

Pharmacon exameneisen Verkoop in de Drogisterij – 2023

1. Rolinzicht en beroepshouding van de Verkoper in de Drogisterij

1A: De kandidaat werkt volgens de richtlijnen, procedures rond verkopen en informeren over UAD- of AV-geneesmiddelen.

De kandidaat kan:

- het verschil tussen adviseren en informatie geven uitleggen.
- productinformatie geven aan klanten over UAD- of AV-geneesmiddelen die bij de in deze exameneisen genoemde indicaties horen.

1B: De kandidaat werkt volgens de procedures en richtlijnen rond ontvangst en opslag van UAD- of AV-geneesmiddelen.

De kandidaat kan de eisen benoemen op het gebied van de ontvangst en opslag van geneesmiddelen, zoals vastgelegd in de Nederlandse Drogistennorm en in de bijbehorende instructies aan de Verkoper in de Drogisterij

1C: De kandidaat werkt volgens de richtlijnen en procedures rond winkelinrichting en etaleren van UAD- of AV-middelen.

De kandidaat kan:

- de eisen benoemen ten aanzien van de winkelinrichting en etalering van zelfzorggeneesmiddelen, zoals vastgelegd in de Nederlandse Drogistennorm en de Waarborgesisen, met name ten aanzien van de kindveiligheid.
- benoemen welke richtlijnen voor de winkelinrichting specifiek van toepassing zijn op UAD- en AV-geneesmiddelen.

1D: De kandidaat toont discipline in de uitvoering van de kassacheck, als de klant een UAD- of AV-geneesmiddel wil afrekenen.

De kandidaat kan:

- uitleggen wat de kassacheck is en waarom deze wordt gehanteerd.
- aangeven wanneer de kassacheck moet worden uitgevoerd.

1E: De kandidaat is consequent, zorgvuldig en integer bij het constateren van UAD- of AV-geneesmiddelen in risicovolle situaties.

1F: De kandidaat is alert op risicovolle situaties bij de aankoop van UAD- of AV-geneesmiddelen.

De kandidaat kan aantonen dat hij/zij bij de kassacheck oog heeft voor zorgvuldigheid, integriteit bij het constateren van UAD- of AV-geneesmiddelen in risicovolle situaties.

2. Beroepsvaardigheden in de Drogisterij

2A: De kandidaat kan een klant die vraagt om een merkgeneesmiddel of een stofnaam van een middel, het gewenste middel overhandigen.

De kandidaat kan:

- bij een beschrijving door een klant van een UAD- of AV-geneesmiddel, het juiste middel benoemen.
- bij een vraag van een klant naar een UAD- of AV-geneesmiddel met een specifieke werkzame stof, het juiste middel benoemen.

2B: De kandidaat kan de juiste informatie over UAD- en AV-geneesmiddelen geven.

De kandidaat kan benoemen waar de informatie over de werking, de samenstelling, de dosering en het gebruik van de meest verkochte UAD- en AV-geneesmiddelen te achterhalen is.

2C: De kandidaat kan in de situaties, die bekend staan als risicovol, de klant de bijhorende informatie geven.

Deze eindterm is als exameneis uitgewerkt onder eindterm 4.

2D: De kandidaat kan de kassacheck uitvoeren, dat wil zeggen vragen naar de wens om informatie vragen.

De kandidaat kan beredeneren hoe door een verkoper in de Drogisterij bij een klant te achterhalen is of deze behoefte heeft aan informatie over het UAD- of AV-geneesmiddel (kassacheck).

2E: De kandidaat kan de bijsluiter lezen en de klant informeren over relevante onderdelen ervan.

De kandidaat kan:

- beschrijven wat een bijsluiter is.
- uitleggen welk doel een bijsluiter van een zelfzorggeneesmiddel dient.
- beschrijven uit welke onderdelen een bijsluiter altijd bestaat.
- toelichten wat de inhoud van elk van de onderdelen van een bijsluiter is.
- beschrijven wat de begrippen toedieningsvorm, werkzame stof, indicatie, contra-indicatie, dosering, overdosering, en bijwerking inhouden.
- beschrijven wat de begrippen inhouden die zijn genoemd in de terminologielijst die als bijlage 3 bij deze exameneisen is gevoegd.

3. Inzicht / beslissen in de Drogisterij

3A: De kandidaat signaleert tijdig de eventuele adviesbehoefte bij de klant.

De kandidaat kan:

- tijdig de signalen (verbaal of non-verbaal) herkennen, waarmee een klant aangeeft behoefte aan advies te hebben.

- in vragen van klanten situaties herkennen die vragen om een doorverwijzing naar een (Assistent)Drogist.

3B:De kandidaat kan een correcte afweging maken wanneer een (Assistent) Drogist erbij te roepen.

De kandidaat kan als een klant aangeeft behoefte te hebben aan advies, op een professionele manier een (Assistent) Drogist vragen de klant te woord te staan.

3C:De kandidaat kan de situaties die bekend staan als risicovol, herkennen.

Deze eindterm is in exameneisen uitgewerkt bij eindterm 4 onder 4.1.I en 4.2 (bijlage 5).

4. Kennis van indicaties

4.1 : De kandidaat heeft kennis van de volgende indicaties:

- Hoofdpijn, kiespijn, zenuwpijn, reumatische pijn, spit, spierpijn, menstratiepijn, pijn en koorts bij griep en verkoudheid, pijn en koorts na vaccinatie.
- Bijholteontsteking, neusverkoudheid, neusslijmvliesontsteking, hooikoorts, keelpijn, (productieve en droge) hoest.
- Brandend maagzuur, opgeblazen gevoel, obstipatie, diarree.
- Verzorging van huid en haar, zwangerschap, stoppen met roken, hoofdluis, insectenbeten, koortslip, jeuk.

4.1 De kandidaat kan bij elk van deze indicaties:

- aangeven wat de in de drogisterij meest verkochte UAD- en AV-geneesmiddelen (zie bijlage 1) zijn.
- benoemen voor welke aandoeningen en klachten deze meest verkochte UAD- en AV-geneesmiddelen (zie bijlage 1) bedoeld zijn.
- beschrijven wat de samenstelling is van deze meest verkochte UAD- en AV-geneesmiddelen (zie bijlage 1).
- beschrijven wat de werkzame stoffen zijn in deze meest verkochte UAD- en AV-geneesmiddelen (zie bijlage 1 en 2).
- de werking van deze meest verkochte UAD- en AV-geneesmiddelen beschrijven (zie bijlage 1).
- benoemen hoe lang deze meeste in de drogisterij verkochte UAD- en AV-geneesmiddelen (zie bijlage 1) door de klant mogen worden gebruikt.
- de doseringen en de bijbehorende voorschriften van deze meest in de drogisterij verkochte UAD- en AV-geneesmiddelen (zie bijlage 1) beschrijven.
- beschrijven wat de belangrijkste toedieningsvormen zijn van de meest in de drogisterij verkochte UAD- en AV-geneesmiddelen (zie bijlage 1).
- toelichten wat de belangrijkste oorzaken zijn.
- toelichten wat de meest voorkomende symptomen zijn.
- toelichten welke leefregels en gezondheidsregels bestaan om de klachten te verlichten.

- l. aantonen welke risicowaarschuwing aan de klant wordt gegeven als er sprake is van één van de meest voorkomende risicosituaties (bijlage 5).
- m. beschrijven wat de in de drogisterij veel gebruikte begrippen (zie bijlage 3) inhouden.

4.2: De kandidaat heeft kennis van de achtergrond en noodzaak voor het geven van een risicowaarschuwing.

4.2 De kandidaat kan bij elk van deze indicaties:

- a. uitleggen met welke risicosituaties rekening moet worden gehouden bij de aankoop van de meest in de drogisterij verkochte UAD- en AV-geneesmiddelen (zie bijlage 1) door een klant aan de hand van de in de bijsluiters vermelde:
 - o indicaties.
 - o contra-indicaties.
 - o waarschuwingen en voorzorgen.
 - o interacties met andere geneesmiddelen.
 - o aanwijzingen voor gebruik door risicogroepen.
 - o aanwijzingen omtrent de beïnvloeding van het reactievermogen.
- b. toelichten welke klantgroepen bij gebruik van de in de bijlage 1 genoemde UAD- en AV-geneesmiddelen een verhoogd risico lopen, te weten:
 - o ouderen.
 - o zwangere vrouwen.
 - o kinderen.
 - o anderstaligen.
 - o chronische gebruikers.
- c. uitleggen waarom deze klantgroepen een verhoogd risico lopen en aangeven bij welke van de in de bijlage 1 genoemde geneesmiddelen.

5. Homeopathie, Fytotherapie en Voedingssupplementen

5A: De kandidaat heeft basiskennis (gebruiksdoeleinden en samenstelling) van gezondheidsproducten.

5B: De kandidaat heeft basiskennis (gebruiksdoeleinden en samenstelling) van de homeopathie.

5C: De kandidaat heeft basiskennis (gebruiksdoeleinden en samenstelling) van de fytotherapie.

5D: De kandidaat heeft basiskennis (gebruiksdoeleinden en samenstelling) van voedingssupplementen (bijlage 1).

De kandidaat kan:

- de in de drogisterij meest verkochte homeopathische, fytotherapeutische producten en voedingssupplementen benoemen (zie bijlage 1).
- toelichten voor welke klachten en gebruiksdoeleinden de meest verkochte homeopathische -, fytotherapeutische producten en voedingssupplementen (zie bijlage 1) bedoeld zijn.

- beschrijven wat de samenstelling is van de meeste verkochte homeopathische -, fytotherapeutische producten en voedingssupplementen (zie bijlage 1).
- beschrijven wat de werkzame stoffen zijn in de meest verkochte homeopathische -, fytotherapeutische producten en voedingssupplementen (zie bijlage 1 en 2).
- uitleggen wat de basisprincipes van de homeopathie zijn.
- op hoofdlijnen beschrijven wat de kenmerken zijn van de bereiding van homeopathische producten.
- op hoofdlijnen uitleggen wat de kenmerken van oertinctuur, verwrijvingen en potenties zijn
- op hoofdlijnen uitleggen hoe homeopathica werken.
- uitleggen wat een homeopathisch simplex is.
- uitleggen wat een homeopathisch complex is.
- benoemen wat de belangrijkste homeopathische toedieningsvormen zijn.
- beschrijven wat de voor de drogisterij relevante homeopathische begrippen (zie bijlage 3) inhouden.
- uitleggen wat de basisprincipes van de fytotherapie zijn.
- benoemen welke klassieke bereidingswijzen de fytotherapeutica kent.
- benoemen welke de belangrijkste fytotherapeutische therapieën zijn.
- benoemen welke de belangrijkste fytotherapeutische toedieningsvormen zijn.
- beschrijven wat de voor de drogisterij relevante fytotherapeutische begrippen (zie bijlage 3) inhouden.
- benoemen wat de voor de drogisterij relevante vitamines en mineralen zijn (zie bijlage 1)
- toelichten wat de werking is van deze vitamines en mineralen.
- benoemen wat de aanbevolen dagelijkse hoeveelheid en wettelijke restricties van deze vitamines en mineralen zijn.
- toelichten welke klantgroepen bij gebruik van voedingssupplementen met vitamines en mineralen een verhoogd risico lopen.
- beschrijven wat de voor de drogisterij relevante begrippen uit de voedingsleer (zie bijlage 3) inhouden.

6. Branche, wetgeving en procedures

6A: De kandidaat heeft kennis van de rol van de drogisterij binnen de gezondheidszorg.

De kandidaat kan:

- beschrijven wat zelfzorg inhoudt.
- beschrijven welke rol UAD- en AV-geneesmiddelen binnen de zelfzorg spelen.

6B: De kandidaat heeft kennis van de richtlijnen en procedures rond winkelinrichting en etaleren van UAD- en AV-geneesmiddelen (bijlage 4).

Deze eindterm is als exameneis uitgewerkt onder eindterm 1C.

6C: De kandidaat heeft kennis van de richtlijnen, procedures rond verkopen, informeren en adviseren over UAD- en AV-geneesmiddelen (bijlage 4)

De kandidaat kan:

- uitleggen wat het verschil is tussen de verantwoordelijkheden van de verkoper in de drogisterij en die van de (Assistent) Drogist.
- uitleggen wat in de werkinstructie uit de Waarborgesen staat over de minimum leeftijd van personen waaraan UAD- en AV-geneesmiddelen mogen worden verkocht.
- toelichten wat in de werkinstructie uit de Waarborgesen staat over de verkoop van hoeveelheden UAD- en AV-geneesmiddelen aan één klant.
- toelichten wat in de werkinstructie uit de Waarborgesen staat over de rol van de Verkoper in de Drogisterij bij het ter handstellen van UAD- en AV-geneesmiddelen.
- uitleggen wat in de Waarborgesen staat over het uitvoeren van de kassacheck.

6D: De kandidaat heeft kennis van communicatie omtrent informeren over UAD- en AV-geneesmiddelen, vragen naar klantvraag en klachtenprocedure (bijlage 4)

De kandidaat kan:

- benoemen wat de stappen zijn in het Drogisten Zelfzorgvoorlichtingsmodel.
- een correcte afhandeling van klachten beschrijven/oordelen.

6E: De kandidaat heeft kennis van de veelgebruikte begrippen in de drogisterij die worden gebruikt door klanten of op verpakkingen van UAD- en AV-geneesmiddelen of in de bijsluiter (bijlage 3).

Deze eindterm is uitgewerkt in onder eindterm 2B.

Bijlage 1

Producten – 2023

Pijn en koorts

- Advil Reliva
- Aleve Classic
- Aleve Select
- Aspirine 500
- Aspro 500 Bruis
- Finimal
- Nurofen
- Panadol
- Panadol Junior
- Panadol Plus
- Saridon
- Sinaspril
- Voltaren K

Griep

- A. Vogel Echinaforce
- Antigrippine
- Citrosan
- Coldrex Hot Drink

Keelpijn

- Coldrex
- Mucoangin
- Strepsils
- Trachitol
- Trachsil

Menstratiepijn

- Aleve Feminax
- Nurofen Female

Hooikoorts

- Allerfre
- Prevalin
- Carelastin

Verkoudheid, verstopte neus, loopneus

- Luuf Verkoudheidsbalsem baby
- Otrivin
- Otrivin Duo
- Otrivin Menthol
- Vicks Vaporub
- VSM Nisyleen Pelargonium

Droge hoest

- Natterman Bronchicum Extra Sterk
- Roter Noscapect

Productieve hoest

- Bisolvon
- Flumucil

Hoest algemeen

- Bronchostop
- Prospan

Maagzuur (met flatulentie, opgeblazen gevoel)

- Losecosan 20 mg
- Rennie Deflatine
- Rennie

Maagklachten algemeen (dyspepsie)

- Iberogast

Obstipatie

- Dulcolax
- Metamucil Suikervrij

Diarree

- Imodium

- Norit
- O.R.S.
- Losimed Duo

Desinfectie

- Betadine Oplossing

Koortslip

- Zovirax
- Zovirax Duo

Schimmelinfectie

- Canesten Skin
- Daktarin
- Lamisil
- Lamisil Once

Wratten

- Formule W
- Wartner

Homeopathie

- A. Vogel Arnica D6
- A. Vogel Cinuforce
- A. Vogel Pollinosan tabletten
- VSM Okugest
- VSM Spiroflor SRL

(jeuk en pijn bij) Insectenbeten en –steken

- Azaron
- Nestosyl

Nicotinesubstitutie

- Nicotinell
- NiQuitin

Nervositeit

- Valdispert 45 mg
- Valdispert 450 mg

Noodanticonceptie

- NorLevo
- EllaOne

Reisziekte

- Primatour
- Suprimal

Vaginale schimmelinfecties

- Canesten Gyno

Fytotherapie

- A.Vogel Echinaforce druppels
- A.Vogel Linoforce

Bijlage 2

Werkzame stoffen – 2023

Pijn en koorts

- Acetylsalicylzuur
- Coffeïne
- Diclofenac natrium
- Ibuprofen
- Naproxennatrium
- Paracetamol

Griep

- Ascorbinezuur
- Coffeïne
- Echinacea purpurea
- Paracetamol

Keelpijn

- Ambroxolhydrochloride
- Amylmetacresol
- Dichloorbenzylalcohol
- Lidocaïnehydrochloride
- Propylparahydroxybenzoaat

Menstruatiepijn

- Ibuprofen
- Naproxennatrium

Hooikoorts

- Azelastinehydrochloride
- Cetrizinedihydrochloride
- Dinatriumcromoglicaat
- Loratadine

Verkoudheid, verstopte neus, loopneus

- Eucalyptusolie
- Ipratropiumbromide
- Kamfer
- Levomenthol
- Majoranaolie
- Pelargonium sidoides wortel extract

- Terpentijnolie
- Thymol
- Xylometazolinehydrochloride
- Zoutoplossing 0,9% en 2,2%

Droge hoest

- Codeïnefosfaat
- Noscapinehydrochloride

Productieve hoest

- Acetylcysteïne
- Broomhexinehydrochloride

Hoest algemeen

- Althaeae
- Hederae helices extractum
- Thyme

Maagzuur (met flatulentie, opgeblazen gevoel)

- Calciumcarbonaat
- Kaliumwaterstofcarbonaat
- Magnesiumcarbonaat
- Natriumalginaat
- Omeprazol
- Simethicon

Maagklachten algemeen (dyspepsie)

- Grote Engelwortel (Angelica radix)
- Karwijzaad (Carvi fructus)
- Stinkende Gouwe (Chelidonii herba)
- Bittere Scheefbloem (Iberis amara)
- Zoethout wortel (Liquiritiae radix)
- Kamillebloem (Matricaria (Chamomilla) recutita flos)
- Citroenmelisseblad (Melissa officinalis folium)
- Pepermuntblad (Mentha x piperita)

folium)

- Mariadistelvrucht (Silybum marianum fructus)

Obstipatie

- Bisacodyl
- Psylliumvezels (Ispaghula Husk Anhydricum)
- Lactulose

Diarree

- Glucose en zouten
- Kool, geactiveerd
- Loperamidehydrochloride

Desinfectie

- Chloorhexidinedigluconaat
- Povidonjodium

Koortslip

- Aciclovir
- Hydrocortison

Schimmelinfectie

- Clotrimazol
- Miconazolnitraat
- Terbinafinehydrochloride

Wratten

- Salicylzuur

(jeuk en pijn bij) insectenbeten en –steken

- Pramocaïne
- Tripelennaminehydrochloride
- Zinkoxide

Nicotinesubstitutie

- Nicotine

Nervositeit

- Valerianae extractum

Reisziekte

- Chloorcyclizinehydrochloride
- Cinnarizine
- Cyclizine
- Meclozinehydrochloride

Noodanticonceptie

- Levonorgestrel
- Ulipristal acetaat

Vaginale schimmelinfecties

- Clotrimazol

Homeopathie

- Arnica montana
- Arsenicum album
- Carbo vegetabilis
- Ledum palustre
- Rhus toxicodendron
- Symphytum officinale

Fytotherapie

- Echinacea
- Linum usitatissimum
- Rhamnus frangula
- Sennae
-

Voedingssupplementen

- Cranberry
- Melatonine
- Mineralen
- Visolie
- Vitamines
- St.Janskruid
- Glucosamine
- Chondroïtine

Bijlage 3

Terminologie – 2023

Aanbevolen dosering	Laxerend
Acuut	Loopneus
Adstringerend	Luizen
Advies	Medisch hulpmiddel
Alcoholisme	Menstruatiepijn
Allergische reactie	Micro-organisme
Allergische rhinitis	Migraine
Antibioticum	Mineraal
Antihistaminica	Motiliteit
Antiseptisch	Mucolytica
Antistollingsmiddelen	NSAID
Ascorbinezuur	Oedeem
AV	Ontsmetten
Bacteriën	Ontsteking
Bijwerking	Ontstekingsremmend
Chronische	Ophoesten
Contactlaxans	Oraal
Contra-indicatie	Pijnstillend
Desinfectans	Pollinose
Diarree	Prikkelhoest
Doseringsschema	Protonpompremmers
Dosis	Recept
Droge hoest	Rectaal
Dyspepsie	Reflux
Flatulentie	Rhinitis
Foliumzuur	Risicogroep
Gasophoping	RVG
Gasvorming	RVH
Geneesmiddel	Schimmeldodend
H2-antagonisten	Suspensie
Hoestklachten	Symptomen
Hoestonderdrukkend	Therapie
Hoestprikkel	Toedieningsfrequentie
Hooikoorts	Toedieningsinterval
Indicatie	UA
Infectie	UAD
Inhalatie	UR
Keelpijn	Vastzittende hoest
Koortslip	Virus
Koortsverlagend	Vitamine

Waarschuwing
WASA
Werkzame stof

Zelfzorg
Zwelmiddel
Zwemmerseczeem

Begrippen homeopathie en fytotherapie

Complex
Fytotherapeutisch geneesmiddel
Homeopathisch geneesmiddel
Globuli
Oertinctuur
Potentie
Simplex
Verwrijving

Bijlage 4:

WERKINSTRUCTIE OMGAAN MET ZELFZORGGENEESMIDDELEN

MEDEWERKERS MET DIPLOMA VERKOOP IN DE DROGISTERIJ OF ZONDER DIPLOMA

(dit is een gepopulariseerde versie van de werkinstructie in de officiële Nederlandse Drogistennorm)

I. VOORZORGSMAATREGELEN BIJ OVERHANDIGEN VAN ZELFZORGGENEESMIDDELEN (=NIET-RECEPTGENEESMIDDELEN)

1. Bij verkoop/overhandiging van zelfzorggeneesmiddelen 'over-de-toonbank', mag alleen een medewerker met minimaal het diploma Verkoop in de Drogisterij (of aantoonbaar in opleiding) geneesmiddelen overhandigen aan de klant.

(Wanneer de zelfzorggeneesmiddelen verkocht worden via zelfbediening, gelden andere regels, zie punt 5).

2. Zelfzorggeneesmiddelen mogen alleen verkocht worden aan particuliere verbruikers.
3. Het is verboden om zelfzorggeneesmiddelen te verkopen en overhandigen aan kinderen jonger dan 16 jaar.
 - tenzij duidelijk is dat dit gebeurt op verzoek van een volwassene;
 - of tenzij het gaat om een middel waarvan het gebruik geen enkel gezondheidsrisico met zich mee kan brengen (bij normaal gebruik en verkeerd gebruik)
4. Voorzorgsmaatregelen om de kans op misbruik of verkeerd gebruik te verlagen:
 - a. Het is verboden zelfzorggeneesmiddelen te verkopen en overhandigen aan personen waarvan het vermoeden bestaat dat zij het middel op onverstandige wijze zullen gebruiken.
 - b. De hoeveelheid zelfzorggeneesmiddelen die aan een klant mag worden verkocht/overhandigd (zowel per keer als bij meerdere aankopen kort achter elkaar)

mag niet zo groot zijn dat de klant deze middelen op onverantwoorde manier kan gebruiken (met risico op schade voor de gezondheid).

Extra maatregelen bij zelfbediening

5. Wanneer zelfzorggeneesmiddelen in de zelfbediening worden aangeboden, moet er aan de volgende eisen worden voldaan:
 - a. Er moeten altijd genoeg personeelsleden met minstens het diploma “Verkoop in de Drogisterij” aanwezig zijn in de directe omgeving van de zelfbedieningsschappen. Dit is nodig voor de supervisie en om te signaleren of een klant behoefte heeft aan advies.
 - b. Er moet altijd een gediplomeerde drogist of assistent-drogist op de winkelvloer aanwezig zijn die duidelijk zichtbaar en aanspreekbaar is voor klanten die bij de zelfbedieningsschappen staan. Deze assistent-drogist of drogist moet ook in het gezichtsveld zijn van de Verkoper in de Drogisterij. De Verkoper kan de klant dan naar de assistent-drogist of drogist doorverwijzen voor advies.
 - c. Er moet voorkomen worden dat kleine kinderen zelfzorggeneesmiddelen uit het schap kunnen pakken; dat kan via een goede supervisie van het winkelpersoneel op de zelfbedieningsschappen en/of door de geneesmiddelen hoog genoeg te plaatsen zodat ze buiten het bereik van kinderen zijn.

II. ADVIES EN COMMUNICATIE MET DE KLANT

1. Alleen gediplomeerde drogisten en assistent-drogisten mogen inhoudelijk advies en voorlichting geven over zelfzorg en zelfzorggeneesmiddelen.
2. Kassacheck en de risicowaarschuwingen
Het personeel aan de kassa checkt systematisch bij alle klanten die zelfzorggeneesmiddelen willen afrekenen of zij daar nog vragen over hebben. Zonodig wordt de klant voor (een nader) advies (terug)verwezen naar een drogist of assistent-drogist.

Voor een aantal zelfzorggeneesmiddelen geldt een directe risicowaarschuwing die in de plaats komt van de vraag aan de klant of men nog vragen heeft over het zelfzorggeneesmiddel (kassacheck). Zie hiervoor de “Instructie kassacheck en risicowaarschuwing” onder deze werkinstructies.

III. BEHANDELING VAN KLACHTEN

1. Systematische registratie van klachten

- a. Uitgangspunt is dat klachten van klanten serieus genomen moeten worden. Elke reële klacht moet afzonderlijk worden geregistreerd op het klachtenformulier, of via een eigen formulier/systeem.
- b. Slaagt een medewerker er niet om een klacht bevredigend af te handelen, dan dient deze zijn/haar leidinggevende erbij te betrekken.
- c. Klanten met klachten moeten er verder op worden gewezen dat ze daarmee ook rechtstreeks terecht kunnen bij het PCO Certificerend Orgaan.

2. Verplicht bespreken van terugkerende klachten

Vaker terugkerende klachten die relevant zijn voor meerdere medewerkers moeten worden

besproken in het reguliere werkoverleg (disfunctioneren van een medewerker kan beter niet in een werkoverleg maar liever apart worden besproken).

INSTRUCTIE KASSACHECK

Bij het afrekenen van een zelfzorggeneesmiddel vraagt de kassamedewerker standaard:

“Wilt u advies/informatie over dit middel?”

Of:

“Heeft u nog vragen over dit middel?”*

** Een alternatief dat bij sommige bedrijven wordt gebruikt: Heeft u nog vragen over ... (noem de naam en/of werkzame stof van het geneesmiddel)? Volg hiervoor de instructies van jouw eigen bedrijf.*

→ Wil de klant advies?

Haal dan de assistent-drogist of drogist erbij.

Alleen zij mogen advies geven over geneesmiddelen

→ Wil de klant geen advies?

Verwijs naar de bijsluiter en wees alert op de volgende situaties:

1. DUO-AANKOPEN (= VERSCHILLENDE GENEESMIDDELEN TEGELIJK)

Als je verschillende soorten geneesmiddelen tegelijk aan een klant verkoopt, dan zeg je altijd:

“Leest u nog even de bijsluiter, want niet alle geneesmiddelen kunnen samen gebruikt worden”

2. KLANT DIE GROTE HOEVEELHEDEN VAN 1 GENEESMIDDEL TEGELIJK KOOPT

Dan roep je altijd even de (assistent)drogist erbij.

INSTRUCTIE RISICOWAARSCHUWING

Bij het afrekenen van een zelfzorggeneesmiddel waarvoor een risicowaarschuwing geldt, zegt de kassamedewerker standaard:

“Voor dit middel geldt een waarschuwing”

Vervolgens dient de kassamedewerker per zelfzorggeneesmiddel met een risicowaarschuwing de volgende instructies te volgen:

1. OP WELKE MANIER GEEF JE EEN RISICOWAARSCHUWING?

- Zorg dat je contact hebt met je klant
- Spreek rustig en duidelijk
- Toon oprechte interesse
- Gebruik een vriendelijke toon
- Zorg dat je niet belerend bent
- Geef de risicowaarschuwing vanuit het gevoel van zorg voor je klant
- Zie de risicowaarschuwing niet als een verplichting, maar als een verrijking van je vak

Vraagt de klant waarom je een waarschuwing geeft?

- Leg uit dat je graag voor de gezondheid van je klant zorgt
- Zeg nooit dat je de waarschuwing **moet** geven
- Leg uit dat je graag bijdraagt aan het veilig gebruik van geneesmiddelen
- Vraag desnoods de (assistent)drogist erbij

2. WAAROM EEN RISICOWAARSCHUWING?

- Met het geven van een risicowaarschuwing bij de verkoop van bepaalde zelfzorggeneesmiddelen, draagt de drogisterij bij aan het veilig gebruik van geneesmiddelen. Zo verbeteren wij de wettelijke verantwoorde zorg en verhogen we onze professionaliteit.

3. WANNEER GEEF JE EEN RISICOWAARSCHUWING?

- De kassamedewerker zegt bij de verkoop van deze middelen altijd en ongevraagd: "Voor dit geneesmiddel geldt een waarschuwing."
- De risicowaarschuwing komt in plaats van de algemene kassacheck.
- Bij het afrekenen van deze middelen, vraagt de kassamedewerker niet meer: "Heeft u nog vragen over dit geneesmiddel?" Zij zegt nu: "Voor dit middel geldt een waarschuwing", gevolgd door de risicowaarschuwing zoals omschreven in kolom 2 hieronder.
- Bij het afrekenen van andere zelfzorggeneesmiddelen blijft de algemene kassacheck gelden.

4. WANNEER VRAAG JE DE (ASSISTENT)DROGIST ERBIJ?

- Als de klant vragen heeft of meer informatie wenst over deze middelen, mag alleen de adviserend (assistent)drogist advies geven. De kassamedewerker zegt dan: "Ik haal even de (assistent)drogist erbij. Zij heeft voldoende kennis om u verder te adviseren."
- Als de klant meer informatie wenst of vragen heeft, geeft de adviserend (assistent)drogist advies zoals omschreven in kolom 3 hieronder.

INSTRUCTIE RISICOWAARSCHUWING HOESTPRIKKELEMPENDE MIDDELEN

Bij de verkoop van hoestprikkeldempende middelen geven kassamedewerkers een risicowaarschuwing. Bij het afrekenen van deze middelen zeggen zij standaard:

“Voor dit geneesmiddel geldt een waarschuwing”

Vervolgens geven zij de waarschuwing zoals hieronder omschreven (spreektekst).
Als de klant vragen heeft, verwijzen zij naar de (assistent)drogist (advies AD).

Hoestprikkeldempende middelen	Spreektekst	Advies AD
<input type="checkbox"/> noscapine <input type="checkbox"/> codeïne	<p>“Dit geneesmiddel kan de reactiesnelheid verminderen, en daarom gevaarlijk zijn bij autorijden en gebruik van machines. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.”</p>	<p>“Codeïne en noscapine kunnen versuffend werken en uw reactievermogen verminderen. Let u daarom op bij autorijden of het bedienen van machines.”</p>

VOORBEELD CASE

De klant wil een hoestprikkeldempend middel afrekenen bij de kassa.



De kassamedewerker zegt: “Voor dit middel geldt een waarschuwing.”



De kassamedewerker geeft de mondelinge risicowaarschuwing

“Dit geneesmiddel kan de reactiesnelheid verminderen, en daarom gevaarlijk zijn bij autorijden en gebruik van machines. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.”



De klant heeft geen vragen

De kassamedewerker rekent af.

De klant heeft vragen of wil advies

De kassamedewerker zegt: “Ik roep even de (assistent)drogist erbij. Zij heeft voldoende kennis om u verder te adviseren”



De (assistent)drogist geeft advies:

“Codeïne en noscapine kunnen versuffend werken en uw reactievermogen verminderen. Let u daarom op bij autorijden of het bedienen van machines.”

**INSTRUCTIE
RISICOWAARSCHUWING
MIDDELEN TEGEN EEN VERSTOPTE NEUS**

Bij de verkoop van middelen tegen een verstopte neus geven kassamedewerkers een risicowaarschuwing. Bij het afrekenen van deze middelen zeggen zij standaard:

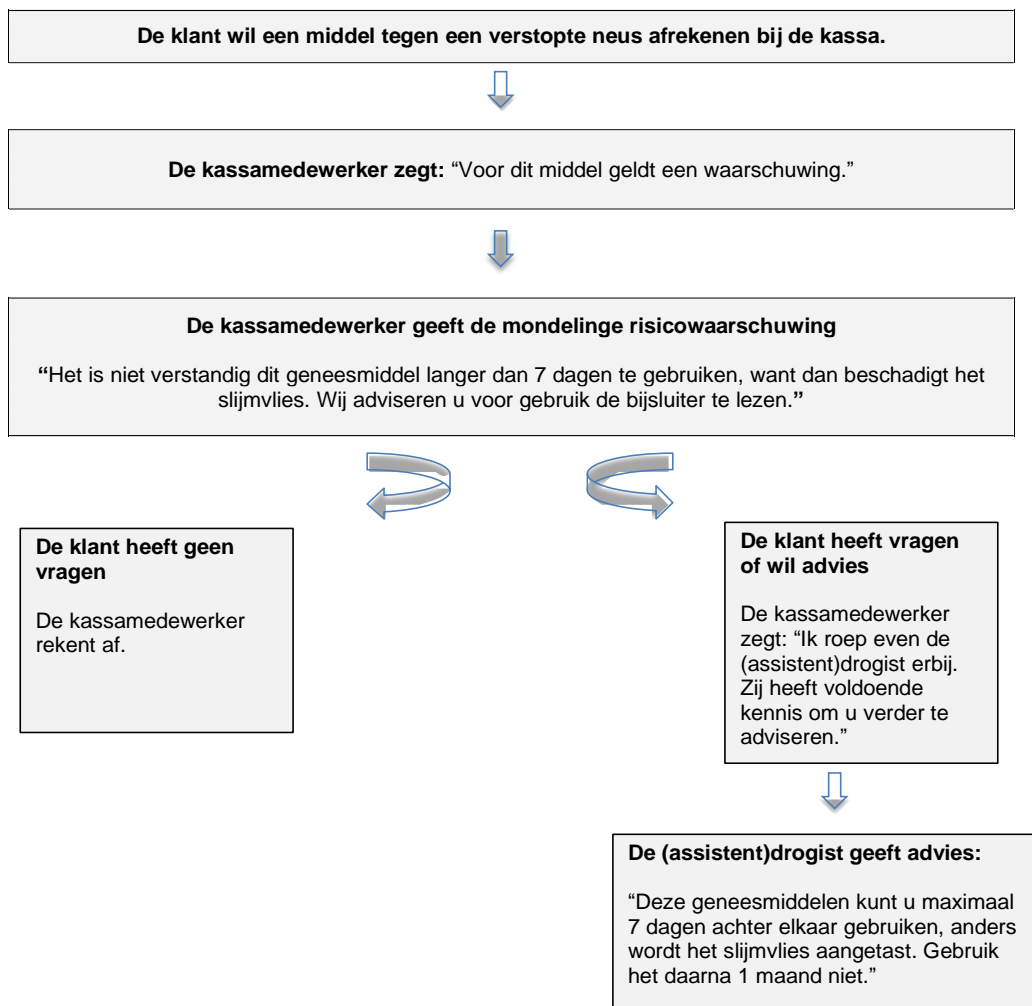
“Voor dit geneesmiddel geldt een waarschuwing”

Vervolgens geven zij de waarschuwing zoals hieronder omschreven (spreektekst).

Als de klant vragen heeft, verwijzen zij naar de (assistent)drogist (advies AD).

Middelen tegen verstopte neus	Spreektekst	Advies AD
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> xylometazoline <input type="checkbox"/> oxymetazoline <input type="checkbox"/> tramazoline 	<p>“Het is niet verstandig dit geneesmiddel langer dan 7 dagen te gebruiken, want dan beschadigt het slijmvlies. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.”</p>	<p>“Deze geneesmiddelen kunt u maximaal 7 dagen achter elkaar gebruiken, anders wordt het slijmvlies aangetast. Gebruik het daarna 1 maand niet.”</p>

VOORBEELD CASE



INSTRUCTIE RISICOWAARSCHUWING MICONAZOL

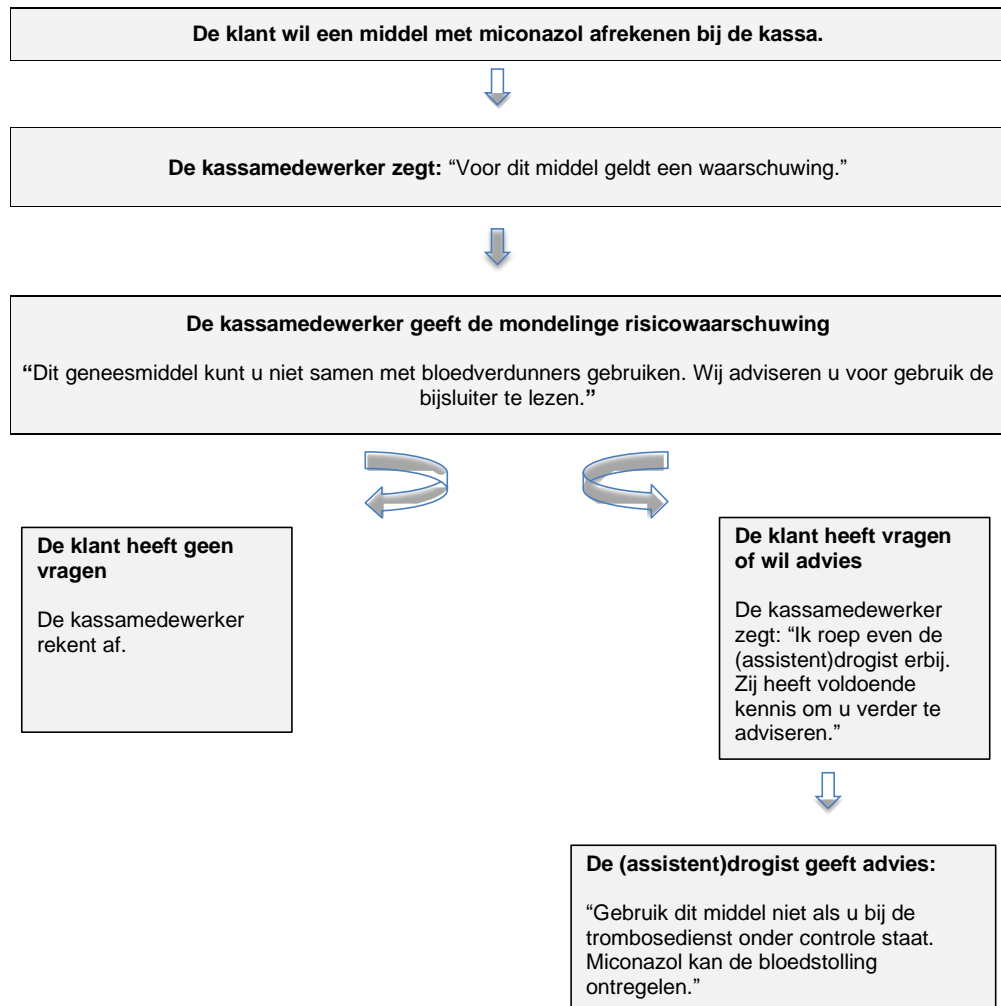
Bij de verkoop van middelen met miconazol geven kassamedewerkers een risicowaarschuwing. Bij het afrekenen van deze middelen zeggen zij standaard:

“Voor dit geneesmiddel geldt een waarschuwing”

Vervolgens geven zij de waarschuwing zoals hieronder omschreven (spreektekst).
Als de klant vragen heeft, verwijzen zij naar de (assistent)drogist (advies AD)

Miconazol	Spreektekst	Advies AD
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Daktarin <input type="checkbox"/> AcneCare <input type="checkbox"/> Miconazol 	<p>“Dit geneesmiddel kunt u niet samen met bloedverdunners gebruiken. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.”</p>	<p>“Gebruik dit middel niet als u bij de trombosedienst onder controle staat. Miconazol kan de bloedstolling ontregelen.”</p>

VOORBEELD CASE



INSTRUCTIE RISICOWAARSCHUWING NSAID'S (ORAAL GEBRUIK)

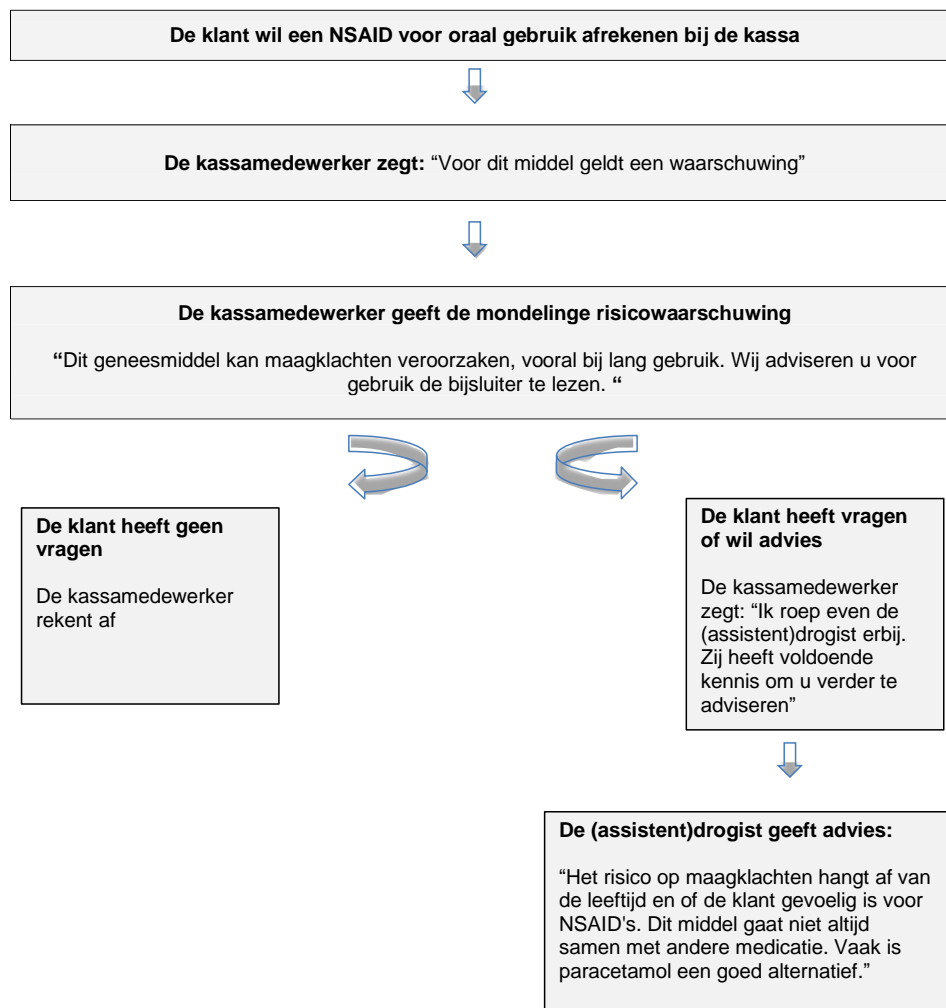
Bij de verkoop van NSAID's voor oraal gebruik geven kassamedewerkers een risicowaarschuwing. Bij het afrekenen van deze middelen zeggen zij standaard:

“Voor dit geneesmiddel geldt een waarschuwing”

Vervolgens geven zij de waarschuwing zoals hieronder omschreven (spreektekst).
Als de klant vragen heeft, verwijzen zij naar de (assistent)drogist (advies AD)

NSAID's (oraal gebruik)	Spreektekst	Advies AD
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> acetylsalicylzuur <input type="checkbox"/> carbasalaat <input type="checkbox"/> diclofenac <input type="checkbox"/> ibuprofen <input type="checkbox"/> ketoprofen <input type="checkbox"/> naproxen <input type="checkbox"/> flurbiprofen <input type="checkbox"/> combinatiemiddelen paracetamol <u>met</u> acetylsalicylzuur en/of propyfenazon 	<p>“Dit geneesmiddel kan maagklachten veroorzaken, vooral bij lang gebruik. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.”</p>	<p>“Het risico op maagklachten hangt af van de leeftijd en of de klant gevoelig is voor NSAID's. Dit middel gaat niet altijd samen met andere medicatie. Vaak is paracetamol een goed alternatief.”</p>

VOORBEELD CASE



INSTRUCTIE RISICOWAARSCHUWING LAXEERMIDDELEN

Bij de verkoop van laxeermiddelen geven kassamedewerkers een risicowaarschuwing. Bij het afrekenen van deze middelen zeggen zij standaard:

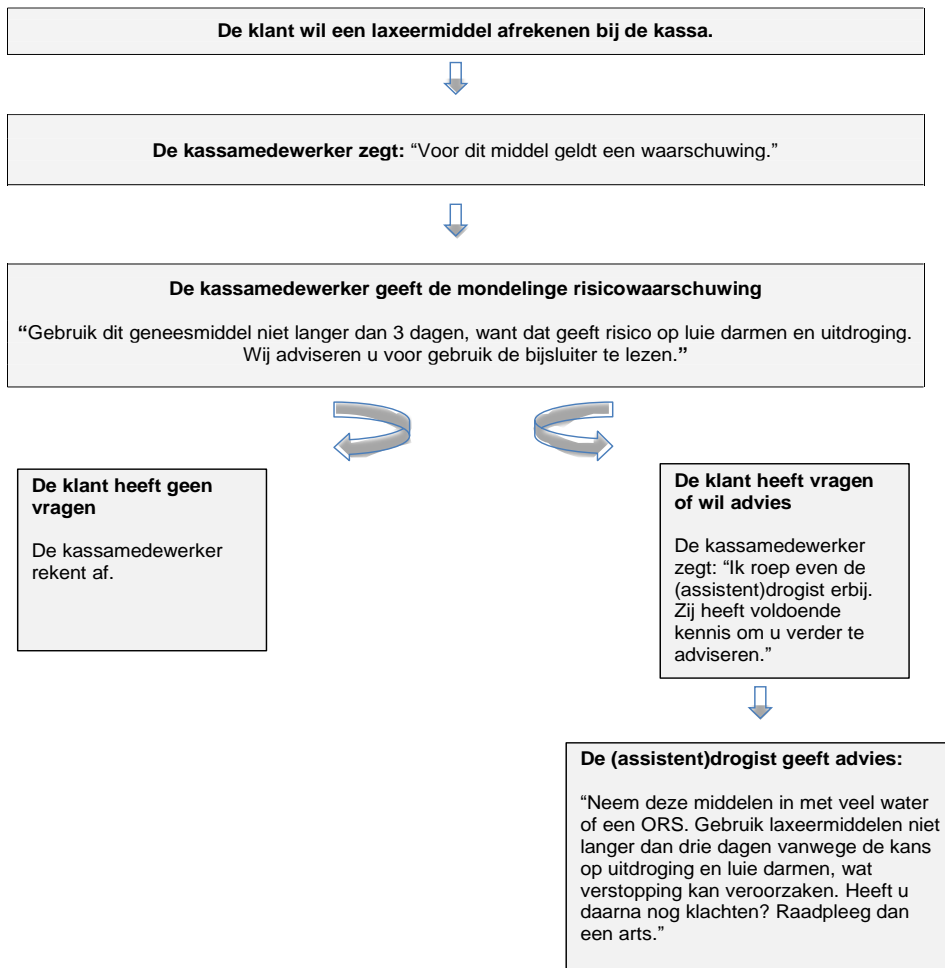
“Voor dit geneesmiddel geldt een waarschuwing”

Vervolgens geven zij de waarschuwing zoals hieronder omschreven (spreektekst).

Als de klant vragen heeft, verwijzen zij naar de (assistent)drogist (advies AD)

Laxeermiddelen	Spreektekst	Advies AD
<ul style="list-style-type: none"> • bisacodyl • senna • natriumpicosulfaat 	<p>“Gebruik dit geneesmiddel niet langer dan 3 dagen, want dat geeft risico op luie darmen en uitdroging. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.”</p>	<p>“Neem deze middelen in met veel water of een ORS. Gebruik laxeermiddelen niet langer dan drie dagen vanwege de kans op uitdroging en luie darmen, wat verstopping kan veroorzaken. Heeft u daarna nog klachten? Raadpleeg dan een arts.”</p>

VOORBEELD CASE



INSTRUCTIE RISICOWAARSCHUWING SINT-JANSKRUID

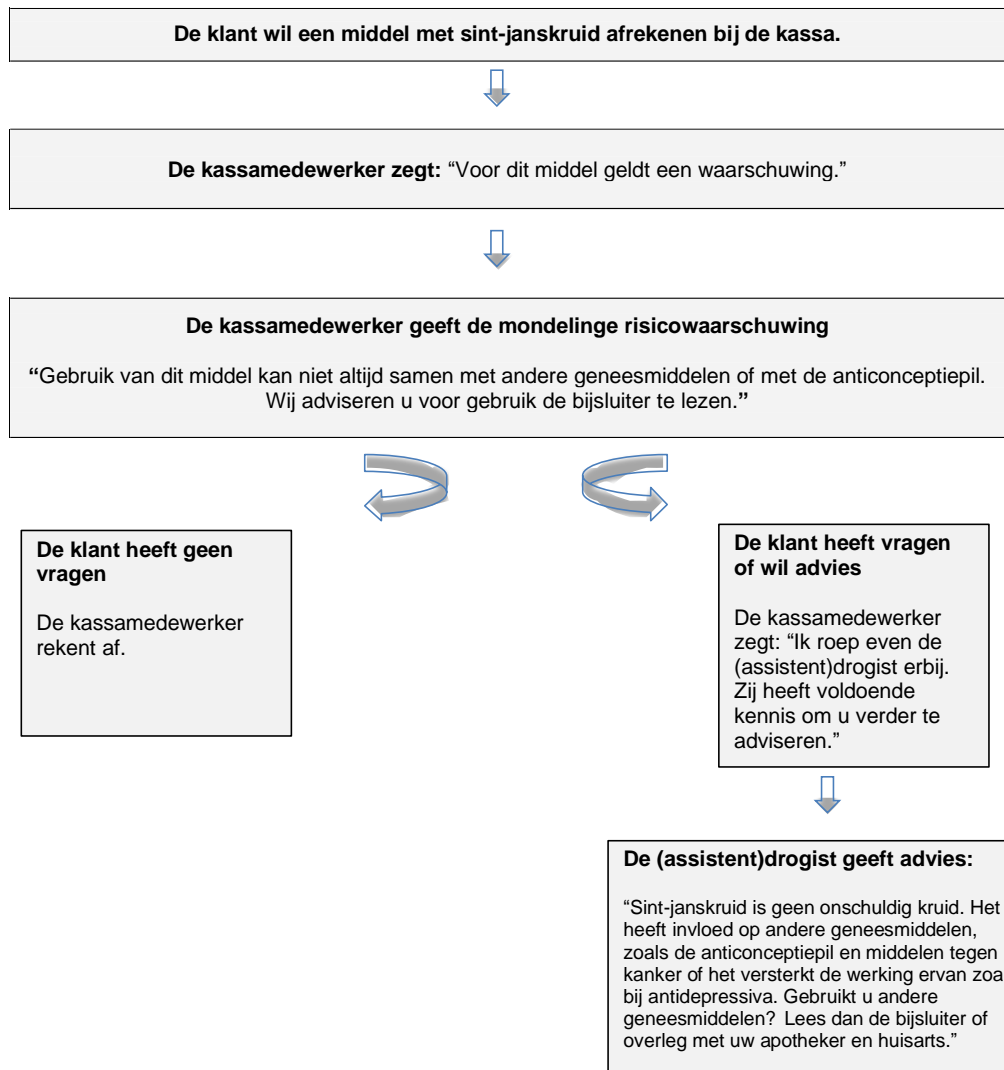
Bij de verkoop van een middel met sint-janskruid geven kassamedewerkers een risicowaarschuwing. Bij het afrekenen van deze middelen zeggen zij standaard:

"Voor dit geneesmiddel geldt een waarschuwing"

Vervolgens geven zij de waarschuwing zoals hieronder omschreven (spreektekst).
Als de klant vragen heeft, verwijzen zij naar de (assistent)drogist (advies AD)

	Spreektekst	Advies AD
Sint-janskruid (Hypericum perforatum)	"Gebruik van dit middel kan niet altijd samen met andere geneesmiddelen of met de anticonceptiepil. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen."	"Sint-janskruid is geen onschuldig kruid. Het heeft invloed op andere geneesmiddelen, zoals de anticonceptiepil en middelen tegen kanker of het versterkt de werking ervan zoals bij antidepressiva. Gebruikt u andere geneesmiddelen? Lees dan de bijsluiter of overleg met uw apotheker en huisarts."

VOORBEELD CASE



INSTRUCTIE RISICOWAARSCHUWING PARACETAMOL

Bij de verkoop van paracetamol geven kassamedewerkers een risicowaarschuwing. Bij het afrekenen van deze middelen zeggen zij standaard:

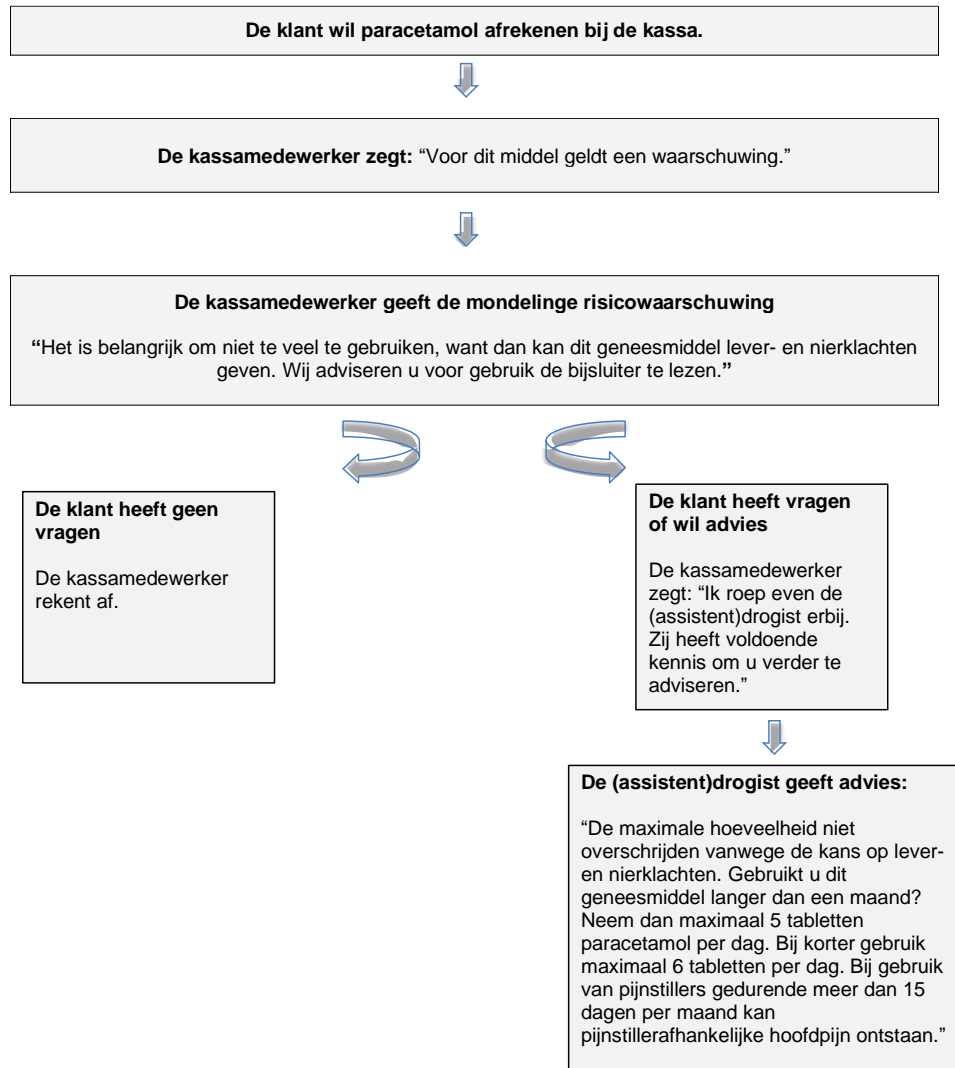
“Voor dit geneesmiddel geldt een waarschuwing”

Vervolgens geven zij de waarschuwing zoals hieronder omschreven (spreektekst).

Als de klant vragen heeft, verwijzen zij naar de (assistent)drogist (advies AD)

Paracetamol	Spreektekst	Advies AD
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Paracetamol <input type="checkbox"/> Paracetamol combinatiepreparaten zonder NSAID 	<p>“Het is belangrijk om niet te veel te gebruiken, want dan kan dit geneesmiddel lever- en nierklachten geven. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiters te lezen.”</p>	<p>“De maximale hoeveelheid niet overschrijden vanwege de kans op lever- en nierklachten. Gebruikt u dit geneesmiddel langer dan een maand? Neem dan maximaal 5 tabletten paracetamol > 500 mg per dag. Bij korter gebruik maximaal 6 tabletten per dag. Bij gebruik van pijnstillers gedurende meer dan 15 dagen per maand kan pijnstillerafhankelijke hoofdpijn ontstaan.”</p>

VOORBEELD CASE



INSTRUCTIE RISICOWAARSCHUWING MIDDELEN TEGEN DIARREE

Bij de verkoop van middelen tegen diarree met loperamide geven kassamedewerkers een risicowaarschuwing. Bij het afrekenen van deze middelen zeggen zij standaard:

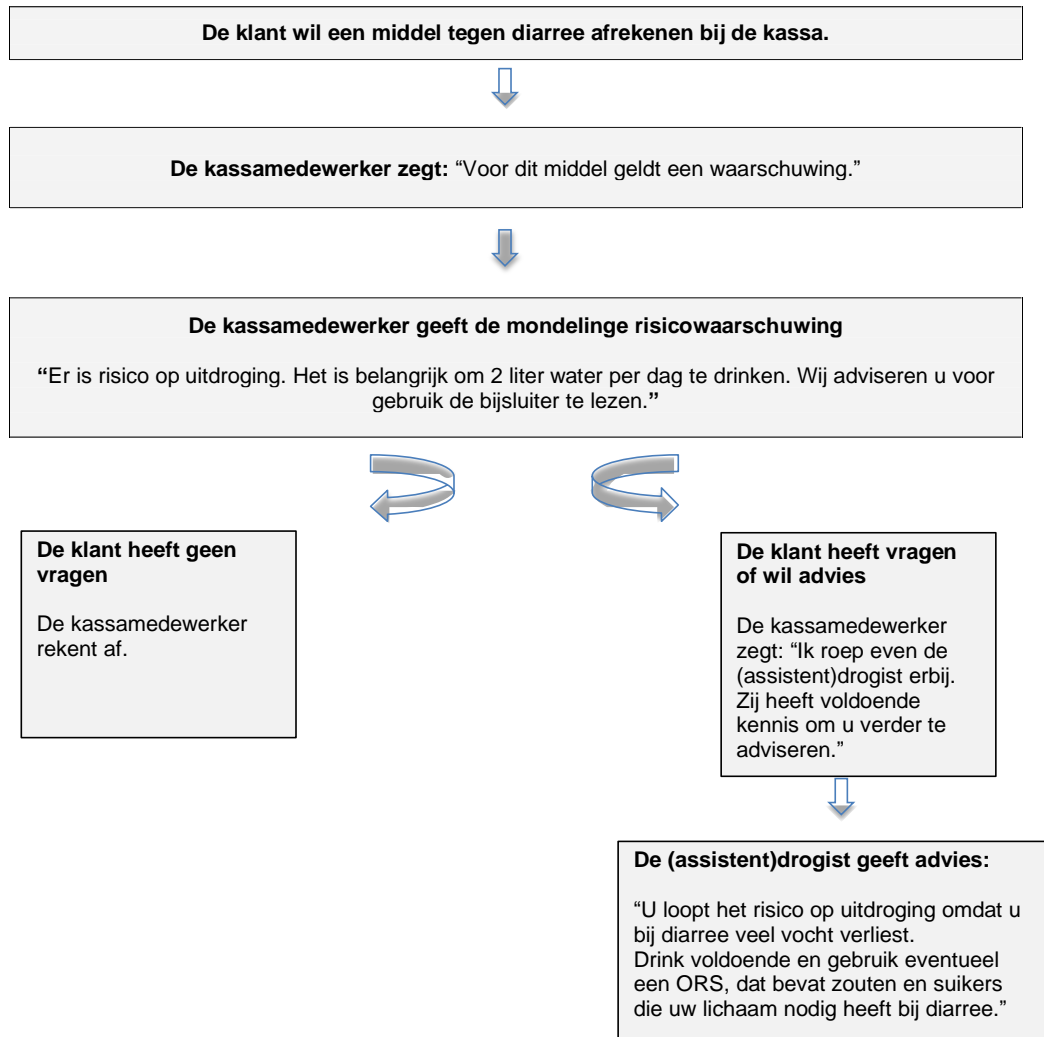
“Voor dit geneesmiddel geldt een waarschuwing”

Vervolgens geven zij de waarschuwing zoals hieronder omschreven (spreektekst).

Als de klant vragen heeft, verwijzen zij naar de (assistent)drogist (advies AD)

Middelen tegen diarree	Spreektekst	Advies AD
<input type="checkbox"/> loperamide	<p>“Er is risico op uitdroging. Het is belangrijk om 2 liter water per dag te drinken. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.”</p>	<p>“U loopt het risico op uitdroging omdat u bij diarree veel vocht verliest. Drink voldoende en gebruik eventueel een ORS, dat bevat zouten en suikers die uw lichaam nodig heeft bij diarree.”</p>

VOORBEELD CASE



INSTRUCTIE RISICOWAARSCHUWING MIDDELEN TEGEN MAAGKLACHTEN

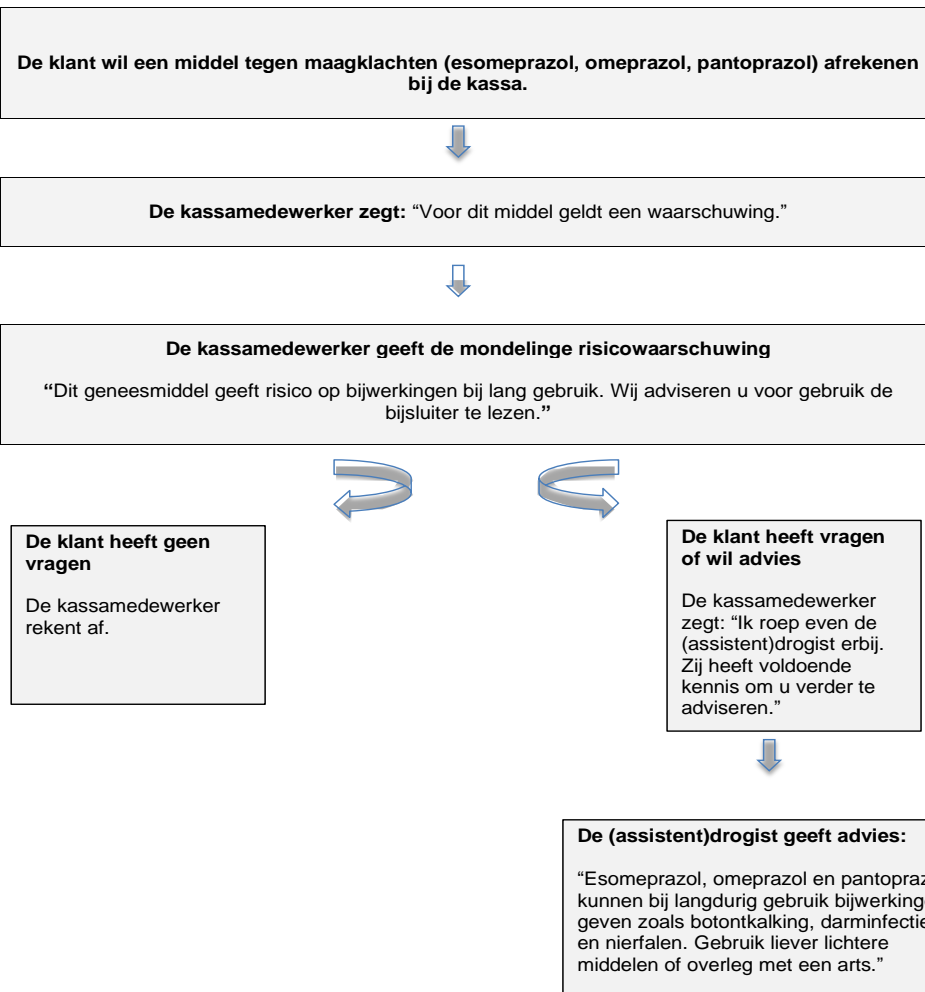
Bij de verkoop van middelen tegen maagklachten met omeprazol en pantoprazol geven kassamedewerkers een risicowaarschuwing. Bij het afrekenen van deze middelen zeggen zij standaard:

“Voor dit geneesmiddel geldt een waarschuwing”

Vervolgens geven zij de waarschuwing zoals hieronder omschreven (spreektekst).
Als de klant vragen heeft, verwijzen zij naar de (assistent)drogist (advies AD)

Middelen tegen maagklachten	Spreektekst	Advies AD
<input type="checkbox"/> esomeprazol <input type="checkbox"/> omeprazol <input type="checkbox"/> pantoprazol	<p>“Dit geneesmiddel geeft risico op bijwerkingen bij lang gebruik. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.”</p>	<p>“Esomeprazol, omeprazol en pantoprazol kunnen bij langdurig gebruik bijwerkingen geven zoals botontkalking, darm-infecties en nierfalen. Gebruik liever lichtere middelen of overleg met een arts.”</p>

VOORBEELD CASE



**Bijlage 5:
Meest risicovolle geneesmiddelen(groepen) met bijbehorende
risicowaarschuwingen:**

Geneesmiddelengroep	Mondelinge risicowaarschuwing als (onderdeel van de) kassacheck
Middelen tegen verstopte neus - xylometazoline - oxymetazoline - tramazoline	<i>Het is niet verstandig dit geneesmiddel langer dan 7 dagen te gebruiken, want dan beschadigt het slijmvlies. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.</i>
Hoestprikkeldempende middelen - noscapine - codeïne	<i>Dit geneesmiddel kan de reactiesnelheid verminderen, en daarom gevaarlijk zijn bij autorijden en bij gebruik van machines. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.</i>
Miconazol - Daktarin, - AcneCare - Miconazol	<i>Dit geneesmiddel kunt u niet samen met bloedverdunners gebruiken. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.</i>
NSAID's (oraal gebruik) - acetylsalicylzuur - carbasalaat - diclofenac - ibuprofen - ketoprofen - naproxen - flurbiprofen - combinatiemiddelen paracetamol met acetylsalicylzuur en/of propyfenazon	<i>Dit geneesmiddel kan maagklachten veroorzaken, vooral bij lang gebruik. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.</i>
Middelen tegen diarree - loperamide	<i>Er is risico op uitdroging. Het is belangrijk om 2 liter water per dag te drinken. Wij adviseren u</i>

	<i>voor gebruik de bijsluiter te lezen.</i>
Laxeermiddelen - bisacodyl - senna	<i>Gebruik dit geneesmiddel niet langer dan 3 dagen, want dat geeft risico op luie darmen en uitdroging. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.</i>
Sint-Janskruid (Hypericum perforatum)	<i>Gebruik van dit middel kan niet altijd samen met andere geneesmiddelen of met de anticonceptiepil. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.</i>
Paracetamol - paracetamol - paracetamol combinatiepreparaten <u>zonder</u> NSAID	<i>Het is belangrijk om niet te veel te gebruiken, want dan kan dit geneesmiddel lever- en nierklachten geven. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.</i>
Middelen bij maagklachten - esomeprazol - omeprazol - pantoprazol	<i>Dit geneesmiddel geeft risico op bijwerkingen bij lang gebruik. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.</i>