

# Uit de kelder, naar het bed van de ziekenhuispatiënt

Ziekenhuisapotheker Martin Schuitenmaker van het Zaans MC bedacht met een aantal logistieke experts een efficiënter en beter systeem voor bevoorrading van medicatie aan patiënten. Logistiek deskundige Erwin Faber ziet alleen maar voordelen van deze nieuwe aanpak.



FOTO JASPER GROEN

IN HET ZAANS MC STAAN DE MEDEWERKERS VAN ZIEKENHUISAPOTHEKER MARTIN SCHUITENMAKER (MIDDEN) NU VEEL VAKER AAN HET BED VAN PATIËNTEN.

Auteur **Frits Baltesen**

“We noemen het Apothekersassistente 2.0”, zegt Martin Schuitenmaker, hoofd van de ziekenhuisapothek van het Zaans Medisch Centrum. Die naam is niet zomaar gekozen, want Schuitenmaker en zijn team willen echt een stap voorwaarts maken: uit de kelder van het ziekenhuis naar een gesloten circuit van farmaceutische zorg: van opname tot ontslag op de verpleegafdeling.

Aanleiding voor Apothekersassistente 2.0 zijn overheidsmaatregelen, zoals de invoering van het elektronisch voorschrijfsysteem (EVS). Om de patiëntveiligheid te vergroten en te borgen hebben de meeste Nederlandse ziekenhuizen een geaccrediteerd of gecertificeerd veiligheidsmanagementsysteem (VMS). Eén van de thema's is medicatieverificatie. De ziekenhuizen zijn ook verplicht binnen 24 uur na een opname actueel medicatieoverzicht (AMO) beschikbaar te hebben en een medicatieverificatiegesprek te voeren met de patiënt.

Bij ontslag moet hij worden voorgelicht over de gewijzigde medicatie en krijgt daarvoor een overdracht van de AMO naar de eerste lijn mee. Daardoor ontstond de vraag hoe de apotheek de medicatieverificatie zo efficiënt en veilig mogelijk kon inrichten. Schuitenmaker en zijn team bedachten Apothekersassistente 2.0. Met op de verpleegafdelingen van het Zaans MC ‘satellietapotheken’ waar de hele dag apothekersassistenten aanwezig zijn. Zij zorgen voor de medicatiebewaking, ze hebben dagelijks overleg met de arts-assistenten over medicatie, zijn aanwezig bij acute opnamen en later bij de ontslaggesprekken. In samenwerking met de poliklinische apotheek geven zij bij het ontslaggesprek de medicatie voor thuis mee, als de patiënt dat wil.

## Zichtbaarder als apotheek

De apothekersassistent is een nieuw teamlid op de verpleegafdeling. “We zijn nu bij het

**DE SPILLAGE**

**IS MET EEN**

**KWART**

**GEDAALD**

**EN ZAL NOG**

**VERDER DALEN**

primaire proces aanwezig”, zegt Schuitenmaker. “We zijn veel zichtbaarder als apotheek. Zo komt er veel meer communicatie tot stand tussen apotheek, arts en patiënt. Dat verbetert de zorg: je zit er gewoon bovenop.” Om het programma uit te voeren, had de apotheek een uitbreiding van drie fte’s nodig, die met een herschikking binnen het team kon worden gerealiseerd. Schuitenmaker werd bijgestaan door een projectteam van trainingscentrum Lean Six Sigma, Apotheek Partners en onder andere logistiek expert Erwin Faber van het bureau Logistiekewijs. “Vorig jaar zijn we begonnen met vooronderzoek en daarna hebben we een statistische analyse gedaan van de situatie bij de apotheek en de afzetpatronen bekeken”, vertelt Faber. “Centrale vraag was of het mogelijk was om de voorraden van de satellietapotheken efficiënt af te stemmen op de speciale zorg op de afdelingen.” De taken in het projectteam waren verdeeld. Onder meer Faber gaf logistieke adviezen en maakte plannen voor een efficiëntere taakverdeling tussen hoofdapotheek en satellietapotheken. Kenniscentrum Lean Six Sigma introduceerde het bakkensysteem, beter bekend als het leeg-vol-systeem: een voorraadbeheer- en bestelsysteem dat is gebaseerd op herbevoorrading met vastgestelde hoeveelheden per product, als de voorraad op die afdeling is gehalveerd. In dit systeem heeft elk geneesmiddel twee bakjes, zodat misgrijpen niet meer voorkomt. Een leeg bakje geeft een signaal dat de bevoorrading op gang moet komen. Hierdoor worden, in tegenstelling tot vroeger, geen onnodige voorraden gecontroleerd, maar er wordt alleen bijgevuld als het bakjessysteem een signaal afgeeft.

### Resultaten positief

De eerste resultaten zijn positief. De spillage is met een kwart gedaald, vooral omdat het aantal aangebroken verpakkingen is teruggedrongen. Ook is het aantal bestellingen dat specifiek op naam van een patiënt wordt gedaan, afgenomen. Bovendien verminderde de werklust met een derde, omdat de voorraad van de satellietapotheek beter is afgestemd op de patiënt. “De tijd die apothekersassistenten nu overhouden, besteden ze aan zorg voor patiënten en overleg met de artsen”, zegt Schuitenma-

ker. “Het aantal fte’s zal uiteindelijk niet of nauwelijks dalen: van 12 fte’s gaan we 0,5 fte omlaag.” Hij denkt dat de spillage nog verder omlaag gaat als het systeem in het hele ziekenhuis draait en alle kinderziekten eruit zijn. “Dan kan de spillage van voorheen 2% naar minder dan 1%.”

Voor zover bekend heeft in Nederland alleen het St. Elisabeth Ziekenhuis in Tilburg een soortgelijk systeem. Faber: “De elementen van het systeem die zijn toegepast in het Zaans MC zijn niet nieuw, maar in deze combinatie is de aanpak uniek.” De logistiek deskundige is tevreden over de uitwerking van het plan.

### Werkplezier

Volgens Schuitenmaker werken veel processen nu beter. Het is efficiënter, goedkoper, sneller, waardoor er meer tijd is voor zorg aan patiënten. Maar niet in de laatste plaats: “Ook onze medewerkers zijn heel blij met dit systeem. Ze hebben minder telefoontjes over en weer, hebben meer tijd voor patiëntenzorg en beter overleg met de artsen. Dit verhoogt het werkplezier echt.” ■

## Diverse experts

Bij het project Apothekersassistente 2.0 in het Zaans MC in Zaanstad, waarmee vorig jaar werd begonnen, zijn veel experts betrokken. Behalve ziekenhuis-apotheker Martin Schuitenmaker en zijn team zijn dat onder anderen ook gespecialiseerde deskundigen van processtrategie Six Sigma. De implementatie werd gedaan door Saskia ter Burkes van Apotheek Partners. Erwin Faber van Logistiekewijs kreeg hulp van Joris Jager, die via Brocacef Zorglogistiek participeerde in deze transformatie. Faber en Jager gaven logistieke adviezen en maakten plannen voor een efficiëntere taakverdeling tussen de hoofdapotheek van het Zaans MC en de satelliet-apotheken. Bevers heeft het bakkensysteem (leeg-vol-systeem) geïntroduceerd. Ze hebben geholpen bij eerdere efficiency-operaties in andere ziekenhuisapotheken in Nederland.

## APOTHEKERS-ASSISTENT IS EEN NIEUW TEAMLID OP DE VERPLEEG-AFDELING