

Verslag van werkzaamheden Schooljaar 2016-2017 Cohort 2015

Doktersassistente Crebo 23180

Instituut Memo
Snoeckgensheuvel 67
3817HL Amersfoort
T: 033 – 258 68 07
E: info@instituutmemo.nl

Brin 30LG

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Missie en visie	4
3	Aanbod	7
4	Ontwikkelingen	8
in het MBO.....	8
 in de branche	9
	<i>Streven naar een beschermde titel</i>	10
 van de organisatie	10
5	Kwaliteitszorg en Tevredenheidsmetingen	12
	<i>Gestelde doelen</i>	12
	<i>Metingen en onderzoeken</i>	12
6	Klachten	15
7	Organisatie van het onderwijs.....	16
8	Visie op examinering.....	21
9	Verslag Examencommissie..... Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.	
10	Opbrengstgegevens	<u>277</u>
11	Openbaarheid.....	<u>29</u>

1 Inleiding

Instituut Memo is een niet bekostigde onderwijsinstelling, die een opleidingen tot Doktersassistente verzorgt op MBO4 niveau. In het kader van de Derde Leerweg. Daarnaast wordt een opleiding tot Medisch Secretaresse verzorgd, die echter niet plaats vindt onder de erkenning 30LG en waarvoor geen MBO diploma's worden afgegeven, maar een instituutsdiploma. Deze opleiding wordt verder buiten beschouwing gelaten.

Het voorliggende Verslag van Werkzaamheden geeft informatie over hoe het onderwijs van Instituut Memo is geregeld, wie daar bij betrokken zijn, etc.

Onderliggend verslag rapporteert over het schooljaar 2016 - 2017 en daaronder valt het cohort 2015, gestart in juni 2016 en eindigend in december 2017. Het cohort 2016, dat gestart is in juni 2017 (dus vlak voor het einde van het schooljaar 2016) wordt in deze rapportage verder buiten beschouwing gelaten, omdat dit cohort uitsluitend 2 lessen heeft gehad. In die lessen werd o.a. een toelichting gegeven op het HuisartsenInformatieSysteem (HIS) en een toegangscode uitgereikt, zodat de student in de thuissituatie zich het HIS eigen kan maken. Daarnaast werd een zomeropdracht verstrekt in het kader van Burgerschap.

Dit verslag betreffende cohort 2015 is vastgesteld door het bevoegd gezag op woensdag 28 februari 2018 en wordt bekend gemaakt via de website.

Amersfoort, 28 februari 2018

R.J. Booy, directeur.

2 Missie en visie

De samenleving verandert voortdurend. Mensen veranderen mee. Dat gaat in steeds hoger tempo. Dat leidt ertoe dat volwassenen, door diverse oorzaken, een nieuwe plaats in de maatschappij willen (of soms moeten) innemen. Hun werkervaring en/of opleiding is dan niet altijd voldoende om die plaats te kunnen innemen. Instituut Memo wil deze mensen daarbij helpen, door goed onderwijs te verzorgen op basis van het principe van competentiegericht onderwijs. Dat onderwijs moet uiteraard voldoen aan alle wettelijke eisen om op te kunnen leiden tot een officieel MBO4 diploma, maar dat onderwijs moet ook gericht zijn op volwassenen. Dat betekent dat er niet alleen aansluiting gezocht wordt bij de levenservaring van de studenten, maar ook dat er gebruik gemaakt wordt van die levenservaring, waardoor de opleiding compact kan worden aangeboden.

Gedurende de opleiding komt van alle kanten informatie binnen. Studenten, docenten en medewerkers delen die informatie en helpen elkaar in het leerproces. Veel dingen liggen daarom niet op voorhand vast: wat iemand leert en hoe iemand iets leert varieert van persoon tot persoon. Het onderwijsmodel en –programma van Instituut Memo zijn daarom ook dusdanig flexibel opgesteld dat aan de behoefte van de individuele student zo veel mogelijk tegemoet gekomen kan worden.

Missie.

Dit heeft zich vertaald in de volgende missie:

Instituut Memo is een erkende, particuliere onderwijsinstelling die volwassenen in deeltijd wil opleiden tot de beste doktersassistentes van Nederland, waarbij aangesloten wordt op de door de studenten in hun leven reeds verworven competenties en waarbij de opleiding gericht is op het aanvullen en verder ontwikkelen van die competenties in combinatie met het overdragen van voor het uitoefenen van het beroep van doktersassistente noodzakelijke kennis en vaardigheden.

Onze missie hebben we vervolgens vertaald in een visie op het onderwijs.

Visie

De overheid vraagt allerlei zaken van de school. Daar wil Instituut Memo uiteraard aan voldoen, maar we hebben ook een eigen visie. Die visie wordt uitgewerkt in drie punten:

1. de stevige student
2. de aansluiting
3. de vruchten

De stevige student

Onder de stevige student verstaan we een student in termen als stevig door competenties, kennis, vaardigheden en houding. Een student die:

- overeind blijft in onze maatschappij.
- zich onderscheidt van anderen, enerzijds door inzet, kennis en vaardigheden en anderzijds door patiëntgerichtheid.
- een graag geziene doktersassistente is in het beroepenveld. Als een praktijk of instelling moet kiezen tussen een afgestudeerde van Instituut Memo of een andere MBO-opleiding, dan wordt de keuze gemaakt voor de kandidaat van Instituut Memo, omdat wij studenten afleveren die klaar zijn voor hun beroep en hun taak in de maatschappij.
- met de gewenste beroepshouding en die net even iets meer heeft meegekregen.

De overheid stelt regels: onderwijstijd, kwalificatiedossier, eisen voor examinering, centrale examens taal en rekenen enz. Die regels veranderen voortdurend. Instituut Memo heeft de opleiding echter niet ontworpen vanuit dat perspectief of vanuit het kwalificatiedossier, maar heeft gekeken naar wat een doktersassistente moet beheersen aan kennis en vaardigheden. Eerst is gekeken naar wat de studenten nodig hebben. Vervolgens naar wat het kwalificatiedossier voorschrijft. Natuurlijk willen we voldoen aan de eisen van het kwalificatiedossier, de exameneisen en de overige eisen van de inspectie. Maar dat zijn geen uitgangspunten. Ze vormen de laatste check, om zeker te weten dat alle onderdelen worden onderwezen en geëxamineerd.

Er is nog een reden voor een stevige student: praktijken en instellingen willen graag dat de studenten zo specialistisch mogelijk zijn opgeleid. Op dit moment zijn er tekorten aan doktersassistentes in zijn algemeenheid, dus zowel in huisartsenpraktijken als in ziekenhuizen. Daarnaast wordt het steeds duidelijker dat de doktersassistentes vooral worden opgeleid voor de eerste lijn en minder voor de tweede lijn. Dat maakt dat studenten die hun BeroepsPraktijkVorming (BPV) in een ziekenhuis volgen, bereid moeten zijn om extra tijd en aandacht te besteden aan de typische werkzaamheden van een doktersassistente in de huisartsenpraktijk. bijvoorbeeld het triageren aan de balie en de telefoon.

“Focus op Vakmanschap” (FOV)

FOV beoogt een sterk MBO en met hogere eisen die gesteld worden aan o.a. de beheersing van taal en rekenen. Bij ons gaat FOV vooral om een stevige student: een student die veel bagage heeft als die van het MBO afkomt. Dat willen we vasthouden en waar nodig versterken om het beste te zoeken voor onze studenten en het beste te leveren aan de maatschappij.

De aansluiting

Instituut Memo zoekt nadrukkelijk de aansluiting bij de dagelijkse praktijk, om studenten te boeien, uitval te voorkomen, het vinden van een BPV-plaats te vereenvoudigen en de aansluiting op de arbeidsmarkt te verbeteren. De inzet van docenten die uit de dagelijkse praktijk komen is dan ook een bewuste keuze.

Een hele andere aansluiting betreft die met het HBO. Het blijkt dat deze aansluiting toch steeds belangrijker wordt. Hoewel veel studenten van Instituut Memo nadrukkelijk kiezen voor het beroep van doktersassistente als volgende stap in hun loopbaan of als carrièreswitch, blijkt dat sommigen zich door onze opleiding zo uitgedaagd en geprikkeld voelen dat ze na hun diplomering door willen gaan met bijv. de HBO opleiding tot praktijkondersteuner of tot verpleegkundige. Instituut Memo streeft ernaar dat een dergelijke stap zonder grote problemen verloopt, doordat de studenten goed zijn toegerust, maar ook goed zijn voorgelicht over de gevolgen van zo'n keuze.

De vruchten

Natuurlijk is de opleiding van Instituut Memo gericht op het opleiden van studenten tot één van tot de beste doktersassistentes van Nederland. Daarnaast spelen in het werkveld echter ook andere trends een rol: een toenemend individualisme, een toenemende zorgvraag, eisend gedrag van patiënten, een toenemende complexiteit van de zorg, versnippering van het zorgaanbod, verandering van wet- en regelgeving in de zorg, etc.. Deze zaken hebben veel invloed op het werk van de arts, maar zeker ook op het werk van de doktersassistente. Instituut Memo wil daarom studenten opleiden tot stevige, maar ook patiëntvriendelijke doktersassistentes, die door hun manier van doen een voorbeeld zijn voor anderen. Als dat wordt gerealiseerd zijn dat de vruchten die we graag willen plukken.

3 Aanbod

Instituut Memo is een instituut dat avondopleidingen tot doktersassistente en medisch secretaresse verzorgt in Amersfoort. Onze opleidingen zijn speciaal ontworpen voor volwassenen, die toe zijn aan een vervolgstap in hun leven.

Instituut Memo is actief sinds 2006. Inmiddels hebben we zo'n 1000 diploma's mogen uitreiken.

Instituut Memo is een niet bekostigde onderwijsinstelling en heeft een erkenning om mensen in deeltijd op te leiden tot het beroep van doktersassistente (crebo 25473) in de Derde Leerweg. Deze erkenning is afgegeven door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap onder BRIN nummer 30LG. Dat betekent dat wij doktersassistenten mogen opleiden met diplomering op MBO4 niveau.

Daarnaast verzorgt Instituut Memo de opleiding tot medisch secretaresse. Daarvoor staan we geregistreerd in het Centraal Register Kort Beroeps Onderwijs als erkende opleiding. Dit is geen officiële MBO4 opleiding, maar heeft wel het MBO4 niveau. Deze opleiding wordt verder in dit verslag buiten beschouwing gelaten.

In het schooljaar 2016-2017 (Cohort 2015) waren er 46 studenten in opleiding tot doktersassistente.

4 Ontwikkelingen

.....in het MBO

Het onderwijs is voortdurend aan verandering onderhevig. Zo is het kwalificatiedossier in 2015 aangepast. Het cohort 2015 is de eerste groep geweest, die op basis hiervan is geëxamineerd.

Nieuw kwalificatiedossier

Het nieuwe kwalificatiedossier sluit beter aan bij de dagelijkse praktijk, waarvoor een doktersassistente wordt opgeleid. Zo is het nieuwe werkproces *B1-K2-W2: Assisteert bij uitvoering van medische verrichtingen* geformuleerd, waardoor hier specifiek op zal worden getoetst.

In het nieuwe KD zitten ook werkprocessen, waarvan de onderliggende ratio niet echt duidelijk is en de uitvoering en examinering best lastig is. Zo is *B1-K4-W4: Begeleidt nieuwe collega's, stagiaires en/of vrijwilligers* binnen een sterk verkorte opleiding, in een leerbedrijf niet te realiseren (wat wel de bedoeling van de opstellers geweest zal zijn). Instituut Memo heeft daarom het onderwijs en de examinering van dit werkproces binnen het onderwijsprogramma op school opgelost.

Keuzedeel

Om tegemoet te komen aan de eis voor het invullen van Keuzedelen, heeft Instituut Memo twee kwalificatiedossiers geselecteerd, vertaald naar een lesprogramma en aangeboden aan de leerlingen. De keuze is geweest tussen *Geneesmiddelenkennis* en *Triage*. Voor *Triage* geldt dat de lessen van dit onderdeel verplicht zijn gesteld. Dit op basis van de uitkomsten van de wensen geuit bij de tevredenheidsonderzoeken van de studenten van voorgaande jaren en van de leerbedrijven. In het kader van de examinering is een afsluitend examen ontwikkeld en wordt er ook tijdens de Proeve van Bekwaamheid nadrukkelijk aandacht aan gegeven. Voor het kunnen laten doorgaan van een keuzedeel is een minimumaantal deelnemers van 10 gesteld. Die waren er niet voor *geneesmiddelenkennis*. Dus is alleen *Triage* gegeven.

Nieuw Toezichtkader

Het nieuwe toezichtkader van de inspectie is helder en wordt als positief ervaren. *'Wat doet de school aan kwaliteitsverbetering?'* is een vraag, die ons op zich niet bezighoudt: we zijn er gewoon altijd mee bezig. Wordt er, bijvoorbeeld door de wekelijkse ontmoetingen met studenten, een signaal afgegeven dat een docent niet goed

functioneert, dan wordt daarop geacteerd. Ook aan de hand van de uitkomsten van de tevredenheidsonderzoeken en de enquêtes bij de leerbedrijven wordt voortdurend de vraag gesteld: doen we de dingen goed en doen we de goede dingen?

Kwaliteitsverbetering is een doorlopend en dagelijks proces.

De drempel om iets te melden bij het bevoegd gezag blijkt laag. Dat geeft Instituut Memo de mogelijkheid om signalen snel op te pakken en daarop te acteren. Kwaliteitsverbetering is – in de visie van Instituut Memo - een doorlopend en dagelijks proces. We zijn ons er dan ook terdege van bewust dat zonder een verbetercultuur wij niet optimaal kunnen voldoen aan de wensen en de verwachtingen van de studenten.

Examencommissie

De nieuwe positionering van de examencommissie en de vereiste onafhankelijkheid, zal enkele aanpassingen van de procedures vergen. We snappen dat het bevoegd gezag de besluitvorming ten aanzien van de resultaten en de uiteindelijke diplomering mag beïnvloeden, omdat hier mogelijke andere motieven, zoals financiële, een rol bij de besluitvorming zouden kunnen spelen. Daarom heeft het bevoegd gezag haar voorzittersfunctie neergelegd per 1-8-2017 en is de onderwijscoördinator nu in die positie benoemd.

Verder zal voor het volgende schooljaar 2017-2018 er een lid van buiten de opleiding benoemd worden. Zij is werkzaam als doktersassistent in de dagelijkse praktijk en zal dus tevens de vertegenwoordiging vanuit de beroepspraktijk vormen.

..... in de branche

Ontwikkelingen in de gezondheidszorg

Door de maatschappelijke ontwikkelingen (mensen die ouder worden en langer thuis blijven, mensen die eerder uit het ziekenhuis komen, substitutie van de 2e naar de 1e lijn, opkomst van de anderhalve lijn, etc.) verandert er veel. Dat heeft ook gevolgen voor de taken en verantwoordelijkheden van een doktersassistente. Zij moet nog meer dan vroeger in staat zijn (bijv. middels triageren) de druk op de huisartsenpraktijk hanteerbaar te maken, maar anderzijds dient zij ook steeds meer taken van de huisarts over te kunnen nemen. De opleiding van Instituut Memo speelt voortdurend in op deze ontwikkelingen, door enerzijds de praktijk middels praktijkdocenten naar binnen te halen en anderzijds – daar waar nodig – de lessen anders in te vullen..

Arbeidsmarkt

De arbeidsmarkt voor doktersassistentes is zeer goed. Er is landelijk een grote behoefte aan goed opgeleide doktersassistentes. Er is een toenemend aantal vacatures. Zo heeft de Stichting Sociaal Fonds

Huisartsenzorg (SSFH) samen met de branche aan oplossingen gewerkt voor knelpunten op de arbeidsmarkt in de huisartsenzorg. Het fonds heeft bijvoorbeeld een financiële vergoeding beschikbaar gesteld aan werkgevers die een opleidingsplaats bieden en heeft het een *Sectorplan huisartsenzorg* ingediend om circa 600 medewerkers uit andere zorgsectoren op te leiden voor ondersteunende functies in de huisartsenzorg, zoals doktersassistenten, praktijkondersteuners / praktijkverpleegkundigen en praktijkondersteuners-ggz. Instituut Memo heeft ook enkele studenten gebruik kunnen laten maken van deze (overigens zeer bescheiden) financiële vergoeding die dit met zich meebracht.

Feit is in ieder geval (en Instituut Memo ziet dat als een kwaliteitsparameter) dat 100% van de student op het moment van diplomering al een (tijdelijke) baan had.

Streven naar een beschermde titel

Er zijn beroepen waarvoor (nog) geen wettelijke regeling is getroffen voor eisen rond bevoegd- en bekwaamheid. Bijvoorbeeld voor doktersassistenten, voor zover deze geen verpleegkundige achtergrond hebben. Eigenlijk is dat vreemd omdat deze ondersteunende medewerkers al sinds lange tijd belangrijke taken krijgen gedelegeerd, zoals de telefonische triage en het afhandelen van (doorgaans eenvoudige) klachten van de patiënt.

De Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (Wet BIG) noemt het beroep van doktersassistent niet, maar is wel degelijk van toepassing op haar/zijn handelen. Dat kan tot verwarring leiden. Met name uitspraken van de (tucht)rechter over de praktijkorganisatie van de huisarts vullen op dit moment dit hiaat in de wetgeving op. In de toekomst krijgen deze beroepen mogelijk ook een regeling in de Wet BIG en daarmee een beschermde titel. Vanuit de Nederlandse Vereniging van Doktersassistenten (NVDA) wordt daarvoor al langere tijd gepleit, ondersteund door de Landelijke Vereniging Georganiseerde eerste lijn, de LHV en de VHN.

..... van de organisatie

Instituut Memo heeft zich in de loop van de tijd steeds verder ontwikkeld als een onderwijsorganisatie, waarbij de maatschappelijke relevantie centraal staat bij het opleiden van de student tot een zelfstandig werkend (beginnend) beroepsbeoefenaar, waar de maatschappij ook iets aan heeft. Dit houdt ook in dat de student in diens leven een echte stap kan maken. Om dit te bereiken is het docententeam verder uitgebreid met mensen uit de praktijk (voor de praktijkvakken) en goede docenten voor de generieke onderdelen.

De Raad van Advies (RvA) fungeert binnen Instituut Memo als bedrijfstakcommissie. De inspectie heeft opgemerkt dat middels de Raad van Advies met het bedrijfsleven (lees: het zorgveld) over de opleiding wordt gesproken, maar dat de rol van het bedrijfsleven bij de opleiding versterkt kan worden, wanneer deze Raad een stevigere rol en positie binnen de instelling in gaat nemen. Daarop heeft Instituut Memo het volgende gerealiseerd:

1. een lid van de RvA heeft in 2017 lessen bijgewoond
2. de manier van examinering is meer expliciet aan de orde gesteld tijdens de praktijkbezoeken door de praktijkbegeleider
3. de leerbedrijven worden structureel gevraagd niet alleen de student voor diens BPV-examen te beoordelen, maar ook de kwaliteit van Instituut Memo te beoordelen, middels een enquête.

Verder zal – zoals eerder aangegeven - voor het volgende schooljaar 2017-2018 er een lid van buiten de opleiding benoemd worden. Zij is werkzaam als doktersassistent in de dagelijkse praktijk en zal dus tevens de vertegenwoordiging vanuit de beroepspraktijk vormen

5 Kwaliteitszorg en Tevredenheidsmetingen

Gestelde doelen

Het doel van Instituut Memo is in zijn algemeenheid om studenten op te leiden, die gezien hun opgedane kennis en vaardigheden (vrijwel) geheel zelfstandig in de praktijk inzetbaar zijn in de loop van de BPV en die na afronding van de opleiding een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan de maatschappij, door goed en vriendelijk patiëntencontact.

Metingen en onderzoeken

Instituut Memo houdt gedurende het verloop van de opleiding regelmatig enquêtes om de kwaliteit van de lessen, c.q. de docenten, de lesorganisatie etc. in kaart te kunnen brengen. De resultaten worden geëvalueerd en eventuele verbeterpunten worden direct voorzien van een verbeterplan. Doel is uiteraard het onderwijs steeds te verbeteren en nog meer aan te passen aan de wensen van de studenten. Zo is – op basis van de studentenenquête van vorig jaar – de begeleiding door docenten tijdens de lessen “Medisch Technische Handelen” van 4 naar 8 begeleiders uitgebreid. De lessen “Voorlichten en Informeren” hebben twee i.p.v. 1 praktijkdocent gekregen.

Omdat uit de evaluatie door de studenten is aangegeven dat men de examensetting – hoewel in een vertrouwde omgeving – toch wel heel spannend vond, wordt de examensituatie eerder gesimuleerd middels een generale repetitie, waarbij iedere student de gelegenheid krijgt aan de hand van door de praktijkdocenten ingebrachte casussen, de examensituatie nog eens te oefenen.

Onderdeel van de metingen zijn dus de tevredenheidsonderzoeken. Deze hebben plaats gevonden voor de vakken anatomie en pathologie en voor de opleiding als geheel. Het beeld dat daaruit naar voren komt is dat de studenten voor het overgrote deel tevreden zijn. Ook zijn er enkele kritische opmerkingen gemaakt, die zijn besproken en voor zo ver van belang hebben deze geleid tot acties in het kader van de PDCA-cyclus.

Tevredenheid studenten

De afrondende enquête gehouden aan het eind van de opleiding kende een aantal vragen. De respons was 98%.

De belangrijkste vragen zijn:

Vraag	1= slecht	2 = matig / onder verwachting	3 = voldoende /volgens verwachting	4 = goed / boven verwachting	5 = uitstekend
<i>Als je terugkijkt: heeft de opleiding aan je verwachtingen voldaan?</i>	0	5%	65%	30%	0

En

Als je vriendin je vraagt of zij de opleiding bij Memo zou moeten doen, wat zou je antwoord zijn?

Daarop antwoordde 89% met "JA" en 11% met "NEE"

Uit het commentaar van de studenten die minder tevreden waren en het niet direct zouden aanbevelen bij hun vriendin, blijkt dat zij de opleiding bij Memo wel zouden willen overdoen en dus aanbevelen, maar niet weer in 1 jaar (te groot beslag op de tijd, naast werk en gezin)

Tevredenheid leerbedrijven

Sinds het cohort 2015 is aan het boek behorend bij het *Praktijkexamen BeroepsPraktijkVorming (BPV)* een pagina toegevoegd, bedoeld voor de praktijkbegeleider. Het is echter nog niet zo goed ingevuld. De respons is te laag om daar conclusies uit te kunnen trekken. Een aantal praktijken heeft aangegeven dat de kennis van het instrumentarium te wensen overlaat. Dat is reden dat we voor het cohort 2016 nadrukkelijk bij het Medisch Technisch Handelen het dekken van en steriele tafel gaan opnemen.

Uit de gesprekken tijdens de praktijkbezoeken blijkt dat men zeer tevreden is over de student, dat men de BPV wat kort vindt, maar dat de student toch voor het einde van de BPV in staat blijkt volledig zelfstandig een huisartsenpraktijk te kunnen draaien. De tevredenheid blijkt ook uit het feit dat een groot deel van de studenten mag blijven, mag invallen, een aanbevelingsbrief voor een naburige praktijk mee krijgt, etc. Ook blijkt dat huisartsenpraktijken voortaan alleen nog maar studenten van Memo willen (goed gemotiveerd en goed geschoold)

Externe audit op inhoud

In het schooljaar 2015-2016 is een externe audit verricht door een doktersassistente, die ervaring heeft op de huisartsenpost, de opleiding triageren daar heeft opgezet en die nu werkzaam is in een huisartsenpraktijk. Zij heeft de medisch-inhoudelijke lessen, de lessen *voorlichting en informeren*, de lessen *triageren* en de lessen *grensoverschrijdend gedrag* bezocht en beoordeeld of deze voldoende

aansluiten op de dagelijkse praktijk. Daarnaast is gekeken of de opzet van de lessen ook anders zou kunnen / moeten.

Binnen Instituut Memo zijn de bevindingen, ook met de docenten, besproken. De door de auditor opgestelde adviezen zijn daarop voor een deel wel en een deel niet overgenomen. Zo heeft er aanpassing van de lessen *Voorlichting en informeren* plaats gevonden, die – mede in verband met het item “begeleiden” B1-K4-W4 uit het vernieuwde kwalificatiedossier – meer in kleine groepjes zal plaats vinden. Op advies van de praktijkdocenten is er een duidelijke splitsing gemaakt in lessen over de voorlichting (meer gericht op het afhandelen van de alledaagse telefoontjes) en triage (specifiek gericht op het bepalen van het spoedeisend karakter van een zorgvraag). Voor dit laatste onderdeel is een docent van de opleiding *Triagist* aangetrokken.

Kwaliteitscyclus

Zowel de tevredenheidsonderzoeken onder studenten en onder de leerbedrijven, alsmede de evaluatie van het leerjaar met de docenten hebben – zoals gezegd - geleid tot een aantal aanpassingen in het lesprogramma. De kwaliteitscyclus is een doorlopend proces van evaluatie en aanzetten tot verbetering. Dat is in de structuur van Instituut Memo ingebakken.

6 Klachten

Er zijn enkele bezwaren tegen de examinering ingediend. Het ging daarbij om een aantal examenvragen, waar studenten zich niet in konden vinden. Deze zijn door de examencommissie beoordeeld en (deels) gegrond verklaard. Eén en ander is met de desbetreffende studenten besproken en naar wederzijdse tevredenheid opgelost.

Er is geen beroep aangetekend.

Er is één klacht binnen gekomen van een student over de algemene organisatie die reeds tweemaal een BPV had doorlopen, maar dreigde een onvoldoende beoordeling te krijgen. Daarop is haar een traject aangeboden, waar zij zich niet in kon vinden. De afhandeling van deze klacht loopt nog bij het schrijven van dit verslag.

7 Organisatie van het onderwijs

Instituut Memo verzorgt een deeltijd-avondopleiding voor volwassenen. De opleiding wordt gegeven in Amersfoort, waarbij gebruik gemaakt wordt van de faciliteiten van het Corderius College.

Inrichting van het onderwijs

Het Onderwijsmodel van Instituut Memo is een model voor persoonlijke ontwikkeling. In dit model ontwikkelen studenten zich vanuit vier leerlijnen om te komen tot een geïntegreerde competentieontwikkeling. De vier leerlijnen zijn:

1. Theorielijijn: Ontwikkeling en toepassing van theoretische kennis en inzichten
2. Vaardigheden leerlijn: ontwikkeling van generieke en specifieke vaardigheden
3. Praktijklijn: integratie van kennis en vaardigheden in de praktijk en de ontwikkeling van de beroepshouding
4. Studie & Loopbaan Coaching: Leervaardigheden, loopbaan oriëntatie, persoonlijke ontwikkeling, persoonlijke vaardigheden.

Theorielijijn

De theorielijijn is gericht op kennisontwikkeling en richt zich op het behandelen van:

- beroepsgerichte onderwerpen als:
 - o anatomie & fysiologie
 - o pathologie
 - o geneesmiddelenleer
 - o Hoe werkt het in de huisartsenpraktijk?
 - o NHG-folders
 - o Voorlichting en Informatie
 - o Assisteren bij een ingreep
 - o Triage
 - o Etc.
- rekenen,
- Nederlands en
- Engels.

De theoretische lijn is de leerlijn waarin de student de „achterliggende theorie” en „praktische toepassing van deze theorie” verwerft. Zij leert

de theorie middels praktijksimulaties, casussen, opdrachten, etc. Op deze wijze oefent de student binnen de theorielijin op welke wijze de theorie toegepast kan worden. Hier haalt zij haar voordeel uit wanneer zij in de praktijk deze kennis moet toepassen.

Studenten krijgen de theorie aangeboden vanuit diverse bronnen, bestaande uit literatuur, boeken, artikelen, leeromgevingen, internetbronnen etc. Studenten worden aangeleerd om met deze diversiteit aan bronnen om te gaan.

Het onderwijsmodel van Instituut Memo is zodanig ingericht dat alle thema's, die betrekking hebben op de werkprocessen, zoals omschreven in het Kwalificatie Dossier Doktersassistent, eerst klassikaal worden behandeld en vervolgens worden gepraktiseerd middels huiswerk en opdrachten. De kennis wordt in blokken aangeboden, soms formatief getoetst en afgesloten met een individueel kwalificerend examen.

Vaardigheden leerlijn

De vaardigheden leerlijn is gericht op het aanleren en oefenen van vaardigheden op het gebied van communicatie, presentatie, computer, persoonlijke en algemene vaardigheden. Daarnaast wordt uitgebreid aandacht gegeven aan de medisch technische vaardigheden en de kunst van het triageren.

Middels deze aspecten wordt de student gevormd en op het verantwoordelijke werk van een doktersassistente voorbereid.

Binnen de vaardigheden leerlijn ontwikkelt de student vaardigheden die zij als professional (routinematig) moet kunnen toepassen. Het apart leren van vaardigheden en deelvaardigheden kan nodig zijn, omdat de verwerving daarvan intensieve en langdurige oefening vraagt. Het kan zijn dat eerst een aantal trainingen nodig zijn binnen de vaardigheden leerlijn, zodat vervolgens de vaardigheid deel uit kan maken van de praktijklijn.

In de vaardigheden leerlijn, verzorgt Instituut Memo de vaardigheidslessen op het gebied van:

- Communiceren (schriftelijk, mondeling),
- Presenteren
- Computervaardigheden en gebruik van het Huisartsen Informatie Systeem (HIS)
- Medisch technisch handelen
- Triageren

Praktijklijn

Het doel van de Praktijklijn in het curriculum is het realiseren en in de praktijk brengen van competenties, binnen een externe professionele organisatie-omgeving, binnen het kader van de doelen (beoogde eindtermen) van de opleiding. Studenten doorlopen hiervoor een

BeroepsPraktijkVorming. Al werkende in de praktijk leert de student de theoretische kennis en inzichten alsmede de praktische vaardigheden toepassen en ontwikkelt zij een eigen beroepshouding en een duidelijke visie op het beroep dat zij na afronding zal gaan uitoefenen.

Studie & Loopbaan

Bij Instituut Memo staan de persoonlijke ontwikkeling en begeleiding van de student centraal. Dit wordt ingevuld en ondersteund door regelmatige gesprekken met de individuele leerling en aangevuld met loopbaanoriëntatie: voorbereiding/aansluiting op de beroepspraktijk

De werkwijze van Instituut Memo richt zich op het aanleren van zelfreflectie en bewustwording. In dit proces leert de student om verantwoordelijkheid te nemen voor het eigen leerproces, bewuste keuzes te maken en gericht te werken aan studievoortgang en eigen competentieontwikkeling.

Organisatie van het onderwijs

De onderwijscoördinator is verantwoordelijk voor de uitvoering van de opleiding. Hij ziet er op toe dat het lesprogramma – dat uiteraard gebaseerd is op het kwalificatiedossier - in overleg met de docenten en met het management wordt opgesteld en uitgevoerd.

Instituut Memo maakt gebruik van freelance vakdocenten. Alle docenten zijn werkzaam in de beroepspraktijk en expert op hun vakgebied. *“Uit de praktijk, voor de praktijk”* is de gedachte. De docenten kennen dus naast de theorie ook de dagelijkse praktijk, omdat zij daarin werkzaam zijn.

De docenten van Instituut Memo ontwikkelen de lessen, bedenken de oefeningen en opdrachten (toetsen) en verzorgen de lessen. Het is hun opdracht om de theorie te vertalen naar, en de oefeningen en opdrachten aan te laten sluiten op de praktijk van elke dag. De te verwachten ontwikkelingen binnen het werkveld moeten daarin worden meegenomen.

Opbouw van de opleiding

De opleiding is zodanig opgebouwd dat alle werkprocessen van het kwalificatiedossier door Instituut Memo zijn vertaald naar een onderdeel van lesprogramma. Daarnaast wordt er ruimte gecreëerd voor de vorming van de voor een doktersassistente essentiële competenties.

Daarnaast wordt bij het verzorgen van het onderwijs aan de doelgroep (volwassen vrouwen) veel waarde gehecht aan het op niveau brengen van de medische kennis. De kennisvakken nemen daarom een relatief

grote plaats in. Omdat de vakken gegeven worden door docenten die ook werkzaam zijn in het vakgebied, wordt er naar gestreefd de kennis te illustreren aan de hand van praktijkvoorbeelden om deze zo beter te laten beklijven. Ons motto is dan ook:

“Met Memo blijft kennis beter hangen”.

Gezien de gemiddelde leeftijd van de studenten wordt er relatief minder aandacht gegeven aan algemeen vormende zaken, als rekenen en taal.

Studiebelasting

De opleiding duurt (inclusief BPV) 64 weken en omvat:

Totaal contacturen	Totaal BPV uren	Uren totaal	SBU totaal
226	(minimaal) 304	530	1184

Onderwijs en verzuimregistratie

Het onderwijs wordt uitgevoerd binnen de muren van het Corderius College. Alleen de lessen op de vrijdag vinden op een andere locatie plaats.

De organisatie en administratie van Instituut Memo bevindt zich op het kantooradres.

In geval van ziekte van een docent, wordt een vervanger gezocht om de les door te laten gaan. Indien dat niet lukt, wordt altijd een vervangende les georganiseerd. Daardoor is de gerealiseerde onderwijstijd gelijk aan de geprogrammeerde.

Aanwezigheid (en daarmee het verzuim) van studenten bij de lessen wordt geregistreerd aan de hand van het tekenen van een presentielijst. Bij gebleken afwezigheid tijdens de les, wordt bekeken of er een inhaal mogelijkheid is. Zo niet, dan wordt een eventuele vervangende opdracht gegeven. Er is een aanwezigheidsplicht van 80% van de lessen.

Indien verzuim vaker voorkomt, wordt door het management contact gezocht met de student. Eventuele problemen die aan het verzuim ten grondslag liggen worden besproken.

Beroepspraktijkvorming

In het Opleidings- en Examenreglement (OER) staat dat een student minimaal 304 uur besteed aan beroepspraktijkvorming. Om de opleiding te kunnen volgen wordt als eis gesteld dat een student daarvoor de BeroepsPraktijkvorming volgt bij een relevante werkgever, die tevens een erkend leerbedrijf heeft. Dat is over het algemeen geen

probleem. Praktisch alle studenten van Instituut Memo (leeftijd 35+) weten vanuit hun sterk gemotiveerde houding een BPV-plek te verwerven. De studenten doen tijdens hun BPV ervaringen op die hen helpen om het werk beter uit te voeren. Instituut Memo probeert dan ook om de aangeleerde theorie en praktische vaardigheden verder in de praktijk uit te laten voeren in de vorm van opdrachten en oefeningen.

Praktijkbeoordelaar

Instituut Memo is van mening dat de praktijkopleiders binnen het Competentie Gericht Onderwijs een cruciale rol spelen. Daarom wordt – naast telefonisch overleg - systematisch een praktijkbezoek gebracht. Enerzijds om de vorderingen van de student te volgen aan de hand van de rapportage van de praktijkbeoordelaar, anderzijds om de kwaliteit van de examinering in de desbetreffende praktijk te kunnen monitoren. Beide onderwerpen komen nadrukkelijk aan de orde. Bij twijfels over de kwaliteit van de begeleiding, dan wel de examinering worden duidelijke afspraken gemaakt. Dit wordt in een verslag vastgelegd.

8 Visie op examinering

Aan de hand van het Visiedocument Examinering is gekozen voor het model behorend bij een beknopte visievorming aan de hand van het daarin opgenomen voorbeeld is de visie op examinering vastgesteld.

5. Examineren is van belang

- voor de student, zodat deze een bewijs van kennis en kunde heeft,
- voor de opleiding om te toetsen of de student de verantwoordelijke taak wel zelfstandig in de praktijk kan uitoefenen
- voor het werkveld, zodat er op vertrouwd kan worden dat de student voldoet aan de eisen die te stellen zijn aan een beginnend beroepsbeoefenaar en dat deze zelfstandig haar taken kan uitvoeren.

1. Doel examinering: met het examen stellen we vast of de student voldoet aan de diploma-eisen.

Visie op examinering

4. Examineren is een afgebakend en apart onderdeel van de opleiding. De relatie tussen opleiden en examineren bestaat hieruit:

- Tijdens de intake vindt er al een selectie plaats van studenten die grote kans maken het diploma te behalen en studenten die daar waarschijnlijk niet zullen komen.
- Het onderwijs is bedoeld om studenten te hun competenties te ontwikkelen, om ze kennis bij te brengen en te laten groeien als mens, om ze voor te bereiden op hun toekomstige, verantwoordelijke taak.
- Het onderwijs is mede daarom praktijkgericht
- Tussentijds wordt er ontwikkelingsgericht beoordeeld, zo nodig gecoacht
- Gedurende de opleiding kunnen kennisonderdelen worden afgesloten met een examen.
- Het onderwijs sluit wat vorm en inhoud aan bij en is gericht op de examinering, zodat de student optimaal is voorbereid op het examen en de praktijk.

3. De student heeft er recht op dat dit diploma, en dus het examen, waarde heeft voor haarzelf, het werkveld, eventueel vervolgonderwijs en de maatschappij.

9 Verslag Examencommissie

Hieronder is integraal overgenomen het jaarverslag van de examencommissie over het schooljaar 2016-2017

De examenorganisatie op orde

De examencommissie heeft een adviserende rol bij het ontwikkelen en vaststellen van de examenvisie, maar ook bij het maken van keuzes voor het opstellen van het examenbeleid.

Het bevoegd gezag is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het onderwijs en de examinering (en daarmee voor het ontwikkelen en vaststellen van het examenbeleid) Daarom heeft het bevoegd gezag de taak om de examenvisie, het examenbeleid en het Onderwijs en Examenreglement (met daarin o.a. de procedures voor klachten, bezwaren en fraude) uiteindelijk vast te stellen.

Het bevoegd gezag ziet erop toe dat iedereen, die betrokken is bij het opstellen en uitvoeren van het examenplan, op de hoogte is van de wettelijke eisen uit het *wetsvoorstel examencommissies mbo*.

De examencommissie geeft het bevoegd gezag advies over het inkopen of zelf construeren van examens. Dit op basis van evaluaties van de ervaringen met en de resultaten van de examens. Verder doet de examencommissie onderzoek naar examenproducten die passen bij de examenvisie van Instituut Memo en kunnen bijdragen aan de uitvoering van die visie. De docenten worden bij die keuze zo veel mogelijk betrokken. Het bevoegd gezag is en blijft uiteindelijk verantwoordelijk voor de keuze.

De examencommissie stelt op objectieve en deskundige wijze vast of een student voldoet aan de voorwaarden voor het verkrijgen van een diploma, certificaat of instellingsverklaring. Dit gebeurt aan de hand van het examenplan, zoals opgenomen in het Onderwijs- en Examenreglement, waarbij per examen is aangegeven welke kerntaak en welk werkproces wordt geëxamineerd. Middels een checklist wordt bepaald of aan alle voorwaarden daarvoor is voldaan, alvorens overgegaan wordt tot daadwerkelijke diplomering.

Om de onafhankelijkheid van de examencommissie nog beter te bewaken en te borgen zal er voor het schooljaar 2017-2018 een extern lid worden benoemd dat tot ziet op het volgen van de juiste procedures, het borgen van de PDCA-cyclus, c.q. het kwaliteitsbeleid en het juist toepassen van de wettelijke kaders. Het externe lid heeft ook de

mogelijkheid om gevraagd en ongevraagd de examencommissie dan wel het bevoegd gezag te adviseren.

Opstellen en vaststellen Examenplan

Uitgangspunt bij het opstellen van het examenplan is het dekkend aftoetsen van het kwalificatiedossier Doktersassistent Crebonummer 2318, met in achtneming van de relevante aspecten uit het Toezichtkader BVE en de wettelijke kaders.

Het bestaat uit een tabel, die op aanvraag (via coordinator@instituutmemo.nl) verkrijgbaar is.

Construeren en vaststellen Exameninstrumentarium

De examencommissie bewaakt, monitort en analyseert de kwaliteit van de exameninstrumenten, afname en beoordeling en diplomering en ziet in voorkomende gevallen toe op realisatie van de verbetermaatregelen. Dat houdt in dat voor de *Generieke onderdelen* (Nederlandse taal; rekenen; en Engels) en voor die onderdelen daarvan die niet Centraal worden geëxamineerd, examens ingekocht bij Deviant. Hiervoor wordt dus *Route 1* gevolgd.

Voor loopbaan en burgerschap geldt dat middels en zomeropdracht en middels een zelfevaluatie aan de daaraan gekoppelde eisen wordt voldaan (*Route 2*)

Voor de examinering van de *Beroepsspecifieke onderdelen* en de *Keuzedelen* worden door Instituut Memo zelf examens geconstrueerd. Deze worden door een extern bureau vastgesteld (*Route 2*). Door de inzet van een extern bureau waarborgt de examencommissie de kwaliteit van het exameninstrument zelf. Het construeren en vaststellen van exameninstrumenten vindt dus separaat en onafhankelijk van elkaar plaats.

Bij het construeren van examens wordt er op gelet dat de inhoud van de examens is afgestemd op de exameninhoud. Zo is bijvoorbeeld voor het examineren van competenties de vorm van een proeve van Bekwaamheid en een Praktijkexamen gekozen. Voor het toetsen van kennis is juist gekozen voor een schriftelijk examen met een mengvorm van open vragen en multiplechoice vragen, die weer verdeeld zijn over kennisvragen en inzichtvragen, waardoor het exameninstrumentarium:

- een passende taakcomplexiteit heeft.
- evenwichtige waardering mogelijk maakt en
- recht doet aan de kerntaken, werkprocessen en overige vereisten uit het kwalificatiedossier en de keuzedelen.

Bij het vaststellen van de cesuur wordt gekeken naar het niveau waaraan de student zou moeten voldoen.

Het bij de examens behorende beoordelingsmodel is dusdanig opgesteld dat – naar de mening van Instituut Memo – een objectieve beoordeling mogelijk is.

Door de constructie van de examens in overleg met de praktijkdocenten te laten plaats vinden, borgt de examencommissie dat de inhoud aansluit bij het gewenste niveau in die praktijk. Het beroepenveld is op deze manier duidelijk betrokken bij de examinering.

Instituut Memo zal in het schooljaar 2017-2018 de nieuwe eisen die voortvloeien uit het (op het moment van schrijven inmiddels aangenomen) wetsvoorstel uiteraard volledig implementeren.

Examineren

Het examineren van de instituutsexamens vindt plaats op school. Bij de schriftelijke examens is daarbij een surveillant aanwezig die niet de docent is.

Bij de Proeve van Bekwaamheid zijn verschillende gecertificeerde assessoren aanwezig, die onafhankelijk van elkaar de kandidaat beoordelen. Aan de hand van die beoordelingen stelt de examencommissie het uiteindelijke resultaat vast.

Het examineren van de generieke onderdelen vindt plaats in samenwerking met een naburige MBO-instelling en op hun locatie.

Beoordelen

Zoals eerder aangegeven is er bij ieder examen een beoordelingsmodel ontwikkeld. Dit is zodanig opgesteld dat – naar de mening van Instituut Memo – een objectieve beoordeling (ook door niet materie-deskundigen) mogelijk is. Dat geldt niet alleen voor de instituutsexamens, maar ook voor de extern ingekochte examens.

Vaststellen resultaat

In een vergadering van de examencommissie, die volgt op het beschikbaar komen van de voorlopige resultaten, worden de definitieve resultaten vastgesteld en daarna zo spoedig mogelijk aan de studenten kenbaar gemaakt.

Inspectiebezoek

In 2015 heeft de inspectie het kwaliteitsonderzoek verricht. Dit is het zogenoemde onderzoek naar de staat van de instelling. De uitslag daarvan is dat onze opleiding tot doktersassistente aan alle eisen voldoet.

In het rapport van de inspectie d.d. 19 november 2015 wordt het volgende geconstateerd: de inspectie

- ziet geen risico's voor de kwaliteit van het onderwijs. Deze risicobepaling is gebaseerd op een risico-inschatting voor de kwaliteit van de examinering, de opbrengsten, de tevredenheid van studenten, medewerkers en werkgevers en de stabiliteit van organisatie en management.
- concludeert dat de kwaliteitsborging op instellingsniveau bij Instituut Memo voldoende is en gaat er op basis van deze conclusie vanuit dat de Instituut Memo voldoende zicht heeft op de onderwijskwaliteit en in staat is om ook in de toekomst de risico's voor de onderwijskwaliteit te voorkomen, dan wel vroegtijdig te signaleren en te verhelpen.

De examencommissie heeft de uitgangspunten en de verbeterpunten uit het rapport verwerkt in de aanpassingen van het Examenplan en een scherper toezicht op de onafhankelijke toetsvaststelling door een extern bureau.

De evaluatie van de examenkwaliteit

Om de kwaliteit van de examens te kunnen bewaken wordt in het kader van de PDCA-cyclus voortdurend gewerkt aan het vaststellen en het evalueren van de kwaliteit van examinering. Vragen als:

- Zijn er opmerkingen over het examen binnen gekomen?
- Zijn er klachten over de examinering geweest?
- Zijn er klachten over de plaats van de examinering geweest, bijv. in de vorm van externe verstoringen of het ontbreken van het benodigde materiaal?
- Wat is het gemiddelde resultaat?
- Etc.

Mocht daar aanleiding toe zijn, dan ziet het bevoegd gezag erop toe dat eventuele verbeteracties worden uitgevoerd en zo nodig het examenbeleid en de examenvisie worden herijkt. Zo waren er opmerkingen over gepraat in de omgeving van het leslokaal tijdens het afnemen van een schriftelijk examen. Daarop zijn er maatregelen getroffen om dit te voorkomen, door niet op de begane grond maar op de 2^e verdieping te gaan zitten.

Diplomering

De examencommissie bepaalt aan de hand van het dossier of er bij een kandidaat tot diplomering wordt overgegaan. Dit gebeurt aan de hand van een checklist.

Eigen kwaliteitsdoelstellingen

“The proof of the pudding is in the eating”.

Instituut Memo streeft ernaar goede studenten af te leveren. Om dat te kunnen toetsen, is een goed exameninstrumentarium noodzakelijk. Of deze goed zijn, moet blijken uit de inzetbaarheid tijdens de BPV. Uit de signalen die afgegeven worden aan de praktijkbegeleider en de eerste ingevulde enquêtes, blijkt dat de studenten, na een korte inwerkperiode al gauw geheel zelfstandig taken mogen uitvoeren (en dus kunnen uitvoeren!). Daaruit valt te lezen dat het onderwijsprogramma en de examinering goed aansluiten op wat de sector van een student verwacht. Ook het feit dat 100% van de studenten op het moment van de diploma-uitreiking een baan hebben aangeboden gekregen, blijkt wel dat aan de eisen van de sector wordt voldaan en dat de opleiding op die praktijk goed aansluit.

10 Opbrengstgegevens

Doelstelling van Instituut Memo is om iedere student die dat wil zodanig te begeleiden, dat zij met een diploma de opleiding kan verlaten. De examenresultaten zijn:

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	Z
beschrijvende gegevens van de instelling en van de opleiding								start opleiding			1e diplomadatum				2e diplomadatum				totalen			controle	
30LG	Instituut Memo	25473	Doktersassistent	4	3	2	12	jun-16	2	46	jun-17	28	0	1	dec-17	13	2	1	41	2	2	1	89%

Bij de opbrengstgegevens is het volgende op te merken:

- 1 kandidaat heeft op basis van het behaalde resultaat van de Proeve van Bekwaamheid en de herkansing daarvan een bindend negatief studieadvies gekregen.
- 1 kandidaat heeft wegens ernstige ziekte haar opleiding (nog) niet af kunnen maken.
- 2 kandidaten hebben wegens gezondheidsredenen niet aan alle voorwaarden voor diplomering kunnen voldoen en hebben de opleiding met certificaten verlaten.
- 1 kandidaat heeft om haar moverende redenen de opleiding niet willen afronden.

De opbrengst scoort opnieuw ver boven het landelijk gemiddelde. De maatregelen op basis van de studentenenquêtes en de evaluaties en een intensievere begeleiding middels twee docenten tijdens de lessen informatie en voorlichting en triageren hebben wel effect gehad.

Blijft dat het combineren van deze verkorte en intensieve opleiding met een (bijna volledige) baan zwaar is voor sommigen. In de intakes is hieraan opnieuw nadrukkelijk aandacht gegeven. Te meer omdat ook het volgen van de BPV gedurende 1 dag per week, maakt dat de leercurve minder stijl verloopt en er meer uren moeten worden besteed aan het verwerven van de gewenste competenties. De eis is dan ook dat kandidaat-studenten bereid moeten zijn om minimaal 2 dagen per week beschikbaar te zijn voor de BPV.

11 Openbaarheid

Het verslag van werkzaamheden is op 28 februari 2018 vastgesteld door het bevoegd gezag en wordt openbaar gemaakt op de website www.instituutmemo.nl.