|  |  |
| --- | --- |
| Afbeeldingsresultaat voor balie dierenartsenpraktijk  ***Balie.*** |  |

|  |
| --- |
| **Opleiding:** Dierenartsassistent paraveterinair  **Leerjaar:** 2018-2019  **Periode:** 20 / leerjaar 4 blok 2 |

|  |
| --- |
| **Kerntaken en werkprocessen**  **Kerntaken:**   * Zorgen voor informatieoverdracht. * Uitvoeren algemene praktijkwerkzaamheden. * Verrichten paraveterinaire handelingen.   **Werkprocessen:**   * Informeert collega’s klanten publiek. * Beheert apotheek. * Inventariseert de zorgvraag en adviseert * Assisteert bij consulten.   . |

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

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

|  |
| --- |
| **Beroepssituatie** |
| Bij de werkzaamheden aan de balie heb je als paraveterinair een organisatorische en controlerende rol. Je bent zelfstandig werkzaam en legt pas achteraf verantwoording af. Je werkt steeds volgens bedrijfsafspraken en volgens wet- en regelgeving. De werkzaamheden aan de balie zijn complex, omdat er veel processen tegelijk plaatsvinden en werkzaamheden door elkaar uitgevoerd worden.  Je informeert collega’s, klanten en andere externe bezoekers. Je communicatie pas je aan aan de doelgroep, en aan de emotietoestand van de andere personen.  Je ontvangt klanten en/of publiek op het bedrijf. Je adviseert hen over specifieke verzorging, en behandelmogelijkheden van dieren en informeert over de mogelijkheden van het bedrijf.  Je beantwoordt de telefoon. Je speelt in op de zorgvraag van de klant, je schat in of een afspraak spoedeisend is en hoeveel tijd ervoor nodig is, en maakt vervolgafspraken of geeft een passend advies. Je zorgt ervoor dat noodgevallen zo snel mogelijk geholpen worden.  Je verstrekt producten al dan niet op recept van de dierenarts, verpakt en etiketteert ze. Je voert de dier gebonden administratie en handelt de financiële transacties af.  Bij alle werkzaamheden die je aan de balie uitvoert heb je steeds het welzijn van het dier, en het bedrijfsbelang van de praktijk voor ogen en speel je proactief in op een goed klantenbinding. |

|  |
| --- |
| **Doelen van de opdracht** |
| Je kunt:   * telefoon beantwoorden; * de zorgvraag van de klant verhelderen; * spoedeisendheid inschatten en de hoeveelheid tijd die nodig is voor de afspraak; * afspraken inplannen; * het welzijn van de patiënt en het bedrijfsbelang ondersteunen; * een actieve rol spelen in de klantenbinding; * werken volgens wettelijke regels en bedrijfsafspraken; * klanten bezoekers ontvangen; * de klant adviseren over de specifieke verzorging van het dier in relatie tot het ras; * van diergeneesmiddelen de dosering berekenen; * diergeneesmiddelen verpakken en etiketteren en de benodigde formulieren bijvoegen; * de klant advies en instructie geven over diergeneesmiddelen en toedieningswijzen; * de klant adviseren met oog voor prijs/kwaliteit verhouding; * administratie voeren van aan de klant afgegeven producten. |

|  |
| --- |
| **Opdracht** |
| In deze integrale opdracht ga je werken aan de volgende drie deelopdrachten:   * Adviseren over dieetvoeding. * Adviseren over anti-parasitica. * Een dagje balie.   **Deelopdracht 1: Adviseren over dieetvoeding.**  In deze opdracht ga je je verdiepen in de dieetvoeding, de mogelijkheden die er zijn, en de adviezen die je erover kan geven. Je doorloopt de modules van het Hills voedingscollege en voert een adviesgesprek over dieetvoeding.  ***Voorbereiding:***  Doorloop individueel de modules van het Hills dieetvoedingscollege. ([www.hillsvna.com](http://www.hillsvna.com))  Rond de modules af met de eindtoets. Lever het certificaat dat je daarmee behaalt in.  Neem de opdracht uit het adviesgesprek door. Zoek aanvullende informatie op om het adviesgesprek goed te kunnen uitvoeren.  Organiseer de middelen, materialen en ruimtes om het adviesgesprek uit te kunnen voeren.  Oefen het adviesgesprek in je werkgroepje.  ***Uitvoering:***  Voer het adviesgesprek uit en laat je beoordelen.  ***Afronding:***  Bespreek in je werkgroepje de beoordeling. Vraag of je klasgenoten tips en tops willen noteren.  Schrijf met behulp van deze tips en tops een reflectie op de uitvoering, waarin je ook aangeeft hoe je later wilt werken aan je zwakkere punten.  **Deelopdracht 2: Advies geven over antiparasitica.**  In deze deelopdracht ga je je verdiepen in de gangbare antiparasitica. Je voert daarna een adviesgesprek uit.  ***Voorbereiding:***  Maak individueel op je BPV-bedrijf een overzicht van alle gangbare antiparasitica.  Met je werkgroepje werk je die verschillende informatie daarna in 1 groot overzicht uit. Benoem de werking, toediening en de frequentie van toediening.  Neem de opdracht voor het adviesgesprek door. Zoek aanvullende achtergrondinformatie op. Organiseer materialen, middelen en ruimtes om het adviesgesprek uit te voeren. Oefen daarna met je werkgroepje het adviesgesprek. |

|  |
| --- |
| **Opdracht** |
| ***Uitvoering:***  Voer het adviesgesprek uit en laat je beoordelen.  ***Afronding:***  Bespreek in je werkgroepje de beoordeling. Vraag of je klasgenoten tips en tops willen noteren.  Schrijf met behulp van deze tips en tops een reflectie op de uitvoering, waarin je ook aangeeft hoe je later wilt werken aan je zwakkere punten.  **Deelopdracht 3: Een dagje balie.**  In deze opdracht ga je een dag meedraaien aan de balie op je BPV-bedrijf. Je noteert de werkzaamheden en de werkwijze. Je ontwerpt een beoordelingsinstrument en laat je met dat instrument beoordelen tijdens baliewerkzaamheden in simulatie.  ***Voorbereiding:***  Bespreek met je BPV-opleidster de baliewerkzaamheden, de bedrijfsafspraken en de normale gang van zaken.  Volg een dag alle baliewerkzaamheden en noteer de werkzaamheden. Werk in een duidelijk overzicht uit wat de werkwijze is bij de verschillende werkzaamheden.  Vergelijk de verschillende overzichten die jullie hebben gemaakt met je werkgroepje.  Ontwerp met de ervaringen die je hebt opgedaan op je BPV-bedrijf een beoordelingsinstrument voor jezelf.  Bespreek met je werkgroepje hoe je de baliewerkzaamheden in een simulatie wilt uitvoeren. Bespreek welke materialen, middelen en ruimtes je daarvoor nodig hebt en organiseer die.  ***Uitvoering:***  Voer de baliewerkzaamheden in simulatie uit en laat je beoordelen met je zelf ontworpen beoordelingsinstrument.  ***Afronding:***  Bespreek in je groepje de beoordeling.  Schrijf een reflectie over jouw prestatie. Benoem wat goed ging. Benoem wat minder goed ging, en geef daarbij aan hoe je die zwakke punten in de komende periode gaat verbeteren. |

|  |
| --- |
| **Resultaten** |
| **Producteisen** |
| Deelopdracht 1:   * Certificaat Hills voedingscollege. * Een beoordeling van het adviesgesprek over dieetvoeding.   Deelopdracht 2:   * Een overzicht van de antiparasitica op jouw BPV-bedrijf. (individueel) * Een totaal overzicht met uitwerking, van alle gangbare antiparasitica. (werkgroepje) * Een beoordeling van het adviesgesprek over antiparasitica.   Deelopdracht 3:   * Een overzicht van de baliewerkzaamheden en de werkwijze op jouw BPV-bedrijf. * Een beoordelingsinstrument voor baliewerkzaamheden in simulatie. * Een beoordeling van de uitvoering van de baliewerkzaamheden in simulatie. |
| **Proceseisen** |
| Deelopdracht 1:   * Een reflectie op de uitvoering van het adviesgesprek over dieetvoeding.   Deelopdracht 2:   * Een reflectie op de uitvoering van het adviesgesprek over antiparasitica.   Deelopdracht 3:   * Een reflectie op de uitvoering van de baliewerkzaamheden. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Beoordelingscriteria** | **Score** |
| Certicifaat Hills voedingscollege |  |
| Een beoordeling van het adviesgesprek over dieetvoeding |  |
| Een beoordeling van het adviesgesprek over antiparasitica |  |
| Een beoordeling van de baliewerkzaamheden in simulatie |  |
| **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: Adviesgesprekken voeren.**

**Advies geven over dieetvoeding.**

Voorlichting geven over een dieetvoeding.

***Voorbereiding:***

Je gaat een huisdiereigenaar voorlichten over één van de meest gebruikte dieetvoedingen voor hond of kat.

***Uitvoering:***

Je hebt 10 minuten de tijd. Zodra je begint aan de taak wordt de tijd gestart, hierin valt ook de tijd die nodig is om de opdracht te lezen. De totale tijd voor dit station bedraagt 15 minuten.

Je begint bij het onderwerp dieetvoeding door willekeurig een geblindeerde kaart van de stapel “dieetvoeding” op de tafel te nemen. Op de kaart staat genoemd om welke dieetvoeding het gaat met een korte beschrijving van de patiënt. Nadat je de opdrachtkaart hebt doorgelezen en weer weggelegd, neem je een gewichtskaart van de stapel en kiest de juiste dieetvoeding.

In je voorlichting moeten ten minste de volgende punten aan bod komen:

1. De reden waarom de dierenarts dit voer heeft voorgeschreven.

2. De bijzondere eigenschappen van deze voeding.

3. Instructies over het aanbieden van deze nieuwe voeding en hoeveel er gegeven moet worden.

4. Wat te doen als het voer niet gegeten wordt door de patiënt.

5. Noem de vervolgstappen voor de eigenaar (Controle-afspraak, ja of nee ?)

**Advies geven over antiparasitica**

***Voorbereiding:***

Je gaat een huisdiereigenaar advies geven over de meest gebruikte antiparasitica voor endo- en

ectoparasieten bij hond en kat.

***Uitvoering:***

Je neemt willekeurig een geblindeerde kaart van de twee stapels, één voor hond en één voor kat. Op de kaart staat beschreven waarover de huisdiereigenaar advies wil.

Na het pakken van de twee kaarten, neem je ook twee gewichtskaarten van de stapels, 1 voor hond en 1 voor kat.

Je hebt voor elke kaart 10 minuten de tijd. Op basis van de kaart kies je twee antiparasitica, die naar jouw mening geschikt zijn.

In je advies moeten ten minste de volgende punten aan bod komen:

1. De werking van het middel

2. Mogelijke bijwerkingen

3. Dosering en doseringsfrequentie

4. De toedieningswijze

5. Het te verwachten effect

6. Wijze van bewaren

7. Risico’s van onjuist gebruik