

Uitslag opiniepanel Schijndelse Apotheken

In de periode van vrijdag 25 januari t/m 1 februari 2013 heeft de Seniorenraad haar vaste opiniepanel een aantal vragen voorgelegd over de Schijndelse apotheken.

Aanleiding was de vaak gehoorde klachten over de gang van zaken bij het verstrekken van medicijnen, in het bijzonder in het traject bij de apotheken.

Dat dit onderwerp gevoelig ligt bij de Schijndelse bevolking, althans bij de senioren, blijkt uit de grote respons van 95% die binnen 8 dagen bereikt werd.

Een prima aanvulling op de enquête blijkt de mogelijkheid om persoonlijke opmerkingen en meningen kenbaar te maken. Daar is druk gebruik van gemaakt met als resultaat een waardevolle en ideeënrijke toevoeging aan de uitslag.

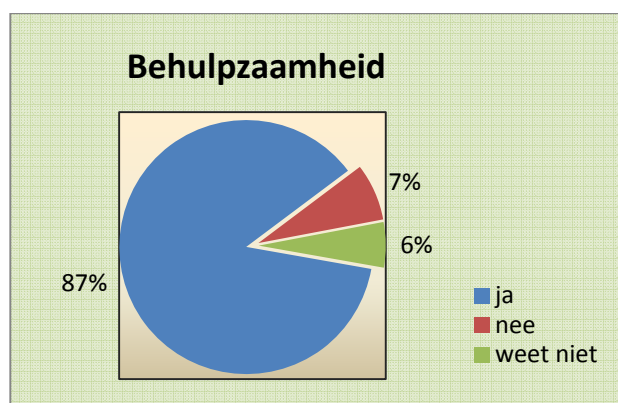
Als er al sprake is van onvrede is moet de oorzaak daarvan zeker niet gezocht worden bij het personeel, dat onder lastige omstandigheden hoog scoort (87%) op het gebied van hulpvaardigheid.

De uitslag van de enquête is, samen met de aanvullende opmerkingen en meningen, op dinsdag 4 februari 2013 door het Dagelijks Bestuur van de Seniorenraad (Frans van Oorschoot en Hans Vlasblom) besproken met het management van de apotheken. Daarbij is extra aandacht gevestigd op een aantal verbeterpunten.

Resultaten.

A. De meest in het oog springende **positieve** reacties betreffen de behulpzaamheid van het personeel:

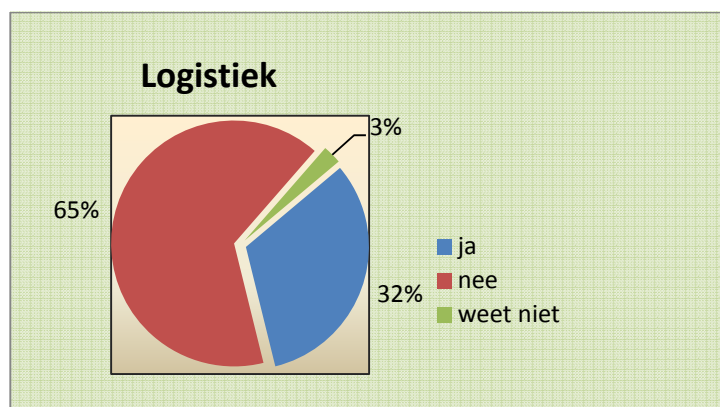
- De klantvriendelijkheid van het personeel van de apotheek;
- De tijd die het personeel besteedt aan het gesprek met de klant;
- De verstrekte informatie over de medicijnen;
- De ruime openingstijden van de Boots-Apotheek.



	ja	nee	weet niet
1. Vindt u het baliepersoneel klantvriendelijk?	85,6%	8,4%	5,9%
3. Heeft het baliepersoneel voldoende tijd voor u?	84,7%	9,9%	5,4%
5. Vindt u de informatie (doel, hoe innemen) van de medicijnen in orde?	90,5%	3,5%	6,0%
Behulpzaamheid	87,0%	7,3%	5,8%

B. De meest genoemde punten die voor **verbetering** vatbaar zijn:

- De levertijd van 2 dagen voor herhaalrecepten;
- De vaak lange wachttijden aan de balie;
- Verbetering van de privacy aan de balie van de apotheek;
- Het vervangen van vertrouwde medicijnen door een alternatief product;
- De bekendheid van de internetservice en de werking ervan;
- Onvoldoende bekendheid over de weekeindservice.
- De openingstijden van De Beethoff.



	ja	nee	weet niet
2. Vindt u de wachttijden voor de balie acceptabel?	27,1%	71,4%	1,5%
4. Vindt u uw privacy aan de balie voldoende gewaarborgd?	33,2%	62,9%	4,0%
7. Vindt u 2 tot 3 wachtdagen voor herhaalrecepten aanvaardbaar?	36,5%	61,6%	2,0%
Logistiek	32,2%	65,3%	2,5%

ONZE ANALYSE EN ANTWOORDEN VAN DE APOTHEKER.

De enquête is een bevestiging van de mening die al enige tijd binnen de Seniorenraad heerste.

Alternatieve medicijnen

Van de panelleden heeft 59% aangegeven dat hun vertrouwen in het alternatieve medicijn minder is. De alternatieve medicijnen zijn vaak voorzien van een ander merk en kunnen ook een andere vorm, kleur of grootte hebben. Vooral bij ouderen die verschillende medicijnen gebruiken kan dit tot verwarring leiden.

Hoewel uit de enquête (gelukkig) niet kan worden opgemaakt, dat er zich ernstige problemen hebben voorgedaan door wisseling van medicijnen, verdient dit punt extra aandacht omdat, zoals ook uit recente landelijke publicaties is gebleken, de kans op een vergissing groot is en dat de gevolgen schadelijk kunnen zijn.

De apotheker heeft uitgelegd dat de verstrekking van alternatieve medicijnen maar voor een heel gering percentage gebeurt door de apotheek zelf. In 95 % van de gevallen bepaalt de zorgverzekeraar welk medicijn de apotheek mag verstrekken of is het niet leverbaar zijn van het geneesmiddel reden voor het leveren van een ander merk.

Wachtdagen voor herhaalrecepten

De levertijd van twee dagen voor herhaalrecepten kan logistiek niet korter. De apotheker is onder andere afhankelijk van de logistiek bij de groothandel en van het moment dat de huisartsen hun medicijnlijn afluisteren. Het is dus zaak om de herhaalrecepten (medicijnen) bijtijds te bestellen. Een alternatief is gebruik te maken van de herhaalservice. U wordt dan door de apotheker op tijd gewaarschuwd dat uw medicijnen bijna op zijn.

Lange wachttijden aan de balie.

De vaak lange wachttijden aan de balie zouden mogelijkerwijs kunnen worden verkort door de afhaalbalie weer in het leven te roepen. Wij hebben de apotheker deze suggestie gedaan, en hij gaat onderzoeken of dit een oplossing is voor het probleem.

Als de wachttijden kunnen worden verkort, is dat deels ook een oplossing voor de privacy van de patiënten. Voor het bespreken van privacy gevoelige onderwerpen is er overigens een spreekkamer beschikbaar waar gebruik van kan worden gemaakt.

Internetservice.

De internetservice is bij de ondervraagden niet goed bekend en werkt niet goed. De apotheker geeft toe dat het systeem niet naar behoren functioneert wat betreft de functie van het bestellen van herhaalrecepten en heeft daar reeds herhaalde malen op gewezen bij het hoofdkantoor van Boots. De Herhaalservice die in de apotheek zelf wordt beheerd (dus niet via de website) werkt wel naar tevredenheid.

Verruiming openingstijden

Ook voor een verruiming van de openingstijden van de Beethoff heeft de apotheker bij het hoofdkantoor nul op het request gekregen. Er is inmiddels wel weer een vaste apotheker aanwezig, zowel bij Boots, als de Beethoff.

Voor de gegevens omtrent weekenddiensten, openingstijden, ed. verwijzen wij graag naar de Seniorenwijzer.

Tot slot.

De apotheker, Frank Wevers, gaf aan, de Seniorenraad erkentelijk te zijn voor het initiatief en is uiteraard blij met de positieve reacties en heeft toegezegd de onderwerpen die voor verbetering vatbaar zijn met zijn medewerkers te gaan bespreken en daar waar mogelijk naar oplossingen te gaan zoeken. Daarbij begrip vragend voor die zaken die buiten zijn beïnvloedsfeer liggen.

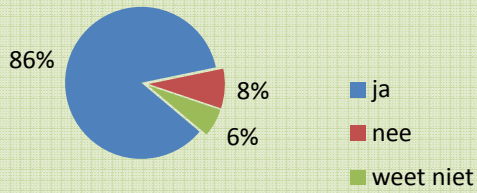
Aanmelding.

De Seniorenraad Schijndel zoekt nog minimaal 100 deelnemers erbij voor haar vaste Opiniepanel. Aanmelden kan via de website www.Seniorenraadschijndel.nl <Opiniepanel> of via het menu <aanmelden activiteiten>

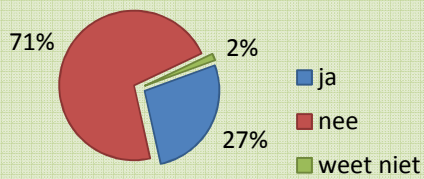
Resultaten in beeld

Resultaat opiniepanel Schijndelse apotheken	ja	nee	weet niet
1. Vindt u het baliepersoneel klantvriendelijk?	85,6%	8,4%	5,9%
2. Vindt u de wachttijden voor de balie acceptabel?	27,1%	71,4%	1,5%
3. Heeft het baliepersoneel voldoende tijd voor u?	84,7%	9,9%	5,4%
4. Vindt u uw privacy aan de balie voldoende gewaarborgd?	33,2%	62,9%	4,0%
5. Vindt u de informatie (doel, hoe innemen) van de medicijnen in orde?	90,5%	3,5%	6,0%
6. Bent u op de hoogte van de weekendservice?	40,6%	53,0%	6,4%
7. Vindt u 2 tot 3 wachtdagen voor herhaalrecepten aanvaardbaar?	36,5%	61,6%	2,0%
8. Hetzelfde medicijn wisselt van verpakking, naam, kleur en grootte. Is dat van invloed op uw vertrouwen in het medicijn?	59,1%	37,4%	3,4%
9. Bent u op de hoogte van de internetservice?	44,1%	53,0%	3,0%
10. Zijn de openingstijden bij de Boots-Apotheek voldoende om medicijnen op te halen?	81,4%	8,0%	10,6%
11. Bent u tevreden over de parkeermogelijkheden bij de Boots-Apotheek?	45,2%	35,2%	20,6%
12. Zijn de openingstijden bij de apotheek De Beethoff voldoende om medicijnen op te halen?	21,6%	24,1%	49,7%
13. Bent u tevreden over de parkeermogelijkheden bij de apotheek De Beethoff?	13,6%	23,1%	58,8%

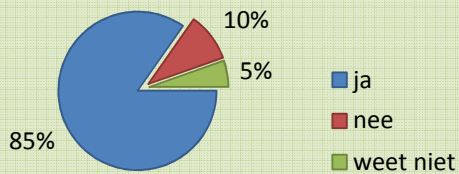
1. Vindt u het baliepersoneel klantvriendelijk?



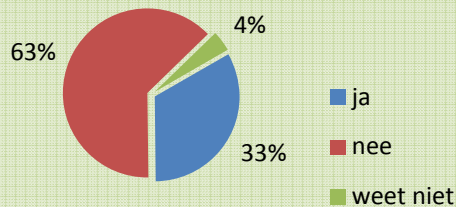
2. Vindt u de wachttijden voor de balie acceptabel?



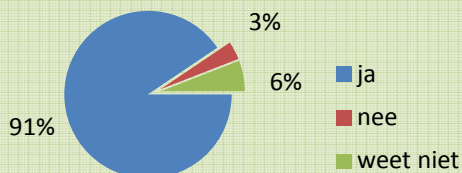
3. Heeft het baliepersoneel voldoende tijd voor u?



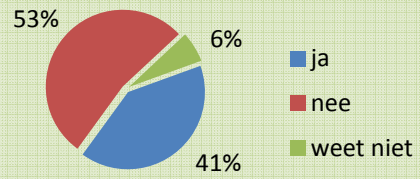
4. Vindt u uw privacy aan de balie voldoende gewaarborgd?



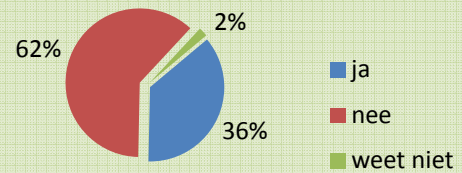
5. Vindt u de informatie (doel, hoe innemen) van de medicijnen in orde?



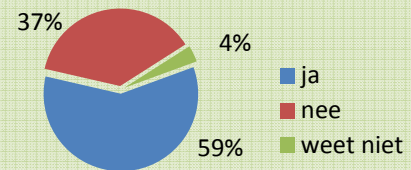
6. Bent u op de hoogte van de weekendservice?



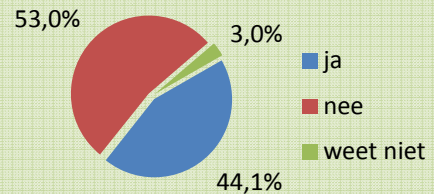
7. Vindt u 2 tot 3 wachtdagen voor herhaalrecepten aanvaardbaar?



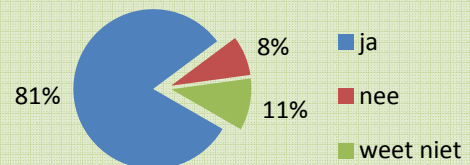
8. Hetzelfde medicijn wisselt van verpakking, naam, kleur en grootte. Is dat van invloed op uw vertrouwen in het medicijn?



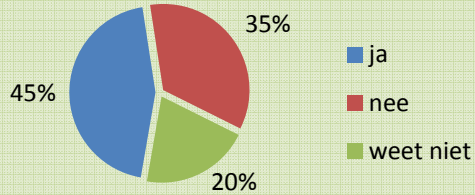
9. Bent u op de hoogte van de internetservice?



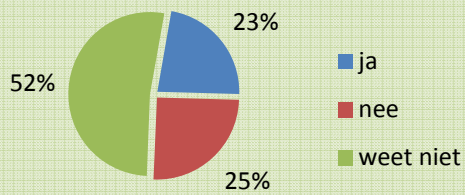
10. Zijn de openingstijden bij de Boots-Apotheek voldoende om medicijnen op te halen?



11. Bent u tevreden over de parkeermogelijkheden bij de Boots-Apotheek?



12. Zijn de openingstijden bij de apotheek De Beethoff voldoende om medicijnen op te halen?



13. Bent u tevreden over de parkeermogelijkheden bij Beethoff Apotheek ?

