|  |  |
| --- | --- |
| ***Apotheekbeheer.*** |  |

|  |
| --- |
| **Opleiding:** Dierenartsassistent paraveterinair  **Crebo:** 25540  **Cohort:** 2016-2017  **Periode:** 3-17; schooljaar 2018-2019 |

|  |
| --- |
| **Kerntaken en werkprocessen**  B1-K1 Zorgdragen voor dieren.   * *B1-K1W2 Verzorgt dieren.*   B1-K2 Zorgen voor informatieoverdracht.   * *B1-K2-W1 Informeert collega’s, klanten, publiek.*   P5-K1 Uitvoeren algemene praktijkwerkzaamheden.   * *P5-K1-W1 Beheert apotheek.* |

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

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

|  |
| --- |
| **Beroepssituatie** |
| Het apotheekbeheer op de dierenartspraktijk bestaat uit twee onderdelen: advies en afgifte van producten, en het bewaken van de kwaliteit van de opgeslagen producten. Bij beide onderdelen van het apotheekbeheer speelt de paraveterinair een belangrijke rol en is er een grote verantwoordelijkheid om precies, en volgens kwaliteitsprocedures en wet- en regelgeving te werken.  Als paraveterinair sta je klanten deskundig te woord. Je verstrekt dierbenodigdheden en diergeneesmiddelen al dan niet op recept van de dierenarts. Je berekent de dosering, verpakt en etiketteert de producten. Ook voer je de diergebonden administratie en handel je de financiële transactie vlot en foutloos af. Je geeft de klant advies over het gebruik, de toediening, bewaring en eventuele bijverschijnselen van de diergeneesmiddelen. Je hebt daarbij inzicht in de prijs/kwaliteit verhouding van producten.  Daarnaast bewaak je bij het apotheekbeheer de kwaliteitsprocedures. Je controleert producten op gebruikstermijn, en zorgt voor goede condities tijdens de opslag. Je houdt de voorraad op peil met het voorraadsysteem. Je plaatst bestellingen bij de leveranciers, verwerkt de binnengekomen bestellingen en pakbonnen en voert de voorraad administratie. |

|  |
| --- |
| **Doelen van de opdracht** |
| Je kunt:   * werken volgens wettelijke regels en bedrijfsprotocollen; * van diergeneesmiddelen de dosering berekenen; * voor de behandeling van (opname) patiënten een keuze maken uit de mogelijke diergeneesmiddelen en ze toedienen; * 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; * werken met het voorraadbeheer systeem: voorraad op peil houden, producten bestellen en binnengekomen bestellingen verwerken; * de kwaliteitscontroles uitvoeren. |

|  |
| --- |
| **Opdracht** |
| In deze integrale opdracht ga je werken aan de volgende drie deelopdrachten:   * Voer een marktonderzoek uit naar vrije producten. * Voer de kwaliteitscontrole van de apotheek uit. * Bereken doseringen, verpak de producten, en voer het adviesgesprek.   **Deelopdracht 1: Voer een marktonderzoek uit naar vrije producten.**  Als paraveterinair ben je verantwoordelijk voor de verkoop van de vrije middelen. In deze deelopdracht ga je onderzoeken welke vrije middelen er op de markt zijn, waar die middelen worden verkocht en voor welke prijs. Vervolgens ga je onderzoek doen naar de werkzaamheid, de ervaringen, en de mogelijkheden van de producten. Je bevindingen presenteer je aan je klas.  ***Voorbereiding:***  Kies met je groepje een productgroep waar veel vrije middelen voor op de markt zijn. Je kunt dan denken aan bv producten voor de huid, ontwormingsproducten, etc.. Zoek bij die productgroep alle gangbare producten die ervoor op de markt zijn.  Zoek vervolgens voor al die producten uit:   * waar ze worden verkocht (denk aan dierenartsenpraktijken, internetshops, dierenwinkels, Welkoop, Kruidvat, Action etc.); * wat de prijs is bij de verschillende aanbieders; * wat de samenstelling en werkzaamheid is; * wat het gebruiksadvies is; * wat ervaringen zijn.   Verwerk jullie bevindingen in een verslag. (Dit verslag kun je later als handboekje bij de baliewerkzaamheden gebruiken.)  Stel dan een presentatie samen, waarin jullie de conclusie van jullie bevindingen presenteren. De prijsvergelijking brengen jullie daarbij duidelijk in beeld met behulp van grafieken of tabellen.  Stel een korte enquête op over de verwachtingen die jullie klasgenoten hebben naar de prijs/kwaliteit verhouding van de verschillende aanbieders. Jullie klasgenoten hebben zich nog niet verdiept in jullie onderwerp. Mogelijk is het beeld van je klasgenoten vergelijkbaar met dat van klanten.  Stel een beoordelingsinstrument op waarop je klasgenoten jullie presentatie kunnen beoordelen. |

|  |
| --- |
| **Opdracht** |
| ***Uitvoering:***   * Laat je klasgenoten VOOR de presentatie jullie korte enquête invullen. * Presenteer met je groepje je onderzoek naar de vrije middelen. * Laat je klasgenoten jullie onderzoek en presentatie beoordelen met behulp van je eigen beoordelingsinstrument.   ***Afronding:***  Bespreek de beoordeling in je groepje en noteer wat ging goed en wat ging minder goed?  Bespreek de uitkomst van de enquête onder de klasgenoten VOOR jullie presentatie.  Verwerk de enquêtes en ervaringen in het verslag en lever dit in.  Schrijf mbv bijlage 3 in een reflectie wat de enquête en de verschillende presentaties met jou hebben gedaan. Heb jouw houding 100% professioneel?  **Deelopdracht 2: de apotheek controle uitvoeren.**  In deelopdracht 2 ga je de controle van de apotheek onderzoeken, in kaart brengen en uiteindelijk uitvoeren. Je voert dat uit voor:   * de kwaliteitscontrole. * de controle van de voorraad.   ***Voorbereiding:***  Maak een overzicht van de kwaliteitscontroles die worden uitgevoerd bij de verschillende producten. Denk bv aan de aangebroken producten, de gekoelde producten, de producten in magazijn en apotheekopslag. Kwaliteitscontroles worden niet op alle dierenartspraktijken hetzelfde georganiseerd/ uitgevoerd. Betrek daarom in je overzicht de ervaringen die je hebt opgedaan op je verschillende BPV-plekken, en de lessen die je over dit onderwerp hebt gehad.  Maak een overzicht van de controle van de voorraad. Neem in je overzicht op hoe je uitrekent wat de grootte van de voorraad moet zijn, en wat daarop van invloed kan zijn, zoals bv seizoen of nieuwe producten op de markt. Benoem in het overzicht waar bestellingen worden geplaatst. Benoem ook hoe je de binnengekomen bestellingen verwerkt.  Werk aan de hand van je overzichten werkinstructies uit. Oefen met jouw werkinstructie op school of op je BPV-bedrijf de kwaliteitscontroles en bestelhandelingen. Laat daarna een klasgenoot of collega beoordelen of zij met jouw werkinstructie die werkzaamheden zou kunnen uitvoeren.  ***Uitvoering:***  Verdiep je in het apotheekbeheer op je BPV-bedrijf. Gebruik de werkinstructies die je al gemaakt hebt. Bespreek de werkwijze van het bedrijf zelf met je praktijk-begeleidster en pas eventueel je werkinstructie aan.  Voer in overleg met je praktijk-begeleidster de controles van de apotheek uit op je BPV-bedrijf:   * Voer het voorraadbeheer uit, bepaal de bestelling, en verwerk de binnengekomen bestelling. * Voer de kwaliteitscontroles uit bij de verschillende producten en opslagruimtes.   Werk hierbij zelfstandig en/of onder begeleiding van je praktijk-begeleidster. Laat je beoordelen met behulp van het beoordelingsformulier uit bijlage 1.  ***Afronding:***  Bespreek in je werkgroepje de verschillende kwaliteitscontroles en methodes van apotheekbeheer. Is er veel verschil tussen de praktijken?  Pak je werkinstructies er nog eens bij. Pas ze eventueel aan. Noteer in die instructies de werkwijze die jij het beste vindt zodat je jouw ideale werkinstructie krijgt. |

|  |
| --- |
| **Opdracht** |
| **Deelopdracht 3: Een adviesgesprek voeren op school.**  In deze deelopdracht ga je een adviesgesprek voeren over het meegeven van veel voorkomende antibiotica, pijnstillers en antiparasitica. Daarbij bereken je de dosering, verpak je het product, en voer je het adviesgesprek. Het adviesgesprek voer je aan de hand van de opdracht uit bijlage 2.  ***Voorbereiding:***  Neem het adviesgesprek door. Bepaal welke onderdelen van het adviesgesprek je al beheerst, en welke onderdelen je mogelijk nog extra moet oefenen. Bepaal welke producten en materialen je nodig hebt bij de uitvoering van het adviesgesprek en organiseer die producten en materialen.  Maak een beoordelingsinstrument waarmee je beoordeeld gaat worden bij de adviesgesprekken. In dat instrument neem je onderdelen op over:   * Kennis over producten * Houding * Communicatie * Inlevingsvermogen en meedenken met klant   Bespreek in een werkgroepje de voorbereiding op deze deelopdracht. Oefen in het groepje de verschillende onderdelen en beoordeel elkaar. Oefen dus zelf het hele adviesgesprek, of de onderdelen waar je je nog minder sterk bij voelt en laat je beoordelen door je klasgenoten, en andersom.  ***Uitvoering:***  Voer de opdracht adviesgesprek voeren uit en laat je beoordelen met je beoordelingsinstrument.  ***Afronding:***  Schrijf mbv bijlage 3 een reflectie op jouw handelen bij de uitvoering van het adviesgesprek.  Noteer welke onderdelen van de advisering je het meest lastig vindt. Noteer ook hoe en waar je die onderdelen de komende periode extra gaat oefenen. Heb je extra ondersteuning of extra lesmateriaal nodig om jezelf te kunnen verbeteren in het adviesgesprek voeren? |

|  |
| --- |
| **Resultaten** |
| **Producteisen** |
| Deelopdracht 1:   * Een verslag over vrije middelen. * Een prijsvergelijking van de vrije middelen. * Een enquête over vrije middelen. * Een beoordelingsinstrument voor de presentatie. * Een presentatie van de conclusies. * Een beoordeling van de presentatie.   Deelopdracht 2:   * Een overzicht van de kwaliteitscontroles en voorraadbeheer. * Werkinstructies van de kwaliteitscontroles en voorraadbeheer. * Een beoordeling van jouw uitvoering van de kwaliteitscontroles en voorraadbeheer.   Deelopdracht 3:   * Een beoordeling van het adviesgesprek.   Een evaluatie en reflectie. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Beoordelingscriteria** |  |
| |  |  | | --- | --- | | **Wat:** | **Beoordeling:** | | Verslag |  | | Beoordeling kwaliteitscontroles BPV \* |  | | Beoordeling adviesgesprek \* |  | | **Totaal:** |  |   (\* deze onderdelen moeten een voldoende gescoord worden) |  |

|  |
| --- |
| **Hulpmiddelen en bronnen** |
| * Alle materialen gebruikt in de cursussen en trainingen van deze integrale opdracht. * “BSAVA textbook” hoofdstuk 8 en 9 * Het boek “Hoe laat ik mijn klanten kwispelen”. |

**Bijlage 1: Beoordelingsinstrument uitvoeren controles tijdens BPV.**

Naam leerling: Naam beoordelaar:

Datum:

Beoordeling:

* 0 = onvoldoende
* 1 = voldoende
* 2 = goed

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Wat** | **Wat is getoond (zelfstandig of onder begeleiding)** | **Beoordeling** |
| **Controles:** |  |  |
| Controleert de bewaarcondities in koelkasten en koelruimtes. |  |  |
| Controleert de verloopdata van de opgeslagen producten. |  |  |
| Controleert de verloopdata van de geopende producten. |  |  |
| Attendeert collega’s op de producten die binnenkort dreigen te verlopen. |  |  |
| Noteert data bij aanprikken of openen nieuw product. |  |  |
| Handelt bij afwijkende waarnemingen. |  |  |
| **Bestelprocedure:** |  |  |
| Controleert de voorraad en bepaalt de te bestellen producten. |  |  |
| Bestelt producten bij de leverancier. |  |  |
| Controleert de binnengekomen bestelling. |  |  |
| Verwerkt de binnengekomen bestelling fifo. |  |  |
| Verwerkt de producten in het voorraadsysteem en/of het computersysteem. |  |  |
| Verwerkt de opiatenboekhouding bij en verwerkt de pakbonnen. |  |  |
| Houdt overzicht bijzondere bestellingen bij. |  |  |
| **Voorraad uitrekenen:** |  |  |
| Kan bestelhoeveelheid aanpassen bij seizoensproducten. |  |  |
| Is op de hoogte van nieuwe producten op de markt en past bestelhoeveelheid daarop aan. |  |  |
| Kan uitrekenen of een aanbieding voordelig is. |  |  |

Tips en tops:

**Bijlage 2: Oefenexamen Advisering.**

**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

**Voorlichting geven over een antibioticum en een NSAID en de toediening ervan**

**demonstreren.**

***Voorbereiding:***

Je gaat een huisdiereigenaar voorlichting geven over één van de meest voorgeschreven antibiotica en

NSAID’s. Je laat zien aan de eigenaar hoe je het antibioticum en het NSAID moet toedienen.

***Uitvoering:***

Je hebt voor deze taken 20 minuten de tijd inclusief het doorlezen van de bijsluiters.

Je pakt willekeurig een geblindeerde verpakking van een antibioticum met bijsluiter.

Daarna pak je willekeurig een geblindeerde verpakking van een NSAID met bijsluiter.

Van beide middelen controleer je het etiket. Vervolgens geef je advies en je demonstreert de toedieningswijze.

In je voorlichting 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. Risico’s bij onjuist gebruik

Daarna demonstreer je aan de eigenaar hoe de medicijnen moeten worden toegediend

**Bijlage 3: Evalueren en reflecteren**

Evalueren wil zeggen dat je een situatie achteraf gaat beoordelen, nabespreken en terugkijken. Hier richt je je op een bepaalde activiteit of periode.

Reflecteren wil zeggen dat je bewust naar jezelf gaat kijken, jezelf gaat spiegelen. Je gaat dus bewuster nadenken over jouzelf en jouw rol. Dit kun je als onderdeel pakken van de evaluatie.

|  |  |
| --- | --- |
| Wat waren jouw doelen en/of opdrachten. |  |
| Welke voorbereidingen had je getroffen, hoe heb je jouw doelen/opdrachten besproken. |  |
| Hoe is de uitvoering gegaan, wat ging goed wat kon beter. |  |
| Welke factoren hadden invloed op de uitvoering (kan in positieve zin als in negatieve zin). |  |
| Waar ben je trots op, welke groei heb je laten zien. |  |
| Waar zou je nog aan willen werken, waar wil je in groeien.  (kennis, vaardigheden, beroepshouding) |  |
| Hoe en waar ga je aan deze leerdoelen werken. |  |