

Deel 5: De positie van de balieassistent

Fit, vitaal en met plezier op het werk

De ergonomie in de tandartspraktijk. Een serie artikelen met tips en tricks die een bijdrage leveren aan de werkhouding, werkwijze, werkdruk en werkomstandigheden. Zie eerdere afleveringen van deze serie (*Standby* 3 t/m 6 2010).

DOOR KITTY JACOBS



Het belang van daglicht in je werkruimte is groot. Je verblijft immers uren achtereenvolgens op dezelfde plek. Het contact met de buitenwereld heeft een ontspannen effect en levert een bijdrage aan het werkplezier. De verlichting dient zodanig te zijn, dat er geen spiegeling optreedt in het scherm en dat er voldoende licht is aan zowel de kant van de balie medewerker als aan de kant van de patiënt.

De balie neemt een centrale functie in, in een praktijk. Wanneer je als balieassistent in een tandartspraktijk werkt, heb je te maken met verschillende taken:

1. patiënt ontvangen en te woord staan;
2. telefonische taken;
3. afspraken met de patiënt maken;
4. administratieve en financiële werkzaamheden;
5. diverse andere taken, zoals kopiëren, faxen.

Bovenstaande functies vragen drie verschillende werkwijzen:

- beeldschermwerk;
- baliewerk zoals het maken van afspraken met patiënten;
- telefonische werkzaamheden.

Beeldschermwerk

De hoogte van het beeldscherm is zo afgesteld dat de bovenzijde van het

scherm overeenkomt met de ooghoogte, of de bovenzijde van het beeldscherm mag tot 10 cm onder ooghoogte komen te staan.

Baliewerk

De meest gunstige houding voor zowel nek, hoofd en arm is als de balieassistent zo veel mogelijk oog in oog staat met de patiënt.

Telefoon

Tijdens drukke uren of dagdelen qua telefoneren is een headset noodzakelijk. Je hebt de handen vrij om achter de computer afspraken op te zoeken of data in te voeren. De nek en het hoofd blijven een goede houding aannemen waardoor er geen overbelasting ontstaat in nek- en halsspieren.

Ad beeldschermwerk

De stoel

Het uitgangspunt bij het instellen van je werkplek is de stoel. Stel eerst de stoel goed in en pas de bureauhoogte en beeldschermopstelling hierop aan. Stel de stoelhoogte zodanig in dat de armsteunen en de onderarmen op bureau- of toetsenbordhoogte staan, waarbij de rug recht is, en schouders ontspannen kunnen zijn.

Kies een kijkafstand tot het scherm, die 50-90 cm is, afhankelijk van de schermgrootte en de tekengrootte.

Plaats het scherm haaks op de kijklijn.

Plaats de bovenrand van het beeldscherm op of maximaal 10 cm onder ooghoogte.

Gebruik een documenthouder als u tijdens computerwerk ook met papieren documenten werkt en plaats deze tussen beeldscherm en toetsenbord.

De werkhouding

Het beeldscherm dient recht voor de gebruiker te staan.

De armsteun dient zo ingesteld te zijn dat de armen naast de romp blijven en dat de onderarm gesteund wordt zodat de vingers ontspannen op het toetsenbord liggen. De muis niet te ver naar buiten. De onderarm dient gesteund te zijn tijdens het muizen.

De zitting dient ten volle benut te worden.

De rug wordt laag gesteund door de rugleuning zodat de holling in de lage rug blijft bestaan en de romp rechtop opgebouwd kan worden.

De bovenbenen dienen voldoende ondersteund te worden, maar er is nog voldoende vrije ruimte over voor de knieholte zodat geen afknelling plaatsvindt.

De boven- en onderbenen maken een hoek van 90°.

De voeten moeten vlak op de ondergrond geplaatst kunnen worden, al dan niet met behulp van een voetensteun met lichte helling.

Ad baliewerk

A. Uitgaande van de zittende balieassistent

Het advies van de arbo is een verhoging van 15 cm van de vloer aan de kant van de balieassistent zodat deze op een meer gelijke ooghoogte komt met de staande patiënt. De assistent zit hierdoor hoger. Het werkblad mag dan niet dieper zijn dan 60-70 cm, er komt nog een balie tegenaan staan die ongeveer 30 cm boven het werkblad komt.

Dit kan nekklachten van de balieassistent voorkomen. Maar men dient er goed op te letten dat de werkhouding goed opgebouwd is. Vooral de opbouw van de rug met een goede strekking naar de kruin.

Reikwijdte

Maar niet alleen de hoogte is van belang, ook de reikwijdte en hiermee ook de diepte van het werkblad en het blad van de balie.

Het is zeer belastend om boven schouderhoogte te reiken, de spieren

van nek en schouder worden overbelast en meestal wordt in deze situatie alleen de voorkeursarm gebruikt. Dit geeft een asymmetrische overbelasting.

Wanneer er te ver naar voren gereikt wordt, komt het schoudergewricht mee naar voren, dit is een overbelasting van de schouder alsook de nek. De klachten die hieruit ontstaan, zijn niet direct aanwezig. Deze dienen zich vaak aan na een wat langere tijd. Ook kunnen zij op veel verschillende plaatsen optreden, zowel in de gehele arm, als in de schouder en nek. Het verband tussen een verkeerde werkhouding en gedrag wordt niet gelegd met de klachten die hierbij kunnen ontstaan. Deze klachten kunnen zeer hardnekkig zijn en behoorlijk wat tijd vragen om te herstellen.

Het is van groot belang dat er bij klachten observatie plaatsvindt naar de werkplek, in zowel de ergonomische opstelling alsook de werkhouding en werkwijze.

Tips

De stoel dicht tegen het bureau aanschuiven. Alvorens te gaan reiken breng je met een rechte rug, de romp

naar voren. Hierbij kom je los van de rugleuning. Daarna breng je de arm omhoog. De arm mag niet boven schouderhoogte komen en de gehele schouder mag niet naar voren gedraaid zijn.

Kijk naar de mogelijkheden van de stoel, sommige stoelen kunnen meekantelen naar voren.

B. Uitgaande van de staande en zittende balieassistent

Deze balie heeft twee gedeelten: een hoger en een lager gedeelte.

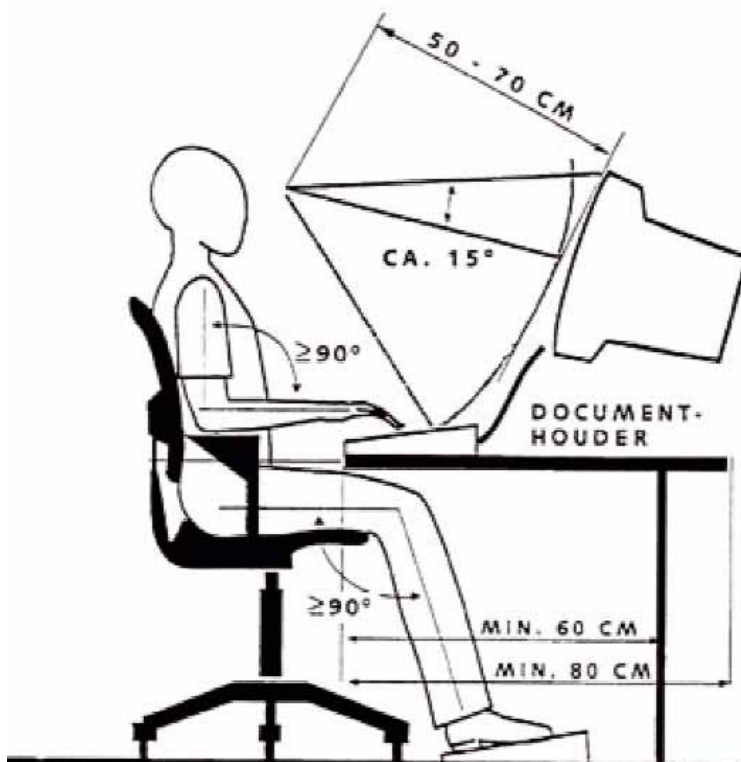
Een hoge balie waar de afspraken gemaakt kunnen worden. Op deze balie van circa 1,20 meter, staat een scherm, waarop de patiënt en de balieassistent, indien nodig, samen kunnen kijken. Een toetsenbord, zo mogelijk op de balie of op een uitschuiftray net onder de balie.

De lage balie voor de andere werkzaamheden (zie beeldschermwerk). Het moge duidelijk zijn dat optie B ideaal is voor de werkhouding, het reiken blijft achterwege. Het brengt dynamiek en beweging met zich mee voor zowel de totale houding, het gebruik van de benen, de bloedsomloop en de verandering in de benadering van de patiënt.

Onderzoek de werkplek, de stoel, de opstelling van het beeldscherm en je eigen positie daarin.

Maak keuzes wat je gaat veranderen, aanpassen en maak om te beginnen elke week opnieuw een observatie.

Wanneer er veel klachten zijn en je tot een goede oplossing wilt komen, dient men de werkplek en de werkorganisatie grondig te laten onderzoeken door bedrijfssoefentherapeuten, ergonomen en andere deskundigen.



Ideale werkhouding

Kitty Jacobs(1957) is bedrijfssoefentherapeut Mensendieck, docent ergonomie bij ACTA en mindfulness trainer. Zij begeleidt praktijken en individuen in een ergonomische werkwijze (Q-keurmerk geaccrediteerd).

www.trihodos.nl