



Jaarverslag 2018 en Jaarplan 2019

Apotheken Merenwijk



Apotheek Tot hulp der menschheid

Apotheek 't Joppe

Rosmolen 13
2317 PL Leiden
T 071 – 5 211 611
F 071 – 5 230 763

Zwartemeerlaan 44
2317 LV Leiden
T 071 – 5 211 277
F 071 – 5 230 764

Inhoudsopgave

INLEIDING	3
1. APOTHEEKGEGEVENS	4
1.1. KENMERKEN VAN DE APOTHEEK	4
1.2. APOTHEEK IN HET ALGEMEEN	5
2. KWALITEITSJAARVERSLAG 2018	10
2.1. ORGANISATIE	10
2.1.1. HKZ-Certificering	10
2.1.2. Personeel	10
2.1.3. Klanttevredenheid/ patiënten ervaringen	11
2.1.4. Wachttijden/Track&Trace	13
2.1.5. Klachten, fouten en complimenten	15
2.1.6. Merenwijk Herhaalservice	15
2.1.7. Smart Filling	16
2.2. FARMACEUTISCHE PATIËNTENZORG	16
2.2.1. Medicatie beoordelingen	16
2.2.2. Zorg voor Astma/COPD patiënten	17
2.2.3. Ouderenzorg	18
2.2.4. Terhandstelling met Begeleidingsgesprek	19
2.2.3. Instructie UR-geneesmiddel gerelateerd hulpmiddel 2018	19
2.2.4. Medicatie-evaluatie bij Geneesmiddel Distributie Systeem (GDS)	20
2.2.5. Medisch Farmaceutische Beslisregels (MFB's) in Zorg+	20
2.2.6. FTO	22
2.2.7. Overige (zorg)activiteiten	22
2.3. PATIËNTENTROUW	22
2.4. (NA)SCHOLING	23
3. KWALITEITSJAARPLAN 2019	24
3.1. ORGANISATIE	24
3.1.1. Klanttevredenheid	24
3.1.2. Merenwijk Herhaalservice	25
3.1.3. Evaluatie en optimalisatie Smart Filling	25
3.2. FARMACEUTISCHE PATIËNTENZORG	26
3.2.1. Medicatie beoordelingen	26
3.2.2. Terhandstelling met Begeleidingsgesprek	26
3.2.3. Instructie patiënt UR-geneesmiddel- gerelateerd hulpmiddel	27
3.2.4. Medicatie-evaluatie bij geneesmiddeldistributiesysteem (GDS)	28
3.2.5. Medisch Farmaceutische Beslisregels (MFB's) in Zorg+	29
3.2.6. FTO	30
3.2.7. Zorgthema's	30
3.2.8. SARA: zorg voor astma en COPD patiënten	31
3.3. PATIËNTENTROUW	31
3.4. OPLEIDINGEN	32
3.4.1. Scholingsplan Apotheek	32
4. SLOTWOORD	32

Inleiding

Dit zijn het jaarverslag 2018 en het jaarplan 2019 van apotheek Tot hulp der mensheid en apotheek 't Joppe.

Hierin leest u over onze zorgactiviteiten in het afgelopen jaar en hoe wij onze organisatie hebben ingericht om de kwaliteit van onze zorg maximaal te laten zijn. Ook leest u hierin wat onze (zorg)plannen zijn voor 2019.

In het jaarverslag en jaarplan worden de apotheken ook aangeduid met hun verkorte naam: 'Hulp' en 'Joppe'.

Voor vragen, opmerkingen of suggesties kunt u altijd contact met ons opnemen.

Met vriendelijke groet,
namens het team van apotheek 't Joppe en apotheek Tot hulp der mensheid,

Leen Nelemans

Aurele Heijn

Jan Koning

Apothekers

1. Apotheekgegevens

1.1. Kenmerken van de apotheek

Apotheekgegevens		
Apotheeknaam:	Apotheek 't Joppe	Apotheek Tot hulp der menschheid
Apothekers	Aurele Heijn Jan Koning	Leen Nelemans Jan Koning
Adres:	Zwartemeerlaan 44	Rosmolen 13
Postcode en woonplaats:	2317 LV LEIDEN	2317 PL LEIDEN
Telefoonnummer:	071-5211277	071- 5211611
Fax:	071-5230764	071-5230763
E-mail:	infojoppe@apotheekmerenwijk.nl infohulp@apotheekmerenwijk.nl	
Openingstijden: ma t/m vr zat	08.00-17.00 uur -	08.00-18.00 uur 10.00-13.00 uur
Dienstwaarneming	De apothekers van Hulp en Joppe participeren in het rooster voor de achterwacht van Apotheek de Nachtwacht en Dienstapotheek Bollenstreek.	

Geschiedenis

Apotheek Tot hulp der menschheid heeft haar naam te danken aan de "Ziekenfonds- en Begraffenis Sociëteit Tot Hulp der Menschheid". Dit ziekenfonds werd opgericht op 26 januari 1846. Vanaf augustus 1894 heeft het ziekenfonds ook een eigen apotheek. In 1938 is de apotheek afgesplitst van het ziekenfonds en voortgezet als zelfstandige apotheek.

Sinds 1976 is de apotheek in de Merenwijk gevestigd. Vanuit de binnenstad werd de apotheek verplaatst naar de Rosmolen 13. De Merenwijk was toen in aanbouw.

In 1995 kwam er een nevenvestiging in de Merenwijk in Medisch Centrum 't Joppe aan de Zwartemeerlaan. Deze apotheek is genoemd naar het water dat grenst aan de Merenwijk. Beide apotheken werken samen voor een optimale dienstverlening als apotheken Merenwijk.



Het apotheekteam

Het team van apotheek 't Joppe en apotheek Tot hulp der menschheid bestaat uit 3 apothekers, 15 apothekersassistenten, 1 Farmaceutisch Manager, 3 Ondersteunende Medewerkers, 1 bezorger en 1 Financieel Administratief Medewerker.



Beide apotheken hebben het hele jaar 1-2 apothekersassistenten in opleiding als stagiaires. Ze worden begeleid door apothekersassistenten die hiervoor speciaal zijn opgeleid. Beide apotheken zijn erkende leerbedrijven (Stichting Beroepsonderwijs Bedrijfsleven).

Daarnaast heeft apotheek Hulp een groot gedeelte van het jaar een apotheker in opleiding als stagiair. Deze zijn afkomstig van de Universiteit Utrecht of Leiden.

1.2. Apotheek in het algemeen

Grofweg verzorgt apotheek Tot hulp der menschheid 2/3 deel van de bewoners en apotheek 't Joppe verzorgt 1/3 deel van de bewoners van de Merenwijk in Leiden. Binnen de Merenwijk zijn twee gezondheidscentra actief. Het Gezondheidscentrum Merenwijk is op 50 meter afstand gelegen van apotheek Tot hulp der menschheid. Het andere gezondheidscentrum, Medisch Centrum 't Joppe, bevindt zich in hetzelfde gebouw als de apotheek 't Joppe. In deze gezondheidscentra werken respectievelijk 7 en 4 huisartsen. Daarnaast is er nog een solopraktijk met één huisarts elders in de wijk. Deze 12 huisartsen verzorgen het merendeel van de huisartsenreceptuur in de apotheken.

De Apotheek in het algemeen	
Organisatievorm	- Het Management Team, bestaande uit de 3 apothekers en de farmaceutische Manager, geeft leiding aan de apotheek - De apotheken hebben een kwaliteitssysteem en zijn HKZ-gecertificeerd
Situatie	- Stadsapotheken - Gevestigd bij 2 gezondheidscentra (11 huisartsen). In de wijk zijn dit de enige apotheken - Het grootste deel van de recepten komt van de huisartsen in de 2 gezondheidscentra - Tussen apotheek en huisartsen zijn multidisciplinaire behandelingsafspraken gemaakt in diverse Zorgprogramma's (GEZ Merenwijk, GEZ 't Joppe)
Patiëntenpopulatie In het Dynamo rapport (2018) is aangegeven dat een apotheek 3 soorten patiëntengroepen heeft: Incidentele patiënten: deze patiënten zijn niet of slechts tijdelijk ziek en hebben incidenteel geneesmiddelen nodig. Chronische patiënten: deze patiënten hebben één of meerdere chronische aandoeningen en gebruiken hiervoor geneesmiddelen voor langere tijd. Dit zijn patiënten die 1 tot en met 4 geneesmiddelen chronisch gebruiken. Zorgintensieve patiënten: deze patiënten kenmerken zich door een uitgebreide zorgvraag op tenminste één van de volgende drie factoren: patiënt, omgeving of geneesmiddel. Dit zijn patiënten die 5 of meer geneesmiddelen chronisch gebruiken.	● Grafiek ● Tabel Verdeling type patiënt in: APOTHEEK LANDELIJK aantal patiënten aantal patiënten aantal patiënten ■ zorgintensief >=5 Merenwijk ■ chronisch 1-4 Merenwijk ■ incidenteel Merenwijk

Inwoners van de Merenwijk

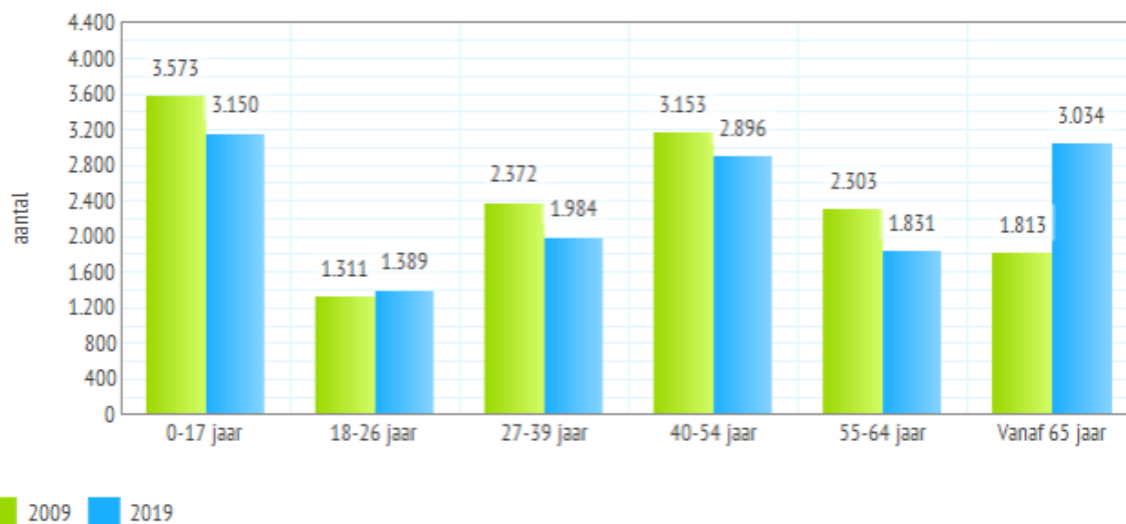
Bron:



Leiden

Figuur 1.1b: Bevolking naar leeftijd, 1 januari 2009 en 2019

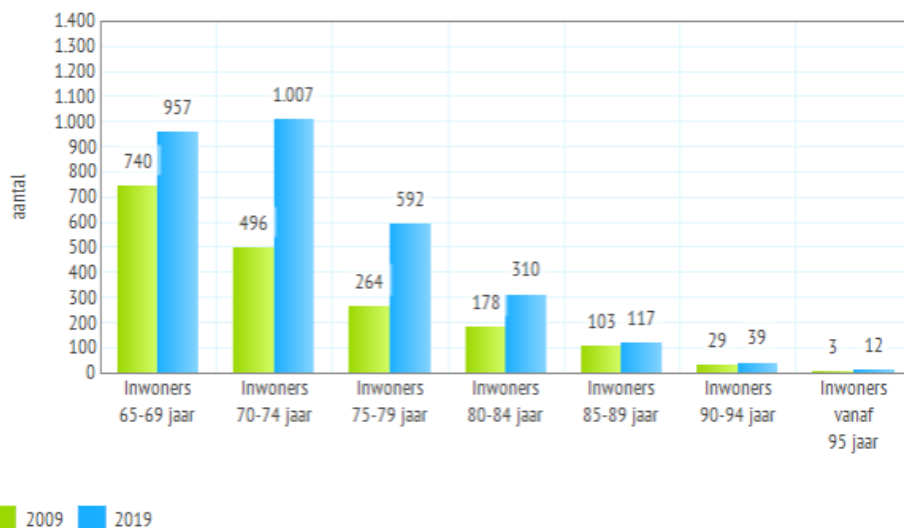
In Merenwijk wonen op 1 januari 2019 14.284 mensen. Dat waren 7.017 mannen en 7.267 vrouwen. onderstaande grafiek staat de leeftijdsopbouw weergegeven op 1 januari 2009 en 2019.



Bron: Basisregistratie Personen

Figuur 9.1b: Ontwikkeling van het aantal ouderen, 2009 en 2019

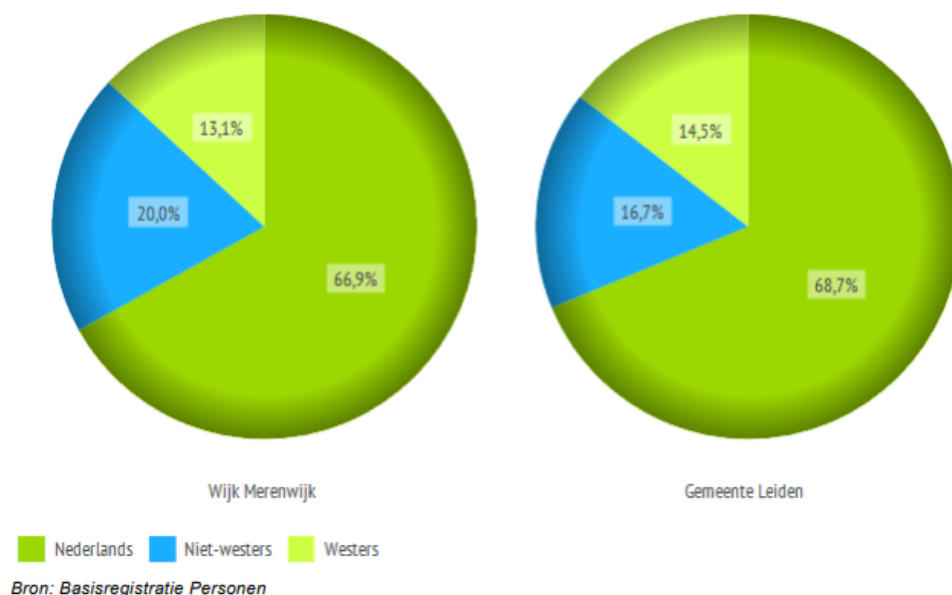
Tussen 2009 en 2019 heeft het aantal inwoners vanaf 65 jaar zich in Merenwijk ontwikkeld van 1.813 naar 3.034.



Bron: Basisregistratie Personen

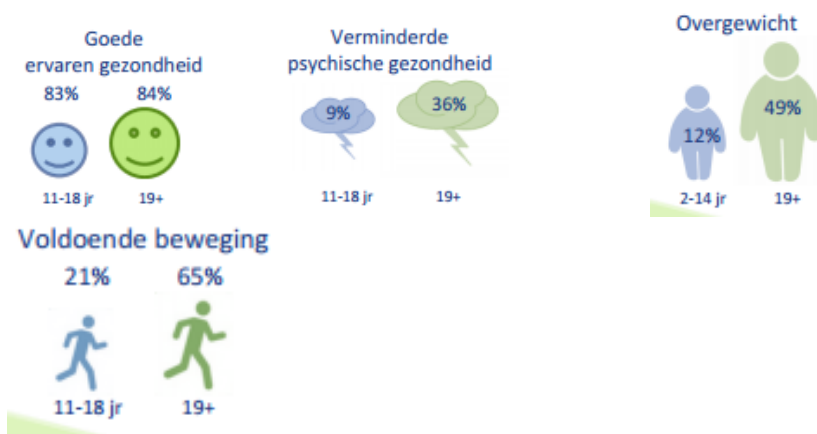
Figuur 1.1c: Bevolking naar herkomst, 1 januari 2019

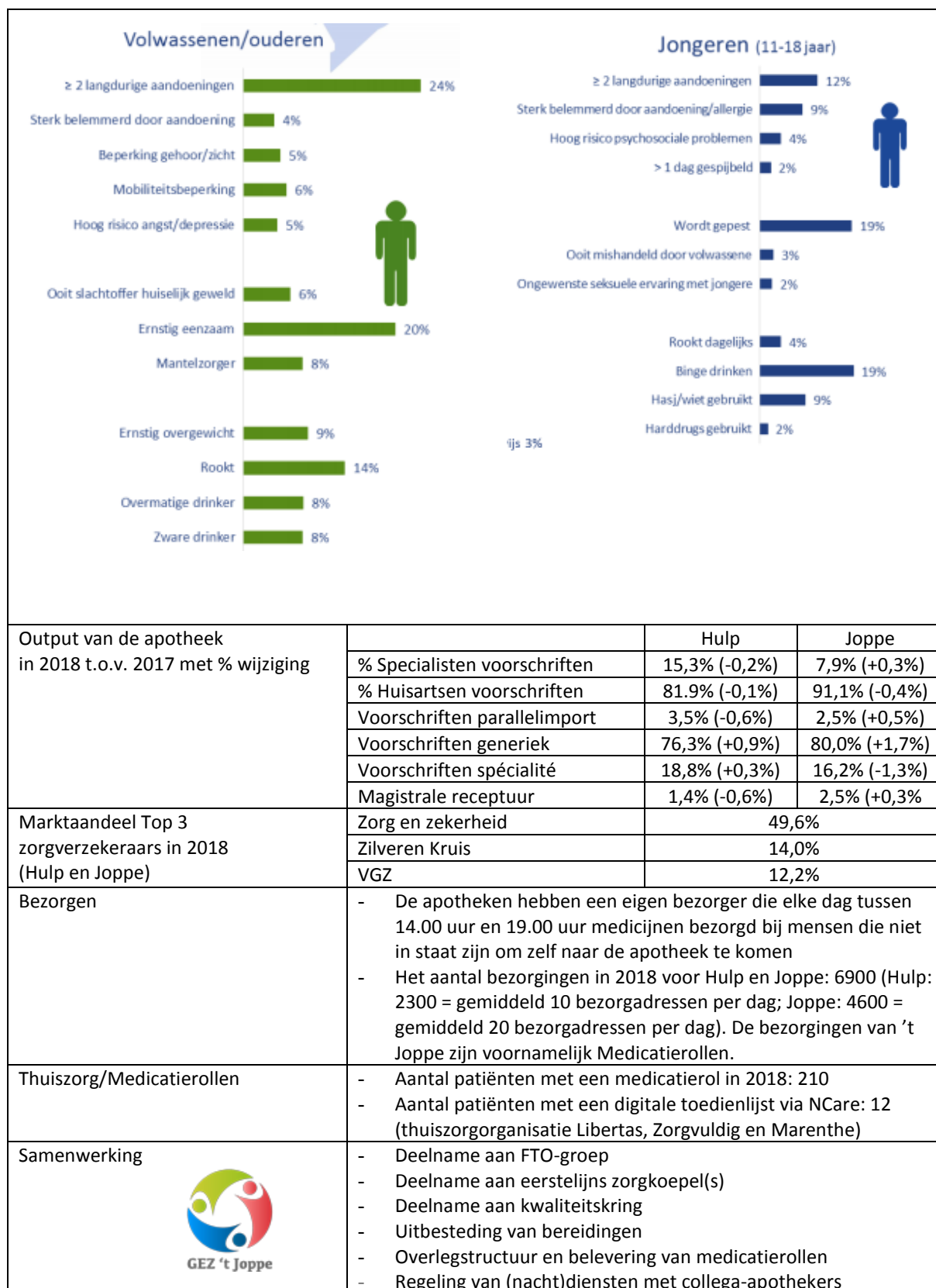
Op 1 januari 2019 zijn er in Merenwijk 14.284 inwoners. Hiervan zijn 9.552 inwoners van Nederlandse herkomst (66,9%), 2.854 van niet-westerse herkomst (20,0%) en 1.878 van westerse herkomst (13,1%). Volgens de definitie van het CBS is iemand van buitenlandse herkomst als minimaal een van zijn/haar ouders in het buitenland is geboren. Bij de verdeling van landen in niet-westers en westers worden tot de westerse landen gerekend: landen van Europa, landen van het Noord-Amerikaanse continent, Australië en Nieuw Zeeland, Japan en Indonesië. De overige landen worden gerekend tot de niet-westerse landen. In onderstaande figuren ziet u de procentuele verdeling van de bevolking naar herkomst op 1 januari 2019 in Merenwijk vergeleken met heel Leiden.



Gezondheid in de Merenwijk

Bron:





Missie

Wij willen de patiënt de farmaceutische zorg geven die hij of zij nodig heeft. We doen dat graag en wij vinden het belangrijk dat onze patiënten tevreden over ons zijn.

Visie

Farmaceutische zorg is voor ons: medicatiebegeleiding (van zowel starters als chronische gebruikers van geneesmiddelen op recept of als zelfzorg), persoonlijke aandacht voor de patiënt/cliënt en zijn/haar behoeften en leveren van doelmatige geneesmiddelen.

Wij willen naast andere gezondheidswerkers een bijdrage te leveren aan de gezondheid van de inwoners van Leiden Merenwijk en Leiden Noord door middel van actieve en passieve gezondheidsvoorlichting.

Kwaliteit

De apotheken zijn gecertificeerd en het kwaliteitssysteem is in het werkproces geïntegreerd. Wij willen een lerende organisatie zijn, met als doel om jaarlijks verbeterlagen te maken daar waar dat mogelijk is. Daarnaast vinden wij het belangrijk om onze kwaliteit van zorg zichtbaar te maken aan andere zorgverleners en aan onze cliënten.

De plannen die wij maken worden zoveel mogelijk afgestemd op de behoeften en verwachtingen van onze cliënten, op nieuwe ontwikkelingen en op veranderende regelgeving.

De apotheken zijn in het bezit van diverse kwaliteitscertificaten.



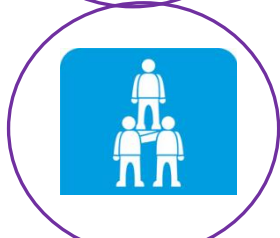
apotheek.qualiview.nl



Kernwaarden



Betrokken en deskundig



Betrouwbaar



Patiëntgericht

2. Kwaliteitsjaarverslag 2018

In dit hoofdstuk laten wij per doelstelling de resultaten laten zien en de conclusies die wij hieruit trekken.

2.1. Organisatie

Wij streven ernaar de apotheek zodanig te organiseren dat iedere patiënt de zorg kan krijgen die hij/zij nodig heeft. Snel, als het snel kan en met meer tijd bij een nieuw geneesmiddel of hulpmiddel, altijd op maat en persoonlijk en met goede, onderscheidende kwaliteit.

Wij toetsen onze serviceniveau door klachten, fouten en complimenten te registreren en door klanttevredenheid onderzoek uit te voeren.

2.1.1. HKZ-Certificering

De apotheek heeft een geïntegreerd kwaliteitssysteem dat HKZ-gecertificeerd is (Lloyds).

HKZ-certificaat	
HKZ gecertificeerd	Ja
SA Multisite Certificaat behaald in september 2018	Het eerste HKZ certificaat werd behaald in 2003
Doelstelling	Verlenging als HKZ Multisite certificaat in 2019

Het kwaliteitssysteem helpt ons om onze werkwijzen in de apotheek continu te verbeteren.

Ketenpartneronderzoek (KPO) 2018

In 2018 is een Ketenpartneronderzoek uitgevoerd bij de huisartsen van Gezondheidscentrum Merenwijk en Medisch Centrum 't Joppe. Van de 12 uitgestuurde enquêtes kwamen 8 retour (respons 67%).

De meeste artsen hadden wekelijks contact met de apotheek. Zo'n 75% van de artsen had contact met de apotheker en 25% contact met de apothekersassistent. Over de kennis, klantgerichtheid, vriendelijkheid en snelheid van de afhandeling waren de huisartsen tevreden tot zeer tevreden. Naar het oordeel van de huisartsen presteren Hulp en Joppe bovengemiddeld ten opzichte van andere Leidse apotheken waarmee zij te maken hebben. De artsen waren tevreden tot zeer tevreden over bereikbaarheid in het algemeen en de bereikbaarheid per telefoon en e-mail.

Over de medicatiebeoordelingsgesprekken waren de artsen tevreden tot zeer tevreden. Ook over het verwerken van herhaalmedicatie, de bestellingen voor de eigen praktijk en het verwerken van medicatierollen waren de huisartsen tevreden tot zeer tevreden. Gemiddeld kreeg de apotheek kreeg als beoordeling het rapportcijfer 8+.

Recall 2018

In 2018 hebben Hulp en Joppe 9 maal een recall melding afgehandeld. Een recall is het terugroepen van een geneesmiddel waarvan de kwaliteit niet goed is)afgehandeld. In 2 gevallen (Ventolin en Valsartan) betrof het een recall op patiënt niveau. Patiënten werden door middel van een brief verzocht medicatie met een bepaald chargenummer terug te brengen naar de apotheek. Overige recall meldingen waren op apotheek niveau.

2.1.2 Personeel

Functioneringsgesprekken 2018

Het functioneringsgesprek is bedoeld om het persoonlijk functioneren van de werknemers te optimaliseren en eventuele knelpunten bij het functioneren te verminderen. Elke 2 jaar wordt het functioneringsgesprek afgewisseld met een Medewerker tevredenheidonderzoek (MTO).

In een gespreksformulier legt de apotheker vast welke zaken besproken zijn, op welke terreinen verbeteringen gewenst zijn en de gemaakte afspraken. Eén en ander levert input voor het persoonlijke ontwikkelingsplan (POP) of het Bedrijfsopleidingsplan (BOP). Feedback uit de functioneringsgesprekken werd door de apotheker gegeven op 1^e werkbespreking van 2019.

2.1.3 Klanttevredenheid/ patiënten ervaringen

PREM (Patient Reported Experience Measure) is een meetinstrument om te weten hoe patiënten de geleverde zorg en service ervaren en waar kansen voor verbetering liggen.

PREM Farmacie is bedoeld om de kwaliteit van farmaceutische zorg te meten vanuit het perspectief van de patiënt. PREM-vragen zijn bijvoorbeeld: "Hoe ervoer u de informatievoorziening van uw apotheek?" of "Luisterde uw apotheek goed naar uw klachten?". Apotheken dienen minimaal 70 ingevulde vragenlijsten aan te leveren voor het onderzoek. De helft moet gaan over patiëntervaringen bij een eerste uitgifte van geneesmiddelen. Nadat alle resultaten binnen zijn kunnen wij zien hoe wij scoren ten opzichte van andere apotheken in Nederland.

Qualizorg begeleidt PREM Farmacie voor Service Apotheek. Dit meetbureau is ISO 9001 en ISO 27001 gecertificeerd en voldoet hiermee aan de landelijke richtlijnen die gesteld zijn door Zorginstituut Nederland.

De Hulp heeft in het 1^e kwartaal van 2018 109 ingevulde PREM vragenlijsten retour ontvangen (respons 27%) en het Joppe 136 vragenlijsten (respons 36%). Het betrof hier patiënten die voor het eerst nieuwe medicatie in de apotheek kwamen halen en tevens patiënten die herhaalmedicatie kwamen halen in de apotheek.

Klanttevredenheidsonderzoek			
	Hulp	Joppe	Benchmark
Hoeveel klanten hebben in 2018 deelgenomen aan het klanttevredenheidsonderzoek	109	136	
Wat was het gemiddelde cijfer dat de klant aan apotheek gaf?	8,4 in 2017 8,1 in 2018 8,5 in 2019	8,0 in 2017 8,2 in 2018 8,4 in 2019	8,1 8,2
In welke mate zal onze cliënt de apotheek aanbevelen bij anderen Net Promoter Score (NPS)	37 in 2017 25 in 2018 49 in 2019	21 in 2017 30 in 2018 47 in 2019	30,2 33,4

Klanttevredenheidsonderzoek		
	Hulp	Joppe
Wat is het belangrijkste verbeterpunt dat uit het klanttevredenheidsonderzoek 2018 naar voren komt?	Lange wachttijden	Gebrek aan privacy
Welke verbeterpunten zijn opgepakt in 2019 naar aanleiding van het klanttevredenheidsonderzoek 2018?	Bevorderen juist medicijngebruik (navraag of het lukte de medicijnen volgens voorschrift in te nemen; navraag of een patiënt last had van bijwerkingen; navraag of de medicijnen het gewenste resultaat hadden)	
Welke verbeterpunten worden opgenomen in het jaarplan 2019?	Verbeteren wachttijden	Privacy bevorderen
	Informerend naar voorkennis medicijnen	Verbeteren wachttijden
	Verbeteren bejegening (meer empathie)	Verbeteren bejegening (vriendelijker)

Top 3 in waardering			
Best gewaardeerd (zeer positief)		Minst gewaardeerd (verbeterpunt)	
Hulp	Joppe	Hulp	Joppe
Klantvriendelijk en servicegericht	Klantvriendelijk en servicegericht	Verbeteren wachttijden	Privacy bevorderen
Deskundigheid	Deskundigheid	Informeren naar voorkennis medicijnen	Verbeteren wachttijden
De afhaalcode en daardoor kortere wachttijd	De e-mail dat de medicijnen klaarstaan (Herhaalservice)	Verbeteren bejegening (meer empathie)	Verbeteren bejegening (vriendelijker)

Conclusie:

Joppe vertoont een mooie stijgende lijn in klantencijfer en NPS. Ook de Hulp toont deze verbetering, maar in 2018 is er een afwijkend lager resultaat voor NPS. Hiervoor is geen verklaring te geven. Ondanks de invoering van het Preferentiebeleid van Zorg en Zekerheid per 1 januari scoren beide apotheken in 2019 een (zeer) goed apotheekcijfer en een hoge NPS. Beide apotheken nemen een drietal verbeterpunten mee naar 2019. Hier willen we extra aandacht aan geven zodat we deze punten beter scoren in de ogen van onze cliënten.

Verdiepende cliëntenraadpleging

We hebben in 2018 ook een verdiepend klanttevredenheidsonderzoek gedaan. Hiervoor werden door patiënten uit beide apotheken een enquête ingevuld.

Verdiepend cliënttevredenheidsonderzoek	
Taakverantwoordelijke (naam+ functie)	Leen Nelemans, apotheker
Aantal ingevulde enquêtes	52
Wat wilt u het liefst verbeterd zien in de apotheek?	Privacy..... 6 Wachtijd..... 7 Vriendelijkheid..... 0 Minder wisseling van merk..... 14 Betere samenwerking met huisartsen.... 3 Betere mogelijkheden voor contact..... 1 Ruimere openingstijden..... 7 Meer zelfzorgproducten..... 3 Niets ingevuld..... 17
Heeft u wel eens te maken gehad met een gebrek aan privacy?	Ja 14% Nee 81%
Weet u dat wij samenwerken met huisartsen, fysiotherapeuten en diëtisten in wijk?	Ja 64% Nee 35%
Merkt u wel eens iets van die samenwerking?	Ja 40% Nee 58%
Moet de inrichting van de apotheek veranderd worden?	Ja 15% Nee 83%
De helft van de patiënten vindt het vaak wisselen van merk het grootste probleem in de apotheek. Helaas kan de apotheek hier niet altijd wat aan doen. Voor onze patiënten proberen we een labelwissel zoveel mogelijk te voorkomen. Wachttijden (13%), ruimere openingstijden (13%) en privacy (11%) zijn andere verbeterpunten voor patiënten. Privacy wordt vaak aangegeven als probleem van de apotheek. Maar slechts 13% van de respondenten geeft dat aan als een probleem in onze apotheken. Wel vinden de mensen belangrijk dat er aan de balie niet te expliciet wordt gesproken over aandoeningen en typen	

geneesmiddelen. Dit is een aandachtspunt voor ons. Ook zou er vaker gebruikt kunnen worden gemaakt van de spreekkamer.

Als mensen iets konden veranderen aan de inrichting zouden ze dat doen om de privacy te bevorderen en om meer ruimte te maken voor zelfzorg.

Bijna 60% van de mensen merkt niets van de samenwerking tussen de verschillende zorgverleners in de wijk. Het zou goed zijn om als gezamenlijke zorgverleners deze samenwerking onder de aandacht van de mensen te brengen.

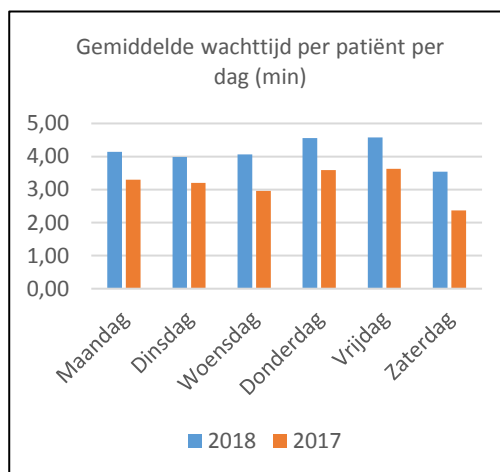
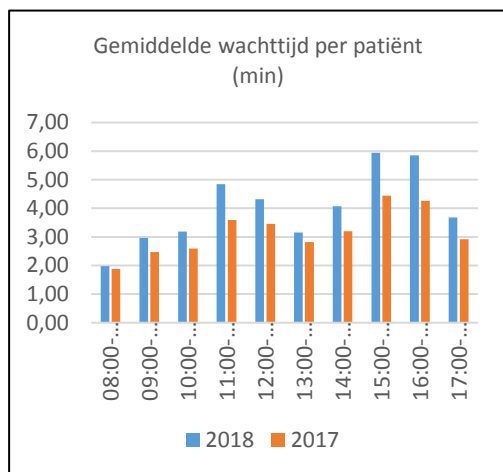
2.1.4 Wachttijden/Track&Trace

De patiënten krijgen als de medicatie in de apotheek voor ze klaarstaat een afhaalbericht via het Loxis Track&Trace systeem. In de Hulp krijgen mensen ook een afhaalcode. Als de afhaalcode bij binnenkomst in het nummersysteem wordt ingevoerd, komen deze patiënten voor in de wachtrij te staan. Op deze wijze willen we in de Hulp de mensen belonen die op het juiste tijdstip naar de apotheek komen.

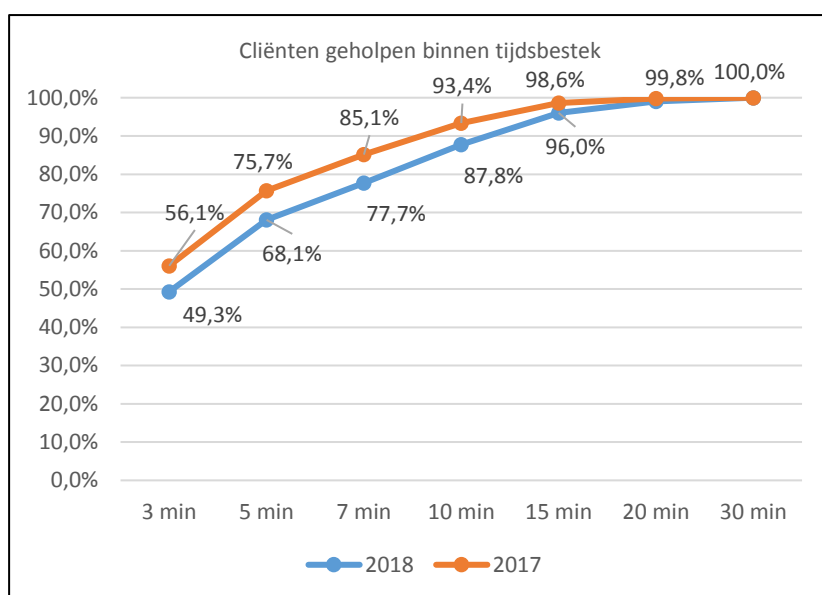
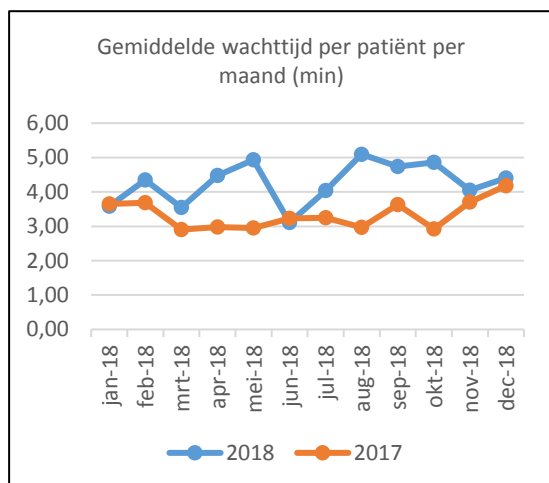
Met het Track&Trace systeem kunnen we medicatie snel traceren en hebben we een goed overzicht hoe lang de medicatie klaarligt voor de patiënt. Zo kunnen we een herinneringsafhaalbericht sturen naar mensen voor wie al langer dan 1 maand medicatie in de apotheek ligt om afgehaald te worden.

Omdat we in de Hulp met het wachttijden systeem van Comsysco werken, kunnen we daar een analyse maken van de aantallen patiënten en de wachttijden voor patiënten op de verschillende dagen en tijdstippen.

	Gemiddelde wachttijd (min)	
	2017	2018
Hulp	3,34	4,27



Aantal cliënten met snelcode	Hulp
2017	15,4%
2018	18,1%
% tov 2017	+17,5%



In 2018 zijn de wachttijden voor cliënten aan de balie toegenomen. De gemiddelde wachttijd voor een cliënt in 2018 bedroeg 4,3 minuten. Dit ondanks een toename van het aantal patiënten met een snelcode (+17,5%). De toegenomen wachttijden zijn niet veroorzaakt door een toegenomen aantal patiënten. Het gemiddeld aantal patiënten per dag in 2018 wijkt niet af van 2017. De verklaring voor de toename ligt in de toename van het aantal niet beschikbare medicijnen in 2018. Door het niet beschikbaar zijn, is de apotheek veel tijd kwijt om in overleg met arts en patiënt een alternatief kiezen. Daarnaast was op de piekmomenten qua drukte het aantal assistenten aan de balie door onderbezetting niet altijd voldoende.

Opvallende kenmerken:

- De wachttijden zijn het langst tussen 15.00 en 17.00 uur.
- Donderdag en vrijdag zijn de dagen met de langste wachttijden.
- In 2017 en 2018 behoren September en December tot de maanden met de langste wachttijden.
- In 2018 is voor bijna 70% van de cliënten de wachttijd niet langer dan 5 minuten. Dit was in 2017 nog 75%.

Ons streven is om de wachttijd voor onze cliënten bij een vervolgitgifte zo kort mogelijk te laten zijn. In 2019 willen we daarom een verdere stijging bereiken in het percentage patiënten dat gebruikt maakt van een snelcode. Bij een eerste uitgifte staat baliesnelheid niet voorop, maar gaat het om de

goede overdracht van kennis en vaardigheid voor het goed gebruik van een nieuw geneesmiddel. Dit doen we snel als het snel kan (bij voldoende voorkennis van een patiënt), maar we nemen wat langer de tijd als dit voor een goede overdracht noodzakelijk is.

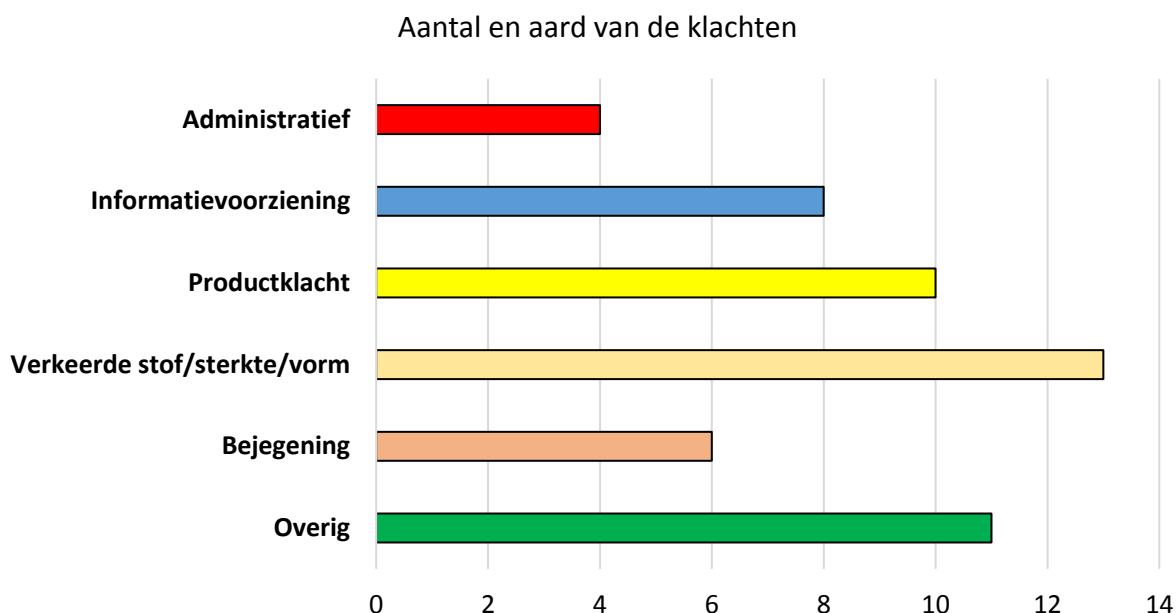
In 2019 zullen we de wachttijden opnieuw analyseren.

Voor 2019 is ons doel om voor 80% van de cliënten de wachttijd niet langer te laten zijn dan 5 minuten. Dit komt neer op een totale gemiddelde wachttijd van < 3,3 minuten (niveau 2017).

2.1.5 Klachten, fouten en complimenten

Wij registreren de klachten/fouten die worden gemeld door patiënten en ketenpartners over de zorg- en dienstverlening van de apotheek.

In 2018 zijn 52 fouten en klachten geregistreerd. Het beeld is vergelijkbaar met vorig jaar, qua aantal en soort. In onderstaande figuur staat een overzicht van het aantal en de aard van de klachten. De fouten die gemaakt zijn waren niet gekoppeld aan een bepaalde dag of medewerker. De fouten hebben niet geleid tot ernstige schade. Alle fouten en klachten zijn besproken op het werkoverleg met de assistenten.



Naar aanleiding van de geregistreerde fouten en klachten waren geen maatregelen voor (structurele) verbetering nodig.

2.1.6 Merenwijk Herhaalservice

HerhaalService
Elke 3 maanden automatisch
uw medicijnen herhaald

Nieuw!

Al uw medicijnen worden
gelijk getrokken.
Zo heeft u van alles
evenveel in huis.

Elke
3
Maanden

1 keer per 3 maanden worden
al uw herhaal medicijnen
geleverd. Ook kan het bij u
thuis worden bezorgd!

De HerhaalService is een
samenwerking tussen
de apotheek en uw huisarts.
Beiden hebben zo altijd een
actueel en volledig overzicht
van uw medicijnen.

Meld u nu aan!

Groei van het aantal deelnemers aan de proactieve Herhaalservice is belangrijk. Door het vergroten van de planbare medicatiestroom, neemt de druk op de balie af. Er is meer rust op de werkvloer en meer tijd om patiënten die dat nodig hebben goed te begeleiden.

In 2018 zijn > 200 patiënten toegevoegd aan de Herhaalservice van Hulp en Joppe.

De recepten in de Herhaalservice van Hulp en Joppe worden verwerkt via Smart Filling.

2.1.7 Smart Filling

In 2017 zijn we gestart met Smart Filling. Smartfilling is bedoeld om herhaalmedicatie in de apotheek op een zo efficiënt mogelijke wijze te verwerken. Smartfilling stuurt een deel van de dagelijks aangeschreven herhaalrecepten direct door naar de groothandel. De volgende dag wordt de bestelling via een pak/plak/controlesysteem in korte tijd met de hand verwerkt. Smart Filling voor Joppe en Hulp vindt plaats in apotheek Tot hulp der menschheid.

Eén medewerker kan de gehele receptorder van apotheek Hulp van de voorgaande dag in één dagdeel (meestal de ochtend) verwerken. Naast de verwerking van de (herhaal)recepten vindt ook de verwerking van de Herhaalservice van Hulp en Joppe plaats via Smart Filling in apotheek Hulp. Smart Filling is het meest efficiënt als alle regels van een recept via Smart Filling worden verwerkt. Door de slechte leverbaarheid van veel producten in 2018, liep de verwerking van Smart Filling recepten onnodig vertraging op. Zeker in apotheek Joppe is het onhandig als bij een Smart Filling recept nog iets uit de eigen apotheek moet worden bijgevoegd.

2.2. Farmaceutische patiëntenzorg

Dit houdt in dat wij onze klanten persoonlijk informeren over en begeleiden bij hun geneesmiddelgebruik op basis van de meest actuele richtlijnen. Dat we up-to-date ICT-voorzieningen gebruiken zodat wij onze cliënten veilige, effectieve en geprotocolleerde zorg kunnen verlenen. En dit houdt ook in dat de apothekersassistenten een inhoudelijke nascholing volgen waarin de laatste behandelrichtlijnen zijn verwerkt.

2.2.1. Medicatie beoordelingen

Bij een Medicatiebeoordeling (MB) ligt de nadruk op problemen met betrekking tot ouderen en polyfarmacie. Het is dan ook belangrijk om op individueel niveau naar de medicatie van ouderen te kijken. Het medicatieprofiel wordt bij voorkeur jaarlijks bekeken door de apotheker en, na goedkeuring van de patiënt, besproken met de arts. Patiënten worden door de huisartsenpraktijk uitgenodigd voor een medicijnconsult met de apotheker.

De interventies en resultaten zijn vastgelegd met behulp van de SAMRT in NControl. Een MB is geslaagd als op termijn de patiënt volgens de geldende richtlijnen wordt behandeld en therapietrouw is. Het afgelopen jaar heeft dit tot de volgende resultaten geleid.

Medicatiebeoordeling		
	Hulp	Joppe
Doelstelling behaald:	Ja	Ja
Totaal aantal patiënten medicatiebeoordeling uitgevoerd:	62	4
Aantal gesignaleerde Geneesmiddel Therapie gerelateerde Problemen (GTP)? (aantal gebaseerd op een gemiddelde van 2-3 GTP's per patiënt)	155	10
Het aantal GTP's per medicatiebeoordeling.	2-3	2-3
Het aantal GTP's per medicatiebeoordeling die in overleg met de behandelend arts als interventie in het behandelplan worden opgenomen.	75	5
Het aantal GTP's per medicatiebeoordeling die na overleg met verzekerde zijn uitgevoerd.	60	4
De doelstelling voor de Medicatiebeoordelingen in 2018 is gehaald. Er zijn 66 MB's uitgevoerd. Sinds 2018 worden de afspraken met de apotheker via huisartsenpraktijk van het Gezondheidscentrum Merenwijk gedaan. Dit gaat heel goed.		

2.2.2 Zorg voor Astma/COPD patiënten

Inhalatiecontrole

In 2015, 2016 en 2017 hebben we astma en COPD patiënten in de gelegenheid gesteld om de inhalatietechniek te laten controleren in de apotheek. Elk jaar werd hiervoor een Inhalatiecontrole week georganiseerd waar alle patiënten met astma of COPD in Hulp en Joppe werden uitgenodigd. Vanwege het succes van de controles hebben we in 2018 in overleg en samenwerking met de



huisartsen de controles elke maand laten plaatsvinden.

Op een daarvoor aangewezen dag konden patiënten een afspraak maken. Huisartsen, praktijkverpleegkundigen en fysiotherapeuten verwezen hiervoor hun patiënten naar de apotheek. In de apotheek, de huisartsenpraktijk en bij de fysiotherapeuten hingen posters en lagen folders om patiënten ook zonder verwijzing van een zorgverlener op de inhalatiecontrole attent te maken.

De inhalatiecontrole vond plaats met behulp van de Inhalatie Manager die werd beschikbaar gesteld door TEVA. Hiermee konden verschillende inhalatieparameters worden gemeten: de maximale inhalatie kracht (Peak Flow; PIF), de versnelling van de inademing tijdens de inhalatie (mPIF), het inhalatie volume (Vin) en de duur van de benodigde inhalatiekracht (Ti30). Er werden 57 astma patiënten en 58 COPD patiënten geëvalueerd.



De resultaten werden gepresenteerd op 3 wetenschappelijke bijeenkomsten, voor apothekers, specialisten en huisartsen.

1. Inhaler Research Workgroup Convention 15-16 maart 2018, Universitair Medisch Centrum Groningen



Abstract:

COMBINATION OF DIFFERENT INHALER TYPES IN ASTHMA AND COPD LEADS TO INHALATION ERRORS AND SUBOPTIMAL INHALATION PARAMETERS. A FIELD STUDY USING QUANTITATIVE AND QUALITATIVE FEEDBACK

Jan Koning, Marco Cargalli, Linda Horsman, Annemarie de Leeuw, Margo Plug, Lydianne de Vos en Anneke Sierat

2. Prisma Symposium 'Deprescribing: meer gezondheid met minder medicatie' op 15 mei 2018 in de Eenhoorn te Amersfoort.

Abstract:

THE EVALUATION OF INHALATION TECHNIQUE IN PHARMACY PRACTICE IS IMPORTANT FOR CORRECT INHALER USE AND OPTIMIZING PRESCRIPTIONS FOR ASTHMA AND COPD

Jan Koning, Marco Cargalli, Linda Horsman, Annemarie de Leeuw, Margo Plug, Lydianne de Vos en Anneke Sierat



Het abstract werd door de symposiumorganisatie als één van de 10 beste abstracts van het symposium aangewezen en werd gepubliceerd in het Pharmaceutisch Weekblad

3. CAHAG Symposium voor huisartsen met aandachtsgebied astma/COPD zorg, 19 januari 2019 Hotel Theater FIGI te Zeist.

Abstract

COMBINATIONS OF DIFFERENT INHALER TYPES IN ASTHMA AND COPD LEAD TO INHALATION ERRORS AND SUBOPTIMAL INHALATION PARAMETERS. A FIELD STUDY USING QUANTITATIVE AND QUALITATIVE FEEDBACK.

Jan Koning, Marco Cargalli



SARA

SARA is een zorgprogramma van Service Apotheek voor astma- en COPD-patiënten. Het is een online assistent en geeft mensen met astma en COPD digitaal advies. Niet alleen als ze in de apotheek zijn, maar ook daarbuiten. Met een persoonlijke account heeft de patiënt toegang tot de extra begeleiding.

De inclusie van patiënten in SARA was (te) laag in 2018. Naar aanleiding hiervan hebben we de aanpak om patiënten voor SARA te interesseren aangepast. De assistenten zullen proberen om in de spreekkamer zelf het account voor de patiënten te activeren. Als dit goed gebeurt volgen andere acties richting de patiënt automatisch. Het doel voor 2019 is om ≥ 30 patiënten in de Hulp en ≥ 15 patiënten in het Joppe te rekruteren.

	Hulp	Joppe
SARA protocollen afgehandeld in 2018 (en 2017)	739 (10)	176 (0)
SARA deelnemers in 2018 (en 2017)	8 (0)	4 (0)

2.2.3 Ouderenzorg

Zorgthema vitamine D suppletie

Voor ouderen vanaf 70 jaar zijn er overtuigende aanwijzingen uit onderzoek dat 10 tot 20 microgram extra vitamine D per dag het risico een bot te breken kan verminderen. Dit niveau van inname correspondeert met een streefwaarde van het serum 25OHD-gehalte van ten minste 50 nmol per liter. Om ervoor te zorgen dat (vrijwel) de hele groep 70-plussers deze streefwaarde haalt, is het advies om dagelijks 20 microgram vitamine D te nemen.

Op basis van de MFB Vitamine D suppletie bij ouderen en op basis van proactieve interventies zijn veel patiënten in 2018 gestart met het gebruik van vitamine D.

Er zijn 150 patiënten uit de Hulp (schatting) en 76 patiënten uit 't Joppe in 2018 met vitamine D 800IE gestart. Dit werd in 2018 vergoed op recept van de huisarts. In 2019 wordt vitamine D 800IE niet meer vergoed door de zorgverzekeraar. In overleg met de huisartsen zijn alle patiënten met een medicatierol omgezet in wekelijks 5600 IE vitamine D wat nog wel wordt vergoed. De overige patiënten zijn op basis van hun voorkeur verandert naar wekelijks 5600 IE (of maandelijks 25000 IE) of een zelfzorgproduct. De kosten van dit laatste zijn ongeveer € 5 per 3 maanden.

Medicatiebeoordelingen

Veel oudere mensen hebben meerdere chronische ziekten waarvoor zij medicijnen innemen. Zij vormen een kwetsbare groep. Onjuist geneesmiddelgebruik veroorzaakt niet alleen ongemak en problemen. In ernstige gevallen kan het leiden tot ziekenhuisopnamen en overlijden. Het is bekend dat problemen door onjuist geneesmiddelgebruik zijn te voorkómen. Om de risico's bij kwetsbare ouderen aan te pakken is de multidisciplinaire richtlijn 'Polyfarmacie bij ouderen' opgesteld. Hierin speelt de Medicatiebeoordeling een belangrijke rol.

Door Hulp en Joppe zijn **66 Medicatiebeoordelingen** uitgevoerd in 2018. In de meeste van deze beoordelingen zijn wijzigingen voorgesteld door huisarts en apotheker.

Ook heeft een evaluatie plaatsgevonden van de medicatie van patiënten met een medicatierol. Op deze wijze dragen wij bij aan het verminderen van het risico op problemen door (onjuist) geneesmiddelengebruik bij kwetsbare ouderen.

2.2.4 Terhandstelling met Begeleidingsgesprek

Een terhandstelling met begeleidingsgesprek is geslaagd als op termijn de patiënt volgens de geldende richtlijnen wordt behandeld, weet hoe hij om moet gaan met zijn nieuw gestarte medicatie en zich bewust is dat er een gesprek heeft plaatsgevonden.

Terhandstelling met begeleidingsgesprek		
	Hulp	Joppe
Percentage terhandstelling met begeleidingsbesprek op totale terhandstellingen in 2018 (en 2017)	21,1% (21,4%)	10,4% (11,9%)
Percentage medicatierol weekterhandstelling 2018 (en 2017)	0,1% (0%)	10,5% (15,3%)
Percentage twee wekenterhandstelling Medicatierol 2018 (en 2017)	0% (0%)	38,1% (37,9%)
Met de terhandstelling met begeleidingsgesprek leveren Hulp en Joppe een belangrijke bijdrage aan het goed gebruik van het geneesmiddel en de gewenste therapie uitkomst (therapeutisch effect en geen bijwerkingen die zorgen voor aantasting van de kwaliteit van leven). De meeste begeleidingsgesprekken vinden plaats aan de balie tenzij er een instructie is voor een geneesmiddel gerelateerd hulpmiddel. Deze wordt altijd gegeven in de spreekkamer waar ook de demonstratiemodellen voorhanden zijn. Uit klanttevredenheidsonderzoek na een begeleidingsgesprek nieuw geneesmiddel blijkt dat patiënten het gesprek goed waarderen. Ook in 2019 zullen we verder gaan met het uitvoeren van terhandstelling met de begeleidingsgesprekken.		

2.2.3. Instructie UR-geneesmiddel gerelateerd hulpmiddel 2018

Instructie UR-geneesmiddel gerelateerd hulpmiddel		
	Hulp	Joppe
Totaal aantal inhalatie instructies 2018 (en 2017)	973 (760)	223 (171)
Totaal aantal injectie instructies 2018 (en 2017)	158 (114)	34 (17)
Percentage instructies UR-geneesmiddel gerelateerd hulpmiddel van totale eerste terhandstelling 2018 (en 2017)	6,1% (4,6%)	3,3% (2,5%)
Een instructie voor een geneesmiddel gerelateerd hulpmiddel wordt altijd gegeven in de spreekkamer waar ook de demonstratiemodellen voorhanden zijn. Uit klanttevredenheidsonderzoek na een begeleidingsgesprek nieuw geneesmiddel blijkt dat patiënten de instructiegesprekken goed waarderen. Ook in 2019 zullen we verder gaan met het uitvoeren van instructies voor een geneesmiddel gerelateerd hulpmiddel.		

2.2.4. Medicatie-evaluatie bij Geneesmiddel Distributie Systeem (GDS)

In 2018 zijn bij alle nieuwe patiënten met een medicatierol een intake en follow-up uitgevoerd en vastgelegd in NControl. Van alle bestaande patiënten met een medicatierol is in 2018 een jaarevaluatie uitgevoerd en vastgelegd in NControl.

2.2.5. Medisch Farmaceutische Beslisregels (MFB's) in Zorg+

MFB's zijn een belangrijk instrument om optimale zorg voor de individuele patiënt te leveren. MFB's zijn gebaseerd op de huidige wetenschappelijke inzichten over optimale farmaceutische zorg en zijn afgeleid uit diverse zorgstandaarden. MFB's signaleren suboptimale therapie, hoog-risicosituaties (zoals beschreven in het HARM onderzoek) en houden rekening met specifieke patiënt kenmerken.

Er kan onderscheid gemaakt worden tussen acute en planbare MFB's. Acute MFB's hebben betrekking op acute zorg richting de patiënt waarbij direct actie dient te worden ondernomen. Planbare MFB's hebben betrekking op zorg die op een later tijdstip kan worden geleverd. Voor alle zorgverzekeraars is de landelijke MFB set van toepassing. Afspraken hierover zijn namens onze apotheken door de NFZ (Nederlandse Farmaceutische Zorggroep) gemaakt. NFZ draagt zorg voor kwalitatieve overeenkomsten tussen apothekers en zorgverzekeraars. Daarnaast zijn nog aanvullende MFB's afgesproken met diverse zorgverzekeraars. Dit leidt tot de volgende doelstellingen:

Medisch farmaceutische beslisregels Acuut	Medisch farmaceutische beslisregels Planbaar
Nierfunctie: nitrofurantoïne	Nitraatgebruik zonder Thrombocyten-aggregatiemmers
Nierfunctie: norfloxacin	Corticosteroïdgebruik zonder Osteoporoseprofylaxe
Nierfunctie: cotrimoxazol	Gebruik van orofaryngeale antimycotica bij gebruik inhalatiecorticosteroiden
Nierfunctie: trimethoprim	HVZ-patiënten zonder statines
Nierfunctie: claritromycine	Diabetespatiënten zonder statines
Nierfunctie: ciprofloxacine	Te lage dosering ASA 30 en carbasalaatcalcium 38 mg
Opioid gebruik zonder laxans	Overgebruik luchtwegverwijders bij astma
Methotrexaatgebruik zonder foliumzuur	Gebruik van twee of meer antitrombotica
NSAID-gebruik zonder maagbescherming	Voorzetkamers ouder dan 1 jaar
Salicylaatgebruik zonder maagbescherming	Metformine bij Diabetes Mellitus 2
	Glibenclamide of glicemipride bij Diabetes Mellitus 2
	Hormonale anticonceptie vanaf 52 jaar

- ▶ Met alle zorgverzekeraars is de landelijke set van MFB's afgesproken. NFZ maakt in deze set onderscheid tussen acute en planbare MFB's.
- ▶ Acute MFB's dienen binnen 1 maand afgehandeld te worden, voor de planbare MFB's geldt een langere afhandelingsperiode.
- ▶ Nieuw voor 2018 is de MFB "Hormonale anticonceptie vanaf 52 jaar".

Medisch farmaceutische beslisregels	DE FRIESLAND ZORGVERZEKERAAAR	VGZ
Stop MFB P2Y12-antagonist		X
Stop MFB Anticholinergica		X
EU Simvastatine 40 mg	X	
Patiënten > 70 jaar Nierfunctie bekend	X	
Vitamine D bij patiënten > 70 jaar	X	

- ▶ Naast de vaste set zijn er met De Friesland Zorgverzekeraar en VGZ nog aanvullende MFB's afgesproken.
- ▶ Nieuw voor 2018 is de MFB "Stop MFB Anticholinergica" voor VGZ en de drie MFB's voor DFZ.

	Bestaande onderaannemer 2018	Bestaande onderaannemer 2018	Nieuwe onderaannemer 2018	Nieuwe onderaannemer 2018
	Acute MFB	Planbare MFB's	Acute MFB	Planbare MFB's
VGZ	90%	90%	90%	60%
CZ	90%	90%	90%	60%
Menzis	90%	90%	90%	60%
Zilveren Kruis*	90%	90%	90%	90%
De Friesland**	90%	90%	90%	75%
Zorg en Zekerheid	90%	90%	90%	60%
ONVZ-ENO (Z&Z)	90%	90%	90%	60%
DSW	90%	90%	90%	60%
ASR (DSW)	90%	90%	90%	60%
Caresq	90%	90%	90%	60%

Medisch Farmaceutische Beslisregels (MFB's)		
	Hulp Aantallen MFB's en percentage afgehandeld	Joppe Aantallen MFB's en percentage afgehandeld
Acute MFB's	Totaal:	Totaal: 351
Maagbescherming bij NSAID's	93 (> 90%)	115 (> 90%)
Maagbescherming bij salicylaat en/of Coxib	15 (> 90%)	20 (> 90%)
Nierfuncties	59 (> 90%)	91 (> 90%)
Laxantia bij Opioïdgebruik	54 (> 90%)	74 (> 90%)
Dubbel combinatie antitrombotica	2 (> 90%)	3 (> 90%)
Triple combinatie antitrombotica	3 (> 90%)	2 (> 90%)
Gebruik aerosol zonder VZK	52 (> 90%)	37 (> 90%)
Osteoporose preventie bij corticosteroiden	19 (> 90%)	9 (> 90%)
Planbare MFB's	Totaal:	Totaal: 148
Antilipaemica bij DM2	30 (> 90%)	43 (> 90%)
Antilipaemica bij ischemische hartziekte	8 (> 90%)	13 (> 90%)
Antimycotica bij inhalatie corticosteroiden	4 (> 90%)	2 (> 90%)
Overgebruik luchtwegverwijders	23 (> 90%)	10 (> 90%)
TAR bij nitraten	16 (> 90%)	28 (> 90%)
Gebruik SU's bij DM	1 (> 90%)	2 (> 90%)
Glibenclamide of Glimepiride bij DM	3 (> 90%)	1 (> 90%)
Hormonale OAC ≥ 52 jaar	14 (> 90%)	2 (> 90%)
Metformine bij DM2	10 (> 90%)	17 (> 90%)
Psoriasis	22 (> 90%)	8 (> 90%)
Stop alfablokker	10 (> 90%)	8 (> 90%)
Stop anticholinergicum	11 (> 90%)	6 (> 90%)
Stop P2Y12 remmer	1 (> 90%)	2 (> 90%)
Vitamine D bij ouderen	5 (> 90%)	6 (> 90%)
Aanvullende MFB's De Friesland		0
STOP MFB's	Totaal: 22	Totaal: 16
Stop alfablokker	10 (> 90%)	8 (> 90%)
Stop anticholinergicum	11 (> 90%)	6 (> 90%)
Stop P2Y12 remmer	1 (> 90%)	2 (> 90%)

De acute MFB's werden doorgaans door de assistenten afgehandeld.. Waar nodig werd de arts om informatie gevraagd. Bij aanpassingen van het recept vond afstemming plaats met de apotheker en de voorschrijvend arts. Patiënten beoordeelden deze interventie als positief.

De planbare MFB's werden afgehandeld door de apotheker in samenspraak met de voorschrijvend arts. Voor het informeren van de artsen kon gebruik worden gemaakt van een MFB brief. Bij aanpassingen van de medicatie werd toestemming gevraagd aan de patiënt. Zonder deze toestemming vond er geen aanpassing plaats. Over het algemeen reageerden patiënten positief op de interventies.

Conclusie:

De doelstellingen voor acute en planbare MFB's in 2018 voor Hulp en Joppe zijn ruimschoots gehaald. In 2019 zullen we verder te gaan met het afhandelen van (nieuwe) MFB's.

2.2.6. FTO

Het Farmacotherapeutisch Overleg (FTO) heeft als doel de kwaliteit en daarmee de veiligheid van medicijnverstrekking door huisartsen en apothekers te bevorderen. Het afgelopen jaar heeft dit tot de volgende resultaten geleid.

FTO 2018	
Aantal deelnemende apothekers	3
Aantal deelnemende huisartsen	11
Niveau FTO	Het FTO heeft niveau 4. Dit betekent regelmatig overleg met toetsing van gemaakte afspraken
In 2018 waren er 6 bijeenkomsten: Bacteriële huidinfecties, Anticonceptie, Therapietrouw, Fluor Vaginalis, Nieuwe Antidiabetica/NHG Standaard, Evaluatie 2018 en Planning 2019	
Over elk van de onderwerpen werden afspraken gemaakt die we aan het eind van het jaar hebben geëvalueerd.	

2.2.7 Overige (zorg)activiteiten

PREPARE studie: onderzoek naar genetica in de eerste lijn

Apotheek Hulp en Joppe werken mee aan de PREPARE studie. In de PREPARE studie wordt onderzocht of het afstemmen van medicijnen op het DNA van patiënten de kans op bijwerkingen verlaagt. De studie wordt uitgevoerd door artsen en apothekers in verschillende landen in Europa (Oostenrijk, Spanje, Griekenland, Groot-Brittannië, Slovenië, Italië en Nederland). 8100 patiënten uit deze landen zullen deelnemen aan deze studie waarvan 1200 in Nederland. De studie is ontworpen in het Leids Universitair Medisch Centrum (LUMC).

PREPARE		
	Hulp	Joppe
Aantal geïnccludeerde patiënten in 2018 in de PREPARE studie	49	22

2.3 Patiëntentrouw



MENU

INLOGGEN IN UW DOSSIER

Vul uw e-mailadres en wachtwoord in.

E-mailadres

Wachtwoord

[Wachtwoord wijzigen of opnieuw instellen](#)

REGISTREREN

INLOGGEN

Patiëntentrouw aan de apotheek betekent dat de patiënt zijn/haar medicijnen ophaalt bij één apotheek. Dit is voor de apotheek niet alleen belangrijk voor klantenbinding, maar ook voor het up-to-date houden van het zorgdossier van de patiënt.

Via de website en de Service Apotheek App kunnen patiënten een persoonlijk dossier aanmaken (persoonlijk account). Hiermee hebben ze altijd een up-to-date overzicht van hun medicatie en kunnen ze online via de huisarts herhaalrecepten aanvragen met één druk op de knop. Ook wijzigingen in het medicatiegebruik kunnen via het

persoonlijk dossier aan de apotheek worden doorgegeven.

Het aanmaken van een persoonlijk dossier is één van de belangrijke instrumenten om patiëntentrouw te bevorderen.

We hebben de website van de apotheek in 2018 verder gepersonaliseerd. Voorbeelden hiervan zijn: openingstijden, apotheeknieuws, het gebruik van banners, profielfoto's apothekers, bezorger en Vichy/La Roche Posay adviseur. Als USP hebben we op de website aangegeven: *'Thuis in de Merenwijk'*. Naast de persoonlijke huisarts van mensen in de wijk is er de huisapothek van de wijk die goed bekend is met de huisartsen en het wel en wee van de Merenwijk.

Ook in 2018 werd bij het overgrote deel van de inwoners van de Merenwijk het magazine *'Leef'* verspreid, het gratis huis aan huis blad van Service Apotheek. Ook in de apotheek zijn exemplaren verkrijgbaar. De apotheek speelt met haar assortiment in op de verkoopacties uit het blad *'Leef'*.

Patiënten met polyfarmacie vormen een belangrijke patiëntengroep in de apotheek. Een inhoudelijk gesprek met deze patiënten, waarbij de apotheker kan laten zien wat hij/zij als zorgverlener betekent, is een zeer goede manier om patiëntentrouw aan de apotheek te versterken. Patiënten geven na een medicatiebeoordeling de apotheek een betere waardering. In 2018 hebben Hulp en Joppe 62 Medicatiebeoordelingen uitgevoerd.

2.4 (Na)scholing

In 2018 heeft 50% van de apothekersassistenten meer dan 8 uur aan nascholing gedaan. Twee assistenten hebben het maximum van 12 uur aan nascholing behaald: 12 uur aan nascholing. Dit resultaat geeft ruimte tot verbetering. Voor 2019 zullen we dan ook opnieuw aandacht geven aan het belang van nascholing voor de assistenten.

3. Kwaliteitsjaarplan 2019

In dit hoofdstuk presenteren wij onze plannen voor het komende jaar. Per doelstelling willen wij het meetbare resultaat en het plan van aanpak weergeven.

Belangrijke doelen voor 2019 zijn

- We streven naar een 8,2 als rapportcijfer bij het klanttevredenheidsonderzoek.
- We doen mee aan de Service Apotheek zorgthema's Astma en COPD, Ramadan en Diabetes en Cardiovasculair risicomanagement.
- We promoten het Service Apotheek huismerk. Concreet betekent dit ons oude huismerk Sandoz uit het zelfzorgassortiment zal verdwijnen.
- We streven naar een verdere groei van het aantal deelnemers aan de Herhaalservice. In de Hulp zitten we al boven de 1000.
- We gaan door met het gebruik van de ServiceWijzer van Service Apotheek (zelfzorgadviezen aan de balie via NControl).
- Het aantal deelnemers aan SARA van Joppe en Hulp kan groeien. Daarvoor zijn nieuwe folders beschikbaar.
- Het aantal patiënten met een persoonlijk dossier op onze website kan ook nog meer groeien. Ook daarvoor zijn nieuwe folders beschikbaar.
- Voor de verschillende zorgverzekeraars gaan we nagenoeg alle MFB's (Medisch Farmaceutische Beslisregels) afhandelen.
- We gaan op dezelfde voet verder met de medicatiebeoordelingen en willen er 60 in 2019 doen.

3.1 Organisatie

3.1.1 Klanttevredenheid

Klanttevredenheid	
Doelstelling	Voor 15 juli 2019 hebben Joppe en Hulp ieder minimaal 80 ingevulde PREM vragenlijsten retour, waarvan 45 enquêtes ingevuld zijn naar aanleiding van een eerste uitgifte en 35 op basis van een herhaaluitgifte.
Beoogd(e) meetbare resulta(a)t(en)	Het rapportcijfer voor de apotheek is minimaal een 8,2
Verantwoordelijk persoon	Apotheker
Overige betrokken medewerkers/personen	Apotheekteam en patiënt
Aanpak (korte beschrijving concrete activiteiten in de apotheek)	Patiënten krijgen per e-mail een uitnodiging, maar ook kan een patiënt zich spontaan melden op de website en voor de betreffende apotheek een vragenlijst invullen m.b.t. de door hem/haar ontvangen dienst van de apotheek. Een selectie van patiënten die de afgelopen maand in de apotheek zijn geweest, wordt uitgenodigd (een patiënt kan slechts eenmaal per jaar voor dezelfde enquête worden uitgenodigd).
Benodigde hulpmiddelen	Internet, PREM-index vragenlijst
Benodigde tijd	Ca. 4 uur per maand
Startdatum	1 januari 2019
Einddatum	31 juli 2019

3.1.2 Merenwijk Herhaalservice

Merenwijk Herhaalservice	
Doelstelling	Voor 31 december 2019 hebben Joppe en Hulp in samenwerking met de huisartsen een (kleine) groei bereikt van het aantal deelnemers aan de Merenwijk Herhaalservice (MHS).
Beoogd(e) meetbare resulta(t)en	De groei van aantal deelnemers aan de Merenwijk Herhaalservice is in 2019 in Joppe en Hulp $\geq 5\%$
Verantwoordelijk persoon	Apotheker
Overige betrokken medewerkers/personen	Apotheekteam en patiënt
Aanpak (korte beschrijving concrete activiteiten in de apotheek)	Bij het afhalen van herhaalmedicatie worden cliënten aan de balie uitgenodigd om deel te nemen aan de Herhaalservice. Ook worden patiënten uitgenodigd om deel te nemen door middel van folders in het Joppe en door middel van folders en posters in de Hulp.
Benodigde en beschikbare hulpmiddelen	Folders, Poster
Benodigde tijd	Ca. 2 uur per maand
Startdatum	1 januari 2019
Einddatum	31 december 2019

3.1.3 Evaluatie en optimalisatie Smart Filling

Evaluatie en optimalisatie Smart Filling	
Doelstelling	In de 2 ^e helft van 2019 zal worden onderzocht of de herhaalrecepten buiten de Merenwijk Herhaalservice van Apotheek 't Joppe via Smart Filling in de Hulp kunnen worden verwerkt, op welke wijze wij fouten tijdens Smart Filling werkzaamheden kunnen voorkomen en op welke wijze onze werkwijze het meest efficiënt is.
Beoogd(e) meetbare resulta(t)en	In de 2 ^e helft van 2019 is de verwerkingstijd van de herhaalservice order van beide apotheken 4 dagdelen (Hulp 2-3 en Joppe 1-2 dagdelen), is de verwerkingstijd van de receptorder per apotheek één dagdeel, is het aantal fouten tijdens SF werkzaamheden afgenomen met 30% en is de SF voorraad is geoptimaliseerd
Verantwoordelijk persoon	Apotheker
Overige betrokken medewerkers/personen	Apotheekteam
Aanpak (korte beschrijving concrete activiteiten in de apotheek)	In samenwerking met adviseurs van NControl zullen we waar mogelijk het werkproces efficiënter maken en de samenstelling van de Smart Filling voorraad optimaliseren. Na inventarisatie van de beschikbare verwerkingscapaciteit in de Hulp zal in overleg met de apotheker(s) van Joppe worden bekeken of de verwerking met Smart Filling voor Joppe kan worden uitgebreid.
Benodigde en beschikbare hulpmiddelen	NControl en Smart Filling programma's Adviseurs NControl voor Smart Filling
Benodigde tijd	Ca. 8 uur per maand
Startdatum	1 januari 2019
Einddatum	31 december 2019

3.2. Farmaceutische patiëntenzorg

Voor de volgende onderdelen zal gedurende het jaar 2019 door de apotheek o.a. op basis van NControl gegevens de volgende gegevens worden geanalyseerd.

3.2.1. Medicatie beoordelingen

Medicatie beoordelingen	
Doelstelling	Aan het eind van 2019 hebben Hulp en Joppe 60 medicatiereviews uitgevoerd volgens de STRIP-methode deze vastgelegd in NControl.
Beoogd(e) meetbare resulta(a)t(en)	Aan het einde van 2019 zijn 40-80 medicatiereviews gedaan (we zetten in op jaarlijkse groei). De resultaten en interventies worden vastgelegd in NControl (SAMRT).
Verantwoordelijk persoon	Apotheker
Overige betrokken medewerkers/personen	Huisarts (POH) en patiënt. Afspraken met de apotheker voor patiënten van Gezondheidscentrum Merenwijk worden gemaakt door de praktijkassistente van de huisartsen.
Aanpak (korte beschrijving concrete activiteiten in de apotheek)	Vanuit NControl worden patiënten geselecteerd die voldoen aan de criteria van de zorgverzekeraars en IGJ om voor een medicatiebeoordeling in aanmerking te komen. Per patiënt worden de van toepassing zijnde MFB's en het Medicatie Evaluatie Profiel getoond, zodat het gebruik van de patiënt geanalyseerd kan worden. De geselecteerde patiënten zullen worden uitgenodigd voor een adviesgesprek met de apotheker om volgens de STRIP-methode de gehele medicatie te bespreken. Na goedkeuring van de patiënt wordt de farmaceutische anamnese besproken met de behandelend huisarts om te komen tot een farmaceutisch behandelplan. De uitkomsten worden vastgelegd in een verslag.
Benodigde en beschikbare hulpmiddelen	Vastlegging in NControl (SAMRT) Pharmacom Q Module voor lijst met patiënten
Benodigde tijd	Ca. 2 uur per patiënt
Verplichtingen	- Volgen van nascholing m.b.t. polyfarmacie
Startdatum	1 januari 2019
Einddatum	Continu proces

3.2.2. Terhandstelling met Begeleidingsgesprek

Terhandstelling met Begeleidingsgesprek	
Doelstelling	Eind 2019 zijn alle Begeleidingsgesprekken uitgevoerd en vastgelegd in AIS of NControl.
Beoogd(e) meetbare resulta(a)t(en)	Het Begeleidingsgesprek is geslaagd als de patiënt weet hoe hij/zij om moet gaan met de nieuw gestarte medicatie, therapietrouw is en zich bewust is dat er een gesprek heeft plaatsgevonden. De doelstelling is behaald als bij de patiënten die een Begeleidingsgesprek Nieuw Geneesmiddel hebben gehad de waardering hiervoor in het PREM klantentevredenheidsonderzoek tenminste een 8,1 is (landelijke benchmark in 2018).
Verantwoordelijk persoon	Apothekersassistente(n) en apotheker

Overige betrokken medewerkers/personen	Apotheekteam
Aanpak (korte beschrijving concrete activiteiten in de apotheek)	In het AIS zullen patiënten worden geselecteerd die voldoen aan de criteria voor een Begeleidingsgesprek I (nieuw geneesmiddel of langer dan 12 maanden geleden dat geneesmiddel is gebruikt).
Benodigde en beschikbare hulpmiddelen	NControl (prestatie 2 module) Optioneel E-learning eerste en tweede uitgifte
Benodigde tijd	Ca. 5-10 minuten per patiënt
Optioneel	Pop-up ondersteuning via de computer
Startdatum	1 januari 2019
Einddatum	Continu proces

3.2.3. Instructie patiënt UR-geneesmiddel- gerelateerd hulpmiddel

Instructie patiënt UR-geneesmiddel- gerelateerd hulpmiddel	
Doelstelling Beoogd(e) meetbare resulta(t)en	Eind 2019 is een instructie UR-geneesmiddel gerelateerd hulpmiddel uitgevoerd en vastgelegd bij 80% van alle eerste uitgiftes voor inhalatiemiddelen. Bij voorzetting na een eerste uitgifte streven we ernaar om bij tenminste 30% van de patiënten een Tweede Uitgifte Begeleiding uit te voeren en vast te leggen. De prestatie zal vastgelegd en gemeten worden met behulp van NControl. Hierin worden alle gedane acties vastgelegd, evenals de afwijkingen. De instructie UR-geneesmiddel gerelateerd hulpmiddel is geslaagd als de patiënt weet hoe hij om moet gaan met zijn nieuw gestarte hulpmiddel en zich bewust is dat er een instructie heeft plaatsgevonden. De doelstelling is behaald als bij de patiënten die een instructie UR-geneesmiddel gerelateerd hulpmiddel hebben gehad de waardering hiervoor in het PREM klantentevredenheidsonderzoek tenminste een 8,1 is (landelijke benchmark in 2018).
Verantwoordelijk persoon	Apothekersassistente(n) en apotheker
Overige betrokken medewerkers/personen	Apotheekteam
Aanpak (korte beschrijving concrete activiteiten in de apotheek)	In NControl zullen patiënten worden geselecteerd die voor een instructie van UR-geneesmiddel gerelateerd hulpmiddel in aanmerking komen. Aan de hand van een aantal vragen zal de prestatie vastgelegd worden.
Benodigde en beschikbare hulpmiddelen	NControl (prestatie 3 module) Inhalatietraining IMIS Inhalatieprotocollen LAN/IMIS
Benodigde tijd	Ca. 5-10 minuten per patiënt.
Verplichtingen	Vastlegging in NControl
Startdatum	1 januari 2019
Einddatum	Continu proces

3.2.4. Medicatie-evaluatie bij geneesmiddeldistributiesysteem (GDS)

Medicatie-evaluatie bij geneesmiddeldistributiesysteem (GDS)	
Doelstelling (SMART)	Eind 2019 1. hebben alle nieuwe patiënten met een Medicatierol een intake gesprek gekregen waarin het gebruik van de rol is uitgelegd en er afspraken gemaakt zijn over o.a. eventuele bezorging en vakanties en waarvan de oude medicijnen retour genomen zijn. 2. hebben alle nieuwe patiënten na de intake telefonisch een evaluatie gekregen (dekking: 95%). 3. is bij alle bestaande patiënten een jaarevaluatie uitgevoerd en vastgelegd in het patiëntendossier (dekking >80%).
Beoogd(e) meetbare resulta(a)t(en)	Het intakegesprek wordt vastgelegd in een digitaal patiëntendossier. Een evaluatie vindt plaats 2-4 weken na start en daarna minimaal jaarlijks en bij aanwijzing van problemen. Iedere evaluatie wordt vastgelegd. De evaluatie is geslaagd als bij alle nieuwe patiënten de intake, evaluatie en van toepassing zijnde MFB's zijn afgerond en vastgelegd.
Verantwoordelijk persoon	Apotheker(s) Joppe
Overige betrokken medewerkers/personen	Huisarts (praktijkverpleegkundige), thuiszorg, specialisten en patiënt/verzorger. Ondersteuning van apotheekteam.
Aanpak (korte beschrijving concrete activiteiten in de apotheek)	Vanuit NControl worden patiënten geselecteerd die voor een medicatie-evaluatie in aanmerking komen. Hierbij komen de volgende onderdelen aan bod: 1. Intakegesprek 2. Evaluatie gesprek, 2-4 weken na start GDS 3. Jaarevaluatie, incl. afhandeling MFB's 4. Verstrekken van een actueel totaal medicatie-overzicht 5. Verzorging van autorisatie door de voorschrijver Alles wordt vastgelegd in het digitaal patiëntendossier in NControl.
Benodigde en beschikbare hulpmiddelen	Vastlegging in NControl (Zorg+), MFB's.
Benodigde tijd	30-45 min per patiënt.
Verplichtingen	Afhandeling en vastlegging in NControl.
Startdatum	1 januari 2019
Einddatum	31 december 2019

3.2.5. Medisch Farmaceutische Beslisregels (MFB's) in Zorg+

MFB's																																																																																			
Doelstelling	Afgehandelde MFB's voor patiënten van CZ, DSW, Menzis, VGZ, ONVZ, Zorg en Zekerheid en Zilveren Kruis in 2019:																																																																																		
Beoogd(e) meetbare resulta(t)en	○ Acuut: ≥ 90% afgehandeld ○ Planbaar: ≥ 90% afgehandeld ○ STOP MFB's: ≥ 90% afgehandeld ○ SeNIOR MFB's: ≥ 90% afgehandeld Afgehandelde 11 MFB's voor patiënten van Zilveren Kruis: ○ 60% afgehandeld De afhandelingen van de MFB's zullen vastgelegd worden met behulp van NControl. Hierin worden alle gedane acties vastgelegd, evenals de afwijkingen. De MFB's zorgen er voor dat risicogroepen volgens de geldende richtlijnen worden behandeld.																																																																																		
Verantwoordelijk	Apothekersassistenten en apotheker																																																																																		
Overige betrokkenen	Apotheekteam, huisarts, specialist																																																																																		
Aanpak (korte beschrijving concrete activiteiten in de apotheek)	In NControl zullen patiënten worden geselecteerd waarbij één of meerdere vooraf vastgestelde MFB's van toepassing zijn. Er zal in 2019 ook gebruik gemaakt gaan worden van pop-ups (NAAlerts) om bij het aanschrijven al geattendeerd te worden op een MFB. Met alle zorgverzekeraars is de landelijke set van 26 MFB's afgesproken. ▶ Aanvullende MFB's de Friesland Zorgverzekeraar Voor de Friesland Zorgverzekeraar zijn voor alle NFZ apotheken 3 aanvullende MFB's van toepassing. Hiervoor is een doelstelling van toepassing van 80% afhandeling op 31-12-2019, resp. 31-12-2020. <table><thead><tr><th colspan="2">Medisch farmaceutische beslisregels</th><th>DE FRIESLAND ZORGVERZEKERAAR</th></tr></thead><tbody><tr><td>EU Simvastatine 40 mg</td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>Patiënten > 70 jaar Nierfunctie bekend</td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>Vitamine D bij patiënten > 70 jaar</td><td></td><td>X</td></tr></tbody></table> ▶ STOP MFB's VGZ Voor VGZ zijn voor alle NFZ apotheken 2 STOP MFB's van toepassing. De effectiviteit van deze MFB's wordt geëvalueerd. Bij gebleken ineffectiviteit worden nieuwe STOP MFB's uitgevoerd. Voor deze MFB's geldt een afhandeling van 90% op 31-12-2019, resp. 31-12-2020. <table><thead><tr><th colspan="2">Medisch farmaceutische beslisregels/zorgafspraken</th><th>VGZ</th></tr></thead><tbody><tr><td colspan="3">STOP MFB's</td></tr><tr><td>P2Y12-antagonisten gebruik langer dan 12 maanden</td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>Anticholinergica zonder catheter gebruik langer dan 6 maanden</td><td></td><td>X</td></tr></tbody></table> ▶ STOP MFB's CZ Voor CZ zijn voor alle NFZ apotheken 6 STOP MFB's van toepassing. Deze STOP MFB's zijn gebaseerd op Richtlijnen en standaarden. Hiervoor is een doelstelling van toepassing van 90% afhandeling op 31-12-2019, resp. 31-12-2020. Daarnaast dienen de instructies van NFZ opgevolgd te worden. Het is belangrijk om bij deze patiënten de betreffende geneesmiddelen te evalueren met de behandelend arts en daar waar mogelijk te stoppen. Alleen die patiënten tellen mee, die na de afhandeling van de STOP MFB ook geen verstrekking van het betreffende geneesmiddel meer hebben gehad. <table><thead><tr><th colspan="2">Medisch farmaceutische beslisregels/zorgafspraken</th><th></th></tr></thead><tbody><tr><td colspan="3">STOP MFB's</td></tr><tr><td>P2Y12-antagonisten gebruik langer dan 12 maanden</td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>Bisfosfonaten gebruik langer dan 5 jaar</td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>Alfablokkeers gebruik langer dan 12 maanden</td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>Anticholinergica zonder catheter gebruik langer dan 6 maanden</td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>Rivastigmine gebruik langer dan 6 maanden</td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>Antidepressiva gebruik langer dan 12 maanden</td><td></td><td>X</td></tr></tbody></table> ▶ STOP MFB's Zorg en Zekerheid/ENO (VRZ) buitengebied en Zorg en Zekerheid binnengebied Voor Zorg en Zekerheid zijn voor alle NFZ apotheken 4 STOP MFB's van toepassing. Hiervoor is een doelstelling van toepassing van 90% afhandeling op 31-12-2019, resp. 31-12-2020. <table><thead><tr><th colspan="2">Aanvullende MFB's</th><th>Zorg en Zekerheid Buitengebied</th><th>Zorg en Zekerheid Binnengebied</th></tr></thead><tbody><tr><td colspan="4">STOP MFB's</td></tr><tr><td>P2Y12-antagonisten gebruik langer dan 12 maanden</td><td></td><td>X</td><td>X</td></tr><tr><td>Alfablokkeers gebruik langer dan 12 maanden</td><td></td><td>X</td><td>X</td></tr><tr><td>Anticholinergica zonder catheter gebruik langer dan 6 maanden</td><td></td><td>X</td><td>X</td></tr><tr><td>Rivastigmine gebruik langer dan 6 maanden</td><td></td><td>X</td><td>X</td></tr></tbody></table> ▶ SARA is gecontracteerd voor CZ en Zilveren Kruis. Voor CZ geldt dat deze prestatie mag worden gedeclareerd na deelname van de patiënten na de tweede uitgifte. Declaratie mag maximaal 1x per jaar per patiënt onafhankelijk van het aantal indicatiegebieden. Er volgt voor 2019 nog een nieuwe prestatiebeschrijving. Bij een marktaandeel van 100% kan de apotheek maximaal 500 patiënten declareren. <table><thead><tr><th colspan="2">Medisch farmaceutische beslisregels/zorgafspraken</th><th></th><th>Zilveren Kruis</th></tr></thead><tbody><tr><td colspan="2">SARA Astma COPD</td><td>X</td><td>X</td></tr></tbody></table>			Medisch farmaceutische beslisregels		DE FRIESLAND ZORGVERZEKERAAR	EU Simvastatine 40 mg		X	Patiënten > 70 jaar Nierfunctie bekend		X	Vitamine D bij patiënten > 70 jaar		X	Medisch farmaceutische beslisregels/zorgafspraken		VGZ	STOP MFB's			P2Y12-antagonisten gebruik langer dan 12 maanden		X	Anticholinergica zonder catheter gebruik langer dan 6 maanden		X	Medisch farmaceutische beslisregels/zorgafspraken			STOP MFB's			P2Y12-antagonisten gebruik langer dan 12 maanden		X	Bisfosfonaten gebruik langer dan 5 jaar		X	Alfablokkeers gebruik langer dan 12 maanden		X	Anticholinergica zonder catheter gebruik langer dan 6 maanden		X	Rivastigmine gebruik langer dan 6 maanden		X	Antidepressiva gebruik langer dan 12 maanden		X	Aanvullende MFB's		Zorg en Zekerheid Buitengebied	Zorg en Zekerheid Binnengebied	STOP MFB's				P2Y12-antagonisten gebruik langer dan 12 maanden		X	X	Alfablokkeers gebruik langer dan 12 maanden		X	X	Anticholinergica zonder catheter gebruik langer dan 6 maanden		X	X	Rivastigmine gebruik langer dan 6 maanden		X	X	Medisch farmaceutische beslisregels/zorgafspraken			Zilveren Kruis	SARA Astma COPD		X	X
Medisch farmaceutische beslisregels		DE FRIESLAND ZORGVERZEKERAAR																																																																																	
EU Simvastatine 40 mg		X																																																																																	
Patiënten > 70 jaar Nierfunctie bekend		X																																																																																	
Vitamine D bij patiënten > 70 jaar		X																																																																																	
Medisch farmaceutische beslisregels/zorgafspraken		VGZ																																																																																	
STOP MFB's																																																																																			
P2Y12-antagonisten gebruik langer dan 12 maanden		X																																																																																	
Anticholinergica zonder catheter gebruik langer dan 6 maanden		X																																																																																	
Medisch farmaceutische beslisregels/zorgafspraken																																																																																			
STOP MFB's																																																																																			
P2Y12-antagonisten gebruik langer dan 12 maanden		X																																																																																	
Bisfosfonaten gebruik langer dan 5 jaar		X																																																																																	
Alfablokkeers gebruik langer dan 12 maanden		X																																																																																	
Anticholinergica zonder catheter gebruik langer dan 6 maanden		X																																																																																	
Rivastigmine gebruik langer dan 6 maanden		X																																																																																	
Antidepressiva gebruik langer dan 12 maanden		X																																																																																	
Aanvullende MFB's		Zorg en Zekerheid Buitengebied	Zorg en Zekerheid Binnengebied																																																																																
STOP MFB's																																																																																			
P2Y12-antagonisten gebruik langer dan 12 maanden		X	X																																																																																
Alfablokkeers gebruik langer dan 12 maanden		X	X																																																																																
Anticholinergica zonder catheter gebruik langer dan 6 maanden		X	X																																																																																
Rivastigmine gebruik langer dan 6 maanden		X	X																																																																																
Medisch farmaceutische beslisregels/zorgafspraken			Zilveren Kruis																																																																																
SARA Astma COPD		X	X																																																																																
Benodigde hulpmiddelen	NControl (Zorg+)																																																																																		
Benodigde tijd	Ca. 5-15 minuten per patiënt																																																																																		
Verplichtingen	Vastlegging in NControl																																																																																		
Startdatum	1 januari 2019																																																																																		
Einddatum	31 januari 2020																																																																																		

3.2.6. FTO

FTO	
Doelstelling (SMART)	6 bijeenkomsten in 2019. Handhaving van FTO 4 niveau.
Beoogd(e) meetbare resulta(a)t(en)	Aan de hand van een jaarplanning zullen in 2019 de volgende onderwerpen aan bod komen: - Oogmedicatie - Bariatrische chirurgie en medicijnen - Levercirrose en leverfunctiestoornissen - Baxtermedicatie/medicatie rol - Oppervlakkige en diepveneuze trombose - Evaluatie 2019 en Planning 2020 Met behulp van prescriptiecijfers worden eerder gemaakte afspraken geëvalueerd en bijgesteld en nieuwe afspraken gemaakt. Deze worden middels notulen vastgelegd.
Verantwoordelijk persoon	Apotheker
Overige betrokken medewerkers/personen	Huisartsen
Aanpak (korte beschrijving concrete activiteiten in de apotheek)	Iedere bijeenkomst wordt voorbereid door apotheker en huisarts. Waar mogelijk worden prescriptiecijfers gebruikt.
Benodigde en beschikbare hulpmiddelen	Prescriptiecijfers
Benodigde tijd	Ca. 1-2 uur voorbereiding per bijeenkomst
Verplichtingen	Vaste planning, agenda, notulen en evt. afspraken
Startdatum	1 januari 2019
Einddatum	31 december 2019

3.2.7 Zorgthema's

Zorgthema's	
Doelstelling	Door de inzet van Service Apotheek zorgthema's willen we de rol van de apotheek als zorgverlener versterken en door onze deskundige dienstverlening patiëntentrouw aan de apotheek bevorderen.
Beoogd(e) meetbare resulta(a)t(en)	Er zijn in 2019 3 zorgthema's van Service Apotheek waar we aan meedoen: Astma/COPD, Ramadan en Diabetes/CVRM
Verantwoordelijk persoon	Apotheker
Overige betrokken medewerkers/personen	Apotheekteam
Aanpak (korte beschrijving concrete activiteiten in de apotheek)	We maken gebruik van de informatiematerialen die we krijgen van Service Apotheek. Via het kwartaalbericht Nascholingen worden assistenten attent gemaakt op de e-learnings die belangrijk zijn voor de zorgthema's.
Benodigde en beschikbare hulpmiddelen	Nascholingsportaal Service Apotheek Informatiemateriaal Service Apotheek
Benodigde tijd	Vorbereiding: 2 uur
Startdatum	01-01-2019
Einddatum	31-12-2019

3.2.8 SARA: zorg voor astma en COPD patiënten

SARA	
Doelstelling	Eind 2019 hebben we ≥ 30 patiënten als deelnemer aan SARA.
Beoogd(e) meetbare resulta(a)t(en)	De SARA deelnemers maken een persoonlijk dossier aan via de website of de App van Service Apotheek. SARA ondersteunt vanuit de apotheek de patiënt met astma en COPD met/door optimale begeleiding. De begeleiding vindt deels digitaal plaats in het persoonlijk dossier van de patiënt en deels in de apotheek door middel van de eerste, tweede en vervolgitgifte begeleiding van astma en COPD medicatie.
Verantwoordelijk persoon	Apothekersassistente(n) en apotheker
Overige medewerkers	Apotheekteam
Aanpak (korte beschrijving concrete activiteiten in de apotheek)	Via een Pop-up wordt de assistent geattendeerd op een kandidaat voor SARA. Voor een patiënt die deelneemt wordt een persoonlijk dossier aangemaakt. Als de patiënt aangemeld is, krijgt hij/zij na 14 dagen een vragenlijst over de ervaring met het gebruik van het geneesmiddel. Als de patiënt ingevuld heeft in de vragenlijst dat hij/zij gestopt is, ernstige bijwerkingen ervaart of moeite heeft met inhaleren komt er direct een protocol in de actielijst voor de apotheek. Op deze wijze wordt de patiënt zowel digitaal als persoonlijk begeleid bij het gebruik van het nieuwe inhalatiemiddel.
Beschikbare hulpmiddelen	NControl. E-learning astma/COPD. Webinar Tips & Trics SARA
Benodigde tijd	Ca. 5-10 minuten per patiënt
Startdatum	1 januari 2019
Einddatum	31 december 2019

3.3 Patiëntentrouw

Service Apotheek huismerk

Het huismerk van Service Apotheek zelfzorgproducten zal ook in 2019 een belangrijk onderdeel zijn van ons zelfzorgassortiment. Met een eenduidig merk wat staat voor kwaliteit en deskundigheid willen we dat onze cliënten de apotheek kiezen als voorkeursleverancier voor zelfzorgadvies en zelfzorgproducten.

ServiceWijzer

Bij het afhandelen van zelfzorgvragen maken we gebruik van ServiceWijzer, een online hulpmiddel van Service Apotheek waarin de KNMP zelfzorgstandaarden op een praktische wijze weergegeven zijn.

Vichy en La Roche Posay

In apotheek Tot hulp der menschheid bieden we producten van Vichy en La Roche Posay aan. Dit voorziet in een behoefte van onze cliënten. Deze kwaliteitsproducten zijn namelijk alleen bij de apotheek te krijgen. Er zijn 2 gespecialiseerde assistenten die deskundig advies op maat kunnen geven.



Website (en -shop)/Service Apotheek App

De SA website en de SA-App zijn belangrijk om 24/7 in contact te komen met de apotheek. We zien het aanmaken van een Persoonlijk Dossier (account) via de site of App als een belangrijke service voor de patiënt. Een patiënt met een Persoonlijk Dossier kan afleveroverzichten inzien, wijzigingen doorgeven, herhaalrecepten aanvragen en herinneringen van innamemomenten instellen. In 2019 willen we het aantal geverifieerde Persoonlijke Dossiers verder laten groeien.



3.4 Opleidingen

3.4.1 Scholingsplan Apotheek

Scholing blijft een aandachtspunt voor de assistentes. Kennis van aandoeningen en geneesmiddelen is per slot cruciaal voor het goed uitoefenen van hun functie.

De richtlijn voor het minimaal aantal uren nascholing zal in 2019 worden verhoogd naar 12 uur.

Eind 2019 willen we dat 80% van de assistenten ≥ 10 uur nascholing heeft gedaan.

Scholingsplan van de apotheek	
Doelstelling	Voor apothekers en apothekersassistenten is individuele scholing een belangrijk aandachtspunt. De apotheker houdt zich hierbij aan de KNMP richtlijnen. Van de assistent wordt verwacht dat zij 12 uur aan individuele nascholing volgt.
Betrokkenen	Apothekersassistenten en apothekers
Aanpak	De scholing kan bestaan uit online of klassikale cursussen. Er zijn verschillende online aanbieders. De klassikale scholing wordt meestal verzorgd door het SBA. Een overzicht met de scholingsactiviteiten van de assistenten zal per kwartaal worden rondgestuurd.
Benodigde hulpmiddelen	Deelrapporten en Evaluatie Scholing 2019 voor assistenten en PE Online voor de apothekers.
Benodigde tijd	Per assistent 12 uur individuele scholing per jaar Voor een apotheker 40 uur nascholing per jaar
Startdatum	1 januari 2019
Einddatum	31 december 2019

4. Slotwoord

De apotheken Merenwijk hebben als doel om voorkeursapotheek te zijn voor de bewoners van de Merenwijk en Leiden Noord. Wij realiseren ons dat dit niet vanzelfsprekend is.

Wij willen onze voorkeurspositie waarmaken door het aanbieden van goede farmaceutische zorg op maat. Snel, als het snel kan en met meer tijd bij een BNG of overige begeleiding, en altijd op maat en persoonlijk en met goede, onderscheidende kwaliteit. Hiermee willen wij onze rol in de eerstelijns (farmaceutische) zorg in de Merenwijk bevestigen en versterken.