

Bijlage 15 Situatieschets betrokken apotheken

Behorende bij de Europese aanbesteding inzake Groothandelsfunctie klinische en poliklinische apotheek,
TenderNed-kenmerk: 232489

Situatieschets betrokken apotheken,

behorend bij aanbesteding:

Projectnaam Europese aanbesteding inzake Groothandelsfunctie klinische en poliklinische apotheek
TenderNed-kenmerk: 232489

Situatieschetsen

In de situatieschetsen wordt richting groothandels inzicht gegeven in de day-to-day business in de apotheken. Er wordt o.a. opgave gedaan van werkwijze, kerngetallen, automatisering, logistieke stromen etc.

Betrokken apotheken

In deze bijlage zijn de situatieschetsen opgenomen van de volgende betrokken apotheken:

- Poliklinische apotheek Ziekenhuis Amstelland, Nicolaes Tulp apotheek
- Klinische apotheek Ziekenhuis Amstelland

- Poliklinische apotheek VU medisch centrum
 Universitaire Poliklinische Apotheek (UPA)
 Dienstenapotheek
- Klinische apotheek VU medisch centrum

- Poliklinische apotheek AMC
- Klinische apotheek AMC

Poliklinische apotheek Ziekenhuis Amstelland, Nicolaes Tulp apotheek

De Nicolaes Tulp apotheek is open sinds oktober 2017 en functioneert als een gespecialiseerde openbare apotheek voor met name recepten vanuit het ziekenhuis Amstelland. Samen met andere disciplines binnen het ziekenhuis geeft het apotheekteam invulling aan de specialistische farmaceutische zorg. De poliklinische apotheek levert medicatie af aan (poliklinische) patiënten die met hun recept bij de apotheek aan de balie komen en aan patiënten die medicatie voorgeschreven krijgen op de dag dat ze uit het ziekenhuis met ontslag gaan. Tevens levert de apotheek aan patiënten die worden behandeld met geneesmiddelen die uitsluitend via het ziekenhuis waar de behandeling plaatsvindt mogen worden geleverd en vallen onder het ziekenhuisbudget, ook wel overgehevelde geneesmiddelen of Ziekenhuis Verplaatste Zorg (ZVZ) genoemd. In 2018 heeft de Nicolaes Tulp apotheek 38000 receptregels verwerkt.

De recepten bevatten met name specialistische middelen en zijn veelal eerste uitgiften en vragen daarom om intensieve medicatiebewaking en medicatieverificatie. En vaak zijn de patiënten nog niet bekend in de apotheek, waardoor ze ingeschreven moeten worden en de actuele medicatie gecontroleerd moet worden. Hierdoor is de wachttijd vaak iets hoger dan bij een openbare apotheek. Hiertegenover staat dat, door onze brede en ruime voorraadpositie, de patiënt in de meeste gevallen alle medicatie in een keer mee krijgt.

De poliklinische apotheek is gevestigd in de centrale hal van het ziekenhuis naast de receptie. De apotheek beschikt over 4 balies en een spreekkamer/zitbalie. In de backoffice worden met name administratieve taken verricht (Bestelling, planning specialistische geneesmiddelen, ontslagrecepten). De apotheek beschikt over 11 ladeblokken voor opslag van geneesmiddelen, 2 koelkasten en 1 vriezer welke op het bewakingssysteem voor temperatuur zijn aangesloten.

De Nicolaes Tulp apotheek is een bv waarvan het ziekenhuis 100% aandeelhouder is. De apotheek is op werkdagen geopend van 8:00 tot 17:30.

Samenstelling team

Het team bestaat uit 1 geregistreerd openbaar apotheker specialist, 5 assistentes, 1 assistente in opleiding (BBL) en er werken 2 assistentes vanuit de ziekenhuis apotheek 1 dag per week in de poliklinische apotheek.

Huidige leveringsschema groothandel

De huidige groothandel levert 5x per week, namelijk als in-night levering op maandag tm vrijdag.

Tijdstip Bestellen	Reguliere bestelling	Wijze van bestellen	Terugkoppeling door groothandel	Levering door groothandel	Aflever locatie	Afleverwijze
1200 uur 1630 uur 1730 uur	Maandag t/m vrijdag	EDI	Dezelfde dag	Innight voor 0800 uur	Poliklinisch e apotheek	Zoveel bakken als nodig.

De bestellingen worden via het apotheekinformatiesysteem Pharmacom aangemaakt om 12hr, 16:30 en 17:30. Via EDI wordt de bestelling doorgestuurd naar de groothandel. De groothandel geeft retourinformatie via hun portaal. Na eventuele wijzigingen en akkoord, wordt de order klaargemaakt en de volgende dag ontvangen.

Klinische apotheek Ziekenhuis Amstelland

De ziekenhuisapotheek van Ziekenhuis Amstelland verzorgt met meer dan 45 medewerkers de medicatie voor patiënten die binnen en buiten de muren van het ziekenhuis behandeld worden middels specialistische farmacotherapie. De apotheek heeft hierin de door de RvB gedelegeerde eindverantwoordelijkheid rondom alle medicatie-gerelateerde processen. Na gereedkomen van de nieuwbouw in 2010 heeft de apotheek de volledige focus gelegd op het verbeteren van de medicatieveiligheid. De apotheek gaat zeer praktisch te werk en heeft tot doel geneesmiddelen te leveren in een vorm die op de werkvloer of in de thuiszorg meteen gebruikt kunnen worden zodat preventie van fouten bij het klaarmaken zoveel mogelijk in de apotheek worden geborgd. Sinds 2017 heeft Ziekenhuis Amstelland de beschikking over een poliklinische apotheek, de Nicolaes Tulp Apotheek die als aparte BV een integraal onderdeel is van de totale apotheekorganisatie. Hiermee wordt nauw samengewerkt op het gebied van het borgen van (transmurale) processen, uitwisseling van personeel en het verstrekken van Ziekenhuis Verplaatste Zorg (add-on en infuus) medicatie. Regionaal verzorgt de ziekenhuisapotheek een grote rol in het op recept klaarmaken en bij de patiënt thuis leveren van medicatie, met name op het gebied van de infuuszorg en speciale oogdruppels. Hierin wordt zeer nauw samengewerkt met de collegae in het VUmc en AMC.

Huidige leveringsschema groothandel Apotheek Amstelland Ziekenhuis

Tijdstip Bestellen	Reguliere bestelling	Wijze van bestellen	Terugkoppeling door groothandel	Levering door groothandel	Aflever locatie	Afleverwijze
1630 uur	Maandag t/m vrijdag	BVG via ZAIS	Dezelfde dag via portal	Innighit tussen 0200-0830 uur	Ziekenhuisapotheek in goederenontvangst	Zoveel bakken als nodig.
24x7	Spoedorder	Telefonisch	Zelfde tijdstip	Binnen 3 uur	Portier, ontvangstbevestiging door WAN-hoofd obv bestelbon apotheek.	1 bak

Let op: op vrijdag besteld? Dan op zaterdag innighit geleverd, tussen 0830-0930 uur met 3 dagen garantie van de cold-chain door de groothandel. Dit geldt ook als er een feestdag op maandag is, dan wordt de bestelling op dinsdag overnight geleverd tussen 0830-0930 uur

Automatisering:

Binnen het Amstelland Ziekenhuis wordt gewerkt met het elektronisch voorschrijf- en Toedienregistratiesysteem Klinikom van Hi-Systems; de ziekenhuisapotheek gebruik van dezelfde firma het programma Zamicom. Dit is 1 geïntegreerde database die gebruikmaakt van dezelfde bronbestanden voor patiënten- en geneesmiddelengegevens alsmede de medicatiebewaking. Er wordt gewerkt aan een medicatiemodule in het EPD (ish_med van Cerner, gebaseerd op SAP); implementatie van dit systeem wordt niet voorzien voor/in 2020.

Bestel & logistiek:

Voor de logistieke activiteiten binnen de ziekenhuisapotheek wordt gebruik gemaakt van Zamicom. Hierin vindt naast de bestel- en ontvangsregistratie op regelniveau ook de interne distributie van medicatie plaats (op afdelings- en patiëntniveau), alsmede het vastleggen op financieel niveau van de gemaakte inkoopafspraken en het uitvoeren

van de factuurcontrole. Betalingen worden verricht vanuit SAP na accordering door de gevestigd apotheker of diens plaatsvervang(st)er.

Afdelingsmedicatie:

Elke (poli-)klinische afdeling beschikt over een afgestemde afdelingsvoorraad waarin de standaard geneesmiddelen liggen (het afdelingsassortiment). De poliklinische afdelingen bestellen zelf met behulp van een assortimentslijst de geneesmiddelen die onder het minimum voorraadniveau zijn gekomen en voeren de vervaldatumcontrole uit; voor de klinische afdelingen wordt dit gedaan door de apothekersassistenten. Per geneesmiddel zijn locaties en leveringshoeveelheden vastgelegd in Zamicom en worden deze gegevens vermeld op het scankaartje dat voor het product in de kast staat of op de bestellijst (in de toekomst zal barcodescanning worden geïntroduceerd). Geneesmiddelen t.b.v. de afdelingsvoorraad worden in de apotheek klaargemaakt en gecontroleerd door de apothekersassistent, waarna via transport richting afdeling plaatsvindt via de medewerker van het centraal magazijn of de apothekersassistenten. De geneesmiddelen worden op de klinische afdelingen altijd door de apothekersassistent ingeruimd.

Patiëntgebonden medicatie:

Voorgeschreven geneesmiddelen die geen deel uitmaken van de standaard afdelingsvoorraad worden op patiëntnaam geleverd vanuit de ziekenhuisapotheek voor een korte periode van 5-10 dagen. De apothekersassistenten besteld de medicatie direct bij de apotheek tijdens de receptcontrole in het EVS, waarna de etiketten hiervoor worden verstuurd naar de ziekenhuisapotheek. Op basis van de etiketten vindt het verzamelen plaats en vervolgens etikettering en controle door een tweede apothekersassistent. De geneesmiddelen op naam worden op meerdere momenten per dag op de afdeling bezorgd door de apotheek. De apotheek zet op ma-vr de geneesmiddelen voor 24-uur uit op patiëntniveau in de medicijn-verdeelwagen (voor zover mogelijk of niet-opiaat) zodat de verpleegkundigen alleen de wijzigingen nog hoeven te corrigeren. Parenterale geneesmiddelen (infusen, injecties) worden door de verpleging klaargemaakt voor zover de apotheek ze niet ready to use aanlevert.

Toekomstige situatieschets:

De apotheek moet 7 dgn./week een integraal onderdeel zijn van het behandelteam op de klinische afdelingen met inzet vanuit zowel ziekenhuisapotheek als poliklinische apotheek bij opname, verblijf en ontslag. De medicatieketen moet door de apotheek tot aan de patiënt worden beheerd waarbij medicatie zoveel mogelijk op naam wordt geleverd conform de Geneesmiddelenwet dan wel grote risico's zoveel mogelijk worden geborgd in het distributie- en bereidingsproces van de apotheek door het kant-en-klaar aanleveren van toedienvormen aan de verpleging (bijv. bij High Risk medicatie: parenteralia zoals infusen en injecties). Handhaving van de Geneesmiddelenwet en beroepsnormen, kwaliteitsverhoging en risicoreductie zijn hierbij de voornaamste drijfveren.

De ziekenhuisapotheek voert al verificatiegesprekken bij (on)geplande opnames en is voornemens op korte termijn het ontslagproces te laten volgen met bij voorkeur afleveren van medicatie via de poliklinische apotheek. Basis hiervoor is primair de Richtlijn MedicatieOverdracht en de keuze van de patiënt waar deze de medicatie en begeleiding wil afnemen. Naast borging van genoemde richtlijn wordt ook het onrechtmatig meegeven van medicatie uit de voorraadlocaties hiermee teruggebracht en neergelegd bij de hiertoe bevoegde, namelijk de apotheek.

De dagelijkse klinische distributie dient op termijn te worden herzien en zoveel mogelijk op patiëntniveau aangeleverd te worden via een GDS-machine ('Baxteren'). Dit proces dient zo dicht mogelijk op de vaste toedienrondes van de verpleging te gebeuren zodat de meest recente mutaties in medicatie hierin nog zoveel mogelijk worden meegenomen. Ten aanzien van de High Risk medicatie (infusen, injecties) heeft de apotheek het streven om in de nabije toekomst een groot gedeelte van de geneesmiddelen kant-en-klaar aan te leveren of zo

nodig in te kopen zodat de afdelingsvoorraden en de risico's in dit proces sterk teruggebracht kunnen worden. De medicatiebewaking wordt steeds meer pro-actief uitgevoerd door gerichte controles op risicovolle medicatie en patiëntekenmerken waarbij aanpassingen in de medicatie mogelijk nodig zijn (zgn. clinical rules) en daarna pas de middelen ter hand te stellen. Ook wordt sterk ingezet op het verder implementeren en borgen van de juiste procedures en dat de beschikbare software (EVS, Toedienregistratie) ook worden gebruik zoals beoogd, zodat de medicatieveiligheid vanaf het eerste moment van voorschrijven al goed wordt geborgd.

Poliklinische apotheek VU medisch centrum

De Universitaire Poliklinische Apotheek VUmc (UPA) is open sinds mei 2007 en functioneert als een gespecialiseerde openbare apotheek voor met name recepten vanuit het VUmc. Samen met andere disciplines binnen het ziekenhuis geeft het apotheekteam invulling aan de specialistische farmaceutische zorg. De UPA levert medicatie af aan (poliklinische) patiënten die met hun recept bij de apotheek aan de balie komen en aan patiënten die medicatie voorgeschreven krijgen op de dag dat ze uit het ziekenhuis met ontslag gaan. De recepten bevatten met name specialistische middelen en zijn veelal eerste uitgiften en vragen daarom om intensieve medicatiebewaking en medicatieverificatie. Sinds 2012 stelt de apotheek ook de geneesmiddelen die overgeheveld zijn naar het ziekenhuisbudget (ZVZ-medicatie) ter hand aan patiënten die worden behandeld door specialisten uit het VUmc.

De UPA is gevestigd in de centrale hal van het polikliniekgebouw en het oppervlak is 240 m². In de frontoffice zijn er 8 balies beschikbaar waarvan 1 balie als Kassa werkplek functioneert. Daarnaast beschikt de apotheek over een aparte voorlichtingsruimte. Er zijn 16 ladenkolommen waarvan 4 ladenkolommen gebruikt worden voor opslag van Ziekenhuisverplaatste Zorg medicatie. In de backoffice worden met name administratieve taken verricht (Bestelling, Declaratie, klaarzetten aangevraagde recepten en klaarzetten Ontslagmedicatie). De UPA beschikt over 16 koelkasten waarvan er 13 bestemd zijn voor opslag van Ziekenhuisverplaatste Zorg medicatie.

De UPA heeft zich in de afgelopen jaren gericht op zes verschillende speerpunten: farmaceutische patiëntenzorg, opleiding en onderwijs, kwaliteit, tevreden patiënten en voorschrijvers, gezonde en tevreden medewerkers, ICT en management en organisatie.

Eind 2016 is de UPA overgegaan op een nieuw apotheek informatiesysteem (AIS): CGM Apotheek.

Ook is in 2016 de service om ontslagmedicatie aan het bed van patiënten die opgenomen zijn in het ziekenhuis verder uitgebreid. Hierdoor vond al een verschuiving plaats van de werklust aan de balie naar de backoffice, wat vroeg om een aangepaste werkwijze in de apotheek. Gedurende de afgelopen jaren is er gezocht naar een optimale werkwijze om de service zo goed mogelijk binnen de overige interne processen te laten passen. Afgelopen jaar is de service volledig uitgerold over het gehele ziekenhuis.

Per 1 januari 2017 is de Dienstapothek geopend in de ruimte van de huisartsenpost (HAP) en huisartsenpraktijk (UHP) in het VUmc, direct naast de Spoedeisende hulp. Jaarlijks worden enkele duizenden patiënten in de DAP geholpen.

Situatieschets Dienstapotheek VUmc 2019

De Dienstapotheek is geopend per 1 januari 2017. Vooral patiënten van de SEH VUmc en de HAP Zuid maken gebruik van de Dienstapotheek.

Openingstijden zijn op werkdagen van 1800-2100 uur en in het weekend en op officiële feestdagen van 0830-2100 uur.

Huidige leveringsschema groothandel

UPA regulier

Tijdstip Bestellen	Reguliere bestelling	Wijze van bestellen	Terugkoppeling door groothandel	Levering door groothandel	Aflever locatie	Afleverwijze
1230 uur 1600 uur 1720 uur	Maandag t/m vrijdag	EDI	Dezelfde dag	Innighet tussen 0700-0800 uur	UPA	Zoveel bakken als nodig.

Let op: op vrijdag besteld? Dan op maandag overnighet geleverd, tussen 0830-0930 uur. Dit geldt ook als er een feestdag op maandag is, dan wordt de bestelling op dinsdag overnighet geleverd tussen 0830-0930 uur

UPA OTC

Tijdstip Bestellen	OTC bestelling	Wijze van bestellen	Terugkoppeling door groothandel	Levering door groothandel	Aflever locatie	Afleverwijze
1640 uur	Maandag	EDI	Dezelfde dag	Innighet met reguliere bestelling op dinsdag tussen 0700-0830 uur	UPA	Zoveel bakken als nodig.
1640 uur	Woensdag	EDI	Dezelfde dag	Innighet met reguliere bestelling op donderdag tussen 0830-0930 uur	UPA	Zoveel bakken als nodig.

DAP

Tijdstip Bestellen	Welke bestelling	Wijze van bestellen	Terugkoppeling door groothandel	Levering door groothandel	Aflever locatie	Afleverwijze
Maandag overdag	DAP	EDI	maandag	Dinsdag, gelijktijdig geleverd in aparte bakken met bestelling van de UPA	upa	Zoveel bakken als nodig.
Donderdag overdag	DAP	EDI	donderdag	vrijdag, gelijktijdig geleverd in aparte bakken met bestelling van de UPA	upa	Zoveel bakken als nodig.

NB in de DAP is er geen aparte OTC bestelling

Toekomstvisie Universitaire Poliklinische Apotheek VUmc

De Universitaire Poliklinische Apotheek wordt jaarlijks bezocht door circa 45.000 patiënten. In 2018 zijn er bijna 100.000 receptregels verwerkt, waarvan circa 45% betrekking had op het ter handstellen van Ziekenhuis verplaatste Zorg medicatie. In 2019 wordt een lichte groei voorzien, mede door toename van ter handstelling van ontslagmedicatie aan het bed.

De processen rondom de Ziekenhuis verplaatste Zorg dienen geoptimaliseerd te worden waarbij gestreefd wordt om de wachttijden aan de balie te verlagen en tevens om de service te verhogen.

Een deel van deze laatstgenoemde categorie kan ook verstrekt worden via geneesmiddel (gekoelde) kluizen. Met name de medicatie die chronisch wordt gebruikt kan op deze wijze verstrekt worden. (Zoals Tnf-a remmers en groeihormonen). De medicijnkluizen zijn in 2019 in gebruik genomen evenals het track & trace systeem

Klinische apotheek VU medisch centrum

De klinische farmacologie & apotheek (KFA) is een organisatie, waar gewerkt wordt volgens de vigerende (kwaliteits-)richtlijnen van de beroepsorganisaties en het ziekenhuis, met een slagvaardige, flexibele, maar ook kritische instelling. Bij ons heerst een open cultuur waar alle medewerkers zich veilig voelen en met plezier werken en waar duidelijkheid voorop staat. De medewerkers van de KFA zijn professionals die middels continue ontwikkeling blijven toegerust op hun taken. De KFA streeft naar de regie van de farmaceutische zorg dicht bij de patiënt, o.a. middels decentralisatie naar depotheken. Wij zijn een kenniscentrum op het gebied van bereiding, geneesmiddelanalyse, toxicologie, farmacokinetiek, begeleiding van farmacotherapie en radiofarmacie. In het laboratorium verrichten wij betrouwbare analyses van geneesmiddelen, interpreteren de waarnemingen en adviseren over de individualisering van de farmacotherapie. Wij dragen zorg voor klinisch farmacologisch en farmacotherapeutisch onderwijs en participeren actief in patiënt gebonden onderzoek.

De distributie van geneesmiddelen wordt geredigeerd vanuit onze FADI afdeling (Farmaceutische Dienstverlening). Deze door apothekersassistenten en farmaceutisch medewerkers bemande afdeling draagt zorg voor de logistieke voorziening m.b.t. alle medicatie die klinisch wordt gebruikt. Van het voorschrijven tot aan het leveren van geneesmiddelen kent vele aspecten. Naast doseringscontrole en interactie controle wordt ook advies gegeven aan voorschrijvers en verplegend personeel. Ook het meehelpen om een efficiënte afdelingsvoorraad op afdelingen te hebben wordt vanuit deze afdeling geregeld.

De FADI is open op werkdagen tussen 08:00 en 17:30 uur. En in de weekenden van 10:00 tot 14:00.

Binnen locatie VUmc wordt geen voorraad productie meer gemaakt. Wel worden patiënt specifieke bereidingen gemaakt zoals infusie, TPV en cytostatica. Deze voornamelijk geneesmiddelen vallen onder het proces VTGM (Voor Toediening Gereed Maken) wat onder speciale en steriele omstandigheden wordt uitgevoerd.

De inkoop van geneesmiddelen gebeurt door een team van 4 collega's welke binnen de apotheek een werkplek hebben. De bestellingen worden in Epic aangemaakt en middels EDI bericht naar de groothandel of via een portal naar andere leveranciers gestuurd. We streven ernaar om bij 2 weken verbruik 4 weken verbruik bij te bestellen. We hebben 3 momenten per dag dat we een order aanmaken; ca. 09.00, 13.00 en om 16.15.

De aflevering van de bestellingen aan de groothandel ontvangen we bij voorkeur tussen 06.00 en 08.00.

De ziekenhuis apotheek kent 2 afleveradressen n.l. aan de van de Boechorsstraat 6 voor de intramurale patienten en voor de z.g. overgehevelde middelen nog een afleveradres aan de Boelelaan 1118.

Poliklinische apotheek AMC

De Poliklinische Apotheek AMC (PoAp) is op 31 december 2010 geopend en functioneert als een academisch georiënteerde en gespecialiseerde openbare apotheek voor met name recepten vanuit het AMC. Samen met andere disciplines binnen het ziekenhuis geeft het apotheekteam invulling aan de specialistische farmaceutische zorg. De PoAp levert medicatie af aan patiënten:

- die in het AMC opgenomen zijn geweest en na ontslag geneesmiddelen nodig hebben voor gebruik in de thuissituatie
- die na een bezoek aan een van de poliklinieken een recept hebben gekregen
- die worden behandeld met geneesmiddelen die uitsluitend via het ziekenhuis waar de behandeling plaatsvindt mogen worden geleverd en vallen onder het ziekenhuisbudget, ook wel overgehevelde geneesmiddelen of Ziekenhuis Verplaatste Zorg (ZVZ) genoemd.
- Die vanuit de huisartsenpost (HAP) of Spoedeisende Hulp (SEH) een recept hebben ontvangen
- die zowel thuis als op de poli worden behandeld, zoals dialyse- en oncologie-patiënten. Met de kinderoncologie hebben wij een speciale afspraak dat wij alle thuismedicatie voor de kinderen op de afdeling komen brengen. Het betreft hier veelal bereidingen die door de openbare apotheken steeds vaker niet meer worden bereid.

De leveringen betreffen met name eerste uitgften en vragen daarom om intensieve medicatiebewaking en medicatieverificatie. Hierdoor is de wachttijd vaak iets hoger dan bij een openbare apotheek. Hiertegenover staat dat, door onze brede en ruime voorraadpositie, de patiënt in de meeste gevallen alle medicatie in een keer mee krijgt en niet terug hoeft te komen.

De PoAp is gevestigd in een voorportaal van het polikliniekgebouw, dat ook wel de “rode Luifel” wordt genoemd. De apotheek besluit ruimtes op twee verdiepingen en het totale oppervlak is ongeveer 700 m². In de frontoffice zijn 16 balies beschikbaar waarvan er twee voornamelijk als Kassa werkplek worden gebruikt. Daarnaast beschikt de apotheek over:

- een apart nachtkloket voor het afleveren van geneesmiddelen in de late uren van de dag
- een aparte voorlichtingsruimte
- een royale wachtruimte zowel in als voor de apotheek

In de backoffice wordt gewerkt met 5 werkeilanden waarop de medicatie wordt klaargemaakt voor aflevering. Er zijn twee ladekast-systemen en 8 koelkasten, die allemaal op het bewakingssysteem voor temperatuur zijn aangesloten.

De PoAp is, als subafdeling van de ziekenhuisapotheek, volledig eigendom van het AMC. Gedurende 7 dagen per week is de apotheek geopend van 07.30 – 23.00 uur. In de avond en gedurende het weekend fungeert de PoAp voor ongeveer 130.000 inwoners als dienstapotheek voor de regio Amsterdam Zuidoost.

Samenstelling team

Het team bestaat uit een administratief medewerker, een ondersteunend farmaceutisch medewerker, een administratief medewerker voor ZVZ, 27 apothekersassistenten, 1 hoofdassistent en 3 geregistreerde openbaar apotheker specialisten en een apotheker in opleiding tot openbaar apotheker specialist. Alle assistenten rouleren in het dienstrooster dat de hele week beslaat. De apothekers zijn op werkdagen aanwezig van 08.30 – 17.30 uur. In de avond en het weekend draaien de apothekers bereikbaarheidsdienst.

Huidige leveringsschema groothandel

Momenteel wordt de apotheek door verschillende leveranciers bevoorrad. Onze huidige groothandel Brocacef Zorglogistiek levert 5x per week:

- Dinsdag, als in-night levering, tussen 07.00 – 07.30 uur
- Woensdag, als in-night levering, tussen 07.00 – 07.30 uur
- Donderdag, als in-night levering, tussen 07.00 – 07.30 uur
- Vrijdag, als in-night levering, tussen 07.00 – 07.30 uur

- Vrijdag, als reguliere zending, tussen 21.00 en 21.30 uur

De bestellingen worden via ons computersysteem CGM aangemaakt en via EDI doorgeschoten naar Brocacef. Deze geeft retourinformatie via hun portal Brokis. Na eventuele wijzigingen en akkoord, wordt de order klaargemaakt en de volgende dag ontvangen. Order aangemaakt op zaterdag en zondag worden pas dinsdag uitgeleverd.

Behalve Brocacef, heeft de POAP AMC andere leveranciers waarmee chronisch geneesmiddelen worden voorzien, zoals Fisher Farma (15%) en B Modesto (10%).

Werkwijze apotheek

In de PoAp wordt het principe gehanteerd dat elke patiënt op dezelfde vakkundige wijze geholpen moet worden. Deze standaardisatie leidt ertoe dat er niet bij elke patiënt nagedacht hoeft te worden welke werkwijze moet worden gehanteerd. Dit betekent dat voor zowel reguliere als ZVZ-recepten het proces gelijk is.

Bij binnenkomst wordt de patiënt gevraagd een nummer te trekken uit ons wachtrijmanagement systeem G-Bos. Door het beantwoorden van enkele vragen selecteert de patiënt zichzelf in een bepaalde categorie.

Wachttijd in 2019 Q1 en Q2

Product	Hardcopy of digitaal recept	Nieuw in apotheek ?	Gemiddelde wachttijd (minuten)	Gemiddelde Afhandeltijd (minuten)
Oncologie	HC	Ja	8:32	17:36
Oncologie	Dig	Ja	9:12	14:39
Oncologie	HC	Nee	8:22	16:04
Oncologie	Dig	Nee	9:14	15:20
Overig	HC	Ja	8:11	17:31
Overig	Dig	Ja	7:44	18:00
Overig	HC	Nee	8:08	13:55
Overig	Dig	Nee	7:36	13:13
Handverkoop			7:22	7:26
Afspraak			8:08	11:37

Tabel 1: Gemiddelde wachttijd en behandelstijd per product (in minuten) o.b.v. gegevens uit G-Bos.

Omdat de ene categorie of product (zoals dat in G-Bos heet) meer afhandeltijd kost dan de andere, is het van belang dit te registreren, zodat G-Bos een goede inschatting kan maken van de verwachte wachttijd voor de betreffende patiënt.

Nieuwe patiënten moeten eerst worden ingeschreven in de apotheek. Bij iedere patiënt wordt eerst de medicatie (opnieuw) geverifieerd, door gebruik te maken van LSP, AMO en fax van eigen apotheek. Daarna wordt de nieuwe medicatie aangeschreven en klaargemaakt. De apotheek beschikt over een Servimed-robot van Autopharma waarin de meeste geneesmiddelen liggen opgeslagen. Daarnaast liggen er natuurlijk ook producten in de koelkasten en ladekasten.

In tabel 1 op de vorige pagina staan de gemiddelde wachttijden voor de beschikbare keuzes van G-Bos weergegeven. Zoals kan worden gezien, is er momenteel veel prioriteitsfunctie actief. We willen eerst bepalen hoe lang ieder product duurt en kijken wie we op welke manier voorrang gaan geven. De gemiddelde wachttijd is nu 8 minuten en dat is een halvering t.o.v. vorig jaar voor de installatie van het nieuwe systeem G-Bos.

Veranderingen apotheek

Vanaf december 2018 zijn er veranderingen in het personeelbestand van de POAP. Er zijn nieuw medewerkers aangetrokken en er is een nieuw hoofd erbij gekomen.

Toekomstplan Poliklinische Apotheek AMC

De PoAp wordt jaarlijks bezocht door circa 70.000 patiënten. In 2018 zijn er meer dan 125.000 receptregels verwerkt, waarvan circa 12% betrekking had op het ter handstellen van Ziekenhuis verplaatste Zorg medicatie. In 2020 verwachten wij een groei van receptregels doordat onze wachttijd daalt en omdat wij meer fte hebben ingezet op de farmaceutische patiëntenzorg maar ook andere backoffice taken zoals, inkoop, kwaliteit, logistiek en ZvZ. Het doel is om met specifieke poli's afspraken te gaan maken om hun patiënten beter te kunnen helpen en de ontslagmedicatie te gaan stroomlijnen. In Juni 2019 heeft de POAP een pilot project gestart met de afdeling orthopedie om ontslag begeleiding van patiënten te voorzien.

Door de introductie van een planningstool op ons wachtrijsysteem, kunnen patiënten thuis een afspraak inplannen voor planbare medicatie zoals ZVZ producten als TNF-a-remmers en Groeihormonen. Ook kunnen we op termijn verpleegkundigen en artsen voor opgenomen patiënten ontslagafspraken laten inplannen, waardoor we een steeds groter wordende groep buiten het wachtrijsproces kunnen houden door ze van onverwacht naar gepland om te zetten.

Naast het maken van afhaalafspraken, het los ophalen en thuis laten bezorgen, bekijken we ook de optie van de introductie van afhaalkluizen.

Er is ook de wens om track&trace software te implementeren, waardoor we efficiënter in de backoffice kunnen werken. De implementatie hiervan is in gang gezet.

Tot slot gaat de POAP in 2021 naar een A-locatie binnen het ziekenhuis verplaatsen. De implementatieplan hiervan is reeds gestart.

Klinische apotheek AMC

De Klinische Apotheek bevindt zich in de Kliniek (Bouwdeel E).

De Klinische Apotheek maakt gebruik van een Electronisch Patienten Dossier (EPD) (Epic) als Apotheek Informatie Systeem (AIS).

Goederenstromen Klinische Apotheek

Voor de Klinische Apotheek zijn er een aantal logistieke stromen voor geneesmiddelen.

Aanvragen Patiënt-specifiek. Dit zijn aanvragen vanuit de Kliniek die niet tot het assortiment van de afdeling behoren en worden geleverd vanuit de Centrale Apotheek.

Afdelings-aanvragen. Dit zijn aanvragen voor het aanvullen van geneesmiddelenkasten op de afdeling. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen centrale levering door de Apotheek en beleveringen door de groothandel (ApoXpress). Dit is geregeld in een contract per geneesmiddel. Alle artikelen die niet bij de groothandel zijn ondergebracht worden rechtstreeks door de Centrale Apotheek geleverd. Voor artikelen die wel op het ApoXpress-contract staan wordt een order aangemaakt per afdeling. Op deze manier beleveren wij de afdeling via de groothandel.

Voor de bestellingen van de Centrale Apotheek worden orders gemaakt op basis van magazijnlocatie. Hierdoor kunnen er dus meerdere orders voor de Apotheek per dag aangemaakt worden omdat je op magazijnniveau orders plaatst. Op deze manier kun hoeft er niet uitgezocht te worden een bak naar toe moet.

Voor het orderen van geneesmiddelen wordt een Portaal gebruikt. Alle orders vanuit EPIC komen hier in binnen en worden vanuit het Portaal verstuurd. In dit Portaal kan een keuze gemaakt worden op welke er gecommuniceerd kan worden met de groothandel/leverancier. De voorkeur gaat uit om gebruik te maken van Electronic Data Interchange (EDI). Andere alternatieven zijn e-mail (PDF) en fax. Voor EDI wordt gebruikt het orderbericht, orderresponse, despatch advice (DESADV) en factuur (invoice).

EDI is noodzakelijk om afdelingsbelevering (aparte klantnummers met gescheiden bakken) mogelijk te maken. De afdelingsvoorraden worden 's ochtends opgenomen en worden ook in de ochtend verstuurd naar de groothandel. Voor de Centrale Apotheek zijn er meerdere bestelmomenten op de dag. Er zijn twee nu twee vaste aflevermomenten op de doordeweekse dagen (08.00 uur en een in de middag). Daarnaast zijn er ook spoedorders. Koelproducten worden geconditioneerd aangeleverd en direct in de eigen koeling opgeslagen na ontvangst.

De afdelingen met een eigen klantnummer worden vanuit de geleverde groothandelsbakken in de ochtend aangevuld door de farmaceutische AMC-medewerkers aan de hand van de binnengekomen orders.