

# Apothekersassistent farmaceutische patiëntenzorg

## 1. COMPETENTIES

*Overal waar zij staat,  
wordt ook hij bedoeld*

Hieronder staan de competenties van een apothekersassistent farmaceutische patiëntenzorg beschreven.

Voor deze functie gelden ook de competenties genoemd onder het competentieprofiel Apothekersassistent. In dit profiel worden alleen die competenties beschreven die van toepassing zijn voor de variant AA farmaceutische patiëntenzorg.

De AA FPZ heeft geen leidinggevende taken met betrekking tot medewerkers, maar wel met betrekking tot het leiden van projecten. Het gaat hierbij niet om het algemeen hiërarchisch leidinggeven, maar om het opstarten van projecten (initiatief) en het coördineren van taken en bewaken van de projectplanning (voortgangscontrolle).

### Samenwerken

Bijdragen aan een gezamenlijk resultaat, door het maken van afspraken en collega's te helpen en te ondersteunen.

### Integriteit

Het hanteren en handhaven van algemeen aanvaarde en bedrijfsnormen en -waarden op zowel sociaal, ethisch als professioneel vlak.

### Plannen en organiseren

Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en de benodigde tijd, acties en middelen aangeven om bepaalde doelen te bereiken.

### Communicatievermogen

Ideeën, meningen en informatie aan anderen duidelijk maken, gebruik makend van: duidelijke taal, non-verbale communicatie en relevante middelen. Maar ook van grammaticaal correcte rapporten of documenten met de juiste opzet, structuur en terminologie voor de lezer.

### Kwaliteitsgerichtheid

Continu hoge eisen stellen aan de kwaliteit van het afgeleverde werk door accuraat handelen. Werken volgens procedures en werkafspraken en actief bijdragen aan het verbeteren ervan.

### Besluitvaardigheid

Beslissingen nemen door het ondernemen van acties. Zich vastleggen door middel van het uitspreken van oordelen en daarvoor verantwoordelijkheid nemen.

### Clïentgerichtheid

Signaleren van en inleven in wensen en behoeften van de cliënt en werkwijze hierop afstemmen. Hoge prioriteit geven aan service en cliënttevredenheid.

### Initiatief

Kansen signaleren en ernaar handelen. Liever uit zichzelf beginnen dan passief afwachten. Voortouw nemen bij thema's, projecten en andere activiteiten.

### Voortgangscontrolle

Opstellen en bewaken van procedures om de voortgang van activiteiten van zichzelf en van collega's te bewaken en zeker te stellen.

## 2. DOEL VAN DE FUNCTIE

---

De apothekersassistent verricht werkzaamheden met betrekking tot het klaarmaken of bereiden, mede bewaken, controleren en het ter hand stellen van genees- en zelfzorgmiddelen en het geven van voorlichting/advies daarover, zodanig dat wordt bijgedragen aan een cliëntgerichte foutloze dienstverlening.

De apothekersassistent farmaceutische patiëntenzorg verricht hiernaast ook werkzaamheden op het gebied van de farmaceutische patiëntenzorg.

## 3. ORGANISATORISCHE CONTEXT

---

De variant apothekersassistent farmaceutische patiëntenzorg:

- ontvangt hiërarchisch leiding van de apotheker, farmaceutisch manager of teamleider;
- ontvangt functionele richtlijnen van de apotheker;
- geeft geen leiding aan anderen.

## 4. BENODIGDE KENNIS EN VAARDIGHEDEN

---

- Van de apothekersassistent kwaliteitszorg wordt verwacht dat zij bij instroom in de functie de volgende kennis en vaardigheden bezit:
- kennis en vaardigheden van een apothekersassistent (zoals beschreven in het competentieprofiel van de apothekersassistent);
- vakbekwaam;
- kennis van interne richtlijnen en procedures;
- coördinerende vaardigheden;
- kennis uit een aanvullende opleiding van een zorgmodule;
- communicatief vaardig (cliënten en collega's goed willen informeren, goed en duidelijk kunnen communiceren);
- overall view, verbanden kunnen leggen, inzicht in organisaties en veranderingen, overzicht hebben en houden;
- sturing en duidelijke instructies aan collega's kunnen geven;
- projectmatig kunnen werken, organiseren, gestructureerd iets op kunnen zetten.

## 5. BENODIGDE PERSOONLIJKHEIDSKENMERKEN

---

Van de apothekersassistent farmaceutische patiëntenzorg wordt verwacht dat zij bij instroom in de functie:

- veerkrachtig op stress reageert en kalm, evenwichtig en zelfverzekerd is;
- openstaat voor nieuwe ervaringen, methoden en ontwikkelingen en initiatiefrijk, creatief en leergierig is;
- zich doelgericht gedraagt en besluitvaardig en zorgvuldig is.

## 6. ONTWIKKELINGEN IN HET WERK

---

Recente algemene ontwikkelingen in het werk van een apothekersassistent farmaceutische patiëntenzorg zijn:

- intensievere cliëntenvoorlichting;
- meer mondige cliënten;
- meer nadruk op cliëntgerichtheid;
- minder bereidingen;
- toename vereiste geneesmiddelenkennis;

- verhoging van de werklast;
- meer parttimers;
- meer aandacht voor kwaliteitszorg;
- toename vereiste kennis verzekeringsstelsels en verstrekkingen- en vergoedingensysteem (i.v.m. wijzigingen medicijnvergoedingensysteem);
- toename vereiste kennis omtrent wet- en regelgeving zorg;
- toename adviserende rol met betrekking tot farmaceutische patiëntenzorg;
- invoering WGBO: apotheek medeverantwoordelijk voor behandelresultaat cliënt;
- meer koppelverkoop;
- meer baxterwerkzaamheden omdat thuiszorg dit niet meer doet.
- 
- Ontwikkelingen meer gericht op farmaceutische patiëntenzorg:
- toename FPZ-projecten, waardoor meer inhoudelijke kennis, kennis omtrent wet- en regelgeving en meer communicatieve vaardigheden wordt verlangd.

## 7. RESULTAATGEBIEDEN

---

Resultaatgebied specifiek voor apothekersassistent farmaceutische patiëntenzorg:

- **Voorlichting en begeleiding van geneesmiddelengebruikers**  
Adviseert geneesmiddelengebruikers volgens protocol en standaarden, opdat zij met de juiste informatie naar huis gaan.  
Kernactiviteiten:
  - coördineren van themaweken, acties en projecten;
  - implementeren en verzorgen van zorgmodules;
  - informeren van collega's over ontwikkelingen met betrekking tot de zorgmodule;
  - verzorgen van materiaal voor cliënten;
  - bewaken van de kwaliteit van de zorgmodules;
  - verzamelen van informatie en ontwikkelingen op het gebied van een specifieke zorgmodule.

## 8. KRITISCHE BEROEPSSITUATIES

---

De apothekersassistent farmaceutische patiëntenzorg krijgt dagelijks te maken met lastige ofwel kritische situaties, waarbij bepaald gedrag juist wel wordt verwacht (✓) en ander gedrag beslist niet (✗).

- **Afspraken worden niet nagekomen**
  - ✓ Met de betreffende persoon in gesprek gaan en haar wijzen op het niet nakomen van de afspraak.
  - ✗ Iedereen over één kam scheren of anderen erbij betrekken.
- 
- **Positie tussen de apotheker en het team**
  - ✓ Invulling geven aan deze positie middels gedelegeerde bevoegdheid. Hier met de apotheker over spreken, een 'contract' opstellen, dit communiceren aan het team en hierbij commitment verkrijgen. In de uitvoering van deze gecommitteerde positie op deze wijze haar professionele rol spelen.
  - ✗ 'Aardig gevonden worden' boven de professionele rol stellen, of het belang van haar functie bagatelliseren.
- **Afhakende cliënten**
  - ✓ Motiveren van cliënten om naar bijeenkomsten te (blijven) komen door het belang en het doel van de bijeenkomsten duidelijk aan te geven. Dit kan zowel mondeling, telefonisch als schriftelijk gebeuren.
  - ✗ Passief toezien dat cliënten niet (meer) naar bijeenkomsten komen.

- **Sensitief op veranderingen en nieuwe methoden en werkwijze (*meer verleidtype*)**
  - ☑ Enthousiasmeren van collega's voor de introductie van een zorgmodule en sterk in de gaten houden wat voor soort ondersteuning nodig is om de zorgmodule uit te dragen naar de cliënten.  
Als collega's niet warmdraaien voor de nieuwe module dient zij dit te signaleren en kan zij beslissen om een module te annuleren.  
Als feitelijke realisatie wel plaatsvindt, dient zij zich strak te houden aan de planning en alle 'projectleden' aan te spreken op hun taken en verantwoordelijkheden.
  - ☒ Het team niet betrekken bij de implementatie van een zorgmodule.

## 9. CONCRETE GEDRAGSVORBEELDEN

Competentie	Afhandeling recepten	Voorlichting en begeleiding	Handverkoop	Logistiek
<b>Samenwerken</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Controleert recept van collega's.</li> <li>- Laat het recept daar waar nodig controleren door een collega.</li> <li>- Overlegt zonodig met derden.</li> <li>- Vraagt hulp aan collega's indien nodig.</li> <li>- Helpt collega's wanneer zij vragen hebben.</li> <li>- Valt in voor collega bij afwezigheid.</li> <li>- Valt in bij de balie bij drukte.</li> <li>- Geeft een medewerker in opleiding tips, aanwijzingen en advies en legt uit hoe iets werkt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Overlegt met collega's over hun rol tijdens een voorlichtingsavond of themaweek.</li> <li>- Schakelt collega in aan de balie bij drukte.</li> <li>- Schakelt collega in om instructie te geven.</li> <li>- Vraagt hulp aan collega's indien nodig. Helpt collega's wanneer zij vragen hebben.</li> <li>- Zorgt voor kennisoverdracht bij werkoverleg.</li> <li>- Geeft een medewerker in opleiding tips, aanwijzingen en advies en legt uit hoe iets werkt.</li> <li>- Overlegt met collega's over hun rol tijdens een voorlichtingsavond of themaweek.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ondersteunt collega's indien mogelijk bij drukte.</li> <li>- Vraagt hulp aan collega's indien nodig.</li> <li>- Helpt collega's wanneer zij vragen hebben.</li> <li>- Geeft een medewerker in opleiding tips, aanwijzingen en advies en legt uit hoe iets werkt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Overlegt met leveranciers over aanlevering van geneesmiddelen.</li> <li>- Geeft een medewerker in opleiding tips, aanwijzingen en advies en legt uit hoe iets werkt.</li> </ul>
<b>Integriteit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Behandelt cliënten en collega's respectvol.</li> <li>- Past gespreksvolume aan situatie aan.</li> <li>- Noemt productnamen niet hardop.</li> <li>- Brengt geen informatie van cliënten naar buiten.</li> <li>- Houdt rekening met de herkenbaarheid van privacygevoelige producten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brengt geen informatie van cliënten naar buiten.</li> <li>- Behandelt cliënten en collega's respectvol.</li> <li>- Zorgt voor voldoende privacy bij privacygevoelige onderwerpen of wanneer de cliënt daartoe signalen uitzendt.</li> <li>- Brengt geen informatie van cliënten naar buiten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vraagt alleen naar relevante informatie.</li> <li>- Gebruikt alleen relevante informatie in het advies.</li> <li>- Noemt privacygevoelige productnamen niet hardop.</li> </ul>	
<b>Plannen en organiseren</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Neemt initiatief om themaweek of -avond te organiseren.</li> <li>- Coördineert werkzaamheden omtrent themaweken, acties en projecten.</li> <li>- Organiseert voorlichtingsactiviteiten in het kader van de zorgmodule.</li> </ul>		

Competentie	Afhandeling recepten	Voorlichting en begeleiding	Handverkoop	Logistiek
<b>Communicatievermogen</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zet afspraken en aangepaste of nieuwe procedures over FPZ op papier en verspreidt deze onder de apothekersassistenten.</li> <li>- Informeert collega's over de voorgenomen informatieavonden.</li> <li>- Informeert collega's over ontwikkelingen van de zorgmodule.</li> <li>- Beantwoordt vragen van collega's over de zorgmodule.</li> <li>- Rapporteert over vorderingen en knelpunten van de voorlichting.</li> </ul>		
<b>Kwaliteitsgerichtheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Controleert gegevens op het recept.</li> <li>- Vult ontbrekende gegevens in.</li> <li>- Voert medicatiebewaking uit.</li> <li>- Controleert via een afleversysteem.</li> <li>- Voert nacontrole uit op eigen bereiding.</li> <li>- Zorgt voor tweede controle voor recept.</li> <li>- Controleert de kwaliteit van het eindproduct.</li> <li>- Legt wijzigingen in de medicatie vast.</li> <li>- Registreert klachten en interne fouten in het Elektronisch Medicatie Dossier (EMD).</li> <li>- Legt informatie en afspraken vast in het Elektronisch Medicatie Dossier (EMD).</li> <li>- Zorgt dat ook bij drukte de balie en de werkplek netjes blijven.</li> <li>- Onderhoudt kennis en vaardigheden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Werkt volgens protocollen en procedures. Geeft relevante informatie mee.</li> <li>- Legt informatie en afspraken vast in Elektronisch Medicatie Dossier (EMD).</li> <li>- Zorgt dat ook bij drukte de balie en de werkplek netjes blijven.</li> <li>- Onderhoudt kennis en vaardigheden.</li> <li>-</li> <li>- Evalueert de dienstverlening van een zorgmodule en geeft verbeterpunten aan.</li> <li>- Houdt kennis en ontwikkelingen bij over het eigen werkgebied.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stelt WHAM-vragen om de klacht van de cliënt helder te krijgen.</li> <li>- Voert zonodig medicatiebewaking uit.</li> <li>- Adviseert volgens de standaarden voor zelfzorg van de KNMP.</li> <li>- Legt informatie en afspraken vast in Elektronisch Medicatie Dossier (EMD).</li> <li>- Zorgt dat ook bij drukte de balie en de werkplek netjes blijven.</li> <li>- Onderhoudt kennis en vaardigheden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zorgt dat het assortiment op peil is.</li> <li>- Kijkt vervaldatum na met behulp van een systeem.</li> <li>- Stelt een minimumvoorraad vast in overleg met de leidinggevende.</li> <li>- Telt de voorraad.</li> <li>- Legt informatie en afspraken vast in Elektronisch Medicatie Dossier (EMD).</li> <li>- Onderhoudt kennis en vaardigheden.</li> </ul>
<b>Besluitvaardigheid</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bepaalt of en wanneer voorlichtingsmateriaal besteld moet worden.</li> </ul>		

Competentie	Afhandeling recepten	Voorlichting en begeleiding	Handverkoop	Logistiek
<b>Cliëntgerichtheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Groet de cliënt.</li> <li>- Houdt de aandacht bij de cliënt tijdens het gesprek.</li> <li>- Informeert de cliënt over de voortgang bij receptafhandeling.</li> <li>- Maakt in overleg met de cliënt een vervolgafspraak of laat gevraagde producten thuisbezorgen.</li> <li>- Reageert adequaat in conflictsituaties.</li> <li>- Loopt pas weg als het contact met de cliënt is afgerond.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Geeft indien gewenst mondelinge of schriftelijke instructie over hulpmiddelen of medicijnen, zondig in een aparte ruimte.</li> <li>- Past duur en intensiteit voorlichting aan de behoefte van de cliënt aan.</li> <li>- Biedt de cliënt aan om bij vragen contact op te nemen.</li> <li>- Beantwoordt (telefonische) vragen.</li> <li>- Gedragsvoorbeeld specifiek voor AA FPZ</li> <li>- Benadert gericht cliënten voor een voorlichtingsavond.</li> <li>- Geeft aanvullende informatie mee aan cliënten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stelt WHAM-vragen om de behoefte van de cliënt helder te krijgen bij een klachtvraag.</li> <li>- Houdt de aandacht bij de cliënt tijdens het gesprek.</li> <li>- Herkent (in)directe wensen van de cliënt.</li> <li>- Biedt eventueel een alternatief aan voor het gevraagde product.</li> <li>- Loopt pas weg als het contact met de cliënt is afgerond.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stemt het assortiment af op de vraag van cliënten en voorschrijvers binnen de randvoorwaarden of in overleg met leidinggevende.</li> <li>- Adviseert een alternatief wanneer door cliënt gevraagde product niet op voorraad is.</li> <li>- Vraagt informatie op voor de cliënt.</li> </ul>
<b>Initiatief</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gedragsvoorbeeld specifiek voor AA FPZ</li> <li>- Komt met een thema voor een voorlichtingsavond.</li> <li>- Vraagt collega's mee te doen bij de uitvoering van de voorlichting van een zorgmodule.</li> <li>- Zoekt actief naar informatie over een zorgmodule (vakbladen, cursus, contacten netwerk, nieuwsbrieven) en ontwikkelt zichzelf in het vakgebied.</li> </ul>		
<b>Voortgangscontrole</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Houdt de implementatie van een zorgmodule in de gaten.</li> <li>- Meldt vorderingen en knelpunten aan de apotheker.</li> </ul>			