

Verhogen toestemmingen kwetsbaren bij apotheken



Waarom aandacht voor toestemming bij kwetsbare patienten?

- Toestemming nodig om medische gegevens te delen met andere zorgverleners.
- Zonder de juiste informatie is de kans op medische fouten groter.
- Vorig jaar succesvolle aanpak rondom toestemming kwetsbare burgers in Twente
 - Apotheeker en huisartsenpost merkten dat percentage opt-in hoog was maar niet bij kwetsbare patiëntengroepen.
 - Kwetsbare patiënten komen juist bij HAP.
 - Campagne aanpak verzorgde verhoging aantal toestemmingen
- Succes in Twente is in iedere regio mogelijk.



Doelgroep

De directe doelgroep van ons zijn de apotheken. Daarnaast benaderen we via de apotheken de kwetsbare patiëntgroep.

Er bestaan **verschillende definities voor 'kwetsbare burger'**, bijvoorbeeld:

- Patiënten ouder dan 70
- Het aantal geneesmiddelen dat iemand gebruikt
- Patiënten met contra-indicaties
- Baxterpatiënten
- Bezorgers, mensen waarbij de medicatie thuis wordt bezorgd
- VVT patiënten die woonachtig zijn in een verpleeg- of verzorgingshuis
- Mensen die thuis wonen maar waarvoor medicatie door een gemachtigde of mantelzorger wordt opgehaald bij de apotheek.

Onder de kwetsbare burger vallen veel verschillende patiënten. Eén definitie is niet te maken. U heeft zelf vast ook ideeën bij deze patiëntgroep.



Kwetsbare burger

Het gaat dus hierbij niet alleen om de ouderen van 70+. Kwetsbare burger is een bredere groep die belangrijk is om goed inzichtelijk te hebben.

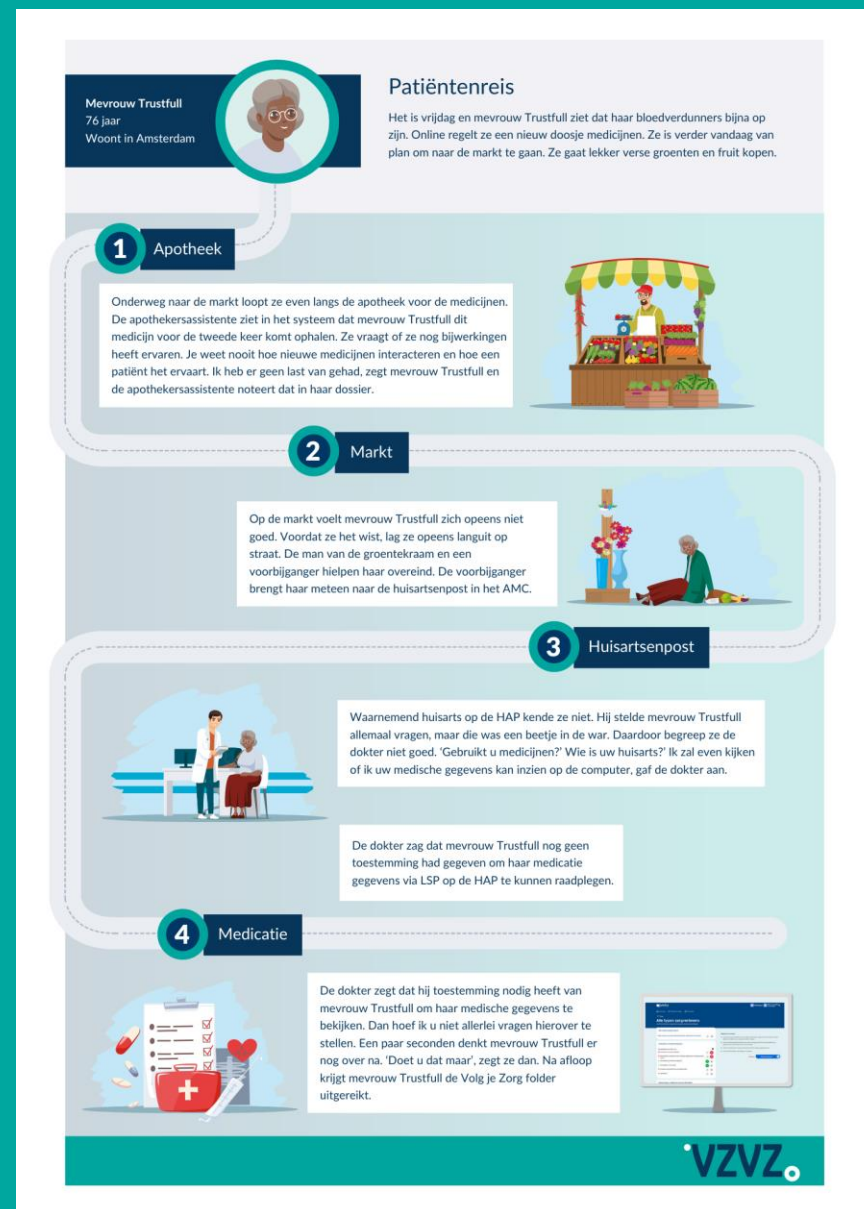
Carla Mollink, werkzaam bij de huisartsenpost in Almelo legt uit waarom toestemming zo belangrijk is voor een triagist.



Toolkit voor apotheken

De toolkit voor de apothekers bevat de volgende onderdelen;

- Uitleg over het maken van een selectie van de patiënten (meerdere AIS-en)
- Filmpje over toestemmingen voor bezorgers en assistenten is in ontwikkeling
- Patiëntenreis over toestemmingen
- Tips om toestemmingen te verhogen (zie volgende sheet)



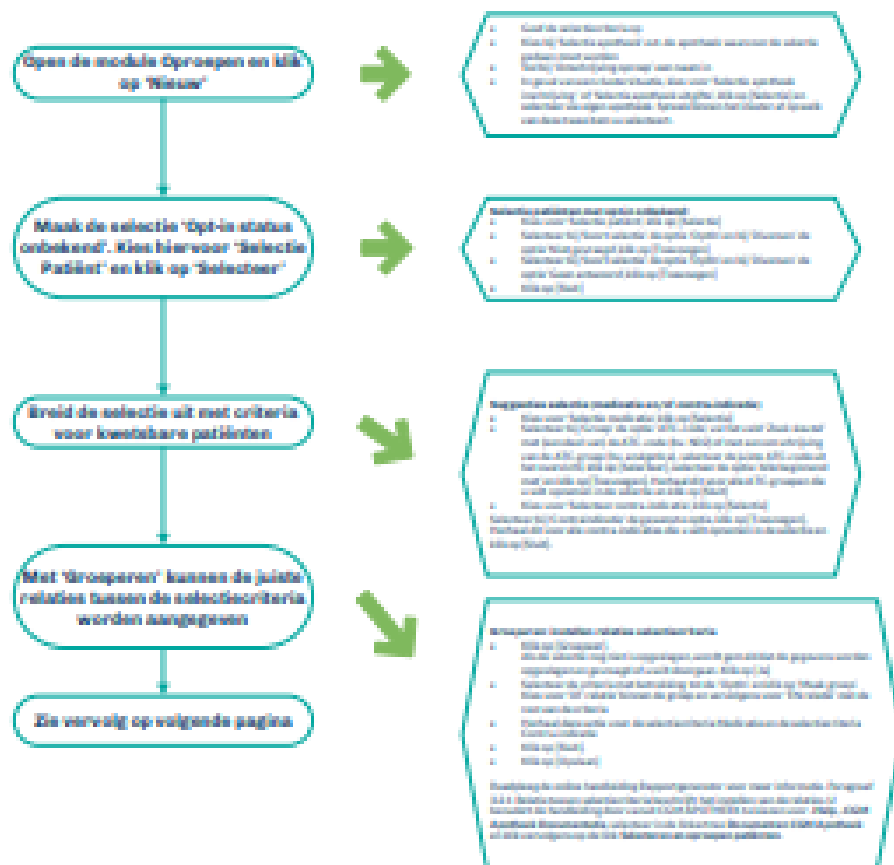
Selectie kwetsbare patiënten zonder opt-in

(CGM Apotheek)

In het kader van patiënt- en medicatieveiligheid is het belangrijk dat vooral van uw kwetsbare patiënten de medische gegevens kunnen worden uitgewisseld met andere zorgverleners. Bij het verwerken van opt-in is het daarom belangrijk deze patiënten te identificeren. Hoe u kunt controleren welke van uw kwetsbare patiënten u nog geen toestemming heeft gevraagd voor het beschikken stellen van hun gegevens via het LSP ziet u in onderstaand stappenplan.

Module Oproepen

Om de kwetsbare patiënten zonder opt-in te selecteren, kunnen in de module Oproepen verschillende selectiecriteria worden gecombineerd. Klik in de menu balk op 'Patiënten' en vervolgens in het uitklapmenu op Oproepen.



Tips om toestemming voor kwetsbare patiëntgroepen te verhogen

Vanuit VZVZ, apothekers, huisartsenpost en dienstapothek denken we graag met u mee. Hieronder volgen een aantal tips om toestemming voor kwetsbare patiëntgroepen te verhogen.

1. Denk aan het uitvragen bij het starten van een baxterrol. Het protocol dat gebruikt wordt hiervoor aanpassen;
2. Stuur brieven naar bezorgcliënten;
3. Codeer cliënten die nog geen toestemming hebben vastgelegd. Op deze manier is in het apotheekstelsel direct zichtbaar als een cliënt nog geen toestemming heeft gegeven;
4. Bespreek in een teamoverleg met collega's welke acties binnen uw apotheek kunnen worden ingezet om het opt-in percentage voor kwetsbare patiëntgroepen te verhogen;
5. Ga in gesprek met verzorgingshuizen zodat het vastleggen van toestemming direct bij opname kan worden gevraagd en vastgelegd;
6. Gebruik de jaarevaluatie van de baxterpatiënten om de toestemming te bespreken;
7. Gebruik de polyfarmacie gesprekken om de toestemming te vragen.

Het advies is om meerdere acties in te zetten en dit met je gehele team op te pakken. We doen het samen!

Communicatie richting de patiënt

De toolkit voor de apotheken bevat de volgende onderdelen voor directe communicatie richting patiënten;

- Voorbeeldbrief/mail
- Poster (gratis via [webshop](#))
- Folder toestemmingen (gratis via [webshop](#))

Verhaal



Mevrouw Trustfull is zich rot geschrokken. Afgelopen zaterdag liep ze over de markt. Ze voelde zich niet goed worden en lag opeens languit op straat. De man van de groentekraam en een voorbijganger hielpen haar overeind. Samen brechten ze haar meteen naar de huisartsenpost in het AMC.

De dokter daar kende ze niet. Zij stelde mevrouw Trustfull allemaal vragen, maar die was een beetje in de war. Daardoor begreep ze de dokter niet goed. 'Gebruikt u medicijnen?' Wie is uw huisarts?

'Bel mijn dochter alstublieft', zegt mevrouw Trustfull.

Niet veel later kwam haar dochter de huisartsenpost binnenrennen. Met een plastic boodschappentas vol halfflege

potjes en doosjes medicijnen. Ze had de dokter aan de telefoon verteld dat haar moeder diabetes heeft en toen wilde de dokter weten welke medicijnen ze slikte. Dus ze had in het huis van haar moeder alle medicijnen die ze vond bij elkaar gegist en in een tas gedondert.

Ze vond haar moeder in de wachtkamer met een bekijnde water om bij te komen.

'Weet u wat handig is?' zei de dokters-assistente. 'Als de dokter op haar computer informatie van de huisarts van uw moeder kan zien. Dan weet ze meteen dat ze diabetes heeft en wat ze moet doen. Maar dat kan alleen als uw moeder daar toestemming voor geeft. De dokter heeft haar aangeraden daarover te praten met haar eigen huisarts.'

Deze week zit mevrouw Trustfull in de wachtkamer van haar huisarts. Dajen. Het zit er vol mensen uit de buurt. Surinaamse en Ghanees Nederlanders, nieuwkomers uit Syrië: iedereen zegt 'goedemorgen' als ze binnenkomen. Mevrouw Trustfull kent een paar mensen persoonlijk. Ze kletsen gezellig terwijl ze op hun beurt wachten. Hoe is het met je moeder, is ze nog in Accra? Ik zag jou zondag niet in de ker.

Nee dat klopt, mijn kleintje was niet lekker. Wat is je haar mooi! Heeft Ravi dat gedaan?

Mevrouw Trustfull is aan de beurt. Ze vraagt dokter Dajen of het waar is wat ze in het AMC zeiden, dat het goed is als zij in de informatie van de huisarts kunnen kijken. Ja, zegt Dajen, 'dat is goed, want dan begrijpt ze het beter als u fluwvalt. Nu moet ze eerst

uw dochter vinden en die naar uw huis sturen om uw medicijnen te verzamelen.' Dajen zegt dat het ook goed is als mevrouw Trustfull specialisten in het ziekenhuis en de apotheek toestemming geeft om bepaalde gegevens te delen.

'Maar kan iedereen dan zomaar alles over mij lezen? Ook dingen die ze niks aangaan?' 'Nee', zegt dokter Dajen. 'De patiënt blijft altijd de baas over haar of zijn eigen dossier. U kunt zelf aangeven wat anderen mogen lezen en wat niet. Wat u mij in vertrouwen vertelt, zal altijd vertrouwelijk blijven.'

Een paar seconden denkt mevrouw Trustfull er nog over na.

'Geef dat formulier dan maar', zegt ze dan.

Meenemen

Wat lees je in deze folder?

Je huisarts en je apotheken kunnen jouw medische gegevens delen met andere zorgaanbieders. Bijvoorbeeld als een andere arts of apotheek je medische gegevens nodig heeft om je snel, goed en veilig te helpen.

Het delen van je medische gegevens gebeurt via het Landelijk Schakelpunt (LSP). Maar alleen als jij dat goed vindt. In deze folder lees je hoe dat precies gebeurt. En je leest hoe je hiervoor toestemming kunt geven.

Ben je onder behandeling van een instellingsarts, zoals een specialist ouderengeneeskunde of een Arta-Verbandelijk Gehandicapten? Dan kan ook deze instellingsarts jouw gegevens delen.

Is het belangrijk dat andere zorgverleners je medische gegevens kunnen bekijken? Je huisarts en apotheken zijn bekend met jouw medische gegevens. Daarom kunnen ze je snel, goed en veilig behandelen. Maar mocht je (met spoed) naar een andere arts of apotheek? Of kom je bij een specialist of apotheek in het Landelijk Schakelpunt?

Dan is het belangrijk dat een andere arts of apotheek je belangrijkste medische gegevens kan bekijken en je ook snel, goed en veilig kan behandelen. En je hoeft niet steeds opnieuw je medische gegevens te vertellen.

Hoe kunnen zorgverleners jouw medische gegevens bekijken? Je huisarts en apotheken kunnen hun computer aansluiten op het Landelijk Schakelpunt: een veilig en betrouwbaar systeem. Via het Landelijk Schakelpunt kunnen ze je belangrijkste medische gegevens delen. Een andere arts of apotheek kan die medische gegevens via het Landelijk Schakelpunt bekijken met een beveiligde pas en een wachtwoord. Maar alleen als dat nodig is voor jouw behandeling. Je medische gegevens worden niet centraal opgeslagen. Ze blijven bewaard op de systemen van je huisarts en apotheken.

Wie mag jouw medische gegevens wel of niet bekijken? Zorgverzekeraars, bedrijfsartsen en werkgevers kunnen je medische gegevens niet bekijken. Een andere arts of apotheek mag je medische gegevens alleen bekijken als dat nodig is om je snel, goed en veilig te kunnen helpen.

Welke medische gegevens zijn te bekijken via het Landelijk Schakelpunt? Zorgverleners kunnen via het Landelijk Schakelpunt alleen jouw belangrijkste medische gegevens bekijken. Huisartsen zien:

- Je naam, adres en leeftijd.
- Informatie over je gezondheid (bijvoorbeeld metingen zoals je bloeddruk).

Toestemmingsformulier

Delen van je medische gegevens via het LSP



volg je zorg

JA

Ik geef wel toestemming aan onderstaande zorgaanbieder om mijn gegevens te delen via het LSP. Ik heb alle informatie gelezen in de folder 'Jouw medische gegevens beschikbaar via het Landelijk Schakelpunt (LSP)' en ik heb het goed begrepen.

NEE

Ik geef geen toestemming aan onderstaande zorgaanbieder om mijn gegevens te delen via het LSP. Ik heb alle informatie gelezen in de folder 'Jouw medische gegevens beschikbaar via het Landelijk Schakelpunt (LSP)' en ik heb het goed begrepen.

Gegevens huisarts of apotheek

Voor welke zorgaanbieder regel je toestemming?	mijn huisarts mijn apotheek
Naam:	
Adres:	
Postcode en plaats:	

Wil je nog een zorgaanbieder toestemming geven? Vraag dan een extra toestemmingsformulier.

Mijn gegevens

Achternaam:	Voorletters:	M	V
Adres:			
Postcode en plaats:			
Geboortedatum:			
Handtekening:	Datum:		

Vergeet niet je handtekening te zetten.

Z.O.Z.