

#### KNMT-Functieprofielen tandheelkundige praktijken

Functienaam : Baliemedewerker  
Functiegroep : Ondersteunend en management  
Versie : KNMT, januari 2022/versie 1  
Pagina's : 2

## Baliemedewerker

### Algemene kenmerken

De baliemedewerker is het eerste aanspreekpunt voor patiënten en daarmee 'het gezicht van de praktijk'. De baliemedewerker is belast met administratieve en secretariële ondersteuning van de praktijk. De baliemedewerker verricht geen werkzaamheden die te maken hebben met de klinische patiëntenbehandeling (primaire proces).

### Doel van de functie

Het ontvangen van patiënten en derden en het uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden binnen de praktijk.

### Organisatorische positie

De baliemedewerker ontvangt hiërarchisch leiding van of namens de werkgever.

## Resultaatgebieden

### 1. Verrichten van baliewerkzaamheden

- Neemt de telefoon aan. Handelt eenvoudige gesprekken en mail zelfstandig af. Overlegt hierover indien nodig met een inhoudelijk deskundige.
- Staat patiënten en derden aan de balie te woord en verstrekt, conform geldende protocollen, de benodigde informatie.
- Vraagt de patiënt om de benodigde gegevens, zoals NAW, BSN, tandheelkundige, medische- en verzekeringsgegevens. Slaat de gegevens op in het daartoe bestemde systeem. Ziet erop toe dat de gegevens in het systeem actueel zijn.
- Controleert de gegevens van de patiënt in de daarvoor bestemde databanken.
- Draagt zorg voor het laten invullen van een medische anamneselijst door de patiënt en het verwerken ervan.
- Plant, in overleg met de patiënt, afspraken in en bewaakt en beheert de agenda. Attendeert zonodig de behandelaar en de patiënt op gemaakte afspraken en onderneemt de afgesproken acties bij niet nagekomen afspraken.
- Verheldert, aan de hand van geldende protocollen, de tandheelkundige vraag of pijnklacht en beoordeelt deze op spoedeisendheid en behandelingsduur. Overlegt bij twijfel met de behandelaar.
- Verwerkt standaard recepten en verwijsbrieven. Print deze en geeft deze, na controle en ondertekening door de behandelaar, mee aan de patiënt.
- Verstreckt zonodig de rekening aan de patiënt en draagt eventueel zorg voor directe betaling.
- Neemt, conform hiertoe geldende afspraken in de praktijk, klachten van patiënten in ontvangst en zorgt dat deze terechtkomen bij de daarvoor verantwoordelijke functionaris.

*Resultaat: Patiënten en derden zijn op professionele wijze ontvangen en te woord staan. De juiste gegevens zijn verzameld, gecontroleerd en correct opgeslagen in het daartoe bestemde systeem. Vragen en pijnklachten zijn correct beoordeeld op spoedeisendheid en behandelingsduur. De ontvangen informatie en de vervolgstappen zijn duidelijk voor de patiënt. Afspraken zijn correct ingepland en klachten zijn op correcte wijze in ontvangst genomen.*

## 2. Uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden

- Ondersteunt bij de uitvoering van de dagelijkse organisatie van de praktijk.
- Verzorgt de schriftelijke correspondentie met patiënten en derden.
- Verricht administratieve werkzaamheden, zoals het verwerken van intake- en anamneselijsten, maken van etiketten, verwerken van mutaties in NAW- en/of verzekeringsgegevens.
- Verwerkt in- en uitgaande post en attendeert collega's en de werkgever op relevante stukken.
- Werkt in opdracht patiëntendossiers bij en archiveert deze.
- Verzorgt contacten met leveranciers en externe beheerders.
- Onderneemt actie bij problemen met ICT en andere apparatuur.

*Resultaat: De ondersteunende werkzaamheden zijn conform de geldende instructies en procedures uitgevoerd. Patiëntendossiers en administratie zijn op orde.*

## 3. Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden werkzaamheden

- Stemt werkzaamheden af met collega's en de werkgever. Signaleert organisatorische en procesmatige knelpunten en formuleert verbetervoorstellen.
- Neemt deel aan werkoverleg.

*Resultaat: Werkzaamheden zijn afgestemd met betrokkenen en er is op professionele wijze deelgenomen aan relevante overleggen.*

## Profiel van de functie

### Kennis

- MBO 3 werk- en denkniveau, verkregen door opleiding en/of relevante werkervaring.
- Enige kennis van tandheelkunde.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving en de geldende protocollen, instructies en richtlijnen.
- Kennis van de toegepaste applicaties en automatiseringspakketten.

### Specifieke functiekenmerken

- Representativiteit.
- Dienstverlenende en patiëntgerichte instelling.
- Sociale vaardigheden, zoals tact en empathisch vermogen.  
Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid.  
Inzicht benodigd voor het beoordelen van de spoedeisendheid en behandelingsduur van tandheelkundige vragen en pijnklachten en het in werking stellen van het juiste proces.  
Plan- en organisatievermogen voor het plannen van de werkzaamheden en het stellen van prioriteiten.  
Accuratesse voor het op correcte wijze verwerken van een diversiteit aan gegevens.  
Flexibiliteit en stressbestendig bij het verrichten van werkzaamheden onder tijdsdruk en bij het schakelen tussen werkzaamheden en adhoc inspelen op wijzigingen in planningen.  
Integriteit bij de omgang met vertrouwelijke (patiënt)informatie.

### Bezwarende werkomstandigheden

Het langdurig werken in een eenzijdige houding.