

Apothekersassistent kwaliteitszorg

1 COMPETENTIES

Overal waar zij staat, wordt ook hij bedoeld

Hieronder staan de competenties van de apothekersassistent kwaliteitszorg 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 kwaliteitszorg.

Samenwerken

Bijdragen aan een gezamenlijk resultaat, door het maken van werkafspraken 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 hiervan.

Besluitvaardigheid

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

Cliëntgerichtheid

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.

Voortgangscntrole

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 kwaliteitszorg verricht hiernaast ook werkzaamheden met betrekking tot het bewaken van de uitvoering van de kwaliteit van alle werkprocessen in de apotheek.

3 ORGANISATORISCHE CONTEXT

De variant apothekersassistent kwaliteitszorg:

- ontvangt hiërarchisch leiding van de apotheker, farmaceutisch manager of teamleider;
- ontvangt functionele richtlijnen van de apotheker;
- geeft (eventueel) functionele richtlijnen aan apothekersassistenten;
- 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 kwaliteitsrichtlijnen en -procedures;
- coördinerende vaardigheden;
- communicatief vaardig (feedback geven);
- analytisch, overall view, verbanden kunnen leggen, inzicht in organisatie en veranderingen;
- computer- en administratief vaardig.

5 BENODIGDE PERSOONLIJKHEIDSKENMERKEN

Van de apothekersassistent kwaliteitszorg 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;
- nieuwsgierig is, iemand is die dieper in een proces wil duiken, graag dingen wil uitpluizen;
- precies en nauwkeurig is (kwaliteitsgericht).

6 ONTWIKKELINGEN IN HET WERK

Recente algemene ontwikkelingen in het werk van een apothekersassistent kwaliteitszorg zijn:

- intensievere cliëntenvoorlichting;
- meer mondige cliënten;
- meer nadruk op cliëntgerichtheid;
- minder bereidingen;
- toename vereiste geneesmiddelenkennis;
- verhoging van de werklast;
- meer parttimers;
- 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 kwaliteitszorg:

- meer aandacht voor kwaliteitszorg;
- digitalisering van het Kwaliteitshandboek (en de meldingen);
- prestatie-indicatoren IGZ (toezicht kwaliteit).

7 RESULTAATGEBIEDEN

- **Kwaliteitszorg**

Ondersteunt de apotheker bij het ontwikkelen en realiseren van het kwaliteitsbeleid.

Kernactiviteiten:

- adviseren van de leidinggevende bij het opstellen van het kwaliteitsbeleid;
- opstellen van kaders, richtlijnen en procedures rondom kwaliteitsnormen en legt deze vast in kwaliteitshandboeken;
- beheren van de kwaliteitshandboeken;
- implementeren van kwaliteitsbeleid;
- evalueren en toetsten van het kwaliteitsbeleid;
- geven van suggesties aan leidinggevende voor verbetering van het kwaliteitsbeleid op basis van bevinden en suggesties van anderen;
- ervoor zorgen, al dan niet samen met de leidinggevende, dat collega's binnen de apotheek op de hoogte zijn van de ontwikkelingen op het gebied van kwaliteitszorg

8 KRITISCHE BEROEPSSITUATIES

De apothekersassistent kwaliteitszorg 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.

- **Registeren van klachten en fouten**

- Direct registreren van klachten en fouten. Bij ernstige klachten/fouten vindt de registratie plaats in overleg met de apotheker.
- Klachten of fouten niet of onvolledig registreren.

- **Naleven en onderhouden van kwaliteit(szorg)**

- Collega's aanspreken op gemaakte afspraken binnen de kwaliteitszorg. Rapporteren bij het niet naleven van de afspraken, omdat anders (te grote) risico's worden genomen. Collega's overtuigen van de genomen risico's, anders wordt het lastig om informatie in te winnen om bijvoorbeeld een audit voor te bereiden.
- Accepteren dat collega's zich niet aan de gemaakte kwaliteitszorgafspraken houden.

9 CONCRETE GEDRAGSVORBEEDEN

Competentie	Kwaliteitszorg	Afhandeling recepten	Voorlichting en begeleiding	Handverkoop	Logistiek
Samenwerken	<ul style="list-style-type: none"> - Overlegt met collega's over hun rol in het beschrijven van procedures voor het kwaliteitshandboek. 	<ul style="list-style-type: none"> - Controleert recept van collega's. - Laat het recept daar waar nodig controleren door een collega. - Overlegt zonodig met derden. - Vraagt hulp aan collega's indien nodig. - Helpt collega's wanneer zij vragen hebben. - Valt in voor collega bij afwezigheid. - Valt in bij de balie bij drukte. - Geeft een medewerker in opleiding tips, aanwijzingen en advies en legt uit hoe iets werkt. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verdeelt samen met de collega's de voorlichtingstaken. - Schakelt collega in aan de balie bij drukte. - Schakelt collega in om instructie te geven. - Vraagt hulp aan collega's indien nodig. Helpt collega's wanneer zij vragen hebben. - Zorgt voor kennisoverdracht bij werkoverleg. - Geeft een medewerker in opleiding tips, aanwijzingen en advies en legt uit hoe iets werkt. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ondersteunt collega's indien mogelijk bij drukte. - Vraagt hulp aan collega's indien nodig. - Helpt collega's wanneer zij vragen hebben. - Geeft een medewerker in opleiding tips, aanwijzingen en advies en legt uit hoe iets werkt. 	<ul style="list-style-type: none"> - Overlegt met leveranciers over aanlevering van geneesmiddelen. - Geeft een medewerker in opleiding tips, aanwijzingen en advies en legt uit hoe iets werkt.
Integriteit	<ul style="list-style-type: none"> - Brengt geen informatie van cliënten naar buiten. - Behandelt cliënten en collega's respectvol. 	<ul style="list-style-type: none"> - Behandelt cliënten en collega's respectvol. - Past gespreksvolume aan situatie aan. - Noemt productnamen niet hardop. - Brengt geen informatie van cliënten naar buiten. - Houdt rekening met de herkenbaarheid van privacygevoelige producten. 	<ul style="list-style-type: none"> - Behandelt cliënten en collega's respectvol. - Zorgt voor voldoende privacy bij privacygevoelige onderwerpen of wanneer de cliënt daartoe signalen uitzendt. 	<ul style="list-style-type: none"> - Vraagt alleen naar relevante informatie. - Gebruikt alleen relevante informatie in het advies. - Noemt privacygevoelige productnamen niet hardop. 	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> - Voert activiteiten uit ter voorbereiding van een audit. - Zorgt voor implementatie van richtlijnen en procedures voor kwaliteitsbeleid. - Delegeert activiteiten ter voorbereiding van een audit. 				

Competentie	Kwaliteitszorg	Afhandeling recepten	Voorlichting en begeleiding	Handverkoop	Logistiek
Communicatievermogen	<ul style="list-style-type: none"> - Zet afspraken en aangepaste of nieuwe procedures over kwaliteitszorg op papier en verspreidt deze onder de apothekersassistenten. - Rapporteert over in- en externe uitslagen van kwaliteitstoetsing. - Stelt vragen aan collega's om protocollen te kunnen maken. - Informeert een extern bureau kwaliteitszorg zowel mondeling als schriftelijk over de kwaliteitszorg. - Legt aan collega's uit wat het doel en nut is van het kwaliteitsbeleid. - Schrijft protocollen voor het kwaliteitsbeleid. 				
Kwaliteitsgerichtheid	<ul style="list-style-type: none"> - Zorgt dat onvolkomenheden in werkzaamheden en procedures worden aangepast in het kwaliteitsbeleid. - Begeleidt de externe toetsing van de kwaliteit. - Houdt het fouten- en klachtenregister bij. - Houdt kennis en ontwikkelingen bij over het eigen werkgebied. 	<ul style="list-style-type: none"> - Controleert gegevens op het recept. - Vult ontbrekende gegevens in. - Voert medicatiebewaking uit. - Controleert via een afleversysteem. - Voert nacontrole uit op eigen bereiding. - Zorgt voor tweede controle voor recept. - Controleert de kwaliteit van het eindproduct. - Legt wijzigingen in de medicatie vast. - Registreert klachten en interne fouten in het Elektronisch Medicatie Dossier (EMD). - Legt informatie en afspraken vast in het Elektronisch Medicatie Dossier (EMD). - Zorgt dat ook bij drukte de balie en de werkplek netjes blijven. - Onderhoudt kennis en vaardigheden. 	<ul style="list-style-type: none"> - Werkt volgens protocollen en procedures. Geeft relevante informatie mee. - Legt informatie en afspraken vast in Elektronisch Medicatie Dossier (EMD). - Zorgt dat ook bij drukte de balie en de werkplek netjes blijven. - Onderhoudt kennis en vaardigheden. - - Evalueert de dienstverlening van een zorgmodule en geeft verbeterpunten aan. - Houdt kennis en ontwikkelingen bij over het eigen werkgebied. 	<ul style="list-style-type: none"> - Stelt WHAM-vragen om de klacht van de cliënt helder te krijgen. - Voert zonodig medicatiebewaking uit. - Adviseert volgens de standaarden voor zelfzorg van de KNMP. - Legt informatie en afspraken vast in Elektronisch Medicatie Dossier (EMD). - Zorgt dat ook bij drukte de balie en de werkplek netjes blijven. - Onderhoudt kennis en vaardigheden. 	<ul style="list-style-type: none"> - Zorgt dat het assortiment op peil is. - Kijkt vervaldatum na met behulp van een systeem. - Stelt een minimumvoorraad vast in overleg met de leidinggevende. - Telt de voorraad. - Legt informatie en afspraken vast in Elektronisch Medicatie Dossier (EMD). - Onderhoudt kennis en vaardigheden.
Besluitvaardigheid	<ul style="list-style-type: none"> - Bepaalt welke protocollen aangepast of toegevoegd moeten worden aan het kwaliteitshandboek. - Bepaalt welke informatie m.b.t. kwaliteitszorg hoe en wanneer gedeeld worden onder de collega's. 				

Competentie	Kwaliteitszorg	Afhandeling recepten	Voorlichting en begeleiding	Handverkoop	Logistiek
Cliëntgerichtheid	<ul style="list-style-type: none"> - Voert een tevredenheidsonderzoek uit onder cliënten. 	<ul style="list-style-type: none"> - Groet de cliënt. - Houdt de aandacht bij de cliënt tijdens het gesprek. - Informeert de cliënt over de voortgang bij receptafhandeling. - Maakt in overleg met de cliënt een vervolgspraak of laat gevraagde producten thuisbezorgen. - Reageert adequaat in conflictsituaties. - Loopt pas weg als het contact met de cliënt is afgerond. 	<ul style="list-style-type: none"> - Geeft indien gewenst mondelinge of schriftelijke instructie over hulpmiddelen of medicijnen, zonodig in een aparte ruimte. - Past duur en intensiteit voorlichting aan de behoefte van de cliënt aan. - Biedt de cliënt aan om bij vragen contact op te nemen. - Beantwoordt (telefonische) vragen. - Gedragsvoorbeeld specifiek voor AA FPZ - Benadert gericht cliënten voor een voorlichtingsavond. - Geeft aanvullende informatie mee aan cliënten. 	<ul style="list-style-type: none"> - Stelt WHAM-vragen om de behoefte van de cliënt helder te krijgen bij een klachtvraag. - Houdt de aandacht bij de cliënt tijdens het gesprek. - Herkent (in)directe wensen van de cliënt. - Biedt eventueel een alternatief aan voor het gevraagde product. - Loopt pas weg als het contact met de cliënt is afgerond. 	<ul style="list-style-type: none"> - Stemt het assortiment af op de vraag van cliënten en voorschrijvers binnen de randvoorwaarden of in overleg met leidinggevende. - Adviseert een alternatief wanneer door cliënt gevraagde product niet op voorraad is. - Vraagt informatie op voor de cliënt.
Initiatief	<ul style="list-style-type: none"> - Komt met voorstellen voor het opstellen en verbeteren van het kwaliteitsbeleid. - Attendeert collega's op kwaliteitszorg. - Zoekt actief naar informatie over kwaliteitszorg (vakbladen, cursussen, contacten netwerk, nieuwsbrieven) en ontwikkelt zichzelf in dit vakgebied. 				
Voortgangscontrole	<ul style="list-style-type: none"> - Houdt medewerkers op de hoogte van de voortgang van kwaliteitszorg in de apotheek. - Evalueert periodiek de uitvoering van het kwaliteitsbeleid. - Controleert of het team werkt volgens de procedures. 				