

MANAGEMENT REVIEW 2017

**Archipel Zorggroep Eindhoven
APOTHEEK Catharina Ziekenhuis Eindhoven**

H1. INLEIDING

Voor u ligt het management review van de apotheek van het Catharina Ziekenhuis Eindhoven ten aanzien van de farmaceutische dienstverlening aan de Archipel Zorggroep in 2017. Vooral doordat management informatie uit verschillende systemen gecombineerd moest worden is de bespreking erg laat gepland in 2018. Gezien deze late bespreking wordt bij een aantal punten tevens gerefereerd aan activiteiten in 2018. 2017 was een dynamisch jaar met de implementatie van het nieuwe elektronisch voorschrijfsysteem Medimo en de implementatie van de nieuwe samenwerkingsovereenkomst tussen Archipel Zorggroep en de apotheek van het Catharina Ziekenhuis per 1 juli 2017.

H2. EVALUATIE KWALITEITSDOELSTELLINGEN / ACTIVITEITENPLAN

De onderstaande kwaliteitsdoelstellingen/activiteiten voor 2017/2018 zijn benoemd tijdens de bespreking van het management review 2016. In tabel 1 wordt de evaluatie van deze doelstellingen beschreven, aangevuld met de implementatietrajecten van het nieuwe elektronisch voorschrijfsysteem Medimo en de nieuwe samenwerkingsovereenkomst.

Tabel. 1 Evaluatie kwaliteitsdoelstellingen 2017

Veiligheid	
Structurele rapportage en bespreking van medicatie incidenten in de beleidscommissie medicatie, gebruikmakend van zowel MIC meldingen van Archipel als VIM meldingen van de apotheek uit de 4- en 8-maandsrapportages.	In 2017 zijn noch MIC meldingen van Archipel, noch VIM meldingen van de apotheek besproken in de beleidscommissie medicatie. De incidentencommissie heeft wel een nieuwe MIC werkwijze in de teams geïntroduceerd. De 4- en 8-maandsrapportages zijn, mede door de contractuele overgang en vertraging van financiële rapportages, in 2017 niet verzonden.
Structurele rapportage medicatieaudits en bespreking medicatieaudits in de beleidscommissie medicatie.	Eind 2016 is een geplande interne audit medicatieveiligheid uitgevoerd. De verslaglegging daarvan is gedeeld met de beleidscommissie medicatie, maar niet specifiek besproken. Dit was eerder al in het logistiek overleg gedaan.
Pilot zichtbaarheid uitvoeren: aanwezigheid van apothekersassistente op locatie gedurende 15 uur per week.	Eind 2017 zijn de voorbereidingen getroffen voor een pilot zichtbaarheid, in navolging van de pilot medicatieoverdracht GRZ uit 2016. Deze is in 2018 uitgevoerd.
Doeltreffend	
Implementatie elektronisch voorschrijfsysteem Medimo, inclusief elektronische toedienregistratie.	Per juni 2017 is Medimo als elektronisch voorschrijfsysteem, inclusief toedienregistratie succesvol geïmplementeerd. Het systeem werkt naar tevredenheid van zowel artsen als zorgmedewerkers.
Optimalisatie van voorschrift en bestelondersteuning in het nieuwe voorschrijfsysteem Medimo, gebruik makend van formulariumbeheer en gericht op generiek voorschrijven.	Het Archipel formularium is in Medimo verwerkt en zoveel mogelijk voorgezet op start/stop per weeklevering. Daardoor wordt gestuurd op het correct voorschrijven van medicatie binnen het formularium. Optimalisatie van bestellingen van werkvoorraad of medicatie op naam heeft vooral door project zichtbaarheid in 2018 plaatsgevonden. De inrichting van formularium, bestellingen en het correct gebruik er van vraagt continu aandacht.
Implementatie gewijzigde logistiek en dienstverlening volgend uit de nieuwe samenwerkingsovereenkomst per 1 juli 2017.	Een van de belangrijkste geïmplementeerde wijzigingen betrof een ander transportschema. Daarnaast wordt inmiddels meer medicatie op naam geleverd.

Herontwerp van procedure medicatiebeoordelingen, met aandacht voor betrokkenheid van cliënt en/of contactverzorgenden.	Medicatiebeoordelingen zijn uitgevoerd middels bespreking tussen SO en apotheker. Herontwerp van het proces heeft niet plaatsgevonden. De betrokkenheid van cliënt en/of contactverzorgenden blijft een aandachtspunt, evenals uitvoering conform nieuwe samenwerkingsovereenkomst.
Doelmatigheid	
Top 20 omzet geneesmiddelen periodiek en structureel evalueren ten opzichte van het vernieuwde Archipel formularium, gebruik makend van de 4- en 8-maandsrapportages.	Het Archipel formularium wordt besproken en aangepast tijdens FTO en commissie vergadering. De 4- en 8-maandsrapportages en daarmee de top 20 omzet geneesmiddelen zijn in 2017 niet verzonden en/of besproken.

Conclusie:

Het jaar 2017 heeft met name in het teken gestaan van de overgang naar het nieuwe elektronisch voorschrijfsysteem Medimo en de implementaties van de nieuwe samenwerkingsovereenkomst per 1 juli 2017. Ten behoeve van een doeltreffend ingeregeld medicatieproces vraagt zowel de inrichting van Medimo als het correct gebruik er van continu aandacht. Het herontwerpen van de procedure medicatiebeoordelingen moet nog worden gestart. Structurele aandacht en rapportage van MIC meldingen vraagt nog aandacht van Archipel.

De structurele aanlevering van de 4- en 8-maandsrapportages behoeft bij de apotheek nog aandacht, aangezien daaraan een aantal activiteiten zijn gekoppeld en sturing op het proces kan plaatsvinden. Ondanks afspraak in het nieuwe contract is de 8-maandsrapportage 2018 de eerste tussentijds opgeleverde rapportage. De late aanlevering en bespreking van deze managementreview maakt bovendien dat sturing op de gegevens uit 2017 niet meer mogelijk is. Ook dit zal in 2019 voor de cijfers over 2018 verbeterd moeten worden.

H3. MEDICATIEVEILIGHEIDSREVIEW

3.1 Veiligheidscultuur

Door de verschuiving van verantwoordelijkheden naar zelfsturende teams is het ontwikkelen en implementeren van beleid rondom medicatieveiligheid complexer geworden. De beleidscommissie medicatie krijgt haar voeding vanuit het logistiek medicatieoverleg, de formulariumcommissie, MIC-cijfers, en individuele signalen van medewerkers, maar voed vanuit haar verantwoordelijkheid ook de organisatie. Haar adviserende rol omtrent invulling van de kaderafspraken hangt samen met de (beperkte) beschikbaarheid van monitoring. De communicatie vanuit deze commissie naar de teams en vice versa verloopt evenals in voorgaande jaren moeizaam (zie ook 3.3 opmerkingen uit audit eind 2016). Het logistiek medicatie overleg kan hierin gedeeltelijk faciliteren door aandachtsvelders medicatie per locatie in hun kracht te zetten op hun locatie. In de praktijk blijkt echter dat afstemming ook met individuele teams of medewerkers nodig is, maar wordt ook met ondersteuning van teamcoaches of procesbegeleider niet altijd het gewenste resultaat bereikt. In november 2017 heeft de beleidscommissie medicatie nogmaals gesproken met de Raad van Bestuur over de ervaren afstand tot de teams en de moeizame wijze waarop teams bekend worden met de kaders en adviezen van de beleidscommissie.

Verbeterpunt (evenals 2015 en 2016): verder ontwikkelen van de organisatorische samenwerking in de lijn beleidscommissie medicatie – logistiek medicatie overleg – zelfsturende teams.

3.2 Retrospectieve aanpak

3.2.1 Foutmeldingen apotheek

Incidentmeldingen worden ingedeeld naar risicokleur op basis van frequentie waarmee een incident plaatsvindt en de gevolgen die het incident heeft, conform onderstaand schema:

Tabel 2. Indeling incident meldingen

Gevolgen	Waarschijnlijkheid				
	< 1x per jaar	1 x per jaar	3-6 x per jaar	1 x per maand	≥ 1 x per week
Geen					
Klein					
Middelmatig					
Groot					
Catastrofaal					

De incidenten zijn ingedeeld naar fase in het geneesmiddeldistributieproces (GDP). Eén incidentmelding kan betrekking hebben op meerdere fasen van het GDP.

Tabel 3. Incidentmeldingen 2017.

Fase GDP	Aantal meldingen	%	Groen	Geel	Oranje	Rood
Logistiek	9	39%	5	4		
Medicatiebewaking	1	4%	1			
Medicatieverificatie bij opname	1	4%			1	
Toedienen	1	4%	1			
Uitzetten	4	17%	3	1		
Verwisseling	1	4%	1			
Voorschrijven	6	26%	3	3		
Totaal	23	100%	14	8	1	0

In 2017 zijn in totaal 23 incidenten gemeld op het gebied van medicatie (wederom een daling tov 2016 - 30 meldingen). De meeste incidenten (39%) vonden plaats in de logistieke fase, gevolgd door de voorschrijffase (26%) en op de derde plaats de uitzetfase (17%).

De daling in het aantal meldingen is opvallend. Enerzijds zou de bereidheid tot melden van een medicatiefout waar de apotheek bij betrokken is afgenomen kunnen zijn. Anderzijds is in 2017 het gehele distributieproces binnen de apotheek herzien, waarbij onder andere barcodecontrole bij aflevering is ingevoerd.

Alle incidentmeldingen zijn zorgvuldig geanalyseerd en hebben geleid tot verbetermaatregelen. De oranje en rode meldingen worden gespecificeerd.

Er is één incident gemeld met risicokleur oranje.

Risicokleur Oranje:

Client gebruikte bij Vitalis in juni 2017 Xarelto 2dd 15 mg voor een DVT. De apotheek signaleerde dat dit na 3 weken aangepast moet worden naar 1dd 20 mg, wat op een later tijdstip voorgeschreven zou worden. Enkele dagen later is cliënt echter overgeplaatst naar Archipel en is wederom 2dd 15 mg zonder stopdatum voorgeschreven. Hierbij is niet vastgelegd of de apotheek nogmaals contact heeft opgenomen met de voorschrijver nav het medicatiebewakingssignaal. Daarnaast is deze informatie verloren gegaan in de transmurale overdracht tussen instellingen. Tijdens een medicatiebeoordeling is deze fout pas ontdekt. Client heeft deze dosering 6 maanden ipv 3 weken gebruikt, voor zover bekend zonder bijwerkingen.

Deze incidentmelding is zorgvuldig geanalyseerd en beoordeeld als zijnde een incident. Er zijn geen verdere structurele verbetermaatregelen doorgevoerd n.a.v. deze melding.

3.2.2 Analyse medicatie incidenten instelling (evt alleen risico incidenten)

De dalende trend van meldingen is opvallend. Ten opzichte van voorgaande jaren zet de trend zich voort (2013-2017 respectievelijk 42, 62, 38, 30 en 23 meldingen). Dit zou te maken kunnen hebben met de bereidheid tot melden bij de teams en/of de andere interne opzet van de afhandeling van MIC meldingen. Deze nieuwe MIC werkwijze is in 2017 door de incidentencommissie geïntroduceerd en richt zich meer op afhandeling van de MIC door de teams zelf, hoewel bespreking niet of nauwelijks plaatsvindt (zie 3.3).

Daarnaast is er waarschijnlijk nog steeds veel onbekendheid met de afspraak om meldingen, waar de apotheek bij betrokken is, actief door te sturen (dit gaat niet automatisch).

Sinds 2015 is de MIC rapportage een vast onderdeel van de agenda van de beleidscommissie medicatie geworden en staat deze ook in het logistiek overleg periodiek op de agenda. In 2017 zijn echter geen cijfers of trendrapportages gepresenteerd.

De meldingen van de apotheek worden met de 4- en 8-maandsrapportages aangeleverd. Deze zijn, mede door de contractuele overgang, in 2017 niet verzonden. Daardoor heeft er geen structurele rapportage en bespreking plaatsgevonden van de medicatie incidenten.

Verbeterpunt (evenals 2014, 2015 en 2016): trendanalyse interne MIC meldingen en adviserende rol apotheker hierbij (via beleidscommissie medicatie).

3.3 Prospectieve aanpak

Het verslag van de eind 2016 door Archipel uitgevoerde interne audit medicatieveiligheid (ten behoeve van inbedding van de veilige principes in de medicatieketen) is in 2017 gedeeld met de beleidscommissie medicatie, maar niet specifiek besproken. Dit was eerder op de agenda van het logistiek medicatie overleg geagendeerd. Enkele opvallende conclusies / aanbevelingen uit dat rapport zijn: beheer en opslag van medicatie (incl. opiaten en koelkast beheer) is niet overal op orde, MIC meldingen worden niet of nauwelijks besproken en de verschillende medicatiecommissies zijn niet goed bekend. Op basis van de kwaliteitscontroles (zie 3.4) was in 2017 niet zozeer het koelkast beheer, maar vooral correct artikelbeheer (opiaten, werkvoorraad en tijdige retouren) het voornaamste punt van aandacht.

De implementatie van het elektronisch voorschrijfsysteem Medimo, inclusief elektronische toedienregistratie is afgerond en in gebruik per 1 juni 2017. Het systeem werkt naar tevredenheid van zowel artsen als zorgmedewerkers.

In november 2017 is een brainstormsessie georganiseerd ten behoeve van inrichten van de dienstverlening van de apothekersassistente op locatie. Daarbij waren zowel Vitalis WoonZorggroep als Archipel Zorggroep als de apotheek vertegenwoordigd. Op basis van deze sessie is een opzet gemaakt voor de invulling van werkzaamheden op locatie (pilot zichtbaarheid). Met ingang van 1 februari 2018 is een apothekersassistente gedurende 15 uur per week werkzaam op een locatie van Archipel. Onderdeel van de pilot zichtbaarheid was het doorgaan met de invoer van opnamemedicatie in Medimo indien het ontslagmedicatie uit het Catharina Ziekenhuis betreft (nav positieve resultaten project GLOFE).

3.4 Evaluatie en verbeteren

3.4.1 Kwaliteitscontroles op afdeling

In 2017 zijn alle locaties met werkvoorraden binnen Archipel Zorggroep bezocht voor een uitgebreide kwaliteitscontrole door apothekersassistenten. Een samenvatting van de bevindingen is opgenomen in bijlage 1. De bevindingen zijn gerapporteerd via het logistiek medicatieoverleg en de aandachtsvelders medicatie.

In het algemeen kan geconcludeerd worden dat koelkasten beter beheerd lijken te worden dan voorgaande jaren en dat de ruimten er verzorgd en opgeruimd uitzien. Evenals voorgaande jaren, blijft de controle op vervaldatum en de aanwezigheid van producten die niet tot de werkvoorraad behoren een punt van aandacht. Op drie locaties was de administratie van geneesmiddelen die vallen onder de Opiumwet niet op orde.

Onderdeel van de implementatie van het elektronisch voorschrijfsysteem Medimo was het terugdringen van de werkvoorraad naar 1 algemene werkvoorraad per locatie met slechts enkele producten als afdelingsvoorraad. In 2018 is dit door de formulariumcommissie geëvalueerd, bijgesteld en afgerond. Het doorvoeren van deze vernieuwing op iedere locatie blijkt in de praktijk erg lastig.

Verbeterpunt: aandacht voor opslag en beheer van medicatie, in het bijzonder controle op vervaldatum, aanwezigheid van producten die niet tot de werkvoorraad behoren en registratie van opiaten.

3.4.2 Medicatiebeoordelingen

In 2017 is op 62 van de 79 (niet-revalidatie) afdelingen een medicatiebeoordeling uitgevoerd, waarbij de medicatie zowel farmaceutisch inhoudelijk als op (hoge) kosten is beoordeeld. Voor de overige 17 afdelingen is de medicatiebeoordeling op verzoek van de arts verzet naar 2018 en/of is het plannen niet gelukt vanwege recente artsenwissel(s) op die locatie. Daarnaast is er veel tijd besteed aan een gedegen implementatie van Medimo.

Het secretariaat behandeldienst Archipel ondersteunt tot op heden het plannen van de medicatiebeoordelingen. Het blijkt echter lastig te zijn om een jaarplanning te maken door de vele betrokkenen en artsenwissels per locatie. Een aantal medicatiebeoordelingen worden bovendien na onderling overleg tussen arts en apotheker gepland en/of verzet. Hierdoor zijn voor enkele afdelingen van Fleuriade in zowel 2017 als 2018 (nog) geen medicatiebeoordelingen uitgevoerd.

In 2016 is de procedure 'periodiek medicatiereview' (eerste versie 2014) geëvalueerd en afgesproken om in 2017 / 2018 de een herontwerp te maken voor medicatiebeoordelingen. Aanleiding daarvoor was dat de inbreng van de cliënt en/of contactverzorgenden niet goed geborgd blijkt, terwijl de opzet van de procedure was om hen juist conform STRIP-methode te betrekken. Herontwerp van het proces, inclusief uitvoering conform de nieuwe samenwerkingsovereenkomst, heeft tot op heden nog niet plaatsgevonden.

Verbeterpunt (evenals 2016): herontwerp van procedure medicatiebeoordelingen, met aandacht voor betrokkenheid van cliënt en/of contactverzorgenden.

3.4.3 Overlegvormen

De apotheek is vertegenwoordigd in verschillende overlegvormen, waarbij de apothekersassistente deelneemt aan het logistiek medicatie overleg en de ziekenhuisapotheker deelneemt aan de overige overlegvormen. De behandelde onderwerpen omvatten onder andere punten uit dit managementreview en zijn terug te vinden in de verslagen.

De beleidscommissie medicatie is in 2017 4 keer bijeen geweest aangevuld met een aanvullend overleg met de Raad van Bestuur waarin gesproken is over de ervaren afstand tot de teams en de moeizame wijze waarop teams bekend worden met de kaders en adviezen van de beleidscommissie.

Het logistiek medicatie overleg is 4 keer bijeen geweest.

De formulariumcommissie is eveneens 4 keer bijeen geweest. De nadruk heeft enerzijds gelegen op de inrichting en aansluiting van Medimo op het vastgestelde formularium en werkvoorraad, anderzijds op de evaluatie van het (correct) gebruik ervan op basis van de eerste ervaringen.

Het FTO heeft 6 keer plaatsgevonden, waarbij 3 keer een inhoudelijk onderwerp is besproken en 3 keer polyfarmacie casus zijn besproken met een klinisch geriater. Bij de bespreking van de inhoudelijke onderwerpen is het formularium getoetst op actualiteit en wordt het kostenaspect meegewogen.

Daarnaast zijn er veel projectbijeenkomsten geweest, gerelateerd aan de implementatie van het nieuwe elektronisch voorschrijfsysteem Medimo en de nieuwe samenwerkingsovereenkomst.

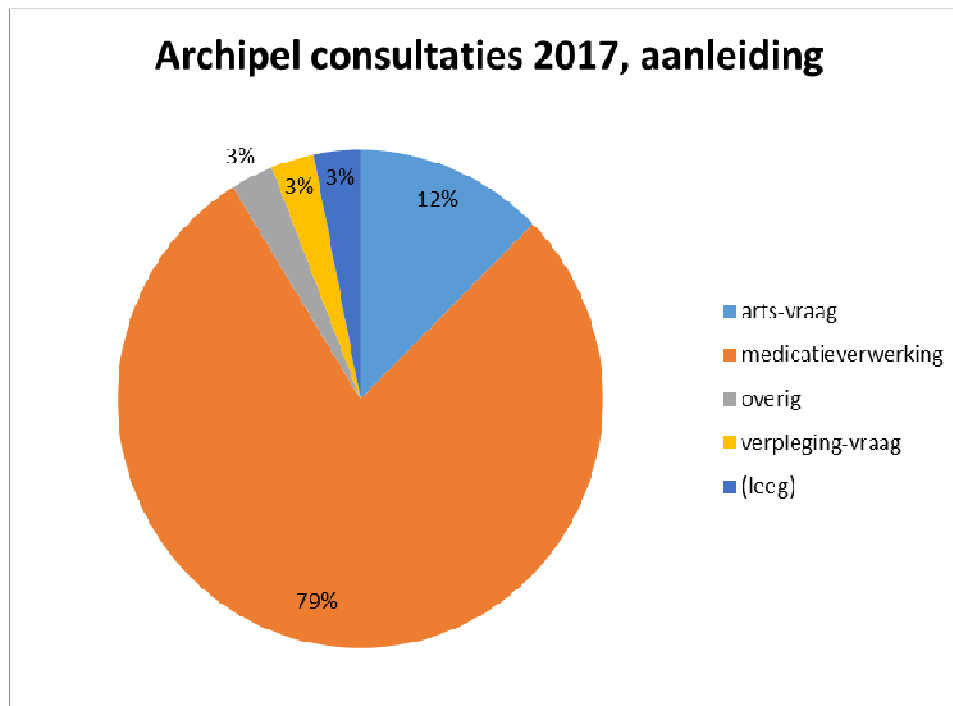
3.4.5 Evaluatie interventieregistratie

In 2017 zijn er 421 consultaties aan de dienstdoend apotheker geregistreerd ten behoeve van Archipel (zie figuur 1a en 1b). Het aantal geregistreerde consultaties neemt de afgelopen jaren toe: in 2016 werden 371 consultaties, in 2015 204 consultaties, in 2014 144 consultaties en in 2013 59 consultaties geregistreerd. De consultaties aan de apotheker met account Archipel zijn hier veelal niet in meegenomen. Deze resultaten laten zien dat de apotheker laagdrempelig benaderbaar is voor vragen. Daarnaast is deze stijgende trend te verklaren doordat er binnen de apotheek de laatste jaren toenemende aandacht is voor het registreren van consultaties en interventies.

In de meeste gevallen (79%) was de medicatieverwerking aanleiding voor het consult. In 12% van de consultaties was de aanleiding een vraag van een arts, hoewel juist die vragen ook vaak direct worden gesteld aan de apotheker met account Archipel.

De oorzaak van een consultatie betrof in 53% van de gevallen een vraag over dosis en gebruik van een geneesmiddel. In 33% van de consultaties in 2017 resulteerde overleg met de voorschrijver in een advies van de apotheker (38% in 2016) en in 23% van de consultaties in een wijziging van een recept (28% in 2016).

Alle interventies worden besproken in de dagelijkse ochtendoverdracht van de (ziekenhuis)apothekers ten behoeve van intercollegiale toetsing. De aanpassingen die apothekersassistenten aan de voorschriften doen en eventuele vragen aan de apothekersassistenten worden niet geregistreerd.



Figuur 1a: Aanleiding consultaties 2017



Figuur 1b: Oorzaak consultaties 2017

3.5 Inspectiebezoek(en)

In 2017 heeft de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd Archipel Zorggroep niet bezocht ten aanzien van medicatieveiligheid.

5.1 Veiligheid

- Structurele rapportage en bespreking van medicatie incidenten in de beleidscommissie medicatie, gebruik makend van zowel MIC meldingen van Archipel als VIM meldingen van de apotheek uit de 4- en 8-maandsrapportages.
- Herontwerp van procedure medicatiebeoordelingen, met aandacht voor betrokkenheid van cliënt en/of contactverzorgenden.

5.2 Doeltreffend

- Voortzetting project zichtbaarheid op basis van de eindrapportage van het project.
 - o Uitrollen van de werkwijze waarbij de apothekersassistente periodiek zichtbaar op alle locaties van Archipel werkt.
 - o Continueren van de pilot medicatieoverdracht als onderdeel van project zichtbaarheid en ten behoeven van doelmatigheid in de keten. Voor cliënten die uit het Catharina Ziekenhuis ontslagen worden naar Archipel wordt medicatieverificatie bij ontslag uitgevoerd, invoer van actuele medicatie in Medimo en levering dezelfde dag.

5.3 Doelmatigheid

- Top 30 omzet geneesmiddelen periodiek en structureel evalueren ten opzichte van het vernieuwde Archipel formularium, gebruik makend van de 4- en 8-maandsrapportages.
- Tijdige aanlevering en bespreking van de 4- en 8-maandsrapportages en management review.

November 2018

Stefan Sanders
Ziekenhuisapotheker account Archipel

Bijlage I | Samenvatting kwaliteitscontrole Archipel

Algemeen

De resultaten van de kwaliteitscontroles van 2017 zijn per afdeling en per item weergegeven (zie tabel BI).

Tabel BI. Overzicht kwaliteitscontroles 2017

Archipel 2017	Akkers	Berkenstate	Fleuriade	Ekelhof	Buffer Passaat	Munthof	Rozemarijnhof	Melissehof	Lavendelhof	Jasmijnhof	Eerdbrand	Kanidas	Nazareth	Dommelhof	Landrijt	Kwadraat
Aanmeld-en contactgegevens actueel	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt						nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	
Hygiëne van kasten/werkbladen																
Administratie OW-artikelen						nvt	nvt	nvt	nvt	nvt						
OW artikelen in afgesloten kast						nvt	nvt	nvt	nvt	nvt						
Registratie formulier APO 434/ 3-21																
Koelkast op juiste temperatuur en gelogd																
Malen geneesmiddelen i.o.v arts/apotheek	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt						nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	
Hygiëne maler	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt						nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	
Artikelen verwijderd ivm vervaldatum																
Artikelen verwijderd ivm geen assortiment																
Formulieren terug gestuurd naar afdeling																
Conclusie																

Niet goed

Twijfelachtig

Goed

Nvt = niet van toepassing

