



BEROEPSCOMPETENTIEPROFIEL DROGIST

1. Het beroep Drogist

De drogist is de allround medewerker die verantwoordelijk is voor 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 informatie die de drogist redelijkerwijze paraat dient te hebben, betreft de aard en het doel van een UAD-geneesmiddel, de te verwachten gevolgen en risico's daarvan voor de gezondheid van de gebruiker van het geneesmiddel.

Ook is de drogist inzetbaar bij het bedienen en/of verkopen aan consumenten op vriendelijke en dienstverlenende wijze en het verzorgen (vullen en presenteren) van zelfzorggeneesmiddelen aan de hand van de door de organisatie opgestelde uitgangspunten. Hierbij wordt er functioneel leidinggegeven aan een aantal assistent drogisten. De drogist is verantwoordelijk, binnen de afspraken die zijn gemaakt met de manager/bedrijfsleider of ondernemer, voor het behalen van de door hem beïnvloedbare resultaten.

2. Context

De drogist valt onder hiërarchische en functionele verantwoording van:

- De ondernemer en/of*
- De manager/bedrijfsleider
- De afdelingsmanager

De drogist is, afhankelijk van de afspraken binnen de organisatie, hiërarchisch verantwoordelijk voor een aantal assistent drogisten.

* Afhankelijk van de organisatie

De drogist werkt in een supermarkt, drogisterij of andere bedrijfsomgeving waar UAD-geneesmiddelen worden verkocht. De ter handstelling (verkoop) van UAD-geneesmiddelen geschiedt onder verantwoordelijkheid van een drogist. Daarom 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 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 het product-gebruik advies niet toereikend blijkt en/of de vraag van de consument een meer medisch karakter heeft.
- Het aansturen van collega gediplomeerden m.b.t. de verkoop en voorlichting van zelfzorggeneesmiddelen.
- Het bewaken van de werkplanning voor de aanwezigheid van gediplomeerden tijdens openingstijden van het bedrijf.



Winkelpresentatie en goederenbeheer

Betreft:

- Het uitvoeren en bewaken van de CBL-richtlijnen voor de verantwoorde verkoop van zelfzorggeneesmiddelen.
- Bij de verkoop van zelfzorggeneesmiddelen vanuit zelfbediening, zorgdragen en bewaken dat duidelijk is waar en bij wie de consument met vragen over gezondheidsklachten of producten terecht kan.
- Het uitvoeren, controleren en bewaken van de winkelpresentatie van de zelfzorggeneesmiddelen, in het bijzonder de UAD-geneesmiddelen.
- Zorgdragen voor de optimale verkrijgbaarheid van zelfzorggeneesmiddelen.
- Het bewaken van de kwaliteit van de UAD-geneesmiddelen: het voorkomen, registreren en verwerken van derving.
- Het uitvoeren van voorraadbeheer: het verzorgen van bestellingen, afschrijvingen en retouren.
- Het signaleren en herstellen van afwijkingen. Afwijkingen die niet binnen het takenpakket vallen, worden besproken met de leidinggevende.

Veiligheid en hygiëne

Betreft:

- Het naleven van de risicobeheersing bij de voorlichting over UAD-geneesmiddelen.
- Bewaken van de voorlichtingsgesprekken van collega gediplomeerden, inspringen indien hulp vereist is en kennis van collega gediplomeerde ontoereikend is.
- Het presenteren van de zelfzorggeneesmiddelen volgens, in overeenstemming met de CBL-richtlijnen voor verantwoorde verkoop van zelfzorggeneesmiddelen. Ook het bewaken van deze presentatie.
- Het bewaken van de prijsregels bij de verkoop van zelfzorggeneesmiddelen.

Werken in een team

Betreft:

- Het participeren in een team.
- Het organiseren van werkoverleg met gediplomeerden.
- Het opzetten en bewaken van werkafspraken voor gediplomeerden.

4. Competenties

Vakkundigheid

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

Gedragsvoorbeelden:

- Beschikt over adequate assortimentskennis betreffende UAD-geneesmiddelen, AV-geneesmiddelen, medische hulpmiddelen, gezondheidsproducten en homeopathische geneesmiddelen.
- Beschikt over adequate en relevante productkennis van UAD-geneesmiddelen en homeopathisch geneesmiddelen.
- Onderhoud de vakkennis, assortiment- en productkennis met de jaarlijkse nascholingen.
- Leest relevante vakbladen.
- Leest leveranciersinformatie over zelfzorggeneesmiddelen.
- Werkt volgens CBL-richtlijnen voor verantwoorde verkoop van zelfzorggeneesmiddelen.



- Blijft in onverwachte situaties gestructureerd en kwalitatief goed werk leveren.
- Kent de instanties die mogen controleren op aanwezigheid van gediplomeerden, weet hoe te handelen indien een controle plaatsvindt.

Klantgerichtheid

Conform de W I R A gesprekstructuur inventariseren van wensen en behoeften van de consument en het handelen hierop afstemmen. Hoge prioriteit geven aan service en klanttevredenheid.

Gedragsvoorbeelden:

- Past W I R A gesprekstructuur toe bij voorlichting van consumenten.
- Doet moeite om de behoeften en wensen van de consument te onderzoeken.
- Herkent behoeften en wensen van de consument.
- Handelt naar de wettelijke eisen voor het ter hand stellen van geneesmiddelen.
- Reageert ten 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

Toepassen W I R A gesprekstructuur bij de verkoop en voorlichting van zelfzorggeneesmiddelen.

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

Gedragsvoorbeelden:

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

Leidinggeven

Richting en sturing geven aan gediplomeerden in het kader van verantwoord verkopen van zelfzorggeneesmiddelen.

Gedragsvoorbeelden:

- Voert werkoverleg.
- Zorgt ervoor dat het schap te allen tijde up to date is en is afgestemd op de wensen van de consument.
- Verdeelt taken en verantwoordelijkheden, zoals bijvullen, leveringen controleren en de voorraad checken.
- Bewaakt dat er te alle tijden een assistent apotheker of apotheker in de winkel aanwezig is. Merkt het op als de planning niet voldoet aan deze eis en onderneemt actie.
- Geeft collega gediplomeerden feedback, spreekt gediplomeerden aan op het uitvoeren van hun taken als deze afwijken van de afgesproken uitvoering.
- Stimuleert gediplomeerden nascholingen UAD-geneesmiddelen te doen.
- Reageert snel en kordaat bij het signaleren van afwijkingen. Onderneemt actie door afwijkingen op te lossen of te bespreken met de leidinggevende.