



INSTRUCTIE

In dit bestand vindt u alle benodigheden voor het WASA spel:

- spelregels
- spelkaartjes
- Korte informatie over het Drogisten Zelfzorgvoorlichtingsmodel, WASA, KassaCheck en Drogisten Zelfzorgstandaarden.
- Het uitgebreide Zelfzorgvoorlichtingsmodel

Aanbevolen volgorde:

1. Print dit document uit.
2. Plak de achter- en voorzijde van de kaartjes tegen elkaar en knip de spelkaartjes uit (let op: als u dubbelzijdig kunt printen is het handiger om ze dubbelzijdig uit te printen op stevig papier).

Heeft u suggesties ter verbetering van het spel of een idee voor een ander 'drogisterij-spel', laat het ons even weten via info@degaper.nl

Veel spel- en leerplezier toegewenst.

Drogisterij Academy



Spelregels

- De basis voor het WASA spel zijn het Drogisten Zelfzorgvoorlichtingsmodel, de WASA-vragen en de Drogisten Zelfzorgstandaarden.
- Van elk kaartje (Wie, Aard, Sinds, Al gedaan) wordt er één getrokken. De informatie op deze kaartjes schetsen samen een praktijksituatie. Een speler speelt met deze informatie de klant, een andere andere speler speelt de (Assistent-)Drogist. Het gaat er om een zo goed mogelijk advies te geven.
- Wanneer het spel wordt gespeeld door twee personen of meer, dan bepaalt de persoon die de situatie schetst (eventueel met de overige spelers) of het advies naar aanleiding van de geschetste situatie acceptabel is. Wordt het spel door één speler gebruikt, dan dient deze zijn antwoord te controleren met behulp van de CBD Drogisten Zelfzorgstandaarden.
- Als er op een kaartje twee mogelijkheden staan, moet de mogelijkheid gekozen worden die het beste bij de situatie past.

Bijvoorbeeld op het WIE-kaartje staat;

- Zwangere vrouw
- Baby 6 maanden

Wanneer er dan op een AARD-kaartje 'luierruptslag' staat, kiest u bij WIE voor de baby van 6 maanden.

- Een rapportcijfer wordt, aan de hand van het gegeven advies, bepaald door de (mede)spelers. Wie aan het einde van het spel gemiddeld het hoogste rapportcijfer heeft, is de winnaar.



DROGISTERIJ
ACADEMY

Wie



DROGISTERIJ
ACADEMY

Wie



DROGISTERIJ
ACADEMY

Wie



DROGISTERIJ
ACADEMY

Wie



DROGISTERIJ
ACADEMY

Wie



DROGISTERIJ
ACADEMY

Wie



DROGISTERIJ
ACADEMY

Wie



DROGISTERIJ
ACADEMY

Wie



DROGISTERIJ
ACADEMY

Wie



DROGISTERIJ
ACADEMY

Wie



DROGISTERIJ
ACADEMY

Wie



DROGISTERIJ
ACADEMY

Wie



DROGISTERIJ
ACADEMY

Wie



DROGISTERIJ
ACADEMY

Wie



DROGISTERIJ
ACADEMY

Wie



DROGISTERIJ
ACADEMY

Wie



DROGISTERIJ
ACADEMY

Wie



DROGISTERIJ
ACADEMY

Wie



DROGISTERIJ
ACADEMY

Wie



DROGISTERIJ
ACADEMY

Wie



DROGISTERIJ
ACADEMY

Wie

<ul style="list-style-type: none"> • Vrouw 32 jaar • Zwanger • Kind 10 jaar 	<ul style="list-style-type: none"> • Kind 1 jaar • Man 30 jaar • Suikerziekte 	<ul style="list-style-type: none"> • Man 30 jaar • Kind 8 jaar
<ul style="list-style-type: none"> • Vrouw 78 jaar • Kind 4 jaar 	<ul style="list-style-type: none"> • Man 40 jaar • Hartafwijking • Kind 12 jaar 	<ul style="list-style-type: none"> • Meisje 15 jaar • Kind 6 jaar • Suikerziekte
<ul style="list-style-type: none"> • Baby 6 maanden • Vrouw 38 jaar 	<ul style="list-style-type: none"> • Kind 3 jaar • Vrouw 26 • Depressief 	<ul style="list-style-type: none"> • Man 33 • Overgevoelig voor prostaglandine-syntese-remmer • Kind 9 jaar
<ul style="list-style-type: none"> • Man 83 jaar • Baby 3 maanden 	<ul style="list-style-type: none"> • Vrouw 26 jaar • Zwanger • kind 7 jaar 	<ul style="list-style-type: none"> • Man 46 jaar • Zoutarm dieet • Kind 18 maanden
<ul style="list-style-type: none"> • Vrouw 44 jaar • Rookt minimaal 10 sigaretten per dag. • Kind 2 jaar 	<ul style="list-style-type: none"> • Man 28 jaar • Anderstalig • Kind 11 jaar 	<ul style="list-style-type: none"> • Vrouw 79 jaar • Slechthorend • Baby 8 maanden
<ul style="list-style-type: none"> • Man 68 jaar • Slechthorend • Kind 1 jaar 	<ul style="list-style-type: none"> • Meisje 17 jaar • Kind 3 jaar 	<ul style="list-style-type: none"> • Vrouw 58 jaar • Reuma • Kind 10 jaar
<ul style="list-style-type: none"> • Kind 5 jaar • Vrouw 21 jaar 	<ul style="list-style-type: none"> • Vrouw 70 jaar • Baby 9 maanden 	<ul style="list-style-type: none"> • Man 45 jaar • Hoge bloeddruk • Kind 11 jaar



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard

Aambeien	Bedplassen	Bijholteonsteking
Bloedneus	Diarree	Griep
Hoest	Hoge bloeddruk	Hoofdluis
Hoofdpijn	Huiduitslag	Hyperventilatie
Insectenbeet	Keelpijn	Waterpokken
Rode hond	Mazelen	Roodvonk
Vijfde ziekte	Zesde ziekte	Kneuzing



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard



DROGISTERIJ
ACADEMY

Aard

Verstuiking	Koorts	Wratten
Koortslip	Luieruitslag	Maagklachten
Middenoorontsteking	Obstipatie	Rugklachten
Slapeloosheid	Spugen	Stoppen met roken
Stress	Urine-incontinentie	Vermoeidheid
Witte vloed		



DROGISTERIJ
ACADEMY

Sinds



DROGISTERIJ
ACADEMY

Sinds



DROGISTERIJ
ACADEMY

Sinds



DROGISTERIJ
ACADEMY

Sinds



DROGISTERIJ
ACADEMY

Sinds



DROGISTERIJ
ACADEMY

Sinds



DROGISTERIJ
ACADEMY

Sinds



DROGISTERIJ
ACADEMY

Sinds



DROGISTERIJ
ACADEMY

Sinds



DROGISTERIJ
ACADEMY

Sinds



DROGISTERIJ
ACADEMY

Sinds



DROGISTERIJ
ACADEMY

Sinds



DROGISTERIJ
ACADEMY

Sinds



DROGISTERIJ
ACADEMY

Sinds



DROGISTERIJ
ACADEMY

Sinds



DROGISTERIJ
ACADEMY

Sinds



DROGISTERIJ
ACADEMY

Sinds



DROGISTERIJ
ACADEMY

Sinds



DROGISTERIJ
ACADEMY

Sinds



DROGISTERIJ
ACADEMY

Sinds



DROGISTERIJ
ACADEMY

Sinds

Vandaag	Gisteren	2 dagen
3 dagen	4 dagen	5 dagen
6 dagen	Een week	10 dagen
12 dagen	Twee weken	Drie weken
Een maand	Twee maanden	Drie maanden
Steeds terugkerend		



DROGISTERIJ
ACADEMY

Al gedaan



DROGISTERIJ
ACADEMY

Al gedaan



DROGISTERIJ
ACADEMY

Al gedaan



DROGISTERIJ
ACADEMY

Al gedaan



DROGISTERIJ
ACADEMY

Al gedaan



DROGISTERIJ
ACADEMY

Al gedaan



DROGISTERIJ
ACADEMY

Al gedaan



DROGISTERIJ
ACADEMY

Al gedaan



DROGISTERIJ
ACADEMY

Al gedaan



DROGISTERIJ
ACADEMY

Al gedaan



DROGISTERIJ
ACADEMY

Al gedaan



DROGISTERIJ
ACADEMY

Al gedaan



DROGISTERIJ
ACADEMY

Al gedaan



DROGISTERIJ
ACADEMY

Al gedaan



DROGISTERIJ
ACADEMY

Al gedaan



DROGISTERIJ
ACADEMY

Al gedaan



DROGISTERIJ
ACADEMY

Al gedaan



DROGISTERIJ
ACADEMY

Al gedaan



DROGISTERIJ
ACADEMY

Al gedaan



DROGISTERIJ
ACADEMY

Al gedaan



DROGISTERIJ
ACADEMY

Al gedaan

<ul style="list-style-type: none">• Zinkzalf gebruikt• Niets	<ul style="list-style-type: none">• Veel gedronken• Paracetamol gebruikt	Niets
<ul style="list-style-type: none">• Veel bewogen• Ibuprofen gebruikt	Middel op advies van de huisarts gebruikt	Kruidenthee gedronken
Homeopatisch (genees)middel gebruikt	<ul style="list-style-type: none">• Rust genomen• Aspirine gebruikt	<ul style="list-style-type: none">• Voltaren K gebruikt• Niets
<ul style="list-style-type: none">• Sanalgin gebruikt• Niets	<ul style="list-style-type: none">• Niets• Aleve Classic genomen	<ul style="list-style-type: none">• Panadol plus gebruikt• Niets
Niets	Niets	Niets
<ul style="list-style-type: none">• Paracetamol gebruikt• Niets	<ul style="list-style-type: none">• Ibuprofen gebruikt• Niets	Niets
Niets	Niets	Niets

Onderstaande tekstgedeelten zijn afkomstig uit het CBD standaard lesmateriaal 2007.

ZELFZORGVOORLICHTING

We spreken in de drogisterij van inhoudelijk goede zelfzorgvoorlichting als de klant:

- Inhoudelijk feitelijk correcte informatie krijgt. Dit is informatie die in lijn is met de wetgeving, de Drogisten Zelfzorgstandaard, de bijsluiter en volgens de regels van 'het vak'.
- Op een prettige wijze een advies krijgt, afgestemd op zijn vraag, behoefte of probleem;
- Indien nodig een beargumenteerde keuzemogelijkheid krijgt voorgelegd uit alternatieve middelen: een regulier of homeopathisch middel; een goedkoper (bijvoorbeeld het eigen huismerk) of duurder middel;
- (Indien van toepassing) tips krijgt wat hij zelf (nog meer) kan doen om de klachten te verminderen (bijvoorbeeld tips voor vezelrijke voeding in geval van verstopping of een demonstratie van het gebruik van een stoomapparaat bij verkoudheid);
- Zo nodig gestimuleerd wordt de eigen huisarts of een andere deskundige te raadplegen, bijvoorbeeld een diëtiste of een stoppen-met-roken cursus. Soms is een ogenschijnlijk onschuldige klacht een voorbode of signaal van een ernstige kwaal. Klanten moeten er in alle gevallen op kunnen rekenen dat hun gezondheid voorop staat (in plaats van de verkoop van zelfzorgmiddelen) en dat u hen tijdig wijst op het belang van het raadplegen van de huisarts. Zelfs bij het vermoeden van (mogelijk) misbruik moet u de klant stimuleren om naar de huisarts te gaan. De normen en waarden van het drogistenvak en de waarborgvragen verlangen dit van u.

Goede voorlichting in de drogisterij komt neer op het hanteren van vijf vuistregels:

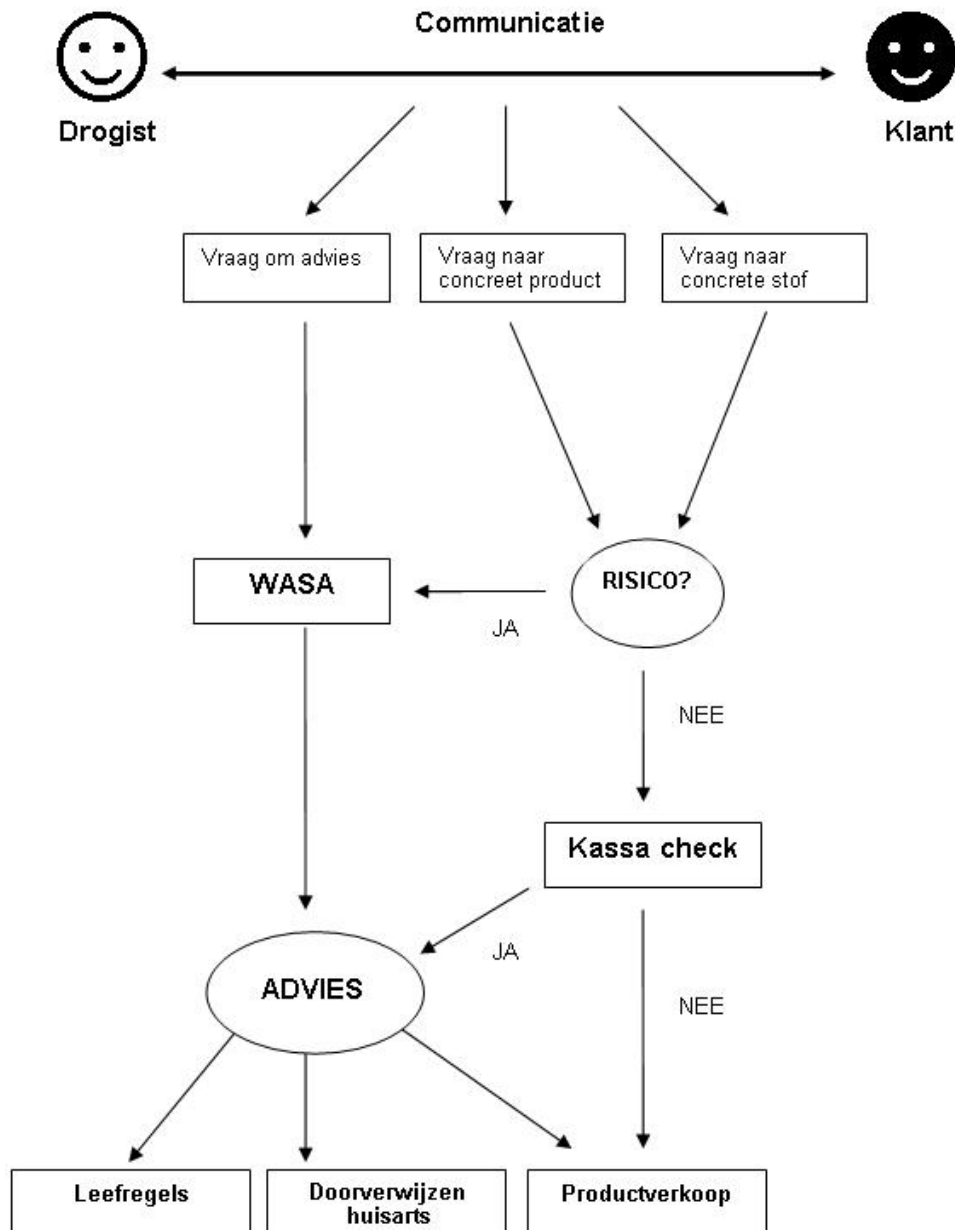
1. Zelfzorggeneesmiddelen zijn in principe veilig;
2. Eigen verantwoordelijkheid van de klant staat voorop;
3. Adviesverantwoordelijkheid ligt bij de drogist;
4. Vakkennis en voorlichtingsvaardigheden zijn noodzakelijk;
5. Verkoop van zelfzorggeneesmiddelen is een stapsgewijs proces.

DROGISTEN ZELFZORGVOORLICHTINGSMODEL

Keuzemomenten voor klant en drogist

Goed voorlichten veronderstelt een gestructureerde, systematische aanpak. Uw voorlichting moet immers aansluiten bij de voorlichtingsvraag en behoefte van de klant. Bovendien moet de klant kunnen begrijpen wat u zegt en met uw informatie of advies uit de voeten kunnen. Een gestructureerde systematische aanpak vergroot de kans op effectieve voorlichting aanzienlijk.

Het CBD heeft een model ontwikkeld dat de belangrijkste keuzemomenten voor klant en drogist schematisch weergeeft in Afbeelding 1. Dit model is het Drogisten Zelfzorgvoorlichtingsmodel. Het bevat de spelregels voor de communicatie over zelfzorg(genees)middelen tussen de drogist en de klant.



Afbeelding 1: Drogisten Zelfzorgvoorlichtingsmodel

Het Drogisten Zelfzorgvoorlichtingsmodel begint met een klant die de drogisterij binnenkomt en eindigt met het vertrek van die klant. Grofweg bestaat elk voorlichtingsgesprek uit drie delen:

- Het begin (de vraagverheldering). Om wie gaat het? Wat is de aard van de vraag of klacht? Sinds wanneer? Wat is er al aan gedaan? Een goed begin is ook hier het halve werk;
- Het middengedeelte. Hierin wordt de feitelijke voorlichting gegeven. Deze voorlichting kan bestaan uit het geven van informatie of advies, uit het demonstreren van bepaalde handelingen en/of uit het verwijzen naar een collega, naar de huisarts of naar een andere deskundige;
- De afsluiting. Hierin controleert u of de klant uit de voeten kan met uw verhaal. U gaat na of iets nog onduidelijk is en of de klant nog iets anders wil vragen of nodig heeft.

WASA-VRAGEN

De WASA-vragen zijn:

- **Wie** heeft klachten: man, vrouw, kind (en leeftijd!)?
- **Aard** van de klachten (wat is er aan de hand)?
- **Sinds** wanneer heeft de persoon klachten: vandaag, enkele dagen, week, maand, nog langer?
- **Al** aan gedaan: wat heeft de klant zelf al geprobeerd om de klachten te verminderen? Zijn er al zelfzorgmiddelen gebruikt? Zo ja, welke, hoelang en hoeveel? Zijn andere maatregelen genomen?

De volgorde van de WASA-vragen is niet willekeurig. Slaat u noodzakelijke WASA-vragen over en begint u meteen met informatie geven, dan kan er in sommige gevallen een vervelende situatie ontstaan. Dit wordt duidelijk aan de hand van onderstaand voorbeeld.

Niet in alle gevallen is het overigens nodig om één of meer WASA-vragen te stellen. Vaak is de situatie zodanig dat zonder bezwaar een middel kan worden verstrekt.

KASSACHECK

Voer, voordat u een product verkoopt, wel altijd de kassacheck uit. Bij de verkoop van UAD-geneesmiddelen moet u de klant altijd vragen of hij nog advies wil over het product (bijvoorbeeld over de specifieke risico's van het product). Als het om een AV-geneesmiddel gaat, is dit niet verplicht. Overigens is het nooit verkeerd om ook bij een AV-geneesmiddel te wijzen op de eventuele contra-indicaties en waarschuwingen.

Het vragen of de klant nog advies wenst wordt de kassacheck genoemd. Indien de klant advies wil, geef hem dan advies of verwijst hem door naar de Drogist. Heeft de klant geen behoefte aan advies, dan rekent u het product af.

Er is geen standaardvraag die perse gesteld moet worden in het kader van de kassa check. Waar het om gaat is dat bij de verkoop van elk zelfzorggeneesmiddel wordt gecontroleerd of de klant nog behoefte heeft aan advies. Hoe u dat vraagt, kunt u zelf afstemmen op de situatie, zodat het op een soepele en vanzelfsprekende manier verloopt. "Heeft u nog advies nodig over geneesmiddelen?" is bijvoorbeeld een heldere vraag die niet teveel tijd kost en waar de klant een duidelijk ja of nee op kan antwoorden.

Ook wanneer vaste klanten regelmatig hetzelfde zelfzorggeneesmiddel komen halen, blijft het toch nodig om elke keer die controlevraag te stellen. Want het kan bijvoorbeeld gebeuren dat de klant net met een receptgeneesmiddel is begonnen dat niet in combinatie met het zelfzorggeneesmiddel gebruikt mag worden. Om niet telkens dezelfde vraag te hoeven stellen, kunt u ook zeggen 'u bent bekend met het gebruik hè?' Als de klant dan toch nog iets wil weten, dan blijkt dat vanzelf.

Zelfzorgvoorlichting en de Drogisten Zelfzorgstandaarden

Als richtlijn voor de inhoudelijke informatie die u aan de klant geeft, kunt u voor de meeste aandoeningen waarmee de klant bij u komt een Drogisten Zelfzorgstandaard gebruiken. Een Drogisten Zelfzorgstandaard bevat informatie over oorzaken en symptomen van de klacht (informatie waarmee u dus duidelijkheid krijgt over de 1^e A-vraag); informatie over wanneer een arts moet worden geraadpleegd (A-vragen en S-vraag) en informatie over risicogroepen voor bepaalde middelen (W-vraag). Anders gezegd: het Drogisten Zelfzorgvoorlichtingsmodel gebruikt u voor de wijze waarop u een voorlichtingsgesprek voert, de standaarden voornamelijk voor de inhoud.

De Drogisten Zelfzorgstandaarden zijn opgebouwd volgens een vaste structuur:

Inleiding

Hier staan de symptomen en achtergronden van een aandoening beschreven.

Verschijselen

De verschijnselen van de aandoening worden belicht vanuit de medische optiek.

Oorzaak

De oorzaak of oorzaken van de aandoening worden belicht vanuit de medische kant.

Leefregels, voeding en algemene adviezen:

Hier gaat het om algemene adviezen die vaak een breder vlak beslaan dan de specifieke aandoening die in de inleiding is beschreven. Als bijvoorbeeld de inleidende tekst over spanningshoofdpijn gaat, dan kunnen de algemene adviezen ook betrekking hebben op hoofdpijn in het algemeen.

Naar de dokter?

In deze rubriek wordt de grens voor de zelfzorg afgebakend en wordt aangegeven wanneer de arts moet worden geraadpleegd. Ook hier wordt veelal een ruime indicatie gevolgd, zodat eerder te vroeg dan te laat naar de arts wordt verwezen.

Zelfmedicatie

Als de drogist voor de bewuste aandoening geregistreerde geneesmiddelen in het assortiment voert, dan is de essentie van de werkzame stoffen voor die geneesmiddelen in die rubriek beschreven. Afhankelijk van het kritische (= potentieel gevaarlijke) karakter van die stoffen is de beschrijving gedetailleerd of meer globaal. Die beschrijvingen zijn afgeleid uit de teksten van de officiële registratiedossiers van de geneesmiddelen. Soms zijn ook fytotherapeutische/homeopathische stoffen vermeld. Bij de afsluitende merkenopsummingen staan uitsluitend geregistreerde (reguliere of homeopathische) geneesmiddelen vermeld.

INHOUD / KENNIS
De Drogisten
Zelfzorgstandaarden en
theorie over voorlichting



Drogist

Communicatie



Klant

Vraag / probleem

VAARDIGHEDEN / BEROEPSHOUDING

Klantgerichtheid

Wat wil de klant?
Hoe sluit ik aan bij de klant?

Integriteit

Hoe kom ik aan noodzakelijk
persoonlijke informatie?
Hoe ga ik om met
persoonlijke informatie?

Mondelinge communicatie

Hoe krijg ik de juiste informatie?
Hoe vertel ik het de klant?

Stressbestendigheid

Hoe ga ik om met lastige
(klant)situaties?
Hoe ga ik om met werkdruk?

Beoordelingsvermogen

Wat zijn risico's en mogelijkheden?
Welke conclusie kan ik trekken?

Vraag om advies Vraag naar
concreet product Vraag naar
concrete stof

SPECIFIEKE KLANTEN

Zwangeren

Ouderen

Kinderen
onder 16jr.

Anderstaligen

Chronische
gebruikers

WASA

RISICO?

JA

NEE

Kassa check

ADVIES

JA

NEE

Leefregels

Doorverwijzen
huisarts

Productverkoop

