

Motiverend coachen sl

Honderden apotheken laten hun farmaceutische zorgverlening testen door *mystery guests* van AMP. Uit een analyse van de afgelopen drie jaar blijkt dat 13% van de apotheken een volledige probleem-analyse uitvoeren door alle WHAM-vragen te stellen. “Apothekers met goede scores hebben zichzelf de vraag durven stellen: wat zijn onze verbeterpunten?”

Tekst | Edwin Bos

Het kan veel beter aan de balie. Apotheek-medewerkers realiseren zich nog vaak onvoldoende hoe belangrijk de naleving van standaarden is voor een zorgvuldig advies. Dat blijkt uit data van AMP Onderzoek & advies in de zorg (AMP), een onafhankelijk onderzoeksbureau dat de kwaliteit van de dienstverlening in apotheken onderzoekt. Apotheken die deelnemen – vorig jaar ruim 750 – krijgen zes keer per jaar bezoek van een *mystery guest*, met elke keer een ander onderwerp. Daarbij wordt de apotheek getoetst op bejegening, probleemanalyse en voorlichting en verstrekking.

Uit data van de afgelopen drie jaar, vijftien casussen en negenduizend bezoeken blijkt dat in slechts 13,3% van de apotheken de medewerkers een complete probleem-analyse uitvoeren, bijvoorbeeld door het

stellen van alle WHAM-vragen (zie kader).

“Het gebruik van de WHAM-vragen is al jaren een aandachtspunt in de apotheken. Maar we zien daar maar beperkt verbetering in”, vertelt AMP-directeur en bedrijfskundige

Apotheekmedewerkers vinden dat ze goede zorg leveren als zij empathie tonen

Gert-Jan Renardel de Lavalette. “Dat is jammer omdat bij een onvolledige probleem-analyse ook slecht gescoord wordt op voorlichting en verstrekking. Verder blijkt dat een goed adviesgesprek niet meer tijd kost.”

WHAM-vragen zijn bekend geworden door

de zelfzorgstandaarden van de KNMP, maar zijn feitelijk een onmisbaar uitgangspunt voor de analyse van iedere zorgvraag, zowel bij receptgeneesmiddelen als bij zelfzorg-middelen.

Gedragsverandering

Honderden apotheken laten zich sinds 1994 vrijwillig testen door AMP op de kwaliteit van hun dienstverlening. Naast parate kennis over geneesmiddelen en normen speelt met name gesprekstechniek een belangrijke rol. Maar apotheken slagen er tot nog toe onvoldoende in om de feedback van AMP om te zetten in een betere farmaceutische patiëntenzorg. Het gedrag van apotheekmedewerkers veranderen is natuurlijk een intensief traject. Zeker als medewerkers soms al vele jaren dezelfde werkwijze hantieren. “Apothekers zijn over het algemeen meer gericht op zorg en minder op het managen van medewerkers. Het zijn wetenschappers die dit niet in hun opleiding hebben meegekregen.”

Als een apotheker wil verbeteren dan is het volgens Renardel de Lavalette absoluut noodzakelijk dat hij de resultaten vertaalt in een actieplan. “Het een keer ter sprake brengen in een werkoverleg is niet voldoende. Ook horen we regelmatig dat apothekers de resultaten overhandigen aan assistenten en het daar vervolgens bij laten.” Renardel de Lavalette is van mening dat apothekers de benodigde skills om motiverend te coachen kunnen aanleren ‘als zij daar meer voor open

13,3% van de apotheken stelt alle WHAM-vragen

Uit een analyse van data uit het *Mystery Guest* Onderzoek van AMP van de afgelopen drie jaar, vijftien casussen en negenduizend bezoeken komen de volgende resultaten naar voren. Het percentage geeft het aantal apotheken aan dat scoort op de vraag.

• W: voor Wie is het advies bedoeld?:	65,1%
• H: Hoe lang al last:	36,5 %
• A: wat heeft u er Aan gedaan?:	42,3%
• M: gebruikt u Medicijnen?:	41,2%
• Alle WHAM-vragen gesteld:	13,3%
• Geeft goed aan waar de grens van de zelfzorg bereikt wordt:	25,0%
• Werking van het middel uitgelegd	50,6%
• Verstrekking van gebruikadviezen:	57,7%

eutel naar verbetering

zouden staan'. Een alternatief is om het managen van het apotheekteam te delegeren aan bijvoorbeeld een farmaceutisch consultant of farmakundige.

Apothekers en apothekersassistenten kunnen de kwaliteit van hun dienstverlening onder andere verbeteren door de Kennis-Testen voor zelfzorg te doen van de KNMP.

Normen

AMP toetst de kwaliteit van de zorg aan de hand van beroepsnormen, protocollen en standaarden. Maar uit de data van het Mystery Guest Onderzoek blijkt dat de geleverde

zorg hiermee vaak niet overeenstemt. Volgens Renardel de Lavalette komt dit onder andere doordat de normen niet altijd door alle apothekers worden onderschreven.

“Er is in de sector geen eenduidig gedragen kwaliteitsnorm. Diverse apothekers geven aan ‘heel goed zelf te weten wat kwaliteit is’. Daardoor hebben zorgverzekeraars ook allemaal een eigen kwaliteitsbeleid ontwikkeld.”

Apothekers vergoelijken volgens Renardel de Lavalette vaak tegenvallende resultaten. ‘Het is maar handverkoop’ is een veelgehoorde reactie van apothekers. “Laatst

beweerde een apotheker dat zijn apotheek slecht had gescoord omdat onze *mystery guest* tijdens de lunch de apotheek had bezocht. ‘Dan staat bij ons de stagiaire aan de balie’.”

Apothekersassistenten hebben de neiging tegenvallende scores te bagatelliseren omdat ze zelf ervan overtuigd zijn dat ze goede zorg leveren. “Apotheekmedewerkers vinden dat ze goede zorg leveren als zij empathie tonen. ‘Ik doe het goed omdat de klant mijn zorgverlening als prettig ervaart’. Ze hebben vaak ook voor dit werk gekozen omdat ze geven om mensen. Maar kwalitatief goede zorg is meer dan empathie tonen.”

Uit de scores van het Mystery Guest-onderzoek van de afgelopen jaren blijkt dat apothekmedewerkers op het onderdeel ‘bejegening’ dan ook hoog scoren, in vergelijking met de onderdelen ‘analyse zorgvraag’ en



Apotheekmedewerkers nemen over het algemeen voldoende tijd voor de klant, komen zelfverzekerd en vriendelijk over en spreken duidelijk.

Apothekers in Apotheek 't Hooge Zand sturen niet de assistenten aan, maar vormen samen een team

‘voorlichting, verstrekking en advisering’. Apothekmedewerkers nemen over het algemeen voldoende tijd voor de klant, komen zelfverzekerd en vriendelijk over en spreken duidelijk.

Kwetsbaar

Opvallend aan de scores van het Mystery Guest Onderzoek is verder dat een kleine groep apotheken regelmatig terugkomt in de top 10. Bijvoorbeeld Service Apotheek Nistelrode, die vorig jaar en in 2009 de beste apotheek van Nederland was. Maar de absolute koploper is Apotheek 't Hooge Zand, de beste apotheek van de laatste vijf jaar – zie kader. De apotheek behaalde de eerste plaats in 2012 en 2010 en werd tweede in 2008 en 2009. Maar ook in de jaren daarvoor scoorde deze apotheek hoog: eerste in 2005, vijfde in 2007 en zesde in 2003.

Motiverend coachen sleutel naar verbetering

- > Hoe komt het dat deze apotheken gemiddeld veel beter scoren dan de overige honderden apotheken die deelnemen? Volgens Renardel de Lavalette zijn deze apothekers constant bezig met kwaliteitsverbetering. “Dat zijn de apothekers die zich kwetsbaar opstellen en zichzelf de vraag durven stellen ‘wat zijn onze verbeterpunten?’”

Het gedrag van apothek-medewerkers veranderen is een intensief traject

Apotheker Joeri Beek van Service Apotheek Nistelrode vertelde eerder in het *Pharmaceutisch Weekblad* dat hij op elk werkoverleg zelfzorgstandaarden en -casussen behandelt. Ook bespreekt hij regelmatig gesprekstechnieken met de apothekersassistenten. Hij duldt niet te veel fouten en verwacht dat assistenten regelmatig cursussen volgen.

Daarnaast speelt volgens Renardel de Lavalette de samenstelling van het apotheketeam



Honderden apothekers laten zich sinds 1994 testen op de kwaliteit van dienstverlening.

een belangrijke rol. “In sommige apotheken staat naar verhouding een meer dan gemiddeld aantal apothekers aan de balie. Dat is natuurlijk van grote invloed op de kwaliteit van de farmaceutische dienstverlening.”

Zorgverzekeraars

Het team van Apotheek 't Hooge Zand heeft inderdaad een bijzondere samenstelling: drie apothekers (2,7 fte) en zeven assistenten (4,4 fte). Apotheker Anne de Vries-Bots van Apotheek 't Hooge Zand: “We hebben heel bewust gekozen voor een tweede apotheker (in opleiding) in plaats van een extra assistent. Die is overigens niet duurder dan de duurste assistent.”

In Apotheek 't Hooge Zand werken de apothekers actief mee aan alle processen: van herhaalservice tot ontslagmedicatie en het kwaliteitshandboek. Apotheker Thalië Brink-van der Wal: “Het grote voordeel hiervan is dat de basisprocessen strak verlopen, wat rust geeft op de werkvloer.” De processen zijn verdeeld onder groepjes bestaande uit apothekers en assistenten. En apothekers sturen in deze apotheek niet de assistenten aan, maar ze vormen samen een team. Brink-van der Wal is ervan overtuigd dat een apo-

theek op deze manier de beste kwaliteit levert. “Wij merken dat assistenten dit een heel prettige manier van werken vinden. Ze zeggen dat ze veel leren van nascholing, maar het meeste van ons.”

Andere factoren van het succes zijn volgens de apothekers: rechtstreekse lijnen met de huisartsen en altijd bereikbaar zijn voor patiënt, assistent en huisarts.

Niet alleen bij het *mystery quest*-onderzoek scoort Apotheek 't Hooge Zand goed. De Vries-Bots: “We zijn ook de beste volgens het CQI-onderzoek, het landelijke onderzoek naar klanttevredenheid.” Ook scoort de apotheek hoog (9,1) in het kwaliteitstraject Apotheken door Cliënten Bekeken.

Zorgverzekeraars blijken overigens niet bijzonder geïnteresseerd te zijn in ‘de beste apotheek van Nederland’. “We kunnen intekenen op een standaard pluscontract. Maar een contract op maat krijgen we niet aangeboden”, aldus Brink-van der Wal.

Apotheek 't Hooge Zand investeert veel in personeel om dit hoge kwaliteitsniveau vast te houden. Ook in deze tijd van financiële krapte. Volgens De Vries-Bots en Brink-van der Wal is de grens inmiddels echter wel bereikt.

Top 10 afgelopen vijf jaar

Onderstaand de volgens het *Mystery Guest*-onderzoek van AMP beste apotheken van de afgelopen vijf jaar.

- 1 Apotheek 't Hooge Zand, Hoogezand
- 2 Service Apotheek Nistelrode, Nistelrode
- 3 SAL Apotheek Rijkerswoerd, Arnhem
- 4 Apotheek Stevenshof, Leiden
- 5 Acacia Service Apotheek, Ede GL
- 6 Kring-apotheek Kattenbroek, Amersfoort
- 7 VAL Apotheek Panacee Grubbenvorst, Grubbenvorst
- 8 Apotheek Voorhout, Voorhout
- 9 Apotheek Gilze, Gilze
- 10 Service Apotheek de Muiden, Genemuiden