

Werkwijze Telefoontraining leerjaar 1 TA



VEEL PLEZIER!

Kerntaak 1

Leerjaar 1
8 lessen, 2 lesuren

Lesboek administratie
WIKI artikelen
Opdrachten en lesstof

Les	Taak	Leeswerk/huiswerk
1.	<p>Kennismaking a.d.v. het: "Het Nederlands telefoonalfabet" (opdracht 23)</p> <p>Start casus: Start zin.</p> <p>Uitleg WIKI</p> <p>Theorieles: PowerPoint professioneel telefoneren</p> <p>Aftekenkaart 1 downloaden</p> <p>Lesboek administratie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1.2 Kerntaak 1 deel FO • 1.4 Tandheelkundige administratie • 2.2 Gastvrij en representatief • 2.2.1 Voor de patiënten bespreken hoe eigen ta het heeft • 1.8 Interessante website 	<p>Bestuderen Lesboek Aantekeningen</p> <p>klassikale discussie</p> <p>Lesboek elke les meenemen!</p>
2.	<p>Theorieles Telefoon protocol uitleggen (Triageren)</p> <p>TRIAGE: Protocol</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leerlingen schrijven elke les mee op "bij de handje" voor feedback <p>Hoe werkt de telefoon in het lokaal?</p>	<p>Mondelinge overhoring les 1</p> <p>Protocol NP TRIAGE Noteren</p> <p>Testen noteer het nummer</p>
3.	<p>Spel TRIAGE</p> <p>Telefoon en Balie 2.6.3 Aan de telefoon Het telefoonalfabet 2.7 Inschrijven nieuwe patiënt</p> <p>Anamnese *Anamnese afnemen bij elkaar (eigen opdracht) <i>Praktijkopdracht 19/20</i></p>	<p>Besturen protocol Spel: de WAVE als overhoring</p> <p>lezen en maken</p>

	<p>Ivoren Kruis folders</p> <p>Kind 1^e keer bij de tandarts Nieuwe patiënt Half jaarlijkse controle & tst Gewoon gaaf Tandepoetsen met kinderen Fluoride Sealen</p>	<p>Alle folders downloaden Bestuderen</p>
4.	<p>Telefoon alfabet, herhalen</p> <p>Concentratie achter de telefoon PP</p> <p>Discussie afspraken maken bij de tandarts: stencil</p> <p>Lesboek administratie: 2.2.2 Voor de assistent 2.4 Het visite kaartje 2.6.3 Aan de telefoon 2.1 Systematisch werken 2.1.1 Beheer Agenda 2.1.2 Afspraken plannen Droogoefening in tweetal: protocol Klassikaal gaat een aantal de casus uitspelen voor de klas' <u>Praktijkopdracht 24/25/26</u></p> <p>Telefoon etiquette internet zelfstandig lezen</p> <p>KNMT telefoonkaart: in tweetal bespreken</p> <p>Casus maken a.d.v. folders van Ivoren Kruis</p>	<p>Overhoring telefoon alfabet</p> <p>Maak en huiswerk</p> <p>Oefenen in tweetal</p>
5.	<p>Opdracht telefoon antwoordapparaat in de tandartsenpraktijk 2.3 Het antwoordapparaat 2.3 Opdrachten 5/6/7/8 als huiswerk, met aanvullende opdracht mijzelf.</p> <p>Lesboek administratie: 2.8 Voorbereiden behandelafspraken 2.9 Afspraken inplannen</p> <p>Oefenen casussen telefoon en balie</p>	<p>Lees en huiswerk</p>
6.	<p>Inleveren telefoonbeantwoorder</p> <p>Lesboekadministratie: 2.5 Communicatie in de praktijk (les communicatie zelfstandig doorlezen komt elke praktijkles TB aan bod.)</p>	<p>Husiwerk: ITS</p>

	15.6.4 Klachtengesprek 15.6 Klachtenregeling, TIP Casussen leerjaar 1 aftekenen	Beoordeling
7.	Toets Casussen leerjaar 1 aftekenen	Beoordeling
8.	Casus aftekenen een Inhaal les Verdieping als voorbereiding op je BPV Zelfstandig doorlezen: zit in de lessen communicatie deze lessen toepassen. 2.5.1 Lichaamstaal 5.5.2 Slechtnieuwsgesprek 2.5.3 Advies gesprek 2.5.5 De veelprater 2.5.6 Geruststeller 2.5.7 Omgaan met boze patiënten <u>Opdrachten 11/12/13/14/15 per werkgroep</u>	Beoordeling