

# Hebben dierenartsen die meer handelingen overlaten aan assistenten een rendabelere dierenartsenpraktijk?

oktober 2008 tot maart 2009

Drs. M.H. van Drooge  
Faculteit Diergeneeskunde, Universiteit Utrecht  
Studentnummer: 0255858  
Studiepad: gezelschapsdieren

**Begeleiders:** *Prof. Dr. H. Vaarkamp (faculteit Diergeneeskunde, UU)*  
*Drs. H. Wessels (AUV-Advies)*  
*Drs. Ing. J. Joerink (AUV-Advies)*

## ***Samenvatting***

Een dierenartspraktijk is behalve een zorginstelling ook een bedrijf, dat meestal elk jaar streeft naar meer winst en hoge rendabiliteit. Met dit onderzoek is getracht na te gaan of er een relatie bestaat tussen de hoeveelheid werkzaamheden die de assistent overneemt van de dierenarts en financiële parameters. Meer werkzaamheden laten verrichten door de dierenartsassistent in plaats van de dierenarts, zou de praktijk meer rendabel kunnen maken.

De onderzoeksresultaten leveren echter geen significante correlatie op tussen de hoeveelheid werkzaamheden die dierenartsassistenten overnemen van dierenartsen en financiële parameters. Als financiële parameters zijn de omzet per full time equivalent (=fte) dierenarts, omzet per fte werknemer en aantal transacties per fte dierenarts genomen.

De onderzoeksresultaten geven wel weer dat er verschillen bestaan tussen de praktijken wat de werkzaamheden betreft die door de dierenartsassistent verricht worden. In sommige praktijken worden bepaalde werkzaamheden voornamelijk door de dierenarts gedaan, in andere praktijken weer door de assistent.

Voorbeelden van deze werkzaamheden zijn: gebitsreiniging, röntgenfoto's maken en laboratoriumwerkzaamheden als glucoseconcentratie bepalen in bloed of urine. In 79% van de onderzochte praktijken is er een officemanager of administratief medewerker in dienst, die veel werkzaamheden overneemt van de dierenarts.

## ***Inhoudsopgave***

Voorwoord .....	4
Inleiding .....	5
Hypothese .....	6
Materiaal & methode .....	7
Resultaten.....	9
Conclusie.....	19
Discussie .....	20
Literatuur: .....	22
Bijlage 1: Enquête.....	23

## ***Voorwoord***

Hierbij wil ik mijn onderzoeksstage begeleiders Prof. Dr. H. Vaarkamp van Universiteit Utrecht, Drs. H. Wessels en drs. Ing. J. Joerink van AUV-Advies bedanken voor hun tijd en moeite die zij besteed hebben aan het tot stand komen van mijn onderzoeksverslag. Tevens wil ik alle dierenartspraktijken bedanken die hebben meegewerkt aan het onderzoek. Ook de hulp van drs. H. Vernooij van de Universiteit Utrecht, met de statistiek, was essentieel voor het uiteindelijke resultaat van mijn onderzoek.

Tot het onderwerp van mijn onderzoek ben ik gekomen omdat ik niet alleen geïnteresseerd ben in de geneeskundige kant van de dierenartspraktijk, maar ook in de managementkant van de dierenartspraktijk. Na oriëntatiegesprekken met mijn begeleiders ben ik tot een praktisch uitvoerbaar onderzoek gekomen: namelijk onderzoek naar de hoeveelheid werkzaamheden van de dierenartsassistent gerelateerd aan financiële parameters.

Naarmate mijn onderzoek vorderde, werd mijn gevoel sterker bevestigd dat een onderzoek altijd voor verbetering, verfijning en duidelijker afbakening van het onderwerp vatbaar is. Ook heb ik tijdens mijn onderzoek een indruk gekregen van wat er allemaal komt kijken bij een wetenschappelijk onderzoek. De meeste doelstellingen van de onderzoeksstage zoals beoogd door de faculteit, zijn naar mijn mening bereikt, namelijk: het formuleren van een onderzoeksvoorstel, het opstellen van een duidelijke hypothese en het opstellen en uitvoeren van een praktisch haalbaar onderzoek.

Verder wil ik aangeven dat ik de praktijkbezoeken als een zeer leerzame en aangename bijkomstigheid heb ervaren.

Bij de statistische verwerking van de resultaten ben ik geholpen door de wetenschappelijk medewerker drs. H. Vernooij van de Universiteit van Utrecht.

## ***Inleiding***

De dierenartsenpraktijken in Nederland worden voornamelijk bestuurd door de dierenartsen zelf. De meeste dierenartsen hebben voor ondernemers echter relatief weinig bedrijfskundige of bestuurlijke opleidingen genoten voor mensen met een eigen bedrijf. Daarbij komt dat de dierenartsen, eenmaal in het arbeidsproces, weinig tijd hebben om zich deze kennis eigen te maken. Daarom zijn er instanties ontstaan die advies geven over allerlei zaken die komen kijken bij een dierenartspraktijk, zoals verzekeringen. Voorbeelden van deze instanties zijn AUV-Advies, Medische raadgevers en Dixfortuin. Veel dierenartsen maken gebruik van deze instanties, maar houden er ook hun eigen ideeën op na.

Er zijn vele ideeën over de manier waarop een praktijk op gebied van management het best geleid kan worden. Deze ideeën zijn echter weinig onderzocht. Gedacht kan worden aan assistenten zoveel mogelijk werkzaamheden te laten overnemen van de dierenartsen, zoals het maken van röntgenfoto's, het beoordelen van urinesediment en bloedprikken. Ook het in dienst nemen van boekhouders, administratief medewerkers en personeelsmanagers zouden er toe kunnen bijdragen dat dierenartsen zich meer kunnen richten op de medische zorg.

Het doel van dit drie maanden durende onderzoek is het aantonen van een relatie tussen de hoeveelheid werkzaamheden (takenpakket) van dierenartsassistenten enerzijds, en de omzet van de praktijk anderzijds. Assistenten zijn goedkopere werknemers dan dierenartsen. Wanneer in een praktijk veel handelingen worden verricht door assistenten, zal de netto opbrengst uiteindelijk hoger zijn in vergelijking met een praktijk waar assistenten minder handelingen mogen verrichten. Dit geldt alleen als alle andere variabelen, zoals de tarieven voor medische verrichtingen, gelijk blijven.

## **Hypothese**

1. Er bestaat een positieve (cor-)relatie tussen de hoeveelheid werkzaamheden die dierenartsassistenten verrichten en de omzet per full time equivalent (fte) dierenarts bij Nederlandse gezelschapsdierenartsenpraktijken.
2. Er bestaat een positieve (cor-)relatie tussen de hoeveelheid werkzaamheden die dierenartsassistenten verrichten en het aantal transacties per full time equivalent (fte) dierenarts bij Nederlandse gezelschapsdierenartsenpraktijken.
3. Er bestaat een positieve (cor-)relatie tussen de hoeveelheid werkzaamheden die dierenartsassistenten verrichten en de omzet per full time equivalent (fte) werknemer bij Nederlandse gezelschapsdierenartsenpraktijken.

De definitie van 1 fte zal per dierenartsenpraktijk verschillen, het is echter onmogelijk om dit helemaal recht te trekken. Daarom is bij de Veterinaire Kengetallen Gezelschapsdieren van AUV-Advies het aantal fte overgenomen van de praktijkgegevens van de praktijken zelf. De definitie van het totaal fte werknemer is het totaal aantal fte dierenartsen plus het totaal aantal fte dierenartsassistenten van de gezelschapsdierenartsenpraktijk. Met de hoeveelheid werkzaamheden worden zowel het aantal taken bedoeld, als de mate waarin deze taken worden uitgevoerd.

## ***Materiaal & methode***

### **Materiaal**

- Adressenlijst en VKG kengetallen van 41 gezelschapsdierenartsenpraktijken die deelnemen met Veterinaire Kengetallen Gezelschapsdieren, VKG, via AUV-Advies
- Enquête (zie bijlage 1)

### **Methode**

Alle 41 gezelschapsdierenarts- of gemengde praktijken die deelnemen aan Veterinaire Kengetallen Gezelschapsdieren (VKG) van AUV-Advies, zijn via e-mail en telefoon benaderd. Deze praktijken zijn over heel Nederland verspreid. Hiervan hebben 24 praktijken uiteindelijk meegedaan met het onderzoek. Per praktijk werd één dag uitgetrokken. De enquête kon op die manier op een rustig moment van de dag ingevuld worden. De enquête is ingevuld door zowel één dierenarts als één assistent die al een geruime tijd in de praktijk werkzaam zijn.

De vragen van de enquête zijn om de leesbaarheid te vergroten ingedeeld in verschillende categorieën. Het zijn de volgende categorieën:

- baliewerkzaamheden
- verkoop OTC-producten
- administratieve werkzaamheden
- informatie aan diereneigenaar
- medicijnen: diereneigenaren
- medicijnvoorraad
- schoonmaak- en desinfectie activiteiten
- geldzaken
- personeelszaken
- werkzaamheden patiëntenzorg
- laboratoriumwerkzaamheden

De geënquêteerden konden de vragen beantwoorden in vijf schalen, namelijk (bijna) altijd (100-90 %), vaak (89-65%), regelmatig (64-36%), weinig (35-11%), (bijna) nooit (10-0%). De percentages zijn erbij geschreven, zodat elke geënquêteerde eenzelfde waarde toekent aan de schalen. Er is niet gekozen voor gelijkmatig verdeelde percentages, omdat 100 – 80% niet overeenkomt met ‘bijna altijd’. In de resultaten is gerekend met het gemiddelde percentage van de schalen.

De geënquêteerde dierenartsen dienden bij elke werkzaamheid allereerst te bedenken hoe vaak bepaalde verrichtingen voorkomen om vervolgens aan te geven in welke mate zij zelf die verrichting uitvoeren. Ook werd van de assistenten verwacht eerst te bedenken hoe vaak een werkzaamheid moet worden verricht om vervolgens aan te geven hoe vaak zij deze zelf uitvoeren. Tevens werd gevraagd welke taak niet door een dierenarts of assistent wordt uitgevoerd, maar door een interieurverzorgster of administratief medewerker. In de resultaten worden de taken van interieurverzorgsters en administratief medewerkers meegerekend met die van de assistenten. Hierdoor kan er een beeld verkregen worden in welke mate een bepaalde verrichting door de dierenarts(-en) zelf of door anderen (dierenartsassistenten) wordt uitgevoerd. Indien de antwoorden van de dierenarts en de assistent niet overeenkwamen, werd gevraagd aan de assistent en dierenarts die betreffende vragen in overleg opnieuw te beantwoorden.

## Resultaten

Zoals eerder is vermeld, bestaat de enquête uit categorieën die gebaseerd zijn op de verschillende werkzaamheden. De resultaten zijn daarom per categorie uitgewerkt. Allereerst zullen de categorieën beschreven worden, waarbij weinig tot geen spreiding gevonden is in de beantwoording van de desbetreffende vragen. Vervolgens zullen de categorieën worden besproken waarbij wel spreiding is geconstateerd.

Per categorie is een tabel weergegeven, waarin absolute getallen staan vermeld. Deze absolute getallen refereren naar de antwoorden die de assistenten van de praktijken per werkzaamheid gegeven hebben. Bij vraag één staat bijvoorbeeld het getal 23 onder de schaal 'altijd'. Dit geeft dus aan dat in 23 praktijken deze werkzaamheid *altijd* wordt verricht door de assistent.

Het komt elf keer voor dat een bepaalde werkzaamheid niet van toepassing is op een praktijk. Deze praktijken worden dan voor de desbetreffende werkzaamheid niet meegerekend. Hierdoor wordt verklaard waarom bij elf werkzaamheden de totaal som niet op 24 uitkomt.

Onder elke tabel volgt een bespreking van de resultaten.

### Balie en verkoop OTC producten

Tabel 1: De enquêteonderdelen balie en verkoop OTC producten met daarin aangegeven hoe vaak elk antwoord gegeven is.

	100-90 %	89-65%	64-36%	35-11%	10-0 %
<b>Balie:</b>	altijd	vaak	regelmatig	soms	nooit
1. Draait u baliediensten?	23				
2. Handelt u de betalingen af van een consult?	22	2			
3. Maakt u de facturen? ( bijv. de kosten van consult, medicijnen en bloedonderzoek bij elkaar optellen)			1	1	22
4. Neemt u de telefoon op?	21	3			
5. Zet u de afspraken in de agenda?	21	3			
6. Checkt u de diereigenaar in bij binnenkomst?	22	1			
7. Ruimt u de urine of ontlasting van dieren op in de wachtkamer?	23	1			
8. Voorziet u de diereigenaar van koffie of thee?	18				
9. Voert u de gegevens van de patiënten in de computer van de spreekkamer? (anamnese, Lich. Onderzoek)			1		23
	100-90 %	89-65%	64-36%	35-11%	10-0 %

<b>Op veel praktijken worden er OTC producten verkocht zoals (speciale) voeding, tekentangetjes en dergelijke:</b>	altijd	vaak	regelmatig	soms	nooit
10. Verkoopt uw praktijk bijproducten? Zo nee, gaat u door met vraag 15 JA / NEE					
11. Doet u de verkoop van deze bijproducten?	21	2	1		
12. Vult u de voorraad bij in de 'schappen/etalage'?	22	2			
13. Controleert u deze bijproducten op vervaldatum? (indien van toepassing)	23	1			
14. Bestelt u de bijproducten?	21	2	1		

In alle praktijken met meer dan twee fte gezelschapsdierenartsen werden alle vragen met 'altijd' (100-90%) beantwoord. Alleen in de eenmanspraktijken kwam het wel eens voor dat deze werkzaamheden gedurende de standaarddiensten door de dierenarts werden gedaan.

Anders ligt het bij de vragen 3 en 9. Deze geven een beeld of er continu assistenten in de spreekkamer aanwezig zijn. De meeste antwoorden liggen bij deze vragen bij 'nooit' (10-0%). Dat betekent dat veel dierenartsen over het algemeen zonder assistent in de spreekkamer staan. Uiteraard wordt er in die praktijken soms voor korte tijd een assistent bijgeroepen voor bijvoorbeeld het hanteren van een lastig dier. Slechts één van de 24 praktijken heeft wel continu een assistent in de spreekkamer staan, één andere praktijk met regelmaat.

### ***Informatie verschaffen aan de diereigenaren***

Tabel 2: Het enquêteonderdeel informatie verschaffen aan de diereigenaar met daarin aangegeven hoe vaak elk antwoord gegeven is.

	100-90 %	89-65%	64-36%	35-11%	10-0%
<b>Informatie verschaffen aan de diereigenaar:</b>	altijd	vaak	regelmatig	soms	nooit
23. Geeft u informatie over 'wanneer je dieren moet vaccineren'?		8	16		
23b Geeft u informatie over 'waarom je dieren moet vaccineren'?		8	16		
24. Geeft u informatie over 'wanneer je dieren moet ontwormen'?		8	16		
24b Geeft u informatie over 'waarom je dieren moet ontwormen'?		8	16		
25. Geeft u informatie over 'wanneer je dieren moet beschermen tegen teken'?		8	16		
25b Geeft u informatie over 'hoe je dieren moet beschermen tegen teken'?		8	16		
25c Geeft u informatie over 'waarom je dieren moet beschermen tegen teken'?		8	16		
25d. Informeert u de diereigenaar over de manier waarop teken het best verwijderd kunnen worden?		8	16		
26. Geeft u informatie over wanneer je dieren moet beschermen tegen vlooien?		8	16		
26b Geeft u informatie over hoe je dieren moet beschermen tegen vlooien?		8	16		
26c Geeft u informatie over waarom je dieren moet beschermen tegen vlooien?		8	16		

27. Informeert u de diereigenaar over de beste diervoeding voor hun dier?		8	16		
28. Informeert u de diereigenaar over voor- en nadelen van dierverzekeringen?		8	16		
29. Informeert u diereneigenaren over goede voeding voor dieren?(bijv. Dat konijnen genoeg ruwvoer krijgen)		8	16		
30. Geeft u informatie aan de diereigenaren over kennels?		8	16		
31. Geeft u informatie aan de diereigenaren over uitlaatservice?		8	16		
32. Geeft u informatie aan de diereigenaren over hondenscholen? (waar er gedragscursussen worden gegeven)		8	16		
33. Geeft u informatie aan de diereigenaren over gedrag bij dieren?		8	16		
34. Geeft u informatie aan de diereigenaren over huisvesting?		8	16		
35. Geeft u informatieavonden over konijnen?					
36. Geeft u informatieavonden over puppy's?	8		2		
37. Geeft u informatieavonden over kittens?					
38. Geeft u informatie over de postoperatieve nazorg van de patiënten?	7	13	4		
39. Geeft u informatie over voorzorgsmaatregelen aan patiënteigenaren voor operaties?(bijv. s'ochtends niet voeren)	8	13	3		

De vragen 23 t/m 34, 38 en 39 van deze categorie werden in elke praktijk over het algemeen hetzelfde beantwoord. Als diereneigenaren vragen stellen aan de telefoon of aan de balie, worden deze door de assistente beantwoord. In de spreekkamer beantwoordt de dierenarts deze vragen. Informatie avonden over konijnen en kittens (vraag 35 en vraag 37) werden niet bij de aan het onderzoek deelnemende praktijken gehouden.

### ***Medicijnen: diereneigenaren***

Tabel 3: Het enquêteonderdeel medicijnen: diereigenaren met daarin aangegeven hoe vaak elk antwoord gegeven is.

	100-90 %	89-65%	64-36%	35-11%	10-0 %
<b>Medicijnen: diereigenaren</b>	altijd	vaak	regelmatig	soms	nooit
40. Geeft u de medicamenten mee aan de diereigenaar?	16	7	1		
41. Vertelt u de dosering van het medicament?	10	11	4		
41b Vertelt u hoelang de therapie moet worden voorgezet?	8	12	4		
41c Zet u dit ook op papier voor de eigenaar? (bijv. 1 tablet 1 maal daags, 10 dagen lang)	12	9	3		
42. Legt u de diereigenaar uit hoe ze het medicament moeten toedienen?	8	10	5	1	
42b Doet u ook een keer voor hoe de medicamenten moeten worden toegediend? (bijv tablet achterin de keel)		6	12	4	2
43. Geeft u de diereigenaar informatie over de manier waarop de medicamenten bewaard dienen te worden?	6	11	5		2
44. Informeert u de diereigenaar over de symptomen van onder- en overdosering?		3	12	3	6

Bij de beantwoording van deze categorie (vraag 40 t/m 44) kwam bij elke praktijk hetzelfde beeld te voorschijn. Bij het meegeven van medicijnen vertelt de dierenarts

hoe vaak, hoe lang en hoe een bepaald medicijn gegeven moet worden. Vervolgens wordt deze informatie door de assistent herhaald en via een sticker op het doosje van het medicament geplakt.

### ***Medicijnenvoorraad***

Tabel 4: Het enquêteonderdeel medicijnenvoorraad met daarin aangegeven hoe vaak elk antwoord gegeven is.

	100-90 %	89-65%	64-36%	35-11%	10-0 %
<b>Medicijnenvoorraad:</b>	altijd	vaak	regelmatig	soms	nooit
45. Controleert u de medicijnenvoorraad (op hoeveelheid)?	20	2	2		
46. Controleert u de medicijnen op vervaldatum (en verwijderen van producten over de houdbaarheidsdatum)?	19	2	3		
47. Vult u de medicijnenvoorraad bij?	20	1	3		
48. Bestelt u de medicijnen?	20	1	2		1
49. Bent u verantwoordelijk voor de opiatenkast?	13		3		8
50. Doet u de opiatenadministratie?	16	2	4		2
51. Draagt u zorg voor de bewaarcondities van de medicijnen? (temperatuur)	21	1	1		1

De assistenten beantwoordden de meeste vragen van deze categorie (vraag 45 t/m 48 en vraag 51) met ‘altijd’ (100-90%), op enkele eenmanspraktijken na. De antwoorden op de vragen over opiatenadministratie en de verantwoordelijk daarvoor (vraag 49 en 50) zit wel wat variatie in.

### ***Schoonmaak en desinfectie activiteiten***

Tabel 5: Het enquêteonderdeel schoonmaak en desinfectie activiteiten met daarin aangegeven hoe vaak elk antwoord gegeven is.

	100-90 %	89-65%	64-36%	35-11%	10-0 %
<b>Schoonmaak &amp; desinfectie activiteiten:</b>	altijd	vaak	regelmatig	soms	nooit
52. Wast u de operatiekleding?	23				
53. Steriliseert u het instrumentarium (in de autoclaaf)?	24				
54. Stofzuigt of dweilt u de praktijk?	24				
55. Reinigt u het toilet (en wc papier bijvullen)?	24				
56. Ruimt u de wachtkamer op (verwijderen kopjes, bladen netjes op stapels)?	24				
57. Verzorgt u de planten? (water geven)	24				

Het zijn de dierenartsassistenten of interieurverzorgsters die altijd de schoonmaak en desinfectie activiteiten voor hun rekening nemen. Dit valt op te maken uit de beantwoording van de vragen 52 t/m 57.

Alle voorafgaande vragen zijn dus door de praktijken vrijwel op eenzelfde manier beantwoord. Dit betekent dat er geen sprake is van spreiding tussen de praktijken, waardoor er geen uitspraken kunnen worden gedaan over de hypothesen.

### *Personeelszaken*

Tabel 6: Het enquêteonderdeel personeelszaken met daarin aangegeven hoe vaak elk antwoord gegeven is.

	100-90 %	89-65%	64-36%	35-11%	10-0 %
<b>De personeelszaken:</b>	altijd	vaak	regelmatig	soms	nooit
61. Deelt u taken uit aan andere assistenten als 'hoofdassistent'?	2				
62. Voert u het personeelsbeleid uit?	3	1	2	4	14
63. Houdt u de functioneringsgesprekken met de andere assistenten?		1	2		21
64. Bewaakt u het kwaliteitsbeleid?		5	3	1	15
65. Let u erop of alles volgens de arbo gaat?		3	3	3	15
66. Bent u verantwoordelijk of alles volgens de arbo gaat?		2		1	21

De vragen van deze categorie (vraag 61 t/m 65) bleken te algemeen gesteld en niet goed opgesplitst in deelvragen. Reden om ook bij deze vragen niet op zoek te gaan naar een correlatie tussen de antwoorden van de vragen en de financiële parameters.

Tot zover zijn de categorieën beschreven waar in de beantwoording van de betreffende vragen weinig tot geen spreiding geconstateerd kan worden.

Hieronder volgen de categorieën waarbij in een deel van de antwoorden wel sprake is van spreiding. In deze categorieën is ook een deel van de antwoorden van de vragen niet vergeleken met financiële parameters. Deze vragen zijn niet meegenomen om verschillende redenen. Eén van die redenen is dat de beantwoording van vragen over het algemeen in elke praktijk hetzelfde was. Een andere reden is dat er vragen gesteld zijn die betrekking hebben op werkzaamheden die zelden verricht worden in een praktijk, noch door een dierenarts, noch door een assistent. Bijvoorbeeld de calibratie van bloedapparatuur die slechts één keer per maand hoeft te gebeuren. De antwoorden van deze vragen hebben daarom weinig invloed op de financiële parameters. Tot slot zijn er vragen die bij een te groot deel van de praktijken niet van toepassing bleken te zijn, waardoor er een te kleine groep (n) overblijft. Bijvoorbeeld het maken van back-ups van digitale röntgenbestanden, die alleen van toepassing zijn op praktijken die een digitaal röntgenapparaat hebben.

## Geldzaken

Tabel 7: Het enquêteonderdeel geldzaken met daarin aangegeven hoe vaak elk antwoord gegeven is.

	100-90 %	89-65%	64-36%	35-11%	10-0 %
<b>Geldzaken:</b>	altijd	vaak	regelmatig	soms	nooit
58. Controleert u of de termijnbetalingen zijn betaald door de diereigenaren?	17	2	3		2
59. Doet u de kassacontrole aan het eind van de dag?	21		1		1
60. Werkt u de boekhouding bij?	17	2	1		4

Bij de vragen van deze categorie (vraag 58 t/m 60), zijn er wel verschillen gevonden tussen praktijken. In de vijftien praktijken (63%) die een administratief medewerker hebben, worden de termijnbetalingen en boekhoudingen altijd door deze medewerker verricht. In de andere praktijken regelt de dierenarts de geldzaken zelf. De praktijken met en zonder administratief medewerker zijn vergeleken wat betreft omzet per fte dierenarts, omzet per fte werknemer en aantal transacties per fte dierenarts. Er zijn echter geen relaties gevonden.

## Informatie verschaffen aan de diereigenaren (vraag 36 puppyparty)

Tabel 8: De enquêtevraag puppyparty met daarin aangegeven hoe vaak elk antwoord gegeven is.

	100-90 %	89-65%	64-36%	35-11%	10-0 %
36. Geeft u informatieavonden over puppy's?	8		2		

Bij de beantwoording van de vraag over puppyparty's (36) is er een verschil gevonden. Door tien (42%) van de deelnemende praktijken wordt er namelijk een puppyparty gegeven en de overige veertien praktijken geven de party's nooit. Er is echter geen relatie gevonden tussen het houden van een puppyparty en hogere omzet per dierenarts, hogere omzet per werknemer of meer transacties per dierenarts.

## Administratie werkzaamheden

Tabel 9: Het enquêteonderdeel administratie werkzaamheden met daarin aangegeven hoe vaak elk antwoord gegeven is.

	100-90 %	89-65%	64-36%	35-11%	10-0 %
<b>Administratieve werkzaamheden</b>	altijd	vaak	regelmatig	soms	nooit
15. Zoekt u de post uit?	6	6	4	3	5
16. Leest u de algemene post?	5	3	8	6	3
17. Beantwoordt u e-mail berichten?	5	2	2	7	3

18. Houdt u de website van de praktijk up to date? (indien de praktijk geen website heeft, vermeldt dit Achter de kolom)	2	1	1	1	18
19. Zoekt u vakliteratuur op voor de dierenartsen?					24
20. Verstuurt u herinneringskaarten voor inentingen?	21	1	2		
21. Verstuurt u condoleancekaarten voor overleden dieren?	14	3	2		5
22. Verstuurt u monsters naar laboratoria?	18	2	4		

Bij de administratieve werkzaamheden is alleen vraag 21, (verstuurt u condoleancekaarten?), niet meegenomen. Bij praktijken waar de assistent dit niet deed, zetten de dierenartsen er vaak een persoonlijke boodschap bij of belden ze de eigenaren op. Vandaar dat vragen 15 t/m 20 en 22 tot één subcategorie gebundeld zijn.

### ***Patiëntenzorg***

Tabel 10: Het enquêteonderdeel patiëntenzorg met daarin aangegeven hoe vaak elk antwoord gegeven is.

	100-90 %	89-65%	64-36%	35-11%	10-0 %
<b>Werkzaamheden Patiëntenzorg:</b>	altijd	vaak	regelmatig	soms	nooit
67. Scheert en wast u de patiënten voor de operatie?	18	5	1		
68. Geeft u de patiënten ook sedativum en/of pijnstillers voor de operatie?	2	1	14	3	4
69. Brengt u de tube in bij de patiënt voor beademing of gasanesthesie?	4	2	6	6	4
70. Maakt u de patiënt vast aan de operatietafel?	13	8	4		
71. Bedekt u de patiënt met steriele dekens vlak voor de operatie?				4	20
72. Legt u alle benodigdheden klaar voor de operatie?	19	4		1	
73. Staat u steriel tijdens de operatie?		2	9	13	
74. Bewaakt u de patiënt tijdens de anesthesie of het dier nog ademhaalt of bijkomt?	7	1	16		
75. Zet u de huidhechtingen?				1	23
76. Castreert u de katers?	8	1		3	12
77. Assisteert u tijdens het spreekuur?		4	1	14	5
78. Helpt u de dieren te fixeren tijdens röntgenfoto's?	11	12		1	
79. Maakt u de röntgenfoto's zelf?		1	5,5	10,5	7
80. Prikt u bloed (uit halsader of pootader)?		2	5	6	11
81. Catheteriseert u mannelijke dieren?				3	21
82. Catheteriseert u vrouwelijke dieren?					24
83. Brengt u een branule aan?	1	1	3	4	11
84. Vervangt u de verbanden bij de patiënten in de opvang?	1	3	7	10	3
85. Geeft u medicatie aan de opgenomen dieren?	10	10	3	1	
86. Voert u de opgenomen dieren?	20	3	1		
87. Dwangvoert u ook de opgenomen dieren die niet willen eten?	19	2	3		
88. Laat u de opgenomen honden uit?	22	1	1		
89. Verschoont u de hokken van de opgenomen dieren?	23	1			
90. Vervangt u de verbanden bij de patiënten op controle?				4	20
91. Knijpt u de nagels van dieren (bijvoorbeeld van konijnen)?	1	6	5	9	3
92. Doet u de gebitsreinigingen van dieren?	3	14	2	3	2
93. Doet u oorsmeerverwijdering/oorspoelen van dieren?	1	2	4	6	11

94. Zorgt u dat de dieren gewogen zijn voor consult?	12	6	5		1
95. Neemt u de temperatuur op voor consult?					
96. Maakt u de dagcurves van de suikerpatiënten?		4		1	17
97. Voert u de controles uit van de suikerpatiënten?	1	2		1	20
98. Maakt u back-ups van digitale röntgenbestanden?	4	1			6
99. Heeft de praktijk een tandheelkunde unit? Zo, nee ga door met vraag 101. JA / NEE					
100. Slijpt u het instrumentarium van de tandheelkunde unit zelf?	7				1
101. Opsturen van niet goed functionerende (onderdelen van) instrumentarium om te repareren of vervangen?	22			1	1

Bij deze categorie is gerekend met drie vragen, namelijk vraag 79 over röntgenfoto's, vraag 80 over bloedprikken en vraag 92 over gebitsreiniging. Verder is gerekend met de vragen die betrekking hebben op de operatievoorbereiding, namelijk vragen 67 t/m 70 en 72. Deze vragen zijn tot één subcategorie gebundeld, door het gemiddelde te nemen van de percentages van de vragen. Vraag 71 (het bedekken van de patiënt met een steriele deken) is niet meegenomen in de subcategorie omdat de assistenten 'soms' steriel staan tijdens operaties. Tijdens het veldwerk werd namelijk al duidelijk dat de dierenarts dit altijd zelf doet. Als deze vraag wel zou worden meegenomen, zou het een uitschieter zijn die de data op negatieve wijze zou beïnvloeden.

### **Laboratoriumwerkzaamheden**

Tabel 11: Het enquêteonderdeel laboratoriumwerkzaamheden met daarin aangegeven hoe vaak elk antwoord gegeven is.

	100-90 %	89-65%	64-36%	35-11%	10-0 %
<b>laboratoriumwerkzaamheden:</b>	altijd	vaak	regelmatig	soms	nooit
102. Bepaalt u waarden in het bloed van de patiënt, zoals glucosegehalte, Ht enzo.	8	9	3	3	1
103. Bepaalt u waarden in de urine van de patiënt, zoals glucosegehalte, eiwit enzo. (bijv. via sticks)	7	11	4		2
104. Bepaalt u het Soortelijk gewicht (s.g.) van de urine?	7	11	4		2
105. Beoordeelt u een huidafkrabbel onder de microscoop (op ectoparasieten of schimmel)?	1			4	19
106. Beoordeelt u faeces onder de microscoop? (op zoek naar oöcyste of eitjes)	1	1	5	4	10
107. Bent u verantwoordelijk voor het onderhouden van de röntgenontwikkelbak?	6	2		1	4
108. Doet u de calibratie van het bloedapparaat?	16	1	1	1	5
109. Maakt u de monsters klaar voor verzending naar een extern lab?	18	3	3		

Ook bij de laboratoriumwerkzaamheden zijn vanwege de drie hiervoor (blz. 13, laatste alinea) genoemde redenen een aantal vragen niet meegenomen. De vragen 102 t/m 104 zijn uiteindelijk tot één subcategorie gebundeld.

In de onderstaande tabel (tabel 12) zijn de vragen en subcategorieën te vinden. De spreiding tussen de praktijken is goed zichtbaar, net als het verschil in de gemiddelden van een vraag of subcategorie.

Tabel 12: Overzicht van de werkzaamheden waar op het oog veel spreiding zat tussen de praktijken.

	<b>operatie voorbereiding (vraag 67 t/m 70 en 72)</b>	<b>Bloedprikken (vraag 80)</b>	<b>röntgenfoto maken (vraag 79)</b>	<b>Gebitsreiniging (vraag 92)</b>	<b>Laboratorium- werk (vraag 102 t/m 104)</b>	<b>administratieve werkzaamheden (vraag 15 t/m 20 en 22 )</b>
praktijk 1	0,40	0,05	0,05	0,50	0,11	0,46
praktijk 2	0,72	0,05	0,23	0,77	0,77	0,50
praktijk 3	0,68	0,05	0,50	0,77	0,83	0,58
praktijk 4	0,63	0,05	0,05	0,05	0,05	0,47
praktijk 5	0,68	0,05	0,23	0,77	0,77	0,38
praktijk 6	0,86	0,23	0,37	0,77	0,89	0,62
praktijk 7	0,55	0,05	0,05	0,77	0,77	0,43
praktijk 8	0,95	0,77	0,77	0,77	0,83	0,73
praktijk 9	0,59	0,05	0,05	0,77	0,77	0,80
praktijk 10	0,82	0,05	0,23	0,50	0,95	0,37
praktijk 11	0,50	0,05	0,05	0,77	0,41	0,31
praktijk 12	0,82	0,23	0,23	0,77	0,95	0,83
praktijk 13	0,70	0,50	0,50	0,77	0,95	0,80
praktijk 14	0,95	0,23	0,23	0,23	0,80	0,80
praktijk 15	0,73	0,05	0,05	0,77	0,77	0,53
praktijk 16	0,66	0,50	0,23	0,77	0,50	0,86
praktijk 17	0,50	0,05	0,05	0,05	0,77	0,31
praktijk 18	0,64	0,50	0,23	0,95	0,95	0,71
praktijk 19	0,55	0,77	0,50	0,77	0,77	0,41
praktijk 20	0,64	0,50	0,23	0,77	0,50	0,46
praktijk 21	0,77	0,50	0,50	0,95	0,41	0,50
praktijk 22	0,77	0,23	0,23	0,77	0,95	0,38
praktijk 23	0,70	0,23	0,50	0,95	0,77	0,80
praktijk 24	0,79	0,23	0,23	0,77	0,83	0,50
<b>gemiddeld</b>	<b>0,69</b>	<b>0,24</b>	<b>0,26</b>	<b>0,69</b>	<b>0,71</b>	<b>0,56</b>
<b>Gemiddelde van eenmans- praktijken</b>	<b>0,54</b>	<b>0,04</b>	<b>0,09</b>	<b>0,43</b>	<b>0,42</b>	<b>0,39</b>
<b>Gemiddelde van groepspraktij- ken</b>	<b>0,73</b>	<b>0,30</b>	<b>0,30</b>	<b>0,76</b>	<b>0,79</b>	<b>0,61</b>

De vragen en subcategorieën zijn allemaal apart vergeleken met omzet per fte dierenarts, omzet per fte werknemer en aantal transacties per fte dierenarts via Pearsons correlation coëfficiënt. Met Pearson is gekeken of de correlatiecoëfficiënt ( $r$ ) tussen de twee variabelen bij een groepsgrootte van 24 een P-waarde kleiner dan 0,05 geeft. Een P-waarde die kleiner is dan 0,05 is namelijk significant, wat betekent dat er sprake is van een relatie. De meeste vragen en subcategorieën gaven veel grotere P-waarden.

Alleen de vergelijking tussen de gebitsreiniging en de omzet per fte werknemer gaf een P-waarde van 0,052 met een 95 % betrouwbaarheidsinterval die loopt van -271, tot 49.472,- euro omzet per fte werknemer. De vergelijking tussen de gebitsreiniging en de omzet per fte dierenarts gaf een P-waarde van 0,055 met een 95 % betrouwbaarheidsinterval die loopt van -1.776,- tot 162.245,- euro omzet per fte dierenarts. Beide P-waarden zijn dus niet significant, want de P-waarde is groter dan 0,05. Verder passeren de 95% betrouwbaarheidsintervallen de 0 grens. Dit betekent dat er zowel een negatief als een positief verband kan worden voorspeld.

Ook het vergelijken van de omzet per fte dierenarts en alle vragen en subcategorieën tegelijk en de omzet per fte dierenarts, omzet per fte werknemer of aantal transacties per fte dierenarts in een driedimensionale grafiek via het programma SPSS gaf geen significante correlaties.

Indien de categorie 'laboratoriumwerkzaamheden' wordt meegenomen in het SPSS model bij fte werknemer, blijkt de onafhankelijke variabele gebitsreiniging wel significant ( $P= 0.043$ ). Tevens wordt de 0 grens niet gepasseerd bij een 95% betrouwbaarheidsinterval. Deze loopt van 983,- tot 54.526,- euro omzet per fte werknemer. Er is dus sprake van een positieve relatie. Klaarblijkelijk heeft de categorie 'laboratoriumwerkzaamheden' invloed op de relatie tussen gebitsreiniging en omzet per fte werknemer. De categorie 'laboratoriumwerkzaamheden' is echter zelf niet significant ( $P= 0,475$ ) en heeft ook slecht voorspellende betrouwbaarheidsintervallen die de 0 passeren, namelijk -35445 tot 17060.

## **Conclusie**

Op grond van de resultaten moeten de drie de nulhypotheses verworpen worden. Uit deze gegevens is gebleken dat er een bijna significante relatie bestaat tussen zowel gebitsreiniging en de omzet per fte werknemer ( $P = 0,052$ ), als gebitsreiniging en de omzet per fte dierenarts ( $P = 0,055$ ). Het bestaan van een (cor-)relatie zegt per definitie niets over de causaliteit.

Uit het onderzoek is wel gebleken dat er veel verschillen bestaan tussen de praktijken wat betreft werkzaamheden van assistenten. Bepaalde werkzaamheden (zie hoofdstuk Resultaten) werden in sommige praktijken voornamelijk door dierenartsen gedaan en in andere praktijken grotendeels door de assistenten.

Tevens zijn er ook grote verschillen in omzet per fte dierenarts, omzet per fte werknemer en aantal transacties tussen de verschillende dierenartsen.

In eenmanspraktijken nemen assistenten minder werkzaamheden over van de dierenartsen dan in grote gezelschapsdierenartspraktijken (zie tabel 12, blz. 17)

.

## ***Discussie***

Refererend naar de inleiding, zijn er vele ideeën over de manier waarop een praktijk het best geleid kan worden. Alleen al betreffende het inzetten van assistenten is er veel verschil tussen praktijken waarneembaar. Dit blijkt niet alleen uit de enquête, maar ook uit de indrukken opgedaan tijdens de bezoeken aan de praktijken. Ondanks dat het bezoeken van de praktijken in eerste instantie ongewoon en tijdrovend lijkt, heeft het bezoeken tot een bepaald aantal voordelen geleid. De onderzoeker kreeg namelijk bij een dag meelopen in de praktijk een goed beeld van de werkzaamheden van de assistenten, de zelfstandigheid van de assistenten, de sfeer tussen de werknemers en de efficiëntie van de assistenten. Een ander voordeel was dat de onderzoeker inzicht kreeg welke vragen onduidelijk waren en daardoor beter niet verwerkt konden worden in de resultaten. Tevens kon de onderzoeker zien of de antwoorden van de enquête overeenkwamen met de werkelijkheid. Indien dit niet het geval was, werden de geënquêteerden hiermee geconfronteerd en werd het antwoord soms bijgesteld. Op deze manier werd een zo reëel mogelijk beeld geschetst van de praktijk en niet een beeld van de voornemens van de praktijk.

Ondanks dat de opzet van de enquête is aangevuld door twee dierenartspraktijken en bestuursleden van VEDIAS (vereniging van dierenartsassistenten) ontbrak toch een aantal vragen. Ook is dit aan het licht gekomen doordat de onderzoeker de praktijken heeft bezocht.

Bij een vervolgonderzoek zal onder andere dieper ingegaan moeten worden op de werkzaamheden van de officemanager of administratief medewerker. De vragen van de categorie ‘personeelszaken’ waren te algemeen gesteld en dekten lang niet alle werkzaamheden. De vragenlijst zou minstens aangevuld moeten worden met specificaties als: Maakt u de dienstroosters van de assistenten?; Maakt u de dienstroosters van de dierenartsen?; Doet u de administratie van het aantal gewerkte uren per maand van alle werknemers en de salarissen?. Beoordeelt u de CAO?; Schrijft u de protocollen van

veelkomende werkzaamheden (voor de ISO- certificering)? Onderzoekt u of alles arbo-technisch gezien verantwoord gaat?

Ook moeten er vragen zijn over de PR activiteiten. Schrijft u de nieuwsbrieven? Regelt u de open dagen? Gaat u over het advertentiebudget? Houdt u zich bezig met andere PR activiteiten?

En de boekhouding zou moeten worden opgesplitst. Draagt u zorg voor de betaling van de leveranciers?; Controleert u of de leveringen kloppen met de bestelling?; Draagt u er zorg voor dat alle inkomsten en uitgaven overzichtelijk zijn (voor de accountant)?

Een andere bevinding tijdens de praktijkbezoeken is dat er speciale assistentensprekuren bestaan, waaraan geen dierenarts te pas komt. Zo knippen assistenten de nagels bij konijnen, prikken bloed van suikerpatiënten gedurende een controle om de suikerspiegel te bepalen en begeleiden dieren met overgewicht door gebruik te maken van een afvalprogramma. Ook is er een nieuwe variant van de puppyparty. Dit is een persoonlijke afspraak met alleen de diereneigenaar om te informeren over onder andere voeding, socialisatie, chippen en sterilisatie.

Wat bij dit onderzoek als een tekortkoming aangemerkt zou kunnen worden, is het feit dat er veel factoren van invloed zijn op de omzet en aantal transacties van de dierenartsenpraktijken. Het gevolg is dat een verband leggen tussen één factor (aantal transacties of omzet) en de uitkomst variabele moeilijk is. De andere factoren kunnen namelijk niet bij alle praktijken gelijk worden gehouden en kunnen ook niet makkelijk geëlimineerd worden.

Tot slot zouden de winst per fte dierenarts en de winst per fte werknemer betere referentiekaders zijn geweest. Uiteindelijk gaat het toch om de winst van een praktijk en niet om de omzet of het aantal transacties. Het vervolgonderzoek zou zeker met meer aanpassingen verbeterd kunnen worden, zodat het meer betrouwbare en valide uitkomsten kan opleveren.

## **Literatuur:**

1. Bartelds, J. F., Jansen, Ellen Petronella Wilhelmina Anna, & Joostens, T. H. (1989). *Enquêteeren : Het opstellen en gebruiken van vragenlijsten*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
2. J. F. Bartelds, H. Kluiters en K. van Smeden. (1976). *Enquête-adviesboek : Een handleiding voor het verzorgen van enquetes*. COWOG.
3. Jansen, Ellen Petronella Wilhelmina Anna, & Joostens, T. H. (1998). *Enquêteeren: Het opstellen en gebruiken van vragenlijsten* (2e [herz.] dr.. ed.). Groningen: Wolters Noordhoff.
4. Manders, F. (2001). *Praktisch personeelsmanagement* (2<sup>e</sup> druk). Utrecht: Lemma.
5. Oost, H., & Markenhof, A. (2002). *Een onderzoek voorbereiden*. Baarn: HBuitgevers.

## Bijlage 1: Enquête

Beantwoord de onderstaande vragen door een 1 te zetten in de juiste kolom.

U moet per vraag (= een mogelijke werktask van de assistent) bedenken hoe vaak een van de assistenten dit doet in plaats van de dierenarts.

Als vragen onduidelijk zijn zet een vraagteken in kolom altijd

Als werkzaamheden niet van toepassing zijn op deze praktijk,

zet achter de kolom N.v.t.

	100-90 %	89-65%	64-36%	35-11%	10-0 %
<b>Balie:</b>	altijd	vaak	regelmatig	soms	nooit
1. Draait u baliediensten?					
2. Handelt u de betalingen af van een consult?					
3. Maakt u de facturen? ( bijv. de kosten van consult, medicijnen en bloedonderzoek bij elkaar optellen)					
4. Neemt u de telefoon op?					
5. Zet u de afspraken in de agenda?					
6. Checkt u de diereigenaar in bij binnenkomst?					
7. Ruimt u de urine of ontlasting van dieren op in de wachtkamer?					
8. Voorziet u de diereigenaar van koffie of thee?					
9. Voert u de gegevens van de patiënten in de computer van de spreekkamer? (anamnese, Lich. Onderzoek)					

	100-90 %	89-65%	64-36%	35-11%	10-0 %
<b>Op veel praktijken worden er OTC producten verkocht zoals (speciale) voeding, tekentangetjes en dergelijke:</b>	altijd	vaak	regelmatig	soms	nooit
10. Verkoopt uw praktijk bijproducten? Zo nee, gaat u door met vraag 15 JA / NEE					
11. Doet u de verkoop van deze bijproducten?					
12. Vult u de voorraad bij in de 'schappen/etalage'?					
13. Controleert u deze bijproducten op vervaldatum? (indien van toepassing)					
14. Bestelt u de bijproducten?					

	100-90 %	89-65%	64-36%	35-11%	10-0 %
<b>Administratieve werkzaamheden</b>	altijd	vaak	regelmatig	soms	nooit
15. Zoekt u de post uit?					
16. Leest u de algemene post?					
17. Beantwoordt u e-mail berichten?					
18. Houdt u de website van de praktijk up to date? (indien de praktijk geen website heeft, vermeldt dit Achter de kolom)					
19. Zoekt u vakliteratuur op voor de dierenartsen?					
20. Verstuurt u herinneringskaarten voor inentingen?					
21. Verstuurt u condoleancekaarten voor overleden dieren?					
22. Verstuurt u monsters naar laboratoria?					

	100-90 %	89-65%	64-36%	35-11%	10-0 %
<b>Informatie verschaffen aan de diereigenaar:</b>	altijd	vaak	regelmatig	soms	nooit
23. Geeft u informatie over 'wanneer je dieren moet vaccineren'?					
23b Geeft u informatie over 'waarom je dieren moet vaccineren'?					
24. Geeft u informatie over 'wanneer je dieren moet ontwormen'?					
24b Geeft u informatie over 'waarom je dieren moet ontwormen'?					
25. Geeft u informatie over 'wanneer je dieren moet beschermen tegen teken'?					
25b Geeft u informatie over 'hoe je dieren moet beschermen tegen teken'?					
25c Geeft u informatie over 'waarom je dieren moet beschermen					

tegen teken'?					
25d. Informeert u de diereigenaar over de manier waarop teken het best verwijderd kunnen worden?					
26. Geeft u informatie over wanneer je dieren moet beschermen tegen vlooiën?					
26b Geeft u informatie over hoe je dieren moet beschermen tegen vlooiën?					
26c Geeft u informatie over waarom je dieren moet beschermen tegen vlooiën?					
27. Informeert u de diereigenaar over de beste diervoeding voor hun dier?					
28. Informeert u de diereigenaar over voor- en nadelen van dierverzekeringen?					
29. Informeert u diereigenaren over goede voeding voor dieren?(bijv. Dat konijnen genoeg ruwvoer krijgen)					
30. Geeft u informatie aan de diereigenaren over kennels?					
31. Geeft u informatie aan de diereigenaren over uitlaatservice?					
32. Geeft u informatie aan de diereigenaren over hondenscholen? (waar er gedragscursussen worden gegeven)					
33. Geeft u informatie aan de diereigenaren over gedrag bij dieren?					
34. Geeft u informatie aan de diereigenaren over huisvesting?					
35. Geeft u informatieavonden over konijnen?					
36. Geeft u informatieavonden over puppy's?					
37. Geeft u informatieavonden over kittens?					
38. Geeft u informatie over de postoperatieve nazorg van de patiënten?					
39. Geeft u informatie over voorzorgsmaatregelen aan patiënteigenaren voor operaties?(bijv. s'ochtends niet voeren)					

100-90 % 89-65% 64-36% 35-11% 10-0 %

<b>Medicijnen: diereigenaren</b>	altijd	vaak	regelmatig	soms	nooit
40. Geeft u de medicamenten mee aan de diereigenaar?					
41. Vertelt u de dosering van het medicament?					
41b Vertelt u hoelang de therapie moet worden voortgezet?					
41c Zet u dit ook op papier voor de eigenaar? (bijv. 1 tablet 1 maal daags, 10 dagen lang)					
42. Legt u de diereigenaar uit hoe ze het medicament moeten toedienen?					
42b Doet u ook een keer voor hoe de medicamenten moeten worden toegediend? (bijv tablet achterin de keel)					
43. Geeft u de diereigenaar informatie over de manier waarop de medicamenten bewaard dienen te worden?					
44. Informeert u de diereigenaar over de symptomen van onder- en overdosering?					

100-90 % 89-65% 64-36% 35-11% 10-0 %

<b>Medicijnenvoorraad:</b>	altijd	vaak	regelmatig	soms	nooit
45. Controleert u de medicijnvoorraad (op hoeveelheid)?					
46. Controleert u de medicijnen op vervaldatum (en verwijderen van producten over de houdbaarheidsdatum)?					
47. Vult u de medicijnvoorraad bij?					
48. Bestelt u de medicijnen?					
49. Bent u verantwoordelijk voor de opiatenkast?					
50. Doet u de opiatenadministratie?					
51. Draagt u zorg voor de bewaarcondities van de medicijnen? (temperatuur)					

100-90 % 89-65% 64-36% 35-11% 10-0 %

<b>Schoonmaak &amp; desinfectie activiteiten:</b>	altijd	vaak	regelmatig	soms	nooit
52. Wast u de operatiekleding?					
53. Steriliseert u het instrumentarium (in de autoclaaf)?					

54. Stofzuigt of dweilt u de praktijk?					
55. Reinigt u het toilet (en wc papier bijvullen)?					
56. Ruimt u de wachtkamer op (verwijderen kopjes, bladen netjes op stapels)?					
57. Verzorgt u de planten? (water geven)					

100-90 % 89-65% 64-36% 35-11% 10-0 %

<b>Geldzaken:</b>	altijd	vaak	regelmatig	soms	nooit
58. Controleert u of de termijnbetalingen zijn betaald door de diereigenaren?					
kassacontrole aan het eind van de dag?					
boekhouding bij?					

100-90 % 89-65% 64-36% 35-11% 10-0 %

<b>De personeelszaken:</b>	altijd	vaak	regelmatig	soms	nooit
61. Deelt u taken uit aan andere assistenten als 'hoofdassistent'?					
62. Voert u het personeelsbeleid uit?					
63. Houdt u de functioneringsgesprekken met de andere assistenten?					
64. Bewaakt u het kwaliteitsbeleid?					
65. Let u erop of alles volgens de arbo gaat?					
66. Bent u verantwoordelijk of alles volgens de arbo gaat?					

100-90 % 89-65% 64-36% 35-11% 10-0 %

<b>Werkzaamheden Patiëntenzorg:</b>	altijd	vaak	regelmatig	soms	nooit
67. Scheert en wast u de patiënten voor de operatie?					
68. Geeft u de patiënten ook sedativum en/of pijnstiller voor de operatie?					
69. Brengt u de tube in bij de patiënt voor beademing of gasanesthesie?					
70. Maakt u de patiënt vast aan de operatietafel?					
71. Bedekt u de patiënt met steriele dekens vlak voor de operatie?					
72. Legt u alle benodigdheden klaar voor de operatie?					
73. Staat u steriel tijdens de operatie?					
74. Bewaakt u de patiënt tijdens de anesthesie of het dier nog ademhaalt of bijkomt?					
75. Zet u de huidhechtingen?					
76. Castreert u de katers?					
77. Assisteert u tijdens het spreekuur?					
78. Helpt u de dieren te fixeren tijdens röntgenfoto's?					
79. Maakt u de röntgenfoto's zelf?					
80. Prikt u bloed (uit halsader of pootader)?					
81. Catheteriseert u mannelijke dieren?					
82. Catheteriseert u vrouwelijke dieren?					
83. Brengt u een branule aan?					
84. Vervangt u de verbanden bij de patiënten in de opvang?					
85. Geeft u medicatie aan de opgenomen dieren?					
86. Voert u de opgenomen dieren?					
87. Dwangvoert u ook de opgenomen dieren die niet willen eten?					
88. Laat u de opgenomen honden uit?					
89. Verschoont u de hokken van de opgenomen dieren?					
90. Vervangt u de verbanden bij de patiënten op controle?					
91. Knijpt u de nagels van dieren (bijvoorbeeld van konijnen)?					
92. Doet u de gebitsreinigingen van dieren?					

93. Doet u oorsmeerverwijdering/oorspoelen van dieren?					
94. Zorgt u dat de dieren gewogen zijn voor consult?					
95. Neemt u de temperatuur op voor consult?					
96. Maakt u de dagcurves van de suikerpatiënten?					
97. Voert u de controles uit van de suikerpatiënten?					
98. Maakt u back-ups van digitale röntgenbestanden?					
99. Heeft de praktijk een tandheelkunde unit? Zo, nee ga door met vraag 101. JA / NEE					
100. Slijpt u het instrumentarium van de tandheelkunde unit zelf?					
101. Opsturen van niet goed functionerende (onderdelen van) instrumentarium om te repareren of vervangen?					

100-90 %    89-65%    64-36%    35-11%    10-0 %

<b>laboratoriumwerkzaamheden:</b>	altijd	vaak	regelmatig	soms	nooit
102. Bepaalt u waarden in het bloed van de patiënt, zoals glucosegehalte, Ht enzo.					
103. Bepaalt u waarden in de urine van de patiënt, zoals glucosegehalte, eiwit enzo. (bijv. via sticks)					
104. Bepaalt u het soortelijk gewicht (s.g.) van de urine?					
105. Beoordeelt u een huidafkrabsel onder de microscoop (op ectoparasieten of schimmel)?					
106. Beoordeelt u faeces onder de microscoop? (op zoek naar oöcyste of eitjes)					
107. Bent u verantwoordelijk voor het onderhouden van de röntgenontwikkelbak?					
108. Doet u de calibratie van het bloedapparaat?					
109. Maakt u de monsters klaar voor verzending naar een extern lab?					