

KWALITEITS- INDICATOREN FARMACIE

DIENSTAPOTHEKEN
METING OVER 2020



 **KNMP**

APOTHEKERSORGANISATIE



Bij de totstandkoming van de kwaliteitsindicatoren hebben de volgende partijen samengewerkt:

- Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter Bevordering der Pharmacie (KNMP)
- Landelijke Huisartsen Vereniging, Apotheekhoudende Afdeling (LHV AHA)
- Nederlandse Vereniging van Ziekenhuisapothekers (NVZA)
- Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)
- Patiëntenfederatie Nederland
- Consumentenbond

KNMP

Alexanderstraat 11

2514 JL Den Haag

T 070 - 37 37 373

E kwaliteit@knmp.nl

I www.knmp.nl

Aan de totstandkoming van deze uitgave is uiterste zorg besteed. Voor informatie die onvolledig of onjuist is opgenomen, aanvaardt de KNMP geen aansprakelijkheid.

INHOUD

	Inleiding	4
	Apotheekkenmerken dienstapotheek	6
1	Kwaliteitsindicatoren	9
2	Samenwerking	16
3	Farmaceutische patiëntenzorg	21

INLEIDING

In 2020 heeft een werkgroep van dienstapothekers met ondersteuning van het KNMP bureau de hier voorliggende eerste set voor dienstapotheken opgesteld. Hiermee zullen de aspecten in kaart gebracht worden, die voor de kwaliteit van farmaceutische zorg bij dienstapotheken relevant zijn. Inzichten uit de eerste meting zullen gebruikt worden bij de doorontwikkeling van deze indicatorset. Met deze informatie zal de kwaliteit van zorg bij dienstapotheken inzichtelijk gemaakt en continu verbeterd worden.

Apothekers (of apotheekhoudende huisartsen) die de functie van dienstapotheek vervullen, dienen deze set (ook) in te vullen.

SKIF

De uitvraag van kwaliteitsindicatoren gebeurt sinds 2012 via de Stichting Kwaliteitsindicatoren Farmacie (SKIF). In SKIF zijn de koepelorganisaties KNMP, NVZA en LHV Apotheekhoudende Afdeling vertegenwoordigd. SKIF is in het leven geroepen om farmaceutische data te verzamelen, te beheren en (onder strikte voorwaarden) te delen met (zorg)consumenten, andere zorgverleners, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en zorgverzekeraars. Om het ontsluiten van verzamelde data zorgvuldig en transparant te doen is door SKIF een dataprotocol opgesteld waarin afspraken staan over gebruik en ontsluiting van de data. Apothekers en apotheekhoudende huisartsen maar ook de vragende partijen hebben uiteraard actief inbreng geleverd bij het opstellen van het dataprotocol.

PUBLICATIE VAN RESULTATEN

De scores op indicatoren per apotheek worden na een toetsing op validiteit en na goedkeuren hiervan door de Stuurgroep Kwaliteitsindicatoren Farmacie openbaar toegankelijk gemaakt. Dit geldt niet voor een set, die voor de eerste keer wordt uitgevraagd. De antwoorden op de kwaliteitsindicatoren worden individueel naar de apotheker teruggekoppeld in een benchmarkrapportage. Met de toestemming van de apotheker wordt deze informatie gedeeld met de Inspectie voor de Gezondheidszorg. De antwoorden op deze uitvraag worden op apotheekniveau niet gedeeld met andere partijen.

SFK

Apotheken die deelnemen aan de Stichting Farmaceutische Kengetallen (SFK) kunnen de indicatorscores die de SFK in samenwerking met de KNMP berekent inclusief de ondergrens, automatisch inladen in de online enquête.

APOTHEEKENMERKEN

D I E N S T A P O T H E E K

DOELSTELLING KENMERKEN

Deze kenmerken leveren inzichten op over dienstapotheken op groepsniveau over 2020. Zij worden met uw toestemming gedeeld met de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

1 Wat is de organisatievorm van uw dienstapotheek?

- Zuivere dienstapotheek
- Hybride als onderdeel van een openbare apotheek
- Hybride als onderdeel van een poliklinische apotheek
- Anders

Optie voor toelichting:

2 Openingstijden

A Is uw apotheek ook 's nachts geopend?

- Ja
- Nee

Optie voor toelichting

B Is uw apotheek op zaterdag geopend?

- Ja (indien ja: door na subvraag B)
- Nee (door naar kenmerk 3)

Subvraag bij B: Is uw apotheek op zaterdag dan als dienstapotheek geopend?

- Ja
- Nee

Optie voor toelichting:

- 3 Wat is de verste afstand in minuten die patiënten binnen uw dienstregio moeten afleggen om uw apotheek te bereiken?

(Te achterhalen als reisafstand via Google Maps of ANWB-Routeplanner, met de auto, zonder files)

_____ min

- 4 A Hoeveel inwoners telt uw verzorgingsgebied?

(Schatting op basis van de informatie bijvoorbeeld op Wikipedia

https://nl.wikipedia.org/wiki/Lijst_van_Nederlandse_gemeenten)

_____ aantal inwoners verzorgingsgebied

- B Wat is de oppervlakte van uw verzorgingsgebied

(Schatting op basis van de informatie bijvoorbeeld op Wikipedia

https://nl.wikipedia.org/wiki/Lijst_van_Nederlandse_gemeenten)

_____ km²

- 5 Is uw dienstapotheek gevestigd in de directe nabijheid van een huisartsenpost en/of spoedeisende hulp?

Ja

Nee

Optie voor toelichting:

6 Met welke instanties werkt uw dienstapotheek samen op basis van samenwerkingsafspraken of regelmatige overleggen?

- Huisartsenpost
- Spoedeisende Hulp (SEH)
- Ziekenhuizen (anders dan SEH)
- Thuiszorg
- Verzorgingshuis (WLZ)
- Verpleeghuis (WLZ, GRZ)
- GGZ
- Thrombosediensten
- Politiebureau en Dienst Justitiele Inrichtingen
- Anders:

7 A Beschikte de apotheek per 31 december 2020 over een gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem (bijvoorbeeld HKZ of ISO)?

- Ja
- Nee

B Wat is het nummer van het certificaat?

C Door wie is dit extern getoetst?

1 KWALITEITSINDICATOREN

1 INTERNE ORGANISATIE

Indicator 1.1

Hoofdstuk

Interne bezetting

Interne organisatie

Toepassingsgebied

Dienstapothek

Rapportageperiode

Kalenderjaar 2020

Indicator

A Is in uw dienstapothek voldoende personele bezetting geborgd?

- Ja
- Nee

B Is de continuïteit van uw zorg geregeld in het geval van een noodsituatie?

- Ja
- Nee

Toelichting

Ad A Een dienstapothek dient een effectief beleid te hebben om het reguliere werk met een voldoende aantal adequaat opgeleide medewerkers te kunnen verrichten. Hierbij dient rekening gehouden worden met uitval door ziekte.

Ad B Een dienstapothek dient effectief beleid te hebben over de manier waarop de bezetting geborgd wordt bij noodsituaties. Als bijvoorbeeld bij een calamiteit of ramp de dienstapothek uitvalt, dienen afspraken gemaakt te zijn met andere apotheken, die dan de verzorging door de dienstapotheken over nemen. Zie verder het Apotheek Rampen Opvang Plan (bijvoorbeeld: <https://www.apothekers-vmn.nl/werkgroepen-en-commissies/crisisteam/>). Daarnaast dienen er maatregelen genomen te worden bij uitval van het apotheek informatie systeem, zie calamiteiten plan in de KNMP richtlijn Informatievoorziening (www.knmp.nl).

Type indicator

Structuur

Indicator 1.2

Tijdige beschikbaarheid (genees)middelen

Hoofdstuk

Interne organisatie

Toepassingsgebied

Dienstapotheek

Rapportageperiode

Kalenderjaar 2020

Indicator

Is in uw dienstapotheek een beleid aanwezig over de manier waarop adequate leveringen geborgd worden?

Toelichting

Een dienstapotheek dient een (assortiments)beleid te hebben om de beschikbaarheid van nodige medicatie te borgen. Dit kan bijvoorbeeld met werkinstructies rondom bestellingen, spoedbestellingen, of afspraken met andere apotheken of regelingen in een cluster. De afweging wat een adequate levering is, hangt van de individuele situatie af.

Type indicator

Structuur

Indicator 1.3

Hoofdstuk

Toepassingsgebied

Rapportageperiode

Indicator

Ontvangen van recepten

Interne organisatie

Dienstapotheek

Kalenderjaar 2020

In welke vorm / route accepteert en belevt uw dienstapotheek recepten: (meerdere opties)

- Telefonisch
 - Fax
 - Papier
 - Elektronisch (o.a. LSP, edifact, via cluster)
 - Via gewone mail
 - Als tekst in gewone mail (zonder bijlage)
 - Via beveiligde mail
 - Anders:
-

Toelichting

Voor het verstrekken van medicatie dient een dienstapotheek een duidelijk beleid te hebben over de manier waarop recepten geaccepteerd worden voor beleving. Hierbij kunnen individuele afwegingen gemaakt worden passend bij bijzondere omstandigheden in de setting van de dienstapotheek.

Type indicator

Structuur

Indicator 1.4

Hoofdstuk

Toepassingsgebied

Rapportageperiode

Indicator

Receptcontrole

Interne organisatie

Dienstapotheek

Kalenderjaar 2020

- A Welk percentage van recepten is in de rapportageperiode in uw dienstapotheek binnen 12 uur na verstrekking nagekeken? (schatting)
- 95 - 100%
 - 90 - 95%
 - 80 - 89%
 - 70 - 79%
 - < 70%
- B Bent u in de gelegenheid om recepten elektronisch na te kijken op afstand?
- Ja
 - Nee

Toelichting

Ad A - De wens is, dat een recept binnen 12 uur wordt nagekeken. Recepten, die na 18 uur ontvangen zijn, dienen bij voorkeur binnen 12 uur, maar uiterlijk de volgende ochtend te worden nagekeken. Maak een schatting van het percentage recepten waarvoor dit is gelukt.

Type indicator

Proces

Indicator 1.5

Hoofdstuk

Toepassingsgebied

Rapportageperiode

Indicator

Landelijk Schakel Punt

Interne organisatie

Dienstapothek

Kalenderjaar 2020

- A Bij hoeveel procent van de patiënten van uw dienstapothek achterhaalt u medicatie informatie via het Landelijke Schakelpunt (LSP)? (Schatting)
-
- B Heeft u een protocol dat beschrijft hoe er gehandeld dient te worden als er geen actuele medicatie informatie beschikbaar is van de patiënt?
(LSP niet beschikbaar of iemand anders haalt de medicatie op en heeft geen Actueel Medicatie Overzicht bij zich.)
- Ja
 Nee
- C Welke soort dekking heeft u voor het LSP?
- Alle regio's
 Meerdere regio's maar niet landelijk
 Eigen regio

Toelichting

Een dienstapothek dient voor het verstrekken van medicatie een duidelijk beleid te hebben over de manier waarop actuele medicatie informatie geborgd wordt en hoe gehandeld dient te worden als deze niet beschikbaar is. Ook dient er een beleid te zijn over het vastleggen van gegevens van de patiënt of de persoon (op basis van identiteitsbewijs), die de medicatie ophaalt, waarbij mogelijk ook naar de patiënt wordt gebeld.

Type indicator

Structuur, proces

Indicator 1.6

Hoofdstuk

Toepassingsgebied

Rapportageperiode

Indicator

Toelichting

Type indicator

Verstrekkingen zonder recept

Interne organisatie

Dienstapothek

Kalenderjaar 2020

Zijn er in uw dienstapothek afspraken voor het verstrekken van medicatie zonder recept?

Ja

Nee

Een dienstapothek dient voor het verstrekken van medicatie zonder recept een duidelijk beleid te hebben. Hierbij valt te denken aan afspraken met de huisartspost voor het aanvragen van medicatie of het meegeven van medicatie voor een beperkte periode.

Structuur

Indicator 1.7

Afleveringen van potentieel verslavende medicatie

Hoofdstuk

Interne organisatie

Toepassingsgebied

Dienstapotheek

Rapportageperiode

Kalenderjaar 2020

Indicator

Controleert u de recepten van potentieel verslavende medicatie aanvullend?

- Ja
 Nee

Toelichting

De dienstapotheek dient een beleid te hebben voor het afleveren van potentieel verslavende middelen. Hierbij dienen aanvullende controles uitgevoerd te worden over de echtheid van het recept, de rationaliteit van de voorgeschreven hoeveelheid en de noodzaak voor de individuele patiënt.

Zie hiervoor ook de Handreiking administratie Opiumwetmiddelen in de openbare apotheek en het KNMP-standpunt onderscheppen opioïden (www.knmp.nl).

Type indicator

Structuur

2 S A M E N W E R K I N G

Indicator 2.1

Hoofdstuk

Toepassingsgebied

Rapportageperiode

Indicator

Informatie eigen apotheek van de patiënt

Interne organisatie

Dienstapotheek

Kalenderjaar 2020

- A Zijn er in uw dienstapotheek afspraken voor het informeren van de eigen apotheek over de medicatie leveringen aan hun patiënt als dat niet automatisch gebeurt via het LSP?
- Ja
- Nee
- B Zijn er in uw dienstapotheek afspraken voor het informeren van de eigen apotheek over medicatie leveringen aan hun patiënt als een patiënt voor opt-in 'neen' geeft?
- Ja
- Nee
- C Heeft u een vast protocol over het mededelen van te stoppen medicatie aan de eigen apotheek van de patiënt?
- Ja
- Nee

Toelichting

De dienstapotheek informeert de eigen apotheek over de terhandstelling. Hierover dient een vast protocol beschikbaar te zijn.

Als u via LSP kunt werken, krijgt de eigen apotheek informatie over de terhandstelling. Als dat echter niet het geval is, dienen er aparte afspraken over gemaakt te worden.

Een stopdatum wordt (nog) niet via de LSP doorgegeven.

Daarom moeten hiervoor aanvullende maatregelen genomen worden.

Evenzo dienen afleveringen van Geïndividualiseerde Distributie Vormen ('baxter') doorgegeven te worden aan de eigen apotheek.

Toelichting (vervolg)

Ad B Als een patiënt er bewust voor kiest om geen opt-in te geven, ligt de verantwoordelijkheid voor het delen van de gegevens bij de patiënt. Een afspraak binnen de apotheek kan dan bijvoorbeeld zijn om een overzicht aan de patiënt mee te geven over de geleverde middelen.

Type indicator

Structuur

Indicator 2.2

Hoofdstuk

Toepassingsgebied

Rapportageperiode

Indicator

Toelichting

Type indicator

Toedienlijsten in samenwerking met thuiszorgorganisaties

Samenwerking

Dienstapotheek

Kalenderjaar 2020

Wordt er bij de beleving van thuiszorgorganisaties gewerkt met toedienlijsten?

Ja

Nee

Voor de samenwerking met thuiszorgorganisaties zijn toedienlijsten voor de te gebruiken medicatie van de patiënt gewenst.

Structuur

Indicator 2.3

Hoofdstuk

Toepassingsgebied

Rapportageperiode

Indicator

Selectie

Percentage

Toelichting

Type indicator

Samenwerking met ziekenhuizen bij ontslagmedicatie

Samenwerking

Dienstapothek

Vanaf december 2020 terug in het jaar totdat er 30 patiënten voor deze indicator gevonden zijn of tot 1 januari 2020.

Routing:

Verstrekt uw dienstapothek medicatie na ontslag uit een ziekenhuis?

Noteer het aantal patiënten uit deze groep van maximaal 30 met ontslagmedicatie uit het ziekenhuis, dat over een volledig actueel medicatie overzicht (AMO) beschikt.

Teller: _____

Noemer: 30 (wijzigen indien minder)

Selectie:

Hiervoor 30 personen met ontslagmedicatie uit het ziekenhuis selecteren in december 2020. Indien er in deze maand niet voldoende patiënten werden gevonden, teruggaan per maand totdat 30 patiënten behaald zijn.

A 30 patiënten met ontslagmedicatie uit het ziekenhuis

B Patiënten uit A met een AMO

B/A

Een dienstapothek dient bij leveren van ontslagmedicatie te beschikken over een actueel medicatieoverzicht (AMO) van de patiënt. .

Proces

Indicator 2.4

Hoofdstuk

Toepassingsgebied

Rapportageperiode

Indicator

Toelichting

Type indicator

Informatie trombosedienst bij interacties met coumarines

Samenwerking

Dienstapotheek

Kalenderjaar 2020

Worden geneesmiddelinteracties bij coumarinegebruik aan de trombosedienst doorgegeven?

Ja

Nee

De trombosedienst dient tijdig op de hoogte gebracht te worden van het gebruik van interacterende middelen bij coumarines door hun patiënten.

Structuur

3 FARMACEUTISCHE P A T I Ë N T E N Z O R G

Indicator 3.1

Hoofdstuk

Toepassingsgebied

Rapportageperiode

Indicator

Eerste uitgifte begeleiding bij ophalen medicatie door andere persoon

Farmaceutische patiëntenzorg

Dienstapotheek

Kalenderjaar 2020

- A Geeft u een consult bij eerste uitgiften?
- Ja
 - Nee
- B Wat doet u als u de patiënt niet zelf kunt spreken bij het afleveren?
- Bellen met de patiënt
 - Instructie aan derden (mantelzorgers etc)
 - Anders:

Toelichting

Een dienstapotheek dient de nodige informatie bij eerste uitgiften te geven. Als de patiënt zijn medicatie niet zelf ophaalt, dient de dienstapotheek een beleid te hebben om relevante informatie aan de patiënt zelf over te dragen. In bijzondere gevallen kan de informatie aan de mantelzorger of verpleging overgedragen worden.

Type indicator

Structuur

Indicator 3.2

Percentage kinderen onder 12 jaar waarvoor de dosering van amoxicilline/clavulaanzuur aantoonbaar is nagerekend

Richtlijn

Farmaceutische patiëntenzorg

Toepassingsgebied

Dienstapothek

Rapportageperiode

Vanaf december 2020 terug in het rapportagejaar totdat er 30 patiënten voor deze indicator gevonden zijn of tot 1 januari 2020.

Aanleiding

Kinderdoseringen zijn sterk afhankelijk van leeftijd en gewicht. Verkeerde dosering bij kinderen kan leiden tot een verminderde werking of tot het optreden van al dan niet ernstige bijwerkingen.

Indicator

Voor welk percentage kinderen onder 12 jaar met een aflevering van amoxicilline/clavulaanzuur in november of december 2020 is:

- A een berekening van de dosering aantoonbaar vastgelegd?
- B op het recept vastgelegd 'dosering akkoord' (al dan niet na een interventie)?

Voor apotheken die deelnemen aan de SFK:

Patiënten voor de noemer kunnen via de KNMP/SFK webrapportage KISS achterhaald worden.

Medicatie

Amoxicilline/clavulaanzuur: J01CR02

Aflevering

Verstrekking van 'medicatie' in de 'rapportageperiode'

Selectie

Selectie:

Hiervoor 30 kinderen onder de 12 jaar met een aflevering van amoxicilline/clavulaanzuur selecteren in december 2020. Indien er in deze maand onvoldoende kinderen werden gevonden, teruggaan per maand totdat 30 patiënten behaald zijn of januari bereikt is.

A: 30 kinderen onder 12 jaar met een aflevering van 'medicatie' in 2020

B: aantal kinderen uit A waarvoor een berekening van de dosering aantoonbaar is vastgelegd (op papier of digitaal).

Percentage

B/A

Onderbouwing

KNMP richtlijn 'Medicatiebewaking'

Toelichting

De informatie hiervoor kan nog niet geautomatiseerd uit de systemen worden gehaald. Dat is in de toekomst wenselijk en hiervoor worden stappen genomen. Op initiatief van de werkgroep bij deze indicatorenset houdt deze eerste stap in om dit handmatig na te gaan voor een behapbare periode die betekenisvolle informatie kan opleveren.

- 1 Selecteer alle kinderen onder de 12 jaar met een aflevering van amoxicilline / clavulaanzuur. Start hiervoor in december 2020 (noemer) en ga vervolgens terug in de tijd totdat er 30 patiënten gevonden zijn of 1 januari is bereikt.
- 2 Achterhaal voor deze personen of de berekening van de dosering aantoonbaar is vastgelegd (teller).
- 3 Mocht u uit de resultaten van deze steekproef concluderen dat niet alle doseringen aantoonbaar zijn gecontroleerd, loop dan het proces medicatiebewaking/ kinderdoseringen na en neem maatregelen om herhaling te voorkomen.

Type indicator

Proces

Indicator 3.3

Beschikbaarheid van labwaarden bij Directe Anticoagulantia

Hoofdstuk

Farmaceutische patiëntenzorg

Toepassingsgebied

Dienstapotheek

Rapportageperiode

Vanaf december 2020 terug in het rapportagejaar totdat er 30 patiënten voor deze indicator gevonden zijn of tot 1 januari 2020.

Indicator

Wat is het percentage DOAC gebruikers waarvoor uw dienstapotheek beschikt over relevante labwaarden?

Medicatie

DOAC: B01AE en B01AF

Selectie

Selectie:

Hiervoor 30 gebruikers met een aflevering van een DOAC selecteren in december 2020. Indien er in deze maand niet voldoende patiënten werden gevonden, teruggaan per maand totdat 30 patiënten behaald zijn of tot 1 januari is bereikt.

- A 30 patiënten met een aflevering van een DOAC in 2020
- B aantal patiënten uit A waarvoor informatie beschikbaar was over de nierfunctie en het gewicht.

Voor apotheken die deelnemen aan de SFK:

Patiënten voor de noemer kunnen via de KNMP/SFK webrapportage KISS achterhaald worden.

Percentage

B/A

Toelichting

De dienstapotheek dient een beleid te hebben om over relevante labwaarden te kunnen beschikken. Voor een juiste dosering en keuze bij DOACs is informatie over de nierfunctie en het gewicht nodig.

Type indicator

Proces

Indicator 3.4

Hoofdstuk

Toepassingsgebied

Rapportageperiode

Indicator

Zorg rondom inhalatiemedicatie

Farmaceutische patiëntenzorg

Dienstapotheek

Kalenderjaar 2020

- A Geeft uw dienstapotheek instructies bij eerste uitgiften van inhalatiemedicatie?
- Ja
- Nee
- B Verstrekt uw dienstapotheek bij een eerste uitgifte van een dosis-aerosol de bij het product passende voorzetkamer mee?
- Ja
- Nee

Toelichting

Bij een eerste uitgifte van inhalatiemedicatie is een instructie van de patiënt over het goed gebruik van de inhalator nodig. De dienstapotheek dient te borgen dat de patiënt bij een eerste gebruik van een inhalator weet hoe hij deze correct moet gebruiken.

Dosis-aerosol dienen met een voorzetkamer gebruikt te worden. Deze dient dan bij een eerste uitgifte ook ter hand gesteld worden.

Type indicator

Structuur



KNMP

Alexanderstraat 11
2514 JL Den Haag

T 070 373 73 73

F 070 310 65 30

www.knmp.nl