

CBD-RICHTLIJN VERKOOP VAN ZELFZORGGENEESMIDDELEN VIA ZELFSCANKASSA

(Versie 1, augustus 2023)

Het zelfscanproces in de praktijk:

Kassacheck en risicowaarschuwing (RW) altijd in Nederlands.
Engels en Duits is wenselijk.

1) Scannen geneesmiddel

- a) Scannen geneesmiddel waarvoor geen RW geldt → direct naar punt d t/m f
- b) Scannen (genees)middel waarvoor een RW geldt → pop-up: “Voor dit (genees)middel geldt een risicowaarschuwing”
(Waarborgesisen artikel 13 lid 3)
- c) RW verschijnt op het scherm en vervolgens punt d t/m f
- d) De volgende waarschuwing verschijnt op het scherm t.b.v. duo-aankopen (verschillende geneesmiddelen tegelijk) en/of aankopen door risicogroepen (zwangeren en ouderen):
“Zelfzorggeneesmiddelen kunnen niet altijd gebruikt worden in combinatie met andere (recept)geneesmiddelen. Ook als u zwanger bent geldt vaak een speciaal advies.
(Waarborgesisen artikel 7)
- e) Adviesvraag verschijnt op het scherm: “Wilt u advies over dit geneesmiddel?”
(Waarborgesisen artikel 13 lid 1)
- f) Klant moet actief klikken als teken van gelezen

Klant heeft 2 opties:

- A: “Ik wil advies/informatie over dit geneesmiddel”
 - gaat signaal branden in winkel zichtbaar voor klant en medewerker in drogisterij (interventie)
 - klant kan ondertussen verder met scannen
- B: “Ik heb het begrepen”
 - klant kan verder met scannen

Klaar met scannen

- Leeftijdsvraag: “Bent u ouder dan 16 jaar?”
(Waarborgesisen artikel 6)
 - Bij Ja: klant kan verder
 - Bij Nee
 - blokkade: signaal gaat branden voor medewerker in winkel
 - klant kan niet verder
 - alleen (assistent)drogist kan blokkade opheffen

Afrekenen

- Blokkade: heeft klant bij scannen ingedrukt: “Ja, Ik wil advies/informatie over dit geneesmiddel” dan kan klant pas afrekenen als (assistent)drogist advies heeft gegeven

2) Grote hoeveelheden geneesmiddelen

Maximaal drie verpakkingen geneesmiddelen van dezelfde soort (EAN).

Dit is destijds aan IGZ (nu IGJ) voorgelegd. Uitgangspunt is: de hoeveelheid geneesmiddelen die aan een klant ter hand mag worden gesteld dient zodanig te zijn dat redelijkerwijze mag worden aangenomen dat deze middelen niet op een onverantwoorde



manier zullen worden gebruikt. Maximaal drie verpakkingen heeft hierbij een signaalfunctie.

Interventie: er gaat een signaal branden in de winkel zichtbaar voor klant en medewerker in drogisterij.

De klant kan door met producten scannen, maar niet afrekenen. De klant krijgt een melding met uitleg waarom men niet kan afrekenen. Het is toegestaan dat deze melding direct na scannen van de vierde verpakking komt of bij het bereiken van het subtotaal.

Tekst van de melding: *bij aankoop van meerdere geneesmiddelen tegelijk kan risico optreden. Er komt een (assistent)drogist naar u toe.*

(Waarborgesisen artikel 7)

De (assistent)drogist gaat het gesprek aan met de klant en bepaalt tijdens dit adviesgesprek of de aankoop van de grote hoeveelheden geneesmiddelen verantwoord is of niet.

Vervolgens kan de klant afrekenen.

Toezicht:

3) Intern toezicht:

- De zelfscankassa's staan in het zicht van de bemande kassa's. Staan de zelfscankassa's niet in het zicht van bemande kassa's dan houdt een geïnstrueerde medewerker toezicht op de geneesmiddelenverkoop bij de zelfscankassa's;
(Waarborgesisen artikel 8a).
- De toezichthoudende medewerker is goed geïnstrueerd op het gebruik van de zelfscankassa conform de werkinstructies "omgaan met zelfzorggeneesmiddelen bij zelfscankassa";
(Waarborgesisen artikel 17)
- De toezichthoudende medewerker signaleert mogelijke risico-situaties die niet (direct) door het systeem worden afgevangen;
(Waarborgesisen artikel 7)
- De (assistent)drogist:
 - Heft een blokkade op bij klant < 16 jaar
(Waarborgesisen artikel 6)
 - Komt bij een interventie en geeft advies
(Waarborgesisen artikel 10)
- Observaties van de toezichthoudende drogist op de uitvoering van de werkinstructies;
(Waarborgesisen artikel 31)
- Alle toezichthoudende medewerkers volgen een e-learning expliciet voor het proces zelfscankassa.
(Waarborgesisen artikel 17)

4) Extern toezicht:

- controle door de PCO-auditor door beoordeling o.b.v. monitoring, interview en documentenonderzoek:
 - daar waar mogelijk monitoring o.b.v. mysteryaankoop en anders o.b.v. observatie of interview;
 - toetsen op documentenonderzoek en interview: *zijn de werkinstructies toegelicht en besproken/is er getekend voor kennisname van deze instructies/wordt het behandeld in werkoverleg (1x per kwartaal)/wordt er geobserveerd a.d.h.v. observatiechecklisten (1x per kwartaal)/is de e-learning gevolgd.*
(Waarborgesisen artikelen 17, 18 en 31)

