

Kwaliteit farmaceutische zorg transparant

Apothekers hebben massaal gehoor gegeven aan de oproep van de KNMP en de Inspectie voor de Gezondheidszorg om via 42 verschillende kwaliteitsindicatoren inzage te geven in de kwaliteit van hun farmaceutische zorg.

Tussen half januari en 1 april heeft 94% van de apotheken kwaliteitsgegevens aangeleverd. Daarna is door het KNMP-bureau hard gewerkt om alle data te verwerken, benchmarks te berekenen en spiegelinformatie voor de deelnemers beschikbaar te maken. Deze week heeft elke deelnemende apotheek een inlogcode gekregen, om online te kunnen zien hoe de eigen score zich verhoudt tot de landelijke cijfers. Zo is een mooi instrument beschikbaar gekomen om in de apotheek prioriteiten te stellen voor kwaliteitsverbetering. En daar was het in de eerste plaats om begonnen. De logische vervolgstap is dan die gegevens transparant te maken.

Leerjaar

Het draagvlak onder apothekers om de kwaliteit van de farmaceutische zorgverlening inzichtelijk te maken blijkt buitengewoon groot. Daarbij is 2009 een leerjaar, in alle opzichten. Dit jaar willen we met elkaar de betrouwbaarheid van de methodiek goed in beeld brengen, en ook per indicator bekijken of er relevante conclusies uit te trekken zijn.

Personalia

Jubilea

25 jaar apotheker: R.L. Weltevreden, J. van der Heiden, H.J. de Vries-de Langen, P.N.J. Langendijk, P.C.E. Mattheussens, M. van Lobenstein, M.M. Everard, A.W. Verberg-van Putten.
40 jaar apotheker: K.G.W. Deelen, J. Wilting, E. Hofkes-Dazert, J.M.C. Kemme-Vos, A.J. Klaassen, D.M. Tuk.
50 jaar apotheker: C.H. Brouwer.
70 jaar apotheker: N.K. de Liefde-v.d. Boon.

Verder evalueren we voor elke indicator of er niet onevenredig veel tijd en moeite nodig waren om de gegevens te verzamelen. Volgend jaar meten we weer en zullen dan de resultaten op apotheekniveau publiceren, zodat patiënten apotheken op een goede manier kunnen vergelijken op kwaliteit. De KNMP is van mening dat transparante kwaliteit een noodzakelijke voorwaarde is om marktwerking in de zorg tot een succes te kunnen maken.

Positief begin

De Basisset kwaliteitsindicatoren apotheken 2009 is het resultaat van intensieve samenwerking tussen de KNMP, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en het SIR Institute for Pharmacy Practice and Policy, en heeft als doel een nieuw, vast onderdeel van de kwaliteitszorg van apotheken te worden. Dankzij de massale respons is een eerste, solide benchmark beschikbaar gekomen. Apothekers hebben de indicatoren zeer serieus ingevuld: ze hebben ruim gebruikgemaakt van de mogelijkheid om per indicator opmerkingen te maken en toelichtingen te geven op het ingevulde resultaat, en ook niet geschroomd minder goede scores op te geven als de realiteit dat aangeeft.

Hoewel een diepgaande analyse van alle resultaten nog moet plaatsvinden – in eerste instantie was het streven de resultaten snel naar de deelnemers terug te koppelen –, is de eerste indruk positief.

De randvoorwaarden voor verantwoorde farmaceutische zorg blijken in voldoende mate aanwezig, en de 'klassieke' apotheekprocessen – zoals bereiden en afleveren – kwalitatief van hoog niveau. Apotheken beoordelen bijvoorbeeld vrijwel altijd of een apotheekbereiding farmacotherapeutisch

verantwoord is. Ook dubbele receptcontrole voor aflevering is vrijwel zonder uitzondering ingevoerd.

Ruimte voor verbetering lijkt er vooral bij de meer zorggerelateerde processen. Het omgaan met contra-indicaties bijvoorbeeld laat een wisselend beeld zien. Goede werkafspraken met de voorschrijvers over bevestigingen van contra-indicaties zijn nog lang niet overal gemaakt. Natuurlijk is daar de medewerking van diezelfde voorschrijver voor nodig – en dat geldt overigens ook voor een aantal andere indicatoren, zo gaven veel apothekers in hun commentaar aan. Het is nu eenmaal een karakteristiek van de farmaceutische zorg: zonder een goede samenwerking tussen arts en apotheker is een optimale kwaliteit voor de patiënt niet mogelijk. Resultaten onder de benchmark moeten in het FTO een discussie en een verbeteractie op gang brengen. We beraden ons natuurlijk over de plaats die dergelijke indicatoren volgend jaar moeten krijgen, als de resultaten op apotheekniveau transparant worden.

Opvallend blijkt ook de situatie rond het afleveren van benzodiazepinen. Veel ouderen gebruiken benzodiazepinen langer dan 90 dagen, en apothekers blijken bij vervolggiftten nog maar weinig te wijzen op het risico van afhankelijkheid. Ook dit is een onderwerp dat gezamenlijk met de voorschrijvers moet worden opgepakt.

Verbeteragenda

De verleiding is groot over meer indicatoren uit te weiden. Dat gaan we ook zeker doen, de verzamelde gegevens bieden immers een schat aan informatie en aanknopingspunten voor optimalisering van de kwaliteit van de farmaceutische zorg. De KNMP zal daarbij het voortouw nemen, een verbeteragenda opstellen en daarover in gesprek gaan met de leden en de organisaties van apotheken in de achterban.

Frans van de Vaart, Beroepsontwikkeling