

Kerngegevens Examen:

Kwalificatie	Apothekersassistent	
Kerntaak	KT4	Werken aan kwaliteit en deskundigheid
Werkproces	B1-K4-W2	Werkt aan bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg
Niveau	4	
Crebocode kwalificatie	25650	
Kwalificatiedossier	2020	
Examenvorm	Praktijkexamen	
Plaats van het examen	In de beroepspraktijk of in simulatie op school	
Examencode	AA-20-B1-K4-W2-mei2021 (examennummer 15)	

Afnamecondities:

Examenduur	Examenperiode: Voor het in overleg bepalen van onderwerpen en het verzamelen van informatie en gegevens, adviseert STeAG een periode van ca. 1 maand te reserveren. Voor het schrijven van het verslag is geen tijdslimiet gesteld.
Taakcomplexiteit	De beginnend beroepsbeoefenaar combineert en verbindt voor haar werkzaamheden specialistische kennis, contextgebonden kennis, de kennis van directe collega's en die van collega's uit andere disciplines. Zij* beschikt hierdoor over de actuele kennis van ontwikkelingen in het werkveld en is in staat om deze toe te passen in haar werkzaamheden. Via nauwkeurig gegevens verzamelen, analyseren en logisch denken is ze in staat de kwaliteit, dienstverlening, servicegerichtheid, haar eigen deskundigheid en samenwerking aan te passen en te optimaliseren.
Zelfstandigheid en verantwoordelijkheid	De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van haar eigen deskundigheid. Zij signaleert de noodzaak en zoekt actief naar mogelijkheden tot bijscholing. Zij werkt zelfstandig aan de opdrachten in dit examen.
Benodigde materialen en middelen	Zorg ervoor dat de kandidaat <ul style="list-style-type: none">- toegang heeft tot de documentatie over de kwaliteitscyclus, meldingsprocedures voor klachten en (bijna)incidenten en andere relevante richtlijnen en protocollen die hiervoor binnen de praktijk aanwezig zijn.- overleg kan voeren over te maken keuzes en over gebruik van het kwaliteitssysteem.- gelegenheid heeft met collega's van gedachten te wisselen over kwaliteitszorg.- kan werken aan het verslag onder afnamecondities (zie hierboven).

*Overall waar in de tekst zij/haar staat wordt ook hij/hem bedoeld.

Dit examen maakt onderdeel uit van het examenconstruct STeAG-Apothekersassistent-mei2021. Bij dit examen behoren de volgende documenten:

- Dekkingsoverzicht
- Examenmatrijs
- Algemene instructie kandidaat
- Algemene instructie examinator

De opdracht

LEES EERST DE ALGEMENE INSTRUCTIE VOOR DE EXAMENKANDIDAAT (aparte bijlage)

Als (beginnend) beroepsbeoefenaar werk je, net als al je collega's, mee aan het verbeteren van de kwaliteit van de beroepsuitoefening. Je doet dit door te letten op de kwaliteit van je eigen werkzaamheden en door voorgeschreven protocollen, procedures en wettelijke richtlijnen te volgen. Maar je hebt samen met je collega's ook de verantwoordelijkheid te handelen als er knelpunten of incidenten zijn, bijvoorbeeld door intervisie of het opzetten van een verbetertraject. In de gezondheidszorg zijn de patiëntveiligheid en de kwaliteit van de verleende zorg zaken die volgens de kwaliteitscyclus regelmatig geëvalueerd en waar nodig aangepast moeten worden. Overal in de gezondheidszorg valt het melden en evalueren van incidenten en bijna-incidenten onder (verplichte) kwaliteitszorg.

In dit examen ben je werkzaam in de apotheek (openbare-, ziekenhuis- of instellingsapotheek). Dit kan ook een gesimuleerde situatie op school zijn. Je laat zien dat je inzicht hebt in de kwaliteitscyclus, in kwaliteitszorg en in de procedure voor het melden van incidenten en bijna-incidenten.

Werkproces K4-W2

In deze examenopdracht schrijf je een verslag over drie verschillende aspecten van kwaliteitszorg:

1. Invulling kwaliteitscyclus in de praktijk waar je werkt of stageloopt.
2. Evaluatie van een richtlijn, protocol of procedure.
3. Melden van incidenten en bijna-incidenten.

In de opdrachtomschrijvingen hierna wordt gesproken van een begeleider. Dit is bij voorkeur iemand uit de beroepspraktijk waar je stageloopt of werkt, maar dit kan ook iemand vanuit je opleiding zijn als de examenopdracht in simulatie op school wordt uitgevoerd.

1. Invulling kwaliteitscyclus in de praktijk waar je werkt of stageloopt

Kies in overleg met je begeleider een eenvoudige situatie waarvan jij en/of je collega's vinden dat de uitvoering beter kan en moet. We spreken in dit verband van een knelpunt (bijvoorbeeld: de levering vanuit de groothandel wordt niet snel genoeg verwerkt).

Leg in het 1^e deel van je verslag het volgende vast:

- Wat is het signaleerde knelpunt?
- Wat is een mogelijke oplossing?
- Hoe kun je dit knelpunt en de mogelijke oplossing in een werkoverleg inbrengen?

Beschrijf verder aan de hand van dit knelpunt hoe de kwaliteitscyclus wordt doorlopen:

- Hoe wordt besloten op welke manier, wanneer, in welke periode en door wie een knelpunt wordt aangepakt?
- Hoe wordt geëvalueerd of het geplande doel behaald is?
- Hoe wordt geborgd dat het goed blijft werken?

Het 1^e deel van je verslag heeft een omvang van 800 - 1000 woorden.

2. Evaluatie van een richtlijn, protocol of procedure

Kies in overleg met je begeleider een beroepsgerichte richtlijn, protocol of procedure waarmee je zelf al actief aan de slag bent geweest. Zoek hierover documentatie op. Bestudeer het document van de gekozen richtlijn, protocol of procedure vervolgens aan de hand van onderstaande vragen, met als doel de toepassing hiervan te evalueren:

- Komt het document (nog steeds) overeen met landelijke standaarden en wettelijke richtlijnen?
- Is het document duidelijk of zijn er punten die misschien beter anders onder woorden gebracht kunnen worden?
- Houdt iedereen zich altijd aan alle punten en komma's? Check dit bij de assistenten in de praktijk. Als dit niet het geval is: op welke punten gaat het mis en welke factoren hebben daar invloed op? Hoe zou dit te verbeteren zijn?
- Zijn er voor dit onderwerp eerste- en tweedelijns standaarden? Zo ja, zijn deze gelijk of zijn er verschillen? Als er verschillen zijn, is daar dan een verklaring voor?

Verwerk de resultaten van je evaluatie in het 2^e deel van je verslag.

Neem het bestudeerde document van de richtlijn, protocol of procedure op in je verslag. Dit 2^e deel van je verslag heeft een omvang van 800 – 1000 woorden, hierbij telt het toegevoegde document niet mee voor het aantal woorden.

3. Melden van incidenten en bijna-incidenten

Er zijn genoeg situaties te bedenken waarbij iets in de praktijk (bijna) misgegaan is.

Denk bijvoorbeeld aan een situatie dat een patiënt per ongeluk een verkeerd advies heeft gekregen of dat het verkeerde doosje medicijnen is meegegeven.

Je mag ook een ander voorbeeld van een situatie gebruiken waarin iets (bijna) mis is gegaan, je voorbeeld moet realistisch zijn en gestoeld zijn op een echte situatie.

Fouten of bijna-fouten moeten gemeld worden. Zoek het (digitale) formulier op waarmee dit moet en vul het formulier in met de voorbeeldsituatie die jij gekozen hebt.

Overleg eerst met je begeleider of je dit in het systeem mag doen en, zo ja, hoe je er dan voor zorgt dat er geen foutieve melding in het systeem opgeslagen wordt. Je zou kunnen vermelden dat het om een testformulier en een verzonnen patiënt gaat.

Als het niet in het systeem kan of mag, overleg dan hoe je dit anders kunt uitvoeren.

Maak een printscreen of een kopie van het ingevulde formulier voor bij je verslag.

Beschrijf in het 3^e deel van je verslag hoe er op jouw praktijkadres wordt omgegaan met incidenten, bijna-incidenten en klachten.

- Is er een klachtenprocedure voor patiënten? Waarover gaan de meeste klachten?
- Hoe moet je (bijna)incidenten melden?
- Hoe ziet de procedure er verder uit als een (bijna)incident geen enkele nadelige gevolgen heeft voor een patiënt?
- Hoe ziet de procedure er verder uit als een incident wel gevolgen heeft voor een patiënt, bijvoorbeeld psychische schade of een extra behandeling in het ziekenhuis?

Geef in je beschrijving aan hoe je volgens jou het beste kunt reageren op een collega die een incident heeft meegemaakt en heeft gemeld. Hoe zou jij zelf benaderd willen worden? Vind je het belangrijk dat anderen dat van jou weten? En dat jij dit weet van collega's?

Het 3^e deel van je verslag heeft een omvang van 800 – 1000 woorden, hierbij telt de kopie van het meldingsformulier niet mee voor het aantal woorden.

Opstellen en inleveren van het verslag

Spreek met je begeleider af wanneer en waar je het verslag gaat schrijven. Dit moet plaatsvinden onder afnamecondities. Dit houdt in dat je zelfstandig werkt en op eigen initiatief hulp kan inroepen die bij een normale werkopdracht ook gevraagd mag worden.

Als bewijs voor het uitvoeren van de opdracht onder afnamecondities vult de begeleider de authenticiteitsverklaring (zie bijlage) in en ondertekent deze.

Ten slotte lever je het verslag samen met de getekende authenticiteitsverklaring in bij de examinerator van je opleiding, volgens de afspraken die hierover gemaakt zijn.

Met als resultaat:

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft vanuit haar deskundigheid een bijdrage geleverd aan het bewaken, beheersen en verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van de zorg.

De beoordeling

Het verslag dat je inlevert wordt beoordeeld door één of meerdere examinatoren. Zij maken daarbij gebruik van het beoordelingsformulier dat hierna is opgenomen.

In het beoordelingsformulier vind je de beoordelingscriteria met onderliggende indicatoren.

Lees deze voorafgaand aan het examen goed door, dan weet je waarop de examiner let.

De examiner kan voor elk beoordelingscriterium 0, 1 of 2 punten geven.


Als je één of meer van de beoordelingscriteria níet haalt (onvoldoende of 0 punten scoort) dan is het resultaat voor het gehele examen onvoldoende.

Herkansing

Als je bij de eerste gelegenheid van dit examen een onvoldoende hebt behaald, dan kun je dit examen herkansen volgens de regels die daarvoor op jouw opleiding gelden.

De herkansing verloopt op dezelfde manier als dit examen.


Beoordelingsformulier

AA-20-B1-K4-W2-mei2021	Naam kandidaat:		
Werkt aan bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg	Datum examen:		

Beoordelingscriteria	score	Ruimte voor opmerkingen
<p>De kandidaat heeft een bijdrage geleverd aan het systematisch bewaken, beheersen en verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van de zorg.</p> <p>Met als indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • heeft inzicht in de gehanteerde kwaliteitscyclus • heeft laten zien bekend te zijn met de kwaliteitseisen ten aanzien van zorgverlening, verrichtingen en praktijkvoering • kan een protocol, procedure enz. evalueren met collega's uit de beroepspraktijk • is in staat om een protocol, procedure enz. kritisch te beoordelen 	0–1–2	
<p>De kandidaat heeft meegewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van beroepstaken en werkzaamheden en is zich bewust van de invloed van voorgeschreven protocollen en wettelijke richtlijnen daarop.</p> <p>Met als indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • heeft relevante landelijke standaarden en wettelijke richtlijnen gekoppeld aan het bestudeerde onderwerp • heeft dilemma's bij het toepassen van het onderwerp bij haarzelf en collega's zorgvuldig beschreven • heeft relevante redenen benoemd voor de keuze van het bestudeerde onderwerp 	0–1–2	
<p>De kandidaat kan knelpunten en (bijna)incidenten signaleren en volgens interne procedure melden.</p> <p>Met als indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • heeft inzicht in de meldprocedure voor knelpunten en (bijna)incidenten binnen de eigen praktijk • heeft het voorbeeld van een knelpunt of (bijna)incident zorgvuldig en met respect voor betrokkenen beschreven • heeft inzicht in de manier waarop je professioneel omgaat met de gevolgen van (bijna)incidenten 	0–1–2	
<p>De kandidaat heeft een verslag opgeleverd dat voldoet aan de richtlijnen.</p> <p>Met als indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • heeft de genoemde drie onderdelen duidelijk en in overeenstemming met de opdracht beschreven • heeft een verslag geschreven dat voldoet aan de beschreven omvang van 2400 tot 3000 woorden • heeft bij het verslag een ingevulde en ondertekende authenticiteitsverklaring ingeleverd 	0–1–2	
<p>Totaalscore: Beoordeel elk criterium met 0, 1 of 2 punten (omcirkel de score of vul deze duidelijk in). Tel de scores per criterium bij elkaar op. Indien op één of meer criteria een 0 is gescoord en de optelling levert een som van 4 of hoger, dan wordt de totaalscore vastgesteld op 3 punten</p>		Voor dit onderdeel minimaal te behalen totaalscore: 4

0 punten: het beoordelingscriterium is niet aangetoond, de kandidaat maakt nog fouten en/of cruciale fouten (onvoldoende)
 1 punt: het beoordelingscriterium is aangetoond, de kandidaat maakt nog wel eens een foutje maar herstelt deze doorgaans (voldoende)
 2 punten: het beoordelingscriterium is beter dan verwacht mag worden aangetoond, de kandidaat functioneert als een ervaren beroepsbeoefenaar (goed)

Beslisformulier

AA-20-B1-K4-W2-mei2021	Naam kandidaat:			
Werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg	Datum examen:			
	Maximaal aantal te behalen punten	Minimaal aantal te behalen punten om het examen te behalen	Behaald of vastgesteld aantal punten	Examen behaald?
Examen AA-20-B1-K4-W2	8	4		JA / NEE

Examinator 1: Naam: Handtekening:

Examinator 2: Naam: Handtekening:
(indien aanwezig)

Omzettingstabel


In de kolom 'behaalde punten' is het voor het gehele examen behaalde aantal punten weergegeven

Behaalde punten	Cijfer	Behaalde punten	Cijfer	Behaalde punten	Cijfer	Behaalde punten	Resultaat
0	1	3	5	6	8	0 - 3	Onvoldoende (O)
1	2	4*	6	7	9	4 - 5	Voldoende (V)
2	4	5	7	8	10	6 - 8	Goed (G)

* De cesuur voor het examen ligt op 4 punten

DOOR KANDIDAAT BEHAALD CIJFER/RESULTAAT:

Bijlage Authenticiteitsverklaring bij het examen AA-20-B1-K4-W2-mei2021

AA-20-B1-K4-W2-mei2021	Naam kandidaat:		
Werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg			
Akkoordverklaring beroepsproduct (verslag)			
<p>Ondergetekende verklaart dat de kandidaat de onderstaande werkzaamheden, voor zover hij of zij dit kan beoordelen, heeft uitgevoerd onder afnamecondities. Hiermee wordt in de eerste plaats bedoeld dat de kandidaat onder eigen regie en verantwoordelijkheid heeft gewerkt. In de tweede plaats wordt daarmee bedoeld dat de kandidaat alleen hulp heeft gevraagd en verkregen die onder normale werkomstandigheden ook gevraagd en verkregen zouden kunnen worden.</p> <p>Het gaat hierbij om de werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none">- verzamelen van gegevens en informatie voor het verslag;- het opstellen van het verslag zoals in dit examen beschreven. <p>Verder verklaart ondergetekende dat de kandidaat, voor zover hij of zij dit kan beoordelen, het verslag zelf heeft geschreven.</p> <p>Ten slotte verklaart ondergetekende het verslag te hebben gecontroleerd en in te stemmen met de inhoud daarvan. Dit betekent dat de kandidaat heeft voldaan aan de volgende criteria, zoals opgenomen in het beoordelingsformulier in dit examen:</p> <ul style="list-style-type: none">- De kandidaat heeft een bijdrage geleverd aan het systematisch bewaken, beheersen en verbeteren van de kwaliteit en veiligheid van de zorg, met als onderliggende indicatoren:<ul style="list-style-type: none">o heeft inzicht in de gehanteerde kwaliteitscycluso heeft laten zien bekend te zijn met de kwaliteitseisen ten aanzien van zorgverlening, verrichtingen en praktijkvoeringo kan een protocol, procedure enz. evalueren met collega's uit de beroepspraktijko is in staat om een protocol, procedure enz. kritisch te beoordelen.- De kandidaat heeft meegewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van beroepstaken en werkzaamheden en is zich bewust van de invloed van voorgeschreven protocollen en wettelijke richtlijnen daarop, met als onderliggende indicatoren:<ul style="list-style-type: none">o heeft relevante landelijke standaarden en wettelijke richtlijnen gekoppeld aan het bestudeerde itemo heeft dilemma's bij het toepassen van het item bij haarzelf en collega's zorgvuldig beschreveno heeft relevante redenen benoemd voor de keuze van het bestudeerde item.- De kandidaat kan knelpunten en (bijna)incidenten signaleren en volgens interne procedure melden, met als onderliggende indicatoren:<ul style="list-style-type: none">o heeft inzicht in de meldprocedure voor knelpunten en (bijna)incidenten binnen de eigen praktijko heeft het voorbeeld van een knelpunt of (bijna)incident zorgvuldig en met respect voor betrokkenen beschreveno heeft inzicht in de manier waarop je professioneel omgaat met de gevolgen van (bijna)incidenten.- De kandidaat heeft een verslag opgeleverd dat voldoet aan de richtlijnen, met als onderliggende indicatoren:<ul style="list-style-type: none">o heeft de genoemde drie onderdelen duidelijk en in overeenstemming met de opdracht beschreveno heeft een verslag geschreven dat voldoet aan de beschreven omvang van 2400 tot 3000 woordeno heeft bij het verslag een ingevulde en ondertekende authenticiteitsverklaring ingeleverd. <p>Door ondertekening van deze verklaring geeft ondergetekende ook toestemming dat het verslag door de kandidaat mag worden ingeleverd op de opleiding zodat de examinerator de formele beoordeling kan uitvoeren. Deze toestemming geldt uitsluitend voor het beschreven gebruik en onder de voorwaarde dat het verslag verder vertrouwelijk behandeld wordt.</p>			
Naam:		Datum:	
Functie:		Handtekening:	
Organisatie:			