

In gesprek met:

Jacco Pesser

Beherend apotheker en mede-eigenaar van Service Apotheek Oudenbosch, bestuurslid van KNMP en supporter van Faexit.



Waar de patiënt de reis ook is begonnen en welke tussenstops er op die reis ook zijn gemaakt, heel vaak eindigt die patiëntreis in de apotheek. Dat betekent dat wij als apothekers met heel veel zorgaanbieders te maken hebben waar we goed mee moeten kunnen communiceren.

Het heeft tijd gekost om de fax te parkeren, maar inmiddels staat hij bij ons aan de kant. Om de stekker er definitief uit te trekken moeten we alleen nog nét iets verder zijn met elkaar.

**Als alles digitaal gaat,
waarom blijven we vaak het
analoge kanaal van de fax
dan nog gebruiken?**

Recepten volledig digitaal

Het idee ontstond bij benadering drie jaar geleden. Als alles digitaal gaat, waarom blijven we vaak het analoge kanaal van de fax dan nog gebruiken? Wat we wilden was dat we alles op één locatie in één overzicht zouden krijgen. Als apotheek communiceren wij met een veelheid aan zorgaanbieders.

Met de huisartsen hadden we al volledig digitale communicatie, maar vanuit instellingen als ziekenhuizen, GGZ, of bijvoorbeeld revalidatiecentra

kwam er nog veel over de fax. Wat onze hoofdtaak betreft, het afhandelen van recepten, is het gelukt om die communicatie volledig digitaal op elkaar af te stemmen.

Transparant proces

Voor ons als apotheek heeft dit grote voordelen. Doordat we digitaal samenwerken maken we gebruik van dezelfde standaarden. Er staan geen handschriften meer op recepten waardoor alle recepten helder leesbaar zijn en foutmarges nog kleiner zijn geworden. Het proces is in zijn geheel transparanter geworden en beter na te zoeken. Wat, door wie, op welk moment is voorgeschreven en verstuurd is nu direct duidelijk.

Minder onzekerheid bij de patiënt

Minstens zo belangrijk is het voordeel voor de patiënt. Nu kunnen wij patiënten makkelijker informeren dat wij een recept hebben ontvangen en/of verwerkt. Als een internist voorheen zei dat het recept naar de apotheek was gestuurd kregen wij de patiënt vaak aan de telefoon met vragen, of het recept was aangekomen en of de medicatie al klaarlag. Het huidige proces neemt veel van die onzekerheid bij de patiënt weg waardoor wij als apotheek minder telefoontjes hoeven te verwerken.



Winst direct merkbaar

Onze eigen medewerkers merkten al heel snel het voordeel van deze digitale uitwisseling. Recepten zijn nu een stuk efficiënter en overzichtelijker af te handelen. De wil om te willen wennen aan die nieuwe werkwijze was direct groot, omdat de winst van die nieuwe werkwijze direct merkbaar was. Niemand heeft staan huilen bij de fax. Wel soms bij alle communicatie daar omheen, waarbij je moet denken aan machtigingen en formulieren, die is op dit moment nog niet gestandaardiseerd geregeld.

**Niemand heeft staan
huilen bij de fax. De
winst was namelijk
direct merkbaar.**

Overige communicatie nog een nadeel

Als apotheek zijn wij een schakel tussen veel verschillende instellingen. De reden waarom die overige communicatie zich nu nog moeizaam laat stroomlijnen heeft onder andere te maken met de verschillende systemen van de verschillende aanbieders. De vorm die aansluit op partij A, sluit niet altijd goed aan op partij B. Als oplossing gebruiken we daar nu veilige mail voor, maar een nadeel daarvan is dat die informatie niet direct in het systeem landt waar je die informatie wilt hebben. Het verschil is dan dat er geen fax binnenkomt maar een mail, die nog steeds verwerkt moet worden in het systeem waar je dat bericht wil hebben.

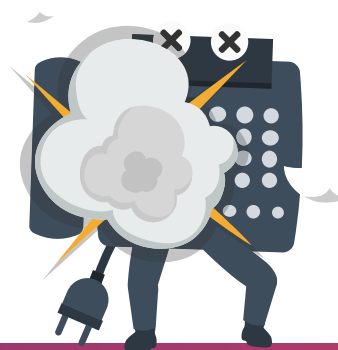
Achter de hand

De vervolgstap is alle communicatie veilig in het apotheek informatiesysteem (AIS) te krijgen en we de totale communicatie op één plaats vangen. Dat lijkt van buitenaf misschien simpel, maar dat vraagt om duidelijke afspraken met alle zorgaanbieders hoe onderling te communiceren. Gezien de ontwikkelingen die daarin gaande zijn heb ik wel goede hoop dat we dat binnen een afzienbare termijn in onze systemen kunnen hebben. Dan is ook de onhandigheid van het mailsysteem opgelost. Totdat er een goede oplossing is voor het 'niet-recepten verkeer' en zolang veilige mail nog niet voor iedereen een standaard alternatief is, houden we de fax nog even achter de hand.

Stekker eruit

Dat de academische ziekenhuizen gewacht hebben met het afstappen van de fax vind ik vanuit hun regio-overtijgende functie gezien logisch. Dat zij nu ook de stap zetten om al hun medicatievoorschriften voortaan digitaal door te sturen is een belangrijke stap in het uitfasen van de fax.

Het mooiste is als we de overige communicatie in de toekomst op eenzelfde wijze kunnen afhandelen zoals we dat nu al met onze recepten kunnen. En dan gaat ook hier de stekker definitief uit het faxapparaat.



Ga voor meer informatie naar:

www.faexit.nl