

Uitkomst klanttevredenheidsonderzoek

LNA: meer dan alleen bereiden

Auteur **Shiwai Ng**
Laboratorium der Nederlandse Apothekers

De LNA-helppesdesk ontvangt vragen die rechtstreeks uit de praktijk van openbare apotheken en ziekenhuisapotheken komen. Jaarlijks beantwoordt de helppesdesk ruim vierduizend vragen op het terrein van productzorg.

Het is belangrijk feedback te krijgen van onze klanten zodat we onze dienstverlening kunnen blijven verbeteren. In het voorjaar van 2014 is onder ruim vijftig apotheken een klanttevredenheidsonderzoek gehouden over de dienstverlening van de LNA-helppesdesk. Uit het onderzoek is gebleken dat er een grote mate van tevredenheid is over de openingstijden, bejegening, snelheid van afhandeling van de vragen en de deskundigheid van de helppesdeskmedewerkers. We werden met een rapportcijfer 8 beloond.

Productzorg

Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat het LNA vaak geassocieerd wordt met alleen bereiden, maar het LNA doet meer. Elke apotheek heeft te maken met het geneesmiddel als

product en levert zorg om dit product heen. Dit geldt voor alle apothekers, bereidend én niet-bereidend, uit eerste én tweede lijn. Productzorg is daarom ook vanzelfsprekend een van de kennisdomeinen van de apotheker. Productzorg gaat over alle aspecten waarmee de apotheker rekening houdt om het noodzakelijke product in de juiste vorm voor de patiënt binnen redelijke tijd beschikbaar te krijgen. Vanzelfsprekend moet het product kwalitatief goed zijn. Naast bereiden gaat dit ook over beschikbaarheid, voor toediening gereed maken, kwaliteit van geneesmiddelen, ter hand stellen en arbo. Behalve zorg voor patiënten heeft de apotheker ook de verantwoordelijkheid om medewerkers in de apotheek veilig te laten werken. Als kenniscentrum ondersteunt het LNA hierbij, en samen met het veld wordt deze kennis verder ontwikkeld.

Signaalfunctie

De LNA-helppesdesk levert maatwerk richting individuele apotheken. Helppesdeskvragen initiëren vaak ook nieuwe producten voor alle apotheken. Zo is KNMP Farmanco ontstaan naar aanleiding van de stijging van het aantal vragen over beschikbaarheid. Deze dienst wordt dagelijks onderhouden

door LNA-medewerkers. Een vergelijkbaar verhaal geldt voor producten als Parenteralia VTGM en Oralia VTGM. In 2011 heeft een melding van een collega over de stinkende tabletten geleid tot de pantoprazol-casus. Ook bij twijfel over de kwaliteit van producten kunt u terecht bij de LNA-helppesdesk. De laatste LNA-mededeling over tacrolimus, welke in oktober jongstleden is verschenen, is uitgebracht naar aanleiding van de vele vragen over dit onderwerp.

Bereikbaarheid

De LNA-helppesdesk is op werkdagen van 10:30 tot 17:00 uur bereikbaar per telefoon (070 373 73 70), mail (lna@knmp.nl) en fax (070 4274801). Bij de afhandeling van de vragen wordt rekening gehouden met de volgorde van binnenkomst en de urgentie. Wij streven ernaar dezelfde dag een antwoord te geven. De enkele keer dat dit niet mogelijk is, nemen we tijdig contact op met de desbetreffende apotheek. Uit het klanttevredenheidsonderzoek is gebleken dat niet bij iedereen bekend is dat de LNA-helppesdesk bij spoedvragen voor 10.30 uur ook bereikbaar is. Voor spoedvragen tussen 09:00 en 10:30 uur kunt u bellen naar 070 373 73 73. ■

Personalia

Nieuwe leden: J. Bongers, Zuidwest I; M. Gam, West; C.A.M. van Gils, Zuidwest II, M.C. Hessels, Midden; R.H. Hilbers, Noord; V.A. Ramcharan, Noordwest II; P. Shahbabai, West; R.K. Wijsmuller, Noordwest I; H. Yilmaz-Ersoy, Midden; K. Zigaite, West.



DE VRAGEN DIE BINNENKOMEN BIJ DE LNA-HELPPESDESK INITIËREN VAAK NIEUWE PRODUCTEN VOOR ALLE APOTHEKEN.