

De Beste Apotheek van Nederland in 2017 bevindt zich in Hoogeveen

Hoogeveen, dinsdag 6 maart 2018

Apotheek de Weide in Hoogeveen, heeft in 2017 de hoogste score behaald in het Onderzoekprogramma Kwaliteit Apotheken (OKA) van onderzoeksbureau AMP te Vught en mag zich daarom een jaar lang 'Beste Apotheek van Nederland' noemen.

In 2017 hebben 909 apotheken deelgenomen aan het OKA van AMP. 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.



Bij de deelnemende apotheken zijn het afgelopen jaar 6 onderzoeken uitgevoerd. Vier keer kwam er een mystery guest langs met een zorgvraag. Eén keer is er een waarnemer met een reguliere patiënt van de apotheek meegegaan bij het ophalen van de medicijnen en één keer is de apotheek opgebeld met een vraag. Tijdens deze onderzoeken 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 2017 werden er weer zes farmaceutische onderwerpen getoetst. Begin 2017 vroeg een patiënt om advies tegen een droge huid. Naast het adviseren van een goed product was het geven van de juiste leefstijladviezen net zo belangrijk. Bij het tweede bezoek vroeg de mystery guest om een flesje Otrivin®. Omdat er rechtstreeks naar een product gevraagd werd, vergat men in veel apotheken om de juiste vragen te stellen. Bij het volgende bezoek vroeg men iets tegen brandend maagzuur. De meeste apotheken stelden de juiste vragen en gaven goede voorbeelden van mogelijke oorzaken. Vervolgens belde een mevrouw op met een vraag over het meenemen van medicijnen op reis naar het buitenland. Hierbij was het belangrijk dat er werd doorgevraagd naar welk land men op reis wilde gaan en om welk geneesmiddel het ging. Alleen dan kon men juist adviseren welke documenten moesten worden meegenomen. Bij het vijfde onderzoek vroeg een vrouw aan de balie om advies over vitamine D. De mystery guest behoorde tot één van de risicogroepen en daarom moest men haar de inname van extra vitamine D adviseren om botontkalking tegen te gaan. Voor het zesde onderzoek was er een waarnemer met een reguliere patiënt van de apotheek meegegaan bij het ophalen van de medicijnen. De patiënt vroeg daarnaast om een overzicht van de medicijnen om mee te nemen op reis naar het buitenland.

Het apotheekteam van Apotheek de Weide bestaat uit 17 medewerkers onder leiding van de apotheker Paul Malingré. De apotheek is eigendom van de heer Tjan.

De volledige top-10 van beste apotheken Nederland in 2017 ziet er als volgt uit:

1	Apotheek De Weide	Hoogeveen
2	Apotheek De Gors	Purmerend
3	Apotheek Monnickendam	Monnickendam
4	Service Apotheek Nistelrode	Nistelrode
5	Apotheek De Meeuw	Purmerend
6	Service Apotheek Zuidwolde	Zuidwolde
7	Apotheek 't Hooze Zand	Hoogezand
8	Apotheek GC Floriande	Hoofddorp
9	Apotheek Molentocht	Purmerend
10	BENU Apotheek Haringvliet	Sommelsdijk