|  |  |
| --- | --- |
| ***Informatie overdragen.*** | ***<Titel>***  <Illustratie> |

|  |
| --- |
| **Opleiding:** Dierenartsassistent paraveterinair  **Crebo:** 25440  **Cohort:** 2017-2018  **Periode:** 10 / leerjaar 2 blok 4 |

|  |
| --- |
| **Kerntaken en werkprocessen**  **Kerntaak:**   * Zorgen voor informatieoverdracht. * Uitvoeren van algemene praktijkwerkzaamheden. * Verrichten paraveterinaire handelingen.   **Werkprocessen:**   * Informeert collega’s, klanten en publiek. * Voert publieksgerichte activiteiten uit. * Beheert apotheek. * Beheert praktijkruimten en instrumenten. * Inventariseert de zorgvraag en adviseert. * Assisteert bij consulten. * Assisteert bij operaties. * Voert professionele gebitsreiniging uit. * Verricht laboratorium werkzaamheden. * Voert beeldvormende technieken uit of assisteert daarbij. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Complexiteit:** |  | **Starter** |
|  |  | **Geoefend** |
|  |  | **Gevorderd** |
|  |  | **Streefniveau** |
|  |  |  |
| **Uitvoering:** |  | **Individueel** |
|  |  | **In groepen van 4-6 personen** |
|  |  |  |
| **Plaats:** |  | **Op school** |
|  |  | **In de beroepspraktijk** |
|  |  |  |

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

|  |
| --- |
| **Beroepssituatie** |
| Op de dierenartsenpraktijk werk je in een team. Er kunnen een of meerdere dierenartsen werkzaam zijn, en daarnaast een of meerdere dierenartsassistentes paraveterinair.  Soms is er naast dat vaste cluster nog ondersteunend personeel werkzaam, zoals een manager voor personeelszaken, iemand voor de administratie, en soms ook een schoonmaker. Naast het vaste team met het ondersteunende personeel zijn er nog diverse specialisten die voor speciale zaken de praktijk bezoeken. Daarbij kun je denken aan mensen voor reparatie en onderhoud services, verkopers en voorlichters van diverse productgroepen, de medewerkers van de kadaverophaaldienst en dierencrematorium, etc.. Jij hebt als dierenartsassistent paraveterinair een organiserende, sturende en controlerende rol om al die mensen te ondersteunen tijdens hun werkzaamheden. Jij bent ook de spil tussen al die mensen, en de klanten die de praktijk bezoeken.  Taken en verantwoordelijkheden bespreek jij met je team en leidinggevende tijdens werkoverleg, functioneringsgesprekken en POP-gesprekken. Taken en verantwoordelijkheden worden ook vastgelegd in protocollen en werkinstructies. Belangrijke zaken leg jij vast en registreer jij, zodat alle collega’s het werk voort kunnen zetten en de benodigde zorg kunnen bieden.  Binnen het team heb jij een organisatorische, coördinerende, uitvoerende, controlerende en aansturende rol. Binnen al die rollen werk je zelfstandig en leg je achteraf verantwoording af aan je leidinggevende. Jij bent verantwoordelijk voor de verdeling van de werkzaamheden. Je denkt mee in het ontwikkelen van protocollen en doet verbetervoorstellen. Je neemt deel aan werkoverleg en clustervergaderingen. Ook zorg je voor het opbouwen van een goede werkrelatie. Je maakt afspraken met de cliënten en houdt de afsprakenregistratie en patiëntenadministratie bij. Je bent op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en deelt je verworven kennis met collega’s. Je maakt bij al deze rollen gebruik van verschillende communicatie- en presentatietechnieken. |

|  |
| --- |
| **Doelen van de opdracht** |
| Je kunt:   * werken volgens bedrijfsprocedures en -afspraken; * noodzakelijke gegevens vastleggen; * de diergebonden administratie bijhouden; * relevante informatie halen uit een informatief gesprek of presentatie; * informatie overdragen op collega’s, leidinggevende en klanten; * ervoor zorgen dat collega’s het werk kunnen voortzetten; * overleg voeren; * waar mogelijk verbetervoorstellen aandragen. |

|  |
| --- |
| **Opdracht** |
| De coördinerende, organisatorische en uitvoerende rol van de dierenartsassistent paraveterinair leer je vooral als je aan het werk gaat op de dierenartsenpraktijk. Toch is het belangrijk om nu al te werken aan de vaardigheden die je daarvoor nodig hebt. In deze opdracht werk je daarom al aan je basisvaardigheden, zodat je later die complexe rol op je kunt nemen en volledig kunt ontwikkelen.  In deze opdracht ga je werken aan verschillende vormen van informatieoverdracht op de dierenartsenpraktijk.  Je gaat in beeld brengen welke informatie moet worden overgedragen tussen collega’s onderling, zodat ze het werk kunnen voortzetten en zorg en kwaliteit gewaarborgd blijven. Ook ga je onderzoeken hoe de overdracht van die informatie op de dierenartsenpraktijk kan plaatsvinden. Je zoekt uit welke methodes van registratie daarvoor in gebruik zijn en hoe de organisatie daarvan is vastgelegd. Alles wat je over informatieoverdracht hebt onderzocht werk je uit in een verslag.  Je volgt daarnaast een lezing of informatieve bijeenkomst, een (werk)overleg en een gesprek met een vertegenwoordiger. Je maakt daarbij notities, bestudeert de notulen of proceedings, en verwerkt alle kennis die je daardoor hebt opgedaan in een pakkende presentatie. Uiteraard bespreek je vooraf welke informatie door jou mag worden ingezien, en welke privé en/of vertrouwelijk is.  Als laatste ga je oefenen met het overbrengen van die informatie op klasgenoten. Alle informatie die je in je verslag over informatieoverdracht op de dierenartsenpraktijk hebt verwerkt, presenteer je op een heldere, duidelijke en aantrekkelijke wijze aan je klasgenoten van je groepje. Ook presenteer je aan je groepje de informatie die je hebt gehaald uit het (werk)overleg, de lezing en het gesprek met de vertegenwoordiger. Je leert daardoor jouw sterke en zwakke punten kennen van je communicatieve eigenschappen. Het wordt daardoor duidelijk of jij voldoende competent bent in het overdragen van informatie op jouw collega’s. |

|  |
| --- |
| **Opdracht** |
| ***1 Voorbereiding (individueel):***  **A)** Maak in overleg met je BPV-begeleidster een overzicht van alle informatie die je op een werkdag vastlegt, zodat die informatie beschikbaar is voor collega’s. Geef vervolgens aan hoe de informatie moet worden vastgelegd, bv met behulp van welke lijsten, agenda, protocol etc. Werk dit overzicht dan uit in een verslag.  Verwerk de inhoud van het verslag in een presentatie, zodat dat jij het in een werkoverleg zou kunnen presenteren aan je collega’s als: ”zo werken wij bij dierenartsenpraktijk…….”.  **B)** Volg een (werk)overleg op de dierenartsenpraktijk en bestudeer de notulen ervan. (Uiteraard indien dit mogelijk is op je BPV-bedrijf!)  **C)** Volg een gesprek met een vertegenwoordiger. Maak een samenvatting en verzamel informatie- en demonstratiemateriaal over het onderwerp waarover de vertegenwoordiger kwam praten. (Uiteraard indien dit mogelijk is op je BPV-bedrijf!)  **D)** Bezoek een lezing of informatieve bijeenkomst. Maak een samenvatting en verzamel demonstratiemateriaal over het onderwerp.  ***2 Uitvoering (in je werkgroepje):***  **A)** Presenteer “zo werken wij bij dierenartsenpraktijk...….” Aan de leden van je werkgroepje.  **B)** Presenteer de informatie van de lezing of van de vertegenwoordiger aan de leden van je werkgroepje.  **C)** Draag tijdens BPV een patiënt over aan een collega. Maak bij de overdracht gebruik van de registratiesystemen die gebruikt worden, zoals bv de patiëntenkaart of de opnamekaarten. Vraag of je praktijk-opleidster deze overdracht wil beoordelen.  ***3 Afronding (individueel en met je groepje):***  **A)** De leden van jouw werkgroepje beoordelen jou en letten op:   * Volledigheid informatie * Presenteren informatie * Communicatieve vaardigheden   **B)** Schrijf een evaluatie waarin je de sterke en zwakke kanten van jouw presentaties bespreekt.  **C)** Vraag tips en tops van je praktijk-opleidster over jouw patiënt overdracht. Laat deze tips en tops noteren en lever ze in samen met de andere documenten. |

|  |
| --- |
| **Resultaten** |
| **Producteisen** |
| * Verslag “zo werken bij dierenartsenpraktijk….”. * Samenvatting gesprek vertegenwoordiger. * Samenvatting lezing of andere informatieve bijeenkomst. * Samenvatting van een (werk)overleg. * Presentatie “zo werken bij dierenartsenpraktijk….”. * Presentatie van nieuwe informatie van een lezing of een vertegenwoordiger. * Beoordeling van jouw patiënt overdracht. |
| **Proceseisen** |
| * Een beoordeling van je presentatie door je werkgroepje. * Een evaluatie met sterke en zwakke punten van jouw informatieoverdracht. * Tips en tops van jouw patiënt overdracht. |

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