

Procesindicatoren zijn een middel om de doelmatigheid en de doeltreffendheid van de processen te meten.

Proces	Risico op onbeheersbaarheid	Beheersmaatregelen	Procesindicator
Receptafhandeling	<ul style="list-style-type: none"> • Geen/onvoldoende voorlichting • Fouten in aflevering • Onvoldoende afhandeling medicatiebewakingssignalen • Niet tijdig klaar 	<ul style="list-style-type: none"> • Registratie externe fouten/klachten • Registratie interne fouten/klachten • Registratie wachttijd • Registratie hoe vaak recept niet klaar 	<ul style="list-style-type: none"> • % externe fouten/totale aantal recepten • Wachttijd
Geneesmiddelvoorziening verzorgingstehuis	<ul style="list-style-type: none"> • Fouten in aflevering 	<ul style="list-style-type: none"> • Registratie gemaakte fouten 	<ul style="list-style-type: none"> • % fouten/totale aantal recepten
Opiaatadministratie	<ul style="list-style-type: none"> • Vermissing opiaten 	<ul style="list-style-type: none"> • Maandelijkse controle op voorraad opiaten 	<ul style="list-style-type: none"> • % afwijkingen van voorraad /maand
Voorraadbeheer	<ul style="list-style-type: none"> • Afleveren vervallen artikelen • Te lage servicegraad 	<ul style="list-style-type: none"> • Maandelijkse controle op vervallen artikelen • Bepalen servicegraad 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicegraad > 95% • Afleveren vervallen artikelen = 0
Bijsluiters	<ul style="list-style-type: none"> • Geen bijsluiter bij “afhalers” 	<ul style="list-style-type: none"> • Bijsluiters evt. uitprinten via www.apotheekkennisbank.nl 	<ul style="list-style-type: none"> • % “afhalers” waar geen bijsluiter bij zit
Ampullenetui huisarts/verzorgingshuis	<ul style="list-style-type: none"> • Fouten in klaarmaken ampullenetui 	<ul style="list-style-type: none"> • Registratie gemaakte fouten 	<ul style="list-style-type: none"> • Bepalen aantal gemaakte fouten per jaar = 0
Ontvangst goederen	<ul style="list-style-type: none"> • Ontvangen van vervallen of foute artikelen • Te late levering 	<ul style="list-style-type: none"> • Registratie klachten en fouten groothandel 	<ul style="list-style-type: none"> • Fouten onder een bepaalde grens
Informatievoorziening	<ul style="list-style-type: none"> • Niet meegeven bijsluiters • Geen registratie EU/TU 	<ul style="list-style-type: none"> • Tellen hoe vaak geen bijsluiter meegegeven • Tellen hoe vaak geen EU/TU registratie 	<ul style="list-style-type: none"> • Onder een bepaalde grens

Proces	Risico op onbeheersbaarheid	Beheersmaatregelen	Procesindicator
(Bijna) Ongevallen personeel	<ul style="list-style-type: none"> • Gevaarlijke situaties personeel 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedure opstellen voor registratie van (bijna) ongevallen personeel 	<ul style="list-style-type: none"> •
Assortimentsbeheer	<ul style="list-style-type: none"> • Te lage servicegraad • Te groot assortiment 	<ul style="list-style-type: none"> • Assortimentsbeheer 	<ul style="list-style-type: none"> • Bepalen servicegraad >
Documentenbeheer	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruik van oude documenten 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedure documentenbeheer 	<ul style="list-style-type: none"> • Registratie
Interne audits	<ul style="list-style-type: none"> • KZS onvoldoende “up to date” 	<ul style="list-style-type: none"> • Schema vaststellen voor uitvoeren interne audits 	<ul style="list-style-type: none"> • Alle interne audits volgens schema uitvoeren
Klachten en foutenregistratie	<ul style="list-style-type: none"> • Onvoldoende registratie 	<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen klachtenprocedure 	<ul style="list-style-type: none"> • Aantal klachten/ aantal afleveringen
Magistrale bereiding	<ul style="list-style-type: none"> • Bereidingen die niet voldoen aan de kwaliteitseisen • Foute mengprocessen 	<ul style="list-style-type: none"> • Registratie afwijkingen bij bereidingen • Validatie apparatuur 	<ul style="list-style-type: none"> • % fouten/totale aantal bereidingen • RAL uitslagen
Onderhoud KZS	<ul style="list-style-type: none"> • KZS onvoldoende “up to date” 	<ul style="list-style-type: none"> • Interne audits • PI's 	<ul style="list-style-type: none"> • Verslaglegging interne audits • Controle PI's
Opleiding	<ul style="list-style-type: none"> • Onvoldoende opleiding 	<ul style="list-style-type: none"> • Nascholingsbeleid opstellen 	<ul style="list-style-type: none"> • Voldoende nascholing
Recall	<ul style="list-style-type: none"> • Afleveren van artikelen waarvan de fabrikant aangeeft dat ze niet voldoen 	<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen Recall procedure 	<ul style="list-style-type: none"> • Gemiste recalls = 0
Servicegraad	<ul style="list-style-type: none"> • Servicegraad 	<ul style="list-style-type: none"> • Periodiek assortimentsbeheer 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicegraad uitrekenen
Verstrekking zelfzorgartikelen	<ul style="list-style-type: none"> • Geen uniforme adviezen • Foute adviezen • Geen medicatiebewaking bij noodzakelijke artikelen • Artikelen niet gestickerd volgens recente lijst WinAp 	<ul style="list-style-type: none"> • Scholing personeel • Vastleggen beleid • Recente WinAp lijst 	<ul style="list-style-type: none"> • Mystery guest • % artikelen die niet gestickerd zijn en die dat wel zouden moeten hebben
Vervaldatumstelsysteem	<ul style="list-style-type: none"> • Afleveren vervallen artikelen 	<ul style="list-style-type: none"> • Vervaldatumstelsysteem 	<ul style="list-style-type: none"> • Registratie vervallen artikelen
Vrijgeven eigen bereidingen	<ul style="list-style-type: none"> • Bereidingen die nog niet gecontroleerd zijn afleveren 	<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen vrijgifte procedure 	<ul style="list-style-type: none"> • Registratie
