

NIEUWSBERICHT

De Beste Apotheek van Nederland in 2016 bevindt zich midden in Rotterdam

Rotterdam, dinsdag 21 februari 2017

Apotheek van der Laan, gelegen in de multiculturele Afrikaanderwijk in Rotterdam, heeft in 2016 de hoogste score behaald in het Onderzoekprogramma Kwaliteit Apotheken van onderzoeksbureau AMP te Vught en mag zich daarom een jaar lang 'Beste Apotheek van Nederland' noemen.

In 2016 hebben 950 apotheken deelgenomen aan het Onderzoekprogramma Kwaliteit Apotheken (OKA) van AMP, dat ook werd aangeboden door Tevreden.nl. Apotheken worden daarbij beoordeeld op de kwaliteit van hun farmaceutische zorg- en dienstverlening. Sinds 1994 kunnen apotheken op basis van vrijwilligheid meedoen aan dit onderzoek. Zij stellen zich op deze manier toetsbaar op en kunnen zo hun eigen prestaties vergelijken met die van andere apotheken. Dit is uniek binnen de gezondheidszorg in Nederland en misschien wel wereldwijd. De apotheken betalen hun deelname aan het OKA zelf.



De deelnemende apotheken zijn het afgelopen jaar 6 keer bezocht. Vier keer kwam er een mystery guest langs met een zorgvraag. Twee keer is er een waarnemer met een reguliere patiënt van de apotheek mee gegaan bij het ophalen van de medicijnen. Tijdens deze bezoeken wordt de kwaliteit van de zorg aan de balie in de apotheek onderzocht. Getrainde Mystery Guests/Waarnemers registreren daarbij aan de hand van gevalideerde checklists wat er gebeurt aan de balie. Per onderzoek registreert men de prestatie van de apotheken op circa 40 items, verdeeld over drie secties: bejegening, probleemanalyse en voorlichting, advisering en verstrekking. De waarnemingen worden getoetst aan de voor apotheken geldende vakinhoudelijke beroepsnormen en -standaarden. De normering wordt vastgesteld door een panel van onafhankelijke deskundigen, waarin apothekers uit het werkveld en vertegenwoordigers van beroepsorganisatie KNMP en de Faculteit Farmaceutische Wetenschappen van de Universiteit Utrecht zitting hebben.

Ook in 2016 werden er weer zes farmaceutische onderwerpen getoetst. Begin 2016 werd er gevraagd om iets tegen hardnekkige hoest na griep. Bij het advies moest er rekening mee gehouden worden dat deze klant een bloedverdunner gebruikte. Bij het tweede bezoek werd er iets gevraagd tegen allergie. Het bleek niet om hooikoorts te gaan maar om een allergie voor huisdieren. Ook hier speelde een mogelijke wisselwerking met andere medicijnen een rol. Bij het volgende bezoek kwam er een vrouw in de apotheek die iets vroeg tegen menstruatiepijn. Aangezien zij ouder was dan 25 jaar en de klachten voor de eerste keer had, moest zij worden doorverwezen naar de huisarts. Vervolgens is er een waarnemer met een reguliere patiënt van de apotheek meegegaan bij het ophalen van de medicijnen en werd er door de patiënt ook een medicatieoverzicht gevraagd voor de specialist. In het najaar kwam er een grootouder in de apotheek met de vraag om iets tegen wormpjes voor een kleinkind. Bij het laatste bezoek ging er een waarnemer met een patiënt mee bij het ophalen van medicijnen tegen hart en vaatziekten.

Het apotheekteam van Apotheek van der Laan en haar nevenvestiging Apotheek Katendrecht bestaat uit 16 assistenten en apotheekmedewerkers, 6 stagiaires en 3 apothekers. De apothekers zijn mevrouw. drs. H.A. Lobik, mevrouw. drs. D.M.J. Quaak en de heer. Drs. G.J. Sayed.

De volledige top-10 van beste apotheken Nederland in 2016 ziet er als volgt uit:

1	Apotheek van der Laan	Rotterdam
2	Apotheek 't Hooge Zand	Hoogezand
3	Apotheek de Berk	Ermelo
4	Service Apotheek Slikkerveer	Ridderkerk
5	Apotheek Ermel, Centrum	Ermelo
6	Apotheek Voorhout	Voorhout
7	BENU Apotheek Bernisse	Spijkensisse
8	Service Apotheek Pendrecht	Rotterdam
9	Schalkwijk Apotheek	Haarlem
10	Poliklinische Apotheek Den Helder	Den Helder