# Groepsopdracht OenP H14 Kwaliteitscirkel: verkeerde uitdeelpost

In de apotheek loop je regelmatig tegen problemen aan, middels de kwaliteitscirkel kun je problemen op een systematische manier aanpakken. In deze opdracht gaan we aan de slag met een aantal vaak voorkomende problemen op kwaliteitsgebied (in de apotheek), en leer je hoe je verbeterplannen maakt/uitvoert.

**Opdracht:**

* Maak groepjes van 3 a 4 personen
* Lees onderstaand probleem door (bij Casus)
* Maak samen een verbeterplan (plan)
* Hoe zou je het plan uitvoeren? (do)
* Hoe zou je controleren of de afspraken zijn nagekomen en wat het resultaat is (check)

**Casus: verkeerde uitdeelpost**

De apotheek heeft 5 uitdeelposten, de uitdeelposten zijn allemaal bij huisartsenpraktijken gevestigd en worden door doktersassistenten bemand. Meestal gaat een bestelling naar de uitdeelpost waar de patiënt ook woont. Bijvoorbeeld, als de patiënt in Andijk woont, gaat het pakje naar de uitdeelpost Andijk. De uitdeelposten worden allemaal op verschillende tijden beleverd door de apotheek. De bezorger brengt de medicatie in open Mediq-bakken naar de uitdeelposten. Soms valt er een pakje uit een bak tijdens het vervoer.

Tijdens het aanschrijven staat er soms een afwijkende uitdeelpost in de memo, dus woont de patiënt in een bepaald dorp (andijk), maar wil de patiënt het in twisk ophalen. Deze melding komt ook op het adres-etiket te staan.

Soms geeft de arts op het recept ook een afwijkende uitdeelpost door.

Een andere assistent pakt de medicatie en plakt de etiketten erop. Daarna controleert ze het recept en doet ze het in de juiste bezorg-bak voor de juiste uitdeelpost. Soms wordt er niet goed opgelet en komt een pakje in een verkeerde bezorg-bak. Het afgelopen kwartaal zijn er gemiddeld 15 pakjes per week, zoek geraakt bij de uitdeelposten. Dit geeft irritatie bij de klant, de medicatie moet acuut opnieuw klaar gemaakt worden, de klant moet soms 20 minuten naar de apotheek rijden, of de bezorger moet een spoed bezorging bij de klant thuis doen. De apotheker vraag jullie om dit probleem op te lossen.