



# Verbetervoorstel

B1-K4-W2

WERKT AAN HET BEVORDEREN EN BEWAKEN VAN  
KWALITEITSZORG

Natanja ten Ham / ZAA4V3A / opleiding apothekersassistente | schooljaar 2021- 2022

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	2
Invulling kwaliteitscyclus in de praktijk .....	3
Knelpunt .....	3
Kwaliteitscyclus .....	3
Evaluatie van een richtlijn, protocol of procedure .....	4
Uitwerking richtlijn, protocol of proedure .....	4
Melden van incidenten en bijna-incidenten .....	5
Incidenten cyclus in de apotheek .....	5
Incident zonder nadelige gevolgen .....	5
Incident met nadelige gevolgen .....	5
Nawoord .....	6

## Inleiding

Korte introductie van jezelf en jouw stageplaats

Beschrijf wat je voor dit examen moet doen. Geef een korte samenvatting van wat er in dit document staat

# Invulling kwaliteitscyclus in de praktijk

## KNELPUNT

*Hier beschrijf je een situatie waar jij of jouw collega's tegen aan lopen; bijvoorbeeld dat de bestelling niet snel genoeg verwerkt wordt.)*

-Beschrijf je hoe je tot het knelpunt bent gekomen. Welke knelpunten kwam je tegen. Met wie heb je overlegt? Welke feedback kreeg je. Waarom is voor dit knelpunt gekozen?

Kies een situatie waarvan jij en/of je collega's vinden dat de uitvoering beter kan en moet; een knelpunt

-Wat is het gesignaleerde knelpunt. Beschrijf nauwkeurig de situatie waarin het zich voordeed en hoe vaak het voorkwam. Wie zijn erbij betrokken. Wat zijn de handelingen die erbij horen. Hier verwoord je hoe je een keuze hebt gemaakt, welke stappen je hebt doorlopen om tot een keuze te komen. Vervolgens waarom je dit knelpunt uiteindelijk hebt gekozen (gebruik hierbij de feedback die je van de stagebegeleider op elk knelpunt hebt gekregen). Wat gaat het de apotheek opleveren wanneer dit knelpunt verholpen wordt

-Wat is een mogelijke oplossing

-Hoe kun je dit knelpunt en de mogelijke oplossing en een werkoverleg inbrengen?

## KWALITEITSCYCLUS

*Hier beschrijf je hoe de kwaliteitscyclus in de apotheek waar je nu stageloopt doorlopen wordt. Dus hoe gaan de assistenten om met knelpunten die ze tegenkomen. Welke actie wordt er ondernomen, hoe wordt het gecommuniceerd met de rest van het team.*

-Hoe wordt besloten op welke manier, wanneer in welke periode en door wie een knelpunt wordt aangepakt

-Hoe wordt geëvalueerd of het geplande doel behaald is (en als dit niet gedaan wordt heb je dan een voorstel hoe dit wel gedaan kan worden?)

-Hoe wordt geborgd dat het goed blijft werken (en als dit niet wordt gedaan heb je een voorstel hoe dit wel zou kunnen?)

**800 tot 1000 woorden**

## Evaluatie van een richtlijn, protocol of procedure

Voor heel veel werkzaamheden zijn protocollen opgesteld of er zijn richtlijnen en procedures. Soms houden assistenten zich hier nauwkeurig aan maar soms wordt er toch op een andere manier gewerkt dan in het protocol beschreven staat. Jij gaat een protocol, richtlijn of procedure onderzoeken.

Welk protocol, richtlijn of procedure heb je gekozen en waarom. Hoe ben je tot deze keuze gekomen? Met wie heb je overlegt? Waar loop je tegen aan in de praktijk waardoor het protocol misschien niet meer precies gevolgd wordt. Waarom is dat?

### UITWERKING RICHTLIJN, PROTOCOL OF PROCEDURE

-komt het document (nog steeds) overeen met landelijke standaarden en wettelijke richtlijnen?

-is het document duidelijk of zijn er punten die misschien beter anders onder woorden gebracht kunnen worden?

-Houdt iedereen zich altijd aan alle punten en komma's? Check dit bij de assistenten in de praktijk. Als dit niet het geval is: op welke punten gaat het mis en welke factoren hebben daar invloed op? Hoe zou dit te verbeteren zijn?

-zijn er voor dit onderwerp eerste en tweedelijns standaarden? Zo ja, zijn deze gelijk of zijn er verschillen? Als er verschillen zijn, is daar dan een verklaring voor?

**Toevoegen aan het verslag: het protocol of richtlijn of procedure**

**800 tot 1000 woorden** (toegevoegde document telt hierbij niet mee)

## Melden van incidenten en bijna-incidenten

*Hier beschrijf je hoe in de apotheek waar je stageloopt omgegaan wordt met incidenten en bijna-incidenten. Op welke manier wordt dit vastgelegd digitaal of op papier.*

*Je vult een incidenten formulier in met een situatie die je zelf hebt meegemaakt of met een situatie die al eerder heeft plaatsgevonden*

### INCIDENTEN CYCLUS IN DE APOTHEEK

-Is er een klachtenprocedure voor patiënten?

-Waarover gaan de meeste klachten?

-Hoe moet je een incident melden?

### INCIDENT ZONDER NADELIGE GEVOLGEN

-Hoe ziet de procedure er verder uit als een (bijna)incident geen enkele nadelige gevolgen heeft voor een patiënt?

### INCIDENT MET NADELIGE GEVOLGEN

-Hoe ziet de procedure er verder uit als een incident welk gevolgen heeft voor een patiënt?  
(Dit kan psychische schade zijn of een extra behandeling)

**Toevoegen het ingevulde incident formulier (of print screen indien het niet geprint kan worden)**

**800 – 1000 woorden (het formulier telt hierbij niet mee)**

## Nawoord

Hoe vond je het om aan dit examen te werken, Wat heb je ervan geleerd? Wat neem je mee naar een volgende werkplek?