

Auteurs

J.J.M van Hagen, apotheker
H. Elling, apotheker

Kerntaak

De leerinhouden in dit basiswerk zijn gebaseerd op kerntaak 1 en 3 van het kwalificatiedossier Apothekersassistent 2006-2007: *Afhandelen van recepten* en *Voorlichten en adviseren*.

Belangrijke processen uit deze kerntaken:

De apothekersassistent:

- voert medicatiebewaking uit door controle van medicatie- en zorgvragerkenmerken;
- interpreteert op basis van medicatiebewakingssignalen van het AIS de gegevens en voert indien nodig overleg hierover met zorgvrager, collega's, apotheker of behandelaar;
- verstrekt informatie aan de zorgvrager waaronder mondelinge informatie passend bij Eerste, Tweede en vervolguittafel;
- ontvangt/staat de zorgvrager te woord en signaleert een behoefte aan informatie/advies bij de zorgvrager;
- past bij de verkoop van zelfzorgmiddelen zonodig systematische vraagtechnieken (bijvoorbeeld de WHAM-methode: Wie: voor wie is het middel? Hoe: hoe lang wordt het middel gebruikt? Andere: heeft de zorgvrager andere middelen geprobeerd? Medicatie: welke medicatie gebruikt de zorgvrager nog meer?);
- geeft voorlichting en/of advies en bepaalt naar aanleiding van de zorgvraag of doorverwijzen naar een andere zorgverlener nodig is;
- verzamelt relevante informatie en (standaard) voorlichtingsmateriaal en gebruikt haar farmaceutische kennis om voorlichting/advies te geven;
- beoordeelt zonodig of het verstrekken van informatie/voorlichting vergezeld moet gaan van het geven van advies en stemt haar voorlichting of advies af op de situatie van de zorgvrager, ander geneesmiddelengebruik en/of eerder verstrekte adviezen. Ze wijst de zorgvrager op mogelijke risico's en geeft bij aflevering van het product informatie en advies en motiveert tot een juist gebruik.

Kernopgaven

De kernopgaven die behoren bij kerntaak *Afhandelen van recepten* en *Voorlichten en adviseren* zijn:

- a** belangen van zorgvrager, apotheker en behandelaar versus eigen belangen van de apothekersassistent;
- b** voldoen aan de vereiste kwaliteit versus dat wat mogelijk is;
- c** zelfstandig overleggen versus overleggen/ overdragen.

Competenties

Alle genoemde competenties genoemd in het kwalificatiedossier zijn van toepassing op de kerntaken *Afhandelen van recepten* en *Voorlichten en adviseren*:

- beoordelen van eigen bevoegdheden en bekwaamheden;
- samenwerken;
- bewaken van integriteit;

- functioneren onder druk;
- verhelderen zorgvraag;
- voorlichten en adviseren;
- voorbereiden (eigen) werkzaamheden;
- zorg dragen voor kwaliteit;
- veilig, hygiënisch en milieubewust handelen;
- rapporteren over werkzaamheden;
- beroepscompetenties ontwikkelen;
- klantgericht handelen;
- uitvoeren van receptcontrole.

Met name de beroepscompetentie *Verhelderen van de zorgvraag* en de competentie *Voorlichten en adviseren* vragen dat de apothekersassistent efficiënt gebruik kan maken van:

- de beschikbare standaarden en/of instructies;
- de beschikbare kennis- en informatiebronnen;
- farmaceutische kennis en basiskennis van anatomie en ziektebeelden om gericht door te kunnen vragen;
- kennis over de werking, dosering, het gebruik, de belangrijke bijwerkingen en risico's van interacties, contra-indicaties en over- en onderconsumptie van de meest voorkomende (zelfzorg-)geneesmiddelen;
- basiskennis van anatomie en ziektebeelden en behandelmethoden.

Inhoudelijke verantwoording

Het verhelderen van de zorgvraag en het begeleiden van de patiënt dient plaats te vinden volgens de huidige normen van de beroepsorganisatie de KNMP (NAN-norm, eind 2005). Verder is gebruikgemaakt van de Farmaceutische patiëntenzorg (FPZ) protocollen en zelfzorgstandaarden zoals die zijn opgesteld door het wetenschappelijk bureau van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering van de Pharmacie (WINAp/KNMP). Voor de therapeutische uitgangspunten wordt gerefereerd aan de standaarden van het Nederlands Huisartsen Genootschap.

Basis voor de geneesmiddelinformatie is het *Informatorium Medicamentorum* zoals die te vinden is op de KOMBI/rom. De leerstof is geschreven in het najaar van 2005 en is daarmee up-to-date tot begin 2006. Achtergronden zijn vakliteratuur voor apothekers, zoals het *Informatorium Medicamentorum*, *Geneesmiddelenbulletin* en het *Farmacotherapeutisch Kompas*.

Didactische verantwoording

In dit boek staan de basisbegrippen uit de farmacotherapie beschreven en is daarmee voorwaardelijk voor *Farmacotherapie in de apotheek*. De begrippen die in dit boek stap voor stap worden uitgelegd en toegelicht, worden in *Farmacotherapie in de apotheek* bekend verondersteld. De student kan na afronding van de leerstof uit deze beide, onlosmakelijk verbonden basiswerken, de beschikbare vakliteratuur begrijpen en hanteren.

Kennis van deze basiswerken is een voorwaarde om zowel kerntaak 1 als kerntaak 3 uit te kunnen voeren. De boeken zijn daarnaast bedoeld als naslagwerk voor beginnende beroepsbeoefenaren.

Praktische tips

Kerntaken Afhandelen van recepten en Voorlichten en adviseren

- Een belangrijk onderdeel van afhandelen van recepten is het verwerken van medicatiebewakingssignalen en het geven van mondelinge informatie bij Eerste, Tweede en vervolgitgifte. De theoretische leerstof, zoals beschreven in dit basiswerk, dient actief beheerst te worden tijdens de toetsing van de praktijkvaardigheden in het baliegesprek en in overleg met apotheker of voorschrijver. De voornamelijk theoretische leerstof kan door zelfstudie of gecombineerde zelfstudie en klassikaal of groepsgewijs onderwijs worden aangeleerd. Toetsing van de theoretische kennis is mogelijk door middel van de (zelf)studievragen op de bijgeleverde cd-rom.
- De leerstof wordt opgebouwd van algemene kennis van begrippen tot het gebruik daarvan bij de medicatiebegeleiding. De eerste drie hoofdstukken dienen eerst behandeld te worden, voordat men kan beginnen met het basiswerk *Farmacotherapie in de apotheek*. De latere hoofdstukken kunnen globaal behandeld worden in het begin van de opleiding. Verdere verdieping van die leerstof zal later in de opleiding plaatsvinden, als er meer kennis en begrip van de geneesmiddelengroepen is verkregen.
- Deze theoretische kennis zal regelmatig getoetst en herhaald moeten worden om de begrippen eigen te maken en de taak als apothekersassistente naar behoren uit te kunnen voeren.
- De toetsing zal moeten plaatsvinden op basis van beoordelingslijsten zoals ontwikkeld door STEAG in het kader van Meesterproeven. Beoordeling door de leerling van het voorschrift op basis van standaardisering en dosering dient deel uit te maken van de toetsing.

Kernopgaven

- De kernopgave ‘afweging van belangen’ van alle betrokkenen komt niet expliciet in dit basiswerk aan de orde. Weliswaar wordt dat door impliciet te wijzen op de rol van de apothekersassistente in relatie tot de patiënt wel gesuggereerd, maar niet tot uitvoering gebracht.
- De kernopgave ‘vereiste kwaliteit’ komt gedurende de gehele lestijd aan de orde. Het kwaliteitsdenken en het denken volgens geprotocolleerde werkwijzen dienen in lesopdrachten vorm te worden gegeven.
- De kernopgave ‘zelfstandig werken versus overleggen’ dient in de praktijkles en in de beroepspraktijkvorming uitgewerkt te worden door de rol van de docent en opleider op termijn te vervangen door die van de verantwoordelijk apotheker. De leerling dient te leren dat overleggen niet een teken van onbekwaamheid is, maar juist van professioneel handelen binnen de eigen verantwoordelijkheid.

Beroepscompetenties

- Beoordelen van eigen bevoegdheden en bekwaamheden komt aan de orde bij zowel de kernopgave ‘afweging van belangen’ en de kernopgave ‘vereiste kwaliteit’.
- Communiceren tijdens de werkzaamheden zal in elke lessituatie geoefend moeten worden. Zowel het respectvol als duidelijk formuleren van een vraag, als het goed verwoorden van een antwoord moet regelmatig geoefend en getoetst worden.
- Samenwerken zal vooral tot uiting moeten komen in het gezamenlijk uitwerken van opdrachten en in de beroepspraktijkvorming. Samenwerken wil ook zeggen samen met de apotheker en andere zorgverleners zoeken naar alternatieven, indien een geneesmiddelen niet conform de standaarden is voorgeschreven of het beschikbare product niet voorhanden is.
- Bewaken van integriteit is een onderdeel dat zeker aan de orde moet komen. Daar waar ethische vraagstukken gerelateerd zijn aan het geneesmiddelgebruik

(pilgebruik, morning-afterpil, erectiestoornissen, bespreken van bijwerkingen) zal de student gewezen moeten worden op de noodzaak de integriteit van de zorgvrager te bewaken.

- Functioneren onder druk zal vooral bij de toetsing aan de orde komen. Het afhandelen van recepten dient binnen een redelijke tijdstermijn afgerond te worden. Afhankelijk van de ervaring van de leerling zal de tijdsdruk opgevoerd worden.
- Verhelderen van de zorgvraag is een gegeven dat geoefend zal moeten worden in een praktijksetting met rollenspelen, interviews en casuïstiek. Alleen het bestuderen van de theoretische kennis is daarvoor niet voldoende; aanvullende opdrachten zijn noodzakelijk.
- Voorlichten en adviseren is het toepassen van de kennis zoals die is opgedaan uit de genoemde basiswerken, die ook geschreven zijn vanuit die achtergrond. Het toetsen of de kennis ook op de juiste manier gebruikt wordt tijdens voorlichtings- of adviesgesprekken zal in de vorm van casuïstiek dienen te gebeuren.
- Wat betreft het rapporteren over werkzaamheden dient een leerling de docent of praktijkopleider uit te kunnen leggen wat hij gedaan heeft en op welke manier dat is vastgelegd op het recept of een notitie voor een collega(student). Eventueel gebruikte protocollen dienen volledig ingevuld te zijn.
- Voor het ontwikkelen van beroepscompetenties is, naast het uitvoeren van werkzaamheden, dagelijkse evaluatie van de werkzaamheden in relatie tot de beroepspraktijk noodzakelijk.
- Klantgericht handelen is een voorwaarde voor een patiëntgerichte benadering. Apothekersassistent is een dienstverlenend beroep en de klant is koning. Die houding dient vanuit de opleiding en werkplek aan alle kanten gestimuleerd te worden, niet in de laatste plaats door zelf het voorbeeld te geven: klantgerichte benadering van studenten, met respect en nakomen van afspraken. Deze competentie wordt in de genoemde basiswerken niet beschreven, maar wel verondersteld.

Hulpmiddelen in praktijklokaal

- computerapparatuur met apotheek-informatiesysteem (Microbais, APCOS of Pharmacom);
- KOMBI/rom;
- etiketten en de meest gangbare stickers;
- printer voor bijsluiters en informatiemateriaal.

Naslagwerken

- Informatorium Medicamentorum (te vinden op de maandelijkse update van de KOMBI/rom);
- WINAp-zelfzorgstandaarden (te vinden op de maandelijkse update van de KOMBI/rom);
- Commentaren Medicatiebewaking;
- Geneesmiddelengebruik Zwangerschap en borstvoeding;
- NHG-standaarden (online);
- Farmacotherapeutisch Kompas (online);
- Lareb-online (registratie van bijwerkingen);
- AG Digitaal.