



Onderdeel van
Mosadex Groep



Kwaliteitsjaarrapport

Service Apotheek 2018-2019

Inhoudsopgave

Over dit kwaliteitsjaarrapport	3
Missie en visie	3
- Kernwaarden	3
- Strategische doelstellingen	3
- Onze missie	3
- Onze visie	3
Pijlers	4
Onze reis	5
Onze resultaten van 2018	6
Inhoudelijk jaarverslag 2018	7
- Bedrijfsvoering	7
- Zorg	8
- Klantenbinding	10
Onze doelstellingen voor 2019	11
- Bedrijfsvoering	12
- Zorg	13
- Klantenbinding	15

Over dit kwaliteitsjaarrapport

In ons kwaliteitsjaarrapport informeren we u over onze missie en visie, behaalde resultaten in 2018 en doelstellingen voor 2019. Zo weet u welke kwaliteit wij nastreven en wat u van ons mag verwachten. Ook leest u wat wij beogen ten aanzien van onze farmaceutische patiëntenzorg. En hoe we dit realiseren. Als sterke franchiseformule voor zelfstandige apotheken in Nederland zijn we gericht op het leveren van de beste farmaceutische zorg. Wie we zijn? In 2018 zijn 465 apotheken aangesloten op de Service Apotheek-formule, met ruim 750 apothekers en 4500 medewerkers. Gezamenlijk leveren wij zorg aan ongeveer 4.000.000 Nederlanders die in totaal 53.800.000 geneesmiddelen ontvangen.



Missie en visie

Bij Service Apotheek loopt gezondheid als een rode draad door onze organisatie. Elke aangesloten apotheek biedt professionele, veilige en innovatieve zorg van hoge kwaliteit.

Kernwaarden

Om onze manier van denken en doen te typeren hebben wij ons DNA vastgelegd in kernwaarden. Dit onderscheidt ons. Service Apotheek is ambitieus, vernieuwend en verbindend. Deze kernwaarden komen terug in onze communicatie, symboliek en ons gedrag.



ambitieuus



vernieuwend



verbindend

Strategische doelstellingen

Als franchiseformule ontzorgen we de aangesloten zelfstandige apotheken en presenteren we het merk Service Apotheek onderscheidend in de markt.

Onze missie

Onze Service Apothekers zijn de beste farmaceutische experts van Nederland. Door een veilige en effectieve geneesmiddelbehandeling op maat verbeteren zij de gezondheid van hun patiënten.

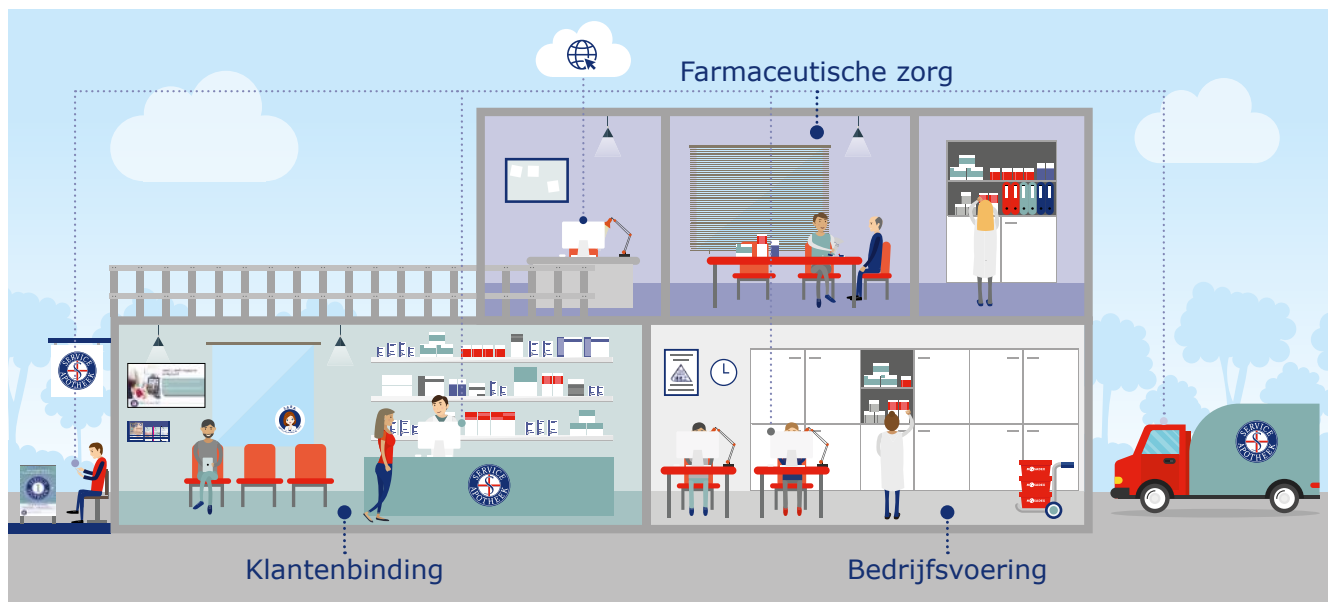
Onze visie

Onze Service Apothekers willen de landelijke norm voor alle apotheek gerelateerde zorg bepalen. Zij maken de farmaceutische zorg in Nederland alsmaar beter door toonaangevende innovaties. Wij zorgen ervoor dat dit niet onopgemerkt blijft. Vanuit hun sleutelrol brengen onze apothekers collega's in de eerstelijnszorg bij elkaar. En steeds meer klanten van onze Service Apotheken zeggen:

"Voor advies over medicijnen en hulpmiddelen ga ik langs bij mijn Service Apotheek".

Pijlers

We ondersteunen onze apotheken in een succesvolle bedrijfsvoering, we helpen met het leveren van de beste farmaceutische zorg en we faciliteren in on- en offline materialen voor meer klantenbinding. Vanuit deze drie belangrijke pijlers is de organisatie ingericht.



Bedrijfsvoering

Dit betekent dat wij onze apotheken optimaal inrichten om de klant de beste farmaceutische zorg en services te bieden. Wij toetsen dit door klanttevredenheids- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken uit te voeren. Wij richten ons voortdurend op samenwerking in de eerstelijns en ondersteunen bij het implementeren van innovaties op de werkvloer.



Zorg

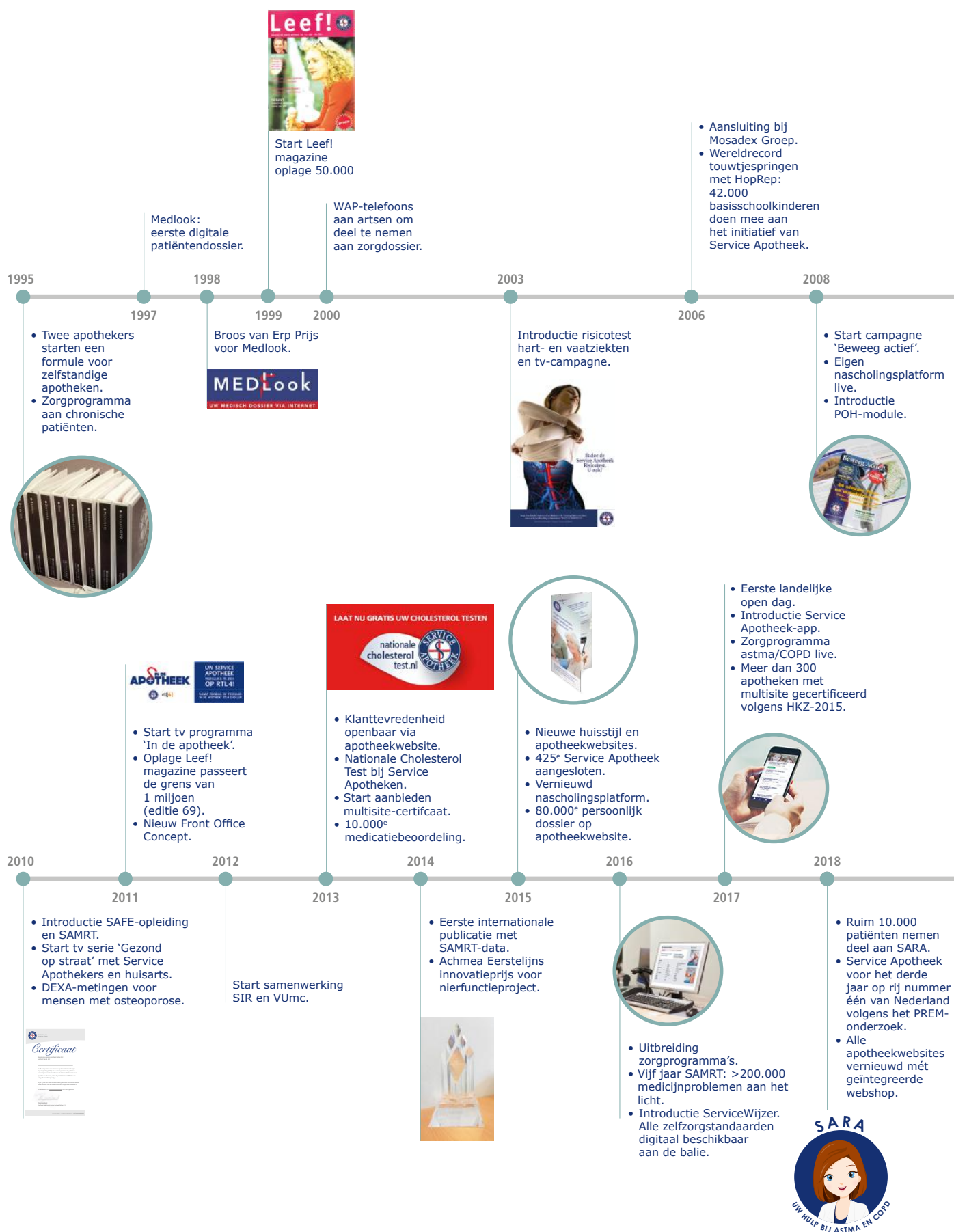
Dit houdt in dat onze Service Apotheken klanten persoonlijk informeren over en begeleiden bij hun geneesmiddelgebruik. Op basis van de meest actuele richtlijnen. Wij faciliteren onze aangesloten apotheken in ICT-voorzieningen zodat de klanten veilige, effectieve en geprotocolleerde zorg kunnen verlenen. En de uitkomsten ervan vast kunnen leggen. En vanzelfsprekend bieden wij alle apothekers en apothekemedewerkers een uitgebreid nascholingsaanbod, volgens de laatste inzichten en conform multidisciplinair perspectief.



Klantenbinding

Dit is gericht op ons streven dat onze klanten zich vanuit de goede zorgrelatie verbonden voelen met hun eigen Service Apotheek. Met onze activiteiten zetten we in op de lokale herkenbaarheid van de apotheker. Online en offline. Denk hierbij aan de professionele en herkenbare inrichting van de apotheek en publieksruimten, bovenal gericht op klantvriendelijkheid. En onze online dienstverlening, die naadloos aansluit op de service in de apotheek, bijvoorbeeld met de lokale apotheekwebsite en herhaalservice. Met het persoonlijk dossier en de Service Apotheek-app helpen we onze klanten doorlopend met inzicht in en controle over hun medicatiegebruik.

Onze reis



Onze resultaten van 2018

Wat we hebben bereikt? Verbetering van de gezondheid van onze klanten, dat is het succes van onze formule. Hiervan is niet alles meetbaar (of gemeten). Denk aan een tevreden klant na een verheldering van gebruiksinstructies van medicatie, of een klant die blij is dat de medicijnen thuisbezorgd worden omdat het ophalen van de medicijnen even niet mogelijk is. Voor ons zijn dit belangrijke successen van alledag. Maar we steken ook veel tijd in het meten van onze klanttevredenheid met hulp van onafhankelijke klant- en mysteryguestaonderzoeken.

Bij de resultaten van deze onderzoeken staan we stil in dit rapport. Resultaten om trots op te zijn! Uit onafhankelijk onderzoek onder alle apotheken in Nederland blijkt namelijk dat de Service Apotheken voor het derde jaar op rij de beste apotheken van Nederland zijn. Naast deze klantwaardering stonden maar liefst zeven Service Apotheken in de top tien beste apotheken van een onafhankelijk mysteryguest-onderzoek. Dit is uitgevoerd door AMP onder 932 openbare apotheken.

Resultaten om trots op te zijn:

Uit onafhankelijk onderzoek onder alle apotheken in Nederland blijkt namelijk dat de Service Apotheken voor de derde jaar op rij de beste apotheken van Nederland zijn.



Klanttevredenheid 2018

8,2
patiënten

8,7
samenwerkende
huisartsen

Rapportcijfers



Zeven apotheken in de top tien

Naast deze klantwaardering stonden maar liefst zeven Service Apotheken in de top tien beste apotheken van een onafhankelijk mysteryguest-onderzoek. Dit is uitgevoerd door AMP onder 932 openbare apotheken.

Inhoudelijk jaarverslag 2018



Bedrijfsvoering

Wij ondersteunen onze apotheken bij het optimaal inrichten van de farmaceutische zorg. Bijvoorbeeld bij de HKZ-certificering. Ook begeleiden we onze apotheken bij de uitvoering van tevredenheidsonderzoeken zoals KTO, MTO en KPO. En daarnaast richten we ons doorlopend op samenwerking in de eerste lijn.

Klanttevredenheid (PREM)

Het onafhankelijke klanttevredenheidsonderzoek onder alle apotheken.



Voor het derde jaar op rij de beste van Nederland met een score van

8,2

De Service Apotheek scoort hoger op:

- **Uitleg medicijngebruik**
- **Deskundigheid**
- **Privacy**
- **Wachttijd**



HKZ-certificering

HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) is de landelijke kwaliteitsnorm voor de apotheek. Wij zorgen voor certificering en toetsen de kwaliteit daarnaast doorlopend conform de kwaliteitsnormen.



Alle **465** Service Apotheken zijn **gecertificeerd** (100%-score).



AVG

In 2018 trad de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) in werking. De privacy van onze klanten vinden wij belangrijk. Daarom implementeerden we de AVG met behulp van een uitgebreid 10-stappenplan in het apotheekproces.



Het AVG-proces geïmplementeerd via een **10-stappenplan**.

Kennisdelen

Het delen van kennis en ervaringen van onze aangesloten apotheken is cruciaal. Daarom organiseren we jaarlijks regiobijeenkomsten. Het thema van 2018 was samenwerking met wijkverpleging. Ook organiseren we jaarlijks een kwaliteitsdag. In 2018 was het thema van de landelijke kwaliteitsdag: 'Time for teamwork!'.



12 sprekers informeren **400** Service Apotheek-deelnemers over **kwaliteit in teamverband**.

Bedrijfsopleidingsplan

Onder goed werkgeverschap valt het ondersteunen van medewerkers bij de persoonlijke ontwikkeling en het monitoren hiervan. Hiervoor hebben we een bedrijfsopleidingsplan van Service Apotheek ontwikkeld.



Alle Service Apotheken hebben nu de beschikking over een **geautomatiseerd en interactief bedrijfsopleidingsplan** gericht op persoonlijke ontwikkeling en deskundigheidsbevordering.



Zorg

We ondersteunen onze aangesloten apotheken bij het bieden van de beste farmaceutische zorg, online en offline. Dit doen we door het aanbieden van een uitgebreid scholingsaanbod. Daarnaast ondersteunen we de apotheken bij het uitbreiden en versterken van hun zorgtaak. We faciliteren hierin met ICT-oplossingen zodat ze niet alleen offline, maar ook online zorg verlenen en deze zorg aantoonbaar maken. Ook dragen we bij aan beroepsontwikkeling.

SARA

Het zorgprogramma SARA (**S**ervice **A**potheek **R**aad en **A**dvies) brengt 24/7 on- en offline zorg van de apotheek samen voor mensen met astma of COPD.



In 2018 begeleidden we met SARA in totaal

13.000 mensen

met astma of COPD in het **beter omgaan met hun aandoening** en hun **medicatie**.

Scholing

Onze deskundigheid is de basis van ons handelen. Daarom maken Service Apotheken gebruik van scholing in alle mogelijke vormen. Denk aan e-learnings, intervisiegroepen, locatiescholing en symposia. Ook werken we mee aan wetenschappelijk onderzoek. Onze scholing is gericht op alle apotheekmedewerkers, van bezorger tot apotheker.

Zorgthema's

Wij geven met zorgthema's extra aandacht aan onderwerpen zoals medicatieveiligheid, astma/COPD, osteoporose, huid, diabetes, hart- en vaatziekten. Tijdens de zorgthema's krijgen klanten extra zorg en begeleiding vanuit de apotheek aangeboden, zoals controles op inhalatietechniek en aangepaste innameschema's tijdens ramadan.



Ruim **50** intervisiegroepen met **6-8 apothekers** per groep, **10 E-learnings** voor apothekers, **25 E-learnings** voor assistenten.



Zorgsymposium met thema: 'Farmacogenetica, heeft u het al in de genen?' Deelname van ruim **200 apothekers** en farmaceutisch consulenten.



In 2018 is opgeteld in alle Service Apotheken

1500 keer

een zorgthema ingericht en aan patiëntengroepen aangeboden.



SeNIOR-project

Bij het SeNIOR-project doet de apotheker een extra controle op de veiligheid en effectiviteit van geneesmiddelen bij kwetsbare ouderen. De uitkomst van deze controles kan zijn dat geneesmiddelen worden aangepast in dosering of vorm of het gebruik ervan wordt stopgezet waarmee potentieel niet-effectieve of onveilige (in gebruik) medicatie bij ouderen wordt gevonden. Binnen het SeNIOR-project ontwikkelden we extra MFB's waarmee mogelijk niet-effectieve of onveilige medicatie (in gebruik) bij ouderen kan worden opgespoord.

MFB's toegelicht

Een MFB staat voor een Medische Farmaceutische Beslisregel. Een MFB signaleert aan de hand van verschillende patiëntkenmerken mogelijk onwenselijk situaties. Bijvoorbeeld een geneesmiddel dat niet veilig is bij de specifieke patiënt of het ontbreken van een geneesmiddel. De apotheker of assistente ziet een signaal op het computerscherm verschijnen wanneer een extra controle nodig is en voeren deze controle direct uit. Service Apotheek ontwikkelt zelf extra MFB's, bijvoorbeeld voor het SeNIOR-project.



De Service Apotheken handelden gemiddeld **68 MFB's**

per jaar af. Wat betekent dit?

Bij **14%** van de kwetsbare ouderen werd een **geneesmiddel gestopt of vervangen door een veiliger en/of effectiever alternatief**.



Nierfunctie

De nieren zijn de zuiveringsinstallatie van het lichaam. Bij bepaald medicijngebruik is het belangrijk de nierfunctie goed te monitoren. Wij voeren in onze Service Apotheken extra controles uit op de nierfunctie om veilig medicijngebruik door onze patiënten te waarborgen en nierschade te voorkomen.



Ruim **142.000 nierfunctiecontroles** (MFB's) en **2.000 (POCT-)metingen** uitgevoerd.



STOP-MFB's

Service Apotheken beoordelen proactief of bepaalde medicijnen nog nodig zijn bij hun patiënten. Medicijnen die volgens richtlijnen gestopt moeten worden of mogelijk bijwerkingen geven (bij langdurig gebruik), worden opgespoord. Vervolgens overleggen we met de voorschrijver. Zo voorkomen we in onze apotheken onnodig gebruik van medicijnen die bijwerkingen geven of die niet meer nodig zijn.

Medicatiebeoordelingen

In een persoonlijk gesprek met de patiënt gaat de apotheker na of er verbeteringen nodig zijn van de medicatie. Bijvoorbeeld bij bijwerkingen of onbehandelde klachten.



In ruim **22.000 medicatiebeoordelingen** vonden Service Apotheken **78.000 verbetermogelijkheden** voor de patiënt. Dit leidde bij **25%** tot een medicatiewijziging.



Bij bijna **3.000** mensen is **medicatie op verantwoorde wijze** in overleg met de voorschrijvers **stopgezet**.





Klantenbinding

Verbondenheid tussen klanten van onze aangesloten apotheken en 'hun Service Apotheek' is cruciaal. Hierbij hoort een professionele en herkenbare inrichting van de publieksruimte volgens onze kernwaarden. Een gastvrije omgeving waarin klanten zich welkom voelen en hulp of advies vragen over hun gezondheid. We zetten hierbij in op de fysieke apotheek, maar ook op de online apotheekomgeving. We helpen klanten doorlopend met inzicht in en controle over hun medicijngebruik.

ServiceWijzer

ServiceWijzer is een online hulpmiddel voor de apotheekmedewerker bij het geven van het juiste advies rondom zelf te behandelen aandoeningen, volgens de laatste richtlijnen.



De inzet van de ServiceWijzer **verbetert de ervaring van de klant.**

Bijvoorbeeld:

zeven van de top tien best beoordeelde apotheken 2018 maakten bovengemiddeld gebruik van ServiceWijzer.



Leef!

Het kwartaal magazine met heldere, eerlijke informatie over gezondheid en geneesmiddelengebruik.



Per kwartaal **bereiken** we gemiddeld **2.000.000** mensen met **gezondheidsinformatie**.



LEESBEREIK
2
MILJOEN

Website

Iedere Service Apotheek beschikt over een eigen website met webshop.



Per dag **bereiken** we **online 8.000 mensen** met een hulpvraag.

Service Apotheek-app

Met de Service Apotheek-app bieden we onze klanten 'de apotheek in de broekzak'. Makkelijk zaken regelen en snel inzicht verkrijgen, onafhankelijk van plaats en tijd.



75.000 mensen hebben de Service Apotheek-app gedownload voor het **controleren of verbeteren van hun medicijngebruik**.

Social media

Het lokaal herkennen van de deskundigheid van de apotheker stopt niet bij de deur van de apotheek. Ook op social media ontmoeten wij onze klanten met gezondheidsvragen. Wij zetten social media in als verlengstuk van de lokale apotheek.



In 2018 **bereikten** we **435.000** mensen op **social media** met **relevante informatie** over gezondheid, producten of apotheekinformatie.

Onze doelstellingen voor 2019

In 2019 gebruiken onze apothekers de resultaten van 2018 als startpunt voor nog meer verdieping van onze klantrelatie en verbetering van onze farmaceutische zorg. Lees hier hoe we dit in 2019 vormgeven.

Hoofdthema's

Onze doelen voor 2019 zijn georganiseerd rond drie hoofdthema's bij het verbeteren van de gezondheid van de klanten van onze Service Apotheken:



Topservice

We leveren topservice vanuit onze gastvrije en deskundige aanpak.



Online kampioen

We helpen onze klanten waar en hoe zij dit willen en sluiten met onze online diensten naadloos aan. Dat is online kampioen zijn.



Sleutelrol

We vervullen onze sleutelrol in de eerste lijn zodat onze klanten profiteren van betere samenwerking in de zorg.



"Geduld en deskundigheid bij de toelichting en de vriendelijkheid waarmee je te woord wordt gestaan, alsmede de moeite die gedaan wordt om een alternatief te zoeken voor een (tijdelijk) niet leverbaar medicijn."

Beoordeling van een klant van Apotheek Medisch Centrum Hoogezand Sappemeer, 25 april 2019



Bedrijfsvoering

Vanuit onze pijler bedrijfsvoering richten wij ons in 2019 op de volgende onderwerpen:

Herhaalservice

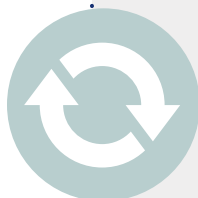
Met de herhaalservice wordt medicatie voor chronisch gebruik periodiek, proactief en gesynchroniseerd geleverd.



Dit betekent voor onze klant:

Gemak!

Ontzorgen door veilige en geautomatiseerde levering van medicatie elke drie maanden. En persoonlijk en deskundig advies is altijd beschikbaar!



Multidisciplinair perspectief

Samenwerking met belangrijke stakeholders uit verschillende disciplines, zoals de huisarts en wijkverpleging.



Dit betekent voor onze klant:

Afstemming!

Versterken van de samenwerking met zorgverleners uit andere disciplines geeft betere en veiligere zorg. We stemmen de zorg beter op elkaar af.

Klanttevredenheid (PREM)

In 2019 doen we weer mee aan onafhankelijk onderzoek naar de klanttevredenheid.



Dit betekent voor onze klant:



Uw mening telt!

In 2019 doen we weer mee aan onafhankelijk onderzoek naar de klanttevredenheid. Uw mening gebruiken we ter verbetering van onze zorg.



PREM



Zorg

Vanuit onze pijler zorg richten wij ons in 2019 op de volgende onderwerpen:

SARA

We zetten in op de verdere ontwikkeling van SARA: het bereiken van meer mensen met meer online hulpmiddelen bij astma en COPD, verbonden aan de lokale Service Apotheek.



Dit betekent voor onze klant:

Zorg op maat!

Ondersteuning bij astma of COPD afgestemd op de persoonlijke situatie, online en offline. Denk hierbij aan inzet van filmpjes met informatie- en inhalatieinstructies en pollenverwachting.

Zorgthema's

Ook in 2019 schenken we met zorgthema's weer volop aandacht aan onderwerpen, zoals astma/COPD, osteoporose, diabetes, hart- en vaatziekten en medicijngebruik tijdens ramadan.



Dit betekent voor onze klant:

Voorlichting!

Deskundigheidsbevordering bij apotheker én patiënt door onze geconcentreerde voorlichting in de vorm van zorgthema's.



En zo werken we aan een beter inzicht in de eigen gezondheid van grote groepen mensen en beter gebruik van medicatie.

Medicatiebeoordelingen

Medicatiebeoordelingen zijn persoonlijke gesprekken over het medicijngebruik.



Dit betekent voor onze klant:

Effectiviteit!

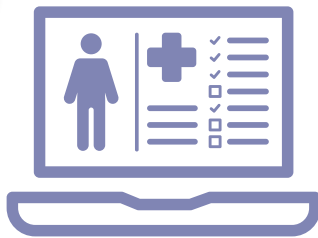
Dat zij alleen medicijnen gebruiken die hen vooruit helpen in hun gezondheid. Door medicatiebeoordelingen verbetert patiëntveiligheid en de medicatie-effectiviteit.





Controle door MFB's

Service Apotheken maken gebruik van verschillende MFB's die mogelijk onwenselijke situaties voor de patiënt opsporen.



Dit betekent voor onze klant:

Veiligheid en effectiviteit!

De patiënt krijgt alleen medicatie die bij zijn persoonlijke kenmerken past. Zo leveren we zorg op maat voor nog veiliger en effectiever medicijngebruik.

Scholing

Onze deskundigheid is de basis van ons handelen. Daarom maken Service Apotheken gebruik van scholing in alle mogelijke vormen. Denk aan e-learnings, intervisiegroepen, locatiescholing, symposia en werken we mee aan wetenschappelijk onderzoek. Onze scholing is gericht op alle apothekmedewerkers, van bezorger tot apotheker. Dit jaar besteden we extra aandacht aan gesprekstechnieken en consultvoering voor alle apothekmedewerkers.



Dit betekent voor onze klant:

Deskundigheid!

Wie de klant ook spreekt, diegene is deskundig binnen zijn of haar eigen vakgebied en op de hoogte van de laatste richtlijnen.



Klantenbinding

Vanuit onze pijler klantenbinding richten wij ons in 2019 op de volgende onderwerpen:

Service Apotheek-huismerk

Wij verkopen Service Apotheek-huismerkproducten waar geen doktersrecept voor nodig is.



Dit betekent voor onze klant:

Kwaliteit!

Helder advies over deze producten en extra controle op het wel of niet samengaan met het gebruik van receptplichtige medicijnen. Hiermee streven we een veilige invulling van zelfzorg door klanten na. Bovendien hebben de Service Apotheek-huismerkproducten een goede prijs-kwaliteitverhouding.



ServiceWijzer

ServiceWijzer is een online hulpmiddel voor de apotheek-medewerker bij het geven van het juiste advies rondom zelf te behandelen aandoeningen, volgens de laatste richtlijnen.



Dit betekent voor onze klant:

Topadvies!

Het beste uniforme zelfzorgadvies op basis van de meest recente richtlijnen.

Beleving

Wij werken doorlopend aan de herkenbaarheid van de formule Service Apotheek. Zodat dezelfde beleving voelbaar is in iedere Service Apotheek van Nederland, zowel online als offline.



Dit betekent voor onze klant:

Herkenbaarheid!

Van ons merk en de herkenning van ons uitgangspunt: het 24/7 leveren van dienstverlenende, gastvrije en deskundige zorg.

Social Media

Het lokaal herkennen van de deskundigheid van de apotheker stopt niet bij de deur van de apotheek. Ook op social media ontmoeten wij onze klanten met gezondheidsvragen. Wij zetten social media in als verlengstuk van de lokale apotheek.



Dit betekent voor onze klant:

Bereikbaarheid!

Dat zij ons zowel voor als achter de schermen leren kennen. We verlagen hiermee de drempel om gebruik te maken van onze deskundigheid.



Klantenbinding

Service Apotheek-website

Iedere Service Apotheek beschikt over een eigen website met webshop.



Dit betekent voor onze klant:

Gemak!

Via de website heeft de klant toegang tot onze online diensten: online inzage in het eigen medicatiedossier, herhaalrecepten bestellen en betrouwbare informatie over gezondheid, aandoeningen en medicatiegebruik.



Service Apotheek-webshop

Met de Service Apotheek-webshop bieden we klanten de mogelijkheid een groot assortiment aan zelfzorgproducten online te bestellen.



Dit betekent voor onze klant:

Klantgericht!

Een uitgebreide webshop en betrouwbare bezorging door uw eigen apotheek of door onze vaste leverancier. Makkelijk bestellen van apotheekproducten zonder recept, wanneer het uitkomt.



Service Apotheek-app

Met de Service Apotheek-app bieden we onze klanten 'de apotheek in de broekzak'. Makkelijk zaken regelen en snel inzicht verkrijgen, onafhankelijk van plaats en tijd.



Dit betekent voor onze klant:

Altijd inzicht!

Via een smartphone toegang tot online diensten. Makkelijk online (herhaal)recepten bestellen, wijzigingen doorgeven, inzien van de afleverhistorie van de afgelopen twaalf maanden, inname-alerts instellen en vragen stellen aan de apotheek.



Persoonlijk dossier

Alle persoonlijke medicijngegevens beschikbaar in een beveiligde omgeving.



Dit betekent voor onze klant:

Regie!

Controle over medicijnen en medicijninformatie. Belangrijk, omdat de klant bij ons en andere zorgverleners centraal staat.





Meer informatie?

Kijk op onze website voor meer informatie over Service Apotheek (www.serviceapotheek.nl), volg onze socialmediakanalen of neem telefonisch of per e-mail contact met ons op. Wij helpen u graag!

E info@serviceapotheek.nl

T 088 276 84 84

Volg ons:

-  Service Apotheek
-  SA_ned
-  Service Apotheek
-  Service_Apotheek

Tip! Kijk op de website van uw eigen Service Apotheek om de socialmediakanalen van uw eigen apotheek te volgen.



Gedreven door gezondheid

© Nederlandse Service Apotheek Beheer B.V.
www.serviceapotheek.nl