

Update kwaliteitshandboek in de apotheek

Het kwaliteitshandboek werd in 2012 een wettelijk verplicht onderdeel van de apotheek. Voor een aantal collega's een zoveelste administratieve belasting, voor anderen meer dan vanzelfsprekend. Drie jaar later zijn we al aan een – verplichte – update toe. KAVA werkte een dienst uit waarbij een expert (collega-apotheker) uw kwaliteitshandboek volledig in orde brengt, met een minimale tijdsbelasting voor u en uw apotheekteam! Ondertussen hebben al meerdere collega's een beroep gedaan op deze dienst en mochten we apr. Philippe Van Reeth (zie foto) enkele vragen stellen...

Waarom heb je een beroep gedaan op de dienst van KAVA?

(Philippe) 'Het kwaliteitshandboek is nu drie jaar in voege in onze apotheek en had een grondige update nodig. Bepaalde procedures waren immers nog niet gevalideerd. Vermits wij hiervoor zelf nog weinig tijd konden vrijmaken – en hierin ook niet zijn opgeleid – zochten wij hulp. Daarom heb ik jullie gecontacteerd. De beroepsvereniging kan mij hierin immers actief ondersteunen.'

Hoe verliep de voorbereiding en het contact met KAVA?

(Philippe) 'Het belangrijkste voor mij is de minimale tijdsbesteding. De aanpak is zeer efficiënt, waarbij je op voorhand gedurende ongeveer een halfuurtje wordt opgebeld om een aantal zaken te verduidelijken (namen personeel, bepaalde procedures ...). Tegen het eind van de week had ik een afspraak met iemand van KAVA in de apotheek. Hij kwam ons haarfijn uitleggen wat hij allemaal had gedaan en gaf toelichting bij elk hoofdstuk. Dit kon perfect onder de middag, waardoor ik zo goed als geen tijd verloren heb!'

Wat waren de concrete resultaten?

(Philippe) 'Na een tweetal weken was mijn kwaliteitshandboek volledig in orde, gevalideerd en afgeprint. Door de afgeprinte versie in de apotheek te bewaren heb ik tenminste een beeld van wat er allemaal beschreven staat. Tevens maak ik geregeld wijzigingen op papier, iets wat ik niet heb gedaan met de website. Mijn medewerkers en stagiaire geef ik elke twee weken een ander hoofdstuk mee. Zo geraken ze op een gebruiksvriendelijke manier vertrouwd met het kwaliteitshandboek. Door het feit dat je hiermee aan de slag gaat en er ook continu mee bezig bent, geeft dit bovendien een goede indruk naar de inspectie toe.'

Ik heb nu ook gemakkelijker toegang tot digitale documenten (bv. vertrouwelijkheidsverklaring, organogram ...) zonder dat ik naar de website zelf moet, zeer handig! We hebben trouwens al enkele van deze zaken op het moment zelf in orde gebracht. Verder ben ik op weg gezet met de module 'Zelfevaluatie' die mij toelaat om de werkpunten in mijn apotheek eruit te halen.'



Zijn er zaken die je hebt bijgeleerd?

(Philippe) 'Absoluut! De persoonlijke aanpak die KAVA verkiest is zeer verhelderend. Op een rustige, eenvoudige en pragmatische manier wordt alles overlopen, waardoor je een volledig beeld krijgt over dit kwaliteitshandboek. Hierdoor kan je de waarde en het nut ervan veel beter inschatten en bepaalde procedures in perspectief plaatsen.'

Ook de module 'zelfevaluatie' (die verplicht is), heeft voor mij enkele (vertrouwde) werkpunten blootgelegd. Onder meer de zaken waarmee ik nog niet in orde was (bv. vertrouwelijkheidsverklaring en een kopie van het diploma) zijn direct in orde gebracht. Daarnaast zijn er enkele zaken waaraan ik nu de komende maanden wil werken: hoe efficiënt een personeelsdossier opstellen, hoe maak ik van de weegschaalcontrole een routinematige taak in de apotheek, hoe kan ik teamoverleg op een eenvoudige manier tot stand brengen ...'

Dit zijn veel werkpunten, hoe ga je dit concreet aanpakken?

(Philippe) 'Er is mij op het hart gedrukt dat dit een proces is dat tijd zal vergen, we gaan dus stap voor stap. We mogen ons apotheekteam vooral niet direct met alles overladen, anders zal dit niet lukken. Wij durven te hopen dat KAVA ons hierin actief gaat ondersteunen, waarbij we een 'persoonlijke coach' hebben die samen met ons een actieplan uitschrijft en waarbij we terecht kunnen met vragen.'

Apr. Silas Rydant – Beroepsontwikkeling KAVA

Meer info?

Contacteer vrijblijvend beroepsontwikkeling@kava.be.