



**NAN 2006 – Richtlijn 7**  
**Ruimten en faciliteiten**

Versie: 26 februari 2007  
Auteur: KNMP/WINAp

## Leeswijzer richtlijn 7

Deze richtlijn beschrijft de fysieke en facilitaire randvoorwaarden voor de openbare apotheek. Conform hoofdstuk 7 van de NAN 2006 is de richtlijn als volgt opgebouwd:

7.1 Toegankelijkheid

7.2 Beheer van geneesmiddelen.

In 7.1 zijn de fysieke toegankelijkheid, de beschikbaarheid van ruimten, faciliteiten, apparatuur en informatiebronnen inclusief het onderhoud ervan beschreven, evenals de toegankelijkheid van de zorg- en dienstverlening; 7.2 beschrijft de eisen aan het geneesmiddelenbeheer in de apotheek.

De oude richtlijn Thuisbezorgen is verdeeld over richtlijn 2 voor de daadwerkelijke zorg- en dienstverlening en richtlijn 7.1 voor de randvoorwaarden (bij NAN 7.1.5).

### *Ruimtelijke privacy in de apotheek*

De apotheker is zorgverlener conform de Wet Geneeskundige Behandelings Overeenkomst (WGBO). De WGBO stelt in artikel 459 dat het gesprek tussen hulpverlener en patiënt moet plaatsvinden buiten waarneming van anderen. Voor artsen betekent dit: in een aparte spreekkamer, voor apothekers zal dit worden geïnterpreteerd als: *buiten gehoorafstand*. Wat dit betekent voor de praktijk kunt u lezen bij NAN 7.1.3.

## **7.1 Toegankelijkheid**

### *NAN 7.1.1*

*De apotheek is zodanig ontworpen, gesitueerd en herkenbaar gemaakt voor de patiënt, dat de apotheek voor de patiënt goed toegankelijk is.*

#### **Aanbeveling 1**

De apotheek zit op een met alle gangbare vormen van vervoer goed bereikbare plaats.

#### **Aanbeveling 2**

De apotheek beschikt over parkeermogelijkheden voor haar patiënten.

#### **Toelichting**

Het is raadzaam alert te zijn op eventuele relevante veranderingen in de buurt, zoals de plannen van een gemeente om autoluw te worden.

#### **Aanbeveling 3**

De apotheek zorgt voor een goede fysieke herkenbaarheid van het gebouw als apotheek en een duidelijke aanduiding van de openingstijden.

#### **Toelichting**

Volgens een uitvoeringsbesluit bij de Geneesmiddelenwet is het verplicht een duidelijke aanduiding van de naam c.q. namen van de apotheker(s) op het gebouw te hebben.

#### **Aanbeveling 4**

De apotheek is fysiek goed toegankelijk, ook voor mensen met een kinderwagen en gehandicapten.

#### **Toelichting**

Voor de patiënten dient men, in verband met de toegankelijkheid van de apotheek, rekening te houden met afwezigheid van drempels, makkelijk te openen of automatisch openende deuren, hoogte van de balie, breedte van de gangen, veilige vloerbedekking, etcetera. Hierover kan advies gevraagd worden aan o.a. de CG-Raad.

#### **Suggesties bij NAN 7.1.1**

Het is te overwegen om:

- een parkeermogelijkheid voor invaliden te laten creëren.

### *NAN 7.1.2*

*De apotheek beschikt over zodanige ruimten, faciliteiten, apparatuur, literatuur en informatiebronnen en onderhoudt deze, dat de farmaceutische zorg- en dienstverlening naar behoren kan plaatsvinden.*

#### **Aanbeveling 5**

Een apotheek beschikt onder meer over een publieksruimte, spreekruimte, receptverwerkingsruimte, ruimte voor goederenontvangst, opslagfaciliteiten en een aparte ruimte om geneesmiddelen voor toediening gereed te maken.

#### **Aanbeveling 6**

De ruimten van de apotheek zijn zodanig ten opzichte van elkaar gesitueerd dat kruisende lijnen van verschillende werkprocessen zo veel mogelijk worden vermeden.

#### **Aanbeveling 7**

De ruimten in de apotheek zijn dusdanig ontworpen dat een doeltreffend toezicht door de apotheker op de gang van zaken mogelijk is.

### **Aanbeveling 8**

De publieksruimte biedt voldoende ruimte en faciliteiten om een eventuele wachttijd zo aangenaam mogelijk te maken.

### **Toelichting**

Het aantal zitplaatsen en het soort stoelen is aangepast aan de lokale situatie en de behoeften van de patiënten. Ook kan een speelhoekje voor kinderen aan de wensen van de patiënten voldoen. Een geschikte combinatie van zitgelegenheid, leestafels en leesmateriaal kan eventuele wachttijden voor de patiënt prettiger maken.

### **Aanbeveling 9**

De apotheek beschikt over een geautomatiseerd informatiesysteem waarmee onder meer receptafhandeling en medicatiebewaking op adequate wijze kunnen worden gerealiseerd.

### **Toelichting**

De apotheker draagt er zorg voor dat het Apotheek Informatie Systeem over de gewenste en noodzakelijke functies beschikt en dusdanig is ingesteld dat de voor het verlenen van verantwoorde farmaceutische zorg benodigde gegevens en kengetallen ingevoerd, bewaakt en gebruikt kunnen worden. De apotheker loopt elk jaar alle instellingen van het apotheekinformatiesysteem na (zie hiervoor het Handboek Medicatiebewaking). Zie verder bij het onderwerp ICT op de KNMP-website.

### **Aanbeveling 10**

De apotheek hanteert een systeem waarmee ook achteraf traceerbaar is of het juiste geneesmiddel is afgeleverd.

### **Toelichting**

Dit kan bijvoorbeeld met behulp van een barcode of het noteren van RVG-nummers.

### **Aanbeveling 11**

De apotheek maakt gebruik van elektronische communicatiemiddelen.

### **Toelichting**

Bijvoorbeeld e-mail en internet. De apotheek is behalve telefonisch ook bereikbaar per e-mail.

### **Aanbeveling 12**

In de apotheek is een weloverwogen assortiment aan voorlichtingsmaterialen voor de patiënt aanwezig.

### **Toelichting**

Voor patiënten die geïnteresseerd zijn in meer informatie, zijn in de publieksruimte voorlichtingsmaterialen aanwezig, bijvoorbeeld over eigenschappen van geneesmiddelen of over onderwerpen die van belang zijn voor de gezondheid en het welzijn van de patiënt. Dit kunnen affiches, folders en brochures, boeken en dvd's zijn. Folders en brochures zijn te gebruiken om op een beknopte manier feitelijke informatie te geven. Bijvoorbeeld over een aandoening, een geneeswijze, over geneesmiddelen en over patiëntenverenigingen. De informatie in folders en brochures is algemeen en niet toegespitst op de individuele patiënt. Daarom kunnen zij nooit de mondelinge voorlichting vervangen.

In de apotheek zijn recente folders en brochures over geneesmiddelen en zelfzorg aanwezig. Slechts een deel hiervan ligt in de publieksruimte. Bij de selectie ervan, is het belangrijk rekening te houden met:

- De patiënt: de onderwerpen zijn afgestemd op de samenstelling van het patiëntenbestand.
- Actualiteit: wanneer een onderwerp in de belangstelling staat, bijvoorbeeld tijdens de vakantieperiode folders over gezond op reis gaan.
- Veel voorkomende kwalen waar mensen zelf iets aan kunnen doen: verkoudheid, diarree.
- Informatie over gezondheid: stoppen met roken, verstandige voeding. Taboeonderwerpen: waar mensen zelf niet zo snel over durven te beginnen, zoals incontinentiematerialen.

Voor patiënten kan naast een folderrek een leeshoek worden ingericht met informatie over bijvoorbeeld zelfzorg, chronische ziekten of taboeonderwerpen. Voorlichting kan ook op de website van de apotheek gegeven worden.

### **Aanbeveling 13**

De apotheek beschikt over een systeem waarmee de in de apotheek beschikbare folders snel te vinden zijn, bijvoorbeeld op titel en met trefwoorden.

### **Toelichting**

Het is belangrijk dat het folderbestand actueel blijft en dat er voldoende voorraad is. Folders over nieuwe onderwerpen of herziene uitgaven zullen gescreend moeten worden en onder de aandacht van het team moeten worden gebracht. Voorraden moeten gecontroleerd en bijgehouden worden. Het folderbeheer kan een terugkerend onderwerp zijn voor het werkoverleg.

### **Aanbeveling 14**

In de apotheek is voldoende onafhankelijke, objectieve en actuele literatuur beschikbaar, die door de medewerkers geraadpleegd kan worden.

### **Toelichting**

In de apotheek is doorgaans onder meer de vigerende editie van de volgende literatuurbronnen over therapiemogelijkheden, geneesmiddelen en algemene gezondheidszaken beschikbaar:

- Informatorium Medicamentorum
- Farmacotherapeutisch Kompas
- Martindale
- Commentaren Medicatiebewaking
- Standaarden voor Zelfzorg van KNMP/WINAp
- Regionaal formularium
- FNA-voorschriften
- LNA-procedures
- LNA-mededelingen
- Recepteerkunde
- NHG-standaarden en Farmacotherapeutische richtlijnen
- Drug Interactions
- Codex Medicus
- Geneesmiddelspecifieke informatie van de geneesmiddelproducent
- Informatie over voeding
- Informatie over hulpmiddelen

Deze literatuur is veelal tevens beschikbaar via internet of soms op CD-rom. Sommige literatuurbronnen zijn ook op de KNMP-site of de KNMP Kennisbank beschikbaar, zoals het Informatorium, Frisbee, FNA-voorschriften, LNA-procedures en achtergrondinformatie over interacties. Als alternatief voor of in aanvulling op de algemeen verkrijgbare naslagwerken kan ook gebruik worden gemaakt van speciaal voor formule-apotheken verkrijgbaar materiaal.

Een keuze voor standaardwerken naast de gebruikelijke bronnen kan bijvoorbeeld gemaakt worden met behulp van de lijst uit Pharma Selecta en Frisbee.

Indien de apotheek zich richt op advies en verkoop van specialistische artikelen (bijvoorbeeld verbandmateriaal, huidverzorging, homeopathie, fytotherapie, reizigerszorg) zijn er voldoende naslagwerken op die gebieden voor de apotheekmedewerkers aanwezig.

### **Aanbeveling 15**

Ruimten, faciliteiten, apparatuur en utensiliën worden regelmatig volgens een vast schema en aan de hand van schriftelijke procedures op een deskundige, effectieve en veilige manier schoongemaakt.

### **Toelichting**

Met schoonmaken wordt huishoudelijke reiniging bedoeld. Desinfecteren heeft alleen zin als er sprake is van een microbiologische contaminatie.

Het schoonmaken van bereidingsapparatuur geschiedt door deskundig personeel direct na de bereiding.

Met uitzondering van de bereidingsapparatuur kan het schoonmaken in plaats van in eigen beheer, aan een schoonmaakbedrijf uitbesteed worden. Schoonmaakinstructies dienen duidelijk op schrift te worden gesteld. Verdere informatie is in de LNA-procedure 'schoonmaken' te vinden.

#### **Aanbeveling 16**

De ruimten, faciliteiten, apparatuur en utensiliën worden op een manier beheerd en onderhouden die hun veiligheid en geschiktheid voor gebruik waarborgt.

#### **Toelichting**

In het kwaliteitssysteem legt men vast wie verantwoordelijk is voor de aanschaf, onderhoud, reiniging, validatie, reparatie en vervanging van defecte apparatuur en utensiliën.

Voor ingebruikname wordt elk apparaat gevalideerd (vaststellen of het geschikt is voor het nagestreefde doel). Tijdens het gebruik wordt de geschiktheid regelmatig gecontroleerd. Ongeschikte of defecte apparatuur wordt als zodanig herkenbaar gemaakt of verwijderd.

Meer informatie is te vinden in de LNA-procedures waarin apparatuuronderhoudskaarten en apparatuurgebruikskarten zijn opgenomen.

Extra aandacht dient besteed te worden aan utensiliën voor het bereiden van steriele producten. Meer informatie is te verkrijgen in de LNA-procedure over dit onderwerp en de richtlijn Bereiden uit grondstoffen en aanpassen van handelspreparaten (is in ontwikkeling, naar verwachting in de loop van 2007 gereed).

#### **Aanbeveling 17**

Van alle ruimtes, faciliteiten en apparatuur die van invloed zijn op de kwaliteit van de farmaceutische dienstverlening, wordt een logboek bijgehouden.

#### **Toelichting**

Een logboek beschrijft de geschiedenis van een ruimte, faciliteit of apparatuur.

Logboeken zijn niet noodzakelijk voor alle ruimten, faciliteiten of apparatuur in de apotheek maar wel voor die ruimten, faciliteiten en apparatuur welke de kwaliteit van de farmaceutische dienstverlening beïnvloeden. Een logboek is tenminste verplicht voor:

- De ruimte voor steriele bereiding.
- Het ApotheekInformatieSysteem.
- De bereidingsapparatuur: het voeren van een logboek wordt ten minste aanbevolen voor de LAF-kast, de rotor-statormenger, de zalfmolen, de balansen en het computersysteem c.q. bereidingsprogramma.

Meer informatie is te verkrijgen in de richtlijn Bereiden uit grondstoffen en aanpassen van handelspreparaten (is in ontwikkeling, naar verwachting in de loop van 2007 gereed).

#### **Aanbeveling 18**

Materiaalkeuze, inrichting, luchtbehandeling, kleding- en schoonmaakprocedures en voorschriften voor persoonlijke hygiëne zijn afgestemd op de aard van de werkzaamheden in de apotheek. Ze zijn afgestemd op het gebruik van de desbetreffende ruimte en gericht op het voorkomen van (kruis-)contaminatie en verwisselingen.

#### **Aanbeveling 19**

De apotheek beschikt over faciliteiten waarmee de werkzaamheden op een veilige manier uitgevoerd kunnen worden. Zo nodig zijn er specifieke ventilatiemogelijkheden en persoonlijke beschermingsmiddelen aanwezig.

#### **Toelichting**

De apotheek regelt de werkomgeving conform de Arboret. Voor Arboreid wordt verwezen naar de CAO Arbeidsomstandigheden apotheken en de Risico-Inventarisatie en -Evaluatie.

### **Suggesties bij NAN 7.1.2**

De apotheek zou de volgende faciliteiten/informatiebronnen kunnen overwegen:

- Een eigen website, met informatie over de apotheek en de mogelijkheid tot online dienstverlening (laatstgenoemde voldoet aan de richtlijn Online farmaceutische zorg- en dienstverlening);
- Bijsluiterteksten in andere talen, om in combinatie met de Nederlandse bijsluiterteksten te kunnen meegeven (in aanvulling op de mondelinge informatie);
- Een systeem dat geneesmiddelinformatie kan genereren die op de situatie van de individuele patiënt is afgestemd: de standaard bijsluiterteksten zijn algemeen van aard, de patiënt moet de voor hem relevante informatie zelf uit de bijsluiterteksten halen. De apotheek kan de patiënt hier van dienst zijn door dit voor hem te doen middels een individueel opgestelde bijsluitertekst. Voorwaarde voor het maken van een individueel opgestelde bijsluitertekst is dat de gegevens van de patiënt die in de apotheek aanwezig zijn, compleet en juist zijn. Bovendien is softwarematige ondersteuning in de apotheek hierbij noodzakelijk.

### *NAN 7.1.3*

*De apotheek is zodanig ingericht dat de te verlenen farmaceutische zorg- en dienstverlening kan plaatsvinden, rekeninghoudend met de privacybehoefte van de patiënt.*

#### *Toelichting*

Zoals gezegd heeft een patiënt recht op privacy, dat wil zeggen dat een gesprek tussen hem en de zorgverlener buiten waarneming van anderen moet (kunnen) plaatsvinden. In de apotheek zal de zorg- en dienstverlening aan de patiënt buiten de gehoorafstand van anderen dan de patiënt moeten (kunnen) plaatsvinden, tenzij de patiënt ermee instemt dat anderen het kunnen horen.

=

#### **Aanbeveling 20**

De publieksruimte is zodanig ingericht dat voldoende recht kan worden gedaan aan de auditieve privacy van de patiënten.

#### **Toelichting**

Met de indeling van de balie en de geluidsgevoeligheid van de publieksruimte is zodanig rekening gehouden, dat advies en informatie aan de betreffende patiënt gegeven kunnen worden zonder dat andere patiënten mee kunnen luisteren. De apotheekmedewerker maakt een inschatting van de situatie, patiënten vinden het niet in alle gevallen bezwaarlijk dat anderen het kunnen horen. De medewerker kan de patiënt zo nodig aanbieden het gesprek in een aparte spreekruimte te voeren. Indien de patiënt aangeeft het gesprek in een aparte spreekruimte te willen voeren dan wordt dat verzoek gehonoreerd.

De apotheek zorgt ervoor dat de patiënt op de hoogte is van zijn rechten op het gebied van auditieve privacy in de apotheek.

Verdere informatie over dit onderwerp is te vinden in het reglement 'Privacy aan de apotheekbalie' van KNMP/WINAp (in ontwikkeling, zie website KNMP).

#### **Aanbeveling 21**

De apotheek beschikt over een aparte spreekruimte.

#### **Toelichting**

De inrichting van de spreekruimte is dusdanig dat deze geschikt is voor een vertrouwelijk gesprek. De ruimte waar het gesprek plaatsvindt moet voldoende privacy garanderen en er bovendien prettig en opgeruimd uitzien. Ook is het aan te raden dat een werkstation van het apotheekstelsel en de voorlichtingsmaterialen of demonstratiematerialen die nodig zijn voor het voeren van adviesgesprekken, in de spreekruimte beschikbaar zijn.

### **Suggesties bij NAN 7.1.3**

Het is te overwegen om:

- de privacyproblemen regelmatig in de teambespreking mee te nemen, privacy aan de balie op te nemen in een privacy aan de balie reglement en balietrainingen te doen.

- attenter te zijn op apothekers / assistenten die van nature hard praten en op gesprekken in de uitvulruimte die kunnen worden gehoord in de publieksruimte.
- de stoelen in de wachtruimte zo ver mogelijk verwijderd van de balie te zetten, vooral in een kleine publieksruimte.
- aparte kleine balies te maken, die zijn flexibeler, je kunt de patiënt dan meenemen naar een verder uit het gehoor gelegen balie.
- als u gaat verbouwen, het WINAp advies 'Verbouwen? Ook aandacht voor betere privacy aan de balie' te gebruiken.
- een nummerapparaat bij de ingang van uw apotheek te zetten en te gebruiken.
- vaker gebruik te maken van de spreekruimte.

#### *NAN 7.1.4*

*De apotheek heeft zodanige openingstijden dat de patiënt voldoende gelegenheid heeft tot het verkrijgen van farmaceutische zorg- en dienstverlening. De apotheek garandeert de beschikbaarheid van de farmaceutische zorg- en dienstverlening buiten de openingstijden en maakt afspraken over waar en wanneer deze zorg- en dienstverlening beschikbaar is.*

#### *Toelichting*

De doelstelling is dat farmaceutische zorg, in de lokale situatie, voor de patiënt continu bereikbaar en beschikbaar is. Buiten de openingstijden garandeert de apotheek dat spoedeisende farmaceutische zorg voor patiënten beschikbaar is. De inschatting wat spoedeisende farmaceutische zorg is, is mede afhankelijk van de individuele behoefte van de patiënt.

#### **Aanbeveling 22**

De apotheek heeft afspraken gemaakt en vastgelegd over de wijze waarop de verlening van farmaceutische zorg buiten de reguliere openingstijden is geregeld.

#### **Toelichting**

Bijvoorbeeld via een dienstrooster of een dienstapothek. Deze regeling wordt ter kennis gebracht van de patiënten, bijvoorbeeld via de website van de apotheek. Spoedeisende farmaceutische zorg dient voor de patiënt binnen een redelijke termijn beschikbaar te zijn.

Tijdens de dienst zullen controles waarvoor een tweede persoon nodig is niet onmiddellijk kunnen plaatsvinden. Daarom dient een zodanige werkwijze te worden gevolgd dat controle van kritische handelingen achteraf alsnog verantwoord kan plaatsvinden. Verder is van belang dat duidelijke afspraken worden gemaakt over hoe te handelen in situaties van twijfel, bijvoorbeeld in geval van slecht leesbare recepten, en in geval van medicatiebewakingssignalen die de aandacht van de apotheker behoeven.

#### *NAN 7.1.5*

*Op geleide van de individuele situatie van de patiënt bezorgt de apotheek geneesmiddelen bij de patiënt.*

#### *Toelichting*

Het thuis of op een andere met de patiënt overeengekomen plaats (bijvoorbeeld werkadres) bezorgen van geneesmiddelen, medische hulpmiddelen en/of gezondheidszorgartikelen kan zich om uiteenlopende redenen voordoen. Deze redenen doen op zichzelf niet ter zake: waar het om gaat is dat in dergelijke gevallen een zelfde niveau van farmaceutische zorgverlening wordt gewaarborgd als bij afleveren in de apotheek. Deze richtlijn geeft voor deze randvoorwaarden nadere aanbevelingen. De handelingen in de apotheek rondom het bezorgen zelf zijn in richtlijn 2 opgenomen.

#### **Aanbeveling 23**

De apotheek heeft afspraken vastgelegd over de wijze waarop bij thuisbezorgen is gewaarborgd dat de patiënt alle informatie ontvangt die voor correcte en veilige toepassing van het geneesmiddel van belang is.



### **Toelichting**

Als bij het aannemen van het recept in de apotheek blijkt dat het geneesmiddel niet direct kan worden meegegeven en wordt afgesproken dat het wordt bezorgd, dan moet alle informatie die essentieel is voor een juist en veilig gebruik van het geneesmiddel op dat moment onder de aandacht van de patiënt gebracht worden.

Extra maatregelen zijn nodig om mondelinge verstrekking van informatie en advies te waarborgen, als de patiënt bij het aanbieden van het recept niet zelf in de apotheek verschijnt. Hierbij kan gedacht worden aan telefonische benadering van de patiënt vóór aflevering, contact met de voorschrijver of bezoeken van de patiënt door een apothekersassistent of de apotheker, al dan niet in combinatie met het bezorgen zelf.

Adviseer de patiënt zich in geval van vragen tot de apotheek te wenden, bijvoorbeeld door bij thuisbezorgen altijd een informatiefolder mee te geven waarin wordt aangegeven hoe en wanneer de apotheker bereikbaar is voor telefonisch of persoonlijk consult.

### **Aanbeveling 24**

Het bezorgen dient zo te worden georganiseerd dat tijdige levering is gewaarborgd.

### **Toelichting**

Als de patiënt het recept zelf in de apotheek aanbiedt is het mogelijk om af te spreken wanneer (of tussen welke tijdstippen) bezorging zal plaatsvinden. De apotheek kan werken met vaste bezorgtijden en deze bijvoorbeeld via de algemene informatiefolder of de website bekend maken.

### **Aanbeveling 25**

De apotheek beschikt over de benodigde faciliteiten om aan de patiënten thuis te kunnen bezorgen.

### **Toelichting**

Afhankelijk van de omvang van de bezorgingen is voldoende ruimte beschikbaar voor het overzichtelijk en veilig verpakken en neerzetten van de te bezorgen geneesmiddelen. Het is hierbij van belang om kruisende lijnen van in- en uitgaande goederen te vermijden.

De apotheek dient adequaat vervoer te waarborgen, bijvoorbeeld door de bezorger een geschikt en deugdelijk vervoermiddel ter beschikking te stellen.

### **Aanbeveling 26**

De apotheek zorgt voor adequate verpakking van het geneesmiddel tijdens vervoer, teneinde de kwaliteit te handhaven en verwisseling te voorkomen.

### **Toelichting**

Als regel zal sprake zijn van een op naam gestelde secundaire verpakking. Bijzondere bewaaromstandigheden of risico's bij breuk dienen op de buitenverpakking te worden aangegeven.

### **Aanbeveling 27**

De apotheker zorgt ervoor dat de bezorger zich bewust is van zijn taken en bevoegdheden en afdoende is geïnstrueerd.

### **Toelichting**

Onder meer met betrekking tot:

- het omgaan met vragen van patiënten;
- het belang van persoonlijke overhandiging aan de patiënt;
- hoe te handelen indien de patiënt niet thuis is;
- het omgaan met geneesmiddelen die een bijzondere behandeling vereisen (bijv. bij koel bewaren niet doorbreken van de koude-keten);
- hoe te handelen in geval van calamiteiten, met name ten aanzien van producten die bijzondere risico's met zich meebrengen en producten die onder de Opiumwet vallen.

Overigens kan de informatiefunctie van de apotheek nimmer worden overgenomen door een daartoe niet opgeleide bezorger. Wel kan de bezorger de patiënt mondeling attent maken op bijzondere bewaaromstandigheden (zoals koel bewaren).

## **7.2 Beheer van geneesmiddelen**

### *NAN 7.2.1*

*De apotheek zorgt dat geneesmiddelen tijdig voor aflevering beschikbaar zijn. Indien geneesmiddelen niet beschikbaar zijn zorgt de apotheek redelijkerwijs voor een oplossing.*

#### **Aanbeveling 28**

De apotheek heeft vastgelegde afspraken met de groothandels over de tijdstippen van levering van geneesmiddelen, waaronder levering van spoedorders en orders tijdens de dienst.

#### **Aanbeveling 29**

De apotheker is op de hoogte van de voorwaarden voor het verkrijgen van geneesmiddelen vanuit andere EU-landen en voor het importeren van geneesmiddelen uit landen buiten de EU.

#### **Aanbeveling 30**

De apotheker waarborgt een deugdelijk voorraadbeheer zodat geneesmiddelen tijdig voor aflevering beschikbaar zijn.

#### **Aanbeveling 31**

De apotheek heeft vastgelegde afspraken over de bestelprocedure van artikelen die normaal niet op voorraad zijn en van artikelen die niet via de groothandel worden besteld.

#### **Aanbeveling 32**

De apotheker is op de hoogte van beschikbaarheidsproblemen om tijdig in de behoeften van patiënten te kunnen voorzien.

#### **Toelichting**

Meer informatie over beschikbaarheidsproblemen, zowel tijdelijke als blijvende problemen inclusief oplossingen, is te verkrijgen via de KNMP website (Farmanco).

#### **Aanbeveling 33**

Wanneer geneesmiddelen om welke reden dan ook niet tijdig voor aflevering beschikbaar zijn, maakt de apotheek afspraken met de patiënt omtrent de verdere afhandeling en biedt aan om de geneesmiddelen thuis te bezorgen.

#### **Toelichting**

In bovenstaande situatie wordt aangeboden de geneesmiddelen thuis te bezorgen vanwege een ontoereikende voorraad. Met het oog op service en dienstverlening bepaalt de NAN echter dat patiënten altijd de mogelijkheid van bezorging wordt geboden. Het is aan te raden de patiënt te wijzen op eventuele regelingen en afspraken over tijdstippen van bezorging. Zie ook bij NAN 7.1.5 en richtlijn 2 bij NAN 2.1.3.

#### **Aanbeveling 34**

De apotheek zorgt dat de door de apotheek als eerste keuze geadviseerde zelfzorggeneesmiddelen en de gangbaarste gezondheidsartikelen direct voor aflevering beschikbaar zijn.

#### **Toelichting**

Bij het op voorraad nemen van de overige zelfzorggeneesmiddelen en gezondheidsartikelen wordt een afweging gemaakt tussen kwaliteit enerzijds en klantvriendelijkheid anderzijds.

### NAN 7.2.2

*De apotheek zorgt dat geneesmiddelen op het moment van aflevering en - bij correcte bewaring bij de patiënt - voor de duur van het verwachte gebruik door de patiënt voldoen aan alle kwaliteitseisen.*

#### **Aanbeveling 35**

De apotheek controleert bij binnenkomst van de geneesmiddelen onder meer of het juiste artikel in de juiste kwaliteit is geleverd.

#### **Toelichting**

Er wordt onder meer beoordeeld of de artikelen een aanvaardbare vervaldatum hebben. Afhankelijk van bijvoorbeeld de omloopsnelheid van een geneesmiddel kan een vervaldatum onaanvaardbaar zijn. In elke apotheek zullen hierover afspraken zijn en zal er zo nu en dan beslist worden om een geneesmiddel om deze reden te retourneren. De verantwoordelijkheid voor het nemen van dergelijke beslissingen ligt bij de persoon die de functie 'voorraadbeheerder' uitoefent.

Indien een product met een aanvaardbare vervaldatum niet beschikbaar is kan worden besloten toch een kleine hoeveelheid af te leveren. Daarbij dient ervoor te worden gezorgd dat de vervaldatum niet feitelijk wordt overschreden gedurende het gebruik.

Verdere controles zijn afhankelijk van de aard van het artikel en de informatie over en ervaringen met de leverancier. Zie verder bij richtlijn 8 Goederen en diensten van derden.

#### **Aanbeveling 36**

In de apotheek is de ruimte voor goederenontvangst duidelijk gescheiden van de opslagfaciliteiten.

#### **Aanbeveling 37**

De apotheek beschikt over voldoende geschikte ruimten en/of voorzieningen om producten op te slaan onder de noodzakelijke bewaarcondities.

#### **Aanbeveling 38**

De apotheek beschikt over ruimten waarin producten die de veiligheid van het personeel in gevaar kunnen brengen gescheiden kunnen worden opgeslagen, zoals een plofkast.

#### **Aanbeveling 39**

De apotheek retourneert eventuele onjuiste leveringen in overleg met de leveranciers.

#### **Aanbeveling 40**

De apotheek beschikt over een deugdelijk vervaldatumsysteem waarin alle geneesmiddelen zijn opgenomen.

#### **Toelichting**

Aan de hand van dit vervaldatumsysteem vindt met voldoende regelmaat controle plaats van de voorraad.

#### **Aanbeveling 41**

De apotheek heeft afspraken met de leveranciers over het retour zenden van (bijna) vervallen geneesmiddelen.

#### **Suggesties bij NAN 7.2.2**

Het is te overwegen om:

- de patiënt ook mondeling, dus naast de verplichte schriftelijke informatie, te informeren over het op de juiste manier bewaren van zijn geneesmiddelen.

### NAN 7.2.3

*De apotheek richt de opslag van geneesmiddelen zodanig in dat de kwaliteit van de geneesmiddelen is gewaarborgd en dat verwisselingen van af te leveren geneesmiddelen met te vernietigen geneesmiddelen worden voorkomen.*

#### **Aanbeveling 42**

De apotheker controleert of de ruimten waarin geneesmiddelen worden opgeslagen aan de eisen voldoen.

#### **Toelichting**

De bewaaromstandigheden moeten optimaal zijn wat betreft vochtigheid, temperatuur, licht, hygiëne, veiligheid en andere (wettelijke) vereisten.

#### **Aanbeveling 43**

De apotheker draagt er zorg voor dat de gebruikte faciliteiten en apparatuur voor het waarborgen en monitoren van de bewaarcondities, geschikt en gevalideerd zijn.

#### **Toelichting**

De faciliteiten en apparatuur voor bewaring zorgen ervoor dat de kwaliteit van geneesmiddelen en grondstoffen niet nadelig beïnvloed wordt door verlies aan substantie en gehalte of door microbiële contaminatie. Hiervoor bestaan bepaalde bewaarcondities voor geneesmiddelen en grondstoffen wat betreft temperatuur, relatieve luchtvochtigheid, licht, hygiëne en veiligheid.

De koelkast of de vrieskast zijn voorzien van een gevalideerde thermometer en beschikken over een geheugen voor eventueel opgetreden storingen. Zij beschikken bovendien over een voorziening die een alarmsignaal geeft indien de bewaarcondities niet gewaarborgd zijn.

Zie voor verdere informatie hierover de LNA-procedures.

#### **Aanbeveling 44**

De geneesmiddelen worden zodanig opgeborgen dat het geneesmiddel met de meest nabije vervaldatum eerst wordt afgeleverd.

#### **Aanbeveling 45**

De ruimten in de apotheek zijn dusdanig ontworpen en ingericht, dat geneesmiddelen en grondstoffen een vaste plaats in de apotheek hebben en op een overzichtelijke manier bewaard kunnen worden.

#### **Toelichting**

Een logische, overzichtelijke en duidelijk herkenbare indeling van bewaarfaciliteiten kan bijvoorbeeld verwisselingen van grondstoffen of vermenging van charges van grondstoffen voorkomen.

Verder bestaan wettelijke eisen aan de beveiligde bewaring van bepaalde geneesmiddelgroepen (opiaten, vergiften) zodat in de apotheek hiervoor afsluitbare kasten aanwezig moeten zijn. Voor brandgevaarlijke en corrosieve stoffen moet de apotheek over aparte kasten beschikken.

Door patiënten teruggebrachte artikelen worden zodanig bewaard, dat verwisseling met voor aflevering bestemde artikelen wordt voorkomen.

#### **Aanbeveling 46**

Receptgeneesmiddelen en UA-geneesmiddelen zijn zodanig opgeslagen dat ze niet vanuit de publieksruimte bereikbaar zijn.

#### **Aanbeveling 47**

De geneesmiddelen die klaarstaan om opgehaald te worden, staan klaar op een plek van waaruit zij vanuit de publieksruimte niet bereikbaar zijn en zodanig dat de etiketten niet te lezen zijn vanuit de publieksruimte.

#### NAN 7.2.4

*De apotheek zorgt voor een verantwoorde afvoer en vernietiging van geneesmiddelen die door de patiënt zijn teruggebracht of die over hun houdbaarheidsdatum zijn.*

#### **Aanbeveling 48**

De apotheek zorgt ervoor dat vervallen geneesmiddelen die niet retour kunnen worden gestuurd en geneesmiddelen die door de patiënt zijn teruggebracht worden vernietigd.

#### **Toelichting**

De apotheek heeft hiervoor een procedure en - hetzij zelf, hetzij via de gemeente of provincie - een contract met een afvalverwerkingsbedrijf.

#### **Aanbeveling 49**

De apotheek zorgt dat wanneer de geneesmiddelen worden ontdaan van etiketten, deze als privacygevoelig materiaal worden afgevoerd.