

Aandacht voor kwaliteit



Kwaliteitsjaarverslag en -plan

Kwaliteitsjaarverslag 2022 – een terugblik

In 2022 hebben we nog last gehad van de gevolgen van het voortduren van de corona pandemie. Daarnaast was de werkdruk door verminderde personele bezetting en het oplopende geneesmiddel tekort in 2022 hoog, waardoor we ons niet hebben kunnen door ontwikkelen zoals we dat eigenlijk voor ogen hadden.



Geneesmiddeltekorten

Het streven is een servicegraad van 99% te bereiken. In 2022 hebben we dit percentage weer 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.

Het oplossen van deze tekorten kost het apotheekteam veel tijd en werk, begin 2022 gemiddeld 17,5 uur per week, eind 2022 gemiddeld 22 uur. De impact van de geneesmiddeltekorten op de reguliere werkzaamheden in de apotheek is daarmee groot (bron KNMP Farmanco).

Apothekers lossen in de praktijk 99 procent van de tekorten op, door medicatie met dezelfde werkzame stof van een ander merk aan te bieden, een therapeutisch alternatief te bedenken, te importeren of zelf te bereiden. Als de voorschrijver een werkzame stof aanwijst, kan de apotheker daar als medicatiespecialist heel goed de juiste middelen bij vinden.

Geneesmiddeltekorten ontstaan door problemen met productie, distributie en kwaliteit. Ook zijn economische redenen aan de orde. Zodra de productie na een tekort weer op gang komt, staat Nederland vaak achteraan in de rij. Ons land is door de lage prijzen voor fabrikanten en het beperkte inwoneraantal geen aantrekkelijk afzetgebied. Om geneesmiddeltekorten in te perken, is er per 1 januari 2023 de 'Beleidsregel aanhouden geneesmiddelenvoorraden' van kracht. In de beleidsregel is vastgesteld dat handelsvergunninghouders een voorraad van zes weken moeten aanhouden voor receptgeneesmiddelen, voor groothandelaren is dit met ingang van 1 januari 2023 twee weken en uiteindelijk vier weken per 1 juli 2023. De vraag is echter of de groothandelers dit zonder extra vergoeding gaan doen.



Medicijn uitgifteautomaat

Eind augustus 2020 is de uitgifteautomaat, ook wel medicijnkluis genoemd, op de hoek, aan de voorzijde van ons eigen pand, geplaatst. Buiten de openingstijden, in het weekend en tijdens feestdagen, kunnen nu 24 uur per dag, 7 dagen per week geneesmiddelen worden opgehaald. Ook is er een beperkt aanbod van zelfzorgartikelen, zoals thermometers, paracetamol en vitamine D.

Het gebruik van de automaat heeft sinds de invoering begin september 2020 een enorme vlucht genomen. Werden er in de eerste week 25 zakjes uit de automaat gehaald, nu worden er ruim 300 stuks per week uit de automaat gehaald, waarvan ruim 80 buiten openingstijden.

Digitaal aanvragen van recepten

In 2022 zagen we een verdere toename van het gebruik van MijnGezondheid.net en de MedGemak app. In de 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 medicatie die in gebruik is een informatiefolder en kijksluiter beschikbaar. Ook bestaat er de mogelijkheid een 'inneemwekker' in te stellen.

In 2018 werd medicatie 444 keer digitaal aangevraagd. In 2022 was het aantal digitale bestellingen 5500, 12 keer zoveel als in 2018 en stijging van 15% ten opzichte van het aantal in 2021. We hopen de stijgende trend het komende jaar te kunnen voortzetten.



Aandacht voor kwaliteit



Kwaliteitsjaarverslag en -plan

Patiënttevredenheid

In 2022 beoordeelden onze patiënten ons met een 8,96. Een heel mooi cijfer waar we trots op zijn. Het was ons doel om op het onderdeel 'Samenwerking en Afstemming' hoger te scoren dan het landelijk gemiddelde en dat is gelukt (8,66 ten op zichte van 8,15). We hopen dit niveau in 2023 te evenaren of te verbeteren.



N = 90

2022 tot nu toe
01-01-2022 t/m 31-12-2022

Tips die uit het tevredenheidsonderzoek naar voren komen gaan onder andere over de privacy in de patiëntenruimte en de leverbaarheid van (bepaalde merken) geneesmiddelen. We hopen in 2023 plannen te kunnen maken voor de verbouwing van de patiëntenruimte. En zoals eerder beschreven doen wij ons uiterste best om de servicegraad zo hoog mogelijk te houden.

Plannen 2023

De focus voor 2023 ligt op het verbeteren van de leefstijl van patiënten en kijken wat wij als apotheekteam op het gebied van de begeleiding van medicatie kunnen optimaliseren. Zo wordt er met het team een cursus 'Leefstijl apothekersassistenten' gevolgd en wordt er gekeken hoe we patiënten door middel van consultvoering beter kunnen begeleiden.

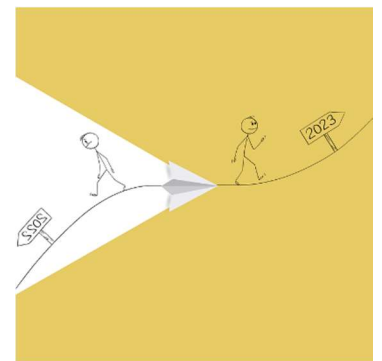
De apothekers houden zich bezig met 'de-medicaliseren', (het afbouwen van medicatie door leefstijlaanpassingen). Daarnaast doen wij mee met het programma '2diabeat' om de opmars van diabetes type 2 te stoppen (zie <https://www.2diabeat.nl/>).

Daarnaast zijn wij betrokken bij 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.

Ook willen we komend jaar aandacht blijven besteden aan Valpreventie bij ouderen. Dit doen we door het verhoogd risico op vallen door de bijwerkingen geneesmiddelen te bepreken bij patiënten van 65 jaar van ouder. Samen met een fysiotherapiepraktijk wordt er gekeken of we een informatiebijeenkomst over valpreventie kunnen organiseren.

Verder willen wij ons werkproces rond de weekmedicatierol verbeteren. Een weekmedicatierol is een verpakking waarin medicijnen zijn verdeeld in eenheden per toedieningstijdstip en op naam van een individuele patiënt. Een weekmedicatierol kan helpen dat een patiënt langer zelf zijn eigen medicatie kan beheren. Een weekmedicatierol heeft vaak ook de voorkeur als thuiszorg de patiënt hulp biedt bij de medicatie. Het werkproces kan foutgevoelig zijn en dit willen we verbeteren.

Wij hopen dat in 2023 werkdruk niet opnieuw problemen gaat geven en dat deze plannen ook daadwerkelijk uitgevoerd kunnen worden.



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/FlevowijkAp

Afspraak plannen via internet:

[Flevowijkapo.youcanbook.me](https://flevowijkapo.youcanbook.me)