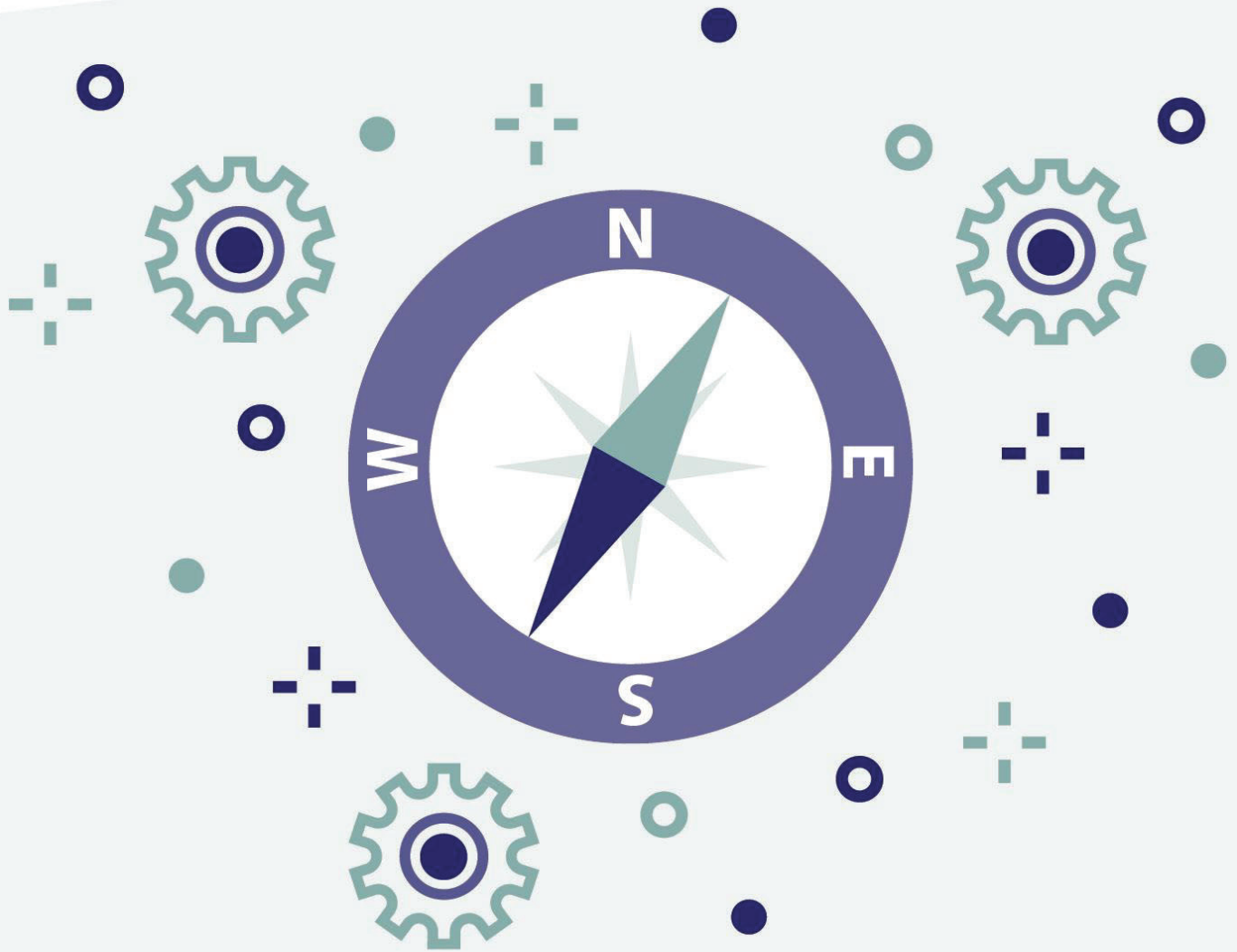




Onderdeel van
Mosadex Groep



Kwaliteitsjaarrapport

Service Apotheek
2019-2020

Versie: mei 2020



Inhoud

1. Kwaliteitsjaarrapport 2019-2020	2
1.1 Missie en visie	2
1.1.1 Onze missie	2
1.1.2 Onze visie	2
1.1.3 Kernwaarden	2
1.2 Strategische doelstellingen	3
2. Onze resultaten van 2019	3
2.1 Topservice	4
2.1.1 Klanttevredenheidsonderzoek (PREM)	4
2.1.2 Zorgthema's	4
2.1.3 Herhaalservice	4
2.1.4 ServiceWijzer	5
2.1.5 Dag van de bezorger	5
2.2 Online kampioen	6
2.2.1 SARA	6
2.2.2 Persoonlijke dossiers/Service Apotheek-app	6
2.2.3 Social media	7
2.3 Sleutelrol eerste lijn	7
2.3.1 Scholing (deskundigheidsbevordering)	7
2.3.2 MFB's, SeNIOR en DREAMeR	7
2.3.3 Stakeholders	8
3. Onze plannen voor 2020	8
3.1 Topservice	9
3.1.1 Klanttevredenheid	9
3.1.2 Zorgthema's	9
3.1.3 Herhaalservice	9
3.1.4 ServiceWijzer	9
3.2 Online kampioen	10
3.2.1 SARA	10
3.2.2 Persoonlijke dossiers	10
3.3 Sleutelrol binnen eerstelijns-geneesmiddelengebruik	10
3.3.1 Scholing	10
3.3.2 Huisartsen en wijkverpleging	10
Meer weten?	12

1. Kwaliteitsjaarrapport 2019-2020

In ons kwaliteitsjaarrapport informeren we u over onze missie en visie, behaalde resultaten in 2019 en plannen voor 2020. 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 2019 zijn 475 apotheken aangesloten op de Service Apotheek-formule, met ruim 800 apothekers en 4500 medewerkers. Gezamenlijk leveren wij zorg aan ongeveer 4.000.000 Nederlanders die in totaal 53.800.000 geneesmiddelen ontvangen.

1.1 Missie en visie

Bij Service Apotheek wordt iedereen gedreven door gezondheid. De farmaceutische zorg kan namelijk altijd beter, gericht en efficiënter. Elke aangesloten apotheek biedt professionele, veilige en innovatieve zorg van hoge kwaliteit.

1.1.1 Onze missie

Onze Service Apothekers zijn de beste farmaceutische experts van Nederland. Zij verbeteren de gezondheid van hun klanten door een veilige en effectieve geneesmiddelbehandeling op maat.

1.1.2 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 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 het gebruik van mijn genees- en hulpmiddelen ga ik naar mijn Service Apotheker".

1.1.3 Kernwaarden

De Service Apotheek formule gaat uit van een heldere missie en visie waar kernwaarden aan ten grondslag liggen. Om onze manier van denken en doen te typeren hebben wij ons DNA vastgelegd in kernwaarden. Dit onderscheidt ons. Service Apotheek is vernieuwend, verbindend en ambitieus. Deze waarden zien we terug in ons gedrag, maar ook in onze



vernieuwend



verbindend



ambitieuus

communicatie en symboliek. Een paar voorbeelden. We streven jaarlijks naar de hoogste klanttevredenheid (PREM). In onze ambitie om de gezondheid van klanten te verbeteren, faciliteren wij studies en onderzoek of voeren dit uit met apothekers uit onze achterban. Daarnaast doneren we jaarlijks een flink bedrag aan een goed doel.

1.2 Strategische doelstellingen

Onze resultaten en doelen zijn georganiseerd rond drie hoofdthema's met het gemeenschappelijke doel het verbeteren van de gezondheid van onze klanten. We zetten vol in op service, op online en op de deskundigheid van de apotheker in de eerste lijn.



Topservice De S van Service

Topservice; de S van Service Apotheek: 24/7 dienstverlenend, gastvrij en deskundig. De positionering van het merk Service Apotheek voor de klant is: 'een toegankelijke service die mij proactief helpt met al mijn vragen over medicatie én gezondheid'. Dit doen we door duidelijk zichtbaar en herkenbaar te zijn, herhaalservice aan te bieden en de klantbeleving te toetsen.



Online kampioen Meer dan koploper

Ook online is onze Service Apotheek hét merk voor de beste openbare apotheek. We zorgen dat e-health toepassingen worden ingezet en daadwerkelijk bijdragen aan onze klantenbinding. Het sluit aan op de behoefte van de hedendaagse zorgconsument. We doen dit door onze patiënten aan te sluiten op ons digitaal zorgprogramma SARA en het uitbreiden van het aantal persoonlijke dossiers door het inzetten van de Service Apotheek-app.



Sleutelrol 1^e lijn Op gebied van farmaceutische zorg

Service Apotheken hebben een sterke positionering als farmaceutisch partner en medebehandelaar van patiënten in de eerste lijn. Dit doen we o.a. door goede implementatie van medicatiebeoordelingen, MFB's (Medisch Farmaceutische beslisregels) en scholing van het apothekerteam.

2. Onze resultaten van 2019

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 onze klantervaringen met klant- en mystery guest onderzoeken. Bij de resultaten van deze onderzoeken staan we stil in dit rapport. Resultaten die passen bij onze ambitie.

2.1 Topservice

We leveren topservice vanuit onze gastvrije en deskundige aanpak.

2.1.1 Klanttevredenheidsonderzoek (PREM)

Erkenning en herkenning door stakeholders (consumenten/patiënten) zien we o.a. terug in hoge klanttevredenheid en klantenfeedback. Om dit te meten hebben Service Apotheken mee gedaan aan de PREM Farmacie (Patient Reported Experience Measures). Uit dit onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek onder alle apotheken in Nederland blijkt dat de Service Apotheken voor het vierde jaar op rij de beste apotheken van Nederland zijn. Op basis van ruim 66.000 respondenten kreeg Service Apotheek een gemiddelde score van 8,3.

Service Apotheken scoren landelijk significant beter op alle thema's, zoals bereikbaarheid en toegankelijkheid (o.a. website), privacy, informatie die aansluit bij de arts en NPS-score. Naast deze klantwaardering stonden maar liefst zes Service Apotheken in de top tien beste apotheken van een onafhankelijk mysteryguest-onderzoek. Dit is uitgevoerd door AMP onder meer dan 200 apotheken.



2.1.2 Zorgthema's



Met zorgthema's laten wij onze klanten de S van Service Apotheek meer beleven/ervaren. Het afgelopen jaar hebben we met zorgthema's extra aandacht gegeven aan onderwerpen, zoals: osteoporose, astma/COPD, ramadan, diabetes en hart- en vaatziekten. Tijdens de zorgthema's

kregen klanten extra zorg en begeleiding vanuit de apotheek aangeboden, zoals controles op inhalatietechniek, aangepaste innameschema's tijdens ramadan en de mogelijkheid om online een afspraak te maken voor controle bloedglucosemeter.



2.1.3 Herhaalservice

Een Service Apotheek wil topservice bieden voor zowel de klanten als de voorschrijvers. De herhaalservice is hierbij onmisbaar. De herhaalservice houdt in dat de medicatie periodiek, pro-actief wordt herhaald en gesynchroniseerd. Hiermee wordt de afhaaltrouw bevorderd. Met de herhaalservice wordt het apotheekproces voor chronische medicatie in de apotheek geautomatiseerd. 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!

Het afgelopen jaar hebben Service Apotheken extra ingezet op het gemak voor de zelfstandige gebruiker die 1-4 geneesmiddelen chronisch gebruikt door het actief aanbieden van de herhaalservice. Met handige instructies, tips voor communicatie en goede afspraken met huisartsen is dit in de meeste apotheken gerealiseerd. Ook in 2020 blijven we hier mee doorgaan.



2.1.4 ServiceWijzer



ServiceWijzer is een online hulpmiddel voor de apothekemedewerker 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. Dit advies op maat inclusief niet-medicamenteuze adviezen kan ook aan de klant worden meegegeven.

ServiceWijzer toegevoegd, waaronder mondaandoeningen en de huidwijzer/droge huid. Daarnaast worden de onderwerpen aangepast naar actuele zorgvragen. Een goed voorbeeld is uitbreiding van de ServiceWijzer jeuk/insectenbeet met vragen over de eikenprocessierups.

In totaal wordt de ServiceWijzer zo'n 110.000 keer per jaar ingezet. Waarbij de vijf meest gebruikte onderwerpen, hoest, maagklachten, allergische rhinitis/hooikoorts, diarree en aambeien zijn.



2.1.5 Dag van de bezorger



De bezorger speelt een belangrijke rol in de klantenbinding en is een verlengde arm van de apotheek bij de patiënt thuis. Daarom introduceerde Service Apotheek dit jaar de 'Dag van de bezorger'. Bijna 200 bezorgers en apothekemedewerkers werden meegenomen in het Service Apotheek gedachtegoed en hoe zij hun rol als "het visitekaartje" van de eigen Service Apotheek kunnen vervullen. Daarnaast werden het privacyaspect en bezorgdilemma's besproken. Na afloop van deze dag kregen de bezorgers een 'bezorgerspas' waarmee ze makkelijker voor patiënten

te herkennen zijn als medewerkers van een Service Apotheek. In de evaluatie is deze dag met een 8,5 beoordeeld.

2.2 Online kampioen

We helpen onze klanten waar en hoe zij dit willen. We sluiten met onze online diensten hier naadloos op aan. Dat is online kampioen zijn. Inmiddels hebben al 200.000 gebruikers hun persoonlijk dossier laten verifiëren. En per dag bereiken we online 8.000 mensen.

2.2.1 SARA

SARA (Service Apotheek Raad en Advies) is de online assistent van Service Apotheek. Na uitleg en instructie over het medicijngebruik in de apotheek, kan de patiënt thuis (24/7) voor extra ondersteuning en persoonlijke begeleiding bij SARA terecht. Met een persoonlijk dossier heeft de patiënt toegang tot de extra begeleiding. Door deelname aan het zorgprogramma verbetert: het inzicht in de ziekte, de medicatie en het effect van de behandeling bij de patiënt. Doordat de apotheek meer te weten komt over de kennis van de patiënt, diens houding ten opzichte van medicijnen, het gebruik van de medicijnen en de gezondheidstoestand, kan de behandeling efficiënter en beter op maat plaatsvinden. Het online en offline SARA-zorgprogramma sluit niet alleen aan bij nieuwe technologie als e-health, maar ook bij de trend op het bieden van meer behandeling op maat.

In 2019 begeleiden we met SARA in totaal 23.000 mensen met astma of COPD in het beter omgaan met hun aandoening en hun medicatie. Van de deelnemers aan het zorgprogramma hebben 8.500 mensen de vragenlijst na 14 dagen ingevuld. Het invullen van de vragenlijst leidt in 30% van de gevallen tot een directe actie, waarbij de apotheek extra begeleiding biedt.



2.2.2 Persoonlijke dossiers/Service Apotheek-app



De Service Apotheek website en Service Apotheek-app zijn het online gezicht van de apotheek. Online beschikbaarheid van producten en diensten wordt steeds belangrijker. Een klant met een persoonlijk dossier kan via de Service Apotheek-app (contact)gegevens en afleveroverzichten inzien, wijzigingen doorgeven, herhaalrecepten aanvragen en herinneringen voor inname momenten instellen. 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.

Beoordelingen en recensies

4,3 van 5 4,4K beoordelingen

★★★★★
Roelof Verton, 7-11-2019

Service app
Geweldig de nieuwe service app helemaal van deze tijd, heel gemakkelijk in gebruik en je kunt online je medicatie bestellen op ieder moment. ... meer

Inmiddels hebben 120.000 mensen de Service Apotheek-app gedownload voor het controleren of verbeteren van hun medicijngebruik. Veel gebruikte functies zijn het



inname-alarm en de Kijksluiter in dossier. Gebruikers beoordelen de app met een 4,3 (van 5) in de Appstore.

2.2.3 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 2019 bereikten we 435.000 mensen op social media met relevante informatie over gezondheid, producten of apotheekinformatie.

2.3 Sleutelrol eerste lijn

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

2.3.1 Scholing (deskundigheidsbevordering)

Richtlijnen en zorgstandaarden veranderen, net als de wensen van klanten en de eisen van zorgverzekeraars. Daarom moet de kennis van het apotheekteam up-to-date blijven. Scholing geeft de assistenten de benodigde kennis om patiënten te kunnen helpen bij o.a. begeleiding zorgthema's, snelst groeiende patiëntengroepen en verbetert de klanttevredenheid. Scholing is daardoor een belangrijk issue in de eerste lijn.

In 2019 zijn er 14.836 e-learnings met een voldoende afgerond. Hiervan is 92% gemaakt door assistenten en de overige 8% door apothekers. Onder assistenten waren de e-learnings over AVG en privacy in de apotheek en kinderdoseringen het meest populair. Onder apothekers was dit farmacogenetica.



Naast e-learnings is er aan deskundigheid gewerkt middels een eigen Service Apotheek Symposium met als thema: '24/7 zorg vanuit UW apotheek, de on- en offline behandelrelatie van de toekomst'. Tijdens 12 regiobijeenkomsten met als thema 'Service Apotheken gaan voor Topservice en Online Kampioen' zijn apothekers en assistenten samen aan de slag gegaan met AVG, online inrichten van je apotheek en een workshop 'Service gesprek'. Deze workshop was gebaseerd op de principes van de KNMP-richtlijn Consultvoering om meer uit gesprekken met de cliënt te halen. De bijeenkomsten zijn beoordeeld met een 8. Na het succes van de

workshop 'Servicegesprek' is de apotheekteamtraining Consultvoering geïntroduceerd. Dit is een training gericht op de implementatie van de concept KNMP-richtlijn Consultvoering. In het najaar hebben inmiddels 24 apotheken hier al gebruik van gemaakt.

In 2019 zijn weer 15 intervisiegroepen gestart en hebben apotheekteams hun kennis rondom inhalatie-instructie geactualiseerd met een teamtraining in de eigen apotheek.

2.3.2 MFB's, SeNIOR en DREAMer

Het werken met MFB's verhoogt de medicatieveiligheid, draagt bij aan zorg op maat en geeft 10 tot 100 keer meer medicatiewijzigingen dan de klassieke medicatiebewaking.

Er zijn verschillende soorten MFB's: actueel en planbaar (Landelijke set), stop MFB's en SeNIOR MFB's. Middels de STOP MFB's is in 2019 38.000 maal de medicatie van patiënten proactief beoordeeld. In 10% van de gevallen heeft er een wijziging in de medicatie plaatsgevonden waardoor onnodig gebruik van medicatie is voorkomen.

Service Apotheek heeft in 2016 de SeNIOR MFB's ontwikkeld en is in 2017 wetenschappelijk onderzoek gestart naar het effect van deze MFB's. In december 2019 is de wetenschappelijke publicatie van het onderzoek naar de SeNIOR MFB's opgenomen in het tijdschrift *Drugs and Aging*. De SeNIOR MFB's ondersteunen de apotheker bij medicatieveiligheid bij ouderen. Ze selecteren geneesmiddelen die conform de Ephor rapporten minder geschikt zijn voor ouderen en stellen voor om deze om te zetten in een middel dat bij 70+'ers voor minder bijwerkingen zorgt. De belangrijkste punten uit het onderzoek zijn:

- De SeNIOR MFB's dragen aantoonbaar bij aan medicatieveiligheid bij ouderen.
 - MFB's zijn een zinvolle interventie bij de implementatie van richtlijnen.
 - Vooral bij een eerste uitgifte zijn de SeNIOR MFB's zinvol.
 - De samenwerking tussen huisarts en apotheker is essentieel voor goede implementatie.
- In het SeNIOR project zijn 12.000 MFB's afgehandeld. In 9% van de gevallen succesvol.



De afgelopen jaren hebben 35 Service Apotheken mee gewerkt aan de DREAMer-studie; het promotieonderzoek van Sanne Verdoorn. Zij rondde haar promotie af op 13 maart 2019. Dit onderzoek laat zien dat een medicatiebeoordeling waarbij de wensen van de patiënt centraal staan, winst oplevert voor de patiënt én maatschappij.

2.3.3 Stakeholders

Een Service apotheker is een geneesmiddelenexpert en eerstelijnszorgverlener. Goede samenwerking in de eerste lijn komt de patiëntveiligheid en klanttevredenheid ten goede. Huisartsen en wijkverpleging zijn in de eerste lijn de belangrijkste stakeholders voor de apotheek. De samenwerking met de huisarts kan verbeterd worden door bijv. verhogen FTO niveau, samenwerking in de ketenzorg, huisartsenbrieven (bijv. bij zorgthema's of actualiteit) en nierfunctie/labuitwisseling. De samenwerking met de wijkverpleging kan verbeterd worden door bijv. goede afspraken, scholing en digitale toedienlijsten.

Iedere verbetering van de samenwerking in de eerste lijn levert een bijdrage aan de toekomstbestendigheid van de openbare Service Apotheek. Ca. 85% van de apotheken heeft een KPO (ketenpartneronderzoek) uitgevoerd in 2018 of 2019. Het gemiddelde cijfer is 8,3.

3. Onze plannen voor 2020

Samen met ruim 465 Service Apotheken hebben we een gezamenlijke missie om de beste farmaceutische experts van Nederland te zijn. Onze visie is dat voor een toekomstbestendige Service Apotheek de klant zorg, gemak en vertrouwen ervaart. Om dat te ondersteunen, zetten we ons ook dit jaar weer in voor de volgende strategische doelstellingen:

- Topservice; met de S van Service
- Online kampioen; meer dan koploper
- Sleutelrol eerstelijns; op het gebied van farmaceutische zorg



3.1 Topservice



Dit betekent voor de consument een toegankelijke service die hem proactief helpt met al zijn vragen over medicatie én gezondheid'. We laden de S van Service Apotheek: optimale service staat centraal in alles wat we doen. We zijn de gastvrije expert. We zijn toegankelijk (on- én offline) en maken onze deskundigheid zichtbaar. Alles in dienst van 'jouw' gezondheid. We zijn een baken van vertrouwen. 480 apotheken, één merk, online én in de apotheek. We doen dit o.a. door onze hoge klanttevredenheid zichtbaar te maken, onze deskundigheid te tonen, de herhaalservice uit te breiden en goed zelfzorgadvies te geven.

3.1.1. Klanttevredenheid

Erkenning en herkenning door stakeholders (consumenten/patiënten) zien we o.a. terug in hoge klanttevredenheid en klantenfeedback. Daarom doen we in 2020 weer mee aan onafhankelijk onderzoek naar de klanttevredenheid.

Dit betekent voor onze klant: Uw mening telt! Uw mening gebruiken we ter verbetering van onze zorg.

3.1.2. Zorgthema's

Aan de hand van inhoudelijke thema's maken we de deskundigheid in de Service Apotheek zichtbaar en binden we de chronische patiënt aan de apotheek. Dit creëert vertrouwen vanuit de klant in de Service Apotheek. Richting stakeholders in de eerste lijn wordt met de zorgthema's de rol van de apotheker als expert in medicijnen erkend.

Er zijn in 2020 vier zorgthema's namelijk Medicatieveiligheid, Ramadan, Luchtwegen en CVRM/Diabetes.

Dit betekent voor onze klant: Voorlichting! Deskundigheidsbevordering bij apotheker én patiënt door onze geconcentreerde voorlichting in de vorm van zorgthema's.

3.1.3. Herhaalservice

Voor de toekomstbestendigheid van de apotheek is het van belang dat wij de chronische patiënt aan ons verbinden en de regie houden over het herhaalrecept. De gemiddelde apotheek heeft 40% chronische patiënten (1-4 geneesmiddelen) die in aanmerking komen voor de herhaalservice.

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!

3.1.4. ServiceWijzer

ServiceWijzer is een online hulpmiddel waarin de KNMP zelfzorgstandaarden op een praktische wijze weergegeven zijn. Per onderwerp zijn er symptomen weergegeven met advies en bijpassende zelfzorgmiddelen. Door het stellen van de WHAM-vragen wordt het advies geïndividualiseerd. Dit advies op maat inclusief niet-medicamenteuze adviezen kan uitgeprint en meegegeven worden. Naast de zelfzorgstandaarden van de KNMP zijn ook andere onderwerpen opgenomen, zoals vitamines, droge huid, incontinentie, overgang en braces.

Dit betekent voor onze klant: Topadvies! Het beste uniforme zelfzorgadvies op basis van de meest recente richtlijnen.



3.2 Online kampioen

De online propositie van Service Apotheek is een verlenging van de lokale Service Apotheek. Het sluit aan op de behoefte van de hedendaagse zorgconsument. Als formule zijn we in staat om met elkaar innovatie mogelijk te maken. In combinatie met een goede logistiek hebben apotheekteams (weer) voldoende tijd om zorg te verlenen. Alleen die mensen die naar de apotheek willen, komen fysiek naar de apotheek, de rest bedienen we online op maat. We doen dit o.a. door onze patiënten te includeren in SARA, een gepersonaliseerde website en het uitbreiden van het aantal persoonlijke dossiers (Service Apotheek-app).

3.2.1 SARA

SARA is het online en offline zorgprogramma en sluit niet alleen aan bij nieuwe technologie als e-health, maar ook bij de trend op meer behandeling op maat, patiëntparticipatie en zelfmanagement.

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, inhalatie-instructies en pollenverwachting.

3.2.2 Persoonlijke dossiers

We zijn deskundig en toegankelijk en helpen onze klanten zoals zij dat willen, online en offline. Het persoonlijk dossier is de sleutel van onze online dienstverlening op maat. Via het persoonlijk dossier maakt de klant optimaal gebruik van alle informatie, producten en diensten op het kanaal dat hij op dat moment wil: de Service Apotheek-app, de website of de webshop. Het dossier is veilig, compleet en actueel. En online staat de klant in contact met het apotheekteam. Zo realiseren we online ook de ervaring van zorg, gemak en vertrouwen.

Dit betekent voor onze klant: Regie! Controle over medicijnen en medicijninformatie.



3.3 Sleutelrol binnen eerstelijns-geneesmiddelengebruik

Verbetering van de samenwerking met de huisartsen en wijkverpleging lokaal en regionaal levert een bijdrage aan de toekomstbestendigheid van de openbare Service Apotheek. En verstevigt daarmee de sleutelrol van de apotheker als farmaceutische partner en medebehandelaar van de eerstelijnsapatiënt. We doen dit o.a. door kennisbevordering van het apotheekteam en lokale/regionale initiatieven rondom samenwerking in de eerste lijn.

3.3.1 Scholing

Onze deskundigheid is de basis van ons handelen. Daarom faciliteren we scholing in alle mogelijke vormen. Toegespitst op de rol in het apotheekteam.

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.

3.3.2 Huisartsen en wijkverpleging

We werken intensief samen met belangrijke stakeholders uit verschillende disciplines, zoals de huisarts en wijkverpleging.



Onderdeel van
Mosadex Groep

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.



Meer weten?

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



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