

Keuzedeel mbo

Werken in de drogisterij, geschikt voor niveau 2

gekoppeld aan één of
meerdere kwalificaties mbo

Code

K0849

Penvoerder: Sectorkamer handel
Gevalideerd door: sectorkamer Handel
Op: 06-06-2017

1. Algemene informatie

D1: Werken in de drogisterij, geschikt voor niveau 2

Studielast

240

Beroepsvereisten

Nee

Certificaten

Nee

Gekoppeld aan kwalificatie(s)

Zie bijlage op www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers

Toelichting

Algemene Verkrijgbaarheid (AV) is een term die gebruikt wordt voor een lijst met zelfzorggeneesmiddelen, waarover deskundigen van mening zijn dat deze middelen bij normaal gebruik veilig gebruikt kunnen worden door consumenten. Bij de terhandstelling van UAD-geneesmiddelen (Uitsluitend Apotheek en Drogisterij) verplicht de Geneesmiddelenwet dat verantwoorde zorg wordt aangeboden. De drogisterijbranche heeft de wettelijk vereiste zorg ingevuld in de Nederlandse Drogisten Norm (NDN). Dit keuzedeel bereidt voor op het deelnemen aan een examen voor het vakdiploma 'Verkoop in de drogist', het examen maakt geen deel uit van het keuzedeel. Meer informatie hierover is te vinden op de website van de koepelorganisatie van de Nederlandse drogisterijen (<http://www.drogistensite.nl>).

Relevantie van het keuzedeel

Met het keuzedeel ontwikkelt de beginnend beroepsbeoefenaar zich in het alert reageren op risico-situaties en op het achterhalen van een adviesbehoefte van klanten met betrekking tot AV-middelen (Algemene Verkrijgbaarheid) en die tot de zogenoemde UAD (Uitsluitend Apotheek en Drogisterij) behoren. Dit aangevuld met het kunnen geven van productinformatie vergroot de kans op werk.

Beschrijving van het keuzedeel

Het keuzedeel beschrijft de kennis, vaardigheden en beroepshouding die nodig zijn voor het geven van productinformatie over AV- en UAD-geneesmiddelen en bereidt voor op het verkopen hiervan, het uitvoeren van de kassacheck, het uitvoeren van een risico-waarschuwing en het zicht hebben op de zelfbediening van geneesmiddelen.

Branchevereisten

Nee

Aard van keuzedeel

Verdiepend

2. Uitwerking

D1-K1: Verkoopt AV- en UAD-geneesmiddelen

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar hanteert zowel standaardwerkwijzen als wettelijke en/of bedrijfsvoorschriften bij het informeren over en de verkoop van AV- en UAD-geneesmiddelen (Algemene Verkrijgbaarheid). Wat niet standaard is, zijn de klanten met verschillende vragen, gezondheidsklachten en kenmerken. Het informeren over en verkopen van AV- en UAD-geneesmiddelen brengt risico's met zich mee. De beginnend beroepsbeoefenaar moet altijd een collega inschakelen die bevoegd is de klant door te verwijzen naar een arts indien dat nodig en/of verstandig lijkt. Hiervoor heeft hij basiskennis en vaardigheden nodig.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk. Hij voert zijn informerende en verkopende taken zelfstandig uit binnen de kaders van het hoofdkantoor / de onderneming en de eisen die de wet stelt aan het verkopen van AV- en UAD-geneesmiddelen onder toezicht van een leidinggevende / verantwoordelijke, zoals een drogist.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van veelgebruikte begrippen in de drogisterij die door klanten, op verpakkingen en in bijsluiters van AV- en UAD-geneesmiddelen worden gebruikt.
 - heeft basiskennis van veelvoorkomende indicaties, zoals hoofdpijn, kiespijn, zenuwpijn, reumatische pijn, spit, spierpijn, menstruatiepijn, pijn en koorts bij griep en verkoudheid, pijn en koorts na vaccinatie.
 - heeft basiskennis van de achtergrond en de noodzaak voor het geven van een risicowaarschuwing.
 - heeft basiskennis van gebruiksdoeleinden en samenstelling van gezondheidsproducten.
 - heeft basiskennis van gebruiksdoeleinden en samenstelling van homeopathie.
 - heeft basiskennis van gebruiksdoeleinden en samenstelling van fytotherapie.
 - heeft basiskennis van gebruiksdoeleinden en samenstelling van voedingssupplementen.
 - heeft basiskennis van de rol van de drogisterij binnen de gezondheidszorg.
 - heeft basiskennis van de richtlijnen en de procedures van winkelinrichting en het etaleren van AV- en UAD-geneesmiddelen.
 - heeft basiskennis van de richtlijnen en de procedures van verkopen en informeren over AV- en UAD-geneesmiddelen.
 - heeft basiskennis van communicatie over het informeren over AV- en UAD-geneesmiddelen, vragen van klanten en de klachtenprocedure.
-
- kan een klant het gewenste merkgeneesmiddel of een stofnaam uit een middel overhandigen.
 - kan informatie over AV- en UAD-geneesmiddelen geven.
 - kan werken volgens richtlijnen en procedures bij het verkopen van en informeren over AV- en UAD-geneesmiddelen.
 - kan een kassacheck uitvoeren.
 - kan een bijsluiter lezen en de klant informeren over onderdelen.
 - kan een afweging maken een (assistent) drogist erbij te roepen.
 - kan werken volgens procedures en richtlijnen bij het ontvangen en opslaan van AV- en UAD-geneesmiddelen.
 - kan werken volgens procedures en richtlijnen bij winkelinrichting en het etaleren van AV- en UAD-geneesmiddelen.

D1-K1-W1: Herkent risicovolle situaties bij en adviesbehoeften van klanten over AV- en/of UAD-geneesmiddelen

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar inventariseert de informatiebehoefte van de klant over AV- en/of UAD-geneesmiddelen. Hij luistert, vat samen en stelt vragen om de behoefte aan informatie verder te verduidelijken. In situaties die bekend staan als risicovol geeft hij de klant bijbehorende informatie. In voorkomende gevallen geeft hij informatie over AV- en UAD-geneesmiddelen en/of verwijst de klant door naar een bevoegde collega. Hij verifieert of de klant behoefte heeft aan andere en/of meer informatie.

Resultaat

Een mogelijk risicovolle situatie voor de klant is herkend en indien nodig is de klant door verwezen naar een bevoegde collega.

Gedrag

D1-K1-W1: Herkent risicovolle situaties bij en adviesbehoeften van klanten over AV- en/of UAD-geneesmiddelen

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- stelt zich actief op door met verschillende vraagtechnieken de gehele informatiebehoefte te achterhalen.
- toont inzicht in het AV- en/of UAD-geneesmiddelenassortiment en relateert vlot de mogelijkheden aan de vraag en situatie van de klant.
- gaat integer om met de informatie die de klant verstrekt.
- is alert op en nauwkeurig in het aan de klant geven van juiste en volledige productinformatie.
- schakelt vlot hulp van een collega in.
- houdt rekening met klanten die de risico's van het gebruik van AV- en/of UAD-geneesmiddelen niet juist inschatten en anticipeert hierop.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen