

Pharmacon exameneisen Verkoop in de Drogisterij – 2018

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 Waarborgeseisen, 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 beschrijven 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, menstruatiepijn, pijn en koorts bij griep en verkoudheid, pijn en koorts na vaccinatie.
- Bijholteontsteking, neusverkoudheid, neusslijmvliesontsteking, allergische rhinitis, 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).
- benoemen wat de belangrijkste oorzaken zijn.

- j. benoemen wat de meest voorkomende symptomen zijn.
- k. benoemen welke leefregels en gezondheidsregels bestaan om de klachten te verlichten.
- l. benoemen 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. benoemen 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).

- benoemen 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).
- beschrijven wat de basisprincipes van de homeopathie zijn.
- op hoofdlijnen beschrijven wat de kenmerken zijn van de bereiding van homeopathische producten.
- op hoofdlijnen beschrijven wat de kenmerken van oertinctuur, verwrijvingen en potenties zijn
- op hoofdlijnen beschrijven hoe homeopathica werken.
- beschrijven wat een homeopatisch simplex is.
- beschrijven wat een homeopatisch complex is.
- benoemen wat de belangrijkste homeopathische toedieningsvormen zijn.
- beschrijven wat de voor de drogisterij relevante homeopathische begrippen (zie bijlage 3) inhouden.
- benoemen 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)
- beschrijven wat de werking is van deze vitamines en mineralen.
- benoemen wat de aanbevolen dagelijkse hoeveelheid en wettelijke restricties van deze vitamines en mineralen zijn.
- benoemen 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:

- benoemen 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.
- benoemen wat in de werkinstructie uit de Waarborgesen staat over de verkoop van hoeveelheden UAD- en AV-geneesmiddelen aan één klant.
- benoemen 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.
- benoemen 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 bijsluiters (bijlage 3).

Deze eindterm is uitgewerkt in onder eindterm 2B.

Bijlage 1

Producten – 2018

Pijn en koorts

- Advil
- 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
- Hot Coldrex

Keelpijn

- Mucoangin
- Strepsils
- Trachitol
- Vicks Farinex

Menstratiepijn

- Aleve Feminax
- Nurofen Female

Allergische rhinitis

- Allerfre
- Prevalin

Verkoudheid, verstopte neus, loopneus

- Luuf Verkoudheidsbalsem baby
- Otrivin
- Otrivin Duo
- Otrivin Menthol
- Vicks Vaporub

Droge hoest

- Natterman Bronchicum Extra Sterk
- Roter Noscapect

Productieve hoest

- Bisolvon
- Fluimucil
- Bisolhelix

Hoest algemeen

- Bronchostop
- Prospan

Maagzuur (met flatulentie, opgeblazen gevoel)

- Losecosan 20 mg
- Rennie Deflatine
- Rennie
- Zantac 75

Maagklachten algemeen (dyspepsie)

- Iberogast

Obstipatie

- Dulcolax
- Metamucil Suikervrij

Diarree

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

Desinfectie

- Betadine Oplossing
- Dettol Sterilon

Koortslip

- Fenistil
- Zovirax

Schimmelinfectie

- Canesten Skin
- Daktarin
- Lamisil
- Lamisil Once

Wratten

- Formule W
- Wartner

Homeopathie

- A. Vogel Arnica D6
- A. Vogel Cinuforce
- Oscillococcinum
- VSM Okugest
- VSM Spiroflor SRL

(jeuk en pijn bij) Insectenbeten en –steken

- Azaron
- Nestosyl

Hoofdluis

- XT Luis
- Loxazol
- Prioderm lotion

Nicotinesubstitutie

- Nicotinell
- NiQuitin

Nervositeit

- Valdispert 45 mg
- Valdispert 450 mg

Noodanticonceptie

- NorLevo
- EllaOne

Reisziekte

- Primatour
- Suprimal

Vaginale schimmelinfecties

- Canesten Gyno

Fytotherapie

- VSM Arniflor
- VSM Prrrikgeweg
- VSM Tussistin

Bijlage 2

Werkzame stoffen – 2018

Pijn en koorts

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

Griep

- Ascorbinezuur
- Coffeïne
- Echinacea purpurea
- Paracetamol

Keelpijn

- Ambroxolhydrochloride
- Amylmetacresol
- Dichloorbenzylalcohol
- Lidocaïnehydrochloride
- Propylparahydroxybenzooat

Menstruatiepijn

- Ibuprofen
- Naproxennatrium

Allergische rhinitis

- Azelastinehydrochloride
- Loratidine
- Dinatriumcromoglicaat
- Cetrizinedihydrochloride

Verkoudheid, verstopte neus, loopneus

- Eucalyptusolie
- Ipratropiumbromide
- Kamfer
- Levomenthol
- Majoranaolie
- Terpentijnolie

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

Droge hoest

- Codeïnefosfaat
- Noscapinehydrochloride

Productieve hoest

- Acetylcysteïne
- Broomhexinehydrochloride
- Hedera helix

Hoest algemeen

- Althaeae
- Hederae helicis extractum
- Thyme

Maagzuur (met flatulentie, opgeblazen gevoel)

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

Maagklachten algemeen (dyspepsie)

- Engelwortel (Angelica radix)
- Karwijzaad (Carvi fructus)
- Stinkende gouwekruid (Chelidonii herba)
- Bittere Scheefbloem (Iberis amara)
- Zoethoutwortel (Liquiritiae radix)
- Kamille bloem (Matricariae chamomillae flos)
- Citroenmelisse blad (Melissae folium)

- Pepermuntblad (*Menthae piperitae folium*)
- Mariadistel vrucht (*Silybi mariani fructus*)

Obstipatie

- Bisacodyl
- Psylliumvezels (*Ispaghula Husk Anhydricum*)
- Lactulose

Diarree

- Glucose en zouten
- Kool, geactiveerd
- Loperamidehydrochloride
- Simeticon

Desinfectie

- Chloorhexidinedigluconaat
- Povidon jodium

Koortslip

- Aciclovir
- Penciclovir

Schimmelinfectie

- Clotrimazol
- Miconazolnitraat
- Terbinafinehydrochloride

Wratten

- Salicylzuur

(jeuk en pijn bij) insectenbeten en –steken

- Pramocaïne
- Tripelennaminehydrochloride
- Zinkoxide

Hoofdluis

- Dimeticon

- Permethrine
- Malation

Nicotinesubstitutie

- Nicotine

Nervositeit

- Valerianae extractum

Reisziekte

- Chloorcyclizinehydrochloride
- Cinnarizine
- Meclozinehydrochloride

Noodanticonceptie

- Levonorgestrel
- Ulipristal acetaat

Vaginale schimmelinfecties

- Clotrimazol

Homeopathie

- Antimonium sulphuratum auratum
- Arnica montana
- Arsenicum album
- Bryonia cretica
- Carbo vegetabilis
- Drosera rotundifolia
- Hepatis et cordis extractum
- Ipecacuanha
- Ledum palustre
- Okoubaka aubrevillei
- Rhus toxicodendron
- Symphytum officinale

Fytotherapie

- Arnica montana
- Calendula officinalis
- Echinacea angustifolia
- Echinacea purpurea
- Urtica urens

Voedingssupplementen

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

Bijlage 3

Terminologie – 2018

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

Risicogroep

RVG

RVH

Schimmeldodend

Suspensie

Symptomen

Therapie

Toedieningsfrequentie

Toedieningsinterval

UA

UAD

UR

Vastzittende hoest

Virus

Vitamine

Waarschuwing

WASA

Werkzame stof

Zelfzorg

Zwelmiddel

Zwemmerseczeem

Begrippen homeopathie en fytotherapie

Complex

Fytotherapeutisch geneesmiddel

Homeopathisch geneesmiddel

Globuli

Oertinctuur

Potentie

Simplex

Verwijving

Bijlage 4

Werkinstructie omgaan met zelfzorggeneesmiddelen – 2018

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

MEDEWERKERS MET DIPLOMA VERKOOP IN DE DROGISTERIJ

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. (staat in originele instructies)
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)
 - met uitzondering van de morning-afterpil
4. Voorzorgsmaatregelen om de kans op misbruik of verkeerd gebruik te verlagen:
 - Het is verboden zelfzorggeneesmiddelen te verkopen en overhandigen aan personen waarvan het vermoeden bestaat dat zij het middel op onverstandige wijze zullen gebruiken.
 - 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:
 - 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.
 - 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.

- 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
Het personeel aan de kassa checkt systematisch bij alle klanten die zelfzorggeneesmiddelen willen afrekenen of zij daar nog vragen over hebben. Zo nodig wordt de klant voor (een nader) advies (terug)verwezen naar een Drogist of Assistent-Drogist.

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 in het certificeringslogboek, 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).

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

Geneesmiddelengroep	Mondelinge risicowaarschuwing als (onderdeel van de) kassacheck
NSAID's -acetylsalicylzuur -diclofenac -ibuprofen -naproxen	Dit geneesmiddel kan maagklachten en andere klachten veroorzaken, zeker bij veelvuldig gebruik. De (assistent)drogist kan u hierover informeren.
Middelen tegen diarree - loperamide	Zorg dat u bij gebruik van dit geneesmiddel voldoende vocht inneemt, bijvoorbeeld ORS.
Laxeermiddelen - bisacodyl - senna - natriumpicosulfaat	Dit geneesmiddel geeft risico op uitdroging. Ook bestaat het gevaar dat de darmen niet meer vanzelf werken ('luie' darmen).
Sint-Janskruid (Hypericum perforatum)	Dit middel kan invloed hebben op de werking van andere geneesmiddelen. Lees de bijsluiter of overleg zo nodig met uw arts of apotheker.
Paracetamol - paracetamol - hot coldrex e.a.	Houd u aan de maximale dagdosering. Bij overschrijding hiervan kan lever- en nierbeschadiging ontstaan.
Miconazol	Dit geneesmiddel niet gebruiken als u bij de trombosedienst onder controle staat.
Middelen tegen verstopte neus - xylometazoline - oxymetazoline - tramazoline (bisolnasal)	Als u deze geneesmiddelen te lang achter elkaar gebruikt, wordt uw klacht juist erger.

<p>Hoestmiddelen</p> <ul style="list-style-type: none"> - noscapine - codeïne 	<p>Deze geneesmiddelen beïnvloeden uw reactievermogen. Kijk vooral uit met autorijden of het bedienen van machines.</p> <p>Noscapine niet gebruiken als u bij de trombosedienst onder controle staat.</p>
<p>Middelen bij maagklachten</p> <ul style="list-style-type: none"> - omeprazol - pantoprazol 	<p>Als u deze middelen lang achter elkaar gebruikt, kunt u last krijgen van bijwerkingen.</p>
<p>Extra*</p>	<p>* Vanwege privacy redenen is een mondelinge risicowaarschuwing bij de morning-afterpil soms lastig te geven. De risicowaarschuwing kan als alternatief in een flyer meegegeven worden bij de verkoop van de morning-afterpil.</p>
<p>Morning-afterpil</p>	<p>Als u dit geneesmiddel niet tijdig na onbeschermd geslachtsgemeenschap gebruikt, dan bestaat het risico op ongewenste zwangerschap en verstoring van de menstruatiecyclus.</p>
<p>Morning-afterpil met levonorgestrel</p>	<p>Dit geneesmiddel werkt minder goed bij gelijktijdig gebruik van bepaalde andere geneesmiddelen.</p>
<p>Morning-afterpil met ulipristal</p>	<p>Dit geneesmiddel werkt minder goed bij gelijktijdig gebruik van bepaalde andere geneesmiddelen.</p>