# Bijlage 4: Werkinstructie protocol schrijven

Deze opdracht is onderdeel van het examen voor kerntaak 4. Met deze opdracht tonen jullie aan dat je kunt werken aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg. Volgens de beschrijving in STeAG (blz. 11) moeten jullie hiervoor aan de volgende punten voldoen:

* Opdracht 1: Werk voortdurend actief aan kwaliteitszorg: breng knelpunten naar voren, geef signalen door, zorg voor verbetering en stimuleer anderen om dit te doen.
* Opdracht 2: Zorg voor bewijs waaruit blijkt dat je de verschillende protocollen, procedures en wettelijke richtlijnen die op jouw werk van toepassing zijn nauwkeurig opvolgt.
* Opdracht 3: Maak een evaluatieverslag en verbeterplan en bespreek deze met collega’s.

Jullie starten AAP met het schrijven van een protocol. Een indeling is weergegeven in de cursus informatie. In het protocol beschrijven jullie het werkproces en stellen jullie eisen voor de uitvoering.

Het protocol is een puntsgewijze weergave van de stappen uit het werkproces. Ook geeft het weer aan welke ‘regels’ jullie je moeten houden. Een voorbeeld van een protocol is een bereidingsprotocol zoals jullie deze wel bij productzorg hebben opgesteld.

Opdracht 1

Jullie moeten de protocollen die er in jullie apotheek zijn opgesteld naleven. Als je hierbij knelpunten ontdekt dan moet je deze binnen de apotheek bespreken en gezamenlijk proberen op te lossen. Ook andere knelpunten of fouten die je gedurende de AAP lessen ontdekt moeten binnen jullie apotheek besproken worden. Ieder lid van de apotheek moet minimaal 2 incidenten melden, beschrijven en afhandelen. Denk aan dingen zoals bijvoorbeeld; foute medicatie meegegeven, verkeerd advies gegeven, fout in VTGM, onjuist opvolgen van de opgestelde protocollen, foute afhandeling telefoongesprek. Dit zijn slechts enkele voorbeelden, je mag voor deze opdracht alle mogelijke (bijna) incidenten in jullie apotheek gebruiken.

Je meldt het incident zo snel mogelijk nadat het je is opgevallen tijdens de opstart van de apotheek (in de ochtend) of tijdens de dag-evaluatie.

Van de twee door jouw gemelde incidenten schrijf je een kort verslag waarin de volgende punten naar voren komen:

* Beschrijving van het (bijna) incident.
* Samenvatting van de bespreking van het (bijna) incident met het apotheek team.
* Welke oplossing en afhandeling heb jij of hebben jullie bedacht.

Opdracht 2

De docenten zullen in de apotheek langskomen om te controleren of jullie je houden aan de protocollen. Zij zullen jullie testen op het naleven van de opgestelde regels. De feedback die jullie hierop krijgen moet je verwerken in het evaluatieverslag en verbeterplan van opdracht 3.

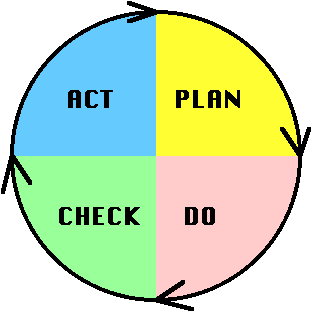
Opdracht 3

Deze opdracht is het vervolg op het verslag dat je voor opdracht 1 hebt geschreven. Dit onderdeel kan pas richting het einde van AAP geschreven worden. Zorg ervoor dat je het verslag wel voor de laatste AAP dag af hebt zodat je het dan nog met het apotheek team kunt bespreken.

Je schrijft een evaluatieverslag en verbeterplan. Hierin evalueer je de meldingen van (bijna) incidenten die je hebt beschreven bij opdracht 1. Je bespreekt of de verbeterpunten/oplossingen die toen bedacht zijn ook hebben geholpen. Je hebt in de apotheek besproken wat jullie naar aanleiding van het (bijna) incident gingen veranderen. Beschrijf hier nu wat het resultaat daarvan is geweest. Tijdens de laatste AAP dag bespreek je in het apotheek team wat je in dit evaluatieverslag hebt beschreven.

Als blijkt dat er nog onvoldoende verbetering van de kwaliteitszorg heeft opgetreden dan kun je hier beschrijven waardoor jij denk dat dat komt. Ook geef je dan aan wat je verder nog zou willen verbeteren en hoe je dit wilt aanpakken.

Voor het verbeterplan maak je gebruik van de cirkel van Deming, zie Figuur 1.

[](https://www.balancedscorecard.org/BSC-Basics/Articles-Videos/The-Deming-Cycle)

Figuur : Kwaliteitscirkel van Deming

Plan 🡪 wat wil je verbeteren? Wat is je doelstelling?

Do 🡪 Voer je plan uit (in overleg met je collega’s).

Check 🡪 Controleer of je doelstelling klopt.

Act 🡪 Pas de verbetering (eventueel) aan.