

## Farmacie werkt aan zichtbare kwaliteit

**Wanneer kan een patiënt zelf kiezen voor een zorgaanbieder? Pas als hij de juiste informatie heeft. Bijvoorbeeld over de effectiviteit, klantgerichtheid en veiligheid van een specifieke zorgaanbieder. Daarom ontwikkelt Zichtbare Zorg Farmacie kwaliteitsinformatie en maakt die inzichtelijk.**

Voor alle betrokkenen is betrouwbare en vergelijkbare informatie belangrijk. Daarom zijn uit de hele farmaceutische sector partijen<sup>1</sup> vertegenwoordigd in Zichtbare Zorg Farmacie. Samen maken we informatie over zorgkwaliteit inzichtelijk en beheren en vernieuwen die. Iedere partij probeert zijn eigen belang zoveel mogelijk naar voren te brengen.

### Eén taal

Eerst is een kwaliteitskader opgesteld, als uitgangspunt voor de samenwerking. Marjan Heukers, vertegenwoordiger van de apotheekhoudende huisartsen van de LHV, is er blij mee. "Zo komt er één taal voor kwaliteit en één manier om het in kaart te brengen." Ook ziekenhuisapotheker Stephan Levering (NVZA) vindt het mooi dat alle partijen aan één tafel zitten. "We vinden kwaliteit allemaal belangrijk, we zetten allemaal onze handtekening." Het kwaliteitskader bevat twee domeinen: zorgverlening en randvoorwaarden. Over zorgverlening is bijvoorbeeld opgenomen dat continuïteit van farmaceutische zorg belangrijk is en dat goede communicatie met de patiënt en nauwkeurige begeleiding de behandeling optimaliseren. Een randvoorwaarde is onder meer dat patiënten noodzakelijke farmaceutische zorg op tijd en op een laagdrempelige manier kunnen krijgen.

### Tweeduizend apotheken

De NPCF wil dat het verschil tussen apotheken duidelijk wordt, vertelt Tom Schoen. "Er zijn bijna tweeduizend apotheken. Patiënten weten niet waaruit ze kiezen, ze kijken nu vooral naar de afstand en openingstijden. Daarom wordt er veel gebruikgemaakt van online apotheken. Dan hoeven ze hun huis niet uit." De NPCF weet precies welke informatie patiënten van de apotheek willen ontvangen. "Het kan helpen als zorgverzekeraars vertellen waar ze op letten als ze zorg inkopen." En inderdaad, de zorgverzekeraars willen laten zien welke aanbieder de beste voorwaarden heeft, bevestigt ZN-afgevaardigde Jan Broeren. "Verzekerden betalen veel premie, waarvoor ze tiptop zorg mogen krijgen. Daarvoor willen wij hen in ieder geval goed informeren over de kwaliteitsverschillen tussen apothekers."

De IGZ kan met de indicatoren risicogericht toezicht houden, legt senior inspecteur Nico Kijlstra uit. "Dat is heel handig, omdat het gaat over grote categorieën zorgaanbieders. Met alleen de gewone inspectiebezoeken krijg je daarvan geen goed overzicht. Als we alleen op de risico's letten, is dat beter te doen." Kijlstra vindt het motiverend om te zien dat er ongelukken vermeden kunnen worden. "Voorwaarde is wel dat we indicatoren goed onderbouwen, de metingen valide maken en de indicatoren niet voor eeuwig vastleggen."

---

<sup>1</sup> [Consumentenbond](#), [Inspectie voor de Gezondheidszorg \(IGZ\)](#), [Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie \(KNMP\)](#), [Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst \(KNMG\)](#), [Landelijke Huisartsen Vereniging Apotheekhoudend \(LHV-Apotheekhoudende Afdeling\)](#), [Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport \(VWS\)](#), [Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie \(NPCF\)](#), [Nederlandse Vereniging van Ziekenhuisapothekers \(NVZA\)](#), [Optima Farma \(beroepsorganisatie voor apothekersassistenten, farmaceutisch consulenten en andere apotheekmedewerkers\)](#), [Vereniging Apothekersassistenten in Ziekenhuizen \(VAZ\)](#) en [Zorgverzekeraars Nederland \(ZN\)](#).

## **Voldoende kwaliteit**

Er komen indicatoren op zorginhoudelijk gebied, over veiligheid, effectiviteit, patiëntgerichtheid en doelmatigheid. Gonne Kelder, senior beleidsmedewerker bij VWS, waakt voor een volledige indicatorenset. "Zo is goede overdracht tussen zorgverleners belangrijk, en is de indicatorenset pas compleet als die overdracht er ook in zit." Ernst & Young begeleidt Zichtbare Zorg Farmacie bij het ontwikkelen en testen van de zorginhoudelijke indicatoren. Zij zorgen voor een check: zijn in de praktijk wel de benodigde gegevens beschikbaar? En zijn deze gegevens van voldoende kwaliteit? Zo ontstaan eenvoudig meetbare indicatoren. De Zichtbare Zorg projectgroep ontwikkelt algemene indicatoren. Daarnaast ontwikkelen drie werkgroepen specifieke indicatoren voor ziekenhuisapotheken, apotheekhoudende huisartsen en openbare apotheken. Tussen december 2009 en juni 2010 worden de indicatoren getest.

## **Glimlach**

Ook de manier waarop patiënten verleende zorg ervaren, zegt iets over de kwaliteit van de zorg. De CQ-index, vragenlijst voor patiëntervaringen, laat precies zien wat de patiënt belangrijk vindt in hulpverlening, zegt Jan Broeren. "Wij willen bijvoorbeeld een antwoord op de volgende vragen: Wat heeft een patiënt ervaren aan hulp? Wat heeft de apotheker verteld, en wat niet?" De NPCF vraagt liever extra aandacht voor de patiënt zelf. Tom Schoen: "Zorg is meer dan een glimlach en vriendelijke bejegening. Een patiënt is iemand met een probleem. De apotheker moet zich daarin inleven en echt zorg gaan verlenen." Dat is ook de hoop van Optima Farma, beroepsorganisatie voor apothekersassistenten. Sonja van de Koppel: "Apothekers moeten niet alleen doorgeefluik zijn, maar ook patiëntgericht gaan werken."

## **Faciliteiten**

Zichtbare Zorg Farmacie ontwikkelt ook zogenoemde 'etalage + informatie' voor openbare apotheken. Deze feitelijke informatie is voor patiënten van belang als ze een apotheek kiezen, en gaat meestal over de organisatie en faciliteiten van de apotheek. Kwaliteit aantonen ten behoeve van de patiënt? Dat is voor ziekenhuisapothekers lastig, vertelt Levering. "Een patiënt kiest geen ziekenhuis omdat er zo'n goede apotheek zit. Bovendien ligt hij op bed en krijgt de medicijnen – in zijn ogen – toch wel. Hij heeft geen weet van de structuren die daarachter zitten."

## **Minder registreren**

Hoeveel tijd gaat het de apothekers kosten om de indicatoren te registreren? Gemiddeld twee dagen per jaar, zegt Hans van Breugel (KNMP). Om die inspanning te verminderen, probeert de KNMP het registratieproces te vergemakkelijken. "Wij willen bijvoorbeeld meer gegevens gebruiken die apothekers al registreren. Of dat ze gedurende het jaar iets meer registreren, en aan het eind van het jaar alleen maar op de knop hoeven te drukken." Voor veel apotheekhoudende huisartsen is de stap naar het registreren van kwaliteitsindicatoren echter niet zo groot. "Dertig procent van hen registreert al gegevens voor het KEMA-keurmerk, dat ze via de LHV kunnen verkrijgen", verklaart Marjan Heukers.

## **Doorbraak**

Vanaf 2011 rapporteren zorgverleners hun gegevens in een openbare database, zodat bijvoorbeeld via kiesBeter de informatie te zien is. "Als dat lukt, is er echt een doorbraak", vindt Kijlstra. "Dan hoef je tenminste niet meer allerlei ingewikkelde rapporten van toezichthouders door te worstelen. Dat doe je namelijk niet als je met een ziek kind zit." Voor de toekomst is 'De zorg rondom het doosje' voor veel partijen een uitdaging. Zo zouden de ziekenhuisapothekers meer aan het bed willen staan en de patiënt willen spreken. Van Breugel wil laten zien wat de toegevoegde waarde van apothekers is. "Ik hoop dat er meer samenwerking komt, bijvoorbeeld tussen apothekers en voorschrijvers." Ook Tom Schoen hoopt daarop. "Het hangt nu van toevalligheden af of je begeleiding krijgt. Óf je krijgt geen advies van de huisarts en geen advies van de apotheek, óf van een van beide, óf van allebei. Daar valt veel te winnen."

---

**Meer informatie**

Op [www.zichtbarezorg.nl/farmacie](http://www.zichtbarezorg.nl/farmacie) vindt u meer informatie. Bijvoorbeeld de afspraken over samenwerking, het complete kwaliteitskader en factsheets. Voor vragen kunt u contact opnemen met de helpdesk Zichtbare Zorg, via 070-3406900 (op werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur) of via [helpdesk@zichtbarezorg.nl](mailto:helpdesk@zichtbarezorg.nl).