

Gezamenlijke aandacht voor veiligheid: cultuur van patiëntveiligheid in de apotheek

Zorg is mensenwerk en fouten maken is menselijk. Een groot deel van het werk in de apotheek is dan ook gericht op het voorkomen en oplossen van vergissingen en fouten, zodat mogelijke negatieve gevolgen voor patiënten worden vermeden. Bij negatieve gevolgen kunnen we bijvoorbeeld denken aan ontevredenheid van patiënten, het optreden van ongewenste bijwerkingen, verergering van een ziekte of het ontstaan van ernstige complicaties (zoals een maagbloeding).

Deze vragenlijst vraagt uw mening over de aandacht voor de veiligheid van patiënten, en het voorkomen van vergissingen en fouten in uw apotheek. Deze aandacht wordt ook wel de 'cultuur' of het klimaat van patiëntveiligheid binnen een apotheek genoemd. Gedeelde normen, waarden, opvattingen en vanzelfsprekendheden in een apotheek leiden tot een bepaalde patiëntveiligheidscultuur. In de vragenlijst wordt gesproken over 'incidenten'. Dit is een verzamelnaam voor alle vergissingen, fouten of afwijkingen van werkafspraken in de apotheek, ongeacht of deze wel of geen negatieve gevolgen heeft gehad voor een patiënt.

- **Patiëntveiligheid**= het nagenoeg ontbreken van de kans op schade aan de patiënt door het niet volgens werkafspraken en professionele standaard handelen en/of door tekortkomingen van het zorgsysteem
- **Cultuur van patiëntveiligheid**= De gedeelde normen, waarden opvattingen en vanzelfsprekendheden in een apotheek, de aandacht voor de veiligheid van patiënten en het voorkomen van vergissingen en fouten
- **Incident**= Elke vergissing, fout, of afwijking van de werkafspraken in de apotheek, ongeacht of deze wel of geen negatieve gevolgen heeft gehad voor een patiënt.

Het invullen van de vragenlijst zal ongeveer 5-10 minuten in beslag nemen. Houdt u bij het beantwoorden de apotheek waar u werkt in gedachten. Als u in meer dan 1 apotheek werkt, dan vragen wij u om de apotheek in gedachten te nemen waar u het meest regelmatig werkt.

De onderzoekers gaan vertrouwelijk om met uw antwoorden. Resultaten worden alleen op groepsniveau gepresenteerd en zijn niet te herleiden tot uzelf of uw apotheek. Voor aanvullende informatie of eventuele vragen, kunt u gerust contact opnemen met onderzoekers dr. Jolanda de Bie of prof.dr. Marcel Bouvy, via patientveiligheid@stevenshof.nl.

Hoe zou u de cultuur van patiëntveiligheid in uw apotheek beschrijven?

- Uitstekend
- Zeer goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

Uitspraken over uw apotheek

In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken over de apotheek waar u werkt?

Geeft u telkens het antwoord dat het eerste bij u opkomt

1) Zeer mee oneens 2) Mee oneens 3) Niet mee oneens, niet mee eens 4) Mee eens 5) Zeer mee eens

1. Alle medewerkers zijn zich continu bewust van mogelijke risico's en zijn op zoek naar verbeteringen van de patiëntenzorg 1.....2.....3.....4.....5
2. Medewerkers werken onder constante druk en proberen te veel, te snel uit te voeren 1.....2.....3.....4.....5
3. In de apotheek komt hetzelfde type incidenten vaker voor 1.....2.....3.....4.....5
4. Als een medewerker over een incident meldt, lijkt het alsof het meer gaat over wie hierbij was betrokken dan over het achterliggende probleem 1.....2.....3.....4.....5
5. Er zijn onderlinge spanningen tussen sommige medewerkers in de apotheek 1.....2.....3.....4.....5
6. Suggesties van medewerkers voor verbetering van patiëntveiligheid worden door de beherend apotheker/eigenaar serieus genomen 1.....2.....3.....4.....5
7. Het is eigenlijk toeval dat er geen ernstigere fouten voorkomen in de apotheek 1.....2.....3.....4.....5
8. Alle medewerkers zijn geschoold en getraind op gebied van patiëntveiligheid 1.....2.....3.....4.....5
9. Als medewerkers iets zien dat de patiëntenzorg negatief kan beïnvloeden, geven zij dit openlijk en zonder aarzeling aan 1.....2.....3.....4.....5
10. Er worden snel verwijten gemaakt, dus zijn medewerkers niet snel geneigd om incidenten te melden 1.....2.....3.....4.....5
11. Informatie over incidenten wordt onderling én met andere apotheken uitgewisseld 1.....2.....3.....4.....5
12. Medewerkers van deze apotheek hebben langere werktijden dan goed is voor de patiëntenzorg 1.....2.....3.....4.....5
13. De cultuur in deze apotheek is gericht op continue verbetering van de patiëntenzorg 1.....2.....3.....4.....5
14. Medewerkers hebben het gevoel dat het maken van vergissingen hen kwalijk wordt genomen 1.....2.....3.....4.....5

In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken over de apotheek waar u werkt?

Geeft u telkens het antwoord dat het eerste bij u opkomt

- | | |
|---|---------------------------|
| 15. Medewerkers vormen niet echt een team en werken alleen samen omdat dat moet | 1.....2.....3.....4.....5 |
| 16. Medewerkers bespreken regelmatig op welke manier herhaling van incidenten kan worden voorkomen | 1.....2.....3.....4.....5 |
| 17. Het blijft bij praten over patiëntveiligheid, tot het moment dat er echt iets fout gaat | 1.....2.....3.....4.....5 |
| 18. In de apotheek wordt er vanuit gegaan dat er geen noodzaak is voor bij- en nascholing voor medewerkers , omdat de afronding van de opleiding al voldoende scholing is | 1.....2.....3.....4.....5 |
| 19. Als na een fout de werkwijze wordt aangepast, wordt de effectiviteit hiervan geëvalueerd | 1.....2.....3.....4.....5 |
| 20. De schuld voor het optreden van fouten in de apotheek wordt gelegd bij individuele medewerkers, oplossingen bestaan vaak uit extra scholing of strafmaatregelen | 1.....2.....3.....4.....5 |
| 21. Medewerkers voelen zich vrij om beslissingen of de handelswijze van hun leidinggevende ter discussie te stellen | 1.....2.....3.....4.....5 |
| 22. Patiëntveiligheid staat altijd voorop, ook bij grote drukte in de apotheek | 1.....2.....3.....4.....5 |
| 23. De analyse van incidenten is erop gericht om te leren van fouten en om de conclusie van de analyse breed te verspreiden | 1.....2.....3.....4.....5 |
| 24. Er zijn genoeg medewerkers om al het werk te verzetten | 1.....2.....3.....4.....5 |
| 25. De analyse van incidenten is erop gericht om een schuldige aan te wijzen | 1.....2.....3.....4.....5 |
| 26. Het team heeft een gezamenlijke visie op veiligheid: ieders inbreng wordt op dezelfde manier gewaardeerd en iedereen voelt zich vrij om hieraan bij te dragen | 1.....2.....3.....4.....5 |
| 27. Het is routine dat medewerkers worden geïnformeerd over de vergissingen die in deze apotheek voorkomen | 1.....2.....3.....4.....5 |
| 28. De apotheek stelt externe hulp bij de analyse van incidenten op prijs | 1.....2.....3.....4.....5 |
| 29. De meeste medewerkers hebben vertrouwen in de leidinggevende(n) | 1.....2.....3.....4.....5 |

Achtergrond informatie

Bent u

- Man
- Vrouw

Wat is uw geboortjaar?

Hoeveel jaar werkervaring heeft u in de openbare apotheek?

Wat is uw huidige functie?

- Beherend apotheker/eigenaar
- Beherend apotheker (geen eigenaar)
- Tweede apotheker/eigenaar
- Tweede apotheker (geen eigenaar)
- Apothekers assistent
- Apothekersassistent met variant (v.a. schaal 7, o.a. variant FPZ)
- Farmaceutisch manager
- Farmaceutisch consulent
- Andere functie, namelijk

Wat voor soort contract heeft u in uw huidige baan?

- Vast contract bij een apotheek, vooruren per week
- Tijdelijk contract bij een apotheek vooruren per week
- Contract bij een apotheek op oproepbasis
- Vast contract bij een detacheringbureau voor uren per week
- Tijdelijk contract bij een detacheringbureau voor uren per week
- Ander contract, namelijk:

Is uw apotheek onderdeel van een keten?

Voorbeelden van ketens zijn Lloyds, Alliance Health care, Mediveen

- Ja , onderdeel van een kleine keten/maatschap (2-5 apotheken)
- Ja, onderdeel van een middelgrote keten (6-25 apotheken)
- Ja, onderdeel van een grote keten (> 25 vestigingen)
- Nee
- Weet niet

Is uw apotheek onderdeel van een formule?

Voorbeelden van ketens zijn Mediq, Kring, Service

- Ja
- Nee
- Weet niet

Is uw apotheek onderdeel van een gezondheidscentrum of AHOED constructie (Apotheker en huisarts onder één dak)?

- Ja
- Nee
- Weet niet

Is uw apotheek gecertificeerd?

- Ja
- Nee
- Weet niet