|  |  |
| --- | --- |
| Afbeeldingsresultaten voor obesitas consult labrador  ***Paraveterinair spreekuur.*** |  |

|  |
| --- |
| **Opleiding:** Dierenartsassistent Paraveterinair  **Leerjaar:** 2018-2019  **Periode:** 21 / leerjaar 4 blok 4 |

|  |
| --- |
| **Kerntaken en werkprocessen.**  **Kerntaken:**   * B1-K2: Zorgt voor informatieoverdracht. * P5-K2: Verricht paraveterinaire handelingen.   **Werkprocessen:**   * B1-K2-W1: Informeert collega’s, klanten en publiek. * P5-K2-W1: Assisteert bij consulten. * P5-K1-W3: inventariseert de zorgvraag en adviseert. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Complexiteit:** |  | **Starter** |
|  |  | **Geoefend** |
|  |  | **Gevorderd** |
|  |  | **Streefniveau** |
|  |  |  |
| **Uitvoering:** |  | **Individueel** |
|  |  | **In groepen van 3-4 personen** |
|  |  |  |
| **Plaats:** |  | **Op school** |
|  |  | **In de beroepspraktijk** |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **Beroepssituatie** |
| De startend dierenartsassistent paraveterinair verheldert de vraag van de cliënt. Dat doet ze door de juiste vragen te stellen aan de cliënt. Ze werkt daarbij volgens de afspraken die er op de praktijk zijn gemaakt. Haar houding is vriendelijk en besluitvaardig. In stressvolle situaties blijft ze rustig en correct. Met deze professionele houding staat ze de cliënt te woord en geeft ze advies. Ze legt de vervolgstappen uit en controleert of de cliënt de gegeven informatie heeft begrepen. Ze maakt vervolgafspraken om de cliënt en het huisdier optimaal te kunnen begeleiden in een paraveterinair spreekuur.  Ze voert het paraveterinair spreekuur uit en heeft daarbij oog voor de mogelijkheden die het bedrijf en het aanbod van producten de cliënt en het huisdier kan bieden.  Door goede communicatie en passende adviezen biedt ze tijdens het paraveterinair spreekuur een optimale begeleiding voor de cliënt en het huisdier, verstevigt ze de klantenbinding en genereert ze inkomsten voor de praktijk. |

|  |
| --- |
| **Doelen van de opdracht** |
| Je kunt:   * een huisdier monitoren; * informatiemateriaal maken voor werving en advisering; * een draaiboek maken voor de verschillende paraveterinaire spreekuren; * protocollen uitwerken voor de verschillende paraveterinaire spreekuren; * activiteiten aanprijzen op social-media; * de cliënt adviseren en demonstreren; * het paraveterinair consult uitvoeren m.b.v. protocollen; * gegevens verwerken; * vakkennis overdragen en controleren of het begrepen is. |

|  |
| --- |
| **Opdracht** |
| In deze integrale opdracht ga je werken aan de volgende opdrachten:   * Inventariseren hoe dierenartspraktijken het paraveterinair spreekuur aanbieden. * Protocollen maken voor de verschillende spreekuren. * Oefenen om het paraveterinair spreekuur uit te voeren met behulp van je eigen protocollen. * Uitvoeren van het paraveterinair spreekuur. * Reflecteren op de uitvoering van je paraveterinair spreekuur.   ***Voorbereiding:***  **Deelopdracht 1: inventariseren mogelijke vormen paraveterinair spreekuur.**  Ga met een werkgroep bij elkaar zitten. Bespreek hoe het paraveterinair spreekuur bij jullie BPV-bedrijven werd aangeboden. Noteer in een verslag:   * Welke BPV-bedrijven. * Welke paraveterinair spreekuren werden aangeboden. * Welke personen, materialen en middelen werden ingezet. * Welk informatie- en wervingsmateriaal werd ingezet.   Zoek aanvullend materiaal op de websites van de praktijken, en vul je verslagje daarmee aan.  Bespreek met elkaar de drie meest positieve indrukken per praktijk, benoem deze positieve punten ook in je verslagje.  **Deelopdracht 2: protocollen maken voor paraveterinair spreekuur.**  Je hebt in deelopdracht 1 met je groepje al wat ideeën opgedaan over het paraveterinair spreekuur. Je gaat nu individueel protocollen uitwerken voor het paraveterinair spreekuur voor de volgende 7 onderwerpen:   1. Puppy begeleiding 2. Juniorconsult 3. Seniorconsult 4. Obesitas begeleiding 5. Diabetes consult 6. Artrose consult 7. Gebitsconsult   De protocollen werk je zo uit dat een collega van jou het consult zo kan overnemen. Met behulp van het protocol kan iedereen het consult dus van jou overnemen.  In de protocollen beschrijf je:   * De doelgroep waarvoor het bestemd is. * De benodigde materialen en middelen. * De houding en communicatie die van je verwacht wordt. * De werkwijze. * De omgang met de patiënt/ het huisdier. * Welke gegevens vastgelegd moeten worden. * Waar gegevens vastgelegd moeten worden. |

|  |
| --- |
| **Opdracht** |
| **Deelopdracht 3: wervings- en informatiemateriaal maken voor de 7 verschillende onderwerpen.**  In je protocollen heb je aangegeven welke materialen en middelen nodig zijn. Je hebt materialen nodig om klanten te werven. Ook heb je materiaal nodig om adviezen te ondersteunen, en misschien is het ook goed om materialen te kunnen demonstreren.  In deze opdracht maak je per onderwerp van het paraveterinair spreekuur:   * Wervingsmateriaal. * Informatiemateriaal. * Demonstratiemateriaal.   Denk hierbij aan folders, facebookberichten, een mailing vanuit de praktijk, een kaartje dat vanuit de praktijk verstuurd wordt, filmpje etc.. Waarschijnlijk hebben jullie nog veel originelere ideeën!  Tip: gebruik de ideeën die je hebt opgedaan bij deelopdracht 1 om dit wervings- en informatiemateriaal te maken.  **Deelopdracht 4: Oefenen met behulp van jouw eigen gemaakte materiaal.**  Ga weer met je werkgroep bij elkaar zitten. Oefen met jouw eigen gemaakte materialen de 7 verschillende paraveterinaire spreekuren op school. Bespreek met elkaar wat goed ging en wat verbeterpunten zijn.  Kijk kritisch naar je ontworpen materiaal en pas het eventueel nog aan.  Laat je coach of docent de ontworpen materialen beoordelen.  ***Uitvoering:***  **Deelopdracht 5: uitvoeren van het paraveterinair spreekuur:**  In de afsluitende dag van deze opdracht gaan jullie de paraveterinaire consulten draaien met de protocollen en materialen die jullie ervoor gemaakt hebben. De consulten gaan jullie draaien met leerlingen en huisdieren van de tweede en/of derde klas. Jullie krijgen pas op de afsluitende dag te horen welke 2 consulten jullie uiteindelijk gaan uitvoeren.  Zorg dat je op de afsluitende dag alle materialen en middelen die je nodig hebt klaar hebt liggen voor gebruik!  Bij de uitvoering van het consult assisteren 2 leerlingen van andere klassen, 1 leerling speelt de klant met patiënt en de ander leerling zal het beoordelingsformulier uit de bijlage invullen. Daarnaast zal 1 van de 2 consulten die je gaat uitvoeren gefilmd worden, aan de hand hiervan wordt met iedereen persoonlijk een feedbackgesprek gehouden.  ***Afronding:***  **Deelopdracht 6: schrijf een reflectie mbv de beoordeling en de film.**  Bespreek met je begeleider de beoordeling en de film. Schrijf aan de hand daarvan een reflectie waarbij je een aantal sterke punten benoemt en een aantal mogelijke verbeterpunten. |

|  |
| --- |
| **Resultaten** |
| **Producteisen** |
| Deelopdracht 1 t/m 5:   * Inventarisatie verslag. * 7 protocollen. * Wervings- en informatiemateriaal. * Beoordelingsformulier. |
| **Proceseisen** |
| Deelopdracht 6:   * Reflectieverslag |

|  |
| --- |
| **Beoordeling:** |
| |  |  | | --- | --- | | Beoordeling ontworpen materialen |  | | Beoordeling uitvoering paraveterinair spreekuur |  | | **Totaal:** |  | |

|  |
| --- |
| **Hulpmiddelen en bronnen** |
| * Alle materialen gebruikt in de cursussen en trainingen van deze en eerdere integrale opdrachten. * “BSAVA textbook”. * Het boek “Hoe laat ik mijn klanten kwispelen”. * Het kwalificatiedossier: dierenartsassistent paraveterinair, van jouw crebonummer. (<http://kwalificaties.s-bb.nl/> |

**Bijlage: Beoordelingsformulier uitvoering paraveterinairspreekuur.**

Naam beoordelaar: Naam examen leerling:

**Communicatieve vaardigheden:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Onvol  doende | matig | Vol  doende | goed |
| Maakt oogcontact met de klant |  |  |  |  |
| Spreekt de klant aan |  |  |  |  |
| Stelt de klant op het gemak |  |  |  |  |
| Neemt een actieve houding aan |  |  |  |  |
| Benoemt tijdens het onderzoek wat er gebeurt en wat de waarnemingen en beoordelingen zijn |  |  |  |  |
| Stelt vragen aan de klant |  |  |  |  |
| Luistert naar de klant |  |  |  |  |
| Reageert op vragen van de klant |  |  |  |  |
| Kan de antwoorden goed en duidelijk formuleren |  |  |  |  |
| Controleert of de antwoorden door de klant goed zijn begrepen |  |  |  |  |
| Kan goed aangeven waar de inhoudelijke kennis stopt en evt doorverwijzen naar bv een collega |  |  |  |  |
| Rondt het spreekuur af, concludeert, adviseert, legt vast en maakt vervolgafspraak |  |  |  |  |

**Hanteren, fixeren en onderzoeken van de patiënt:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Onvol  doende | matig | Vol  doende | goed |
| Benadert de patiënt rustig |  |  |  |  |
| Houdt steeds contact met de patiënt |  |  |  |  |
| Kijkt goed naar de patiënt, monitort en bespreekt dat |  |  |  |  |
| Kan onderzoeken deskundig uitvoeren |  |  |  |  |
| Legt goed uit en geeft instructie hoe de klant de patiënt moet fixeren tijdens de onderzoeken |  |  |  |  |
| Stelt de patiënt op het gemak |  |  |  |  |

**Communicatieve vaardigheden:**

Wat is heel positief naar voren gekomen bij de uitvoering van het paraveterinair spreekuur:

Welke adviezen kun je nog geven aan de examen leerling:

**Contact met de patiënt:**

Wat is heel positief naar voren gekomen bij de uitvoering van het paraveterinair spreekuur:

Welke adviezen kun je nog geven aan de examen leerling: