

# Mosadex Experience *Pearl Edition*

**Egbert Greving**  
Het maximale uit  
de coöperatie halen

**NChecker als onderdeel  
van de bedrijfsvoering  
van de apotheek**

## Mosadex Experience Een bijzondere editie

# Inhoud



 Ziet u dit icoon?  
Bekijk extra content  
in ons digitale  
magazine!

## Verbondenheid

De donkere dagen aan het eind van het jaar nodigen altijd uit tot een terugblik. Alweer een jaar voorbij. In deze hectische tijden is het goed om tijd te maken voor bezinning. Hoe is het afgelopen jaar verlopen en wat zijn de hoogtepunten?

In dit lustrumjaar van Mosadex Groep springen er voor mij een aantal zaken uit. Dat zijn allereerst de verschillende lustrumlunches. Ontmoetingen met onze leden waar we in een prettige ambiance, vanuit oprechte betrokkenheid, met elkaar van gedachten hebben gewisseld. Dat leidde over en weer tot inzichten. Daarnaast is er natuurlijk de lustrumreis in september naar Dubai. Het is een bijzondere ervaring om met ruim honderd apothekers op pad te gaan, kan ik u zeggen. Net als bij de lustrumlunches kwam ook daar de sterke verbondenheid met Mosadex Groep in de vele gesprekken steeds weer naar voren. We hebben allen belang bij een bloeiende onderneming. Dat vereist dat we als Mosadex Groep alert reageren op de vele ontwikkelingen in de markt. En dat gebeurt bijvoorbeeld met de totstandkoming van het hulpmiddelenbedrijf binnen Mosadex Groep. In dit nummer kunt u hier alles over lezen. En dat is zeker niet de enige grote verandering. Want even stilstaan en terugkijken is goed, maar daarna gaan we met elkaar weer in volle vaart vooruit.

Ik wens u allen goede dagen toe.

Ludwig Castelijns



- 3 Column**  
Ludwig Castelijns
- 4 Lustrumjaar**  
Een terugblik
- 6 Lustrumlunch**  
Egbert Greving  
Service Apotheek
- 9 Tips & tricks NChecker**  
Judith Meijerink-Altena
- 10 Interview**  
Peter Nobel  
Pharme, partner bij geneesmiddelenkortoren

- 11 Interview**  
Mirjam van Schijndel  
*Juiste vraag is vaste prik!*
- 12 Interview**  
Leon Schraeverus  
*ApotheekZorg: volwassen hulpmiddelenpartner*
- 14 Interview**  
Joop Djontono en Liesbeth Ouwerkerk  
*Care4homecare helpt ziekenhuis in Curaçao*
- 16 Nieuws**  
Service Apotheek
- 18 Mosadex Groep milestones 2017**
- 20 Mosadex Experience**  
*Apotheekteam, bedankt!*

## Colofon

Dit is het huisorgaan van Mosadex Groep. Dit magazine verschijnt in print en digitaal. Aan- of afmelden? [Ecommunicatie@mosadex.nl](mailto:Ecommunicatie@mosadex.nl).

De inhoud van dit magazine weerspiegelt niet noodzakelijkerwijs de mening van Mosadex Groep.

### Redactie

Gerda van Beek  
Martine van den Berg  
Angelique Derks  
Marloes Dielis  
Judith Jansen

### Ontwerp en opmaak

Karen Höhner

### Fotografie

Bymarjo  
FotoBrinkman  
Richard van der Woude

### Reacties

[Ecommunicatie@mosadex.nl](mailto:Ecommunicatie@mosadex.nl)

### Kopij

Kopij is van harte welkom. De redactie behoudt zich het recht voor om ingezonden kopij te weigeren of te redigeren.

Mosadex Groep  
De Weegschaal 14  
5215 MN 's-Hertogenbosch  
T +31 88 990 82 00  
[www.mosadexgroep.nl](http://www.mosadexgroep.nl)



# Terugblik op een lustrumjaar!

Dankbaar kijken we terug op ons lustrumjaar. Een jaar waarin we ons 30-jarig lustrum vierden. Al dertig jaar parel in de farmaceutische zorg. Dat hebben we niet alleen bereikt, maar juist samen met u! Bedankt daarvoor! Graag blikken we terug op de mooie momenten die we samen beleefden.

1. Begin dit jaar lanceerden we onze nieuwe website: [mosadexgroep.nl](http://mosadexgroep.nl)
2. Op 27 maart brachten we samen een toast uit op het lustrumjaar, mét Limburgse vlaai.
3. Met de medewerking van apothekers en apothekersassistenten hebben we een nieuwe bedrijfsfilm gemaakt.
4. Heeft u het beste recept voor een lekkere vlaai of taart? Dat was de vraag voor de bakwedstrijd. Ilse Korten won de wedstrijd met kaarten voor Thermae 2000 in Zuid-Limburg, daar waar het dertig jaar geleden begon.
5. Ook dit jaar brachten we drie Mosadex-magazines uit, op papier én digitaal.
6. In april genoten we van de lustrumlunch in Cadzand met als thema 'Samenwerken met zorgorganisaties in de buurt'.
7. In juni organiseerden we een lustrumlunch in Den Haag met en over de Plusapothek.
8. In september was er een lustrumlunch in Bosch en Duin met als thema 'toekomstbeeld'. Lees hier meer over op de volgende pagina's.

Mosadex Experience, Pearl Edition! Bekijk het fotooverslag op pagina 21 in dit magazine.



Egbert Greving, Apothekers Combinatie Veendam en lid van de franchiseraad Service Apotheek

## Service Apotheek op weg naar een TOP-zorg status

De derde lustrumlunch van Mosadex Groep is gecombineerd met de derde vergadering van de franchiseraad van Service Apotheek. Met als thema 'toekomstbeeld'. In een stijlvolle ambiance in Bosch en Duin discussieerden de aanwezigen over het gewenste toekomstbeeld en de weg daar naartoe.

Egbert Greving kijkt met genoegen terug op deze bijeenkomst. "Het is goed om aan de bestuurder van Mosadex Groep te laten zien waarmee we bezig zijn bij Service Apotheek. Verder was het waardevol dat, naast mijn mede-franchiseraadleden, de directies van Service Apotheek en NControl bij deze bijeenkomst waren. Het is inspirerend om samen stil te staan bij wat we bereikt hebben, maar ook om de toekomst te bediscussiëren. Waar staan we bij het volgende lustrum als Service Apotheek-formule en wat hebben we daarbij nodig van Mosadex Groep?"

### En? Wat is daarop het antwoord?

"We willen echt onderscheidend zijn met ons aanbod. De centrale vraag is waarom een medicijngebruiker zou kiezen voor een Service Apotheek? Dan is het belangrijk dat je onderscheidend

vermogen hebt en de verwachtingen van de klant overtreft. Dat betekent dat we nog meer en sneller de transitie moeten maken van logistiek-gedreven naar zorg-gedreven. Dus optreden als farmaceutisch specialist."

### Dat gebeurt nu toch al?

"Ja, zeker, zoals op het gebied van poly-farmacie, de medicatiebeoordelingen, de overleggen met huisartsen. Dat breidt zich steeds verder uit en daarbij moeten we nog meer de focus leggen op het lokaal faciliteren van de geneesmiddelengebruiker. Daarin moeten we ook het personeel meenemen, ook voor hen is dat een cultuuromslag. We moeten als farmaceutisch zorgverlener een gelijkwaardige partner zijn in de zorgketen, misschien zelfs wel als voorschrijver op basis van de diagnose. Zeker gezien de ontwikkelingen naar personalized medicine kunnen we een belangrijke rol spelen. Dat vereist overigens wel goede ICT. We moeten naar ICT 3.0."

### Bedoel je niet 2.0?

"Nee, ik bedoel echt 3.0. Zeer geavanceerde systemen zijn noodzakelijk om op basis van bijvoorbeeld een genenpas-

poort of labwaarden de juiste afweging te kunnen maken voor medicatie. Juist met geavanceerde data kunnen we toegroeien naar een TOP-zorg status. In mijn optiek moeten we bij Service Apotheek niet streven naar zoveel mogelijk apotheken, maar naar zoveel mogelijk apotheken die voldoen aan dat hoge serviceniveau.

"ICT in de zorg gaat heel langzaam. Daar hebben we het over gehad. Met elkaar maakten we tijdens de lustrumlunch de vergelijking met de Tesla. Of met Amazon.com die nu in de VS medicijnen gaat leveren. Het veld heeft behoefte aan snellere ontwikkeling. Op breed gebied; denk aan AIS, aan social media en patiëntportalen. We willen de apotheken online verbinden met de klanten op gebied van deskundigheid en logistiek gemak. De apotheek kan het totaaloverzicht van de geneesmiddelen van de patiënt bieden. Daarin zit ons onderscheidend vermogen en daarvoor hebben we echt ICT 3.0 nodig.

### Wat is daarbij de rol van Mosadex Groep?

"Mosadex Groep met haar mooie dochterbedrijven levert dagelijks een grote bijdrage aan de organisatie van de farmaceutische zorg. NControl verzorgt hierin de ICT-ondersteuning voor Service Apotheek. De uitdaging voor Mosadex Groep is dat door goede communicatie en samenwerking iedereen steeds dezelfde visie en doelen voor ogen houdt. Dan haal je het maximale uit deze mooie coöperatie."

### De kracht van samen?

"Samen sta je sterker, dat zonder meer. Daarom heb ik bewust gekozen voor de Service Apotheek-formule: met elkaar iets ontwikkelen is slimmer dan ieder voor zich houtje touwtje aan de slag. Tegelijk moet je ook kijken wat je beter apart kunt doen. Dat is niet altijd duidelijk. Neem social media. We moeten vindbaar zijn, onze klanten bevinden zich daar ook. Organiseer je dat centraal of lokaal? En als je online gaat, moet dat goed doordacht gebeuren. De website moet zo zijn ingericht dat de klant makkelijk en snel vindt wat hij zoekt. Een Facebookpagina moet actueel zijn en

direct inspelen op reacties van klanten. De afweging centraal/lokaal speelt ook bij mijn eigen onderneming met zes apotheken. We willen nog meer dan voorheen centraal doen wat centraal kan en lokaal wat lokaal nodig is. Dat vereist ook dat de inrichting van de apotheken passend is.

### Terugkomend op je eerste opmerking: waar staat Service Apotheek bij het volgende lustrum?

"Service Apotheek levert een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van de farmaceutische zorgverlening. Ze doet veel onderzoek en kan zo de KNMP voeden. Dat gaan we verder uitbreiden. Daarnaast is mijn hoop dat Service Apotheek dan een TOP-zorg status heeft, waarbij zorgverzekeraars voor deze kwaliteit willen betalen. Service Apotheek moet zo'n uitstraling hebben dat jonge apothekers daar graag onderdeel van zijn, simpelweg omdat de beste apotheken van Nederland daartoe behoren. Tot slot verwacht ik dat we met ICT een zodanige beweging hebben gemaakt dat onze positie in de keten veilig is gesteld."•



Egbert Greving

"Van logistiek-gedreven naar zorg-gedreven"



## Apotheek De Wetering: “Check de rapportages van NChecker”

Judith Meijerink-Altena

NChecker is onmisbaar voor de apotheek. Het adviseert realtime welk geneesmiddel het beste kan worden geleverd. Dit baseert de applicatie op de overeenkomst met de zorgverzekeraar, mandaatafspraken met Mosadex Groep en de inkoopprijs bij Mosadex. Bij de apotheken beter bekend als: advisering op basis van preferentie-, mandaat- en suboptimaal afspraken.

Het systeem biedt dagelijks rapportages, gebaseerd op de verstrekkingen van de dag ervoor. Een enorme hoeveelheid informatie dus: veel meer dan iemand zelf kan achterhalen. NChecker is een wegwijzer ter ondersteuning van de apotheker. Aan de hand van de rapportages en NAlerts kan men zien hoe een beter bedrijfseconomisch resultaat bereikt kan worden. De rapportages zijn gebaseerd op de verstrekkingen die NControl elke nacht ontvangt vanuit de apotheek. NAlerts worden realtime gegeven tijdens de receptverwerking.

### Assistenten werken met NAlerts

NChecker heeft van elke apotheek de actuele gegevens van de contracten met de zorgverzekeraar (preferentiebeleid, LPG-beleid, etc.) en de overeenkomst met de groothandel (alle soorten mandaatafspraken). Tijdens de receptverwerking komt er op basis van al deze gegevens een keuzeadvies. Het getoonde advies in NAlerts is altijd de beste keuze voor de apotheek op basis van genoemde afspraken. “Alle assistenten werken bij ons met NAlerts”, aldus apotheker Judith Meijerink-Altena van apotheek De Wetering. “In principe leveren we wat NAlert aangeeft, maar wel maken we eerst de huidige voorraad op. En uiteraard gaat altijd de farmaceutische zorg voor: als het in het belang is van de patiënt om iets anders te leveren, dan doen we dat.”

### Vier rapportages

Toch maakt nog niet iedere apotheker volledig gebruik van NChecker. Dat blijkt uit de rapportages in NChecker die elke nacht worden opgesteld. Het gaat om vier rapportages:

- Preferentiebeleidrapportage. Hierin staat vermeld welke geneesmiddelen de apotheek op basis van het preferentiebeleid had moeten afleveren.
- Mandaatrapportage. Hierin staat vermeld welke geneesmiddelen de apotheek op

basis van de mandaatafspraken met Mosadex Groep had moeten afleveren. Hierbij zijn de preferente geneesmiddelen uitgezonderd.

- Suboptimale leveringenrapportage. Dit betreft de brutomarge die een apotheek had kunnen behalen bij een niet-preferent geneesmiddel of mandaatgeneesmiddel als de apotheek het keuzeadvies had gevolgd.
- Winstgevendheid verstrekkingen. Op basis van de verstrekkingen wordt exact berekend wat een winstgevende of verlieslatende verstrekking is.

### Suboptimale leveringenrapportage

“Aan de hand van de suboptimaal rapportage bepaal ik dagelijks wat ik eventueel logistiek moet aanpassen. Door deze rapportage goed te volgen, gebeurt het ook dat ik een bestelling onderschep en kies voor een vervangend artikel. Zoals een ander merk of een Eurospecialité. Niet alles wat bij de rapportages staat aangegeven, is haalbaar. Zoals gezegd maken we ook onze eigen keuzes op basis van farmaceutische zorg. Maar als je kritisch naar de suboptimaal rapportages kijkt, kun je echt betere marges behalen.”

De suboptimale leveringenrapportage is een prima hulpmiddel om het rendement te verbeteren. Het kan om hoge bedragen gaan, zelfs tot honderden euro's per verstrekking. Dat vereist wel dat er regelmatig naar de rapportages moet worden gekeken, liefst elke dag maar zeker tweemaal per week. Dat kan de apotheker zelf doen of overlaten aan een apothekersassistente.

In de suboptimaal rapportage staat wat de apotheek heeft verstrekt en wat hij had moeten verstrekken. Ook wordt per verstrekking het margeverschil getoond. Als voorbeeld: geneesmiddel A is verstrekt met een marge van € 3,-. Het advies was geneesmiddel B met een marge van € 5,-. Het getoonde margeverschil is dan € 2,-. In de rapportage staat ook het suboptimaal bedrag van alle verstrekkingen samen vermeld. “Aan de hand van deze rapportage kijk ik wat er aan welke patiënt is afgeleverd”, stelt Meijerink-Altena. “Soms gaat het om middelen die we niet willen omzetten, maar je komt dankzij de rapportage ook fouten tegen. Dat is een goede extra controle.”

### Tips & tricks

Hoe beter de adviezen worden opgevolgd, hoe korter de rapportages voor de apotheker. Hierbij is het belangrijk om het apothekerteam goed te instrueren. De rapportages kunnen in pdf worden bekeken, maar ook in Excel. Met behulp van de sortering en filtering in Excel is het mogelijk om eigen analyses voor de eigen apotheeksituatie te maken. Zo kun je bijvoorbeeld de benzodiazepines of de anticonceptiva voor jongeren boven de 21 jaar eruit halen of inzoomen op de suboptimale leveringen die vaak voorkomen. Wellicht niet met een groot margeverlies per verstrekking, maar wel als totaal.

### Hulpmiddel

Meijerink-Altena noemt de rapportages handige en onmisbare hulpmiddelen. “Het is voor mij een dagelijks terugkerende controle, net zoals dat het geval is met het bewaken van recepten. Ik zie het als onderdeel van de bedrijfsvoering van de apotheek.”

“Prima hulpmiddel voor een beter rendement”

 **Vragen over NChecker?**  
Stel ze via ons digitale magazine.

# Pharme: partner voor apotheken bij geneesmiddelentekorten

Je baan zien als de leukste functie die er is. En toch hoopt Peter Nobel, Managing Director bij Pharme, dat zijn werk over een aantal jaren overbodig is. “Geneesmiddelentekorten in een land als Nederland zouden niet moeten bestaan.” Als dochter van Medcor valt Pharme onder de Mosadex-paraplu.

Het probleem van geneesmiddelentekorten komt steeds vaker voor, zo tonen ook de cijfers van de SFK (Stichting Farmaceutische Kengetallen). De impact wordt daardoor steeds groter. Dagelijks komen er bij Pharme zeker tientallen verzoeken binnen voor een geneesmiddel dat een apotheek op dat moment niet beschikbaar heeft.

## Op zoek naar een oplossing

“Allereerst inventariseren we de oorzaak van het tekort, op basis van de uitkomst zoeken we naar een oplossing”, geeft Nobel aan. “We kijken eerst naar de oorzaak en zoeken een oplossing binnen Nederland. Dat is ook hetgeen wat ons onderscheidt. We voeren gesprekken met fabrikanten om de beschikbaarheid van geneesmiddelen voor de Nederlandse markt te vergroten. Daarna wenden we ons pas tot de

parallelmarkt. De parallelmarkt wordt vaak gezien als een schimmig gebied, ten onrechte. De parallelbedrijven kunnen echt bijdragen aan het voorkomen van geneesmiddelentekorten in Nederland. Is het middel ook niet via de parallelmarkt verkrijgbaar, dan kijken we of er een farmaceutisch alternatief is met hetzelfde effect. Tot slot wijken we uit naar landen buiten de EU.”

## Synergie tussen Mosadex-bedrijven

Als dochter van Medcor valt Pharme ook onder de Mosadex-paraplu. “Maar wij werken voor alle apotheken”, benadrukt Nobel. “We werken nauw samen met bedrijven binnen Mosadex Groep, zoals Fisher Farma. Door die samenwerking krijgen we vroegtijdig inzicht in de eventuele tekorten, zodat we daarop kunnen anticiperen. De synergie tussen de verschillende dochterbedrijven van Mosadex Groep is van groot belang.”

## Knellende wet- en regelgeving

De huidige wet- en regelgeving schiet tekort, stelt Nobel. “Er is een meldpunt geneesmiddelentekorten, maar alleen een melding is geen oplossing. Het indienen van een registratie duurt zes maanden, een parallelregistratie drie tot zes maanden. Neem de artikel 52-procedure van het CBG: de tijdelijke handelsvergunning. Gebracht als optie voor het geneesmiddelentekort. Maar het is praktisch onmogelijk om hiervan gebruik te maken. De artikel 40-procedure van de IGZ (tijdelijke toestemmingsverklaring voor uitlevering op artsverklaring) die als gangbare procedure zou moeten dienen, kan tot acht weken duren. Het is frustrerend te weten dat de geneesmiddelen wel beschikbaar zijn, maar je deze door beperkende regelgeving niet binnen een redelijke termijn binnen het wettelijke kader naar Nederland kunt halen. Dat valt toch niet uit te leggen aan patiënten?”

## Verontwaardiging

“We zijn gestart vanuit verontwaardiging over het geneesmiddelentekort”, besluit Nobel. “Met de juiste wet- en regelgeving, vroegtijdige signalering en goede samenwerking tussen fabrikanten en groothandels zouden we overbodig zijn.”

 **Tip: vragen over Pharme? Stel ze via ons digitale magazine. Lees meer over Pharme op [www.pharme.nl](http://www.pharme.nl)**



Peter Nobel



Mirjam van Schijndel

## “Prikt u zelf of wordt u geprikt?” Juiste vraag is vaste prik!

Bloedsuiker prikken en insuline spuiten. Met de toename van het aantal mensen met diabetes komt deze handeling steeds vaker voor. Het is belangrijk de veiligheids- en hygiënemaatregelen in acht te nemen. Apothekers en apothekersassistenten spelen hierbij een belangrijke rol.

“Prikt u zelf of wordt u geprikt door iemand anders?” Dat zou de standaardvraag moeten zijn aan iemand die pennaalden of lancetten komt halen in de apotheek. Mirjam van Schijndel, diabetesverpleegkundige en operationeel manager ApotheekZorg: “Dit is cruciaal. Prikaccidenten vormen nog steeds een groot probleem.

*“Prikaccidenten vormen nog steeds een groot probleem”*

### Veiligheidslancetten

“Als iemand een ander moet spuiten of prikken, zijn er verschillende veiligheidslancetten en -pennaalden in de handel”, vervolgt Mirjam, “bijvoorbeeld veilig-

heidspennaalden met een doorzichtige kap (merk Betica). Dan kun je de naald wel zien en kun je de prik precies op de gewenste plek uitvoeren. Gebruik van een veiligheidslancet of -naald voorkomt dat diegene per ongeluk zichzelf kan prikken, en hierdoor ziekteverwekkers, zoals virussen, kunnen worden overgedragen. Prikt de patiënt zichzelf, dan volstaan reguliere producten, zoals prikpenen waar je zelf de naaldjes opzet en afdraait.”

### Nieuwe, scherpe naald

Met nadruk: “Neem altijd een nieuwe naald. Gebruikte naalden zijn bot en erger: ze kunnen ziekteverwekkende stoffen bevatten, met het risico op infecties en ontstekingen. Daarbij: hoe scherper de naald, hoe minder pijnlijk dit is. Zo hebben naalden van Betica een drievoudig geslepen punt. De juiste, zeer scherpe naald op de juiste diepte is het minst vervelend.”

### Bloedsuiker prikken

Mirjam vertelt de juiste wijze van prikken van bloedsuiker. “Was eerst de handen. Niet alleen vanwege de hygiëne, ook vanwege mogelijke aanwezigheid van bijvoorbeeld suikers van fruit, zoals een appel. Dat kan de meting fors beïnvloeden. Doe de prik aan de zijkant van de vinger en stuw bloed vanuit de handpalm. Doet u dat vanuit de vinger, dan kan er wondvocht meekomen waardoor een niet-zuivere bloedwaarde wordt bepaald. Veeg dan de eerste druppel bloed weg, gebruik pas de tweede druppel. Tot slot doet u de gebruikte naald in de naaldencontainer.”

### Het begint in de apotheek

De richtlijnen rondom veilig prikken staan op de site van het Nederlands Huisartsen Genootschap: [www.nhg.org](http://www.nhg.org).



Leon Schraeverus

## ApotheekZorg: van afdeling hulpmiddelen naar volwassen hulpmiddelenpartner

Leon Schraeverus is al 25 jaar werkzaam in de hulpmiddelensector, zowel aan de zijde van de fabrikant als de (fijn)distributie en dat in binnen- en buitenland. Recent is hij aangesteld als General Manager hulpmiddelen binnen ApotheekZorg. Een man met een missie.

“De ambitie is om van ApotheekZorg een hulpmiddelenspecialist te maken”, valt hij met de deur in huis. “Een verandering waarover zorgvuldig is nagedacht. Het is de enige manier om de apotheker een rol te laten behouden bij de hulpmiddelen, waar de apotheek dat wil, waar dat kan en waar het mag.”

### Selectieve inkoop

“De zorgverzekeraars kopen in toenemende mate selectief in bij een beperkt aantal partijen, tegen additionele voorwaarden, waardoor het voor apotheken niet altijd mogelijk is om in te tekenen”, geeft Schraeverus als toelichting. “Daarom is besloten om binnen Mosadex Groep een eigen hulpmiddelenorganisatie te ontwikkelen om zo de gebruikers van hulpmiddelen vanuit Mosadex Groep ook in de toekomst te kunnen blijven bedienen.”

### Krachten bundelen

“Het is van belang dat Mosadex Groep als coöperatie borgt dat de apotheken betrokken blijven in de hulpmiddelenzorg. Onze aanpak voorkomt dat apotheken door die selectieve inkoop van de zorgverzekeraars buiten spel komen te staan. Daartoe hebben we binnen de groep de krachten gebundeld, bijvoorbeeld met Van Heek Medical als toeleverancier en NControl voor slimme ICT-oplossingen. Een prachtig scala aan mogelijkheden om de gebruiker van hulpmiddelen te borgen binnen Mosadex Groep.”

### Aandacht voor tweedelijns-segment

Schraeverus vervolgt: “Dat is het ene deel van de motivatie voor een hulpmiddelenbedrijf. Het andere is om grip te krijgen op de grote groep cliënten die nu niet bij ons in beeld is. Dat betreft de hulpmiddelengebruikers die in het ziekenhuis rechtstreeks worden verwezen naar grote hulpmiddelenbedrijven. We moeten met de voorschrijvers in de tweede lijn een netwerk opbouwen. Daarbij moeten we hen overtuigen

van de propositie van Mosadex Groep, waarbij het best passende hulpmiddel wordt geleverd, inclusief bijbehorende zorg. Dit kan worden verzorgd door de apotheek op de hoek of direct door het hulpmiddelenbedrijf bij de cliënt thuis. Dat vereist een slimme mix van diverse marktwerkingsactiviteiten, vooral gericht op de inhoud van de hulpmiddelenzorg. We overtuigen voorschrijvers dat het beleid dat zij in de spreekkamer hebben ingezet door de gebruiker kan worden voortgezet in de thuissituatie. In samenwerking met ons.”

### Compleet aanbod

“We bieden als SEMH-gecertificeerde organisatie een landelijk netwerk, met de keuze voor cliënten tussen thuisbezorging door de apotheek, afhalen bij de apotheek of per post thuisbezorgd. Intakes en uitgebreide evaluaties worden gedaan door BIG-geregistreerde verpleegkundigen. Waar de zorgverzekeraar dit toestaat, hebben we met NControl een samenwerkingspropositie waarbij de apotheek maximaal betrokken blijft bij de inkoop en levering. Dat aanbod is onderscheidend ten opzichte van de bestaande hulpmiddelenleveranciers.”

*“Apotheker moet rol kunnen blijven spelen bij hulpmiddelenzorg”*

### Antwoord op de veranderingen

Schraeverus heeft er zin in. Enthousiast: “Ik vind dat Mosadex Groep adequaat heeft gereageerd op de ontwikkelingen in de inkoop van hulpmiddelenzorg door zorgverzekeraars. Door de krachten binnen Mosadex Groep te bundelen, zijn we in staat een antwoord te geven en zowel op korte, middellange als lange termijn

de eindgebruikers te blijven voorzien van kwalitatief hoogwaardige hulpmiddelenzorg. Dat is de insteek: daar zetten wij op in.” Het is even stil en dan zegt hij: “In feite is er al een deel in gang gezet. Op een aantal dossiers werkt ApotheekZorg al nauw samen met apothekers op de nieuwe manier. Bijvoorbeeld VGZ-incontinentie, een dossier dat dit jaar is geïmplementeerd. Voor 2018 werken we aan Menzis-incontinentie, CZ-wondverbandmiddelen en VGZ-diabetes. Dat zal zich verder uitbreiden.”

### Diverse samenwerkingsmodellen

Een stap als gevolg van de marktdynamiek. “De apotheken hebben de hulpmiddelenzorg in het verleden op een goede manier ingevuld. Des te schrijnender is het dat ze nu in een aantal gevallen door de zorgverzekeraars buiten spel zijn gezet. Per dossier kan de apotheek kiezen uit verschillende samenwerkingsmodellen. Er zijn zeker dossiers waarbij de apotheek een belangrijke rol kan hebben bij o.a. de inkoop en de instructie aan de gebruiker. Hij kan niet in alle gevallen zelf declareren. De vorm van samenwerking hangt uiteraard af van de overeenkomst met de zorgverzekeraar, maar daarnaast ook van de ambitie van de apotheek. Hij kan zelf een actieve rol spelen of de gebruikers overdragen aan ApotheekZorg. Ook dan houden we de hulpmiddelengebruiker aan boord binnen Mosadex Groep.”

### Dynamisch samenspel

Schraeverus besluit: “Juist vanwege de vele organisaties binnen Mosadex Groep, is er sprake van dynamisch samenspel, waardoor je krachtig kunt optreden. Je kunt met elkaar de route bepalen, daar sterk op inzetten en zo komen tot het beste resultaat voor de hulpmiddelengebruiker.” Hij lacht. “Een uitdaging, dus!”

 **Tip: vragen over ApotheekZorg? Stel ze via ons digitale magazine.**

# Care4homecare detacheert oncologieverpleegkundigen aan Curaçao's ziekenhuis

Een Nederlandse oncoloog constateert bij haar tijdelijke werkzaamheden in het St. Elisabeth Hospitaal op Curaçao een zeer nijpend personeelsprobleem. Omdat ze ook verbonden is aan Care4homecare stuurt ze een noodkreet naar deze organisatie. Die wordt gehoord! Binnen een week komt een oncologieverpleegkundige over en na vijf weken lost zijn collega hem af.

Een zeer snelle actie dus vanuit Care4homecare. Oncologieverpleegkundigen Joop Djontono en Liesbeth Ouwerkerk werken voor Care4homecare en zijn nauw betrokken bij de opzet van MSBL (medisch specialistische behandeling op locatie). "Dit betreft een nieuwe tak van onze organisatie en daardoor een echte uitdaging", zegt Joop enthousiast.

## Positieve reactie

Ruim dertien jaar geleden heeft hij ook een tijd gewerkt in het St. Elisabeth Hospitaal (SEHOS) in Curaçao. "De noodoproep sprak me daardoor direct aan. Ik ben hiermee naar mijn directeur, Myriam van Haften, gestapt." Hij glimlacht. "Haar kennende verwachtte ik wel een positieve reactie en die kwam er ook. Myriam is niet iemand die alleen aan de eigen organisatie denkt, maar een veel bredere blik heeft." Echter: dat het allemaal zo snel zou gaan, had hij ook niet voorzien. "Vier dagen later was ik al op weg. Dat waren wel even hectische dagen, zowel op het werk als thuis."

## Efficiëntere organisatie

Aangekomen op Curaçao bleek het een en ander veranderd. Joop: "De oncologische dagbehandeling was naar een andere plek in het ziekenhuis verhuisd, de organisatie daarvan was nu vele malen efficiënter. De oncoloog en



Joop Djontono

hematoloog zijn beiden in Nederland geschoold en dat was goed te merken. Op zich was overigens dertien jaar geleden op zowel de poli als de dagbehandeling al goed en dat is nog steeds het geval. Op de dagbehandeling worden patiënten onder andere behandeld met chemotherapie. De behandelingen zijn gelijk aan die bij ons, met nagenoeg dezelfde medicatie."

## Opgevolgd door een collega

Omdat hij na vijf weken terug zou gaan naar Nederland, verzocht hij zijn collega Liesbeth Ouwerkerk om hem in SEHOS te vervangen: het tekort aan geschoold personeel op de afdeling oncologie was nog niet opgelost. "Ik kreeg eveneens alle medewerking van directeur Myriam van Haften", geeft Liesbeth aan. "Voor mij was het de eerste keer dat ik naar Curaçao ging



Liesbeth Ouwerkerk

en ik was benieuwd wat ik daar zou aantreffen. Gelukkig kon Joop mij kort inwerken, dat was prettig. Bovendien kon ik in hetzelfde huisje en kon ik ook zijn huurauto overnemen. Dat scheelt toch een hoop geregeld."

## Andere mentaliteit

Ook Liesbeth vertelt dat de zorgverlening niet zoveel anders is dan in Nederland. "Wat wel heel verschillend is, is de mentaliteit van de bevolking. De mensen zijn veel geduldiger, zijn dankbaar dat je voor hen zorgt en laten dat ook blijken." Joop vult haar lachend aan: "En ze vinden het heel normaal als de hele familie meekomt en in- en uitloopt."

Er heerst een enorm vertrouwen in de kundigheid van de zorgverleners, is hun beider ervaring. "Ze hebben respect voor artsen en verpleegkundigen. Er komen maar weinig mensen met een uitdraai van internet bij de arts." Liesbeth noemt nog een mentaliteitsverschil. "Mensen hebben een andere benadering van ziek zijn en hebben veel steun aan hun geloof. Dat kom je in ons land niet veel meer tegen."

## Kennis overdragen

Hebben ze nog iets geleerd van hun verblijf overzee? Het blijft even stil. "Niet op vakinhoudelijk gebied", zegt Liesbeth,

*"Cultuur speelt een rol bij hoe je met kanker omgaat"*

"maar wel wat betreft het functioneren in een andere cultuur. Of je nu wit, zwart, bruin of geel bent, kanker is voor alle patiënten heel ingrijpend. Maar de cultuur speelt wel een rol hoe je er mee omgaat."

## Care4homecare

Care4homecare is in ons land de enige ambulante kliniek voor medisch specialistische behandelingen op locatie. Artsen en specialistisch verpleegkundigen bieden tweedelijnszorg bij patiënten thuis. Care4homecare is druk bezig haar aanbod uit te breiden met medisch specialistische zorg op locatie voor oncologische patiënten die langere tijd therapie moeten ondergaan. Naar verwachting start de behandeling bij deze patiënten thuis nog voor het eind van dit jaar.

Joop vult haar aan: "Ik denk dat we vooral kennis hebben gebracht en achtergelaten. Er is op Curaçao geen opleiding voor oncologieverpleegkundigen. Dat is ook een reden waarom er snel personeelstekort ontstaat bij ziekte of vakantie." Liesbeth onderbreekt hem: "Daarom ga ik er binnenkort wederom vijf weken werken, opnieuw gedetacheerd door Care4homecare." Joop kijkt enigszins jaloers. Maar wie weet komt zijn tijd nog, want er wordt momenteel serieus onderzoek gedaan naar de mogelijkheid voor een permanente samenwerking tussen het SEHOS en Care4homecare MSBL.

## St. Elisabeth Hospitaal

Het St. Elisabeth Hospitaal is het enige ziekenhuis van Curaçao. De oncologische dagbehandeling heeft veertien behandelplaatsen: negen behandelstoelen en vier bedden. Oncologiepatiënten worden curatief en palliatief behandeld met chemo-immunotherapie volgens de geldende richtlijnen. Er zijn korte lijnen met onder meer het Erasmus Medisch Centrum in Rotterdam ten behoeve van behandeling, diagnostiek en stamceltransplantaties. Een pool van Nederlandse oncologen staat op locatie twee à drie maanden de oncoloog en hematoloog op Curaçao bij.





# Service Apotheken krijgen weer de hoogste waardering van patiënten!

Dat blijkt uit het jaarlijkse PREM-onderzoek dat alle apotheken in Nederland uitvoeren als verplichting voor zorgverzekeraars. De landelijke uitvraag bij patiënten liep van 1 februari tot en met 15 mei 2017.

De vragenlijst bestond uit 22 items waarop patiënten hun eigen apotheek mochten beoordelen. Service Apotheken kwamen op nagenoeg alle onderdelen als beste uit de bus. Met name bij de onderdelen 'vertrouwen in deskundigheid van de apotheekmedewerker' en 'de mate waarin de apotheekmedewerker meedenkt hoe medicijnen te gebruiken' scoorden ze beduidend beter dan apotheken van andere ketens.

Dit resulteerde in het hoogste eindoordeel: een 8.3 gemiddeld! Dit is het tweede jaar op rij dat Service Apotheken de hoogste score halen. Ook de pr-campagne is niet onopgemerkt gebleven. Het nieuwsbericht over deze score was het meest gewaardeerde bericht op de socialmediakanalen van Service Apotheek.

## Ook positieve resultaten uit marktonderzoek

De positieve resultaten worden bevestigd door het marktonderzoek dat deze zomer is uitgevoerd door KANTAR (voormalig TNS / NIPO) onder 600 consumenten. Hieruit blijkt dat Service Apotheken een goede naamsbekendheid en



sterke klantrelaties hebben in vergelijking met concurrenten. Locatie blijft de belangrijkste reden om voor een apotheek te kiezen, op de voet gevolgd door deskundigheid en klantvriendelijkheid. De formule voegt ook iets toe; klanten die weten dat hun apotheek onder de Service Apotheek-formule valt, hebben een sterkere klantenbinding.

Aan alle Service Apotheken:  
**Gefeliciteerd! Uw dagelijkse inspanning levert mooie resultaten op.**

Het hoofdkantoor van Service Apotheek in 's-Hertogenbosch faciliteert producten en diensten aan de 450 aangesloten apothekers om dit resultaat te halen. Zo geven ze onder andere trainingen voor succes aan de balie, is er een uniek gastvrijheidsprogramma en om een goed en veilig advies te geven, is de ServiceWijzer ontwikkeld.

## Het effect van zorgthema's in de apotheek

**Hoe brengen we de deskundigheid van apotheken nog beter voor het voetlicht bij klanten? Door het organiseren van zorgthema's! Service Apotheek faciliteert draaiboeken en on- en offline communicatiematerialen rondom thema's zoals astma/COPD, ramadan, medicatiebeoordelingen en huid. Over het thema huid spreken we apotheker Laura Holtzer.**

### Indifferente therapie

Voor patiënten met een droge huid of een huid-aandoening als eczeem of psoriasis is de basisbehandeling het smeren van een neutrale zalf of crème (indifferente therapie). Reden voor Service Apotheek om voor de winter begint, te starten met het zorgthema huid.

### Verbetering

Samen met ruim 400 apotheken deed ook apotheker Laura Holtzer van Acacia Service Apotheek Almelo mee. Apotheken ontvingen onder andere displays met testers en ook werd een nieuwe MFB ontwikkeld voor extra controle: 'Indifferente therapie bij dermacorticosteroid'. Apotheker Laura Holtzer is enthousiast: "Door patiënten zelf crèmes en zalven te laten testen, merken ze wat het fijnste smeert. Het percentage patiënten dat een combinatie van dermacorticosteroiden en indifferente crème gebruikt is nu 50%. Dat percentage lag een jaar geleden in dezelfde periode op 32%. We zien dus een verbetering!"

**Zorgt u goed voor uw huid?**

Drage huid? Eczeem? Psoriasis? Goed smeren met een neutrale crème of zalf haardt uw huid en voorkomt jeuk en irritatie.

Gebruik een handige Finger-Tip applicator voor de juiste hoeveelheid. Ook neutrale crème of zalf is met smeren per lichaamsdeel.

Adres nodig? Wij helpen u graag!

**Dat loopt gesmeerd!**

| Product               | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------------------|------|------|------|
| Indifferente therapie | 32%  | 50%  | 50%  |



## Nierfunctieproject in de media

**Ruim drie jaar geleden is Service Apotheek gestart met het innovatieve nierfunctieproject. Vrijdag 6 oktober 2017 verscheen het eerste wetenschappelijke artikel in het Pharmaceutisch Weekblad, met data van 351 apotheken. Donderdag 12 oktober presenteerde Petra Hoogland het project op het KNMP najaarscongres. Belangrijk, want zo maken we de toegevoegde waarde van het project aantoonbaar.**

Vaak ontbreekt in de apotheek de nierfunctiewaarde bij het afleveren van risicogeneesmiddelen, zoals antibiotica. Patiënten met een verminderde nierfunctie lopen daardoor kans op ernstige bijwerkingen als de dosering niet wordt aangepast. Om die reden is Service Apotheek gestart met het nierfunctieproject. Ter ondersteuning zijn MFB's in NControl ontwikkeld.

### Wat is het resultaat?

Wetenschappelijk onderzoek laat zien dat in de periode van juni 2015 tot en met augustus 2016 88.391 MFB's door 351 Service Apotheken zijn afgehandeld. Apothekers kunnen in ruim 80% van de gevallen de nierfunctie van de patiënt achterhalen. In 1,7% van de meldingen vond een medicatiewijziging plaats op basis van de nierfunctie. Het percentage medicatiewijzigingen loopt bij patiënten met een sterk verminderde nierfunctie op tot 36,8%. Hierdoor draagt de apotheek nog meer bij aan een veilig en juist geneesmiddelgebruik. Ook financieel is het nierfunctieproject interessant, blijkt uit een kosteneffectiviteitsonderzoek. Er wordt gemiddeld € 87,80 per patiënt bespaard. Dit betekent een besparing van € 7,76 miljoen in 15 maanden tijd.

**Benieuwd naar de werkwijze van het nierfunctieproject en de presentatie van Petra Hoogland op het KNMP-najaarscongres? Check het digitale magazine voor de video's!**

# Mosadex Groep milestones 2017

## JANUARI

**Fisher Farma**  
Formele integratie Fisher Farma en Medcor Group afgerond

**Mosadex Groep**  
Lancering website [www.mosadexgroep.nl](http://www.mosadexgroep.nl) en bedrijfsfilm in het kader van lustrumjaar



## MAART

**Mosadex Groep**  
27 maart 2017 verjaardag Mosadex Groep 30 jaar

**Service Apotheek e-health**  
Symposium werd door 220 apothekers bezocht

Landelijke open dag Service Apotheek



## MEI

**Care4homecare**  
Contract Amgen



## JULI

**Service Apotheek**  
Leef! Magazine ook digitaal



**Apotheek Voorzorg**  
Aanmelden en wijzigen extra medicatierollen en vakantie-rollen voortaan digitaal



## SEPTEMBER

**Van Heek Medical**  
Introductie Betica voor diabeteszorg



**Service Apotheek**  
PREM-onderzoek Service Apotheken: nummer 1 Nederland, cijfer 8.3

## NOVEMBER

**Service Apotheek**  
Multisite: 321 apotheken gehercertificeerd volgens nieuwe HKZ-norm, 51 nieuwe aanmeldingen

**Mosadex Groep**  
Mosadex Experience

**NDS**  
Activiteiten distributiecentra DIO en DA samengevoegd in Zwolle



**Apotheek Voorzorg**  
150.000ste patiënt voor Medicatierol



**Service Apotheek**  
Lancering Service Apotheek App



## FEBRUARI

**Apotheek Voorzorg**  
Masterclass Instellingsfarmacie Waardering door deelnemers: 8.8



**Holland Pharma**  
500ste Bewustwinkelen.nl afhaalpunt



**Mosadex Groep**  
Lustrumlunches (april, juni, september)



**Service Apotheek**  
Pilot SARA digitaal zorgprogramma (mede-ontwikkeld door NControl)

**NDS**  
Overname FACO/D.I.O. door NDS/DA



## JUNI

**ApotheekZorg/NControl**  
Klanttevredenheids-onderzoek score: ruime 8



**Apotheek Voorzorg**  
Nieuwe schouwmachine Photon



## AUGUSTUS

**Apotheek Voorzorg**  
Nieuwe machine om tabletten te halveren



**NControl**  
Pilot NCare huisartsenportaal gestart bij apotheken



## OKTOBER

**Mosadex C.V.**  
• Afrondende fase mechaniseringsproject Groothandel Elsloo



**Service Apotheek**  
• Nierfunctieproject. 130.000 mensen gecontroleerd op nierfunctie  
• Uitbreiding ServiceWijzer, 70.000 keer geraadpleegd  
• Uitbreiding drukwerkportaal en prijzen verlaagd

## DECEMBER





In de SMART-ready box



Mosadex presenteert...



Lol met bol wol



I got the eye of a tiger ...



Uitgebreide informatie



SMART-check



Lekker verbindend bezig



Rocken met Frans



Een warm onthaal



Inchecken op Facebook



Complimentje voor deze dames



Dak eraf met feestbeest Frans Bauer



Inspirerende workshops

Pearl  
Edition

## Apotheekteam bedankt!

Na weken aftellen was zaterdag 25 november de Mosadex Experience Pearl Edition. Een bijzondere editie want de dag stond in het teken van het lustrum. Een dag speciaal voor het apothekerteam, om u te bedanken voor het harde werk en de fijne samenwerking.

*“Het was een gezellige en leerzame dag, samen met collega's”*

### Een goede mix van lachen en leren

Samen met collega's van eigen en andere apotheken feesten, ontdekken, netwerken en leren. Dat stond centraal op de Experience. Naast een knallende opening en eindshow, zangworkshops van Pearl Joan, toffe lezingen en sportieve activiteiten vonden ook inhoudelijke workshops plaats.

Verschillende collega's van Mosadex Groep deelden hun kennis met apothekers en assistenten. Drukbezochte workshops die binnen een paar dagen volledig volgeboekt waren. Tot slot presenteerden

alle dochterbedrijven en leveranciers zichzelf op de inspiratiemarkt. Hier kregen de bezoekers verschillende opdrachten om Mosadex Groep beter te leren kennen.

### Inspirerend en motiverend

Mosadex Experience heeft inmiddels naam gekregen in de apothekerswereld. Na enkele dagen waren de 1600 toegangskaarten vergeven. We sloten de dag af met een sterk gevoel van verbinding, positieve energie en nieuwe ideeën om 'Samen elke dag beter' nog verder in te vullen!

 **Tip: bekijk alle foto's en de film van de Mosadex Experience in het digitale magazine!**



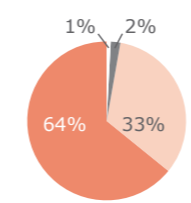
# Mosadex Experience facts and figures

Hartelijk bedankt voor uw enthousiasme tijdens de Mosadex Experience! Samen met u hebben we er een waar feest van gemaakt. Ook fijn dat u de moeite nam om de enquête in te vullen. Wij delen graag de resultaten.

**Welk rapportcijfer geeft u de Mosadex Experience?**

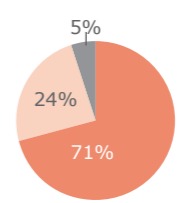
**Rapport** 8,3

|                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| Organisatie                       | 8,6 |
| Stands op de inspiratiemarkt      | 7,9 |
| Lunch                             | 8,1 |
| Openingsprogramma (10 tot 11 uur) | 8,3 |
| Workshops                         | 7,5 |
| Afsluiting (16.15 tot 17.00 uur)  | 8,0 |
| SMART box lasershow               | 6,9 |
| Goodiebag                         | 8,3 |
| Locatie                           | 8,8 |



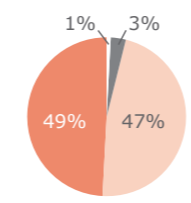
Ik weet door de Mosadex Experience beter wat Mosadex Groep allemaal te bieden heeft.

- Helemaal oneens
- Beetje oneens
- Beetje eens
- Helemaal mee eens



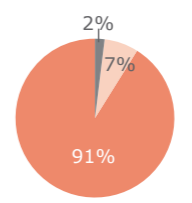
Wat is van toepassing?

- Ik werk bij een Service Apotheek
- Onze apotheek is geen Service Apotheek
- Anders



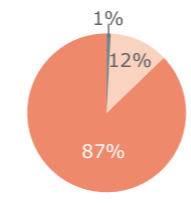
Ik heb op de Mosadex Experience iets opgestoken waar ik in mijn dagelijks werk iets aan heb.

- Helemaal oneens
- Beetje oneens
- Beetje eens
- Helemaal mee eens



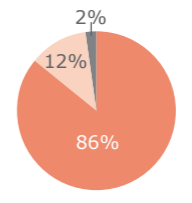
Komt u de volgende keer naar de Mosadex Experience?

- Ik denk het niet
- Misschien
- Als het even kan wel



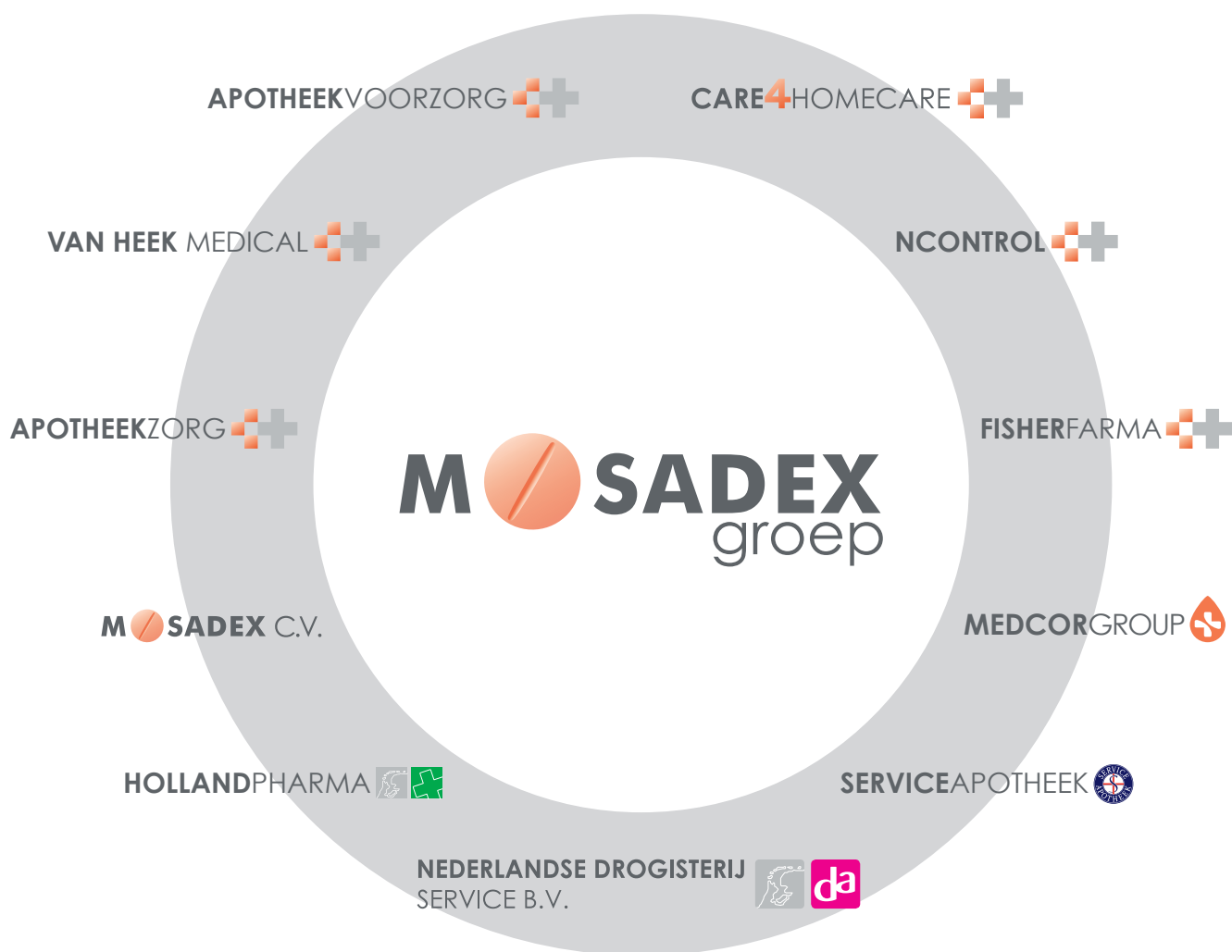
Ik vind het goed dat de Mosadex Experience voor apothekers en assistenten samen is.

- Helemaal oneens
- Beetje oneens
- Beetje eens
- Helemaal mee eens



Wat is uw functie?

- Apothekersassistente
- Apotheker
- Farmaceutisch consulent



**Mosadex Groep. Samen elke dag beter.**