Beroepscompetentieprofiel
Apothekersassistent 2019

sba Vandaag Vooruit

mei2019

Handtekeningen

ASKA
de heer B.E. Tolhuisen

CNV
Mevrouw M. Meere

NVZA
de heer G.W.K. Hugenholtz

VZA
de heer F.B.J.M. Offerman

FNV
de heer H. van Engelen

Inhoudsopgave

Voorwoord 4

Beroepscompetentieprofiel Apothekersassistent 5
Hoe het BCP tot stand gekomen is (proces) 5
Reikwijdte BCP 5

1 Legitimering 6
Verantwoording gekozen structuur 6

2 Algemeen beeld van het beroep 7
De beroepscontext 7
Wie is de apothekersassistent? 8
Aanverwante beroepen 9
Typerende werkhouding 9
De ondernemende apothekersassistent 9
Kernopgaven 10
Dilemma's 10
Complexiteit 10
Diploma 11
Loopbaanperspectief 11
Trends en ontwikkelingen binnen het vak 11

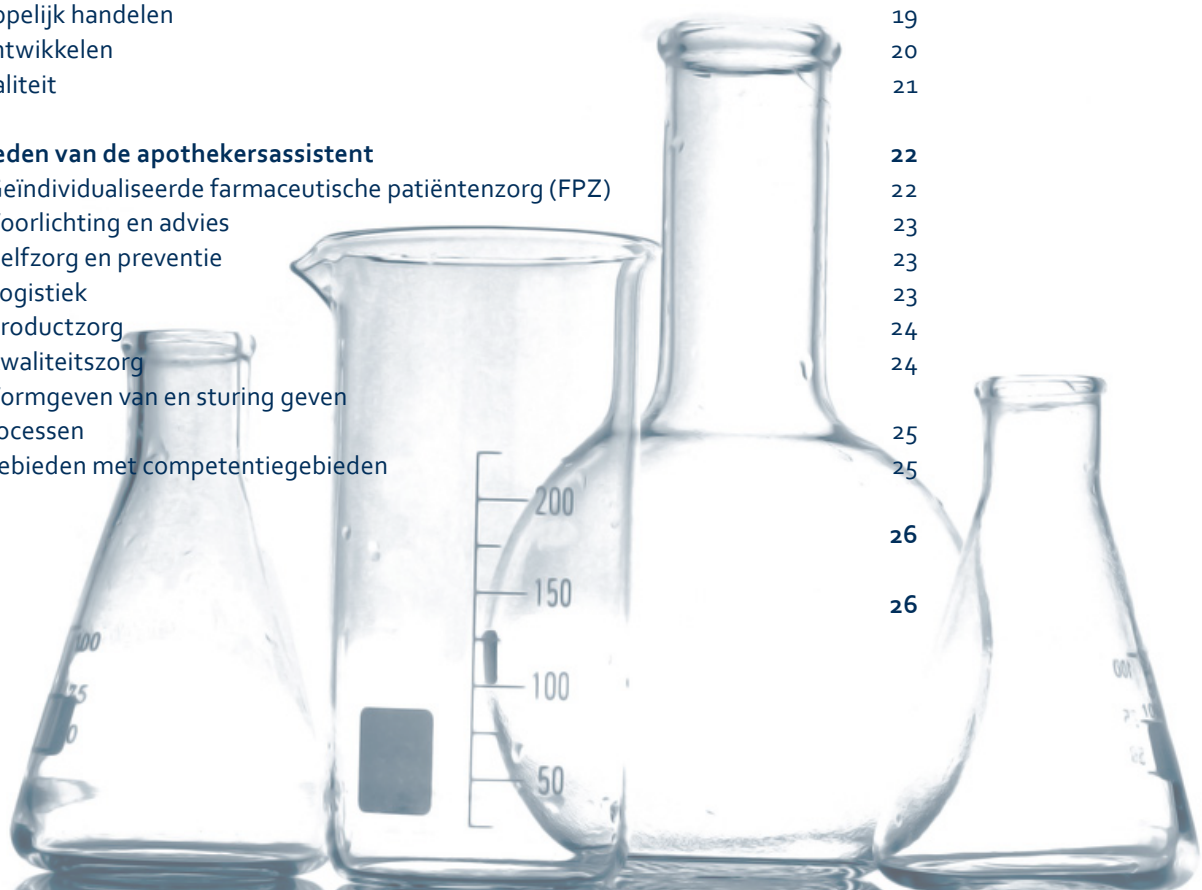
3 De bouwstenen van het BCP 14
CANMEDS vertaald naar AA: zeven competentiegebieden 14
Uitleg structuur competentiegebieden en taken 14

3.1 De zeven competentiegebieden 16
1. Farmaceutisch handelen 16
2. Communicatie 18
3. Samenwerking 18
4. Organisatie 19
5. Maatschappelijk handelen 19
6. Leren & ontwikkelen 20
7. Professionaliteit 21

3.2 De taakgebieden van de apothekersassistent 22
Taakgebied Geïndividualiseerde farmaceutische patiëntenzorg (FPZ) 22
Taakgebied Voorlichting en advies 23
Taakgebied Zelfzorg en preventie 23
Taakgebied Logistiek 23
Taakgebied Productzorg 24
Taakgebied Kwaliteitszorg 24
Taakgebied Vormgeven van en sturing geven aan (zorg-)processen 25
Relatie taakgebieden met competentiegebieden 25

Bronnen 26

Literatuur 26



Voorwoord

De maatschappij verandert en daarbij ook de patiënt. De patiënt die complexer wordt in zijn ziektebeelden en veeleisender wordt als persoon. Door alle ontwikkelingen verandert het werk van apothekersassistenten en de benodigde competenties. Het werk geeft uitdagingen en biedt het apotheekteam een mooie kans om zichzelf nog beter als zorgverlener op de kaart te zetten.
Het beroepscompetentieprofiel is de basis voor apothekersassistenten en geeft een overzicht van de taken en daarbij behorende competenties. Het laat zien waar de vak volwassen beroepsbeoefenaar aan moet voldoen en is de basis van het kwalificatiedossier waarop het mbo-onderwijs is gebaseerd. Daarom is het belangrijk dat het profiel goed blijft aansluiten op alle ontwikkelingen en het voldoende doorgroeimogelijkheden geeft om het vak aantrekkelijk te houden. In opdracht van de SBA is een nieuw beroepscompetentieprofiel ontwikkeld door het CINOP.

Bij de ontwikkeling van het nieuwe beroepscompetentieprofiel zijn vanuit de openbare en ziekenhuis farmacie beroepsbeoefenaren en inhoudsdeskundigen nauw betrokken geweest. Met de aanstelling van een stuurgroep die bestaat uit vertegenwoordigers vanuit de VZA, ASKA, NVZA, FNV en CNV Zorg & Welzijn hebben de SBA en het CINOP ervoor gezorgd dat het profiel beantwoordt aan de eisen van de legitimerende partijen.

Het resultaat is een breed gedragen beroepscompetentieprofiel voor apothekersassistenten in alle werkvelden waarin zij werkzaam zijn. Onze dank aan iedereen die heeft meegewerkt aan het tot stand komen van dit nieuwe beroepscompetentieprofiel.

Namens cao-partijen,

mr. Suzanne Kooij-Glansdorp
secretaris cao-partijen

mr. Wing Yan Lam
plv. secretaris cao-partijen

Beroepscompetentieprofiel **Apothekersassistent**

Dit beroepscompetentieprofiel (BCP) beschrijft het beroep van de vakvolwassen apothekersassistent in Nederland. Het geeft weer welke competenties worden ingezet bij het uitoefenen van deze functie en welke kwaliteiten een apothekersassistent in huis moet hebben om het vak goed uit te voeren. Daarnaast geeft het een helder beeld van wat de patiënt[1], de werkgever en de collega's mogen verwachten van een apothekersassistent.

Het beroepsprofiel heeft verschillende functies:

- Het wordt gebruikt als input voor het onderwijs om de opleiding optimaal aan te laten sluiten bij de praktijkuitoefening.
- Het wordt gebruikt om te bepalen wat de inhoud van het kwalificatiedossier apothekersassistent is.
- Het kan worden ingezet bij de verdere professionalisering van de beroepsgroep.
- Het kan gebruikt worden bij het geven van voorlichting over het beroep, bijvoorbeeld voor aankomende apothekersassistenten.

Hoe het BCP tot stand gekomen is (proces)

Bij de ontwikkeling van het BCP zijn verschillende stappen doorlopen. Door middel van deskresearch en interviews met experts zijn de belangrijkste trends en ontwikkelingen in kaart gebracht en de gevolgen daarvan voor de functie van apothekersassistent. Vijf beroepsbeoefenaren en inhoudsdeskundigen (VZA, NVZA, NVFZ, Optima Farma, ASKA) hebben de uitkomsten van de interviews geïnterpreteerd, aangevuld en gezamenlijk verwerkt in het BCP. Het BCP is vervolgens ter toetsing voorgelegd aan beroepsbeoefenaren en andere inhoudsdeskundigen (toetsingscommissie). Als laatste hebben de stuurgroepleden het BCP voorgelegd aan haar achterban (VZA/FNV/CNV/ASKA/NVZA).

Reikwijdte BCP

Het BCP beschrijft de vakvolwassen apothekersassistent en de doorgroeimogelijkheden. Daarnaast worden de verschillende contexten beschreven waarbinnen een apothekersassistent werkzaam is. Dit profiel is in de basis van toepassing op alle werkvelden waar apothekersassistenten werkzaam zijn, waar farmaceutische patiëntenzorg wordt verleend en waar de apothekersassistent de bevoegdheid heeft om geneesmiddelen te bereiden en af te leveren aan de patiënt.

Het BCP apothekersassistent bevat de volgende onderdelen:

- Deel 1: legitimering: een overzicht van de betrokken partijen die een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van het BCP.
- Deel 2: het algemeen deel van het BCP: een globale beschrijving van wat het beroep apothekersassistent inhoudt en een beeld van het beroep en de context.
- Deel 3: de beschrijving van competentie- en taakgebieden.

1 Voor patiënt kan ook cliënt of gedelegeerde van de patiënt gelezen worden. In dit BCP is gekozen voor patiënt als neutrale term. Afhankelijk van het doel van het bezoek aan de apotheek kan de bezoeker in zijn contact met de apothekersassistent het profiel hebben van cliënt, zorgvrager of patiënt.

1 Legitimering

Naam van het beroep	Apothekersassistent
Datum en versie	
Onder regie van:	SBA: Mevrouw Pauline Hoogerwerf
Ontwikkeld door:	CINOP: Mevrouw Barbara Marcelis
Vaststellen beroepsbeeld door:	Stuurgroep: Mevrouw Wil de Vries (FNV) Mevrouw Ciske van den Oever (NVZA) Mevrouw Marga Meere (CNV) De heer Sjoerd Veenstra (ASKA) De heer Sijtze Blaauw – voorzitter - (VZA)

Verantwoording gekozen structuur

De structuur van dit BCP is gebaseerd op het CanMEDS 2005 model, dat is ontwikkeld door de 'Royal college of fysicians and surgeons of Canada'. Het CanMEDS beschrijft de bekwaamheden die nodig zijn om kwalitatief hoogwaardige gezondheidszorg en patiëntenzorg te bieden: betere standaarden, betere specialisten, betere zorg (The CanMEDS 2005 physician competency framework, 2005). Inmiddels is dit model door verschillende landen overgenomen en ingevoerd, waaronder ook Nederland. Het model wordt in Nederland ook toegepast buiten het vakgebied van de medisch specialisten, zoals de opleiding tot basisarts, de opleiding openbare farmacie, de opleiding verpleegkunde, manueel therapeuten en mondzorg, de opleiding tot apotheker, de vervolgopleidingen tot openbaar apotheker specialist en ziekenhuisapotheker.

2 Algemeen beeld van het beroep

De beroepscontext

Afhankelijk van het karakter van de apotheek waar de apothekersassistent werkzaam is, verschilt de beroepscontext. De apothekersassistent kan werkzaam zijn in een:

- Openbare apotheek
- Ziekenhuisapotheek
- Poliklinische apotheek
- Bereidingsapotheek
- Instellingsapotheek

Openbare apotheek

In de openbare apotheek komt de patiënt voor haar[2] geneesmiddelen, zelfzorgmiddelen en de daarbij behorende medicatiebegeleiding. De apothekersassistent adviseert de patiënt over het correct gebruik van de geneesmiddelen bij betreffende aandoeningen. De apothekersassistent kan vragen naar het ziektebeeld ter verificatie van voorgeschreven geneesmiddelen. Het bereiden van geneesmiddelen vindt steeds vaker buiten de openbare apotheek plaats, waardoor het accent verschuift naar het verwerken van recepten, het klaarmaken van geneesmiddelen, medicatiebewaking en het verstrekken van farmaceutische voorlichting en advies. De apothekersassistent zorgt dat het geneesmiddel beschikbaar is en bestelt wanneer dit niet het geval is. Bij leveringsproblemen zorgt ze in overleg met apotheker en voorschrijver voor een alternatief middel. Naast goede kennis van geneesmiddelen en ziektebeelden moet een apothekersassistent communicatief vaardig zijn (goed luisteren, doorvragen en uitleggen), het patiëntendossier controleren en de zorg registreren in het informatiesysteem. Daarnaast moet zij zich bewust zijn van het zorgveld rondom de patiënt. De apothekersassistent overlegt indien nodig met apotheker; voorschrijver om een juist en veilig geneesmiddelengebruik mogelijk te maken.

Ziekenhuisapotheek

In de ziekenhuisapotheek wordt ziekenhuis-gerelateerde zorg verleend. De apothekersassistent heeft in een ziekenhuisapotheek naast contact met medisch personeel zoals artsen en verpleegkundigen, ook in toenemende mate contact met patiënten. De apothekersassistent zorgt voor distributie van geneesmiddelen naar de afdeling, al dan niet op naam van de patiënt.
De aandoeningen van deze patiënten zijn vaak complexer en ernstiger dan van patiënten van de openbare apotheek. In de ziekenhuisapotheek vindt veelal functiedifferentiatie plaats en kan de apothekersassistent een bereidende taak hebben.

2 Daar waar zij staat kan ook hij gelezen worden.

Poliklinische apotheek

De poliklinische apotheek is gevestigd in een ziekenhuis, waar ziekenhuis-gerelateerde zorg wordt geleverd. Iedereen die haar geneesmiddel thuis gaat gebruiken, kan daar terecht. Belangrijke doelgroepen van de poliklinische apotheek zijn onder andere hemodialysepatiënten, oncologische patiënten en reumapatiënten. In de academische centra kunnen daar ook bijvoorbeeld CF-patiënten en hemofiliepatiënten bijkomen.

Bereidingsapotheek

De apothekersassistent werkzaam in een bereidingsapotheek houdt zich hoofdzakelijk bezig met het bereiden van geneesmiddelen. De geneesmiddelen worden via de farmaceutische groothandel of via bereidingsapotheken naar openbare-, poliklinische of de ziekenhuisapotheken aan de patiënt geleverd. De apothekersassistent in de bereidingsapotheek heeft over het algemeen geen contact met de patiënt. De eigen apotheek van de patiënt verzorgt de ter hand stelling van producten aan de patiënt.

Instellingsapotheek

De instellingsapotheek is een gespecialiseerde apotheek die geneesmiddelen levert aan zorginstellingen zoals verpleeg- en verzorgingshuizen, revalidatiecentra, zorginstellingen voor verstandelijk gehandicapten en de GGZ. De instellingsapotheek geeft tevens medicatiebegeleiding en ondersteuning ter bevordering van medicatieveiligheid.

Naast deze vijf typen apotheken zijn er nog andere contexten waarin de apothekersassistent werkzaam kan zijn. Ten eerste in de apotheek die zich bezighoudt met het geneesmiddelendistributiesysteem (GDS). Ten tweede de apotheek die recepten uitvult voor de openbare apotheek en die zich bezighoudt met central filling, smart filling of andere distributievormen. In deze situatie heeft de apothekersassistent weinig tot geen contact met patiënten. Een apothekersassistent kan ook gaan werken bij de farmaceutische industrie, bij farmaceutische groothandels en bij ketenorganisaties van apotheken. Een beperkt aantal apothekersassistenten is werkzaam bij apotheekhoudende huisartsen.

Wie is de apothekersassistent?

Algemene beschrijving van de apothekersassistent:

De apothekersassistent is een zelfstandig farmaceutisch zorgverlener die een cyclische zorgrelatie aangaat met de patiënt. Ze zorgt voor het beoordelen en op juiste wijze verwerken en afhandelen van de zorgvraag van een patiënt en/of haar recept. Zij gaat in gesprek met patiënt en geeft advies en voorlichting op maat. Ze is bevoegd tot het voor toediening gereedmaken van geneesmiddelen en het ter hand stellen van geneesmiddelen. Ze draagt er zorg voor dat opvolging wordt gegeven aan de initiële start van een therapie: farmaceutische patiëntenzorg. De apothekersassistent geeft patiënten zowel mondeling als schriftelijk uitleg over de werking van geneesmiddelen, de bewaarmethoden, de bijwerkingen en wijze van gebruik, de bewaarmethoden en de bijwerkingen tijdens de ter hand stelling van de geneesmiddelen en zelfzorgartikelen.

We onderscheiden grofweg twee soorten apothekersassistenten:
1. de apothekersassistent met patiëntcontact;
1. de productiegerichte apothekersassistent.

Een apothekersassistent werkt zelfstandig en in teamverband, maar onder de verantwoordelijkheid van een apotheker. De apothekersassistent ontvangt hiërarchisch leiding van een apotheker en kan functioneel of operationeel aangestuurd worden door de farmaceutisch manager of de teamleider. De apothekersassistent kan ondersteund worden door een apotheekmedewerker of farmaceutisch medewerker. Als medewerker in de gezondheidszorg is de apothekersassistent gehouden aan de richtlijnen omtrent de privacy.

Continu ontwikkelen

Het beroep van apothekersassistent is continu aan verandering onderhevig. Dit betreft niet alleen het farmaceutisch inhoudelijk deel van de werkzaamheden, maar ook ontwikkelingen in wet- en regelgeving, veranderingen in de maatschappij (zoals de houding van patiënten en publieke opinie), veranderingen in richtlijnen, vergoeding van medicatie en veranderingen op het gebied van computersystemen. Om goed te kunnen functioneren is het daarom van belang dat de apothekersassistent regelmatig bij- en nascholing volgt en zich bewust is van deze veranderingen om daarin mee te kunnen bewegen.

Zorgteam rondom de patiënt

De apothekersassistent is zich bewust van de rol van andere zorgverleners en wettelijke vertegenwoordigers van de patiënt. Zij overlegt met deze vertegenwoordigers, indien dit nodig is, met voorafgaande toestemming van de patiënt. Ook is de apothekersassistent zich bewust van het belang om eventuele wettelijke vertegenwoordigers en mantelzorgers van de patiënt, na overleg met de patiënt, te betrekken, om juist geneesmiddelengebruik te bevorderen. De apothekersassistent kan goed omgaan met deze grote verscheidenheid aan mensen, ook als deze mensen vanuit onbegrip reageren op bijvoorbeeld de veranderingen in de verzekeringen en vergoedingen.

Aanverwante beroepen

De apothekersassistent heeft met een grote verscheidenheid aan contacten te maken, zowel binnen als buiten de organisatie. Voorbeelden hiervan zijn:

- Intern: apotheker(s), collega-apothekersassistenten en andere medewerkers.
- Extern: patiënten en vertegenwoordigers van de patiënt, zorgverleners, zorgverzekeraars en leveranciers.

Typerende werkhouding

De apothekersassistent streeft te allen tijde zorgvuldigheid en nauwkeurigheid na. Zij werkt geconcentreerd met inachtneming van geldende wet- en regelgeving en beroepsnormen. Ze speelt in op de behoefte van de patiënt, ze kan deze behoefte inschatten, deze bij de patiënt verifiëren en op basis daarvan handelen en eventueel doorverwijzen (triage).

De apothekersassistent is evenwichtig en integer, zowel daar waar het gaat om het omgaan met privacygevoelige gegevens, als in de afhandeling van gemaakte fouten. Zij is zelfkritisch en reflecteert over haar gemaakte beslissingen en fouten. De apothekersassistent werkt samen met andere collega's, is behulpzaam en staat open voor anderen. De apothekersassistent werkt volgens een werkplanning, kan goed omgaan met veranderingen en is proactief (initiatiefrijk, denken in mogelijkheden en kansen). Ze is in staat het werk te overzien en kan daarnaar handelen. Ze schakelt snel en accuraat.

De ondernemende apothekersassistent

Van de apothekersassistent wordt verwacht dat zij inspeelt op de behoefte van de patiënt en waar nodig zelfzorg adviseert. Zij moet beschikken over communicatieve vaardigheden en de patiënten klantgericht te woord staan en adviseren. De apothekersassistent heeft aandacht voor de bedrijfsmatige aspecten van de apotheek.

Kernopgaven

Tijdens het werk heeft de apothekersassistent te maken met een aantal kernopgaven.
Een kernopgave is dé opdracht waar de apothekersassistent voor staat. Het betreft opgaven of problemen waarmee een apothekersassistent regelmatig te maken heeft. Van de apothekersassistent wordt een oplossing en aanpak verwacht.

Kernopgaven:	De zorgverlening adequaat te organiseren en af te stemmen op de wensen van de patiënt en de mogelijkheden van andere betrokkenen bij het zorgverleningstraject.
	Het aannemen van recepten, en logistieke randvoorwaarden, aanschrijven/ verwerken, uitvoeren van medicatiebewaking, klaarmaken, controleren en overhandigen van middelen, voeren van een consult rondom de uitgifte van een geneesmiddel en het controleren van vergoedingsvoorwaarden.
	Zorgen voor optimale, juiste en proactieve voorlichting en advies over een zorgvraag van de patiënt en/of zorgverlener, zodat deze zich goed behandeld en geholpen voelt.
	Kunnen omgaan met verschillende visies van zorgverleners, patiënten en verzekeraars. Respect voor de patiënt en zorgen voor een klimaat van vertrouwen.
	Stellen van prioriteiten en daarbij te allen tijde rustig en beheerst de patiënt te woord staan (agressie, drukte, communicatieproblematieken).
	Kennen van eigen grenzen en verantwoordelijkheden, zelf initiatief nemen.
	Werken volgens geldende richtlijnen en protocollen.
	ICT-vaardigheid ten behoeve van het leveren van goede zorg volgens de actuele standaarden.

Dilemma's

Tijdens haar werkzaamheden zal de apothekersassistent geconfronteerd worden met dilemma's. Een dilemma is een vraagstuk waar tegengestelde belangen moeten worden afgewogen en waarbij een keuze moet worden gemaakt om tot een resultaat te kunnen komen. Voorbeelden van dilemma's zijn:

Dilemma's:	Tijdsdruk versus kwaliteit van werk.
	Handelen conform regels versus individuele wensen en belangen van de patiënt.
	Bedrijfsmatig handelen versus goede zorg.
	Belangen van patiënt, voorschrijver versus belang van apotheker en/of apothekersassistent versus verzekeraar.
	Belang van apotheekteam versus individuele belang van apothekersassistent.
	Problemen altijd zelf oplossen versus probleem bij probleemeigenaar laten.
	Zelfstandig handelen versus advies vragen aan apotheker of collega's.
	De behoefte van patiënt versus de beschikbare tijd.
	Omgaan met ethische vraagstukken, tegenstrijdige belangen.

Complexiteit

De apothekersassistent werkt volgens standaard werkwijzen, protocollen en richtlijnen van de apotheek. Zij verricht ook werkzaamheden waarbij verschillende standaardwerkwijzen gecombineerd moeten worden (zoals veiligheid in combinatie met kwaliteit). Dat betekent dat er van de apothekersassistent flexibiliteit en klantgerichtheid gevraagd wordt. Complicerende factoren in het werk van de apothekersassistent zijn:

- Standaardwerkzaamheden vertalen zich op verschillende wijze naar de individuele patiënt: communicatie is hierbij van belang door in gesprek te gaan met de patiënt over zijn zorgvraag, hierbij zorgvuldig en nauwkeurig doorvragen en in samenspraak met de patiënt tot een passend advies te komen (geïndividualiseerde patiëntenzorg).
- Patiënten zijn vaak goed op de hoogte door media zoals het internet en worden daarom steeds mondiger, met

het risico dat patiënten een eigen interpretatie geven die niet altijd klopt. Hier zal de apothekersassistent op geduldige, maar accurate manier mee om moeten kunnen gaan.
- Het werken met gecompliceerde en verschillende digitale systemen.
- Omgaan met vele in- en externe contacten met zeer uiteenlopende achtergronden, opleidingsniveaus en (gezondheids)vaardigheden.
- Afbreukrisico's verbonden aan het geven van verkeerd advies/voorlichting (openbare apotheek) of het niet goed uitvoeren van bereidingen (bereidingsapotheek).

Diploma

Apothekersassistent word je door het volgen van de opleiding apothekersassistent en het behalen van het diploma 'apothekersassistent' op Mbo 4-niveau.
Het beroep apothekersassistent valt onder de Wet BIG en heeft een wettelijk beschermde opleidingstitel, ze heeft geen BIG registratie en valt niet onder het tuchtrecht.

Loopbaanperspectief

De apothekersassistent heeft de mogelijkheid om door te groeien naar bijvoorbeeld coördinerend apothekersassistent, apothekersassistent kwaliteitszorg, pharmacy practitioner, farmaceutisch manager en teamleider. Er zijn twee hbo-opleidingen: farmaceutisch consulent en farmakunde.

Trends en ontwikkelingen binnen het vak

Vanaf 1 januari 2015 is er een omvangrijke stelselwijziging in de zorg van start gegaan met als doel:
- Mensen sneller helpen bij zorg- en ondersteuningsvragen;
- Mensen zorg en ondersteuning verlenen die zoveel mogelijk aansluit op hun persoonlijke (thuis)situatie, mogelijkheden en sociale netwerk;
- Mensen ruimte en steun geven die anderen zorg of hulp willen
- De omvang en de kosten van de verzorgingsstaat beperken.

Deze stelselwijziging leidt onder andere tot:
- Langer thuis wonen, eerder naar huis (extramuralisering)
- Eigen regie van de patiënt en mantelzorg
- Samenwerking in de keten: eerstelijnshulp
- Betaalbaarheid van de zorg

Naast deze stelselwijziging, speelt een aantal andere ontwikkelingen die van invloed zijn op het werk in de apotheek. De belangrijkste staan hierna beschreven:

Complexe zorgvraag

Door de toename van welvaartsziekten zoals hart- en vaatziekten en de (dubbele) vergrijzing (steeds meer ouderen die steeds ouder worden waardoor er meer ouderdomsziekten en meer in combinatie voorkomen) verschuift de acute zorgvraag steeds meer naar een chronische zorgvraag. Meer patiënten met verschillende (chronische) aandoeningen maakt de zorgvraag ook steeds complexer. Daarnaast zorgt extramuralisering ervoor dat patiënten die voorheen in een ziekenhuis of zorginstelling werden verzorgd, nu thuis verzorging krijgen. Dit vraagt om meer kennis over de complexe zorgvraag, hoe hier mee om te gaan, kennis van polyfarmacie en hoe de medicatiebewaking en -begeleiding optimaal uit te voeren. Het verplaatsen van patiënten van het ziekenhuis naar huis vergroot ook de vraag naar het bereiden van geneesmiddelen op maat.

Patiënt als expert versus lage gezondheidsvaardigheden

De patiënt is vaak 'specialist van eigen aandoening': zij is goed op de hoogte van haar ziekte en de ziektebeelden en heeft bovendien de mogelijkheid om zelf informatie te verkrijgen over haar ziekte en/of voorgeschreven geneesmiddel. Desalniettemin is er een groeiende groep patiënten met lage gezondheidsvaardigheden en/of laaggeletterdheid. Deze patiënten zijn vaak onvoldoende in staat om regie te nemen over de eigen gezondheid en/of informatie op te zoeken en die te begrijpen en in te passen in de dagelijkse routine. De groep laaggeletterden is bovendien vaak lastig te bereiken. Dit staat haaks op het ideaal van de digitale samenleving en die is gericht op een hoge mate van zelfredzaamheid. Dit vraagt van de apothekersassistent specifieke communicatieve vaardigheden, om praktische informatie te verstrekken, de therapietrouwheid te controleren en om de patiënt te coachen.

Diversiteit van de patiëntengroep

De culturele en etnische diversiteit van de patiëntengroep (en het apotheekteam) neemt toe. Er komen steeds meer anderstaligen in de apotheek, mensen met een andere cultuur en/of geloofsovertuiging en meer diversiteit van de leeftijd van de patiëntengroep. Dit heeft impact op het werk in de apotheek omdat er snel geschakeld moet worden en tegelijkertijd rekening moet worden gehouden met andere gewoonten en gebruiken, communicatie en taalbarrières. Er is niet één oplossing voor iedereen, maar maatwerk voor iedere patiënt (zorg op maat).

Digitalisering, technologie

De beschikbaarheid van informatie wordt groter en er wordt meer en meer geautomatiseerd en met digitale systemen gewerkt. Ook de patiënt wordt steeds digitaler. De beschikbare informatie over een patiënt kan desalniettemin nog heel gefragmenteerd zijn, omdat ze is verdeeld over verschillende zorgverleners: meerdere huisartsen, meerdere apotheken, etc. Deze ontwikkeling vraagt van de apothekersassistent dat ze zich hier van bewust is en dat ze in staat is om de beschikbare informatie op te kunnen vragen in verschillende softwaresystemen (LSP, AIS).

Focus op gezondheid bevorderen en preventie

De focus verschuift van zorg en genezen naar de algehele gezondheid van de patiënt (de patiënt centraal).Hierbij speelt preventie een belangrijke rol bijvoorbeeld door het gesprek aan te gaan met de patiënt (bijvoorbeeld met diabetes type 2 en overgewicht), ook wanneer die daar niet om heeft gevraagd.

Binnen de apotheek wordt het steeds meer mogelijk om gezondheid te laten meten en advies hierover te krijgen (bijvoorbeeld nierfunctiecontrole of healthchecks).

Patiënt centraal

Bij de ontwikkeling 'patiënt centraal' wordt er gekeken naar wat de mogelijkheden van de patiënt en haar omgeving zijn en hoe de zorg daar het beste op kan worden ingericht. Denk aan het innamegemak (groeiende wens om ziektebehandeling in het 'gewone' dagelijkse leven van de patiënt te integreren), maar bijvoorbeeld ook het aanbieden van halal/kosher/vegan-medicatie. De 'patiënt centraal' betekent ook dat er goede begeleiding is van de patiënt bij het gebruik van geneesmiddelen gedurende de gehele ziekteperiode, waarbij geregeld controles worden uitgevoerd. Op basis van deze controles worden eventuele bijstellingen gedaan (cyclisch werken). Het zorgproces wordt rondom de patiënt ingericht.
De apotheek heeft een signaleringsfunctie van fysieke en mentale gesteldheid van de patiënt. Dit vraagt van de apothekersassistent - naast de inhoudelijke kennis - dat ze in staat is om problemen (de vraag achter de vraag) te achterhalen, in te schatten waartoe de patiënt in staat is, monitoren van de patiënt en daarover in gesprek gaan met de patiënt en het zorgteam.

Bereiden

Sinds de invoering van de Geneesmiddelenwet in 2007 hebben de grootschalige bereide geneesmiddelen steeds meer terrein gewonnen. De bereidingen van medicijnen vinden steeds meer geconcentreerd plaats bij grootbereiders, bereidingsapotheken en bereidende ziekenhuisapotheken. Het op grote schaal bereiden van geneesmiddelen is meestal veel goedkoper dan het op kleine schaal bereiden zoals in de apotheek. De praktijk geeft aan dat zelf bereiden van belang kan zijn indien het commercieel product niet voldoet voor de toepassing bij een patiënt, een geneesmiddel tijdelijk niet leverbaar is of alleen tegen hoge kosten. In vrijwel elke ziekenhuisapotheek vindt Voor Toediening Gereed Maken (VTGM) plaats. In toenemende mate wordt er door de ziekenhuisapotheek ook op de afdeling VTGM uitgevoerd. Daarnaast is er de ontwikkeling dat er steeds meer ready to administer (RTA) spuiten op voorraad worden bereid in de ziekenhuisapotheek die aan dezelfde hoge kwaliteitseisen voldoen als de producten uit de industrie.

Van logistiek naar zorg

Steeds meer apothekers laten de (herhaal)medicatie buiten hun apotheek verpakken en etiketteren (central filling). Het doel hiervan is dat apotheken zich kunnen concentreren op zorginhoudelijke taken. De apothekersassistent kan zich dan meer op zorgtaken en medicatiebewaking richten. De apothekersassistent verzorgt de uitgifte, geeft uitleg over de op recept voorgeschreven medicatie, beantwoordt vragen en licht het gebruik en werking van de geneesmiddelen toe. Routinematige activiteiten zoals het gereedmaken voor uitgifte van herhaalmedicatie worden steeds meer ondergebracht bij gespecialiseerde apotheken.

Verschuiving naar digitalisatie van de patiëntcontacten

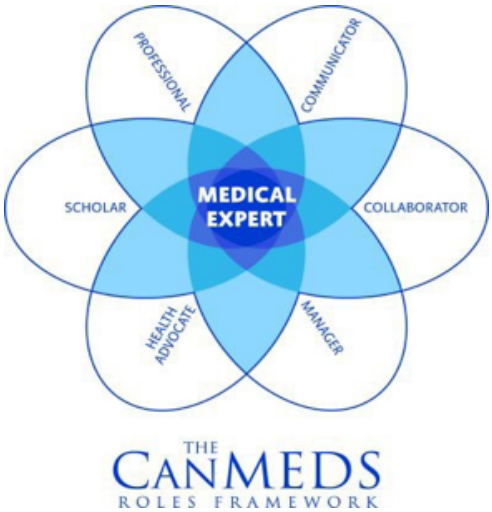
Er vindt steeds meer verschuiving plaats van face-to-face-contacten met patiënten aan de balie, naar contact via digitale kanalen of per telefoon. Persoonlijke begeleiding staat centraal om zorg op maat te kunnen leveren en dat betekent 24/7 inspelen op de behoefte van de patiënt. De receptverwerking zal steeds meer digitaal gaan plaatsvinden, waarbij verslaglegging plaatsvindt in het elektronisch patiëntendossier. De apothekersassistent moet zich bewust zijn van de voor- en nadelen van verschillende en digitale kanalen en daarmee om kunnen gaan.

3 De bouwstenen van het BCP

CANMEDS vertaald naar AA: zeven competentiegebieden

Voor de beschrijving van competentiegebieden van de apothekersassistent is aangesloten bij het model van de Canadian Medical Education Directives for Specialists 2005 (CanMEDS 2005). Het CanMEDS model bestaat uit zeven rollen, waarbij de rol van 'medical expert' (in het geval van de apothekersassistent 'farmaceutisch handelen') de centrale integrerende rol vertegenwoordigt. In dit BCP is 'farmaceutisch handelen' de centrale rol van de apothekersassistent. De andere zes rollen zijn 'communicator', 'collaborator', 'scholar', 'health advocate', 'manager' en 'professional'. Omdat deze rollen op het niveau van medisch specialist zijn benoemd en in het Engels, is voor het BCP een vertaling gemaakt van de rollen. Daarnaast zijn de titels van de rollen omgezet naar competentiegebieden.

CanMEDS	BCP apothekersassistent competentiegebieden
Medical expert	Farmaceutisch handelen
Communicator	Communicatie
Collaborator	Samenwerking
Manager	Organisatie
Health advocate	Maatschappelijk handelen
Scholar	Leren & ontwikkelen
Professional	Professionaliteit



Uitleg structuur competentiegebieden en taken

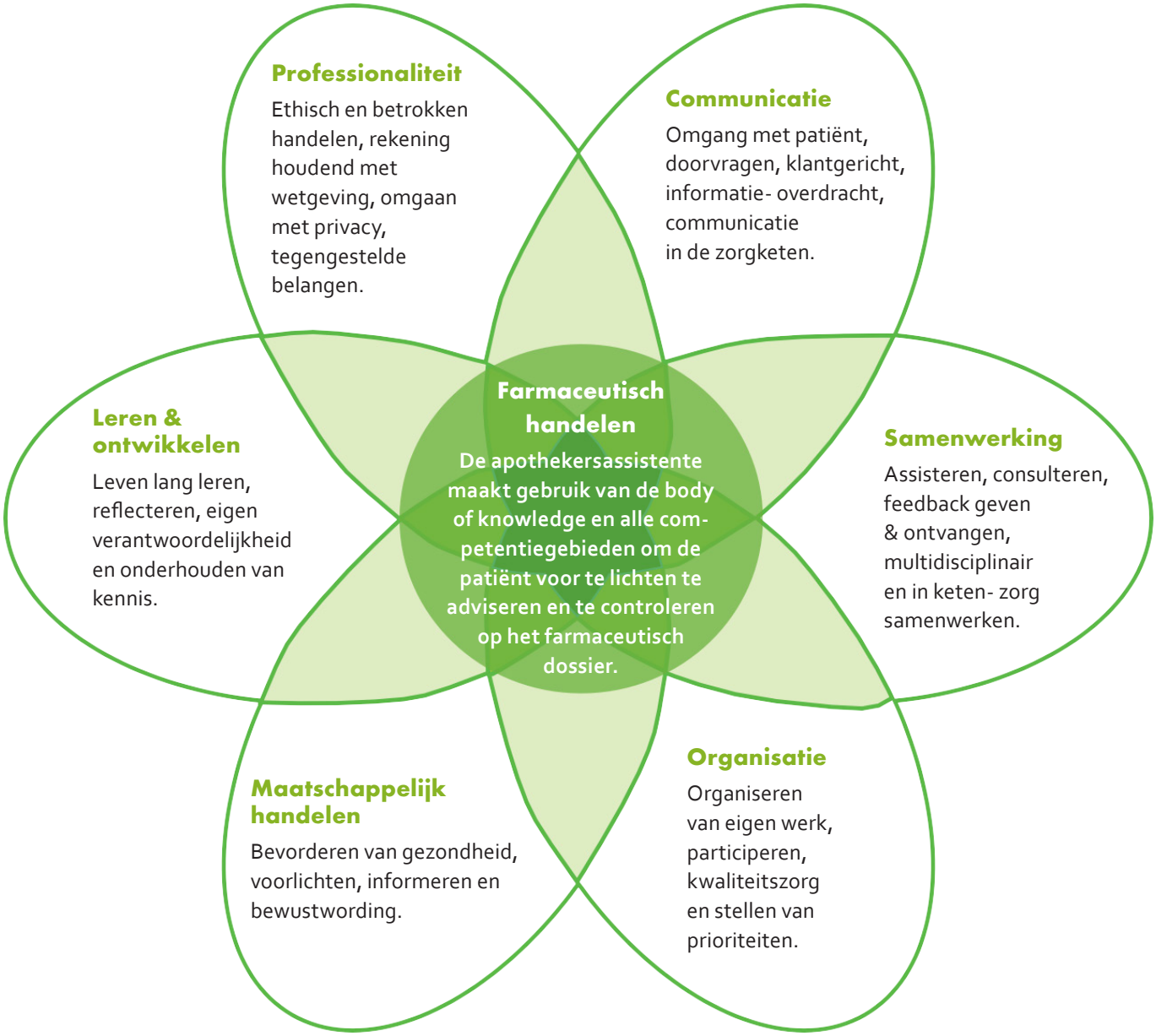
De competentiegebieden

Farmaceutisch handelen is het centrale competentiegebied. Om farmaceutisch handelen uit te kunnen oefenen, zijn de andere zes competentiegebieden nodig. Vandaar dat het CanMEDS model de vorm heeft van een bloem waarbij in het hart van de bloem alle competentiegebieden bij elkaar komen.
In dit document is ieder competentiegebied weergegeven in een schema met daarin:

- Een omschrijving van wat het competentiegebied inhoudt;
- Een beschrijving welke competentie er ingezet kan worden;
- Gedragsindicatoren.

Het eerste competentiegebied bevat de 'Body of knowledge': de vakinhoudelijk kennis en vaardigheden.

De taakgebieden: na de beschrijving van de competentiegebieden volgt een overzicht van de taken die de apothekersassistent uitvoert. Er zijn zeven taken beschreven.



3.1 De zeven competentiegebieden

1. Farmaceutisch handelen

'Farmaceutisch handelen' als centraal competentiegebied integreert de zes andere competentiegebieden. De apothekersassistent past kennis over geneesmiddelen en ziektebeelden toe en is bekend met de geldende wet- en regelgeving en procedures. Het handelen van de apothekersassistent is gericht op de patiënt en/of het product.
De apothekersassistent verzamelt relevante informatie om een zo goed mogelijk gesprek met de patiënt aan te kunnen gaan met als doel informatie in te winnen over de patiënt en in gezamenlijkheid met de patiënt tot de beste behandeling te komen. Een brede productkennis van geneesmiddelen, de risico's en kennis van juiste combinaties van geneesmiddelen is belangrijk om zo goed mogelijk te kunnen adviseren, maar vooral om de medicatie te bewaken. Een brede productkennis is ook nodig om de juiste toedieningsvorm te kiezen en advies te geven over toedieningsvorm, toedieningswijze, bewaarmethoden en bewaartermijnen.

Competenties en gedragsindicatoren

De apothekersassistent is in staat om de afhandeling van de zorgvraag dusdanig uit te voeren dat de patiënt het product en de instructies geleverd krijgt die passen bij de vraag.
Verkennen en vaststellen van de zorgvraag van de patiënt.
Nauwkeurig registreren in het farmaceutisch patiëntendossier.
Herkennen van geneesmiddelen die behoren bij een ziektebeeld en geneesmiddelen die een aandoening kunnen verergeren

De apothekersassistent vindt snel de vereiste informatie en past deze goed toe

- Opvragen van benodigde gegevens om medicatie af te kunnen geven (bijvoorbeeld LSP) ook met gebruikmaking van nieuwe informatietechnieken.
- Uitvoeren van medicatiebewaking, waarbij medisch farmaceutische beslisregels en laboratoriumwaardes worden meegewogen.
- Uitvoeren van medicatiebegeleiding, hieronder valt onder andere het voorlichten van de patiënt over het geneesmiddel, toegespitst op zijn specifieke situatie (bijvoorbeeld interactie, dosering, bewaarcondities).

De apothekersassistent bezit adequate kennis en vaardigheden naar de stand van het vakgebied.
Toepassen van:

- Wet- en regelgeving
- Richtlijnen
- Standaarden
- (Bereidings-)protocollen
- Aseptisch handelen
- Adviseren en verkopen van zelfzorgartikelen
- Kennis van zelfzorgartikelen en effecten van gebruik in combinatie met andere geneesmiddelen
- Productkennis
- Ziektebeelden
- Preferentiebeleid

Body of knowledge

De apothekersassistent moet over brede kennis beschikken op het gebied van farmacie. Afhankelijk van de functie en de context liggen zwaartepunten in kennisgebieden. Steeds belangrijker wordt het verzamelen en beoordelen van benodigde medische informatie om te komen tot een geïndividualiseerde farmacotherapeutische behandeling. De apothekersassistent moet onder andere kennis hebben van:
Vakkennis ten behoeve van medicatiebegeleiding en voorlichting & advies:

- Anatomie en fysiologie
- Kennis van ziektebeelden
- Farmacotherapie: welke geneesmiddelen bij welke ziekten
- Geneesmiddelenkennis zoals:
  - Kennis van geneesmiddelen
  - Kennis van werkingsmechanismen van geneesmiddelen
  - Meest voorkomende bijwerkingen
  - Belang van therapietrouw
- Geldende richtlijnen (zoals KNMP, NHG)
- Kennis t.a.v. hygiëne en beschermende maatregelen bij toediening van geneesmiddelen
- Preventieve zorg zoals:
  - Reizigerszorg
  - Zelfmanagement bij COPD, astma, diabetes en antistolling
  - Zelfzorg conform zelfzorg- en UA-standaarden
- Chronische zorg zoals:
  - Diabeteszorg (bloedsuiker, insulinepencontrole, apparaat controle)
  - CVRM (cardiovasculair risicomanagement), cholesterol, BMI (body mass index)
  - Begeleiding/instructie van astma en COPD (Chronic Obstructive Pulmonary Disease)
  - Chronische zorg en daaraan gerelateerd polyfarmacie
  - Wondzorg (verbandmiddelen)
- Bijzondere patiëntengroepen, zoals kinderen en ouderen
- Vakkennis ten behoeve van productzorg:
  - Voorschriften, procedures en protocollen
  - Voor toediening gereed maken
  - Bereiden uit grondstoffen
  - Grondstoffenkennis

Algemene kennis ten behoeve van uitvoeren werkzaamheden:

- Wet- en regelgeving zoals GMP/GMP-z
- Preferentiebeleid, actuele situatie zorgverzekeraars en vergoedingen
- Arbowetgeving
- ICT- en automatiseringssystemen. Toepassen en beheersen van ICT-vaardigheden.
- Ketenzorg
- Communicatie- en gesprekstechnieken (en consultvoering)
- Beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift
- Rekenvaardigheden t.b.v. medicatiebewaking (doseringscontrole, aantallen berekenen, gebruiksduur), bereiden en of veilig klaarmaken.
- Kennis van de organisatie en bedrijfsvoering
- Kwaliteitsmanagement
- Administratieve processen

2. Communicatie

De apothekersassistent is empathisch en weet goed aan te sluiten op de behoefte van de patiënt. Ze luistert hierbij proactief naar de patiënt, gaat in gesprek met de patiënt, verschaft in correct Nederlands en in begrijpelijke bewoordingen informatie over het gebruik van geneesmiddelen en komt samen met de patiënt tot de best passende behandeling. Goede communicatie draagt bij aan doelmatig en goed gebruik van geneesmiddelen en een tevreden patiënt. De apothekersassistent moet daarom goed kunnen uitleggen en de achterliggende acties van de apotheek duiden. De apothekersassistent is zich bewust van de invloed van non-verbale communicatie en communicatie met mensen met verschillende niveaus in gezondheidsvaardigheden, ziektebeelden en verschillende culturele en maatschappelijke achtergrond.

Competenties en gedragsindicatoren

De apothekersassistent is in staat om de zorgvraag duidelijk te krijgen zodat de juiste vervolgstappen genomen kunnen worden (triage).

- Analyseren en vaststellen van zorgvraag, door aandachtig te luisteren en door te vragen naar zorgen en verwachtingen van patiënt en andere benodigde informatie.
- Handelen op basis van de zorgvraag om de patiënt de juiste geneesmiddelen, producten, adviezen en gebruiksinstructies te kunnen geven of door te verwijzen naar een andere zorgverlener.

De apothekersassistent bespreekt de informatie met patiënten

- Verifiëren (bijvoorbeeld door 'teach back-methode') van begrip van patiënt door te luisteren, samen te vatten en door te vragen.
- Op invoelende wijze en met respect informeren en adviseren van patiënten.

De apothekersassistent houdt het medicatiedossier up-to-date en draagt zo nodig over aan andere zorgverleners

- Onderhouden van duidelijke en actuele medicatiedossiers.
- Overleggen met collega's over ziektecasussen.
- Voorleggen van problemen aan de doktersassistent en andere belanghebbenden.
- Houdt rekening met wet- en regelgeving rondom privacy (AVG).

3. Samenwerking

De apothekersassistent werkt in teamverband en is onderdeel van het team. Zij draagt bij aan het efficiënt samenwerken met zorgverleners en andere belanghebbenden bij de behandeling van de patiënt. De apothekersassistent zorgt voor goede samenwerking door helderheid in verwachtingen en mogelijkheden ten opzichte van andere disciplines te bewerkstelligen. Ze levert een bijdrage aan gezonde teamontwikkeling door elkaar te stimuleren en constructieve feedback te geven en te ontvangen. Zij kan zich goed inleven in de situatie van de gesprekspartner (zoals arts, mantelzorger). De apothekersassistent dient de eigen beperkingen in kennis, vaardigheden en ervaring te kennen en demonstreert dit onder andere door proactief te overleggen met collega-apothekersassistenten en de apotheker. Zij heeft inzicht in de consequenties van haar handelen voor andere betrokken professionals rond de zorg van de patiënt.

Competenties en gedragsindicatoren

De apothekersassistent levert een bijdrage aan een gezond samenwerkingsklimaat binnen de apotheek.

- Proactief overleggen met collega's van het apotheekteam.
- Proactief deelnemen aan werkbesprekingen en andere structuren (intern en extern).
- Bijdragen aan gezonde teamontwikkeling door elkaar te stimuleren en constructieve feedback te geven en te ontvangen.
- Afstemmen van werkzaamheden en nakomen van gemaakte afspraken.

De apothekersassistent draagt bij aan effectieve interdisciplinaire samenwerking en ketenzorg

- Zorgen voor een goede medicatieoverdracht tussen de zorgverleners in de keten.
- Inzicht hebben in de zorgketen van individuele patiënten.
- Effectief communiceren met voorschrijvers, apothekers en andere betrokkenen.
- Maken van werkbare afspraken met andere zorgverleners in de keten ten behoeve van de gezamenlijke patiënt (omgaan met tegenstrijdige belangen in de ketenzorg).

4. Organisatie

De apothekersassistent overziet haar werkzaamheden, stelt prioriteiten en voert taken doelmatig uit. Ze werkt in teamverband met collega's. Ze kan goed omgaan met veranderingen in de organisatie. Zij is bekend met de belangen en visie van de apotheek. Daarnaast heeft zij kennis van de aspecten die in de zorg voor patiënten spelen (zoals de vergoedingsstructuur en contracteisen van de zorgverzekering die voor een goede afhandeling van de zorgvraag van de patiënt noodzakelijk zijn). De apothekersassistent is bekend met het kwaliteitssysteem binnen een apotheek en draagt bij aan optimale performance en continue verbetering. De apothekersassistent voldoet in haar handelen aan de regels en voorschriften die door de wetgever en de organisatie gesteld worden.

Competenties en gedragsindicatoren

De apothekersassistent is in staat haar werkzaamheden op een systematische wijze nauwkeurig uit te voeren, zodat de werkzaamheden effectief en efficiënt uitgevoerd worden.

- Herleidbaar vastleggen van gegevens, indien nodig met toelichting, in het farmaceutisch patiëntendossier of bereidingsprotocol.
- Werken volgens de richtlijnen en procedures binnen de apotheek.
- Zorgen voor actuele medicatiedossiers van patiënten.

De apothekersassistent is in staat om in haar handelen het streven naar kwaliteit tot uiting te laten komen

- Levert een bijdrage aan het handhaven en verbeteren van de kwaliteit van de apotheek.
- Stelt hoge kwaliteitseisen aan de uitvoering van eigen werkzaamheden.
- Werkt met kwaliteitszorgsystemen en neemt deel aan kwaliteitsaudits.
- Signaleert en rapporteert tijdig verbeter- en knelpunten.

5. Maatschappelijk handelen

De apothekersassistent vormt een onderdeel van de maatschappij en is zich bewust van haar rol in het stimuleren van gezond gedrag van patiënten. De apothekersassistent beseft dat dit een essentieel onderdeel is van het bevorderen van de gezondheid op het niveau van de patiënt en de praktijk. Voorlichten en informeren zijn taken die de apothekersassistent op individueel (patiënt) en collectief (gemeenschap) niveau, uitvoert. De apothekersassistent toont te allen tijde betrokkenheid richting de patiënt en verantwoord en doelmatig handelen. De apothekersassistent is zich bewust van haar verantwoordelijkheid. Bij het uitoefenen van haar werkzaamheden houdt zij rekening met haar maatschappelijke rol, de geldende wet- en regelgeving, de beroepsethiek, en sociale en culturele factoren.

Competenties en gedragsindicatoren

De apothekersassistent kent ziektebeelden en verschillende preventieve maatregelen.

- Herkennen van lacunes in de kennis van de patiënt rondom zijn ziekte en preventieve maatregelen.
- Belang van individuele en unieke patiënt altijd centraal stellen.

De apothekersassistent draagt bij aan bevordering van gezondheid en juist geneesmiddelengebruik

- Signaleren van problemen met therapietrouw, aansluiten bij de belevingswereld van de patiënt.
- Aandacht voor doelmatigheid van geneesmiddelgebruik.
- Betrekt waar nodig de naaste betrokkenen van de patiënt en andere zorgverleners.
- Toepassen van deskundigheid en geven van voorlichting tijdens voorlichtingsbijeenkomsten en presentaties.

6. Leren & ontwikkelen

De apothekersassistent is zich ervan bewust dat continu leren belangrijk is om haar vak goed uit te kunnen oefenen. Het gaat om het beschikken over de juiste competenties. De apothekersassistent leert naast het volgen van bij- en nascholing, ook op basis van haar eigen ervaringen met collega's, patiënten en andere disciplines. Daarnaast stelt de apothekersassistent zich op de hoogte van verandering in wet- en regelgeving. Zij reflecteert op haar eigen beroepsmatig handelen, gedrag en werkwijze. De apothekersassistent werkt actief aan het bevorderen van haar deskundigheid, geeft uitvoering aan haar persoonlijk bij- en nascholingsplan en deskundigheidsbevorderende activiteiten, zoals stagebegeleiding en werken aan het kwaliteitssysteem, en draagt bij aan de professionalisering van het beroep.

Competenties en gedragsindicatoren

De apothekersassistent maakt gebruikt van en verwijst naar relevante informatiebronnen om voorlichting en advies te geven aan de patiënt.

- Op de hoogte zijn van actuele ontwikkelingen in de farmaceutische zorg (zowel vakinhoudelijk als wat betreft wet- en regelgeving en contractuele afspraken met zorgverzekeraars).
- Op de hoogte zijn van richtlijnen m.b.t. geneesmiddelen, ziektebeelden en medische hulpmiddelen rond het verschaffen van geneesmiddelen en voorkomen van ziekten.

De apothekersassistent bevordert haar eigen deskundigheid zodat het werk altijd optimaal wordt uitgevoerd.

- Lezen van vakliteratuur en volgen van bijscholingsactiviteiten.
- Nemen van eigen verantwoordelijkheid in het bevorderen van deskundigheid.
- Vragen om feedback over eigen functioneren en het geven van feedback aan anderen.
- Leren van collega's door op de werkplek ervaring en kennis te delen.

De apothekersassistent stelt een persoonlijk bij- en nascholingsplan op en voert het uit.

- Stellen van persoonlijke leerdoelen.
- Kiezen van passende leermethoden voor bij- en nascholing.
- Volgen van bij- en nascholing.
- Bijhouden van nieuwe ontwikkelingen.

De apothekersassistent bewaakt de balans tussen patiëntzorg en persoonlijke ontwikkeling

- Scheppen van realistische verwachtingen.
- Toepassen van timemanagement tools.

7. Professionaliteit

De apothekersassistent toont als professional betrokkenheid naar het vak dat zij uitoefent, de organisatie waar zij werkzaam is en de gezondheid van mensen. Zij toont daarbij zelfvertrouwen in haar functioneren. Betrokkenheid met patiënten uit zich in het luisteren naar de patiënt en handelen vanuit het perspectief van de patiënt. Indien er sprake is van weerstand bij de patiënt, zal de apothekersassistent hier professioneel op inspelen en de weerstand waar mogelijk zoveel mogelijk wegnemen, dan wel adresseren. Tegelijkertijd kan zij zich inleven in de vragen, cultuur en levensomstandigheden van de patiënt. De apothekersassistent vervult een poortwachtersrol en herkent risico's van geneesmiddelengebruik. Zij weet wanneer zij vragen doorspeelt naar de voorschrijver of een apotheker. Ze reflecteert kritisch op haar eigen competenties en gedrag.

Competenties en gedragsindicatoren

De apothekersassistent levert patiëntzorg op integere, oprechte en betrokken wijze.

- Vertrouwelijk omgaan met patiëntgegevens op basis van privacywetgeving en standaarden binnen de branche.
- Omgaan met patiënten van verschillende etnische en culturele achtergronden, levensstijl.
- Het belang van de patiënt centraal stellen en afstemmen op de zorgvraag.
- Feitelijk vastleggen van informatie van en over de patiënt.
- Neemt de beroepscode apothekersassistent in acht ('Beroepscode van de apothekersassistent').

De apothekersassistent vertoont adequaat gedrag rondom persoonlijke contacten en interpersoonlijk gedrag.

- Professioneel handelen bij het omgaan met weerstand van patiënten en zorgverleners.
- Het vinden van een juiste balans tussen professionele en persoonlijke rollen.
- Omgaan met verschillende belangen van betrokkenen in de ketenzorg.
- Respect tonen naar de patiënt, collega's en zorgverleners.

De apothekersassistent kent de grenzen van de eigen competenties en handelt daarbinnen.

- Nemen van zelfstandige beslissingen waar mogelijk.
- Op juiste momenten een apotheker en/of andere zorgverleners inschakelen bij het advies voor de patiënt (triage).

3.2 De taakgebieden van de apothekersassistent

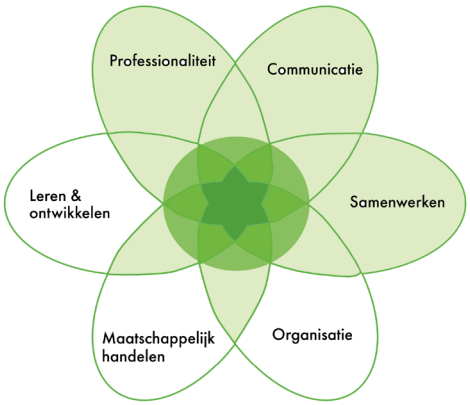
De activiteiten van een apothekersassistent zijn te verdelen in zeven taakgebieden. De apothekersassistent is in staat om alle taakgebieden uit te voeren met uitzondering van bereiden (productzorg). Bereiden wordt meer en meer gezien als een differentiatie. De taakgebieden van de apothekersassistent zijn:

1. Geïndividualiseerd farmaceutische patiëntenzorg
2. Voorlichting en advies
3. Zelfzorg en preventie
4. Logistiek
5. Productzorg
6. Kwaliteitszorg
7. Vormgeven van en sturing geven aan (zorg)processen

Bij elk taakgebied maakt de apothekersassistent in meer of mindere mate gebruik van de competentiegebieden die in dit BCP zijn beschreven. De competentiegebieden overlappen elkaar met als centrale rol het farmaceutisch handelen van de apothekersassistent.
Hieronder worden per taakgebied, naast de centrale rol farmaceutisch handelen, de drie belangrijkste competentiegebieden genoemd waarvan gebruik wordt gemaakt bij het betreffende taakgebied.

Taakgebied Geïndividualiseerde farmaceutische patiëntenzorg (FPZ)

- Communicatie
- Professionaliteit
- Samenwerken

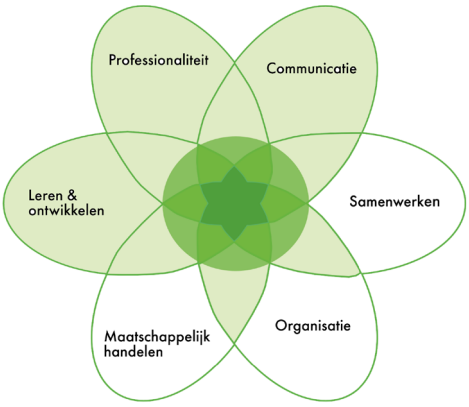


De apothekersassistent zal zoveel mogelijk inspelen op de zorgvraag van de individuele patiënt. Zij zal de vraag achter de vraag achterhalen en waar nodig een apotheker of meer bekwame collega's inschakelen. Ze zorgt voor medicatieoverdracht naar andere zorgverleners door goed onderhoud van het medicatiedossier en het vragen om toestemming om deze gegevens te delen via een beveiligd netwerk. Zij zal in het geval van multimorbiditeit en complexe zorgvragen verwijzen naar de apotheker. Zij kan specifieke medische patiëntinformatie als laboratoriumwaardes interpreteren en relateren aan de zorgvraag. Zij kent de gevolgen van genetische verschillen (bij omzetting van geneesmiddelen) bij het geneesmiddelgebruik en zal bij vraagstelling omtrent farmacogenetica verwijzen naar de apotheker. De apothekersassistent stelt op basis van de zorgvraag (recepten, zelfzorg, triage) geneesmiddelen en zelfzorgartikelen ter hand.

- Uitvoeren van triage, de zorgvraag goed interpreteren en hiernaar handelen (zelfzorg, recept, maar ook indien nodig doorverwijzen).
- Verzamelen van alle gegevens die nodig zijn om aan de zorgvraag te kunnen voldoen (o.a. bij patiënt zelf, lab-waarden (POCT, eGFR), overleg met voorschrijver) en deze gegevens interpreteren en relateren aan de zorgvraag.
- Signaleren van fouten in voorschriften en corrigeren al dan niet in overleg met een apotheker/voorschrijver.
- Toepassen van consultvoering om zo goed mogelijk tegemoet te komen aan de zorgbehoefte van de patiënt.
- Verifiëren van het medicatieoverzicht inclusief contra-indicaties en intoleranties (medicatieverificatie) met de patiënt.
- Bijhouden van het patiëntendossier en het uitvoeren van adequate verslaglegging.
- Overleggen met apotheker en andere zorgverleners.
- Begeleiding bij eerste en tweede uitgiftegesprek en vervolguitgiftegesprekken, inclusief doseringscontrole.
- Uitvoeren van medicatiebewaking: controle en herkennen van onjuistheden in recept(Verwerking), indien nodig in overleg met apotheker of voorschrijver (zoals dosering, CI, IA, intolerantie).
- Meedenken met de patiënt op gebied van gebruik van geneesmiddelen en medische hulpmiddelen (beperkingen van een patiënt zoals slikproblemen, reumahanden, cognitieve vaardigheden).
- Signalerende functie: gaat het goed met de patiënt, bijwerkingen, therapietrouw, signaleren van problemen bij medicatiegebruik.
- Adequate overdracht naar andere zorgverleners.
- Werken volgens de vigerende richtlijnen en standaarden.

Taakgebied Voorlichting en advies

- Communicatie
- Professionaliteit
- Leren en ontwikkelen

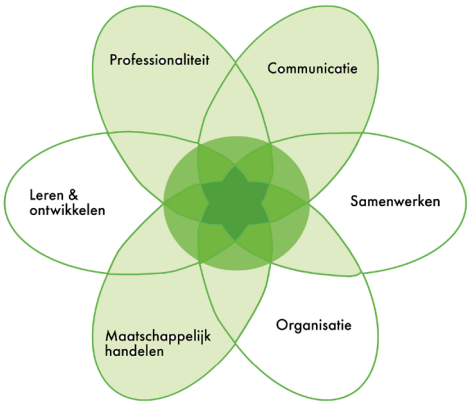


De apothekersassistent gaat in gesprek met de patiënt over het gebruik van geneesmiddelen. Adviseren heeft betrekking op het doen van deskundige suggesties en samen met de patiënt tot de beste behandeling komen. Bij voorlichting gaat het om met de patiënt in gesprek te gaan over specifieke onderwerpen gericht op het voorkomen van problemen en bevorderen van gezondheid.

- Herkennen en benoemen van de zorgvraag van de patiënt en dit vertalen naar acties.
- Farmaceutische taal afstemmen op taal van patiënt.
- Laagdrempelige mogelijkheid tot informatie en advies bieden (apps, platforms zorgportaal, websites).
- Focus op behandelresultaat in plaats van op het ter hand stellen van geneesmiddelen.

Taakgebied Zelfzorg en preventie

- Communicatie
- Professionaliteit
- Maatschappelijk handelen

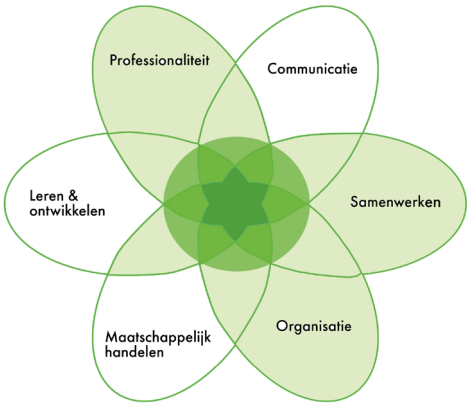


De apothekersassistent adviseert zelfzorgmiddelen en houdt rekening met de combinatie met andere zelfzorgmiddelen en/of geneesmiddelen. Ze is daarbij voortdurend alert op mogelijke gezondheidsrisico's en geeft advies over gezonde leefstijl. Ze is zich hierbij bewust van haar verantwoordelijkheid in de rol van zorgprofessional.

- Verstrekken van leefstijladviezen.
- Beoordelen wanneer bij zelfzorgartikelen ook medicatiebegeleiding nodig is op basis van zelfzorg- en UA-standaarden: toepassen van WHAM-vragen bij zelfzorg.
- Metingen uitvoeren van o.a. bloeddruk, cholesterol, glucose, nierfunctie (point of care destiny), resultaten interpreteren en op basis daarvan advies geven.

Taakgebied Logistiek

- Organisatie
- Samenwerken
- Professionaliteit

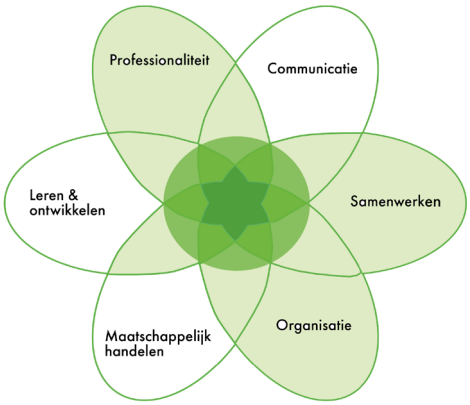


Een belangrijk proces binnen de apotheek is de logistiek. Hieronder valt voorraadbeheer, het bestellen van geneesmiddelen en zelfzorgartikelen en het verwerken van de bestellingen. De apothekersassistent zorgt ervoor dat logistieke processen soepel en efficiënt verlopen, maar weet ook hoe te handelen wanneer het logistiek niet goed loopt, bijvoorbeeld wanneer er door een voorraadtekort niet aan een vraag van een patiënt kan worden voldaan. Randvoorwaarde is een goede organisatie, een goed voorraadsysteem en uitgewerkte procedures.

- Bestelling plaatsen, bij binnenkomst verwerken en boeken in het digitale systeem.
- Bewust van de houdbaarheid van producten (first-in first-out principe) en optimale bewaaromstandigheden.
- Zorgen voor juiste balans in voorraad en vraag, zodat er op het juiste moment bestellingen kunnen worden geplaatst.
- Proactief handelen bij beperkte leverbaarheid van producten.
- Bewaarcondities van geneesmiddelen en zelfzorgartikelen kennen en daarnaar handelen.
- Het leveren van medicatie in geïndividualiseerde distributiesystemen of herhaalmodules.

Taakgebied Productzorg

- Professionaliteit
- Organisatie
- Samenwerken

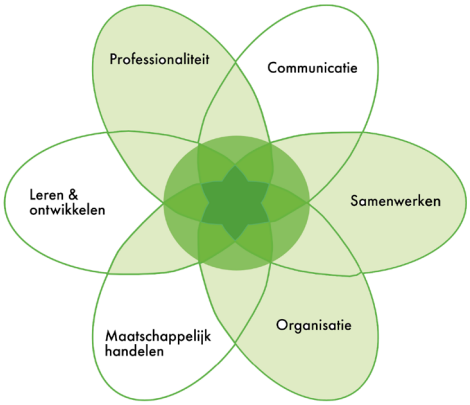


De apothekersassistent zorgt ervoor dat het noodzakelijke geneesmiddel in de juiste vorm beschikbaar is voor de patiënt en dat het geneesmiddel van goede kwaliteit is voordat de patiënt het zichzelf toedient of krijgt toegediend. Het bereiden van geneesmiddelen is een onderdeel van productzorg dat bij één of enkele apothekersassistent en binnen een apotheek kan worden ondergebracht. In veel gevallen vindt bereiding plaats in een aparte bereidingsapotheek of bereidingsunit en worden er bereidingen gemaakt op individueel patiëntniveau of op voorraad in grote hoeveelheden.

- Controleren of het product(-vorm) geschikt is voor de patiënt (gebruiks- en innamemogelijkheid van geneesmiddelen), denk hierbij aan sonde en slikproblemen, reumahanden, Parkinson en cognitieproblemen.
- Bereiden van geneesmiddelen uit grondstoffen of vanuit een commercieel product.
- Beschikken over uitstekende rekenkundige vaardigheden.
- Nauwkeurig en secuur werken volgens richtlijnen en procedures.
- Voor toediening gereedmaken (VTGM) in de apotheek (bijv. cytostatica). Kennis van farmaceutische biologie om aseptisch te kunnen werken en de te bereiden producten niet te besmetten;
- Beoordelen gebruiksvriendelijkheid preparaten (bijv. voor een kind kiezen tussen een drank of capsules);
- Bewaren in de apotheek; transporteren van geneesmiddelen.

Taakgebied Kwaliteitszorg

- Professionaliteit
- Organisatie
- Samenwerken

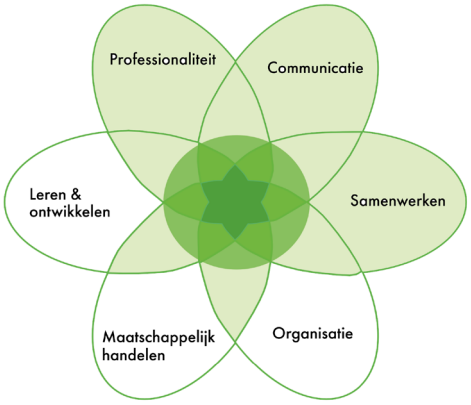


De apothekersassistent ondersteunt een apotheker bij het ontwikkelen en realiseren van het kwaliteitsbeleid. De apothekersassistent werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg en heeft kennis van het kwaliteitsproces. Zij ziet toe op kwaliteitsborging binnen de apotheek en rapporteert tijdig verbeter- en knelpunten en geeft blijk van een oplossingsgerichte en proactieve houding. In deze rol levert de apothekersassistent een bijdrage aan de ontwikkeling van kwaliteitshandboeken en opstellen van richtlijnen en procedures rondom kwaliteitsnormen.

- Signaleren en vastleggen van interne en externe fouten en klachtenregistratie, indien van toepassing vastleggen in het patiëntendossier.
- Verbeteracties ondernemen naar aanleiding van fouten of klachten.
- Naleven van afspraken en collega's hierop aanspreken.
- Op de hoogte blijven van geldende richtlijnen en procedures van het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS).

Taakgebied Vormgeven van en sturing geven aan (zorg-)processen

- Communicatie
- Samenwerken
- Professionaliteit

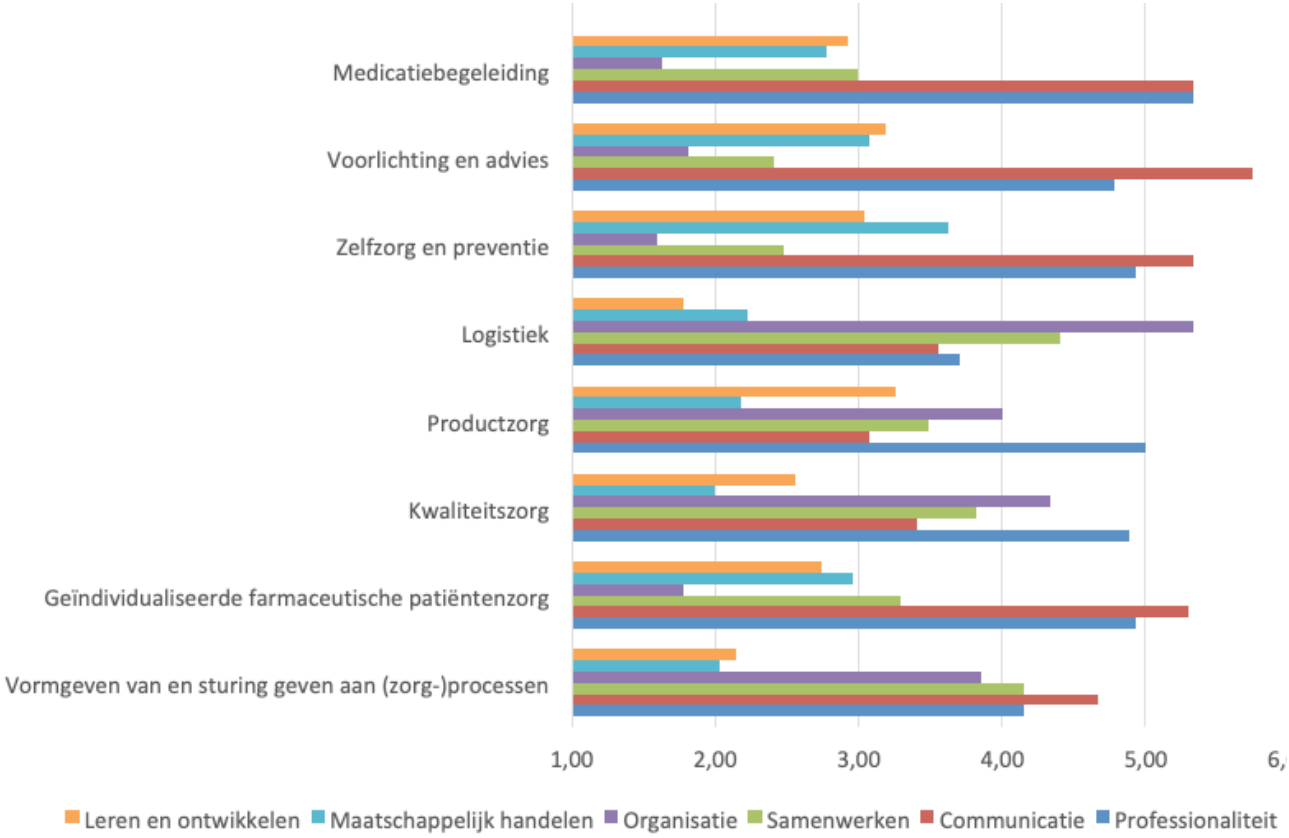


De apothekersassistent heeft inzicht in de zorgprocessen rondom de patiënt. Zij kan waar nodig de betrokken zorgverleners inschakelen rekening houdend met de privacy van de patiënt. Zij kent het zorgveld rondom de patiënt en rondom de apotheek en weet waar zij haar informatie kan verkrijgen, dan wel haar vragen kan neerleggen. Op deze manier wordt er directe communicatie met andere zorgverleners verkregen, zonder dat dit de patiënt verder belast. Alle handelingen en overleggen vinden plaats na toestemming van de patiënt, de apothekersassistent heeft de kennis van wet- en regelgeving met betrekking tot privacy.

- Betrekt, indien wenselijk, de wettelijk vertegenwoordiger of mantelzorg bij de zorgvraag.
- Overlegt met andere betrokken zorgverleners.
- Kan fungeren als apotheekbuddy, indien uitgebreide individuele zorg gewenst is.
- Betrekt en/of informeert, indien wenselijk, relevante zorgverleners bij de zorgvraag.

Relatie taakgebieden met competentiegebieden

In deze afbeelding is weergegeven welke competenties het meest belangrijk zijn bij het uitvoeren van een taak, volgens de toetsingscommissie. De drie belangrijkste competenties zijn opgenomen in de tekst van het taakgebied. In deze afbeelding staan de taakgebieden op de verticale as, de gekleurde balken zijn de competenties. De competenties staan onder de grafiek weergegeven met een kleur die correspondeert met de gekleurde balken per taakgebied. De taakgebieden 'medicatiebegeleiding' en 'Geïndividualiseerde farmaceutische patiëntenzorg' zijn inmiddels samengevoegd.



Bronnen

Expertinterviews

- Marcel Kooij (VZA/KNMP)
- Patricia van den Bent (NVZA/ Erasmus MC)
- Jasper van Veen (ASKA/BENU)
- Harm Sanders (VZA/KNMP)

Inhoudsdeskundigen t.b.v. het ontwikkelen van het BCP

- Rikie Elling (VZA)
- Ciske van den Oever en Lianne Lammers-Nijssen (NVZA)
- Anneke Geusgens (NVFZ)
- Trudy van Geffen (Optima Farma)
- Roland Wybrands (ASKA)

Toetsing bij beroepsbeoefenaren en aanverwante beroepen (toetsingscommissie)

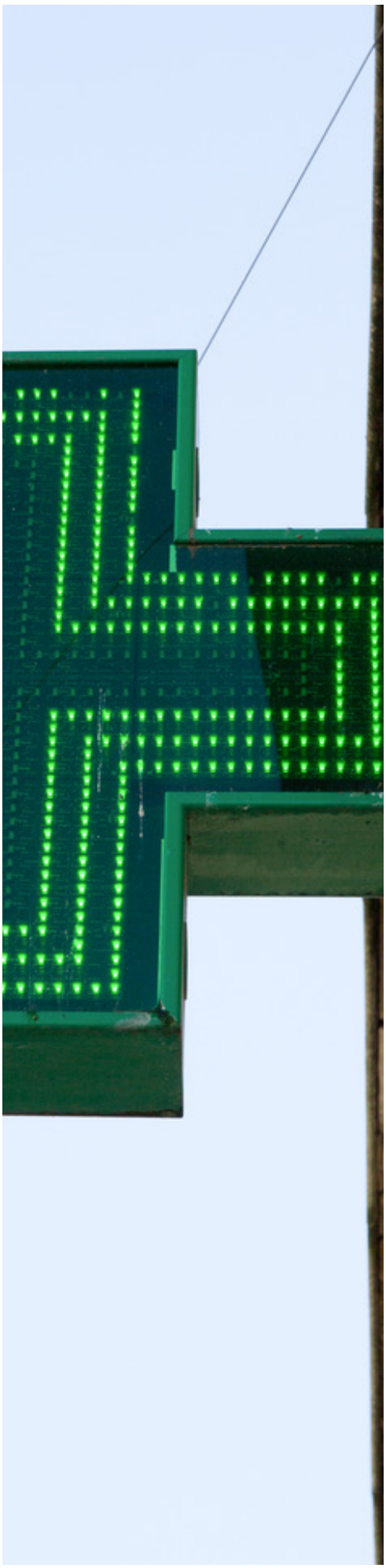
Het BCP is ter toetsing verstuurd aan 46 inhoudsdeskundigen. De vertegenwoordiging van belanghebbende is als volgt:

- 10 FNV
- 2 CNV
- 2 ASKA
- 9 NVZA
- 5 KNMP, waarvan 3 WSO
- 6 Optima Farma
- 8 VZA
- 4 onderwijs

De vragenlijst is door 29 inhoudsdeskundigen volledig ingevuld. Dit is een hoog respons op de vragenlijst. De verdeling van functies van de respondenten is als volgt:

- 2 beleidsmedewerkers
- 11 assistenten
- 10 apothekers, waarvan 4 ziekenhuisapothekers
- 2 farmaceutisch consulenten
- 2 teamleiders apotheek
- 2 docenten opleiding apothekersassistent

Literatuur

Naast de literatuur die gebruikt is bij de ontwikkeling van het BCP apothekersassistent van 2012 zijn de onderstaande bronnen gebruikt om het BCP te actualiseren:

- Toekomstvisie Farmaceutische Patiëntenzorg 2020 (KNMP)
- Achtergronddocument Toekomstvisie Farmaceutische Patiëntenzorg 2020 (KNMP, juni 2014)
- BCP apothekersassistent 2012 (SBA)
- BCP Ziekenhuisapothekersassistent (NVZA, 2010)
- KNMP richtlijn Ter hand stellen