



Beroepscompetentieprofiel Apothekersassistent 2024

Over het vakgebied, taakgebieden en competentiegebieden van de apothekersassistent

Naam van het beroep	Apothekersassistent
Datum en versie	7 oktober 2024, versie 1
Onder regie van:	SBA Mevrouw Louwrien Buisman
Ontwikkeld door:	Onderwijs.pro De heer Bob Timmer
Vaststellen beroepsbeeld door:	Stuurgroep: Mevrouw Marieke Kerskes (NVZA) Mevrouw Hetty Roelofs (CNV) De heer Ron Bartels (ASKA) De heer Jeroen Kappe (WZOA)

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Doelen en functies BCP	4
Reikwijdte	4
Proces van actualisering en legitimering.....	4
Leeswijzer	5
Deel 1: Het werk van de apothekersassistent	6
1.1 Essentie van het beroep	6
1.2 Werkomgeving van de apothekersassistent	7
1.3 Opleiding en loopbaanperspectief	9
Deel 2: Taakgebieden en werkzaamheden.....	10
Taakgebied 1: Geïndividualiseerde farmaceutische patiëntenzorg (FPZ).....	10
Taakgebied 2: Voorlichting en advies	11
Taakgebied 3: Zelfzorg en preventie	11
Taakgebied 4: Kwaliteitszorg.....	11
Taakgebied 5: Vormgeven van en sturing geven aan (zorg-)processen.....	12
Taakgebied 6: Productzorg	12
Deel 3: Competentiegebieden en competenties.....	14
Structuur competentiegebieden	14
Competentiegebied 1: Farmaceutisch handelen.....	15
Competentiegebied 2: Communiceren	15
Competentiegebied 3: Samenwerken	16
Competentiegebied 4: Organiseren.....	16
Competentiegebied 5: Maatschappelijk handelen.....	17
Competentiegebied 6: Ler en ontwikkelen	18
Competentiegebied 7: Professioneel handelen	18
Bijlagen	20
Bijlage 1: Handtekening validatie	20
Bijlage 2: Bronnen.....	21
Bijlage 3: Belangrijkste trends en ontwikkelingen.....	23
Bijlage 4: Beroepskolom apothekersassistent	25
Bijlage 5: Verantwoording gekozen structuur competenties.....	26
Bijlage 6: Relatie taakgebieden met competentiegebieden.....	27

Inleiding

Voor u ligt het Beroepscompetentieprofiel (BCP) Apothekersassistent (2024). Dit competentieprofiel is een herziening en actualisering van het competentieprofiel uit 2019. De ontwikkelingen in de samenleving, de zorgsector en de (zorgvragen van de) patiënt¹ hebben invloed op het werk van de apothekersassistent. Om ervoor te zorgen dat de apothekersassistent patiënten in de toekomst zo goed mogelijk kan ondersteunen, was herziening van het BCP uit 2019 noodzakelijk.

Het BCP is een overzicht van alles wat je nodig hebt om een goede apothekersassistent te worden. Hierin staan de kennis, kwaliteiten en vaardigheden beschreven die je als beginnend apothekersassistent moet bezitten om het vak goed te kunnen uitoefenen. Ook geeft het een helder beeld van wat de patiënt, werkgever en collega's van een apothekersassistent mogen verwachten.

Doelen en functies BCP

Het belangrijkste **doel** van het BCP is het geven van een overzicht van taakgebieden en competenties (kennis, vaardigheden en houdingen) die een beginnend apothekersassistent moet bezitten om het vak goed uit te kunnen oefenen.

Aansluitend op dit doel vervult het BCP onder andere verschillende functies ten aanzien van de praktijk en het onderwijs:

- Richting geven aan de mbo-opleiding tot apothekersassistent zo goed mogelijk aan te laten sluiten op de praktijk in de apotheek;
- Bepalen van de eisen waaraan een apothekersassistent bij het afstuderen moet voldoen, zoals beschreven in het kwalificatiedossier (eindkwalificaties mbo-opleiding tot apothekersassistent).
- Voorbereiden van jaargesprekken, Team Ontwikkelingsplannen (TOP) of Persoonlijk Ontwikkelingsplannen (POP) in de praktijk;
- Voorlichting geven over het beroep apothekersassistent;

Reikwijdte

Het BCP beschrijft de basiscompetenties waarover de apothekersassistent na afstuderen beschikt 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 farmaceutische patiëntenzorg verlenen.

Proces van actualisering en legitimering

Het beroepscompetentieprofiel wordt minstens iedere vijf jaar geactualiseerd in opdracht van de branche, en gefaciliteerd door SBA. Het actualiseringstraject vond plaats in de periode maart 2024 tot en met oktober 2024 onder regie van SBA en uitgevoerd door Onderwijs.pro (een onderwijskundig adviesbureau). Daarbij zijn verschillende vertegenwoordigers vanuit de branche en beroepsbeoefenaren betrokken, onder andere via interviews, deskresearch en vragenlijsten. 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 ASKA, WZOA, NVZA en CNV hebben SBA en Onderwijs.pro ervoor gezorgd

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.

dat het profiel beantwoordt aan de eisen van de legitimerende partijen². Het resultaat is een breed gedragen beroepscompetentieprofiel voor apothekersassistenten in alle werkvelden waarin zij werkzaam zijn.³

Leeswijzer

Het beroepscompetentieprofiel bestaat uit drie onderdelen, die met elkaar samenhangen:

1. **Het werk van de apothekersassistent:** een beschrijving van de essentie van het beroep, de werkomgeving, trends en ontwikkelingen en opleiding en loopbaanperspectief;
2. **Taakgebieden en werkzaamheden:** op basis van de beschrijving van het werk van de apothekersassistent zijn de belangrijkste taakgebieden en werkzaamheden gedestilleerd;
3. **Competentiegebieden en competenties:** op basis van de taakgebieden en werkzaamheden is beschreven welke competenties (kennis, vaardigheden en houdingen) de apothekersassistent nodig heeft om het werk uit te kunnen voeren.

² Zie bijlage 1 voor handtekeningen validatie.

³ Zie bijlage 2 voor bronnen.

Deel 1: Het werk van de apothekersassistent

1.1 Essentie van het beroep

De apothekersassistent is een farmaceutisch zorgverlener die een cyclische zorgrelatie aangaat met de patiënt. Dat doet ze⁴ op verschillende manieren:

- 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 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.
- 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.

1.1.1 Zelfstandigheid

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.

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.

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.

1.1.2 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

⁴ Omdat de meeste apothekersassistenten vrouw zijn, wordt de apothekersassistent in dit BCP aangeduid met 'zij', 'ze' en 'haar'. Uiteraard kunt u ook andere persoonsaanduidingen lezen.

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 zorgverleners en 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).

1.1.3 Trends en ontwikkelingen

Het beroep van apothekersassistent wordt beïnvloed door trends en ontwikkelingen: (1) in de context van de apotheek, zoals de samenleving en de zorgsector; en (2) in de werkzaamheden van de apothekersassistent zelf. In bijlage 3 zijn de belangrijkste trends en ontwikkelingen binnen deze contextgebieden van de afgelopen vijf jaar uiteengezet. Deze zijn in kaart gebracht met de verschillende vertegenwoordigers vanuit de branche en beroepsbeoefenaren, onder andere via interviews, deskresearch en vragenlijsten.

1.1.4 Beroepscode

Een document dat is gelieerd aan het beroepsprofiel is de 'Beroepscode van de apothekersassistent'. De apothekersassistent kan worden geconfronteerd met ethische kwesties en morele dilemma's in hun dagelijks werk. Om sturing te geven aan hoe een apothekersassistent dan kan reageren, is de beroepscode als leidraad opgesteld. De code omvat ethische en praktische normen en beginselen die bij de uitoefening van het beroep gehanteerd dienen te worden: wat hoort een apothekersassistent wel en niet te doen?

1.2 Werkomgeving van de apothekersassistent

De werkomgeving van de apothekersassistent bepaalt voor een groot deel wat haar belangrijkste taken, werkzaamheden en verantwoordelijkheden zijn. Voor de apothekersassistent kan grofweg onderscheid gemaakt worden tussen twee soorten werkomgevingen, met daarbinnen nog verschillende variaties:

- Contexten met direct patiëntencontact
- Contexten met indirect patiëntencontact
- Overige contexten

1.2.1 Contexten met direct patiëntencontact

De openbare apotheek

Verreweg de grootste groep apothekersassistenten werkt in de openbare apotheek. In de openbare apotheek komt de patiënt voor haar geneesmiddelen, zelfzorgmiddelen en de daarbij behorende medicatiebegeleiding. De apothekersassistent adviseert de patiënt over het correct gebruik van de geneesmiddelen. 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, het medicatie- en 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.

Poliklinische apotheek

Deze apotheek is gevestigd in een ziekenhuis, waar ziekenhuis-gerelateerde zorg wordt geleverd. Iedereen die haar geneesmiddel thuis gaat gebruiken, kan daar terecht. De taken en werkzaamheden binnen deze context zijn (bijna) gelijk aan die van de apothekersassistenten in de openbare apotheek. 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.

Apotheekhoudende huisartsen

Een beperkt aantal apothekersassistenten is werkzaam bij apotheekhoudende huisartsen. Deze huisartsenpraktijken hebben een volwaardige apotheek naast dat ze huisartsenzorg bieden. De apotheekvergunning is bedoeld voor huisartsen die patiënten hebben in een gebied waar geen apotheker is gevestigd.

1.2.2 Contexten met indirect patiëntencontact

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. Daarbij krijgt de apothekersassistent steeds meer een coachende en begeleidende rol. 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 heeft de apothekersassistent veelal een bereidende taak, anders dan in de openbare apotheek, waar deze productzorg steeds meer aan het verdwijnen is.

Instellingsapotheek

Dit 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.

Bereidingsapotheek

In deze apotheek houdt de apothekersassistent 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.

GDS-apotheek

Geneesmiddeldistributiesysteem (GDS)-apotheken zijn apotheken die werken met robots die geneesmiddelen verpakken in medicatierollen.

Apotheek die recepten uitvult voor openbare apotheken

De apothekersassistent houdt zich bezig met *central filling*, *smart filling* en/of andere distributievormen. In deze context heeft de apothekersassistent weinig tot geen contact met patiënten.

1.2.3 Overige contexten

En apothekersassistent kan ook gaan werken in de farmaceutische industrie, bij farmaceutische groothandels en bij centraal aangestuurde apotheekorganisaties.

1.3 Opleiding en loopbaanperspectief

1.3.1 Toegang tot het beroep apothekersassistent

De opleiding om apothekersassistent te worden is de mbo niveau 4 opleiding 'Apothekersassistent'. Hieraan is een diploma op NLQF-niveau 4 verbonden, erkend door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur & Wetenschap (OCW), dat toegang geeft tot het beroep. Voor instroom in de opleiding is minimaal een mbo niveau 2 diploma of VMBO-TL diploma noodzakelijk. 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.

1.3.2 Professionele ontwikkeling

Door het snel veranderende zorglandschap waarin de apothekersassistent werkt, neemt de noodzaak tot (continue) professionele ontwikkeling toe. Deze ontwikkeling wordt gerealiseerd door opleidingen, bij – en nascholing en door ervaring op te doen op de werkplek, bijvoorbeeld door te leren van anderen via reflectie, overleg, coaching en feedback. De apothekersassistent kan zich inschrijven in het [Kwaliteitsregister Apothekersassistenten](#) en geeft daarmee aan dat zij haar vak bijhoudt en uitoefent volgens de specifieke kwaliteitsnormen.

Binnen de functie van apothekersassistent zijn er verschillende mogelijkheden tot specialisatie:

- Coördinerend apothekersassistent
- Apothekersassistent kwaliteitszorg
- Farmaceutische patiëntenzorg
- Teamleider

Via aanvullende scholing kunnen apothekersassistenten zich later in hun loopbaan verder ontwikkelen via opleidingen. Bijvoorbeeld:

- Hbo-opleiding tot Farmaceutisch consulent
- Hbo-opleiding Farmakunde

In bijlage 4 wordt een overzicht gegeven van de geformaliseerde beroepsuitoefeningen binnen het spectrum van de apothekersassistent, inclusief de opleidingseisen voor toegang tot deze beroepsuitoefeningen⁵ verder toegelicht.

⁵ Volgens de CAO apotheken (2021)

Deel 2: Taakgebieden en werkzaamheden

De belangrijkste (reeks van) taken die binnen de bevoegdheid en verantwoordelijkheid van de apothekersassistent vallen, zijn te verdelen in zeven taakgebieden. Deze gebieden beschrijven samen het beroep van de apothekersassistent:

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

Taakgebied 1: Geïndividualiseerde farmaceutische patiëntenzorg (FPZ)

Omschrijving

De kern van het beroep wordt gevormd door het verlenen van geïndividualiseerde farmaceutische patiëntenzorg. Het is de taak van de apothekersassistent om zoveel mogelijk in te spelen 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, bijvoorbeeld in het geval van complexe zorgvragen. De apothekersassistent is in staat om specifieke medische patiëntinformatie te interpreteren en relateren aan de zorgvraag. Zij stelt op basis van de zorgvraag geneesmiddelen en zelfzorgartikelen ter hand en draagt zorgt voor medicatieoverdracht naar andere zorgverleners.

Specifieke taken

- Uitvoeren van triage, de zorgvraag goed interpreteren en hier zelf naar handelen of, indien nodig, doorverwijzen.
- Verzamelen van alle gegevens die nodig zijn om aan de zorgvraag te kunnen voldoen (o.a. bij patiënt zelf, lab- waarden, overleg met voorschrijver) en deze gegevens interpreteren en relateren aan de zorgvraag.
- Toepassen van consultvoering om zo goed mogelijk tegemoet te komen aan de zorgbehoefte van de patiënt.
- Signaleren mogelijke gevolgen door/in genetische verschillen (bij omzetting van geneesmiddelen) bij het geneesmiddelgebruik en verwijzen naar apotheker bij vraagstelling omtrent farmacogenetica.
- Uitvoeren van medicatiebewaking: signaleren van fouten in voorschriften en corrigeren al dan niet in overleg met een apotheker/voorschrijver.
- Verifiëren van het medicatieoverzicht inclusief contra-indicaties en intoleranties (medicatieverificatie) met de patiënt.
- Bijhouden van het medicatie- en patiëntendossier en het uitvoeren van adequate verslaglegging.
- Begeleiding bij eerste en tweede uitgiftegesprek en vervolgutgiftegesprekken, inclusief doseringscontrole.
- Meedenken met de patiënt op gebied van gebruik van geneesmiddelen en medische hulpmiddelen.
- Signaleren van eventuele problemen rondom toestand patiënt, bijwerkingen, therapietrouw, signaleren van problemen bij medicatiegebruik.
- Realiseren adequate medicatieoverdracht naar andere zorgverleners en vragen om toestemming patiënt om deze te delen via een beveiligd netwerk.
- Werken volgens de vigerende richtlijnen en standaarden.
- Consult voeren bij chronische medicijngebruikers.

Taakgebied 2: Voorlichting en advies

Omschrijving

De apothekersassistent gaat in gesprek met de patiënt over het gebruik van geneesmiddelen. Adviseren heeft hierbij 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.

Specifieke taken

- Herkennen en benoemen van de zorgvraag van de patiënt en dit vertalen naar acties.
- Farmaceutische taal afstemmen op taal van patiënt.
- Omgaan met desinformatie en deze proactief ontkrachten.
- Laagdrempelige informatie en advies bieden (apps, platforms zorgportaal, websites, telefonisch contact).
- Focus op behandelresultaat in plaats van op het ter hand stellen van geneesmiddelen.

Taakgebied 3: Zelfzorg en preventie

Omschrijving

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.

Specifieke taken

- Verstrekken van leefstijladviezen d.m.v. gezondheidschecks.
- Beoordelen wanneer bij zelfzorgartikelen ook medicatiebegeleiding nodig is op basis van zelfzorg- en UA-standaarden.
- Metingen uitvoeren (o.a. bloeddruk, cholesterol, glucose, nierfunctie), resultaten interpreteren en op basis daarvan advies geven.

Taakgebied 4: Kwaliteitszorg

Omschrijving

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, opstellen van richtlijnen en procedures rondom kwaliteitsnormen (en in het bijzonder veiligheid garanderen voor zichzelf en anderen).

Specifieke taken

- Naleven van interne- en wettelijke afspraken en collega's hierop, indien nodig, aanspreken.
- Signaleren en vastleggen van interne en externe fouten en klachtenregistratie, en dit indien van toepassing vastleggen in het medicatie- en patiëntendossier.
- Verbeteracties ondernemen naar aanleiding van fouten of klachten.
- Handelen naar de actuele geldende richtlijnen en procedures, zoals over kwaliteitsverbetering en patiëntveiligheid, van het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS).

Taakgebied 5: Vormgeven van en sturing geven aan (zorg-)processen

Omschrijving

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.

Specifieke taken

- Betreft, indien wenselijk, de wettelijk vertegenwoordiger of mantelzorg bij de zorgvraag.
- Overlegt met andere betrokken zorgverleners.
- Betreft en/of informeert, indien wenselijk, relevante zorgverleners bij de zorgvraag.

Taakgebied 6: Productzorg

Omschrijving

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. Een belangrijk onderdeel van productzorg is de logistiek: voorraadbeheer, het bestellen van geneesmiddelen en zelfzorgartikelen, en het verwerken van bestellingen. De apothekersassistent zorgt ervoor dat logistieke processen soepel en efficiënt verlopen, maar weet ook hoe te handelen wanneer het logistiek niet goed loopt. Randvoorwaarden zijn een goede organisatie, een goed voorraadsysteem en uitgewerkte procedures.

Het bereiden van geneesmiddelen is een onderdeel van productzorg dat bij één of enkele apothekersassistenten 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.⁶

Specifieke taken

- Controleren of het product geschikt is voor de patiënt (gebruiks- en innamemogelijkheid van geneesmiddelen).
- Beschikken over uitstekende rekenkundige vaardigheden (medicatiebewaking, bereiden en/of veilig klaarmaken).
- Nauwkeurig en secuur werken volgens actuele richtlijnen en procedures.
- Voor toediening gereed maken van een geneesmiddel (VTGM), met toepassing van de bijhorende geneesmiddelenkennis.
- Beoordelen gebruiksvriendelijkheid preparaten.
- Bewaren in de apotheek; transporteren van geneesmiddelen.
- Bestelling plaatsen, bij binnenkomst verwerken en boeken in het (geautomatiseerde) digitale systeem.
- De houdbaarheid van producten (first-in first-out principe) hanteren en optimale bewaaromstandigheden realiseren.

⁶ Bereiden is binnen het beroep een differentiatie, die vooral binnen specifieke contexten nog wordt ingezet, zoals de ziekenhuisapotheek en bereidingsapotheek. Het wordt ook niet standaard aangeboden in de mbo-opleiding tot apothekersassistent, maar alleen via keuzemodules (keuzedelen) of via interne opleidingen op de werkplek.

- 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.
- Het leveren van medicatie in geïndividualiseerde distributiesystemen of herhaalmodules.
- *Bereiden van geneesmiddelen uit grondstoffen of vanuit een commercieel product⁷.*

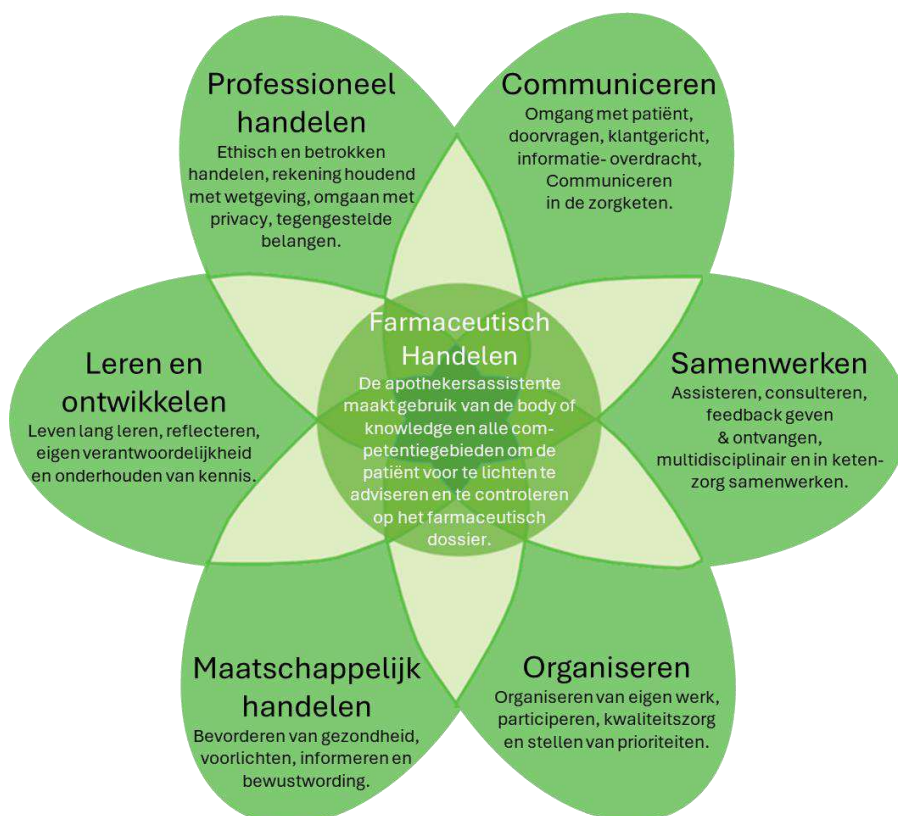
⁷ Idem met opmerking in voetnoot 5.

Deel 3: Competentiegebieden en competenties

Bij elk taakgebied maakt de apothekersassistent in meer of mindere mate gebruik van de competentiegebieden die in dit BCP zijn beschreven. Binnen deze gebieden wordt beschreven wat een apothekersassistent moet kennen, kunnen en welke houdingen zij aan moet nemen om de taken die bij het beroep horen uit te kunnen oefenen. Het competentieprofiel beschrijft de basis van de apothekersassistent als kenmerken waar zij direct na afstuderen aan moet voldoen op NLQF-niveau 4. Niet het eindpunt, maar het startpunt van de bekwaamheid wordt dus weergegeven. De beschrijvingen zijn afgeleid van de taakgebieden.

Structuur competentiegebieden

De competentiegebieden zijn gebaseerd op het CanMEDS-model (bijlage 5). De competentiegebieden van de apothekersassistent worden afzonderlijk beschreven, maar in de praktijk overlappen de gebieden elkaar en zal de apothekersassistent deze in combinatie gebruiken. Het centrale gebied wordt gevormd door het farmaceutisch handelen. De andere competentiegebieden zijn noodzakelijk om het farmaceutisch handelen zo goed mogelijk uit te kunnen voeren. In bijlage 6 is de relatie van de taakgebieden met de competentiegebieden weergegeven.



Figuur 1. Competentiegebieden apothekersassistent

Binnen ieder competentiegebied wordt de volgende informatie gegeven:

- De competentie die in het competentiegebied centraal staat: beschrijving van de belangrijkste kennis, vaardigheden en houdingen die de apothekersassistent nodig heeft binnen het competentiegebied;
- Gedragsindicatoren: het concrete en meetbare gedrag dat de apothekersassistent moet laten zien binnen de competentie.

Competentiegebied 1: Farmaceutisch handelen

Competentie

De apothekersassistent is in staat om de zorgvraag van de patiënt te beantwoorden met behulp van passende producten, instructies en/of andere hulp te bieden. Daarvoor verzamelt zij relevante informatie over de situatie van de patiënt, gaat hierover in gesprek met de patiënt en adviseert de patiënt, om zo samen tot een passende behandeling te komen. Ze integreert hierbij de andere competenties en brede productkennis. De apothekersassistent voert tijdens het farmaceutisch handelen medicatiebewaking en medicatiebegeleiding uit, daarnaast geeft ze medicatie af. Zij registreert alle relevante gegevens nauwkeurig in het medicatie- en patiëntendossier.

Gedragsindicatoren

- Verkennen en vaststellen van de zorgvraag van de patiënt.
- 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).
- In samenspraak met patiënt tot een passende behandelingswijze komen en deze uitvoeren.
- 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.
- Nauwkeurig registreren alle relevante gegevens in het farmaceutisch dossier.
- Toepassen van adequate kennis en vaardigheden naar de stand van het vak en de wet en regelgeving binnen het farmaceutisch handelen.

Competentiegebied 2: Communiceren

Competentie

De apothekersassistent is in staat om de zorgvraag vast te stellen en te verduidelijken, zodat de juiste vervolgstappen in samenspraak met de patiënt en/of andere betrokkenen genomen kunnen worden (triage). Daarvoor verzamelt zij in gesprek met de patiënt relevante gegevens door gebruik te maken van onder andere gesprekstechnieken. De apothekersassistent informeert de patiënt en/of andere betrokkenen op over de situatie, om hen in staat te stellen samen met hen een keuze te maken rondom de behandeling. Zij stemt haar communicatie af op de verschillende behoeftes van haar patiënten, houdt het medicatie- en patiëntendossier up-to-date en draagt zo nodig over aan andere zorgverleners.

Gedragsindicatoren

- Analyseren en vaststellen van zorgvraag, door aandachtig te luisteren en door te vragen naar zorgen (gesprekstechnieken) en verwachtingen van patiënt en andere benodigde informatie.
- Informeren en adviseren patiënt en/of andere betrokkenen op invoelende en respectvolle wijze en samen tot een passende behandelwijze komen.
- Verifiëren van begrip van patiënt door te luisteren, samen te vatten en door te vragen.
- Verwijzen naar relevante informatiebronnen tijdens het geven van voorlichting en advies aan de patiënt.

- Mondeling en schriftelijk in correct Nederlands communiceren, indien wenselijk, met behulp van passende technologische hulpmiddelen (digitaal en/of telefonisch).
- Ondersteunen van de communicatie op non-verbale wijze met lichaamstaal en/of –houding.
- In gesprekken aansluiten op de behoeftes van de gesprekspartner, zoals gezondheidsvaardigheden, ziektebeelden, culturele/maatschappelijke achtergrond en taalniveau.
- Onderhouden en overdragen van duidelijke en actuele medicatie- en patiëntendossiers.
- Toepassen kennis van wet- en regelgeving rondom privacy (AVG).

Competentiegebied 3: Samenwerken

Competentie

De apothekersassistent is in staat om in samenwerking met andere betrokkenen de juiste zorg te bieden aan de patiënt, om zo de gezondheid van de patiënt te verbeteren. Daarvoor levert zij een proactieve bijdrage aan een gezond samenwerkingsklimaat binnen het apothekersteam, in afstemming met collega's. De apothekersassistent draagt bij aan effectieve interdisciplinaire samenwerking en ketenzorg, door afspraken te maken met andere zorgverleners en patiënten, indien nodig, naar hen door te verwijzen.

Gedragsindicatoren

- Proactief overleggen met collega's van het apotheekteam tijdens de dagelijkse werkzaamheden.
- Deelnemen aan werkbijeenkomsten en andere structuren, zowel intern als extern.
- Bijdragen aan gezonde teamontwikkeling door elkaar te stimuleren en constructieve feedback te geven en te ontvangen.
- Overleggen met collega's en andere zorgverleners over ziektecasussen en/of problemen.
- Afstemmen van werkzaamheden en nakomen van gemaakte afspraken.
- Zorgen voor een goede medicatieoverdracht tussen de zorgverleners in de keten.
- Beschrijven van 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 en hierbij omgaan met tegenstrijdige belangen in de ketenzorg.
- Kennis van andere vakgebieden en deskundigheden toepassen in de communicatie met en doorverwijzing naar andere zorgverleners in de keten (inleven in situatie andere zorgverlener).
- Uitleggen van de consequenties van haar handelen voor andere betrokken professionals rond de zorg van de patiënt.

Competentiegebied 4: Organiseren

Competentie

De apothekersassistent is in staat om haar werkzaamheden en zorgverlening op systematische wijze te organiseren en uit te voeren, zodat zij zo efficiënt mogelijk zorg kan leveren van hoge kwaliteit. Daarvoor overziet ze haar werkzaamheden, stelt ze prioriteiten en voert taken doelmatig uit. De apothekersassistent stemt haar werkzaamheden af op die van andere zorgverleners (intern en extern), ondersteunt hen waar nodig en/of draagt over indien nodig. Zij lost knelpunten in de organisatie van de eigen werkzaamheden en het zorgverleningsproces zoveel mogelijk zelfstandig op en schakelt indien nodig hulp in van collega's en/of andere betrokkenen.

Gedragsindicatoren

- Plannen, prioriteren en organiseren van werkzaamheden en het zorgverleningsproces.
- Signaleren knelpunten in de organisatie van werkzaamheden en het zorgverleningsproces en deze oplossen en, indien nodig, hierbij om hulp vragen.
- Afstemmen eigen werkzaamheden op de taken van andere zorgverleners (intern en extern), zowel inhoudelijk als organisatorisch.
- Herleidbaar vastleggen van gegevens, indien nodig met toelichting, in het medicatie- en patiëntendossier of bereidingsprotocol.
- Kennis van de aspecten die in de zorg voor patiënten spelen toepassen in haar handelen richting patiënten en andere betrokkenen bij de zorg, zoals de vergoedingsstructuur en contracteisen van de zorgverzekering die voor een goede afhandeling van de zorgvraag van de patiënt noodzakelijk zijn.
- Rekening houden met de belangen en visie van de apotheek waar zij werkt.
- Levert een aantoonbare bijdrage aan het handhaven en verbeteren van de kwaliteit van de apotheek.
- Werkt met kwaliteitszorgsystemen en neemt deel aan kwaliteitsaudits.
- Waarborgen patiëntveiligheid en patiënt privacy door de werkomgeving veilig in te richten en daarbinnen veilig te handelen.
- Signaleert en rapporteert tijdig verbeter- en knelpunten en bespreekt deze met de leidinggevende.

Competentiegebied 5: Maatschappelijk handelen

Competentie

De apothekersassistent is in staat om met behulp van preventieve maatregelen, voorlichting en informeren gezond gedrag bij haar patiënten te stimuleren, om zo bij te dragen aan de bevordering van gezondheid van de patiënt en/of juist geneesmiddelengebruik. Zij voert dit uit op individueel niveau (patiënt) en collectief niveau (gemeenschap). Tijdens het uitoefenen van haar werkzaamheden houdt de apothekersassistent aantoonbaar rekening met haar maatschappelijke rol, geldende wet- en regelgeving, beroepsethiek en sociale en culturele factoren.

Gedragsindicatoren

- Past kennis van ziektebeelden en verschillende preventieve maatregelen toe tijdens de uitoefenen van de werkzaamheden rondom het stimuleren van gezond gedrag.
- Vaststellen lacunes in de kennis van de patiënt rondom zijn ziekte en preventieve maatregelen en handelen hierop aanpassen.
- Vaststellen belang individuele en unieke patiënt en dit zoveel mogelijk centraal stellen tijdens het stimuleren van gezond gedrag.
- Signaleren van problemen met therapietrouw, aansluiten bij de belevingswereld van de patiënt.
- Rekening houden met doelmatigheid van geneesmiddelengebruik tijdens het handelen richting de patiënt en/of andere betrokkenen.
- Betrekken van, waar nodig, de naaste betrokkenen van de patiënt en andere zorgverleners bij stimuleren gezond gedrag.
- Geven van voorlichting en informatie tijdens voorlichtingsbijeenkomsten en presentaties op individueel niveau (patiënt) en collectief niveau (gemeenschap).

Competentiegebied 6: Leren en ontwikkelen

Competentie

De apothekersassistent is in staat om met behulp van reflectie op haar beroepsmatig handelen, gedrag en werkwijze haar eigen leren te sturen, om zo haar eigen deskundigheid te bevorderen. Daarvoor maakt zij gebruik van feedback van en kennis delen met collega's en/of andere betrokkenen op de werkplek. De apothekersassistent stelt een persoonlijk bij- en nascholingsplan op en voert deze uit. Zij toont aan hoe ze de balans tussen patiëntzorg en persoonlijke ontwikkeling bewaakt.

Gedragsindicatoren

- Aangereikte kennis van actuele ontwikkelingen in de farmaceutische zorg toepassen binnen het handelen, zowel vakinhoudelijke literatuur als wat betreft wet- en regelgeving en contractuele afspraken met zorgverzekeraars.
- Aangereikte kennis van richtlijnen met betrekking tot geneesmiddelen, ziektebeelden en medische hulpmiddelen rond het verschaffen van geneesmiddelen en voorkomen van ziekten toepassen binnen de farmaceutische zorg.
- Vragen om feedback over eigen functioneren en feedback geven aan collega's en/of andere betrokkenen.
- Leren van en met collega's en/of andere betrokkenen (collega's, patiënten en/of andere disciplines) door op de werkplek ervaring en kennis te delen.
- Reflecteren op eigen beroepsmatig handelen, gedrag en werkwijze (beschikken over de juiste competenties).
- Opstellen persoonlijke leerdoelen op basis van reflectie.
- Kiezen van passende leermethoden voor bij- en nascholing en deze uitvoeren.
- Scheppen van realistische verwachtingen richting zichzelf, de patiënt en/of andere betrokkenen, om de balans tussen patiëntzorg en persoonlijke ontwikkeling te realiseren.
- Toepassen van timemanagement tools, om de balans tussen patiëntzorg en persoonlijke ontwikkeling te realiseren.

Competentiegebied 7: Professioneel handelen

Competentie

De apothekersassistent is in staat om op professionele en betrokken wijze te handelen binnen en buiten de apotheek, om zo kwalitatief goede patiëntenzorg te bieden en zelf zo vitaal en gezond mogelijk de werkzaamheden uit te voeren. Daarvoor laat zij adequaat en professioneel gedrag zien rondom persoonlijke contacten en interpersoonlijk gedrag. Zij handelt volgens de belangrijkste beroepsstandaarden, richtlijnen en procedures binnen het beroep en de apotheek. Zij is in staat om de grenzen van de eigen competenties en het beroep te benoemen en hiernaar te handelen.

Gedragsindicatoren

- Werken volgens de richtlijnen en procedures binnen de apotheek.
- Vertrouwelijk omgaan met patiëntgegevens op basis van privacywetgeving en standaarden binnen de branche.
- Inleven in de vragen, cultuur en levensomstandigheden van de patiënten.
- Respect tonen naar de patiënt, collega's en zorgverleners, ook als zij andere achtergronden, denkbeelden of normen en waarden hebben.
- Neemt de beroepscode apothekersassistent in acht ('Beroepscode van de apothekersassistent').
- Professioneel handelen bij het omgaan met weerstand van patiënten en zorgverleners in het geval van uiteenlopende verwachtingen, een calamiteit of ongewenst gedrag/agressie.

- Uitleggen van de kern van het vak en de achterliggende gedachtes van de apotheek aan andere betrokkenen.
- Professioneel en flexibel functioneren in stressvolle situaties en drukte.
- Realiseren van een juiste balans tussen professionele en persoonlijke rollen, om zo vitaal en gezond te blijven, en werkplezier te behouden.
- Omgaan met verschillende belangen van betrokkenen in de ketenzorg.
- Inschakelen van een apotheker en/of andere zorgverleners bij het advies voor de patiënt (triage), wanneer dit buiten de grenzen van de eigen competenties en/of taken valt.
- Stellen hoge kwaliteitseisen aan de uitvoering van eigen werkzaamheden.

Bijlagen

Bijlage 1: Handtekening validatie

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bartels' with a large, stylized initial 'B'.

ASKA
De heer R. Bartels

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hetty Roelofs' in a cursive script.

CNV
Mevrouw H. Roelofs

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jeroen Kappe' in a cursive script.

WZOA
De heer J. Kappe

Bijlage 2: Bronnen

Expertinterviews

ASKA (Aggie van Winssen)

Aventus (Anouk de Mutsert)

CNV (Hetty Roelofs)

Deltion (Willemien Veenstra & Andrea van den Berg)

KNMP (Inge Stollman)

NVZA (Patricia van Bemt)

Optima Farma (Marga Schilder)

SBA (Louwrien Buisman)

Toetsing bij beroepsbeoefenaren en aanverwante beroepen (toetsingscommissie)

De ontwikkelingen en aanpassingen aan het BCP zijn getoetst bij belanghebbende. De vragenlijst is 158 keer ingevuld. Onderstaand is de verdeling in functies en partijen die ze vertegenwoordigen.

Tabel 1: Verdeling functies toetsingscommissie

Functie	Aantal*
Apotheker	15
Apothekersassistent	77
Docent opleiding apothekersassistent	9
Farmaceutisch consulent	11
Farmaceutisch manager	17
Teamleider	10
Ziekenhuisapotheker	24
Overig ^{*1}	4

* Doordat iemand meerdere functies kan hebben (bv. teamleider & apothekersassistent) komen de bovenstaande aantallen hoger uit.

^{*1}De overige beroepen waren; HR adviseur, backoffice manager apotheek, coördinator opleiden klinische apotheek en projectmanager farmaceutische zorg.

Tabel 2: Verdeling vertegenwoordiging belanghebbende toetsingscommissie

Vertegenwoordiging	Aantal*
ASKA	3
CNV	16
FNV	30
KNMP	24
NVZA	21
Onderwijsinstelling	11
Optima Farma	21
WZOA	1
Persoonlijke titel ^{*1}	43

* Doordat iemand meerdere partijen kan vertegenwoordigen (bv. CNV & Optima Farma) komen de bovenstaande aantallen hoger uit.

^{*1}Indien iemand aan heeft gegeven geen belanghebbende partij te vertegenwoordigen is deze meegenomen onder persoonlijke titel.

Literatuur

Naast de expertsinterviews en het BCP van 2019 is gebruikgemaakt van de volgende bronnen:

Bartsch, M., van der Kemp, S. & Grijpstra, D. (Panteia). (2021a). [MDIEU-sectoranalyse Openbare Apotheken.](#)

Bartsch, M., van der Kemp, S. & Grijpstra, D. (Panteia). (2021b). [Arbeidsmarktonderzoek openbare apotheken.](#)

Borgestein, A., Heide, J.P. & Slag, M. (SiRM). (2023). [Een markt in beweging Ontwikkelingen openbaar apotheken 2013-2023.](#)

Bos, E. (2022). [Ontvang stagiaires met open armen, bied hulp en ga het gesprek met ze aan.](#) Farmaceutisch Weekblad, 15.

[CAO apotheken 2021-2024](#)

Optima Farma & NVFZ. (2015). [De Beroepscode van de apothekersassistent.](#)

Frank, J., & Snell, L. & Sherbino, J. (2015). [CanMEDS 2015 Physician Competency Framework.](#)

Hogebrink, E., Boelens, R. & den Heijer, M. (ABN AMBRO). (2022). [Brancherapport apotheken 2022.](#)

KNMP. (2020). [Toekomstvisie openbare farmacie goede farmaceutische zorg in de buurt.](#)

Staatscourant. (2022, 15 december). [Besluit van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 15 december 2022 tot algemeenverbindendverklaring van bepalingen van de collectieve arbeidsovereenkomst Bedrijfsfonds Apotheken.](#)

von der Fuhr, S. (Onderzoeksbureau Claudia de Grauw). (2023). [Duurzame inzetbaarheid in de apotheek.](#)

Bijlage 3: Belangrijkste trends en ontwikkelingen

Op basis van interviews met experts (afgevaardigden van ASKA, CNV, KNMP, NVZA, Optima Farma, SBA en mbo-opleidingen tot apothekersassistent) en vragenlijsten zijn de belangrijkste trends en ontwikkelingen in en om de apotheek en voor de werkzaamheden van de apothekersassistenten gedestilleerd.

Tabel 3: Trends en ontwikkelingen

Categorie	Trends en ontwikkelingen
<i>Ontwikkelingen in en om de apotheek</i>	1. Geneesmiddelentekort: door het geneesmiddelentekort wordt consultvoering (aan de balie) belangrijker.
	2. Efficiënter inregelen van processen: steeds meer specialisatie binnen en tussen apotheken (denk aan: andere logistiek). Onder andere doordat er steeds meer werk is (o.a. door vergrijzing) dat gedaan kan worden door steeds minder mensen (o.a. minder instroom en meer uitstroom binnen de beroepsgroep).
	3. Individuele zorg op maat: door het Integraal Zorgakkoord (IZA) worden o.a. interdisciplinaire samenwerking, begeleiding van chronisch zieken en leefstijlpreventie belangrijker binnen de apotheek. De focus verschuift steeds meer van zorg en genezen naar de algehele gezondheid van de patiënt bevorderen. De patiënt staat centraal, waardoor er meer wordt gekeken naar wat de mogelijkheden van de patiënt zijn en hoe de omgeving van de patiënt eruit ziet, zodat daar de zorg op ingericht kan worden.
	4. Complexere 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.
	5. 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.
	6. Diversiteit 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.

Ontwikkelingen voor de werkzaamheden van de apothekersassistent	7. Logistieke werkzaamheden: dit wordt zoveel mogelijk uit de apotheek gehaald, zodat de apothekersassistent zich kan focussen op het begeleiden van medicatiegebruik en consultvoering (en oppakken zorgprojecten). Steeds meer apothekers laten de (herhaal)medicatie buiten hun apotheek verpakken en etiketteren (central filling). 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.
	8. 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 grootberekers, bereidingsapotheken en bereidende ziekenhuisapotheken. In vrijwel elke ziekenhuisapotheek vindt <i>Voor Toediening Gereed Maken (VTGM)</i> plaats. In toenemende mate wordt er door de ziekenhuisapotheek ook op de afdeling VTGM uitgevoerd. Daarnaast is er de ontwikkeling dat er steeds meer <i>ready to administer (RTA)</i> spuiten op voorraad worden bereid in de ziekenhuisapotheek die aan dezelfde hoge kwaliteitseisen voldoen als de producten uit de industrie.
	9. Communicatie: inzicht in goed communiceren en goede communicatievaardigheden zijn belangrijk, vanwege complexere zorgvragen, mondigere mensen, omgaan met desinformatie, (patiënten zoeken veel thuis op). En consultvoering verschuift meer van informeren over medicatie(gebruik) naar bredere aspecten (o.a. leefstijl, preventie, doorverwijzen naar andere zorgverleners).
	10. Digitalisering: werken met softwaresystemen (ondersteunende apps). De apothekersassistent beheert dit (digitaal inzicht nodig). Daarnaast vindt er steeds meer verschuiving plaats van <i>face-to-face-contacten</i> met de patiënt aan de balie naar contact via digitale kanalen of telefonisch contact. 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.
	11. Bedrijfsmatig inzicht: de apothekersassistent moet meer inzicht krijgen in de bedrijfsvoering van de apotheek ten behoeve van het leveren van kwalitatief goede zorg met het hele apotheekteam (denk aan: kennis over preferentiebeleid, kwaliteitszorg).
	12. Signaleringsfunctie: 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.

Bijlage 4: Beroepskolom apothekersassistent

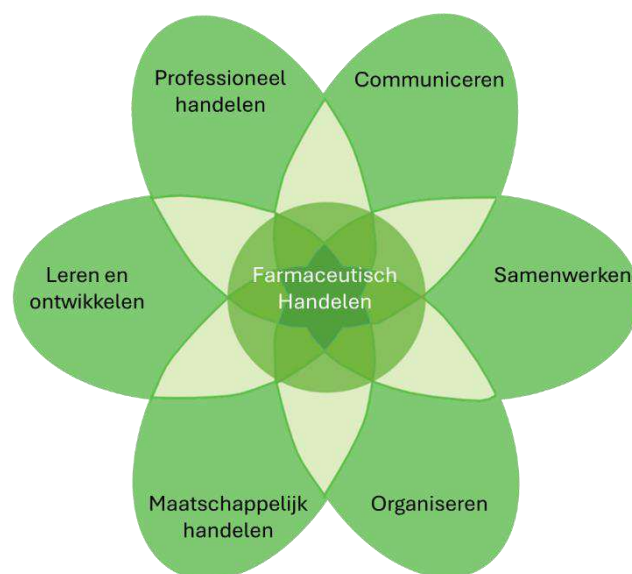
Bron: [CAO apotheken 2021-2024](#)

Tabel 5: Beroepskolom

Onderdeel	Functie	Toelichting	Opleidingseisen
Primaire zorgproces	Apothekersassistent	De functie apothekersassistent geeft het basisniveau van de hoofdactiviteiten van een apothekersassistent aan, zoals beschreven in het beroepscompetentieprofiel.	Mbo-niveau 4 opleiding tot apothekersassistent
	Variant coördinerend apothekersassistent	De functie apothekersassistent is aangevuld met het coördineren van taken en werkzaamheden van collega's.	Mbo-niveau 4 opleiding tot apothekersassistent
	Variant apothekersassistent kwaliteitszorg	De functie apothekersassistent is aangevuld met het bewaken van de uitvoering van de kwaliteit van alle werkprocessen in de apotheek.	Mbo-niveau 4 opleiding tot apothekersassistent + opleiding op het gebied van kwaliteitsmanagement
	Variant farmaceutische patiëntenzorg	De functie apothekersassistent is aangevuld met het implementeren en verzorgen van zorgmodules in het kader van farmaceutische patiëntenzorg.	Mbo-niveau 4 opleiding tot apothekersassistent + aanvullende opleiding van een zorgmodule
Leidinggevend	Teamleider	Het aansturen, coördineren van en meewerken aan werkzaamheden met betrekking tot bereiden, bewaken, controleren, distribueren van en adviseren over genees- en zelfzorgmiddelen.	Mbo-niveau 4 opleiding tot apothekersassistent + 3-5 jaar werkervaring als apothekersassistent
	Farmaceutisch consulent	De Farmaceutisch Consulent is een specialist op het gebied van farmaceutische patiëntenzorg en medicatieveiligheid.	Hbo-opleiding tot farmaceutisch consulent + minstens 3 jaar werkervaring als apothekersassistent
	Farmaceutisch manager	De Farmaceutisch manager is onder eindverantwoordelijkheid van de Apotheker belast met de operationele aansturing van alle medewerkers van de apotheek, inclusief kostenbeheersing en personeelsmanagement.	Hbo-opleiding tot farmaceutisch consulent + 3-5 jaar werkervaring als apothekersassistent

Bijlage 5: Verantwoording gekozen structuur competenties

Voor de beschrijving van competentiegebieden van de apothekersassistent is aangesloten bij het model van de Canadian Medical Education Directives for Specialists 2015 (CanMEDS 2015). Het CanMEDS beschrijft de bekwaamheden die nodig zijn om kwalitatief hoogwaardige gezondheidszorg en patiëntenzorg te bieden, zoals betere standaarden, betere specialisten, betere zorg. 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 vervolgoopleidingen tot openbaar apotheker specialist en ziekenhuisapotheker. Het overkoepelende doel van CanMEDS is verbetering van de patiëntenzorg.



CanMEDS-model vertaald naar het beroep van de apothekersassistent

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', 'leader' en 'professional'. Aangezien deze rollen op het niveau van medisch specialist zijn benoemd in het Engels, is voor het BCP een vertaling gemaakt van de rollen naar het Nederlands. Daarnaast zijn de titels van de rollen omgezet naar competentiegebieden.

Tabel 6: Vertaling canMEDS naar het Nederlands

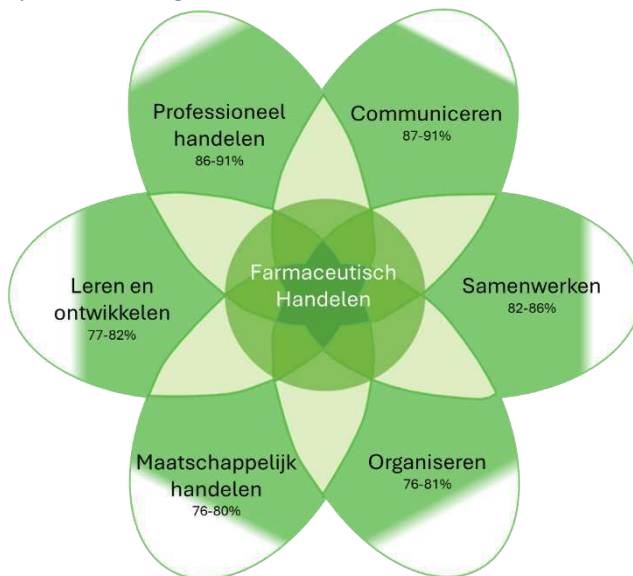
CanMEDS	BCP apothekersassistent competentiegebieden
Medical expert	Farmaceutisch handelen
Communicator	Communiceren
Collaborator	Samenwerken
Leader	Organiseren
Health advocate	Maatschappelijk handelen
Scholar	Leren en ontwikkelen
Professional	Professioneel handelen

Zie voor meer informatie over CanMEDS 2015 het [CanMEDS 2015 Physician Competency Framework](#). Daarin staan zowel het framework als de rollen uitgebreid beschreven en verder uitgewerkt met 'key competencies' en 'enabling competencies'.

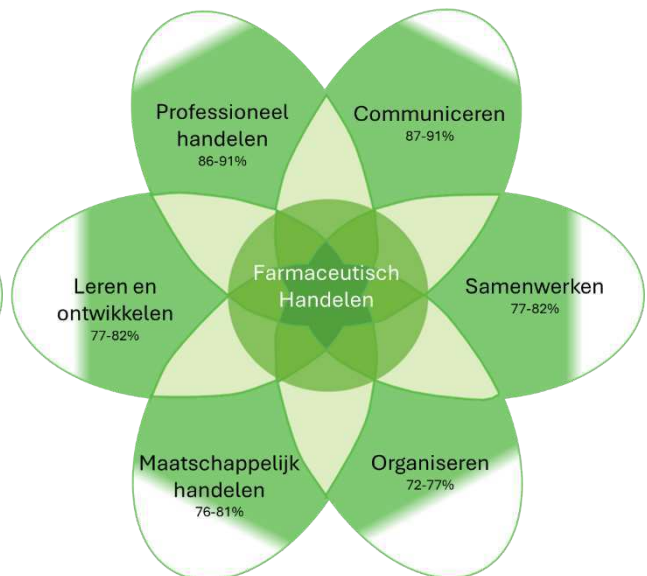
Bijlage 6: Relatie taakgebieden met competentiegebieden

In onderstaande afbeeldingen is weergegeven welke competenties het meest belangrijk zijn bij het uitvoeren van een taak volgens de toetsingscommissie. De ondervraagden voor de toetsingscommissie hebben steeds aangegeven voor elke taak in hoeverre je een competentie inzet. Bij elke competentie staan twee getallen, de onder- en bovengrens, die het percentage (%) weergeven waartussen het gemiddelde zit.

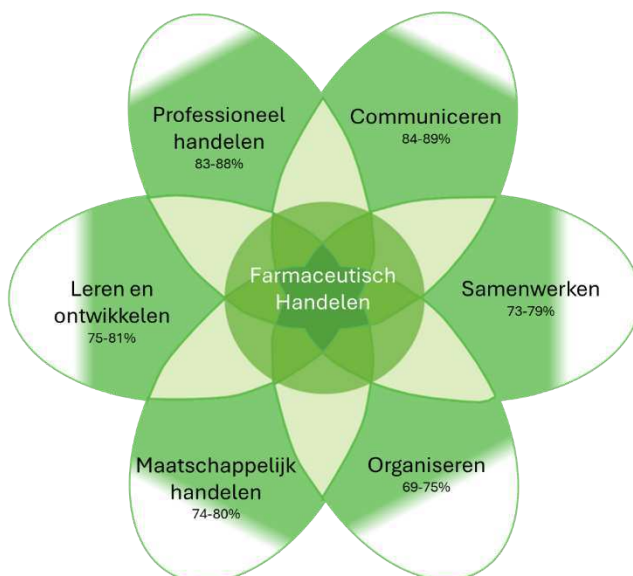
Taakgebied 1: Geïndividualiseerde farmaceutische patiëntenzorg (FPZ)



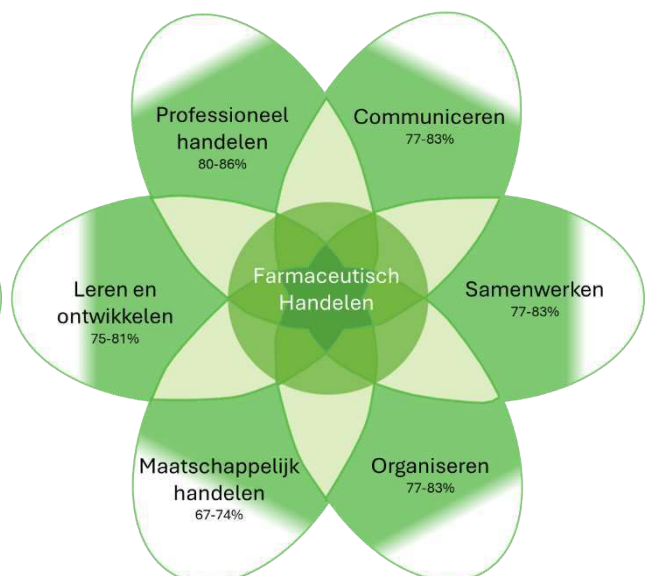
Taakgebied 2: Voorlichting en advies



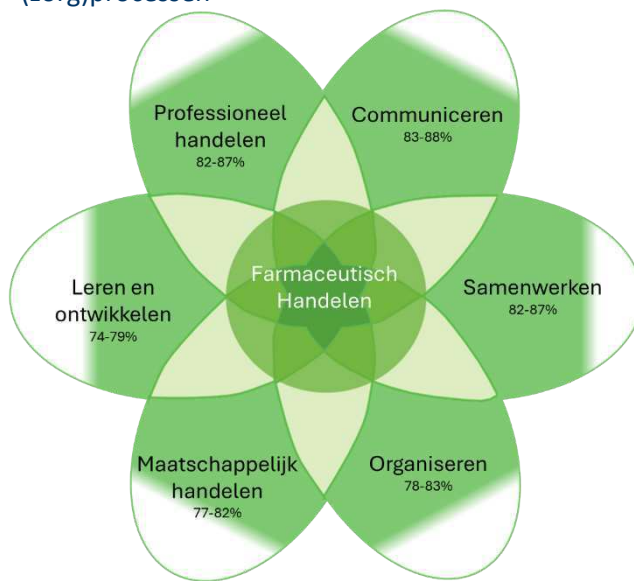
Taakgebied 3: Zelfzorg en preventie



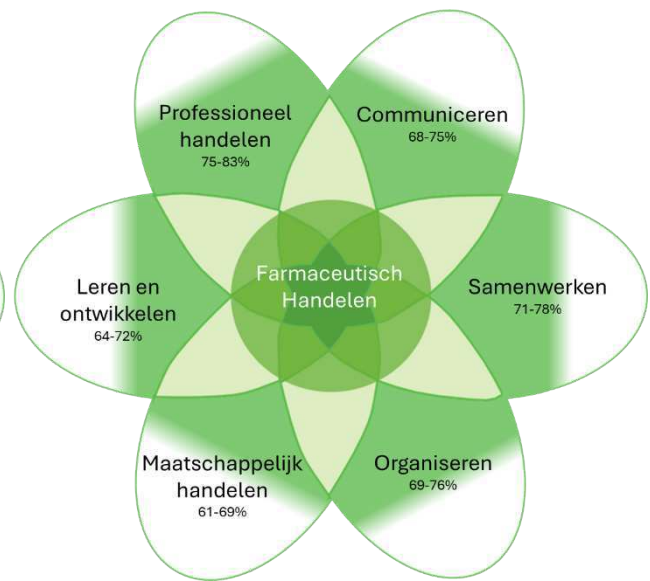
Taakgebied 4: Kwaliteitszorg



Taakgebied 5: Vormgeven van en sturing gaan aan (zorg)processen



Taakgebied 6: Productzorg



Taakgebied: Logistiek

Dit taakgebied is n.a.v. de uitkomsten van de interviews met inhoudsdeskundigen en vragenlijst aan de toetsingscommissie inmiddels samengevoegd met het taakgebied *productzorg*.

