beroepsonderwijs bedrijfsleven

Kwalificatiedossier mbo

Apothekersassistent
Crebonr. 23178

Kwalificaties

» Apothekersassistent (Crebonr. 25471)

Geldig vanaf

01-08-2015

Opleidingsdomein

Zorg en welzijn (Crebonr. 79140)

Penvoerder: Sectorkamer zorg, welzijn en sport
Gevalideerd door: Sectorkamer zorg, welzijn en sport
Op: 26-11-2015

Inhoudsopgave

Leeswijzer 4

Overzicht van het kwalificatiedossier 5

Basisdeel 6

1. Beroepsspecifieke onderdelen 6

B1-K1: Verzorgt medicatiebegeleiding 6

B1-K1-W1: Neemt de zorgvraag aan 7

B1-K1-W2: Voert medicatiebewaking uit 8

B1-K1-W3: Verzorgt uitgifte van medicijnen 8

B1-K1-W4: Geeft instructie over medicatiegebruik 9

B1-K1-W5: Verwerkt cliëntgerelateerde informatie en administratie 9

B1-K2: Verleent niet-receptgestuurde zorg aan de cliënt 10

B1-K2-W1: Geeft voorlichting en advies 10

B1-K2-W2: Adviseert over en verkoopt zelfzorgmiddelen 11

B1-K3: Biedt productzorg 12

B1-K3-W1: Stelt voorgeschreven (industrieel gemaakte) geneesmiddelen beschikbaar 12

B1-K3-W2: Stelt op maat gemaakte geneesmiddelen beschikbaar 13

B1-K3-W3: Zorgt voor logistiek en beheer 13

B1-K4: Werken aan kwaliteit en deskundigheid 15

B1-K4-W1: Werkt aan de eigen deskundigheid 15

B1-K4-W2: Werkt aan bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg 16

B1-K4-W3: Werkt multidisciplinair samen en stemt werkzaamheden af 16

2. Generieke onderdelen 18

Profieldeel 19

P1: Apothekersassistent 19

Leeswijzer

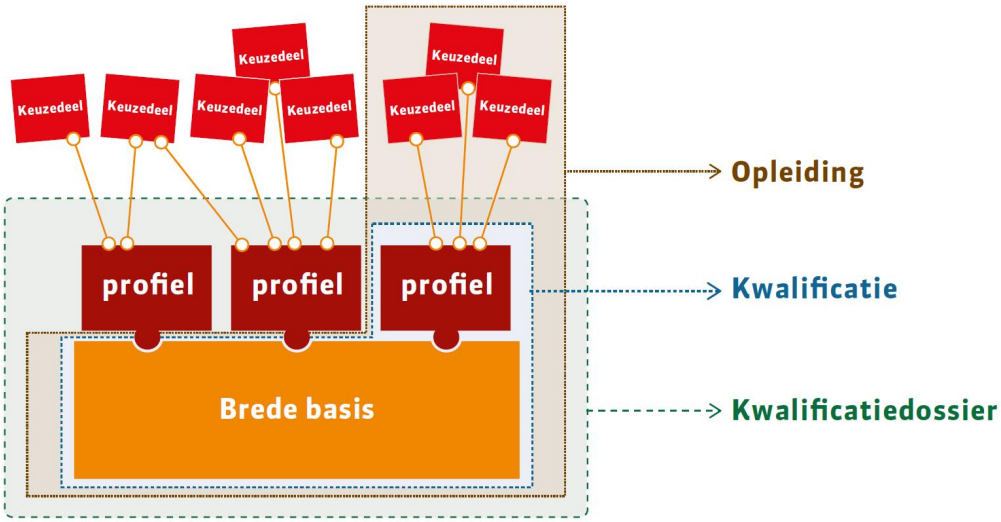
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

Opbouw dossier
Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.

2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom ‘vakkennis en vaardigheden’. Daarnaast kan in de kolom ‘gedrag’ een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Apothekersassistent	4	Ja	middenkaderopleiding

Basisdeel
De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatiedossier zijn de volgende:

B1-K1 Verzorgt medicatiebegeleiding	B1-K1-W1	Neemt de zorgvraag aan
	B1-K1-W2	Voert medicatiebewaking uit
	B1-K1-W3	Verzorgt uitgifte van medicijnen
	B1-K1-W4	Geeft instructie over medicatiegebruik
	B1-K1-W5	Verwerkt cliëntgerelateerde informatie en administratie
B1-K2 Verleent niet-receptgestuurde zorg aan de cliënt	B1-K2-W1	Geeft voorlichting en advies
	B1-K2-W2	Adviseert over en verkoopt zelfzorgmiddelen
B1-K3 Biedt productzorg	B1-K3-W1	Stelt voorgeschreven (industrieel gemaakte) geneesmiddelen beschikbaar
	B1-K3-W2	Stelt op maat gemaakte geneesmiddelen beschikbaar
	B1-K3-W3	Zorgt voor logistiek en beheer
B1-K4 Werken aan kwaliteit en deskundigheid	B1-K4-W1	Werkt aan de eigen deskundigheid
	B1-K4-W2	Werkt aan bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg
	B1-K4-W3	Werkt multidisciplinair samen en stemt werkzaamheden af

Profieldeel
De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1	Apothekersassistent
	Geen extra kerntaken en werkprocessen

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep
Context
De apothekersassistent werkt meestal op een vaste locatie maar deze kan ook wisselen. Haar werkplek is afhankelijk van haar taak. De apothekersassistent kan werkzaam zijn bij een openbare apotheek, de ziekenhuisapotheek, een gezondheidscentrum, een bereidingscentrum of een andere zorginstelling.
Typerende beroepshouding
De apothekersassistent heeft een empathische, hulpvaardige, integere, evenwichtige, onbevooroordeelde en open houding richting cliënten en een loyale en coöperatieve houding richting collega's en andere professionals. Zij* toont respect voor de cliënt**, ongeacht zijn/haar sociale of economische status, levensbeschouwing, politieke overtuiging, opleiding, ras, sekse of leeftijd. Zij houdt zich aan haar zwijgplicht en neemt de privacy van cliënten in acht. De apothekersassistent is kosten- en milieubewust en werkt ergonomisch verantwoord. Zij staat kritisch ten opzichte van haar eigen beroepshouding, kan deze indien nodig aanpassen, en is erop gericht haar beroepscompetenties te ontwikkelen. De apothekersassistent heeft een pro-actieve houding, neemt initiatieven en speelt flexibel en adequaat in op vragen van cliënten en collega's. * Daar waar in de tekst 'zij' staat wordt ook 'hij' bedoeld. ** De term cliënt kan ook patiënt of zorgvrager inhouden.
Resultaat van de beroepengroep
De apothekersassistent heeft de geneesmiddelen, zelfzorgmiddelen en geneesmiddel gerelateerde hulpmiddelen volgens richtlijnen en protocollen verstrekt aan de cliënt en de cliënt is voorzien van de juiste informatie en advies over het gebruik. Indien nodig heeft de apothekersassistent het geneesmiddel voor toediening gereed gemaakt.

B1-K1: Verzorgt medicatiebegeleiding
Complexiteit
De apothekersassistent is in staat om op elk moment haar deskundigheid in te zetten door het verzorgen van de medicatiebegeleiding ten behoeve van de actuele gezondheidssituatie van de cliënt. Ze heeft brede en specialistische kennis en vaardigheden op het gebied van farmacie en weet dit toe te passen in het gehele traject van medicatiebegeleiding. De aard van de werkzaamheden binnen de medicatiebegeleiding is divers en door de combinatie van handelingen, zoals: concretiseren van de hulpvraag, signaleren en interpreteren van mogelijke bewakingssignalen, ter hand stellen van geneesmiddelen, informeren van de cliënt en administreren van de juiste gegevens wordt de complexiteit vergroot. Zij weet risico's in te schatten, vraagt door op aard en de urgentie van de klacht en kan richtlijnen, protocollen en procedures, toepassen en combineren. Zij past de te verstrekken informatie en haar handelen aan, aan de zorgverzekering van de cliënt of het formularium binnen de zorginstelling.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid
De apothekersassistent werkt zelfstandig in teamverband onder verantwoordelijkheid van de apotheker. Zij draagt verantwoordelijkheid voor de wijze waarop zij cliënten tegemoet treedt, het ter hand stellen van geneesmiddelen, de begeleiding en motivering. Zij is verantwoordelijk voor goede dossiervorming van de cliëntcontacten (ook bij opname in en ontslag uit het ziekenhuis) in het kader van medicatiebegeleiding.
Vakkennis en vaardigheden
De beginnend beroepsbeoefenaar: ▪ heeft brede kennis over medicatieveiligheid (afhandeling van interactiesignalen en medisch farmaceutische beslisregels) ▪ heeft brede kennis van pathologie in het kader van voorlichting over medicatie en medische hulpmiddelen

B1-K1: Verzorgt medicatiebegeleiding

- heeft brede kennis van preventieve maatregelen en leefstijlinterventie
- heeft specialistische kennis over patiëntveiligheid
- heeft specialistische kennis van bewaarcondities van medische hulpmiddelen
- heeft specialistische kennis van de geldende zorgprestaties in de farmacie in het kader van kostenbeheersing
- heeft specialistische kennis van de menselijke anatomie gerelateerd aan farmacologie
- heeft specialistische kennis van diverse cliëntgroepen zoals leeftijdsgroepen, culturele achtergronden en chronisch zieken
- heeft specialistische kennis van landelijke formularia volgens procedures en protocollen conform de normen van de beroepsorganisatie KNMP en NVZA
- heeft specialistische kennis van overheidsmaatregelen en afspraken rondom zorgverzekeringen
- heeft specialistische kennis van richtlijnen, protocollen en werkafspraken conform de normen van de KNMP en de NVZA
- heeft specialistische kennis van wet- en regelgeving waaronder: Wet BIG en Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- kan ICT vaardigheden toepassen
- kan rekenvaardigheden toepassen met betrekking tot: doseringen, omrekenen hoeveelheden, toepassen schaalverandering, Internationale Eenheden en controleren berekeningen, bewaartermijn en afleverhoeveelheid
- kan sociale vaardigheden toepassen in relatie tot cliënten, collega's en zorgverleners
- kan vaardigheden m.b.t. conflicthantering en omgaan met agressie toepassen
- kan verschillende gesprekstechnieken en gespreksvaardigheden (indien nodig gecombineerd) toepassen
- kan indien gewenst afstemmen op diverse achtergronden in werkcontacten
- kan volgens geldende protocollen en richtlijnen werken
- kan motiverende gesprekstechnieken inzetten
- kan (h)erkennen en handelen t.a.v. (bijna) incidenten om schade voor de cliënt te beperken, openheid te bieden en herhaling te voorkomen

B1-K1-W1: Neemt de zorgvraag aan

Omschrijving

De apothekersassistent neemt de zorgvraag rechtstreeks aan van de cliënt. Zij staat de cliënt te woord en beantwoordt vragen van de cliënt. Zij checkt de NAW-gegevens en andere specifieke patiëntgegevens en eventuele verzekeringsgegevens. De apothekersassistent stelt de zorgvraag vast, door middel van het lezen van het recept of vragen te stellen en bepaalt op welke wijze, wanneer en door wie de zorgvraag afgehandeld dient te worden. Zij informeert de cliënt over de te nemen stappen/ te volgen procedures.

Resultaat

De apothekersassistent heeft de zorgvraag op de juiste wijze vastgesteld en gekanaliseerd en de ontvangen informatie en vervolgstap(pen) zijn duidelijk voor de cliënt.

Gedrag

De apothekersassistent:
- behandelt de cliënt onbevooroordeeld, respectvol en zorgvuldig;
- maakt gebruik van een op de persoon gerichte cliëntbenadering;
- concretiseert zorgvuldig de zorgvraag door specifieke vragen te stellen;
- neemt de tijd om aandachtig te luisteren naar de aard van de zorgvraag;
- gaat discreet om met gevoelige/vertrouwelijke informatie;
- werkt nauwkeurig, gericht op de zaken die prioriteit hebben, binnen haar eigen grenzen;
- gebruikt op de juiste wijze informatiesystemen en aan declaratie- en zorgverzekeraars gekoppelde systemen.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Ethisch en integer handelen, Met druk en tegenslag omgaan, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K1-W2: Voert medicatiebewaking uit

Omschrijving

De apothekersassistent voert medicatiebewaking uit. Zij controleert, telkens wanneer zij een zorgvraag in behandeling heeft genomen, de medicatie- en zorgvragerkenmerken, interpreteert en combineert de gegevens van de cliënt en de medicatiebewakingssignalen en voert indien nodig overleg met de apotheker, behandelaar, cliënt of collega's, bijvoorbeeld over de keuze van een mogelijk te verstrekken alternatief geneesmiddel.

Resultaat

De apothekersassistent heeft de medicatiebewaking nauwkeurig en volledig uitgevoerd waardoor fouten in de geneesmiddelenverstrekking zijn voorkomen.

Gedrag

De apothekersassistent:
- maakt op de juiste wijze gebruik van medicatiebewakingssystemen;
- controleert zorgvuldig de medicatie- en zorgvragerkenmerken;
- actualiseert consequent de (medicatie)gegevens van de cliënt;
- handelt nauwkeurig de medicatiebewakingssignalen af;
- raadpleegt proactief bij medicatiebewakingssignalen of twijfel de apotheker, collega's, de cliënt of behandelaar.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren

B1-K1-W3: Verzorgt uitgifte van medicijnen

Omschrijving

De apothekersassistent verzorgt de terhandstelling van geneesmiddelen, dat wil zeggen de eerste, (en eventuele) tweede en vervolguitgifte. Zij stelt het klaargemaakte geneesmiddel ter hand rechtstreeks aan de cliënt, verpleging of via transport. Zij registreert de uitgifte van geneesmiddelen. Bij de uitgifte controleert zij of de voorgeschreven medicatie aansluit op het geactualiseerde medicatieoverzicht. Bij twijfel over de medicatie bespreekt zij dit met collega's, de apotheker, behandelaar of de cliënt. Zij informeert de cliënt wanneer het geneesmiddel niet in de apotheek gemaakt kan worden en geeft daarbij aan wat de te verwachten levertijd is.
Bij de eerste terhandstelling geeft de apothekersassistent voorlichting en advies en is zij er alert op dat de cliënt de werking, het gebruik en de relevante bijwerking heeft begrepen. Bij de tweede terhandstelling vraagt zij aan de cliënt wat de ervaring is met en of de cliënt te maken heeft met eventuele bijwerkingen door het geneesmiddel. Bij de tweede en volgende terhandstellingen checkt de apothekersassistent of de cliënt weet hoe het geneesmiddel gebruikt dient te worden.

Resultaat

De apothekersassistent heeft er voor gezorgd dat de cliënt het ter hand gestelde geneesmiddel heeft ontvangen, dat het voor toediening gereed is en aansluit op de zorgvraag en op de (gebruiks)situatie. De therapietrouw van de cliënt is gestimuleerd.

Gedrag

De apothekersassistent:
- werkt ordelijk en systematisch bij de terhandstelling van de medicijnen;
- handelt nauwkeurig volgens voorgeschreven procedures bij de terhandstelling van de medicijnen;
- is accuraat in het controleren van de uitgifte t.o.v. het medicatieoverzicht;
- schakelt tijdig collega's, behandelaar of apotheker in voor aanvullende informatie over medicatie;
- registreert op de juiste wijze de uitgifte van geneesmiddelen.
- werkt nauwkeurig volgens de richtlijnen en protocollen die zijn opgesteld rondom medicatie-instructie.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Samenwerken en overleggen, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W4: Geeft instructie over medicatiegebruik

Omschrijving

De apothekersassistent geeft mondelinge en schriftelijke instructie aan de cliënt en/of verpleegkundig personeel over het bewaren van koelkastartikelen en gebruik van geneesmiddel gerelateerde hulpmiddelen. Zij voert eventueel tijdens opname en/of ontslag een gesprek over gestarte, gewijzigde of gestopte medicatie en legt zo nodig contact met verpleegkundig personeel.

Resultaat

De apothekersassistent heeft de cliënt en/of verpleegkundig personeel geïnstrueerd over het gebruik van de geneesmiddel gerelateerde hulpmiddelen.

Gedrag

De apothekersassistent:
- instrueert op een begrijpelijke manier de cliënt of verpleegkundig personeel deskundig over gebruik van geneesmiddel gerelateerde hulpmiddelen;
- geeft heldere instructie die leidt tot juist gebruik van geneesmiddel en/of hulpmiddelen;
- handelt gesprek over geneesmiddelen bij opname en of ontslag zorgvuldig af;
- houdt zoveel mogelijk rekening met de wensen en verwachtingen van de cliënt;
- oefent actief invloed uit op de cliënt om advies op te volgen.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Overtuigen en beïnvloeden, Instructies en procedures opvolgen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K1-W5: Verwerkt cliëntgerelateerde informatie en administratie

Omschrijving

De apothekersassistent verzorgt administratieve werkzaamheden. Zij registreert digitaal NAW-gegevens in het digitale informatiesysteem. Zij registreert cliënt- en medicatiekenmerken, registreert terhandstelling en verkoop van geneesmiddelen, medische hulpmiddelen en zelfzorgmiddelen en zij voert de administratie uit. Zij verzamelt en beheert gegevens over bijwerkingen, gebruik en misbruik van geneesmiddelen. Zij beheert dossiers, houdt gegevens actueel en stelt in voorkomende gevallen nieuwe dossiers op. Zij werkt samen met de behandelaren uit eerste en tweede lijn om het medicatieoverzicht actueel te houden. Bij registratie van het recept wordt rekening gehouden met eventuele medicatiebewakingssignalen. De apothekersassistent zorgt voor de verstrekking van relevante informatie aan zorgverzekeraars.

Resultaat

De apothekersassistent heeft gegevens volledig en betrouwbaar - volgens geldende procedures, richtlijnen en wet- en regelgeving - vastgelegd, beheerd en gearchiveerd. Het medicatieoverzicht is actueel, beschikbaar en toegankelijk voor behandelaars uit eerste en tweede lijn.

Gedrag

De apothekersassistent:
- verzamelt nauwkeurig informatie in het kader van relevante wetgeving (bijvoorbeeld de Opiumwet) over de medicatie van cliënten;
- zorgt voor een correcte registratie van cliëntgegevens;
- zorgt dat gegevens begrijpelijk en uitwisselbaar zijn;
- gaat discreet om met gevoelige/vertrouwelijke informatie;
- voert de informatieverwerking volgens geldende procedures uit;
- verwerkt volledig alle medicatiegegevens t.b.v. een actueel medicatieoverzicht;
- verzorgt correspondentie/recepten correct;
- stelt op verzoek tijdig en snel relevante informatie ter beschikking van (bevoegde) derden (zorgverzekeraars).

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Formuleren en rapporteren, Kwaliteit leveren, Ethisch en integer handelen

B1-K2: Verleent niet-receptgestuurde zorg aan de cliënt

Complexiteit

De apothekersassistent beschikt over brede en specialistische kennis en vaardigheden om cliënten zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn met farmaceutische adviezen. Zij beheerst diverse gesprekstechnieken om de (zelf)zorgvraag van de cliënt helder in beeld te brengen, in overleg het juiste product te kiezen waarbij zij tegelijkertijd in het cliëntencontact investeert met oog op de toekomst. De complexiteit wordt vergroot doordat de apothekersassistent de juiste balans moet vinden tussen de verschillende doelen van haar beroep: zorg en commercie.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De apothekersassistent staat de cliënt zelfstandig te woord. Bij vragen of onduidelijkheden overlegt zij met de apotheker of een collega. Zij is verantwoordelijk voor de wijze waarop zij de cliënt te woord staat en de (zelf)zorgvraag afhandelt.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft brede kennis over aandoeningen die met zelfzorg behandeld kunnen worden
- heeft brede kennis van pathologie in het kader van voorlichting over medicatie en medische hulpmiddelen
- heeft specialistische kennis over toedieningsvormen van medicatie
- heeft specialistische kennis van de menselijke anatomie gerelateerd aan farmacologie
- heeft specialistische kennis van geldende relevante wet- en regelgeving, procedures en protocollen
- heeft specialistische kennis van geneesmiddelen en medische hulpmiddelen
- heeft specialistische kennis van zelfzorg – UA-standaarden
- kan commerciële vaardigheden toepassen
- kan sociale vaardigheden toepassen in relatie tot cliënten, collega's en zorgverleners
- kan motiverende gesprekstechnieken inzetten

B1-K2-W1: Geeft voorlichting en advies

Omschrijving

De apothekersassistent geeft voorlichting en advies over specifieke farmaceutische onderwerpen rondom het voorkomen of genezen van medische klachten en het bevorderen van de gezondheid. Zij bepaalt of eventueel doorverwijzen naar een andere zorgverlener nodig is en verzamelt informatie en (standaard) voorlichtingsmateriaal. Zij beantwoordt schriftelijk en mondeling vragen en geeft voorlichting over geneesmiddelen en zelfzorgmiddelen en geeft eventueel toelichting op specifieke eigenschappen van het middel. De apothekersassistent geeft farmaceutisch advies aan cliënten over het gebruik van verschillende geneesmiddelen/producttypen en de daarin gebruikte hulpstoffen en geeft informatie over zelfzorgartikelen.

Resultaat

De apothekersassistent heeft de zorgvraag van de cliënt op een gestructureerde en empathische wijze beantwoordt en heeft de cliënt over medicatie, zelfzorgartikel en/of therapie geïnformeerd.

Gedrag

De apothekersassistent:
- concretiseert door systematische vraagtechnieken (luisteren, samenvatten, doorvragen en verhelderen) de zorgvraag van de cliënt
- overlegt (bij twijfel) effectief met collega's, apotheker of andere deskundigen;
- wekt vertrouwen op basis van haar deskundigheid;
- signaleert bijtijds farmaceutische vragen bij cliënten die advies of voorlichting vereisen
- zet juiste voorlichtingsmateriaal en middelen in;
- geeft de cliënt duidelijke adviezen op een stimulerende, klantgerichte manier;
- gaat effectief om met mondige en agressieve cliënten;
- checkt op verschillende momenten tijdens het gesprek of de verstrekte informatie duidelijk is;
- gaat vertrouwelijk om met privacygevoelige informatie van en over de cliënt.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ethisch en integer handelen

B1-K2-W2: Adviseert over en verkoopt zelfzorgmiddelen

Omschrijving

De apothekersassistent behandelt de zelfzorgvraag. Zij verheldert de vraag en past daarbij systematische vraagtechnieken, zoals de WHAM-techniek, toe. Zij hanteert de techniek om een inschatting te maken aan welk zelfzorgmiddel de cliënt behoefte heeft. De apothekersassistent stelt de volgende vragen:

- Wie: "Wie heeft de klachten?"
- Hoe lang: "Hoe lang bestaan deze klachten al?" "Wat zijn de verschijnselen?"
- Acties: "Welke acties heeft u zelf reeds ondernomen om de klachten te verhelpen?"
- Medicatie: "Welke medicatie gebruikt u momenteel al?"

Ze bespreekt eventuele gevoelige informatie in een aparte ruimte. Zij raadpleegt zelfzorgstandaarden of andere naslagwerken om aanvullende informatie in te winnen. Zij geeft farmaceutisch advies en maakt in overleg met de cliënt een keuze voor het juiste product, rekening houdend met eventueel gebruik van andere geneesmiddelen en/of zelfzorgmiddelen en andere mogelijke risico's. De apothekersassistent hanteert dilemma's die samenhangen met commerciële invloeden.

Resultaat

De apothekersassistent heeft de zelfzorgvraag van de cliënt vastgesteld en beantwoord, en het juiste zelfzorgartikel beschikbaar gesteld aan de cliënt.

Gedrag

De apothekersassistent:
- vat concreet de wensen en behoeften van de cliënt samen;
- past, naar behoefte van de cliënt, systematische vraagtechnieken toe via de WHAM-methodiek;
- analyseert zorgvuldig de zelfzorgvraag alvorens tot een conclusie te komen;
- gaat zorgvuldig om met het dilemma commerciële invloeden versus ethische maatstaven binnen de organisatie;
- hanteert een duidelijke gespreksstructuur;
- maakt de juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en het belang (in tijd en geld) van de organisatie
- handelt de verkoop aan de kassa correct af;
- gaat vertrouwelijk om met persoonlijke informatie van en over de cliënt.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Presenteren, Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Overtuigen en beïnvloeden

B1-K3: Biedt productzorg

Complexiteit

De apothekersassistent past bij het beschikbaar stellen, voorraadbeheer van geneesmiddelen en zelfzorgmiddelen de brede en specialistische kennis over product, bereiding en voorraadbeheer toe. Zij gaat na met de theoretische kennis over het bereiden van de verschillende toedieningsvormen of het geneesmiddel kan worden bereid. Zij combineert de brede en specialistische kennis en vaardigheden om tot een goed eindresultaat te komen. Zij past richtlijnen, protocollen en vaststaande procedures toe en kan indien van toepassing (verantwoord door middel van argumenten) hiervan afwijken.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De apothekersassistent houdt bij het beschikbaar stellen van bereide geneesmiddelen, industrieel gemaakte geneesmiddelen en zelfzorgmiddelen zelfstandig rekening met het voorraadbeheer en de behoeften van de (individuele) cliënt. Zij let op de houdbaarheid en leveringstijd van middelen en materialen en zij draagt zelfstandig zorg voor het plaatsen en afhandelen van bestellingen. Zij houdt bovendien rekening met bewaarcondities en -termijnen.
Bij het voor toediening gereedmaken (VTGM), van bijvoorbeeld antibioticadranken, is de apothekersassistent verantwoordelijk voor productveiligheid door het opvolgen en hanteren van richtlijnen. Ook is zij verantwoordelijk voor het handhaven en bewaken van hygiëne en veiligheid van haarzelf en collega's.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft brede kennis over grondstoffen en emballage
- heeft brede kennis over medicatieveiligheid (afhandeling van interactiesignalen en medisch farmaceutische beslisregels)
- heeft brede kennis van kwaliteitsnormen zoals GMP(z), FNA, NAN, ZAN, Europese Farmacopee
- heeft brede kennis van pathologie in het kader van voorlichting over medicatie en medische hulpmiddelen
- heeft specialistische kennis over bereidingsmethoden en aseptische handelingen
- heeft specialistische kennis over geautomatiseerd distributiesystemen (GDS) in het kader van logistiek en beheer
- heeft specialistische kennis over LNA-procedures
- heeft specialistische kennis over scheikundige basisverschijningsvormen van grondstoffen in farmaceutische preparaten
- heeft specialistische kennis van vakspecifieke materialen en instrumenten
- heeft specialistische kennis van de farmaceutische distributieketen ten behoeve van logistieke processen
- heeft specialistische kennis van geneesmiddelen en medische hulpmiddelen
- heeft specialistische kennis van wet- en regelgeving zoals: hygiëne, veiligheid, ARBO, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch werken
- kan rekenvaardigheden toepassen met betrekking tot: doseringen, omrekenen hoeveelheden, toepassen schaalverandering, Internationale Eenheden en controleren berekeningen, bewaartermijn en afleverhoeveelheid
- kan vaardigheden toepassen met betrekking tot voor toediening gereed maken (VTGM) van bijvoorbeeld antibioticadranken en het uitvullen van producten
- kan volgens geldende protocollen en richtlijnen werken
- kan (h)erkennen en handelen t.a.v. (bijna) incidenten om schade voor de cliënt te beperken, openheid te bieden en herhaling te voorkomen
- heeft specialistische kennis over geldende protocollen en richtlijnen

B1-K3-W1: Stelt voorgeschreven (industrieel gemaakte) geneesmiddelen beschikbaar

Omschrijving

De apothekersassistent controleert of het recept juist in het systeem is gezet. De apothekersassistent voorziet het geneesmiddel van een etiket en eventuele waarschuwingssticker en voegt de bijbehorende gebruiksinstructie toe. Zij maakt het geneesmiddel klaar voor terhandstelling aan de cliënt of aflevering via transport. Zij controleert vervolgens of het juiste geneesmiddel is gepakt.

Resultaat

De apothekersassistent heeft het geneesmiddel voor terhandstelling klaargemaakt. Het geneesmiddel is voor toediening gereed gemaakt.

B1-K3-W1: Stelt voorgeschreven (industrieel gemaakte) geneesmiddelen beschikbaar

Gedrag

De apothekersassistent:
- werkt zorgvuldig volgens voorgeschreven procedures en relevante wettelijke richtlijnen en veiligheidsvoorschriften;
- controleert nauwkeurig of de informatie van recept en geneesmiddel op elkaar aansluiten;
- maakt rationele inschatting van eventuele risico's op basis van de instructieve teksten;
- rekent accuraat de hoeveelheden uit van een geneesmiddel, die de cliënt nodig heeft;
- geeft heldere bewaar- en gebruiksinstructie via etiket of bijsluiter voor het gebruik en bewaren van het bereide geneesmiddel.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Presenteren, Analyseren

B1-K3-W2: Stelt op maat gemaakte geneesmiddelen beschikbaar

Omschrijving

De apothekersassistent gaat na of het gevraagde geneesmiddel in de apotheek te bereiden is of besteld moet worden. Zij zorgt dat het geneesmiddel, wanneer bereiden of aseptisch handelen nodig is (als het middel niet standaard kant-en-klaar beschikbaar is), wordt besteld en brengt de cliënt hiervan op de hoogte. Zij draagt zorg voor toediening gereedmaken van niet-steriele geneesmiddelen. Zij verstrekt aan de cliënt schriftelijke informatie en hulpmiddelen over het gebruik van het product. Zij zorgt dat de beschikbare schriftelijke informatie over het bewaren en het gebruik van het geneesmiddel en eventuele hulpmiddelen beschikbaar zijn.

Resultaat

De apothekersassistent controleert dat het geneesmiddel op maat gemaakt is en voldoet aan de kwaliteitseisen. De cliënt kan het geneesmiddel veilig innemen, zichzelf toedienen of toegediend krijgen.

Gedrag

De apothekersassistent:
- zorgt dat de noodzakelijke activiteiten voor het toedienen gereedmaken van niet-steriele geneesmiddelen en uitvullen van niet-steriele geneesmiddelen, goed op elkaar worden afgestemd;
- handelt nauwgezet volgens de geldende procedures, protocollen, veiligheids- en milieueisen;
- rekent nauwkeurig de juiste hoeveelheden uit;
- draagt zorg voor schone utensiliën, apparatuur en bereidingsruimte;
- informeert de betrokkenen zorgvuldig over eventuele vertraging in uitlevering van het geneesmiddel.

De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen, Vakdeskundigheid toepassen

B1-K3-W3: Zorgt voor logistiek en beheer

Omschrijving

De apothekersassistent voert beheertaken uit m.b.t. geneesmiddelen, medische hulpmiddelen en zelfzorgartikelen en werkt met een geautomatiseerd distributiesysteem (GDS) en voorraadbeheersysteem (VBS). De apothekersassistent plaatst bestellingen en controleert binnengekomen leveringen op juistheid en kwaliteit. Zij checkt de voorraad op bewaarcondities/verloopdatum. Zij ziet toe op het verloop van logistieke processen en weet ook hoe te handelen wanneer het logistiek niet goed loopt. Zij houdt rekening met de financiële middelen, de richtlijnen en de cultuur van de organisatie. Zij onderhoudt in het kader van beheertaken externe contacten namens de organisatie, bijvoorbeeld met leveranciers.

Resultaat

De apothekersassistent heeft gezorgd dat het voorraadbeheer van medicijnen, zelfzorgartikelen en medische hulpmiddelen op peil is en met de externe contacten is, namens de organisatie, een goede verstandhouding.

B1-K3-W3: Zorgt voor logistiek en beheer
Gedrag
De apothekersassistent: - werkt accuraat met het voorraadbeheersysteem volgens geldende richtlijnen en procedures; - voert regelmatig controles uit op het logistieke proces; - bestelt tijdig de juiste benodigde (voorlichtings)materialen en middelen; - gaat zorgvuldig om met het dilemma wat betreft kosten en baten waarbij eventuele kostenbesparing niet ten koste mag gaan van de dienstverlening; - controleert nauwkeurig (bij binnenkomst) of de geleverde bestelling(en) voldoen aan de gewenste kwaliteit; - bergt de bestellingen volgens de geldende bedrijfsregels op; - houdt bij de keuze van materialen en middelen rekening met mogelijkheden (voorraadgrootte), beperkingen (bewaarcondities), beschikbaarheid en kosten; - investeert doelgericht in contacten met leveranciers en dienstverleners. De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Bedrijfsmatig handelen, Instructies en procedures opvolgen, Materialen en middelen inzetten

B1-K4: Werken aan kwaliteit en deskundigheid

Complexiteit

De apothekersassistent combineert en verbindt voor haar werkzaamheden de zelf toegeëigende specialistische kennis, contextgebonden kennis, die van directe collega's en die van collega's uit andere disciplines. Zij beschikt hierdoor over de actuele kennis van ontwikkelingen in het werkveld en is in staat om deze toe te passen in haar werkzaamheden. Via nauwkeurig gegevens verzamelen, analyse en logisch denken is ze in staat de kwaliteit, dienstverlening, servicegerichtheid, haar eigen deskundigheid en samenwerking aan te passen en te optimaliseren.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De apothekersassistent is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van haar eigen deskundigheid. Zij signaleert de noodzaak en zoekt actief naar mogelijkheden tot bijscholing. Zij is in de samenwerking met leidinggevenden, directe collega's en collega's met andere disciplines verantwoordelijk voor het leggen van contacten, het uitwisselen van ideeën en informatie, onderlinge afstemming en een adequate samenwerking. Voor de resultaten van alle werkgerelateerde activiteiten zoals bij- en nascholing, (multidisciplinair) overleg en uitvoeren van kwaliteitszorgsystemen is de apothekersassistent (mede)verantwoordelijk.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft brede kennis van aangrenzende disciplines binnen de eerste- en tweedelijns gezondheidszorg
- heeft brede kennis van relevante vakliteratuur en scholingsaanbod
- heeft specialistische kennis van de toepassing van kwaliteitszorgsystemen
- heeft specialistische kennis van geldende relevante wet- en regelgeving, procedures en protocollen met betrekking tot kwaliteitszorg
- heeft specialistische kennis van het relevante werkveld
- heeft specialistische kennis van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van alle betrokkenen binnen de organisatie
- heeft specialistische kennis van verschillende gesprekstechnieken
- kan communicatieve vaardigheden toepassen
- kan samenwerkingsvaardigheden toepassen
- kan sociale vaardigheden toepassen in relatie tot cliënten, collega's en zorgverleners
- kan vaardigheden m.b.t. conflicthantering en omgaan met agressie toepassen
- kan indien gewenst afstemmen op diverse achtergronden in werkcontacten
- kan feedbackvaardigheden inzetten
- kan reflectievaardigheden inzetten om eigen beroepshandelen te toetsen

B1-K4-W1: Werkt aan de eigen deskundigheid

Omschrijving

De apothekersassistent werkt aan haar eigen deskundigheid. Zij zorgt ervoor dat ze op de hoogte is van actuele wet- en regelgeving m.b.t. de beroepsuitoefening en van de actuele visie op zorg. Zij leest daarvoor vakliteratuur en volgt bijscholingen. Ze vraagt om feedback over haar eigen functioneren en geeft feedback aan anderen. Zij stelt, al dan niet, samen met haar leidinggevende een persoonlijk ontwikkelplan op en onderneemt stappen om vakkennis, vaardigheden en beroepshouding te verbeteren. Ze neemt deel aan inhoudelijke discussies met collega's en anderen over beroepstaken en werkzaamheden. Zo ontwikkelt zij zichzelf en levert een bijdrage aan visieontwikkeling van de beroepsuitoefening. Tevens draagt ze de beroeps- en organisatievisie uit naar anderen.

Resultaat

De apothekersassistent heeft haar persoonlijk ontwikkelplan uitgevoerd waardoor zij haar deskundigheid verder ontwikkeld heeft. Zij is op de hoogte van actuele wet- en regelgeving en de actuele visie op zorg. Zij heeft haar deskundigheid gedeeld met collega's.

Gedrag

De apothekersassistent:
- haalt betekenis uit teksten met hoge informatiedichtheid: zowel mondeling als schriftelijk;
- draagt eigen kennis en expertise begrijpelijk over;
- gebruikt passend taal- en woordgebruik voor de gesprekspartner;
- maakt effectief gebruik van feedback om zich verder te ontwikkelen.

B1-K4-W1: Werkt aan de eigen deskundigheid

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Leren, Formuleren en rapporteren

B1-K4-W2: Werkt aan bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg

Omschrijving

De apothekersassistent werkt mee aan het verbeteren van de kwaliteit van de beroepstaken en werkzaamheden. Dat doet zij door bijvoorbeeld te participeren in ontwikkel- of intervisiegroepen en door haar kennis van het vakgebied in te zetten bij verbetertrajecten. Zij let op de kwaliteit van haar werkzaamheden. Zij signaleert en meldt (bijna) incidenten en knelpunten volgens interne procedure. Zij doet voorstellen ter verbetering van de patiëntveiligheid. Zij ziet toe dat anderen zich aan de voorgeschreven protocollen rondom kwaliteitsverbetering houden. Zij gaat na wat er gedaan is met de door haar ingebrachte verbetervoorstellen en vraagt zo nodig om een terugkoppeling om de kwaliteitszorg te bewaken.

Resultaat

De apothekersassistent heeft vanuit haar deskundigheid een bijdrage geleverd aan het bewaken, beheersen en verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van de zorg.

Gedrag

De apothekersassistent:
- is nauwkeurig in het volgen van voorgeschreven protocollen, procedures en wettelijke richtlijnen;
- zet functioneel de eigen expertise in voor het verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van de werkzaamheden;
- geeft actief gesignaleerde tekortkomingen over werkwijze door aan de juiste persoon;
- motiveert anderen om zich aan de voorgeschreven protocollen rondom kwaliteitsverbetering en patiëntveiligheid te houden;
- brengt tijdig knelpunten naar voren;
- brengt verbetervoorstellen met overtuigingskracht.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Overtuigen en beïnvloeden, Kwaliteit leveren

B1-K4-W3: Werkt multidisciplinair samen en stemt werkzaamheden af

Omschrijving

De apothekersassistent stemt de werkzaamheden af met collega's van huisartsenzorg, thuiszorg, specialistische afdelingen (in het ziekenhuis), gezondheidscentra etc. Zij neemt het initiatief om risico’s op het gebied van patiëntveiligheid te bespreken. Zij draagt indien nodig werkzaamheden over, maakt afspraken over de zorgverlening en mogelijke knelpunten daarin. Zij bespreekt waar nodig knelpunten in werkwijzen en zoekt naar mogelijkheden om deze in team- of ketenverband op te lossen. Zij neemt deel aan voor de afstemming en samenwerking relevante overlegvormen en zorgt voor terugkoppeling naar collega’s.

Resultaat

De apothekersassistent heeft functioneel contact met andere zorgverleners. Zij heeft eventuele knelpunten opgelost en werkzaamheden afgestemd binnen team- of ketenverband.

Gedrag

De apothekersassistent:
- overlegt tijdig en regelmatig met alle betrokkenen;
- neemt actief deel aan overleg;
- maakt tijdig problemen, conflicten en (bijna) incidenten bespreekbaar;
- formuleert kernachtig tijdens discussies;
- draagt bij aan concrete prioriteitsbepaling bij activiteiten en werkzaamheden;
- levert concrete bijdrage aan de begeleiding van (nieuwe) collega's en/of stagiaires;
- levert concrete bijdrage aan overleg en afstemming met andere disciplines (ketenzorg);
- levert actieve bijdrage aan (interculturele) kennisuitwisseling met collega's.

B1-K4-W3: Werkt multidisciplinair samen en stemt werkzaamheden af
De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren, Presenteren, Overtuigen en beïnvloeden

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P1 Apothekersassistent
Mbo-niveau
4
Typering van het beroep
Beroepsvereisten
Ja
Toelichting beroepsvereisten
wet BIG, artikel 34, Staatsblad, november 1997
Bron beroepsvereisten
VWS