



Onderzoekprogramma Kwaliteit Apotheken van AMP

AMP Onderzoek & advies in de zorg is een volledig zelfstandige organisatie. Het voert sinds 1995 onafhankelijk (maatwerk) onderzoeken uit in opdracht van apotheken, de KNMP, Consumentenbond, ketens van apotheken, fabrikanten van geneesmiddelen, etc. Het door AMP ontwikkelde Mystery Guest Onderzoek bij apotheken heeft in 1999 de innovatieprijs van de KNMP toegekend gekregen.

Het Mystery Guest Onderzoek (MGO) heet vanaf 2013 Onderzoekprogramma Kwaliteit Apotheken (OKA)

Doel van het Onderzoekprogramma Kwaliteit Apotheken

Apotheken die deelnemen aan het Onderzoekprogramma Kwaliteit Apotheken van AMP worden per abonnementsperiode van een jaar, zesmaal getoetst. Het doel van de toetsing is om apotheken inzicht te geven in de handelwijze van apothekemedewerkers bij farmaceutische vraagstukken en te controleren of de handelwijze van de apotheek aan de geldende normen voldoet. Het primaire doel van het onderzoek is om te onderzoeken op welke gebieden de dienstverlening van de apotheek verbeterd kan worden. Het is aan de apotheek om te bepalen of de onderzoeksresultaten aanleiding zijn om gericht verbeteracties in gang te zetten. Deelname aan het OKA van AMP is sinds enkele jaren door zorgverzekeraar Achmea opgenomen als voorwaarde voor intensieve contractering.

Opzet van het Onderzoekprogramma Kwaliteit Apotheken

Een team van apothekers bij AMP ontwerpt de casussen voor de onderzoeken. Hierbij volgen zij de laatste normen, richtlijnen en protocollen. Per jaar wordt elke apotheek 6 keer getoetst, omdat 6 onderzoeken een statistisch betrouwbaar beeld geven van de kwaliteit van de zorg in de apotheek.

AMP voert haar onderzoeken op een betrouwbare en gedegen manier uit. Voorafgaand aan ieder onderzoek vindt er een pilot plaats onder minstens 10 (niet op het onderzoekprogramma geabonneerde) apotheken om het onderzoek te testen. De onderzoeken van AMP zijn gecertificeerd volgens

de normen van de ISO 9001:2008. In het kwaliteitssysteem zijn procedures vastgelegd over de uitvoering van onderzoek van AMP. Onder andere over de totstandkoming van de casussen, de uitvoering van het veldwerk en de (statistische) controles die gedaan worden voordat de rapportages naar de apotheken verstuurd worden. Voor het veldwerk maakt AMP gebruik van professionele, ervaren mystery guests en waarnemers die MOA-gecertificeerd zijn. Per casus worden de mystery guests getraind en getoetst voordat ze apotheken kunnen onderzoeken.

Inhoud van het Onderzoekprogramma Kwaliteit Apotheken

Per casus wordt de apotheek in ieder geval beoordeeld op: bejegeningaspecten, probleemanalyse en voorlichting, advisering en verstrekking en in voorkomende gevallen op ruimten en faciliteiten.

Bejegening

Hoewel het beoordelen van de bejegening altijd enigszins subjectief is wordt bij het onderzoek met name getoetst of aan objectieve normen met betrekking tot een goede bejegening is voldaan. De normen zijn tot stand gekomen door middel van onderzoek dat in apotheken is verricht (Sluijs E.M. e.a., Bejegening in de Apotheek, NIVEL).

Probleemanalyse (analyse zorgvraag)

Bij dit onderdeel wordt gekeken of de apothekemedewerker voldoende doorvraagt om inzicht te krijgen in het probleem dat de mystery guest voorlegt (WHAM-vragen).

Voorlichting, advisering en verstrekking

Bij dit onderdeel wordt getoetst of de juiste voorlichting en adviezen worden gegeven en -indien van toepassing- of, bij zelfzorgvragen, het juiste (eerste keuze) middel wordt verstrekt.

Naast deze onderdelen wordt ook de wacht- en adviestijd gemeten en schrijft de mystery guest altijd een kort persoonlijk verslag van het onderzoek. Tevens worden de resultaten afgezet tegen een norm. Deze norm wordt voornamelijk bepaald op basis van binnen de beroepsgroep geldende normen en richtlijnen, zoals de NAN en de zelfzorgstandaarden.

De uiteindelijke normering wordt vastgesteld door een panel van onafhankelijke deskundigen, waarin apothekers uit het werkveld, (de heer drs. J.C. Roth uit Monster, de heer P.R. Brummelhuis uit Heino en mevrouw drs. C. de Groot uit Zwolle) en vertegenwoordigers van beroepsorganisatie KNMP (mevrouw drs. A.C.A.M. Lelie-van der Zande, apotheker, Manager Geneesmiddelen Informatie Centrum) en van de Universiteit Utrecht (de heer dr. T. Schalekamp, apotheker, gepensioneerd hoofddocent farmacotherapie) zitting hebben.

Vertrouwelijkheidsverklaring

Alle gegevens worden vertrouwelijk behandeld en zullen niet worden doorgegeven aan derden zonder uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever. Tijdens de onderzoeken worden geen namen van medewerkers geregistreerd.



In 2014 namen 823 apotheken deel aan het OKA

Rapportage Onderzoekprogramma Kwaliteit Apotheken

Elke rapportage begint met een beschrijving van de casus. In deze beschrijving is opgenomen:

- Doelstelling van de casus (wat wordt er beoogd met het onderzoek?)
- Situatieschets
- Spontane informatie (door de mystery guest te geven informatie bij de aanvang van het gesprek)
- Geholpen informatie (informatie die alleen gegeven mag worden als de medewerker ernaar vraagt)
- Achtergrond problematiek
- Genormeerd advies (het advies waarover consensus bestaat in de medisch/farmaceutische beroepsgroep. De uiteindelijke normering wordt door het deskundigenpanel bepaald)

Per onderzoek registreert de mystery guest de prestatie van de apotheken op circa 40 items, verdeeld over de drie hoofdonderdelen (bejegening, probleemanalyse (analyse zorgvraag) en voorlichting, advisering en verstrekking). Indien de apotheek aan de eis van een item heeft voldaan, kunnen er punten worden toegekend. Alle punten binnen een onderdeel opgeteld geven de totaalscore per onderdeel. De prestatie-indicator per onderdeel komt tot stand door het behaalde aantal punten per onderdeel te delen door het maximaal haalbare aantal punten.

Door gebruik te maken van de prestatie-indicator zijn prestaties per onderdeel

en over de verschillende casussen onderling vergelijkbaar. Het gemiddelde van de drie prestatie-indicatoren per onderdeel geeft de 'overall' prestatie-indicator. Dit kan gezien worden als het 'rapportcijfer' voor de geleverde kwaliteit van dienstverlening.

Ook zijn er in de rapportage 'informatieve' items opgenomen. Deze items tellen niet mee in de beoordeling, maar dienen onder andere om een goed beeld te geven van het verloop van het gesprek en om aan te geven wat een apotheek nog meer zou kunnen vragen/adviseren.

Wanneer kunt u de rapportage verwachten?

In 2014 namen 823 apotheken deel aan het onderzoek. Het bezoeken van alle deelnemende apotheken duurt 4 weken. Het verwerken en controleren van de data duurt 4-5 weken. Als gevolg hiervan, kan het, afhankelijk van wanneer een apotheek bezocht is, 5 tot 9 weken duren tot de rapportage beschikbaar is.

Hoe krijgt u de rapportage?

Van ieder uitgevoerd onderzoek ontvangt u een uitgebreide rapportage. Telkens als er een nieuw rapport beschikbaar is krijgt u hiervan bericht per e-mail. De rapporten van kunnen dan alleen door u geraadpleegd en gedownload worden via de website apotheek.ampnet.nl.

Wat kunt u met de resultaten doen?

In de rapportage wordt de apotheekprestatie vergeleken met het landelijke gemiddelde en de beste

apotheek. Voorts wordt er advies gegeven over de belangrijkste verbeterpunten. De rapportages kunnen gebruikt worden om, samen met het apotheekteam, te bespreken wat er goed ging tijdens het onderzoek en wat er voor verbetering vatbaar is. Tevens kan het gebruikt worden om afspraken te maken over de verbetering van de dienstverlening.

Aan het einde van het jaar ontvangt u ook het Management Review Rapport. Dit is een rapport met een overzicht van de resultaten over het gehele jaar en geeft inzicht hoe de apotheek heeft gepresteerd in vergelijking met de andere deelnemende apotheken in Nederland.

De onderzoeksresultaten in het Management Review Rapport kunnen gebruikt worden om de kwaliteit van dienstverlening inzichtelijk te maken voor bijvoorbeeld zorgverzekeraars of certificerende instellingen. De onderzoeksresultaten kunnen opgenomen worden in het kwaliteitsverslag. De apotheek met de hoogste gemiddelde score over een kalenderjaar verkrijgt van AMP de erkenning 'Beste apotheek van Nederland'.

Wij vragen u contact met ons op te nemen bij:

- (Tijdelijke) verhuizingen van de apotheek
- Naamswijziging van de apotheek
- Wijzigingen inzake de eerste apotheker
- Herkenning van de mystery guest



AMP Onderzoek & advies in de zorg

Lidwinastraat 57b - 5262 EN Vught

T. 073 - 684 35 13 - F. 073 - 684 34 52

E. info@ampnet.nl - www.ampnet.nl