



Zichtbare Zorg Farmacie

Zicht op kwaliteit van de farmaceutische zorg

Het moet duidelijk zijn welke kwaliteit zorgaanbieders leveren. En ook wat de verschillen in kwaliteit zijn tussen de verschillende zorgaanbieders. Het nieuwe zorgstelsel kan pas gaan werken als iedereen zelf kan kiezen waar hij zorg afneemt. Om goed te kunnen kiezen is er informatie nodig over de kwaliteit van de zorg. Daarom maakt het programma Zichtbare Zorg de kwaliteit transparant. In deze factsheet leest u in het kort wat Zichtbare Zorg Farmacie doet.

Zichtbare Zorg Farmacie is onderdeel van het zorgbrede programma Zichtbare Zorg. Meer informatie daarover vindt u in de brochure 'Zichtbare Zorg voor Zichtbare Kwaliteit' of op www.zichtbarezorg.nl.

Doel en doelgroep

De farmaceutische zorg draait om goed gebruik van geneesmiddelen. Zichtbare Zorg ondersteunt partijen in de Farmacie om heldere informatie over de kwaliteit van hun zorg beschikbaar te hebben. Dat is belangrijk voor alle betrokkenen:

- Zorgaanbieders krijgen meer mogelijkheden om de kwaliteit van de geleverde zorg te tonen, en hebben aanknopingspunten om hun zorg te verbeteren.
- Patiënten en consumenten zijn beter in staat om een zorgverlener te kiezen.
- Zorgverzekeraars zijn beter in staat om zorg in te kopen.
- Inspectie voor de Gezondheidszorg gebruikt de informatie voor haar toezichtstaak.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport kan passend beleid maken voor de toekomst.

Werkwijze

In het project Zichtbare Zorg Farmacie werken tien partijen samen. In drie stappen zorgen zij ervoor dat er heldere informatie over zorgkwaliteit komt.

Stap 1: Kwaliteitskader

De tien deelnemende partijen hebben afgesproken dat zij willen samenwerken om de transparantie van kwaliteit in de farmaceutische zorg te verbeteren. Samen stelden zij begin 2009 het kwaliteitskader vast. Hierin staat wat zij onder farmaceutische zorg verstaan, wat de uitgangspunten zijn voor goede zorg en hoe zij de kwaliteit ervan inzichtelijk maken. Dit kwaliteitskader bevat twee domeinen: zorgverlening en randvoorwaarden. Hieronder ziet u de belangrijkste thema's uit het kwaliteitskader.

In Zichtbare Zorg farmacie werken de volgende tien partijen samen: 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), Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF), Nederlandse Vereniging van Ziekenhuisapothekers (NVZA), Optima Farma (beroepsorganisatie voor apothekersassistenten, farmaceutisch consulenten en andere apothekemedewerkers), Vereniging Apothekersassistenten in Ziekenhuizen (VAZ), Zorgverzekeraars Nederland (ZN), Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) (waarnemer).

Zorgverlening

- Continuïteit van farmaceutische zorg is belangrijk. De zorgverlener kan hiervoor zorgen door patiëntendossiers aan te leggen, informatie goed over te dragen aan collega's, overleg over doelmatig geneesmiddelengebruik en de zorg in de keten goed te organiseren.
- Goede communicatie met de patiënt en nauwkeurige begeleiding optimaliseert de behandeling. Daarom is het belangrijk dat de zorgverlener vriendelijk, empathisch en respectvol met de patiënt omgaat, goed informeert naar de behoefte aan informatie, en die informatie zowel mondeling als schriftelijk verstrekt.
- De apothekhoudende kan zelf geneesmiddelen bereiden. Voordat hij tot bereiding overgaat beoordeelt hij eerst of het verstandig, betrouwbaar en uitvoerbaar is, en houdt hij zich aan de actuele richtlijnen.
- Voor aflevering van een geneesmiddel aan de patiënt houdt hij rekening met urgentie, controle, distributie en kosten.
- De zorgverlener houdt in de gaten of een geneesmiddel veilig en effectief wordt toegediend en zorgt voor een heldere instructie.
- Zorgverleners evalueren regelmatig medicatiegebruik op gebruik, effectiviteit en veiligheid.
- Zorgverleners dienen zelfzorgvragen goed te kunnen beantwoorden.

Randvoorwaarden

- Patiënten moeten noodzakelijke farmaceutische zorg tijdig en laagdrempelig kunnen krijgen. Daarom beschikken zorginstellingen over voldoende personeel, is het gebouw goed toegankelijk en goed bereikbaar en kan de patiënt zelf kiezen voor een zorgverlener.
- Zowel de zorginstelling als de apothekhoudende beheert geneesmiddelen goed. Daarbij hoort ook verantwoord inkopen, opslaan en afvalbeheer van geneesmiddelen.
- Alle zorgverleners zijn zich bewust van de vertrouwelijke informatie waarmee zij te maken hebben. Zij beschermen persoonsgegevens en de privacy van patiënten.
- Zorgverleners en zorginstellingen besteden systematisch aandacht aan de kwaliteit van de zorgverlening, bijvoorbeeld door de ICT goed te gebruiken en fouten te melden.
- De farmaceutische zorg ontwikkelt zich voortdurend, en onderwijs en onderzoek zijn daarbij van groot belang. Daarom implementeren zorgverleners nieuwe richtlijnen in hun praktijk, en participeren indien mogelijk in onderzoek.

Stap 2: Indicatoren voor kwaliteit ontwikkelen en testen

Verschillende aanbieders kun je alleen met elkaar vergelijken, wanneer zij soortgelijke informatie verstrekken. Daarom ondersteunt Zichtbare Zorg de sector farmacie bij het ontwikkelen van indicatoren voor kwaliteit. Dit zijn handvatten om de farmaceutische zorg te vergelijken, te verbeteren en te verantwoorden. Er komen indicatoren op zorginhoudelijk gebied, over veiligheid, effectiviteit, patiëntgerichtheid en doelmatigheid. Ook worden er indicatoren ontwikkeld die patiëntervaringen in kaart brengen. Want vooral ook de manier waarop patiënten verleende zorg ervaren, zegt iets over de kwaliteit van de zorg. De sets met indicatoren worden in 2009 ontwikkeld en in 2010 getest.

Stap 3: Indicatoren implementeren

Vanaf 2011 zullen de indicatoren geïmplementeerd zijn. De zorgverleners rapporteren hun resultaten op de indicatoren in een openbare database.

Meer informatie?

Wilt u meer weten over Zichtbare Zorg Farmacie? Kijk op www.zichtbarezorg.nl/farmacie.

Voor vragen kunt u contact opnemen met de helpdesk Zichtbare Zorg:
Telefoon: (070) 340 6900, keuze 2 (op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur)
E-mail: helpdesk@zichtbarezorg.nl