

Ons kwaliteitsjaarverslag 2017 en kwaliteitsjaarplan 2018 is te vinden op onze website www.flevowijk.nl. In deze nieuwsbrief lichten we enkele punten uit.

Medicatiebewaking en medicatieveiligheid

Veilig medicijngebruik is niet alleen een (goed) geneesmiddel goed gebruiken, maar ook moet dit geneesmiddel passen in het totaal beeld van ziekte, overige medicatie en bijvoorbeeld overgevoeligheid. Ook dient een preventiepakket compleet te zijn.

Patiëntervaringen

Om te weten te komen wat patiënten van ons vinden hebben we een enquête uitgestuurd. 134 patiënten hebben deze enquête ingevuld en gaven ons een gemiddeld cijfer van 8,56. Van deze patiënten beveelt 58% onze apotheek ook aan bij familie en bekenden. Een mooi resultaat.



Klachten en complimenten

In 2017 zijn er minder klachten en meer complimenten genoteerd dan in 2016. Wanneer een patiënt met een klacht komt noteren we deze en proberen de klacht naar tevredenheid van de patiënt op te lossen. Om de klacht (en of fouten) in de toekomst te voorkomen worden deze met het team besproken. Ook noteren we de complimenten die we van patiënten krijgen.

Geneesmiddelenkosten

De geneesmiddelenkosten per voorschrift zijn in Apotheek Flevowijk lager dan het landelijk gemiddelde. De totale kosten per verzekerde liggen daarentegen hoger. Apotheek Flevowijk heeft een oudere patiëntenpopulatie dan een gemiddelde apotheek. Dit brengt met zich mee dat er meer voorschriften per patiënt verwerkt worden.

Digitale ontwikkelingen

Steeds meer patiënten weten de weg te vinden naar het digitaal bestellen van hun medicatie. Een positieve ontwikkeling. Dit kan:

- via de webpagina www.mijngezondheid.net
- door gebruik te maken van de MedGemak app
- door het herhaalnummer (vermeld op het etiket) in te vullen op www.flevowijk.nl
- door een mailtje naar recept@flevowijk.nl te sturen.

Voor het ophalen van hun medicatie maken steeds meer patiënten gebruik van de snelbalie m.b.v. de code die zij per e-mail ontvangen. Patiënten hoeven daardoor minder lang te wachten en wij kunnen meer patiënten helpen. Tevens komt het de privacy ten goede.



Receptgang

Een nieuw geneesmiddel vraagt vaak uitleg, maar ook herhaal-medicatie verdient de nodige aandacht. Te denken valt aan therapietrouw, beschikbaarheid en de juiste wijze van gebruik (bv. bij inhalatiemedicatie). Dit komt aan bod rond de aanvraag van een recept.

Farmaceutische patiëntenzorg

Farmaceutische zorg is zorg die direct het gevolg van een recept kan zijn (instructie), maar kan ook uitgevoerd worden n.a.v. searches (medicatiebeoordelingen) van de apotheker. Er wordt o.a. naar therapietrouw en trends in het gebruik gekeken.

Nieuwe privacywetgeving

Vanwege privacywetgeving wordt vastgelegd wie toestemming heeft gegeven voor gegevensuitwisseling, of voor het mogen ontvangen van lab-uitslagen ten behoeve van medicatiebewaking.

Voor het volledige verslag zie <https://www.flevowijk.nl>.

Kijk ook voor de volgende zaken op onze website:

www.flevowijk.nl

Andere nieuwsbrieven

Op onze website staat informatie over een aantal ziektebeelden, maar ook nieuwsbrieven over het gebruik van onze snelbalie, eHealth en de receptgang.

Betrouwbare Internetsites

Betrouwbare internetsites vindt u op onze website onder het kopje 'Handig om te weten': 'betrouwbare websites'.

Instructiefilmpjes en Medische video's

Op onze website vindt u onder het kopje 'informatie video's' instructie-filmpjes over bijvoorbeeld inhalatoren, insulinepenningen, injectiepenningen bij een allergie, maar ook over hoe u makkelijker tabletten kunt innemen. Tevens vindt u er video's met uitleg over verschillende ziekte beelden.

Voor uw veiligheid

In de computer van de apotheek bewaren we, voor uw eigen veiligheid, de gegevens van u en uw medicijnen. Alleen met uw toestemming (www.volgjezorg.nl, www.vzvz.nl) mogen andere apotheken in uw gegevens kijken en uitsluitend op het moment dat er een zorgvraag (recept) voor u is.



Digitale ontwikkelingen

Steeds meer zaken gaan via de digitale weg. Wanneer uw e-mailadres bij ons bekend is ontvangt u van ons een mail wanneer er een geneesmiddel voor u klaar staat. In deze mail staat een code die u kunt invoeren op ons nummertjesapparaat. Patiënten met een code kunnen snel worden geholpen en hoeven dus minder lang te wachten. Mocht u een vraag hebben of ook nog een ander recept willen inleveren, dan kunt u geen gebruik maken van de code, maar kiest u voor een gewoon volgnummer op het nummertjesapparaat.

Overzicht

We maken zo nu en dan een overzicht van alle patiënten die een bepaald medicijn of een bepaalde groep van medicijnen gebruiken. We krijgen zo een goed overzicht van alle patiënten die hierop zijn ingesteld.

Als we van mening zijn dat voor een bepaalde patiënt de medicatie kan worden verbeterd, nemen we contact op met de huisarts of specialist. Als gevolg hiervan kan door arts en apotheker uw medicatie worden aangepast. Uw medicatie is dan weer volledig up-to-date.

Daarnaast maken we gebruik van de mogelijkheid aanwezige labwaarden op te vragen. Dit doen wij op het moment dat wij vermoeden dat u een extra risico loopt bij gebruik van bepaalde medicatie of (leeftijdsafhankelijke) achteruitgang van de nieren. Door deze gegevens op te vragen kunnen wij uw medicatie zo goed mogelijk op uw situatie afstemmen.

Onderzoek

Zo nu en dan gebruiken wij medicatiegegevens ook voor wetenschappelijk onderzoek, dat uitgevoerd wordt door wetenschappelijke instituten, zoals een Universiteit. Wij verstrekken uw gegevens anoniem. Met dit onderzoek dragen we bij aan het verbeteren van de gezondheidszorg.

Mocht u bezwaren hebben tegen het feit dat wij met uw arts uw medicatie proberen te verbeteren, of daarmee een bijdrage leveren aan wetenschappelijk onderzoek, laat ons dit dan weten. Even bellen, langskomen of een e-mail sturen is voldoende.

Apotheek Flevowijk

Lelystraat 80, 8265 BE Kampen T. 038-3371400 F. 038-3371414

E info@flevowijk.nl, Website: www.flevowijk.nl Twitter: @FlevowijkApo

Facebook: www.facebook.com/FlevowijkApo

Afspraak plannen via internet: Flevowijkapo.youcanbook.me