

## 4.1 Apothekersassistent

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De apothekersassistent is gekwalificeerd voor werkzaamheden in de openbare apotheek, de ziekenhuisapotheek, de centrale bereidingsapotheek en de farmaceutische industrie.
Typerende beroepshouding	De apothekersassistent is kalm, evenwichtig en zelfverzekerd. Zij stelt zich tolerant op ten opzichte van anderen, is vriendelijk, sociaal en behulpzaam. Ze gaat zorgvuldig, integer, respectvol en met gevoel voor privacy om met zorgvragers, ook in hectische situaties waarin van verschillende kanten een beroep op haar wordt gedaan. Ze moet prioriteiten kunnen stellen. Zij is doelgericht, gedraagt zich verantwoordelijk en besluitvaardig, is zorgvuldig, ordelijk en stipt en werkt nauwkeurig. Nauwkeurig werken en hygiënisch handelen is vereist voor de veiligheid van de zorgvrager, voor haarzelf en voor de veiligheid van de werkomgeving. Ze werkt kostenbewust en milieubewust, in bijvoorbeeld het omgaan met materialen en middelen; hygiënisch en ergonomisch verantwoord bij bijvoorbeeld het bereiden van geneesmiddelen. De apothekersassistent dient professioneel om te gaan met een mogelijk spanningsveld tussen haar persoonlijke (ethische) normen en belangen en die van anderen. In ethische kwesties dient zij haar eigen normen te kunnen expliciteren en bespreekbaar te maken. Ze geeft duidelijk aan waar haar eigen grenzen liggen. Ook moet ze diplomatiek om kunnen gaan met tegengestelde belangen en verwachtingen van de zorgvrager en de behandelaar. De apothekersassistent is gericht op samenwerking en heeft een professionele opstelling. Ze is kritisch ten opzichte van de eigen beroepshouding en past deze zonedig aan. Ze is erop gericht haar beroepscompetenties te ontwikkelen om gedurende haar loopbaan goed te blijven functioneren in haar beroep.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De apothekersassistent is verantwoordelijk voor haar eigen handelen. Zij vervult bij het bieden van farmaceutische patiëntenzorg een adviserende, controlerende en verkopende rol. Bij het afhandelen van recepten en het bereiden van geneesmiddelen is haar rol uitvoerend, controlerend en bewakend. Er is sprake van een grote mate van afbreukrisico, aangezien een verkeerd advies, recept of bereidingswijze ernstige gevolgen voor de zorgvrager tot gevolg kan hebben. Het is belangrijk dat de apothekersassistent, in opdracht van de apotheker of behandelaar, handelt binnen de grenzen van haar bekwaamheid en bevoegdheid. Zij werkt zelfstandig, in teamverband, maar bij twijfel dient zij altijd overleg te zoeken met de apotheker of collega-apothekersassistenten. De apotheker draagt de eindverantwoordelijkheid voor de werkzaamheden in de apotheek.
Complexiteit	De complexiteit van het beroep uit zich in de werkzaamheden van de apothekersassistent, die variëren van gemiddeld- tot hoogcomplex. Taken op het gebied van informeren en adviseren van de zorgvrager zijn over het algemeen gemiddeld complex. Taken inzake geneesmiddelenbereiding zijn over het algemeen gemiddeld- tot hoogcomplex en vereisen specialistische (farmaceutische) kennis en vaardigheden, zoals o.a. kennis van de scheikundige basisverschijningsvormen van grondstoffen en het kunnen rekenen met internationale eenheden. De apothekersassistent voert haar werk uit volgens standaardwerkwijzen en protocollen en richtlijnen van de organisatie. Ze verricht ook werkzaamheden waarbij verschillende standaardwerkwijzen gecombineerd moeten worden (zoals veiligheid in combinatie met kwaliteit) of ze maakt gebruik van nieuwe procedures die eigen deskundigheid en vindingrijkheid vereisen. Complicerende factoren zijn: de zorgvuldigheid en nauwkeurigheid waarmee de apothekersassistent moet doorvragen. afbreukrisico's verbonden aan het verkeerd geven en/of opvolgen van voorlichting/advies; de noodzaak snel te kunnen schakelen tussen taken in situaties van werkdruk in combinatie met onder andere de vereiste nauwkeurigheid, hygiëne en het stellen van prioriteiten; afbreukrisico's verbonden aan het uitvoeren van farmaceutische handelingen. Ook in situaties waar de werkdruk hoog is of waar zich complicaties voordoen.

Wettelijke beroepsvereisten	Ja, VWS, Wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG) is van toepassing. (Bron: Staatsblad, november 1997, artikel 34 AMvB, besluit 501)																																																																																																																											
Branche vereisten	Nee																																																																																																																											
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p><b>Nederlands</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Moderne vreemde taal</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Rekenen en wiskunde</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Getallen</th> <th>Ruimte en vorm</th> <th>Gegevens verwerking</th> <th>Verbanden</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Z2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Z1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Y2</td> <td>x</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Y1</td> <td>x</td> <td></td> <td>x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>X2</td> <td>x</td> <td></td> <td>x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>X1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2	x	x	x	x	x	B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden	Z2					Z1					Y2	x				Y1	x		x		X2	x		x		X1	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																																																							
C2																																																																																																																												
C1																																																																																																																												
B2	x	x	x	x	x																																																																																																																							
B1	x	x	x	x	x																																																																																																																							
A2	x	x	x	x	x																																																																																																																							
A1	x	x	x	x	x																																																																																																																							
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																																																							
C2																																																																																																																												
C1																																																																																																																												
B2																																																																																																																												
B1	x	x	x	x	x																																																																																																																							
A2	x	x	x	x	x																																																																																																																							
A1	x	x	x	x	x																																																																																																																							
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden																																																																																																																								
Z2																																																																																																																												
Z1																																																																																																																												
Y2	x																																																																																																																											
Y1	x		x																																																																																																																									
X2	x		x																																																																																																																									
X1	x	x	x	x																																																																																																																								



## Detaillering proces-competentie-matrix Apothekersassistent

<b>Kerntaak 1 Bieden van farmaceutische patiëntenzorg</b>			
<b>1.1 werkproces: Neemt de zorgvraag aan en kanaliseert deze</b>			
<b>Omschrijving</b>	De apothekersassistent neemt de zorgvraag, in de vorm van een zelfzorgvraag of recept rechtstreeks aan van de zorgvrager aan de balie, dan wel een recept via de fax, e-mail of telefoon. Zij staat de zorgvrager te woord en checkt de NAW-gegevens en verzekeringsgegevens. Ze stelt de zorgvraag vast, door middel van het lezen van het recept of korte vragen te stellen en bepaalt op welke wijze, wanneer en door wie de zorgvraag behandeld dient te worden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De zorgvrager is op professionele wijze te woord gestaan en de NAW- en verzekeringsgegevens zijn gecheckt. De zorgvraag is op de juiste wijze vastgesteld en gekanaliseerd. De ontvangen informatie en vervolgstap zijn duidelijk voor de zorgvrager.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interesse tonen</li> <li>• Luisteren</li> </ul>	De apothekersassistent toont belangstelling voor de zorgvrager, neemt de tijd om aandachtig te luisteren naar de aard van de zorgvraag en laat non-verbale signalen zien die aandacht en interesse tonen, zodat de zorgvrager tevreden is over de benadering.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden - gesprekstechnieken</li> <li>• ICT</li> <li>• Kennis van Apotheek Informatiesysteem</li> <li>• Kennis van doelgroepen</li> <li>• Kennis van richtlijnen zorgverzekeringen</li> <li>• Moderne Vreemde Taal</li> <li>• Nederlandse taal</li> <li>• Sociale vaardigheden</li> <li>• Wet- en regelgeving (algemeen)</li> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integer handelen</li> <li>• Verschillen tussen mensen respecteren</li> </ul>	De apothekersassistent respecteert de zorgvrager, gaat discreet om met gevoelige/vertrouwelijke informatie en handelt onbevooroordeeld, waardoor de zorgvrager met respect en zorgvuldigheid behandeld wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectief blijven presteren onder druk</li> <li>• Grenzen stellen</li> </ul>	De apothekersassistent blijft ook als er grote drukte aan de balie is nauwkeurig werken, gericht op de zaken die moeten worden gedaan en stelt duidelijke grenzen aan wat zij kan doen, zodat de zorgvraag nauwkeurig wordt gekanaliseerd en fouten worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Bieden van farmaceutische patiëntenzorg</b>			
<b>1.2 werkproces: Voert medicatiebewaking uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De apothekersassistent voert medicatiebewaking uit. Zij controleert ,telkens wanneer zij een zorgvraag in behandeling heeft genomen, de medicatie- en zorgvragerkenmerken, interpreteert de gegevens op basis van medicatiebewakingsignalen en voert indien nodig overleg met de apotheker, zorgvrager, collega's of behandelaar, bijvoorbeeld over de keuze van een mogelijk alternatief te verstrekken geneesmiddel.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De medicatiebewaking is nauwkeurig en volledig uitgevoerd. De zorgvrager krijgt medicatie die aansluit bij zijn behoefte en (gebruiks)situatie.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De apothekersassistent raadpleegt bij medicatiesignalen of twijfel de apotheker, collega's, de zorgvrager of behandelaar, zodat fouten in de medicatieverstrekking worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICT</li> <li>Kennis van (bij)werking van medicijnen, risico's en contra-indicaties</li> <li>Kennis van Apotheek Informatiesysteem</li> <li>Kennis van ziektebeelden, behandelmethoden en medische hulpmiddelen</li> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De apothekersassistent bestudeert en controleert de medicatie- en zorgvragerkenmerken gedegen en interpreteert de medicatiebewakingsignalen correct, zodat de zorgvrager de medicatie of het product ontvangt dat aansluit bij zijn behoefte en (gebruiks)situatie .	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Bieden van farmaceutische patiëntenzorg</b>			
<b>1.3 werkproces: Handelt recepten af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De apothekersassistent handelt recepten af. Zij maakt het geneesmiddel volgens protocol voor toediening gereed. Zij controleert het geselecteerde geneesmiddel elektronisch met behulp van een barcodescanner en/of laat visuele controle uitvoeren door een collega-apothekersassistent. Zij voorziet het geneesmiddel van een etiket en eventuele waarschuwingssticker en voegt de bijbehorende gebruiksinstructie toe. Vervolgens verzorgt zij de uitgifte van het geneesmiddel of het medisch hulpmiddel, d.w.z. ze overhandigt het middel rechtstreeks aan de balie of zorgt dat het bij de zorgvrager wordt afgeleverd.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De zorgvrager heeft geneesmiddelen ontvangen die gereed zijn voor toediening en aansluiten op de vraag en op de (gebruiks)situatie. De apothekersassistent heeft gehandeld conform protocol en wettelijke richtlijnen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De apothekersassistent controleert het te verstrekken geneesmiddel elektronisch of visueel en voorziet het van de benodigde instructies, waarmee het afhandelen van het recept voldoet aan voorgeschreven procedures en relevante wettelijke richtlijnen en veiligheidsvoorschriften.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Farmaceutische kennis</li> <li>Protocollen</li> <li>Rekenen- doseringen, omrekenen hoeveelheden, toepassen schaalverandering, Internationale Eenheden, controleren berekening</li> <li>Wet- en regelgeving (algemeen)</li> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Systematisch werken</li> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De apothekersassistent werkt bij het afhandelen van een recept strikt volgens de geldende kwaliteitsnormen, pakt het gereedmaken, controleren en verpakken ordelijk en systematisch aan en richt zich tot op het detailniveau op het leveren van werk van hoge kwaliteit en doet er alles aan om de afhandeling van het recept in één keer goed en correct uit te voeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De apothekersassistent interpreteert het recept op een juiste manier en houdt bij het voor toediening gereedmaken van de geneesmiddelen rekening met kenmerken van de zorgvrager zodat het geneesmiddel aansluit op de vraag en de (gebruiks)situatie van de zorgvrager.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Bieden van farmaceutische patiëntenzorg</b>			
<b>1.4 werkproces: Behandelt de zelfzorgvraag</b>			
<b>Omschrijving</b>	De apothekersassistent behandelt de zelfzorgvraag. Zij verheldert de vraag en past daarbij, naar behoefte van de zorgvrager, systematische vraagtechnieken toe, bijvoorbeeld via de WHAM-methodiek. Zonodig verkrijgt ze aanvullende informatie door zelfzorgstandaarden of andere naslagwerken te raadplegen. Zij maakt in overleg met de zorgvrager een keuze voor het juiste product, rekening houdend met eventueel gebruik van andere geneesmiddelen en/of zelfzorgmiddelen en andere mogelijke risico's. Zij verstrekt het middel aan de zorgvrager en handelt de verkoop aan de kassa af.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De zelfzorgvraag is aan de hand van verzamelde en geanalyseerde gegevens vastgesteld. De apothekersassistent heeft bij de zelfzorgvraag passende zelfzorgmiddelen gekozen. De zorgvrager is tevreden over de benadering en het door de apothekersassistent in overleg met de zorgvrager verstrekte zelfzorgmiddel.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie uiteenrafelen</li> <li>• Conclusies trekken</li> </ul>	De apothekersassistent analyseert bij de behandeling van de zelfzorgvraag alle beschikbare gegevens grondig en maakt uit de beschikbare gegevens (van de zorgvrager zelf en eventueel aanvullend verkregen informatie) een logische gevolgtrekking voor de keuze van het zelfzorgmiddel, zodat de zorgvrager het juiste middel ontvangt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Communicatieve vaardigheden - gesprekstechnieken</li> <li>• Kennis van anatomie</li> <li>• Kennis van geneesmiddelen, verband- en hulpmiddelen in relatie tot de zorgvragergegevens</li> <li>• Kennis van zelfzorgstandaarden KNMP</li> <li>• Wet- en regelgeving - geneesmiddelenwet</li> <li>• Wet- en regelgeving (algemeen)</li> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ethisch handelen</li> <li>• Integer handelen</li> <li>• Verschillen tussen mensen respecteren</li> </ul>	De apothekersassistent houdt rekening met de behoefte aan privacy van de zorgvrager bij het verstrekken van zelfzorgmiddelen en behandelt de zorgvrager met respect en onbevooroordeeld, zodat de zorgvrager tevreden is over de benadering.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 1 Bieden van farmaceutische patiëntenzorg

### 1.4 werkproces: Behandelt de zelfzorgvraag

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	De apothekersassistent luistert actief, vraagt door naar wensen en behoeften, bekijkt de wensen in relatie tot de mogelijkheden en vertaalt deze naar een passend zelfzorgmiddel, zodat de zorgvrager tevreden is over het aangeboden product.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De apothekersassistent interpreteert de zorgvraag op een juiste manier, zodat zij op basis van haar kennis en deskundigheid de bij de zorgvraag passende zelfzorgmiddelen kan kiezen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 1 Bieden van farmaceutische patiëntenzorg</b>			
<b>1.5 werkproces: Geeft voorlichting en advies</b>			
<b>Omschrijving</b>	De apothekersassistent geeft voorlichting en advies aan zorgvragers aan de balie of aan de telefoon, zowel bij de afhandeling van een recept als bij de verkoop van zelfzorgmiddelen. Zij luistert naar de zorgvrager en signaleert een eventuele behoefte aan informatie en advies. Zij bepaalt of eventueel doorverwijzen naar een andere zorgverlener nodig is en verzamelt informatie en (standaard) voorlichtingsmateriaal. Zij verstrekt informatie over het juiste gebruik van het geleverde product en geeft voorlichting en advies gericht op het voorkomen van problemen en het bevorderen van de gezondheid. Zij overlegt met de apotheker, een collega of behandelaar bij twijfel over de eigen deskundigheid of bij vragen van de zorgvrager over de adviezen van de behandelaar. Zij checkt bij de zorgvrager of de informatie duidelijk en naar tevredenheid is.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De zorgvrager heeft op gestructureerde wijze correcte informatie en deskundig advies gekregen en heeft dit begrepen. De zorgvrager is tevreden over de benadering. De apothekersassistent heeft op professionele wijze gebruik gemaakt van voorlichtingsmateriaal.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	De apothekersassistent kiest voorlichtingsmateriaal en hulpmiddelen die aansluiten bij de vraag en zet deze materialen en middelen op een professionele wijze in.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden - gesprekstechnieken</li> <li>• Communicatieve vaardigheden - presentatietechnieken</li> <li>• Communicatieve vaardigheden - voorlichting, advies en instructie</li> <li>• Kennis van doelgroepen</li> <li>• Kennis van richtlijnen zorgverzekeringen</li> <li>• Kennis van voorlichtingsmaterialen</li> <li>• Nederlandse taal</li> <li>• Sociale vaardigheden</li> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De apothekersassistent luistert actief, vraagt naar wensen en behoeften, stemt de informatie en het taalgebruik af op de vermogens en verwachtingen van de zorgvrager en vraagt de zorgvrager of de verstrekte informatie duidelijk is, zodat de zorgvrager de informatie of het advies begrijpt en tevreden is over de benadering.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 1 Bieden van farmaceutische patiëntenzorg

### 1.5 werkproces: Geeft voorlichting en advies

Presenteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li><li>• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li></ul>	De apothekersassistent presenteert zich als terzake kundig en wekt vertrouwen op basis van haar deskundigheid, legt zaken duidelijk en correct uit, gebruikt heldere taal en hanteert een goed spreektempo, zodat de zorgvrager beschikt over relevante informatie en deskundig advies.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	De apothekersassistent schakelt bij twijfel collega's, de apotheker of andere deskundigen tijdig in en vraagt hun mening over een zorgvraag, waardoor de zorgvrager zich verzekerd weet van het juiste advies.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

## Kerntaak 2 Bereiden van geneesmiddelen

### Proces-competentie-matrix Apothekersassistent

Kerntaak 2 Bereiden van geneesmiddelen		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Bereidt geneesmiddelen uit grondstoffen											X	X						X		X	X					
2.2	Past handelspreparaten aan					X							X							X	X						

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Apothekersassistent

<b>Kerntaak 2 Bereiden van geneesmiddelen</b>			
<b>2.1 werkproces: Bereidt geneesmiddelen uit grondstoffen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De apothekersassistent bereidt geneesmiddelen uit grondstoffen. Zij stelt de aanwezigheid van benodigde middelen en apparatuur vast en maakt een tijdsplanning. Zij voert de bereiding uit volgens het geldende protocol. Zij gebruikt de benodigde weeg-, meng-, bereidings- en uitvulapparatuur. Zij maakt de materialen schoon en ruimt de werkruimte op.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er is een volgens protocol, efficiënt, uit grondstoffen bereid geneesmiddel. Bij de bereiding gebruikte werkruimte, apparatuur en hulpmiddelen zijn schoon en opgeruimd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 2 Bereiden van geneesmiddelen

### 2.1 werkproces: Bereidt geneesmiddelen uit grondstoffen

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De apothekersassistent volgt bij de bereiding van de geneesmiddelen uit grondstoffen de geldende procedures en protocollen, zodat de geneesmiddelen op een juiste wijze en volgens protocol bereid zijn.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Farmaceutische kennis</li><li>• Kennis van de scheikundige basisverschijningsvormen van grondstoffen in farmaceutische preparaten</li><li>• Kennis van kwaliteitsnormen - GMP, FNA, NAN</li><li>• Kennis van vakspecifieke apparatuur en hulpmiddelen</li><li>• Kennis van werkomstandigheden bij bereiding van medicijnen</li><li>• Regelgeving m.b.t.: - hygiëne - veiligheid - ARBO - milieu - kwaliteitszorg - ergonomisch werken</li><li>• Rekenen- doseringen, omrekenen hoeveelheden, toepassen schaalverandering, Internationale Eenheden, controleren berekening</li><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Systematisch werken</li><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	De apothekersassistent richt zich op het in één keer goed en correct bereiden van de geneesmiddelen en kent en hanteert de geldende kwaliteitseisen van de apotheek, zodat de bereiding kwalitatief verantwoord en efficiënt verloopt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 2 Bereiden van geneesmiddelen</b>			
<b>2.1 werkproces: Bereidt geneesmiddelen uit grondstoffen</b>			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De apothekersassistent maakt bij de bereiding de juiste keuze voor te gebruiken materialen en middelen en zorgt ervoor dat de materialen schoon en goed onderhouden zijn en de ruimte netjes opgeruimd is, zodat de bereiding verantwoord kan worden uitgevoerd en weer nieuwe bereidingen uitgevoerd kunnen worden .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten plannen</li> <li>• Tijd indelen</li> </ul>	De apothekersassistent maakt een realistische tijdsplanning en zorgt dat de voor de bereiding noodzakelijke activiteiten goed op elkaar worden afgestemd, zodat het uit grondstoffen bereide geneesmiddel binnen de geplande tijd bereid kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De apothekersassistent maakt gebruik van kennis van grondstoffen en past gangbare rekenvaardigheden correct toe, zodat het geneesmiddel op de juiste wijze bereid wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Bereiden van geneesmiddelen</b>			
<b>2.2 werkproces: Past handelspreparaten aan</b>			
<b>Omschrijving</b>	De apothekersassistent past handelspreparaten aan. Zij ontvangt van de apotheker een samenstelling- en bereidingsvoorschrift. Zij bespreekt met de apotheker de handelingen die nodig zijn om het handelspreparaat aan te passen. Zij stelt de aanwezigheid van benodigde middelen en apparatuur vast en maakt een tijdsplanning. Zij wijzigt, volgens de instructie van de apotheker, de toedieningsvorm of de dosis van het handelspreparaat. Zij gebruikt de benodigde weeg-, meng-, bereidings- en uitvlapparatuur. Zij laat het aangepaste handelspreparaat controleren door de apotheker. Zij maakt de materialen schoon en ruimt de werkruimte op.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De handelspreparaten zijn zodanig aangepast dat de zorgvrager het aangepaste preparaat zonder verdere bewerking kan innemen, zichzelf kan toedienen of toegediend kan krijgen. De handelspreparaten zijn op een juiste, veilige en efficiënte wijze binnen de geplande tijd aangepast naar tevredenheid van de apotheker. De werkruimte is opgeruimd en de apparatuur is schoon zodat nieuwe bereidingen uitgevoerd kunnen worden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies opvolgen</li> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	De apothekersassistent volgt bij het aanpassen van handelspreparaten nauwkeurig het samenstellings- en bereidingsvoorschrift van de apotheker op en werkt op zijn aanwijzing en instructie, past relevante rekenvaardigheden correct toe bij het berekenen van doseringen en hoeveelheden, werkt volgens relevante wetgeving en handelt overeenkomstig veiligheids- en milieu-eisen, zodat de handelspreparaten op een juiste en veilige manier en op aanwijzing van de apotheker aangepast zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van kwaliteitsnormen - GMP, FNA, NAN</li> <li>• Kennis van vakspecifieke apparatuur en hulpmiddelen</li> <li>• Kennis van werkomstandigheden bij bereiding van medicijnen</li> <li>• Protocollen</li> <li>• Regelgeving m.b.t.: - hygiëne - veiligheid - ARBO - milieu - kwaliteitszorg - ergonomisch werken</li> <li>• Rekenen- m.b.t. doseringen, hoeveelheden, schaalverandering, internationale eenheden</li> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Bereiden van geneesmiddelen</b>			
<b>2.2 werkproces: Past handelspreparaten aan</b>			
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Systematisch werken</li> </ul>	De apothekersassistent anticipeert op mogelijke verstoringen in de voortgang van het werk, pakt het werk op een ordelijke en systematische wijze aan, benadert het werk zorgvuldig en werkt zoveel mogelijk volgens beproefde methoden en bestaande kwaliteitsnormen, zodat het handelspreparaat op een juiste en efficiënte manier aangepast wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De apothekersassistent is goed op de hoogte van de werking van de te gebruiken materialen/apparatuur voor de aanpassing van de handelspreparaten, zij gebruikt de materialen effectief en efficiënt, zodat het aanpassen van het handelspreparaat verantwoord en nauwkeurig kan worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> </ul>	De apothekersassistent overlegt met de apotheker welke handelingen verricht moeten worden en voert overleg bij onduidelijkheden, zodat het handelspreparaat aangepast wordt naar tevredenheid van de apotheker.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>



## Detaillering proces-competentie-matrix Apothekersassistent

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken			
3.1 werkproces: Werkt aan deskundigheidsbevordering en professionalisering van het beroep			
<b>Omschrijving</b>	De apothekersassistent werkt aan deskundigheidsbevordering en professionalisering van het beroep. Zij leest vakliteratuur, volgt bijscholing en voert haar werkzaamheden uit volgens de geleerde kennis en vaardigheden. Ze vraagt om feedback over haar eigen functioneren en geeft feedback aan anderen. Ze stelt samen met haar leidinggevende een persoonlijk ontwikkelplan op en voert dit uit. Ze neemt deel aan inhoudelijke discussies met collega's en anderen over het beroep en levert zo een bijdrage aan visieontwikkeling van het beroep en de beroepsuitoefening en draagt deze visie ook weer uit naar anderen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De apothekersassistent werkt actief aan het bevorderen van haar deskundigheid, geeft uitvoering aan haar persoonlijk ontwikkelplan en draagt bij aan de professionalisering van het beroep.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Leren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakkennis en vaardigheden bijhouden</li> <li>Leren van feedback en fouten</li> <li>Zichzelf verder willen ontwikkelen</li> </ul>	De apothekersassistent houdt vakkennis en vaardigheden bij, gebruikt feedback om van te leren om zodoende haar eigen functioneren binnen de apotheek te verbeteren, stelt zichzelf concrete doelen in het kader van haar persoonlijke ontwikkeling, zodat zij haar deskundigheid actief vergroot.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Feedback</li> <li>Kennis van het werkveld</li> <li>Kennis van het werkveld - sociale kaart</li> <li>Reflecteren</li> <li>Sociale vaardigheden</li> <li>Vakliteratuur</li> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expertise delen</li> </ul>	De apothekersassistent draagt de eigen kennis en expertise op begrijpelijke wijze over aan collega's en andere deskundigen en neemt deel aan inhoudelijk, beroepsmatige discussies, waarmee zij een bijdrage levert aan de professionalisering van het beroep van apothekersassistent.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken</b>			
<b>3.2 werkproces: Werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg</b>			
<b>Omschrijving</b>	De apothekersassistent werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg door bijvoorbeeld te participeren in ontwikkel- of intervisiegroepen en door haar kennis van het vakgebied in te zetten bij verbetertrajecten. Ze neemt deel aan onderzoeken die binnen de organisatie verricht worden, gebruikt waar mogelijk informatie uit wetenschappelijk onderzoek en werkt mee aan standaard- en/of protocolontwikkeling. De apothekersassistent werkt met kwaliteitszorgsystemen. Ze ziet toe op naleving van protocollen en richtlijnen van de organisatie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De apothekersassistent heeft haar deskundigheid doelbewust aangewend om de kwaliteit van haar werkzaamheden te verbeteren.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De apothekersassistent houdt zich aan de voorgeschreven procedures rondom kwaliteitsverbetering, zodat zij een effectieve bijdrage levert aan het geldende kwaliteitszorgsysteem binnen de eigen organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Regelgeving m.b.t.: - hygiëne - veiligheid - ARBO - milieu - kwaliteitszorg - ergonomisch werken</li> <li>Sociale vaardigheden</li> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> </ul>	De apothekersassistent bewaakt systematisch de kwaliteit van de werkzaamheden, signaleert en rapporteert tijdig knelpunten en zorgt dat haar werkzaamheden voldoen aan de kwaliteitseisen die de apotheek/apothekersbranche stelt, waardoor zij actief bijdraagt aan een optimale kwaliteit van de zorgverlening.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken</b>			
<b>3.3 werkproces: Voert beheertaken uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De apothekersassistent voert beheertaken uit. Zij beheert de voorraad van geneesmiddelen, medische hulpmiddelen, materialen en voorlichtingsmateriaal, op basis van gegevens uit het voorraadbeheersysteem. Zij plaats bestellingen en handelt deze af. De apothekersassistent onderhoudt in het kader van deze werkzaamheden externe contacten namens de organisatie, bijvoorbeeld met leveranciers.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De voorraad is op peil, zodanig dat de juiste hoeveelheid medicatie en materialen beschikbaar is uitgaande van de te verwachten vraag. Externe contacten in het kader van deze werkzaamheden zijn professioneel onderhouden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kostenbewust handelen</li> </ul>	De apothekersassistent let op een reële prijs-kwaliteitverhouding van de producten, bekijkt mogelijkheden om kosten te reduceren en is alert op onnodige verspilling, zodat de kosten voor de voorraad beheerst worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>ICT</li> <li>Kennis van voorraadbeheersystemen</li> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De apothekersassistent bestelt tijdig benodigde en juiste materialen en middelen, controleert geleverd materiaal, let op vervaldata, bergt het op de juiste wijze op, zodat er altijd voldoende voorraden aanwezig en gebruiksklaar zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relatienetwerk onderhouden en benutten</li> </ul>	De apothekersassistent onderhoudt contacten met leveranciers en investeert in de relatie met leveranciers, zodat er sprake is van een blijvende, goede onderlinge verstandhouding en tevredenheid over de dienstverlening.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De apothekersassistent stemt aan de hand van het voorraadbeheersysteem met de apotheker af welke materialen en middelen besteld moeten worden, zodat er een adequate voorraad is die voorziet in de verwachte uitgifte voor de komende periode en misverstanden worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken</b>			
<b>3.4 werkproces: Voert administratieve taken uit</b>			
<b>Omschrijving</b>	De apothekersassistent voert administratieve taken uit. Zij past indien nodig NAW-gegevens aan in het apotheek-informatiesysteem (ais) en schrijft nieuwe zorgvragers in. Zij registreert zorgvrager- en medicatiekenmerken, registreert verstrekking en verkoop van geneesmiddelen, medische hulpmiddelen en zelfzorgmiddelen, voert de administratie in het kader van relevante wetgeving zoals de opiumwet uit en zorgt voor de administratie rondom voorraadbeheer.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De administratieve taken rondom registratie van zorgvrager- en medicatiekenmerken, verstrekking van geneesmiddelen, medische hulpmiddelen en zelfzorgmiddelen, wetgeving en voorraadbeheer zijn, zo nodig volgens instructie, accuraat en professioneel uitgevoerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De apothekersassistent verwerkt alle relevante gegevens van zorgvragers accuraat, voert zorgvuldig en consequent verstrekking van geneesmiddelen, medische hulpmiddelen en zelfzorgmiddelen en wijzigingen in de voorraad in de computer in, zodat de administratie ordelijk en overzichtelijk en voor alle betrokkenen inzichtelijk is en gegevens in het (voorraad/apotheekinformatie)systeem en daaraan gekoppelde meldingen kloppend blijven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administratieve vaardigheden/archivering/registratie</li> <li>ICT</li> <li>Nederlandse taal</li> <li>Rapporteren</li> <li>Wet- en regelgeving - opiumwet</li> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	De apothekersassistent kent de wettelijke richtlijnen die gelden voor het uitvoeren van de administratie in het kader van de opiumwet en past deze richtlijnen toe, zodat wordt gehandeld conform de geldende wetgeving en fouten worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>