



BEROEPSCOMPETENTIEPROFIEL ASSISTENT DROGIST

1. Het beroep assistent drogist

De assistent drogist houdt zich bezig met het leveren van verantwoorde zorg.

Verantwoorde zorg is het op duidelijke wijze inlichten en/of voorlichten van consumenten die te kennen hebben gegeven behoefte aan informatie te hebben. De assistent drogist beschikt over assortimentskennis, product-specifieke kennis wordt herleid vanaf de verpakking van een UAD-geneesmiddel. Daarbij moet de assistent drogist in staat zijn de volgende informatie te herleiden: de aard en het doel van het UAD-geneesmiddel en de te verwachten gevolgen en risico's daarvan voor de gezondheid van de gebruiker van het geneesmiddel.

Tevens houdt de assistent drogist zich bezig met het verzorgen van de artikelgroep zelfzorggeneesmiddelen binnen de gemaakte afspraken van het bedrijf, zodanig dat wordt bijgedragen aan het gewenste niveau van (klantgerichte) dienstverlening en de door hem beïnvloedbare resultaten en kosten. De assistent drogist herkent eenvoudige problemen en afwijkingen in het bedrijf en onderneemt hierop actie of bespreekt deze met de leidinggevende.

2. Context

De assistent drogist valt onder hiërarchische en functionele verantwoording van:

- De ondernemer en/of*
- De manager/bedrijfsleider en/of*
- De afdelingsmanager en/of*
- Gediplomeerd drogist.

* Afhankelijk van de (winkel-) organisatie

De assistent drogist werkt in een supermarkt, drogisterij of andere bedrijfsomgeving waar UAD-geneesmiddelen worden verkocht. De terhandstelling (verkoop) van UAD-geneesmiddelen geschiedt onder verantwoordelijkheid van een drogist. Derhalve dient ieder bedrijf dat UAD-geneesmiddelen verkoopt tenminste 1 drogist in dienst te hebben. Daarnaast moet er gedurende openingstijden altijd een assistent drogist of drogist aanwezig zijn. De voorlichting aan consumenten wordt uitsluitend gegeven door een assistent drogist of drogist.

3. Resultaatgebieden

De assistent drogist wordt aangesproken op de volgende resultaatgebieden:

Ter hand stelling (verkoop)

Betreft:

- Het informeren en adviseren van consumenten die vragen hebben over UAD-geneesmiddelen of daaraan gerelateerde gezondheidsklachten;
- Het hanteren van de W I R A gesprekstructuur bij het informeren/ adviseren van consumenten over UAD-geneesmiddelen.
- Het doorverwijzen naar medisch specialisten als product – gebruik advies niet toereikend blijkt en/of de vraag van de consument een meer medisch karakter heeft.
- Het inschakelen van de drogist zodra dit in de voorlichting noodzakelijk blijkt.



Winkelpresentatie en goederenbeheer

Betreft:

- Het uitvoeren van de CBL-richtlijnen voor de verantwoorde verkoop van geneesmiddelen.
- Bij de verkoop van zelfzorggeneesmiddelen vanuit zelfbediening, zorgdragen dat duidelijk is waar en bij wie de consument met vragen over gezondheidsklachten of producten terecht kan.
- Het uitvoeren en controleren van de winkelpresentatie van zelfzorggeneesmiddelen, in het bijzonder de UAD-geneesmiddelen.
- Het bewaken van de kwaliteit van producten.
- Het voorkomen en registreren van derving.
- Het uitvoeren van voorraadbeheer.
- Het signaleren en herstellen, dan wel bespreken met de drogist, van afwijkingen.

Veiligheid en hygiëne

Betreft:

- Het naleven van de risicobeheersing bij de voorlichting over UAD-geneesmiddelen.
- Het presenteren van de zelfzorggeneesmiddelen conform de CBL-richtlijnen voor verantwoorde verkoop van zelfzorggeneesmiddelen.

Werken in een team

Betreft:

- Het participeren in het team.
- Het overleggen met de drogist.

4. Competenties en algemene gedragsvoorbeelden

Vakkundigheid

Hoge eisen stellen aan de deskundigheid en kwaliteit van zichzelf en daarnaar handelen, zodat de doelen binnen het bedrijf zo effectief mogelijk worden behaald.

Gedragsvoorbeelden:

- Beschikt over adequate assortimentskennis betreffende UAD-geneesmiddelen.
- Beschikt over adequate en relevante productkennis van UAD-geneesmiddelen.
- Onderhoud de vakkennis, assortiment- en productkennis middels de jaarlijkse nascholingen.
- Leest relevante vakbladen.
- Werkt volgens de CBL-richtlijnen voor de verantwoorde verkoop van zelfzorg-geneesmiddelen.
- Blijft in onverwachte situaties gestructureerd en kwalitatief goed werk leveren.

Klantgerichtheid

Behandelen van wensen en behoeften van consumenten volgens, in overeenstemming met de W I R A gesprekstructuur. Voorlichting hierop afstemmen en hiernaar handelen. Consumenten doorverwijzen als de vraag een meer medisch karakter heeft. Hoge prioriteit geven aan service en klanttevredenheid.



Gedragsvoorbeelden:

- Hanteert de W I R A gesprekstructuur.
- Herkent behoeften en wensen van de consument, de gebruiker van een geneesmiddel.
- Handelt naar de wettelijke eisen voor het ter hand stellen van geneesmiddelen.
- Reageert te alle tijden vriendelijk naar de consument.
- Neemt de tijd om de consument te woord te staan.
- Reageert alert op consumenten met vragen over zelfzorggeneesmiddelen of met gezondheidsklachten.

Mondelinge communicatie

W I R A gesprekstructuur voor voorlichting over UAD-geneesmiddelen hanteren.

Ideeën, meningen en informatie aan collega gediplomeerden duidelijk maken, gebruikmakend van duidelijke taal, gebaren en non-verbale communicatie.

Gedragsvoorbeelden:

- Vat de boodschap van de gesprekspartner correct samen.
- Hanteert de W I R A gesprekstructuur bij voorlichting over UAD-geneesmiddelen.
- Spreekt correct en verstaanbaar Nederlands.
- Stelt zich collegiaal op.