

Checklist OKA 2021.06 – Peuter met oorpijn

Apotheek Wijchen-Zuid
Zuiderpoort 15 ✓
6605HM WIJCHEN

Apotheekgegevens - INVULOEFENING -

AMP-nummer : 350791
Naam apotheek : Apotheek Wijchen-Zuid
Adres : Zuiderpoort 15
Postcode & woonplaats : 6605 HM
Mystery Guest : jvde

10-12-2021 Bonnr: 100303

Artikel	Aantal	Bedrag BTW
XYLOMETAZOL SDZ 0,05% NEUSS	10,00 ML	2,84 L
KINDERPARAC HTP 240MG ZETP	10,00 ST	2,28 L

Totaal: 5,12

Btw-Laag: 0,42 Btw-Hoog: 0,00

Betaald: pin

Bedankt en graag tot ziens
www.apotheekwijchenzuid.nl

Opmerking openingstijden :

Overige opmerkingen : apotheken bezoeken tot 17.30 uur!

Doelstelling:

Nagaan of de KNMP/GIC richtlijnen worden gevolgd

- Wordt er voldoende **uitgevraagd/doorgevraagd**
 - Naar leeftijd/geboortedatum
 - Naar de verschijnselen
 - Of er al 'iets' geprobeerd of gebruikt is
 - Gebruik medicatie en andere aandoeningen
- Wordt er een volgens de Standaard 'wonden'/Apotheek.nl/Thuisarts.nl bij de klachten **passende voorlichting en advies** gegeven
- Wordt er een binnen de Standaard 'Verkoudheid en Griep'/Apotheek.nl en bij de omstandigheden van de klant **passend product** geadviseerd/verstrek?
- Worden de **grenzen van zelfzorg** aangegeven - wordt er duidelijk gemaakt wanneer een arts moet worden geraadpleegd
- Wordt het zelfzorgconsult **afgesloten** zoals in de richtlijnen aangegeven?
 - Samenvatten van gegeven informatie
 - Expliciet vragen of alles duidelijk is
 - Verwijzen naar schriftelijk materiaal (verpakking/bijsluiter/folder/...) of website
 - Aangeven wat te doen als de klachten niet of onvoldoende verholpen worden met het gegeven advies of verstrekte product

Voorgelegde problematiek

Situatieschets

(Klein)zoon (3 jaar/ ca 15 kg) van mystery shopper heeft oorpijn. Hij zit op de crèche/kinderdagverblijf en is regelmatig verkouden. Nu ook weer, hij niest af en toe en heeft een verstopte neus en moest thuisblijven van de crèche, dus logeert hij bij Opa/Oma. Hij heeft nu ook flinke oorpijn: grijpt af en toe naar z'n oor, is hongerig en heeft geen zin in eten maar drinkt (en plast) wel goed. Hij heeft ook koorts: hij heeft rode wangen en voelt warm aan. Bij doorvragen door apotheekmedewerker: hoogte van de koorts wisselt; 's middags hoger, soms tegen de 40 °C. De oorklachten zijn gisteren begonnen, de verkoudheid een paar dagen eerder.

Spontane informatie

“Ik wil graag iets tegen oorpijn”

Geholpen informatie

- Voor wie is het/ is het voor uzelf / is het voor een kind of een volwassene? voor mijn (klein)zoon
- Hoe oud is hij / wat is de leeftijd? 3 jaar
- Wat is de geboortedatum? dd.mm.2018 (tussen maart en november)
- Wat is het gewicht? (is hij licht of zwaar) Eh.... 15 kilo ongeveer (=normaal voor een kindje van zijn leeftijd)
- Wat is de lengte? 96 cm
- Hoort hij slechter dan normaal? Nee
- Heeft hij het al eens eerder gehad? Ja
- Hoe vaak heeft hij het eerder gehad? Vorig jaar een keer
- Vaker dan 3 keer dit jaar? Nee
- Wanneer was dat? / hoelang geleden? Vorig jaar een keer
- Is het oorontsteking? Ja, dat denk ik wel
- Is het een middenoorontsteking? Ja, dat zou kunnen
- Hoelang heeft hij al oorpijn? Sinds gisteren
- Langer dan 3 dagen oorpijn? Nee, sinds gisteren
- Doet het erg zeer / erg pijn? Ja!
- Heeft hij veel pijn / er veel last van? Ja!
- Waar heeft hij precies last van? Oorpijn, hij grijpt steeds naar zijn oor en hij heeft koorts

- Heeft hij/is hij? al deze dingen: **JA**
 - Verkouden /niezen / verstopte neus
 - Koorts
 - Oorpijn
 - Hangerig
 - Voelt hij warm aan
 - 's nachts onrustig
- Hoe lang al verkouden? sinds een paar dagen
- Wilt u ook iets voor de verkoudheid? Nee, alleen tegen oorpijn
- Hoe hoog is de koorts? Dat wisselt, maar soms tegen de 40 °C

- Hoelang al koorts? Sinds gisteren
- Opnieuw oplopende koorts na een aantal koortsvrije dagen? Nee
- Heeft hij/moet hij/is hij Al deze dingen: **NEE**
 - Loopoor
 - Komt er vocht/pus/viezigheid/bloed uit het oor
 - Heeft hij 'buisjes' (trommelvliesbuisjes)
 - Buikpijn
 - Diarree
 - Hoesten / hoorbare ademhaling
 - Overgeven
 - Gewrichtspijn
 - Keelpijn
 - Hoofdpijn
 - Nekpijn/stijve nek
 - Benauwd
 - Vlekjes op de huid (die niet weg te drukken zijn (met een glas)
 - Suf / verward / Steeds zieker / ontroostbaar huilen
 - Drukpijn achter het oor
 - Afstaande oorschelp
 - Bleke, grauwe huid
 - Een kinderziekte (waterpokken; .. etc)

- | | |
|--|---|
| • Eet hij wel (goed) | Nee, hij heeft niet zoveel zin in eten |
| • Drinkt hij voldoende? | Ja, (dat wel) |
| • Eet en drinkt hij voldoende? | Hij drinkt wel, maar hij heeft niet zoveel zin in eten |
| • Plast hij genoeg/zoals normaal? | Ja |
| • Is hij onlangs in de tropen /op (verre) reis/ in het buitenland geweest? | Nee |
| • Wordt er in zijn omgeving gerookt? | Nee |
| • Heeft u al wat geprobeerd? | Nee, nog niet |
| • Wat heeft u al geprobeerd? (<i>open vraag</i>) | Nu nog niks |
| • Wat heeft u (is er) de vorige keer geprobeerd? | Dat weet ik niet |
| • Heeft u (al) oordruppels geprobeerd? | Nee |
| • Heeft u (al) neusdruppels geprobeerd / in huis? | Nee |
| • Heeft u (al) paracetamol/een pijnstiller geprobeerd? | Nee |
| • Heeft u paracetamol in huis? | Alleen voor volwassenen, van 500 milligram |
| • Gebruikt hij medicijnen? | |
| ○ op recept / voorschrijft van de dokter? | Nee |
| ○ zelfzorg / vitamines / voedingssupplementen? | alleen vitamine D |
| • Is hij allergisch ergens voor? | Nee |
| • Heeft hij andere klachten/aandoeningen | Nee |
| ○ Astma | |
| ○ Nierproblemen | |
| • Heeft hij het syndroom van Down? | Nee |
| • Bent u (is hij) al bij de huisarts geweest? | Ja, we (<i>of: de ouders</i>) hebben gebeld en daar hebben ze gezegd dat we het nog maar even aan moesten kijken, of wat bij de drogist moesten halen |
| • Vorige keer/keren bij de huisarts geweest? | Nee |
| • Overleg maar even met de dokter(sassistente) | <i>zie hierboven</i> |
| • Wilt u: | Maakt niet uit, wat het beste helpt |
| ○ tabletjes | |
| ○ drankje | |
| ○ zetpillen | |
| ○ oordruppels | |
| ○ neusdruppels | |
| • Maakt u zich zorgen? | <u>Nee...op dit moment niet... hoezo?</u> |

Achtergrondinformatie

Oorpijn bij kinderen jonger dan 5 jaar komt bijna altijd door een ontsteking van het middenoor. Een oorontsteking komt veel voor bij kinderen. Het begint vaak met een gewone verkoudheid. Het verkoudheidsvirus kan via de buis van Eustachius (gangetje tussen de neuskeelholte en het middenoor), in het middenoor terechtkomen en dan begint de middenoorontsteking. Vaak komen er bacteriën bij, zoals *Streptococcus pneumoniae* of *Haemophilus influenzae*. Ook kan de buis van Eustachius dicht gaan zitten. Virussen, bacteriën en ontstekingsvocht zitten dan 'gevangen' in het middenoor. Door de druk die dit veroorzaakt in het middenoor gaat het trommelvlies bol staan. Dit kan veel pijn doen. De ergste klachten zijn meestal binnen 2 tot 3 dagen over en meestal geneest alles vanzelf. Bij kinderen jonger dan 2 jaar kunnen de klachten ruim een week duren. Bij kinderen ouder dan 5 jaar komt een middenoorontsteking minder voor en na de puberteit komt het bijna niet meer voor.

De meest voorkomende klachten van middenoorontsteking zijn: oorpijn; koorts en een ziek gevoel. Peuters kunnen buikpijn of diarree hebben, of ze kunnen braken. Ze zijn hongerig en hebben geen zin in eten. Baby's drinken niet goed of zijn prikkelbaar. Ze zijn 's nachts onrustig en wrijven vaak over het pijnlijke oor. Door de druk achter het trommelvlies kan er soms een scheurtje in het trommelvlies komen. Het ontstekingsvocht komt dan naar buiten: het kind heeft dan een loopoor. Vaak zit er wat bloed bij. Dat kan geen kwaad. De pijn is meestal meteen weg als het trommelvlies eenmaal gescheurd is. Een loopoor

is meestal binnen een week genezen. Het trommelvlies gaat meestal vanzelf weer dicht. Soms geeft een middenoorontsteking helemaal geen klachten.

Genormeerd advies

Medicijnen alleen om de koorts te verlagen zijn niet nodig. Als het kind behalve koorts ook pijn heeft, kan paracetamol gegeven worden. Kinderen ouder dan 1 jaar mogen ook ibuprofen hebben, maar paracetamol is eerste keus. Hoeveel paracetamol het kindje mag hebben, hangt af van de leeftijd; het gewicht en van de toedieningsvorm waarvoor gekozen wordt.

Het Kinderformularium geeft aan dat 'orale toediening van geneesmiddelen, indien mogelijk, altijd de voorkeur heeft', maar tekent daarbij aan dat kinderen pas vanaf ongeveer 6 jaar in staat zijn om tabletten en capsules op een goede manier in z'n geheel door te slikken. Een vloeibare vorm is een goed alternatief voor orale toediening, maar de acceptatie daarvan is mede afhankelijk van de geur, de smaak en het doseervolume. Zetpillen zijn zeer bruikbaar bij kleine kinderen. Vanaf een leeftijd van ongeveer 5 jaar worden zetpillen echter minder gemakkelijk geaccepteerd door kinderen.

Het kindje in deze casus heeft behalve koorts ook (oor)pijn. Het is 3 jaar en weegt ongeveer 15 kilo. Gezien de leeftijd van 3 jaar is een zetpil in deze casus de meest voor de hand liggende toedieningsvorm. Het kindje mag 3 keer per dag/24 uur 1 paracetamol zetpil van 240 mg hebben. Er moet minstens 6 uur tussen 2 toedieningen zitten.

Als er gekozen wordt voor orale toediening dan mag het kindje 4 tot 6 keer per dag/24 uur 120 tot 180 mg hebben en moet er minimaal 4 uur tussen 2 doses zitten. Er zijn paracetamol drankjes op de markt die 24 mg paracetamol per milliliter bevatten. Het kindje zou daarvan 5 tot 7,5 ml per keer moeten krijgen. Verder bestaan er kauwtabletjes met 120 mg paracetamol; daarvan mag het kindje er 4-6 per dag/24 uur. Er zijn ook 'orodispergeerbare' tabletjes ('smelttabletten') op de markt, maar die zijn er alleen in 250 mg en dat is voor de peuter in deze casus te sterk.

Raad aan om het kindje op vaste tijden een nieuwe dosis te geven en niet te wachten tot de pijn terugkomt. Het mag gerust een week paracetamol krijgen, als de maximale dosering maar niet overschreden wordt.

Koorts bij een kind is op zich geen reden voor bezorgdheid, maar het is wel belangrijk om daarbij op andere verschijnselen te letten. Door de koorts en het zweten kan het kind veel vocht verliezen. Het is daarom belangrijk om het extra te drinken te geven. Eten is minder belangrijk. Het kindje hoeft niet in bed te blijven en mag ook naar buiten, maar moet wel genoeg rust krijgen. Het lichaam moet de warmte kwijt kunnen. Dunne kleding die losjes om het lichaam zit is goed. In bed is een lakentje vaak voldoende. Speelt, lacht, kijkt en reageert het kind als gebruikelijk; ademt het rustig en regelmatig; heeft het een gezonde kleur; drinkt en plast het kind zoals het altijd doet? Dan is het kind waarschijnlijk niet erg ziek en is het geven van medicijnen om de koorts te verlagen niet nodig en niet zinvol. Koorts kan geen kwaad. Het helpt waarschijnlijk om de infectie te bestrijden.

Soms kan een kind met koorts in korte tijd veel zieker worden. Het is belangrijk dat dat tijdig wordt opgemerkt door goed op andere ziekteverschijnselen te letten. Als het kind suf wordt, snel of piepend ademt, blauwe lippen krijgt of een bleek-grauw gezicht, rode niet-wegdrukbaar vlekjes, weinig drinkt of plast, ontroostbaar blijft huilen, zich anders gedraagt dan normaal en het steeds slechter gaat, dan is er aanleiding om direct de huisarts of de huisartsenpost te bellen. Dit zijn alarmverschijnselen die erop kunnen wijzen dat er iets ernstigs aan de hand is.

Kinderen met het Syndroom van Down die koorts hebben moeten direct naar de huisarts verwezen worden, omdat zij vaak een verminderde afweer hebben

Antibiotica zijn zelden nodig bij een middenoorontsteking. Ze werken niet tegen virusinfecties en zorgen niet voor minder pijn.

Neusspray of neusdruppels met fysiologisch zout helpen niet bij middenoorontsteking. Ook is er geen bewijs dat neusspray of neusdruppels met xylometazoline helpen, terwijl xylometazoline wel bijwerkingen kan hebben. Artsen bevelen het daarom niet (meer) aan bij middenoorontsteking. Oordruppels met lidocaïne zijn niet effectief bij de behandeling van oorpijn en worden daarom ook niet aanbevolen.

Bronnen:

https://kennisbank.knmp.nl/article/zelfzorgstandaarden/verkoudheid_en_griep.html (achter inlog)
<https://www.apotheek.nl/klachten-ziektes/oorpijn>
<https://www.apotheek.nl/klachten-ziektes/middenoorontsteking>
<https://www.thuisarts.nl/oorpijn/mijn-kind-heeft-oorpijn>
<https://www.thuisarts.nl/sites/default/files/Mijn%20kind%20heeft%20koorts%20stoplichtboekje.pdf>
<https://www.kinderformularium.nl/toedieningsvormen>

KNMP-richtlijn Consultvoering (beschikbaar na inloggen)

<https://www.knmp.nl/praktijkvoering/richtlijnen/knmp-richtlijnen-farmaceutische-zorg/consultvoering-1>

KNMP-richtlijn Ter hand stellen

<https://www.knmp.nl/praktijkvoering/bekostiging/begeleidingsgesprek-nieuw-geneesmiddel/knmp-richtlijn-ter-hand-stellen>

Verklaring

Ondergetekende verklaart dat hij/zij alle patiënt-, medicatie- en apotheekgegevens die hij/zij in het kader van het onderhavige mystery guest onderzoek vertrouwelijk zal behandelen. Het is niet toegestaan kopieën van het onderzoek of de daarbij behorende documenten te maken zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Apotheek Monitoring Program BV te Vught.

Casus 2021/06: Peuter met oorpijn

Onderwerp: Oorpijn

Code onderzoeker: 001

Bezoek op (datum): 10-12-2021

Handtekening: JvdE

Nummer opname: 001

Controle opname uitgevoerd door enquêteur (Ja / Nee):

Kassabon ontvangen: ja / nee / n.v.t. (DOORHALEN WAT NIET VAN TOEPASSING IS)
(een PIN-bon is géén kassabon)

BEGIN VAN HET CONSULT

Contact maken met de patiënt, vaststellen zorgvragen en bespreken van het verloop van het consult; de apotheker draagt zorg voor de privacy van de patiënt tijdens consultvoering (hoofdstuk 3 / paragraaf 3.3 en Noot 8 van de richtlijn)

Contact maken met de klant / patiënt

Vraag 1.1

Klant wordt uitnodigend / vriendelijk begroet (bijvoorbeeld "Wat kan ik voor u doen / Wie kan ik helpen / Kan ik u helpen?") Ja Nee

Vraag 1.2

Apotheekmedewerker onderhoudt oogcontact met de klant Ja Nee

Vraag 1.3

Apotheekmedewerker neemt voldoende tijd voor de klant Ja Nee

Vraag 1.4

Apotheekmedewerker groet na afloop van het gesprek en wacht tot patiënt/klant vertrokken is, loopt niet weg van de balie zonder groeten Ja Nee

Vraag 1.5

Apotheekmedewerker komt zelfverzekerd over Ja Nee

Vraag 1.5.A

Indien vraag 1.5 Nee, geef s.v.p. kort uitleg waarom u dat vindt

Gespreksvoering

Vraag 1.6

Discreet gespreksvolume, niet harder dan nodig Ja Nee

Vraag 1.7

Apotheekmedewerker gebruikt begrijpelijke taal (geen (vak)jargon of ingewikkelde termen) Ja Nee

Vraag 1.8

Apotheekmedewerker spreekt rustig / duidelijk / goed verstaanbaar Ja Nee

Vraag 1.9

Apotheekmedewerker gebruikt één of meer onderdelen van de 'LSD'-gesprekstechniek (LSD = Luisteren-Samenvatten-Doorvragen) Ja Nee

Vraag 1.9.1

Indien vraag 1.9 Ja, wat was er van toepassing?

@ms: onderstaande dingen mag je ook al aankruisen als het maar 1 keer of af en toe gebeurt

- Medewerker **Luistert** naar wat de klant zegt
laat hem/haar uitpraten / geeft gelegenheid om de informatie te geven waar naar gevraagd wordt / laat (bijv. door knikken of 'hummern') non-verbaal merken dat ze luistert
- Medewerker **vat verkregen informatie Samen**
- Medewerker **vraagt Door / gaat in op wat de klant zegt**

Vraag 1.10

Zijn er aandachtspunten m.b.t. het onderwerp gesprekstechniek

Ja O

Nee O

Vraag 1.10.1

Indien vraag 1.10 Ja, wat was er van toepassing?

- Medewerker stelt **geen of weinig** vragen
komt zo niet achter informatie die van belang is voor een goed consult
- Medewerker stelt **meerdere vragen tegelijk/achter elkaar / wacht niet op antwoord**
klant heeft geen gelegenheid om op alle gestelde vragen te antwoorden
- Medewerker **laat de klant niet uitpraten / onderbreekt het gesprek**
*klant heeft geen gelegenheid om (alle) gevraagde informatie te geven @ms: dit aankruisen als het opvalt, ongeacht of je uiteindelijk wel of niet op alle vragen kon antwoorden.
@ms: als de medewerker de klant onderbreekt, omdat ze merkt dat de klant een vraag verkeerd heeft begrepen en deze wil verduidelijken: dan hoeft je dit **niet** aan te kruisen.*
- Medewerker stelt (veel) **impliciete vragen**
bijv. 'ik weet niet of u nog andere medicijnen gebruikt?' of 'ik weet niet of u het al wel eens eerder gehad heeft ...?' @ms: je mag als dat zo 'te pas komt' op zo'n impliciete vraag antwoorden, kruis aan en noteer letterlijk de impliciete vraag ook bij de samenvatting van het consult.
- Anders, namelijk:
(probeer eerst zoveel mogelijk een van de bovenstaande items aan te kruisen)

Privacyaspecten

Vraag 1.11

Was er voldoende aandacht voor privacy?

Ja ●

Nee O

(akoestische / auditieve (geluids-) privacy = konden anderen meeluisteren/kon u andere gesprekken verstaan? Als er geen andere klanten waren dan hoeft het antwoord op deze vraag niet automatisch / per definitie 'ja' te zijn.)

Vraag 1.11.1

Indien vraag 1.11 **Nee**, wat was daarvan de oorzaak? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Ruimteaspecten** (bijv. omdat de beschikbare ruimte beperkt is; de balies (te) dicht naast elkaar staan of omdat wachtruimte en adviesruimte dicht bij elkaar liggen)
- Akoestiek** (bijv. vanwege materiaalgebruik in het interieur dat geluid minder goed absorbeert)
- Druk**: Het was druk, er waren veel andere klanten
- Menselijke factoren**:
 - Medewerkers spraken zodanig met de klanten **aan de balie** dat andere klanten konden verstaan wat er gezegd werd
 - Medewerkers die **elders in de apotheek** bezig waren spraken zodanig met elkaar of met anderen (bijv. aan de telefoon) dat klanten konden verstaan wat er besproken werd
 - Andere klanten mengden zich in het gesprek
- Coronamaatregelen** (spatschermen; afstand houden; mondkapjes;...) hadden negatieve invloed op de akoestische privacy

Vraag 1.11.A Eventuele toelichting op **privacy**aspecten:

Wie / voor Wie / identificatie / verificatie (de W van de WHAM-vragen)

Vraag 2.1

Apotheekmedewerker vraagt **expliciet** voor wie het is/wie oorpijn heeft Ja O Nee O

Expliciet = letterlijk. Bij deze vraag wordt daarmee bedoeld of de apothekermedewerker vraagt: is het voor uzelf? Voor wie is het? Is het voor een volwassene of voor een kind? Als er zonder-meer van uitgegaan wordt dat het voor uzelf is, dan is er niet expliciet gevraagd voor wie het is.

Vraag 2.2

Apotheekmedewerker vraagt naar de **leeftijd / geboortedatum** Ja O Nee O

Ook wanneer naar de geboortedatum wordt gevraagd om in de computer te kijken of om iets in te voeren, scoort deze vraag 'ja'. Of 'ik weet niet hoe oud u bent...?'

Vraag 2.2.1

Indien vraag 2.1 en/of vraag 2.2: Ja, werd deze 'verificatie-vraag' direct **aan het begin** van het adviesgesprek gesteld? Ja O Nee O

@ms: deze mag ook met 'ja' aangekruist worden als maar één van beide vragen (2.1 of 2.2) gesteld is.

Vraag 2.3

Apotheekmedewerker vraagt na/checkt/toetst of de klant '**aanvullende zorgvragen**' heeft ('wat zou u zelf (nog) willen weten' of 'wat vindt u belangrijk om te weten ..') @ AMP leidt dit af uit de scores op bepaalde vragen. Ja Ø Nee Ø

Vraag 2.4

Apotheekmedewerker stelt samen met de patiënt de **te beantwoorden zorgvragen** vast @ AMP leidt dit af uit de scores op bepaalde vragen. Ja Ø Nee Ø

Vraag 2.4.A

Indien vorige vraag: Ja, hoe ging dat / wat werd er gezegd? @ AMP leidt dit af uit de scores op bepaalde vragen.

Vraag 2.5

Apotheekmedewerker bespreekt het **verloop van het consult** met de patiënt Ja O Nee O
(bijv.: 'ik ga u eerst even wat vragen stellen / wat uitleggen en dan pak ik er iets bij')

Vraag 2.6

Was het voor u als klant **aan het begin van het consult**, duidelijk wie de apothekermedewerker was die u heeft geholpen Ja O Nee O

Vraag 2.6.1

Indien vraag 2.6 Ja, hoe werd dit duidelijk?

- Functie** stond op de badge die de medewerker droeg
- Naam** stond op de badge die de medewerker droeg
- Medewerker stelde zichzelf voor
 - noemde naam
 - noemde functie
- Anders, namelijk:
(probeer eerst zoveel mogelijk een van de bovenstaande items aan te kruisen)

Vraag 2.7

Indien bij vraag 2.6.1 de **functie** duidelijk was: wat was de functie?

- Apothekersassistent(e) (al dan niet met een toevoeging zoals: kwaliteitszorg, patiëntenzorg, etc.)
- Stagiair(e) / apothekers**assistent(e) in opleiding**
- Apotheker** (beherend- / 2^e -)
- Stagiair(e) / **apotheker in opleiding**
- Farmaceutisch **consulent**

- Andere functie, namelijk:
(probeer eerst zoveel mogelijk een van de bovenstaande items aan te kruisen)

INFORMATIE INWINNEN

De apotheker verzamelt relevante informatie (klacht / aandoening, geneesmiddel, context) van de patiënt (hoofdstuk 3 / paragraaf 3.3 en Noot 9 van de richtlijn)

Hoe lang / situatie (de H van de WHAM-vragen)

Vraag 3.1

Apotheekmedewerker vraagt met een **open vraag**¹ naar de verschijnselen/ Ja O Nee O
/ waar de klant precies last van heeft

(Een **open vraag** = een vraag waar de klant over na moet denken; waar je NIET met ja of nee op kunt antwoorden. Zo'n vraag begint vaak met een 'vragend voornaamwoord' zoals wie/ wat/ waar/welke/ hoe/ ...)

- Waar heeft hij (precies) last van?
- Waar zit het?

- Andere **open** vraag, namelijk

Vraag 3.2

Apotheekmedewerker stelt één of meer **gesloten vragen** (=vraag waar je met; Ja O Nee O
ja of nee op kunt antwoorden); noemt **voorbeelden** en/of **vraagt door** naar
de klachten, de oorzaak en/of andere dingen die van belang kunnen zijn
voor een goed advies

Vraag 3.2.1

Indien vraag 3.2 Ja, waar werd naar gevraagd?

(algemeen)

- Is het/heeft hij (midden)oorontsteking
- Is het verkoudheid / griep
- Is het / kan het een **kinderziekte** / waterpokken/... zijn?
- Heeft hij het wel eens eerder / vaker gehad

(verschijnselen/symptomen)

- Koorts/verhoging
 - Hoe hoog (open vraag)
 - hoger dan 38 °C
 - hoger dan (evt. genoemde andere temperatuur invullen)
- Hangerig
- Buikpijn / misselijkheid / diarree / overgeven / buikgriep
- Benauwdheid/kortademigheid
- Hoesten / hoorbare ademhaling
- Gewrichtspijn
- Verstopte neus

¹ <https://handigevragen.nl/open-vragen-voorbeelden/>

- Keelpijn
- Hoofdpijn
- Loopoor (*komt er vocht/pus/viezigheid/'troep'/bloed uit het oor*)

(*alarmsymptomen (waarvoor naar de huisarts/huisartsenpost verwezen moet worden)*)

- Weinig drinken en/of plassen
- Snelle/piepende ademhaling
- Blauwe lippen / bleek/grauw gezicht
- Vlekjes op de huid (die niet weg te drukken zijn (*met een glas*))
- Suf / verward / Steeds zieker / ontroostbaar huilen
- Drukpijn achter het oor / Afstaande oorschelp
- Nekpijn/stijve nek

- Anders, namelijk
(*probeer eerst zoveel mogelijk een van de bovenstaande items aan te kruisen*)

Vraag 3.3

Apotheekmedewerker vraagt **hoe lang** het kindje al ziek is / oorpijn heeft Ja O Nee O

Vraag 3.3.1

Indien vraag 3.3 Ja, hoe werd dat gevraagd?

- Open vraag (*hoelang heeft het kindje al oorpijn*)
- Gesloten vraag: langer dan dagen (*invullen, bijv 3 dagen; een week; ..*)

- Anders, namelijk
(*probeer eerst zoveel mogelijk een van de bovenstaande items aan te kruisen*)

Actie / Al eerder actie (de A van de WHAM-vragen)

Vraag 3.4

Apotheekmedewerker vraagt met een **open vraag** wat de klant al heeft geprobeerd /er aan heeft gedaan (*bijv. 'wat heeft u al geprobeerd?'*) Ja O Nee O

Vraag 3.4.1

Apotheekmedewerker stelt een **gesloten vraag**; noemt voorbeelden en/of vraagt door (*bijv. 'heeft u (ook) xxx geprobeerd/gedaan?'*) Ja O Nee O

- Zelfzorg/zelfmedicatie
 - oordruppels gegeven
 - neusdruppels of -spray / fysiologisch zout
 - gegeven/geprobeerd
 - in huis
 - paracetamol / pijnstillers
 - gegeven/geprobeerd
 - in huis

- Naar de huisarts geweest / gebeld
- Op Apotheek.nl / Thuisarts.nl gekeken
- Op de website van (invullen) gekeken
(bijv. RIVM; Zorgwijzer; ..)
- Op internet gekeken / 'gegoogeld' (zonder een specifieke website te noemen)

- Anders, namelijk
(*probeer eerst zoveel mogelijk een van de bovenstaande items aan te kruisen*)

Medicijnen (andere-) / controle (de M van de WHAM-vragen)

Vraag 3.5

Het gebruik van (andere) medicijnen en/of aandoeningen wordt besproken (er wordt naar gevraagd) Ja O Nee O

Vraag 3.5.1

Worden daarbij door de apotheekmedewerker voorbeelden genoemd? Ja O Nee O

Algemene voorbeelden

- Iets op recept / van de dokter / door een arts voorgeschreven
- Middel zonder recept / zelfzorgmiddel / iets van de drogist of supermarkt / vrij verkrijgbaar / 'handverkoop' (@ms: hiermee wordt bedoeld iets zonder recept, **tegen iets anders dan tegen de kwaal waarvoor advies wordt gevraagd**. Iemand kan bijvoorbeeld een voedingssupplement / vitaminepreparaat of een pijnstillers o.i.d. gebruiken)

Specifieke voorbeelden

- Astma
- Nierproblemen
- (Downsyndroom) @ms: dit ligt niet voor de hand want als dit het geval is dan weten de ouders dat ze bij zoiets direct naar de huisarts moeten, naar toch....)
- Allergie voor medicijnen of conserveermiddelen (zonder expliciet voorbeeld te noemen)
- Anders, namelijk:
(probeer eerst zoveel mogelijk een van de bovenstaande items aan te kruisen)

Vraag 3.6

Apotheekmedewerker wil gegevens (van de gebruiker) in de computer invoeren of vraagt of de klant ingeschreven is bij de apotheek Ja O Nee O

Vraag 3.6.1 Indien vraag 3.6 Ja, wat wordt er gevraagd?

- Hier ingeschreven? (bekend in deze apotheek)
- Naam, adres, woonplaats
- Leeftijd / geboortedatum
- De klachten / waar het voor gebruikt wordt
- Andere medicijnen die er gebruikt worden / andere aandoeningen die de klant heeft
- Anders, namelijk:
(probeer eerst zoveel mogelijk een van de bovenstaande items aan te kruisen)

Noteer in 'telegramstijl' alle gestelde analyse zorgvragen / WHAM-vragen:

UITLEG, ADVIES EN BESLUIT

De apotheker geeft uitleg en advies; bespreekt behandelmogelijkheden en komt met de patiënt tot een gezamenlijk besluit/behandelplan (hoofdstuk 3 / paragraaf 3.3 en Noot 10 van de richtlijn)

Voorlichting/ mondeling

Vraag 4.1

Apotheekmedewerker bespreekt of geeft **algemene informatie** over oorpijn / Ja O Nee O
(midden)oorontsteking

Vraag 4.1.1

Indien vraag 4.1 Ja, welke informatie wordt besproken?

Goed om te weten

- Oorpijn komt meestal door middenoorontsteking
- Begint vaak met een verkoudheid
- Pijn komt door druk op trommelvlies/verstopte buis van Eustachius
- Als het trommelvlies scheurt is de pijn over
- Komt vaak voor bij jonge kinderen (< 5jaar)
- Geneest meestal vanzelf / ergste klachten binnen 2-3 dagen over
- Kan spontaan doorbreken waardoor loopoor ontstaat / (doorprikken wordt niet meer gedaan)
- Loopoor gaat binnen 1 week over
- Andere informatie:

Toelichting behandeling

- Pijnstilling belangrijk / op tijd nieuwe dosis geven / niet wachten tot de pijn terugkomt
- Antibiotica zijn zelden nodig
- Neusspray/druppels helpen niet
- Lidocaïne oordruppels werken niet / hebben geen/niet veel effect
- Andere toelichting:

- Andere informatie, namelijk:
(probeer eerst zoveel mogelijk een van de bovenstaande items aan te kruisen)

Vraag 4.2

Medewerker geeft een prijs of productvergelijking Ja O Nee O

Vraag 4.2.1

Indien vraag 4.2 Ja, welke vergelijking wordt gegeven?

- Keuze tussen toedienings**vormen**, (zetpil; drank/vloeistof; tablet (kauw-; smelt-); neusspray; oordruppels; ..etc.)
- Verschil in **werkingsmechanisme** / aangrijpingspunt / hoe het werkt (...etc.)
(pijnverlichting of tegen gezwollen slijmvlies)
@ms: let op een mogelijke overlap met de vraag over 'uitleg over de werking' (hieronder bij vraag 4.10). Hier gaat het om de **keuze tussen verschillende middelen** (bv. het **ene middel** werkt tegen xxx; **het andere** tegen yyyy.) Bij vraag 4.10 gaat het om uitleg over het **middel dat verstrekt** (of geadviseerd) is
- Verschil in **werkzaam bestanddeel** / (het ene bevat paracetamol en het andere ibuprofen / lidocaïne / xylometazoline; ...etc.)
- Prijsvergelijking (het ene product is x euro, het andere is y euro)
- Verschillende verpakkingsgroottes (6 stuks /10 stuks; ...etc.)

@MS: als er alleen gezegd wordt 'hier zit y ml / z stuks in' dan is dat geen vergelijking; niet aankruisen in zo'n geval

Checklist Casus 2021/06 – Peuter met oorpijn

- Keuze tussen merk en huismerk / merkvrij / generiek product (*Sinaspri[®] en paracetamol 'van ons eigen merk'; ... etc.*)
- Keuze tussen verschillende merken (*Sinaspri[®] of Daro[®]*)
- Verschil in **gebruiksgemak** (*bijv. een drankje kan in de yoghurt of vla / is prettiger dan een zetpil; zetpil is niet leuk/fijn ;...etc.*)
- Verschillende sterktes (*120 mg of 240 mg*)
- Verschil in hoe snel / hoe lang het werkt (*het ene werkt binnen 30 minuten; het andere binnen een uur;...etc.*)

Anders, namelijk:

- Keuze tussen een zelfzorgmiddel en een **receptmiddel** (*al dan niet i.v.m. vergoeding (evt. briefje vragen **met de naam van het middel** dat de dokter moet voorschrijven)*)
- Keuze tussen een zelfzorgmiddel en een homeopatisch- of kruidenmiddel (*xxx vs. yyyy[®]*)
- Anders, namelijk:
(*probeer eerst zoveel mogelijk een van de bovenstaande items aan te kruisen*)

Vraag 4.3

Apotheekmedewerker raadpleegde een collega / werd geholpen door iemand anders bij het gesprek/consult Ja O Nee O

Vraag 4.3.1

Indien vraag 4.3 Ja, wat was de functie van die 2^e (en evt. 3^e) persoon?

- Apothekersassistente / collega met dezelfde functie
- Een apotheker
- Het was niet duidelijk wat de functie was
- Anders, namelijk:
(*probeer eerst zoveel mogelijk een van de bovenstaande items aan te kruisen*)

Vraag 4.3.2

Indien vraag 4.3 Ja, werd er uitleg gegeven waarom de collega werd geraadpleegd? Ja O Nee O

- Gegeven uitleg:
(*invullen wat er gezegd werd*)

Advisering

Vraag 4.4

Apotheekmedewerker bespreekt **niet-medicamenteuze / leefstijl** adviezen of wijst op adviezen (bv. in een folder of op een website) om het ongemak te verlichten / complicaties te voorkomen; etc. ... Ja O Nee O

@ms: als er gevraagd wordt of u een van onderstaande dingen al heeft geprobeerd → aankruisen bij vraag 3.4.1. Als er iets gevraagd wordt en er wordt direct iets bij gezegd in de trant van ... 'want dat wil nog wel eens helpen', dan mag het op beide plaatsen aangekruist worden.

Vraag 4.4.1

Indien vraag 4.4 Ja, welke adviezen worden gegeven?

- Voldoende / veel **drinken**
- Koortsbestrijding is niet (per sé) nodig / koorts kan geen kwaad

- Blijven letten op '**alarmsymptomen**' / andere ziekteverschijnselen² dan koorts (*sufheid, benauwdheid, vlekjes, te weinig drinken of plassen, etc....*)
- Binnen blijven /in bed blijven **niet nodig** / luchtig kleden zodat warmte weg kan

Bij loopoor (mocht dat alsnog ontstaan)

- Vocht wegdeppen
- Geen wattenstaafjes gebruiken
- Goede hygiëne (handen wassen)
- Beter niet zwemmen
- Douchen kan geen kwaad
- Kindje hoort misschien tijdelijk minder goed
-

Andere adviezen, namelijk:



- huismiddeltje/ 'oma-weet-raad'-tips (*watje met natuurazijn; hard gekookt ei tegen oor laten afkoelen; warme olijfolie; yoghurt met ui en mierikswortel ertegenaan; .. etc.*)
- Anders, namelijk
(*probeer eerst zoveel mogelijk een van de bovenstaande items aan te kruisen*)

Verstrekking

Vraag 4.5

Apotheekmedewerker verstrekt een of meer producten of middelen Ja O Nee O

Welk(e) middel(en) / product(en) worden verstrekt?

4.5.1 Naam product 1:	
4.5.2 RVG of RVH of EU barcodenummer product 1:	
4.5.3 Prijs product 1:	4.5.4 BTW: (indien gespecificeerd)
4.5.5 Inhoud / stuks / gram product 1:	4.5.6 Waarschuwingsticker aanwezig product 1:  <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> Ja O Nee O </div>
4.5.7 Naam product 2:	
4.5.8 RVG of RVH of EU barcodenummer product 2:	
4.5.9 Prijs product 2:	4.5.10 BTW: (indien gespecificeerd)
4.5.11 Inhoud / stuks / gram product 2:	4.5.12 Waarschuwingsticker aanwezig product 2:  <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> Ja O Nee O </div>

² <https://www.thuisarts.nl/ziek-kind/waar-moet-ik-op-letten-bij-mijn-zieke-kind-0>

Vraag 4.6

Welk(e) middel(en) worden **geadviseerd**?

@ms: dit zijn NIET producten die worden genoemd in het kader van product- of prijsvergelijking.

Noteer hieronder het geadviseerde middel dat niet op voorraad is; dat niet verstrekt kon worden of dat je te duur vond.

Naam geadviseerd product:

Vraag 4.7

Indien vraag 4.5 Nee, er heeft geen verstrekking plaatsgevonden, wat was daarvan de reden?

- Klant wordt naar de **(huis)arts** verwezen
@ms: zie ook vraag 4.16 ('grenzen van zelfzorg'- hieronder) waar kan worden aangekruist wat de reden voor verwijzing naar de huisarts is
- Niet-medicamenteuze** adviezen (... etc.) hebben de **voorkeur / helpen net zo goed of beter**
- Het product was **niet op voorraad** / klant werd naar de **drogist of supermarkt** verwezen
- Klant vindt het geadviseerde product te duur (bv. als er iets wordt aangeraden duurder dan € 10,00)
- Anders, namelijk:
(probeer eerst zoveel mogelijk een van de bovenstaande items aan te kruisen)

Vraag 4.8

Apotheekmedewerker geeft gebruiksaanwijzingen voor het **verstrekte EN/OF** Ja O Nee O
geadviseerde middel

Vraag 4.8.1

Indien vraag 4.8 Ja, welke gebruiksaanwijzingen worden gegeven?

@ms: bij deze casus is het belangrijk om precies te weten wat er is gezegd over hoe veel / hoe vaak en maximaal.

- Hoe** te gebruiken (hoe zetpil in te brengen; drank onverdund innemen; ... etc.)
- Hoe vaak** te gebruiken (3 x daags/4x daags;... etc.)
- Hoe veel** te gebruiken per keer (1 zetpil/1 tabletje / 5 ml/7,5 ml; ... etc.)
- Wanneer** te gebruiken (iedere x uur; voor de nacht/het slapengaan, ... etc.)
- Maximale dosering per dag** ((niet meer dan 3 zetpillen van 240 mg per dag/24 uur of 4-6 maal per dag/etmaal 120-180 mg in tablet of drankvorm)
- Tenminste 6 uur tussen 2 toedieningen (zetpillen)** (of 4 uur bij tabletjes of drank)
- Hoe lang** te gebruiken (tot de pijn over is; 1 week; ... etc.)
- Niet langer dan/maximaal **1 week/7 dagen achtereen** gebruiken
- Anders, namelijk:
(probeer eerst zoveel mogelijk een van de bovenstaande items aan te kruisen)

4.9 **Noteer alle** gebruiksaanwijzingen: (verplicht veld!)

Vraag 4.10

Apotheekmedewerker legt de **werking** van het **verstrekte / geadviseerde middel en/of product** uit Ja O Nee O

Vraag 4.10.1

Indien vraag 4.10 Ja, wat wordt er besproken?

- Hoe** het **werkt** / wat het doet in het lichaam (*bestrijdt de pijn; koortsverlagend; vermindert de zwelling van het slijmvlies etc.*)
- Wanneer** het **begint te werken**, het effect merkbaar wordt (*direct; 30 minuten; 1 uur; maar ook: het duurt even voordat het werkt; ...*)
- Hoe lang** de werking van het middel **aanhoudt** (*4-6 uur; paar uur, etc.*)
- Anders, namelijk:
(*probeer eerst zoveel mogelijk een van de bovenstaande items aan te kruisen*)

Vraag 4.11

Apotheekmedewerker bespreekt de belangrijkste/mogelijke **bijwerkingen** Ja O Nee O

@ms: met informatie over bijwerkingen wordt hier bedoeld: welke bijwerkingen er kunnen zijn. Ook als er wordt gezegd dat er geen of nauwelijks bijwerkingen zijn, hieronder aankruisen

- Geeft aan dat er **geen** of nauwelijks bijwerkingen zijn
(*nb: dit is iets anders dan het niet bespreken*)
- Andere genoemde bijwerkingen, namelijk:
(*probeer eerst zoveel mogelijk een van de bovenstaande items aan te kruisen*)

Vraag 4.12

Apotheekmedewerker bespreekt mogelijke **wisselwerkingen / interacties** van het verstrekte middel met andere medicijnen die de klant eventueel gebruikt of kan gaan gebruiken Ja O Nee O

- Geeft aan **dat** het verstrekte of geadviseerde wisselwerkingen / interacties kan hebben met medicijnen
@ms: indien van toepassing: bij vraag 4.15A noteren wat er over gezegd is
- Geeft aan dat er **geen** wisselwerkingen/interacties zijn
(*bijv. 'kan samen met andere medicijnen als u die zou gaan gebruiken'. nb. dit is iets anders dan het niet bespreken*)
- Anders, namelijk:
(*probeer eerst zoveel mogelijk een van de bovenstaande items aan te kruisen*)

Vraag 4.13

Apotheekmedewerker bespreekt de invloed op het **reactievermogen** en/of de rijvaardigheid Ja O Nee O

- Geeft aan **dat** het verstrekte of geadviseerde middel invloed kan hebben op het reactievermogen en/of de rijvaardigheid
@ms: Ik kan zo snel niet bedenken hoe dat zou werken, maar indien van toepassing: bij vraag 4.15A noteren wat er over gezegd is
- Zegt dat er **geen** invloed op het reactievermogen en/of de rijvaardigheid is
(*nb. dit is iets anders dan het niet bespreken!*)
- Anders, namelijk:
(*probeer eerst zoveel mogelijk een van de bovenstaande items aan te kruisen*)

Vraag 4.14

Apotheekmedewerker geeft overige 'uitgifte-informatie'

Ja

Nee

Vraag 4.14.1

Indien vraag 4.14 Ja, welke informatie wordt er gegeven?

- Niet samen met andere paracetamol-bevattende pijnstillers gebruiken**
- Informatie over **hulpstoffen / niet-werkzame bestanddelen** (zoals conserveermiddelen en andere hulpstoffen. Bijv: bevat suiker); ... etc.)
- Informatie over **bewaren/houdbaarheid** (bij kamertemperatuur/onder de 25 °C /30 °C bewaren; niet in de vriezer/koelkast; na **openen x weken/maanden/jaren houdbaar**; etc.)
- Verstrekte middel is 1^e keus / meest verkochte/geadviseerde middel / wordt (ook) door de (huis)arts voorgeschreven / kan samen met (de meeste) andere medicijnen / wordt het best verdragen / geeft de minste bijwerkingen / goede verhalen over gehoord / goede ervaringen mee opgedaan

- Anders, namelijk:
(probeer eerst zoveel mogelijk een van de bovenstaande items aan te kruisen)

Vraag 4.15

Apotheekmedewerker geeft aan dat de klant in de bijsluiters(/op de verpakking) belangrijke zaken nog een keer kan nalezen.³

Ja

Nee

4.15A Noteer alle **uitgifte-informatie**: (verplicht veld!)

Vraag 4.16

Apotheekmedewerker bespreekt de grenzen van zelfzorg / geeft aan **wanneer** de klant **naar de huisarts** moet gaan / wat te doen als de klachten ondanks de adviezen niet verminderen of overgaan

Ja

Nee

@ms: als de klant wordt aangeraden om **nu / direct** naar de huisarts te gaan: ook aankruisen bij vraag 4.7

Vraag 4.16.1

Indien vraag 4.16 Ja, welk advies / welke adviezen worden gegeven?

algemeen

- Als de oorpijn erger wordt of bij drukpijn achter het oor
- Als het kindje slecht drinkt (minder dan de helft van wat het normaal drinkt) of weinig plast
- Als de oorpijn en/of koorts **na 3 dagen** nog niet **MINDER** worden
- Als het kindje **langer dan 5 dagen koorts** heeft

- Andere periode: (invullen)

- Bij een of meerdere **alarmsymptomen**: kindje is ernstig ziek is/gaat snel achteruit gaat; als het suf wordt; het benauwd krijgt; piepend ademhaalt; ontroostbaar huilt; bleek/grauw gaat zien; blauwe lippen krijgt; als u het niet vertrouwt /zich ongerust maakt

³ 190521 Gesprekshulp STARTCONSULT 2019_knmp.nl.pdf

bij loopoor (mocht dat ontstaan)

- Als een loopoor na 1 week niet over is
- 1 week nadat het oor weer droog is

- Sowieso / altijd naar de huisarts met oorpijn en/of koorts

- Anders, namelijk:
(probeer eerst zoveel mogelijk een van de bovenstaande items aan te kruisen)

Vraag 4.17

Apotheekmedewerker handelt het adviesgesprek zelf af, zonder direct door te verwijzen naar de huisarts (en voorkomt hiermee onnodige zorgkosten) Ja O Nee O

AFSLUITING

De apotheker en patiënt bevestigen het besproken beleid. Gegevens vastleggen in het patiëntendossier en vervolgspraak maken (hoofdstuk 3 / paragraaf 3.3 en Noot 11 van de richtlijn)

Vraag 5.1

Apotheekmedewerker **vat bij afsluiting** van het gesprek de gegeven informatie **samen** Ja O Nee O

Vraag 5.2

Medewerker vraagt (expliciet) of **alles duidelijk** is/of **alles begrepen** is / **of de klant nog vragen heeft** Ja O Nee O

Vraag 5.2.1

Indien vraag 5.2 Ja: hoe werd dat gevraagd?

- Met een open vraag, (bijv. 'welke vragen heeft u nog?' wat wilt u verder nog weten?; ...etc.)
- Met een gesloten vraag (= vraag waar het antwoord alleen 'ja', of 'nee' op kan zijn), (bijv. 'heeft u (verder) nog vragen?' of 'is alles duidelijk?')

Vraag 5.3

Apotheekmedewerker geeft schriftelijke informatie mee of verwijst naar een folder / andere schriftelijke informatie of naar een website / internet / app over het verstrekte / geadviseerde middel of het onderwerp van de casus, **anders dan de fabrieksbijsluiter**. (algemene folders of magazines van de apotheek(keten) vallen hier NIET onder) Ja O Nee O

Vraag 5.3.1

Indien vraag 5.3 Ja, om welk materiaal gaat het?

Schriftelijk materiaal

- KNMP Publieksfolder (**naam / titel invullen**)
.....
- Servicewijzer (**naam / titel invullen**)
.....
- Folder van eigen apotheek of andere keten (**naam / titel invullen**)
.....
- Folder) / flyer van een fabrikant (**naam / titel invullen**)
.....

- Print** van een website (*bijv. apotheek.nl of thuisarts.nl*)
 - Middenoorontsteking – Apotheek.nl
 - Mijn kind heeft **oorpijn** – Thuisarts.nl
 - Mijn kind heeft **koorts** – Thuisarts.nl
 - Mijn kind heeft een **loopoor** – Thuisarts.nl
 - Stoplichtenboekje 'Mijn kind heeft koorts'
 - BENU - Oorpijn

- Medewerker wil een folder meegeven, maar die is niet aanwezig, wordt niet gevonden**

Websites of apps

- Apotheek.nl:
 - Middenoorontsteking
 - Oorpijn
 -
- Webapp Apotheek.nl (@ms: deze is in de plaats gekomen van de 'Apotheek' app)

- Thuisarts.nl:
 - Mijn kind heeft oorpijn – Thuisarts.nl
 - Mijn kind heeft koorts – Thuisarts.nl
 - Mijn kind heeft een loopoor – Thuisarts.nl
 - Stoplichtenboekje 'Mijn kind heeft koorts'

- Website van de **eigen apotheek of de keten** waarbij de apotheek is aangesloten (*Serviceapotheek, BENU, Alphega, Boots, Medsen, Thio Pharma; VAL; ZGA etc.*)

- Website of **app** van een **fabrikant** van een product
 - (**naam / titel invullen**)

- Apotheekmedewerker verwijst naar schriftelijke info of een website **ZONDER** voorbeelden te noemen (*bijvoorbeeld dat er op internet ook van alles over te vinden is / dat er in de apotheek folders zijn etc., zonder dat er een specifieke website of folder wordt genoemd*)

- Anders, namelijk
(*probeer eerst zoveel mogelijk een van de bovenstaande items aan te kruisen*)

Vraag 5.4

Apotheekmedewerker geeft de mogelijkheid aan om te bellen of (nogmaals) langs te komen bij vragen of blijvende klachten (*'want er zijn (eventueel) alternatieven'*)

Ja Nee

LOGISTIEK

Terhandstelling en bespreking (administratief) vervolg; gebruik hulpmiddelen

Vraag 6.1

Op welk moment wordt het medicijn/het product gepakt?

- Direct aan het begin
- In de loop van het consult
- Aan het eind
- Niet van toepassing

- Anders, namelijk:
(*probeer eerst zoveel mogelijk een van de bovenstaande items aan te kruisen*)

Vraag 6.2

Het consult en de terhandstelling (overhandiging van het medicijn/product) werden **door dezelfde apothekemedewerker** gedaan / afgehandeld Ja Nee

Vraag 6.3

Apothekemedewerker gebruikt (*schriftelijke, computer-, verpakings-*) **hulpmiddelen als leidraad** bij het voeren van het consultgesprek Ja Nee

Vraag 6.3.1

Indien vraag 6.3 Ja, wat wordt er gebruikt?

- Computer** /website (*van eigen apotheek(keten); apotheek.nl; thuisarts.nl; servicewijzer, etc.*)
 - Medewerker **kijkt zelf** in de computer
 - Laat de patiënt / klant **meekijken naar tekst**
 - Laat een **filmpje / animatie** zien
- (Meegegeven) **Folder(s) / schriftelijk materiaal** / VI ...
- Verpakking(en) / bijsluiter(s)**/gebruiksaanwijzing(en) van een product
- Anders, namelijk
(*probeer eerst zoveel mogelijk één van de bovenstaande items aan te kruisen*)

WACHT- & ADVIESTIJD

Vraag 7.1

Begintijd bezoek 11 uur 16 minuten

Vraag 7.2

Eindtijd bezoek 11 uur 22 minuten

Vraag 7.3

Wachttijd (aantal minuten voordat men wordt geholpen, afronden op hele minuten)

0 minuten

Vraag 7.4

Adviestijd (aantal minuten dat het gesprek met de medewerker in beslag neemt, hele minuten)

6 minuten

Vraag 7.5

Aantal patiënten / klanten bij binnenkomst 1 patiënten/klanten

Vraag 7.6

Aantal patiënten / klanten bij vertrek 1 patiënten/klanten

KWALITATIEF VERSLAG

Vraag 8.1

Beschikt de apotheek over een nummerapparaat waarop gekozen kan worden voor middelen met of zonder recept of afhaalcode? Ja Nee

Vraag 8.1.1

Indien vraag 8.1 Ja, functioneerde dit systeem ook daadwerkelijk? (kon u inderdaad kiezen voor de optie 'met recept' of 'zonder recept' of 'afhaalcode' en werd u daarvoor ook 'anders' geholpen?) Ja Nee

Vraag 8.2

Hoe verliep het bezoek/de afhandeling

- Computer doet het niet / computerstoring
- Apotheekmedewerker had hulp nodig bij de computer
- Printerproblemen
- PIN-apparaat stuk / buiten werking
- Nummerapparaat stuk / buiten werking
- Parkeerproblemen
- Lange wachttijd
- Onwennigheid met of door coronavoorzieningen (*lastig te verstaan/dingen te zien i.v.m. schermen; grotere afstand; ...etc.*)
- Geen bijzonderheden
- Andere opvallende zaken (max. 3 à 4 regels, neutraal / opbouwend formuleren / geen oordelen)

.....

De kassa was niet goed afgesloten, zodat ze dacht dat ik meneer Mulder was. De medewerker deed haar bril met spatscherm af om beter verstaanbaar te zijn.....

.....