

Aandacht voor kwaliteit

Kwaliteitsjaarverslag en -plan



Kwaliteitsjaarverslag 2020 – een terugblik

Iedereen heeft in meer of mindere mate in 2020 te maken gekregen met de gevolgen van het uitbreken van de corona pandemie. Voor Apotheek Flevowijk is het ook een heel ingrijpende periode geweest en speelt het nog steeds een rol.



Medicatie

Vrijwel van het ene op het andere moment kregen we te maken met de behoefte aan antibiotica en andere specifiek op de pandemie gerichte medicijnen. Dankzij de inzet van verschillende partijen in Nederland zijn tekorten als gevolg van de corona pandemie uitgebleven, maar de situatie was op sommige momenten wel zorgelijk.

Maatregelen in de apotheek

Per direct moesten er maatregelen genomen worden ter bescherming van medewerkers en patiënten. Hoe kunnen we een goede service bieden, maar ook de medewerkers beschermen.

Tijdens de eerste golf is besloten in 2 teams te gaan werken, zodat niet iedereen met iedereen in contact zou komen. In noodgevallen zou het ene team de werkzaamheden van het andere team kunnen overnemen. Gelukkig is het zover niet gekomen. Ook is gedurende een korte periode de apotheek van 12.00-14.00 gesloten geweest om zo meer tijd te creëren alle recepten op tijd te kunnen verwerken. Aan het begin van de zomer konden deze maatregelen weer terugdraaid worden.

Vanwege de hygiëne is er nog even met handschoenen gewerkt, maar dit bleek geen succes te zijn. Het gebruik van handgels, zowel voor als achter de balies, leverde geen problemen op. Het keuze-/nummertjes apparaat is vanwege de hygiëne uitgeschakeld om zoveel mogelijk de kansen op besmetting in de apotheek te verkleinen. Bij het verplicht worden van het dragen van mondkapjes zijn wij hiertoe ook in de apotheek overgegaan.

In de publieksruimte zijn maatregelen getroffen in de vorm van schermen en het creëren van meer afstand tot de balies. Ook is in verband met de 1,5 meter maatregel het aantal toegestane patiënten in de publieksruimte beperkt.

Ook werd in de zomer van 2020 de uitgifteautomaat (Pharmaself24) in gebruik genomen. Hoewel dit al wel in de pijplijn zat heeft de corona pandemie de invoering versneld. Ook deze maatregel heeft er toe bijgedragen dat minder mensen in de apotheek hoefden te zijn.

Medicijn uitgifteautomaat

Eind augustus is de uitgifteautomaat, ook wel medicijnkluis genoemd, op de hoek, aan de voorzijde van ons eigen pand, geplaatst. Deze automaat heeft vrijwel direct zijn meerwaarde bewezen. Aangezien er door de 1,5 meter maatregel maar voor 2 à 3 patiënten ruimte is in de publieksruimte in de apotheek, was het een uitkomst dat veel zakjes in de kluis geplaatst konden worden. Door een kleine 'uitbraak' onder de medewerkers in december 2020 hebben wij dankbaar gebruik kunnen maken van deze mogelijkheid om de patiënten op een veilige manier van hun medicatie te kunnen voorzien. Dit heeft de bekendheid en het gebruik een boost gegeven. Ook de patiënten hebben het gebruik van de uitgifteautomaat omarmd. Buiten de openingstijden, in het weekend en tijdens feestdagen, kunnen nu 24/7 geneesmiddelen worden opgehaald. Ook is er een beperkt aanbod van zelfzorgartikelen, zoals paracetamol en vitamine D.

Het gebruik van de automaat heeft sinds de invoering begin september 2020 een enorme vlucht genomen, daarbij geholpen door de noodzakelijke actie in december. Werden er in de eerste week 25 zakjes uit de automaat gehaald, eind december zaten we rond de 350 stuks per week.



Digitaal aanvragen van recepten

In 2020 zagen we een verdere toename van het gebruik van MijnGezondheid.net en de MedGemak app. In de (beveiligde) MedGemak app kan de patiënt een overzicht vinden van de gebruikte medicatie. Op eenvoudige wijze kan een herhaling van deze geneesmiddelen (digitaal) worden aangevraagd. Tevens is in de app van de gebruikte medicatie een informatiefolder beschikbaar. Ook bestaat er de mogelijkheid een 'inneemwekker' in te stellen.

De toename van het aantal digitale aanvragen had tijdens de corona pandemie als bijkomend voordeel dat er minder met papieren recepten gewerkt hoefde te worden.

Aandacht voor kwaliteit



Kwaliteitsjaarverslag en -plan

In 2018 werd medicatie 444 keer digitaal aangevraagd. In 2020 was het aantal digitale bestellingen 2645, bijna 6 keer zoveel als in 2018 en een ruime verdubbeling ten opzichte van het aantal in 2019. We hopen de stijgende trend het komende jaar te kunnen voortzetten

1e uitgifte begeleiding en bezorging

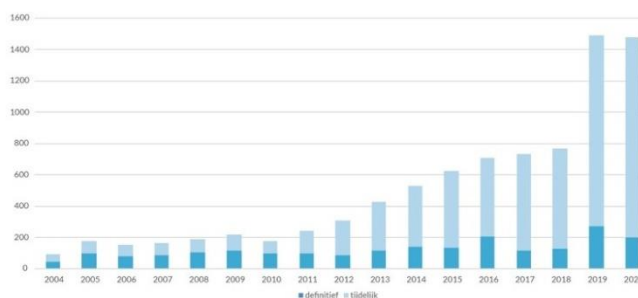
Hoewel er bij ons gewoonlijk al veel medicatie thuis bezorgd wordt, is dit aantal, met name in het begin van de corona pandemie, enorm toegenomen. Bij een eerste uitgifte van medicatie is de begeleiding vooral telefonisch uitgevoerd. Op deze manier konden we de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening borgen. Tijdens de 2^e en 3^e golf kon er gebruik gemaakt worden van de uitgifteautomaat waardoor het aantal leveringen aan huis weer afnam.

Geneesmiddeltekorten

Het streven is een servicegraad van 99% te bereiken. In 2020 hebben we dit percentage weten te behalen. Een mooi resultaat. Door goed voorraadbeheer zijn wij in staat de patiënten minder afhankelijk van de servicegraad van de groothandel en de krapte op de markt te maken.

De geneesmiddeltekorten blijven echter een punt van zorg. Hoewel de tekorten in 2020 vergelijkbaar zijn met die in 2019 hebben we nog steeds te maken met bijna een verdubbeling ten opzichte van voorgaande jaren. Het oplossen van deze tekorten kost het apotheekteam veel tijd en werk, gemiddeld 17,5 uur per week (0,5 fte). De impact van de geneesmiddeltekorten op de reguliere werkzaamheden in de apotheek is daarmee groot (bron KNMP Farmanco).

AANTAL GENEESMIDDELENTEKORTEN IN 2020



Doordat de productie van geneesmiddelen zich steeds verder van Europa is gaan afspelen is de productieketen langer, complexer en, door de vele schakels, ook kwetsbaarder geworden. Deze situatie is ontstaan door een wereldwijde prijsdruk op geneesmiddelen. Voorraden zijn kostbaar en daardoor klein. Ook kan er sprake zijn van problemen met de leverbaarheid van grondstoffen, productieproblemen, distributieproblemen of kwaliteitsproblemen. Een tekort kan ontstaan zodra er bij één schakel een probleem optreedt. Sommige geneesmiddelen worden maar eens in de zoveel jaar geproduceerd. Ook ligt het domino-effect op de loer. Doordat sommige geneesmiddelen een groot marktaandeel hebben (bv. door het inkoopbeleid van zorgverzekeraars) kunnen geneesmiddelen met een klein marktaandeel een eventueel tekort niet opvangen. Zo leidt een tekort weer tot een nieuw tekort.

Patiënttevredenheid

In 2020 beoordeelden onze patiënten ons met een 8,8. Een prachtig resultaat en een verbetering ten opzichte van de score in 2019 (8,64). Een aantal patiënten heeft aangegeven dat er niet gevraagd is of de medicijnen het gewenste resultaat hadden. Dit verbeterpunt willen we aanpakken door het uitbouwen van consultvoering bij vervolggesprekken. We hopen dit niveau in 2021 te evenaren of te verbeteren.



Plannen 2021

De focus voor 2021 ligt op het verbeteren van de leefstijl en kijken wat wij als apotheekteam op het gebied van medicatie kunnen optimaliseren. Zo wordt er met het team een cursus gevolgd over kwaliteit denken en inzicht krijgen in het werkproces. De apothekers houden zich bezig met 'de-medicaliseren' en leefstijl. We willen bijvoorbeeld meedoen met de actie '2diabeat' om de opmars van diabetes type 2 te stoppen (zie <https://www.2diabeat.nl/>). Daarnaast gaan we deelnemen aan het Kamper Leefstijl Akkoord, een initiatief van de gemeente Kampen om (samen met partners uit het onderwijs, overheid, zorg, welzijn, sport en het bedrijfsleven) de inwoners van de gemeente Kampen fit en vitaal te houden. Door ervaringen tijdens de corona pandemie willen we ons tevens gaan verdiepen in de mogelijkheden gebruik te gaan maken van beeldbellen bij onze contacten met patiënten.

Apotheek Flevowijk

Lelystraat 80, 8265 BE Kampen
T. 038-3371400
F. 038-3371414
E info@flevowijk.nl

Website: www.flevowijk.nl
Twitter: [@FlevowijkApo](https://twitter.com/FlevowijkApo)
Facebook: www.facebook.com/FlevowijkApo
Afspraak plannen via internet: [Flevowijkapo.youcanbook.me](https://flevowijkapo.youcanbook.me)