**AAP: Apothekersassistent in de praktijk**

In deze handleiding staat uitgelegd wat er tijdens het vak AAP van jullie verwacht wordt. Per week is een rooster gemaakt met een indeling binnen de apotheek. Ook is in deze handleiding weergegeven welke opdrachten er zijn en hoe deze uitgevoerd moeten worden.

**AAP week 1**

Op de eerste dag in de apotheek zijn er een aantal zaken die gereld moeten worden. Deze dag zullen er nog geen patiënten in de apotheek komen. Jullie gaan bezig met het gereed maken van de apotheek voor de opening van de apotheek volgende week. De volgende punten moeten in ieder geval afgerond zijn:

* *Bijlage 1* moet ingevuld worden. Jullie mogen zelf een naam voor de apotheek bedenken. Maak een e-mailadres aan of gebruik één van jullie eigen e-mailadressen voor het ontvangen van apotheek mail. Dit e-mailadres is belangrijk om tijdens de openingstijden van de apotheek in de gaten te houden omdat jullie hierop bijvoorbeeld vragen van patiënten kunnen verwachten. Het webadres voor de website die jullie gaan opzetten mag later ingevuld worden. Jullie vullen allemaal je eigen mobiele nummer in. Het is belangrijk dat tijdens openingstijden van de apotheek de telefonist(e) van die dag bereikbaar is voor eventuele telefoontjes van onder andere patiënten. Wie in welke week de telefonist(e) is wordt verderop duidelijk. Het ingevulde formulier komt voorin de apotheek map te zitten.
* Er moet door jullie bedacht worden wat de visie van de apotheek wordt. Denk na waar jullie apotheek voor staat; wat bieden jullie aan als apotheek? Verwerk dit in een mindmap en bewaar deze in je map. Bijvoorbeeld: bezorgen, incontinentie, dienstapotheek, openingstijden, enz.
* De patiënten moeten ingevoerd worden aan de hand van een lijst. Deze lijst zit in de map van je eigen apotheek en is terug te vinden als *bijlage 2 Patiëntenbestand* Alle patiënten moeten via Pharmacom in jullie apotheek bestand worden ingevoerd. Let op:
  + Neem niet de datum van vandaag als de geboortedatum, maar pas deze aan op de leeftijd van de patiënt zoals vermeld in de lijst.
  + Achternamen van patiënten zijn al bekend. Als voornaam neem je de letter (A/B/C/enz.) van jullie apotheek.
* Jullie moeten ieder een werkinstructie protocol schrijven. Bij de apotheekgegevens hebben jullie jezelf allemaal ingeschreven als een apothekersassistent(e) met een bepaald nummer. Deze nummers komen overeen met een bepaald protocol. Verderop in het rooster zullen jullie deze nummers vaker zien terugkomen. In Tabel 1 kunnen jullie terugvinden welk protocol jullie moeten uitwerken. Aan het einde van deze eerste les moeten de protocollen allemaal geprint worden en in de apotheek map ingeleverd. (*Nu AAP digitaal is, is het aanmaken van een DRIVE document handig).* In de week erna heb je de tijd om jouw protocol met de rest van het apotheek team door te spreken. Het is belangrijk dat jullie je allemaal houden aan de opgestelde protocollen. Een uitgebreide uitleg voor het schrijven van het protocol en het verbeteren van de kwaliteitszorg kunnen jullie terugvinden in *Bijlage 3 Werkinstructieprotocol schrijven*. Deze opdracht is onderdeel van het examen KT 4. Dit hoort bij ‘Opdracht bij werkproces 2: Werk aan bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg’. Dit kunnen jullie terugvinden op bladzijde 11 van STeAG kerntaak 4. De kerntaken zijn terug te vinden op de algemene wiki voor de opleiding.

Gebruik voor het schrijven van de protocollen *Bijlage 7 Protocol formulier*

Tabel : Indeling van de werkinstructie protocollen

|  |  |
| --- | --- |
| **Student** | **Protocol** |
| Assistent(e) 1 | Eerste uitgifte |
| Assistent(e) 2 | Patiënt inschrijven in de apotheek |
| Assistent(e) 3 | Kleding en uiterlijke verzorging |
| Assistent(e) 4 | VTGM |
| Assistent(e) 5 | Afhandelen van klachten |

Deze eerste week is het ook van belang dat jullie als groep bezig gaan met het doornemen van de opdrachten. Gedurende de komende weken zullen er doorlopende opdrachten uitgevoerd moeten worden. Hiervoor moeten jullie zelf een planning bedenken. Hieronder zal besproken worden om welke opdrachten het gaat.

Opdracht 1 🡪 Website

Jullie gaan een website maken voor de apotheek. Het webadres van de website kun je uiteindelijk invullen op het formulier met de apotheekgegevens. Bedenk zelf wat jij belangrijke of leuke informatie vindt om op de website van jullie apotheek te zetten. Laat hierbij de visie die jullie hebben beschreven in de mindmap terugkomen. De website moet uiterlijk aan het einde van week 7 af zijn.

Opdracht 2 🡪 Folder/flyer

Om de apotheek onder de aandacht te brengen maken jullie een folder/flyer voor de apotheek. Ook hierbij kunnen jullie gebruik maken van de visie die jullie in de mindmap hebben beschreven. De folder/flyer moet uiterlijk aan het einde van week 7 af zijn. Lever dit digitaal in bij de docenten.

Opdracht 3 🡪 Nieuwsbrief

2 keer schrijven jullie een nieuwsbrief. Hierin beschrijven jullie op een leuke manier hoe de apotheek ervoor staat. De eerste nieuwsbrief moet over week 1 t/m 3 gaan, deze moet uiterlijk in week 4 digitaal bij de docenten zijn ingeleverd. De tweede nieuwsbrief lever je in week 7 in. Deze gaat over de gehele periode van AAP.

De website, folder/flyer en nieuwsbrief worden aan het begin van week 8 door jullie zelf beoordeeld. De docenten zorgen ervoor dat de documenten die jullie aan het einde van week 7 bij hen hebben ingeleverd online komen te staan. Aan het begin van week 8 kunnen jullie dan het beoordelingsformulier invullen. Deze kunnen jullie vinden in *Bijlage 3 beoordelingsformulier*. Volgens dit formulier rangschikken jullie de verschillende websites, folders/flyers en nieuwsbrieven van de verschillende apotheken van best naar minst.

Opdracht 4 🡪 FTO (= farmacotherapeutisch overleg)

Voor het FTO gaan jullie collega’s op de hoogte brengen van een actueel onderwerp in de dagelijkse praktijk in de apotheek. Elke apotheek krijgt een onderwerp toegewezen, deze bereiden zij voor in de vorm van een presentatie. Met andere apotheekgroepjes samen zullen jullie elkaar op de hoogte brengen van de belangrijkste zaken rond om jullie onderwerp. Maak binnen de apotheek een taakverdeling voor de voorbereiding van het FTO. Ook maakt iedere apotheek een beoordelingsformulier voor de andere apotheken waarbij er maximaal 100 punten te verdienen zijn (zie dit als volgt: cijfer 1 = 10 punten, cijfer 10 = 100 punten).

Tijdens het FTO beoordeel je de andere apotheken aan de hand van jullie eigen gemaakte beoordelingsformulier. De presentatie van jullie apotheek zal beoordeeld worden door de andere apotheken. De resultaten neem je mee in de dag-evaluatie van de apotheek en zullen gebruikt worden voor de scores van iedere apotheek.

Voor het rooster zie Tabel 2.

Tabel : indeling van het FTO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Apotheek** | **Onderwerp** | **FTO-groep** |
| A | Rijvaardigheid | 1 |
| B | Therapietrouw |
| C | Laaggeletterdheid |
| D | Verslaving en misbruik | 2 |
| E | Rijvaardigheid |

Opdracht 5 🡪 Multidisciplinair overleg

Ook deze opdracht is onderdeel van het examen KT 4. ‘Opdracht bij werkproces 3: Werkt multidisciplinair samen en stemt werkzaamheden af’ is terug te vinden op bladzijde 14 van STeAG kerntaak 4.

Opdracht 6 🡪 Zelfzorg casussen (mystery guest)

Jullie gaan als apotheek 3 zelfzorg casussen voorbereiden. Deze gaan jullie bij de andere apotheken uitspelen. Iedere apotheek mag hiervoor zelf de onderwerpen kiezen. Ook moeten jullie bedenken hoe jullie de andere apotheken gaan beoordelen, hiervoor maken jullie een beoordelingsformulier. De score is minimaal 1 en maximaal 10 punten. Hieronder is in Tabel 3 een schema weergegeven. Hieruit kunnen jullie halen welke casus jullie in welke apotheek moeten uitspelen. Iedere casus wordt in één of twee verschillende apotheken uitgespeeld. Deze ene casus wordt dan twee keer door dezelfde ‘patiënt’ gespeeld en door dezelfde ‘beoordelaar’ beoordeeld.

Jullie mogen als apotheek zelf bepalen in welke weken jullie de casussen willen uitspelen. Het is wel de bedoeling dat voor de laatste week alle zelfzorg casussen geweest zijn. Zo hebben jullie in de laatste week de tijd om de resultaten van de verschillende mystery guests per apotheek te inventariseren. De beoordelingen lever je in bij de docent en de scores die jullie als apotheek behaald hebben worden meegenomen in het totaal.

De uitwerkingen van de casussen en de beoordelingsformulieren verzamel je in de apotheek map. De evaluatie van de beoordelingen (week 8) neem je mee in de dag-evaluatie van de apotheek.

Tabel : Indeling van de zelfzorg casussen (mystery guest)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Apotheek** | **Casus** | **Uitspelen bij apotheek** |
| A | 1 | B en C |
| 2 | D |
| 3 | E |
| B | 1 | C en D |
| 2 | E |
| 3 | A |
| C | 1 | D en E |
| 2 | A |
| 3 | B |
| D | 1 | E |
| 2 | A en B |
| 3 | C |
| E | 1 | B |
| 2 | A en C |
| 3 | D |

Opdracht 7 🡪 casussen specifieke doelgroep (mystery guest)

Voor deze opdracht gaan jullie in de apotheek een casus bedenken gerelateerd aan een specifieke doelgroep. Voor deze doelgroep gaan jullie uitzoeken wat de beleving van de patiënt is. Hoe deze patiënt het dagelijks leven en het medicijngebruik ervaart. Met deze informatie kunnen jullie een casus bedenken die je gaat uitspelen bij 3 verschillende apotheken. Bedenk hoe je de andere apotheken gaat beoordelen en maak een beoordelingsformulier. De score is minimaal 1 en maximaal 10 punten.

Twee personen bezoeken de drie apotheken. Één persoon speelt bij alle apotheken de mystery guest en de andere persoon zorgt voor de beoordeling. Na alle drie de bezoeken worden de resultaten van de eigen mystery guests binnen de apotheek geïnventariseerd. Dit wordt meegenomen in de totaalscore. Aan het einde van de dag moeten de resultaten besproken worden in de dag evaluatie. Jullie mogen zelf bepalen wanneer je de casussen gaat uitspelen. Houd er rekening dat de resultaten voor de 8e week binnen moeten zijn. Plan goed in wanneer je dit kunt uitvoeren en let daarbij op de dagen dat je al een speciale taak hebt (patiënt, voorzitter/teamleider). De indeling is weergegeven in Tabel 4.

Tabel : indeling van de mystery guest speciale doelgroep

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Apotheek | Onderwerp | Uitspelen bij apotheek |
| A | Verslaafde patiënt | B, C, D |
| B | Patiënt met een gehoorbeperking | A, D, E |
| C | Patiënt met een depressie | B, D, E |
| D | Migrant met PTSS, spreekt alleen Engels | C, E, A |
| E | Dementerende oudere patiënt | A, B, C |

Opdracht 8 🡪 wekelijkse evaluatie

Elke week aan het einde van de les maken jullie de balans voor die dag op. Dit wordt gedaan aan de hand van een groeps-evaluatieformulier. Jullie bespreken wat er goed ging en wat de volgende keer anders moet. Ook is dit het moment waarop de scores van bijvoorbeeld de mystery guest besproken worden. Aan het einde van dag 1, 4 en 7 vul je ook nog een individueel evaluatieformulier in. De verschillende evaluatieformulieren kunnen jullie terugvinden in *Bijlage 4 groepsevaluatie* en *Bijlage 5 Individuele evaluatie*

**AAP week 2**

Vanaf vandaag is de apotheek officieel geopend voor bezoekers. Jullie kunnen nu patiënten verwachten aan de balie. Ook kan het zijn dat jullie een e-mail met een vraag ontvangen of dat je gebeld wordt. De gegevens (e-mail en telefoonnummers) die jullie in de eerste week verzameld hebben zullen door de docenten gebruikt worden om jullie te kunnen bereiken. Iedere week bevat een schema met een indeling voor de taken van de verschillende apotheek deelnemers. In Tabel 5 is het schema voor deze week te zien. Hieronder zal een uitleg volgen van de verschillende ‘taken’.

Tabel : taakverdeling week 2

|  |  |
| --- | --- |
| Assistent(e) | Taak |
| 1 | Voorzitter/teamleider |
| 2 | Notulist |
| 3 | Patiënt |
| 4 | Beoordelaar |
| 5 | Telefonist(e) en aanspreekpunt voor de inspectie |

Voorzitter/teamleider 🡪 Jouw taak is om allereerst aan het begin van de dag de opening van de apotheek te verzorgen. Van 12.30 tot 13.00 uur is er tijd om de apotheek op te starten. Tijdens dit werkoverleg bespreken jullie wat jullie die dag af willen krijgen en wat de planning wordt. Als voorzitter neem jij hierin de leiding. Je opent het gesprek, zorgt ervoor dat alles soepel verloopt en dat iedereen weet wat er gedaan moet worden. Na het werkoverleg ben jij de teamleider van de apotheek. Jij bent die dag het aanspreekpunt voor de andere assistentes. Jij controleert of iedereen die dag zijn/haar taken goed en op tijd uitvoert. Eventueel kun je bijsturen als dat nodig is. Aan het einde van de les zorg jij ervoor dat jullie van 15.15 tot 15.30 uur de tijd hebben om de dag-evaluatie in te vullen.

Bespreek bijvoorbeeld dingen zoals wie bezig gaat met de doorlopende opdrachten, wie de mail in de gaten houdt en wie welke recepten gaat aanschrijven. Je moet ook in de gaten houden of er eventueel een wachtrij ontstaat in jullie apotheek. In dat geval beslis jij of er een extra assistent(e) aan de balie moet komen.

Gedurende de gehele cursus kunnen jullie 2x een joker inzetten. Hiermee kunnen jullie aan de docenten om feedback vragen, bijvoorbeeld over de beoordeling van de recepten. Als voorzitter/teamleider bepaal jij samen met de rest van het team of jullie een joker willen gaan inzetten, let wel op; je hebt maar 2!

Notulist 🡪 Jij maakt de aantekeningen van de opening van de apotheek en de dag-evaluatie. Je zorgt ervoor dat deze er netjes en overzichtelijk uit zien en dat ze in de map terecht komen.

Patiënt 🡪 Tot 13.30 uur ben jij gewoon een van de assistentes in de apotheek. Om 13.30 uur krijg je een envelop met daarin een aantal recepten. Deze ga jij bij verschillende apotheken uitspelen. Je hebt van 13.30 tot 13.45 uur de tijd om je voor te bereiden. Van 13.45 tot uiterlijk 15.15 uur kun je de casussen uitspelen. Als je eerder klaar bent kun je gewoon weer als assistent(e) aan het werk in de apotheek. Na afloop van iedere casus zal de beoordelaar het beoordelingsformulier invullen. Jij mag als patiënt dan nog aanvullingen geven.

Als patiënt volg je het schema van Tabel 6.

Tabel : indeling voor het ophalen van de recepten

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Apotheek | Casus | Uitspelen bij apotheek |
| A | 1 | B |
| 2 | C |
| 3 | D |
| 4 | E |
| B | 1 | C |
| 2 | D |
| 3 | E |
| 4 | A |
| C | 1 | D |
| 2 | E |
| 3 | A |
| 4 | B |
| D | 1 | E |
| 2 | A |
| 3 | B |
| 4 | C |
| E | 1 | A |
| 2 | B |
| 3 | C |
| 4 | D |

Beoordelaar 🡪 Het is jouw taak om met de patiënt mee te gaan langs de verschillende apotheken. Van tevoren mag jij niet weten wat de extra informatie is die de patiënt heeft gekregen. Na afloop van iedere casus vul jij het beoordelingsformulier in. Je kunt dan nog even overleggen met de patiënt over jullie beoordeling.

Telefonist(e) en aanspreekpunt voor de inspectie 🡪 Als telefoniste moet je ervoor zorgen dat je bereikbaar bent op het telefoonnummer dat je in week 1 hebt opgegeven. Het kan zijn dat er een patiënt belt. In dat geval probeer jij zo goed mogelijk de casus af te handelen. Je mag uiteraard overleggen met de andere assistentes van jullie apotheek.

Verder ben jij het aanspreekpunt voor de inspectie. In de eerste week hebben jullie allemaal een protocol geschreven. Hierop heb je feedback gekregen als dit nodig was. Het is de bedoeling dat jullie je houden aan de geschreven protocollen. Het kan zijn dat de inspectie langs komt om over jouw protocol te praten. In dat geval moet jij kunnen aantonen dat jullie voldoen aan het zelf opgestelde protocol.

Ziekte/afwezigheid:

Stel dat een van jullie afwezig is dan moet de apotheek wel blijven draaien. In dat geval moeten jullie zelf bepalen hoe je de taken van de missende assistent(e) gaat overnemen. Bij het missen van een van de AAP lessen zullen de docenten je een vervangende opdracht geven.

Als jullie apotheek maar uit 4 in plaats van 5 assistentes bestaat dan is de voorzitter/teamleider ook de notulist, verder kan het schema gewoon gevolgd worden en draaien jullie elke week een plaatsje door.

**AAP week 3**

Tabel : taakverdeling week 3

|  |  |
| --- | --- |
| Assistent(e) | Taak |
| 1 | Telefonist(e) en aanspreekpunt voor de inspectie |
| 2 | Voorzitter/teamleider |
| 3 | Notulist |
| 4 | Patiënt |
| 5 | Beoordelaar |

**AAP week 4**

Tabel : taakverdeling week 4

|  |  |
| --- | --- |
| Assistent(e) | Taak |
| 1 | Beoordelaar |
| 2 | Telefonist(e) en aanspreekpunt voor de inspectie |
| 3 | Voorzitter/teamleider |
| 4 | Notulist |
| 5 | Patiënt |

**AAP week 5**

Tabel : taakverdeling week 5

|  |  |
| --- | --- |
| Assistent(e) | Taak |
| 1 | Patiënt |
| 2 | Beoordelaar |
| 3 | Telefonist(e) en aanspreekpunt voor de inspectie |
| 4 | Voorzitter/teamleider |
| 5 | Notulist |

**AAP week 6**

Multidisciplinair overleg

**AAP week 7**

Tabel : taakverdeling week 7

|  |  |
| --- | --- |
| Assistent(e) | Taak |
| 1 | Notulist |
| 2 | Patiënt |
| 3 | Beoordelaar |
| 4 | Telefonist(e) en aanspreekpunt voor de inspectie |
| 5 | Voorzitter/teamleider |

**AAP week 8**

Tabel : taakverdeling week 8

|  |  |
| --- | --- |
| Assistent(e) | Taak |
| 1 | Voorzitter/teamleider |
| 2 | Notulist |
| 3 | Patiënt |
| 4 | Beoordelaar |
| 5 | Telefonist(e) en aanspreekpunt voor de inspectie |

Deze week sluit de apotheek al eerder. Om 13.30 uur moeten alle recepten zijn aangeschreven en afgeleverd. Vervolgens hebben jullie van 13.30 tot 14.45 uur de tijd voor de allerlaatste opdracht.

Aan het einde van week 8 is het tijd om de balans op te maken. Hoe is het vak verlopen? Wat hebben jullie geleerd? Wat nemen jullie mee als aandachtspunten voor de naderende proeves?

Na afloop van AAP maak je samen met je apotheekteam een eindevaluatie. Jullie mogen dit op een ludieke wijze vormgeven; filmpje, foto’s, poster, reflectie op papier. Kies binnen de apotheek wat jullie een leuke manier lijkt om dit aan te pakken.

Verwerk in ieder geval de volgende punten:

* Waar werd je blij van?
* Waar ligt jullie kwaliteit als apotheek? Waar ligt je kracht als teamspeler?
* Wat ging er niet helemaal goed tijdens AAP? Hoe hebben jullie dit opgelost?
* Wat hebben jullie geleerd? Wat is er veranderd sinds de eerste AAP-dag?

Vul dit aan met de punten die jullie belangrijk vonden.

Om 14.45 uur is het tijd voor het inleveren en presenteren van jullie eindevaluatie aan de klas. Ten slotte zullen de docenten de laatste scores optellen om jullie te vertellen welke apotheek de meeste punten heeft behaald en AAP heeft gewonnen!