

De Medicatierol®
Op aanvraag van de
thuiszorg

FMD
We sluiten de keten

Het Apotheekloket

Een initiatief voor toekomstbestendige farmacie

Inhoud

Lees ons
DIGITALE
magazine via
magazine.mosadexgroep.nl/
nr11



Vooruit kijken

Twee stappen vooruit, één achteruit. Dat is voor geen één ondernemer vreemd. Maar de blik op de toekomst behouden we: samen elke dag beter. In 2019 leidden dat voor ons tot een groei in het aantal afnemers. Tientallen apotheken en 200 apotheekhoudende huisartsen voegden zich bij de groep. Groei betekent ook investeren in klanten, processen en medewerkers. Zo leest u in dit magazine over een nieuw initiatief: Het Apotheekloket. We investeren in ons netwerk door vraag en aanbod voor werkgelegenheid in de apotheek bij elkaar te brengen. Zo dragen we bij aan toekomstbestendige farmacie.

Om FMD te implementeren, investeren met name Fisher Farma en Medcor Pharmaceuticals in aangepaste processen. Jan Bernaards, manager kwaliteit, vertelt hier meer over. Service Apotheek Emma van Roosmalen - de Feijter laat zien wat een investering in de relatie met de thuiszorg oplevert. Het resultaat is een optimale samenwerking waar de patiënt de vruchten van plukt. Extra zorg leveren we in november ook aan de diabetespatiënt. U leest hoe Van Heek Medical, Service Apotheek en ApotheekZorg hun steentje bijdragen.

Groei gaat niet zonder slag of stoot. Met elkaar staan we ook voor uitdagingen zoals geneesmiddelentekorten en leveringsproblemen. Dankbaar ben ik daarom dat we met elkaar stappen blijven maken.

Veel leesplezier, fijne kerstdagen en veel geluk in het nieuwe jaar!

Ludwig Castelijns



3. Column

Ludwig Castelijns

4. Het Apotheekloket

Jacco Pesser, Renée Saes-de Leeuw en K.N.P.S.V.
Een nieuw initiatief

7. Medicatierol

Sanne Somers en Emma van Roosmalen - de Feijter
Een belangrijke rol voor de thuiszorg

8. De oudste medewerker van Mosadex

Ad Soeterboek
Een bijzonder verhaal...

10. FMD

Jan Bernaards
Een kijkje in de keuken bij Fisher Farma en Medcor Pharmaceuticals

13. Slim productieproces

Houssam Ahrazem
Apotheek Voorzorg introduceert de iCollector

14. ApotheekVoorzorg blikt terug op 2019

15. Geneesmiddelentekorten

16. Diabeteszorg

Service van Van Heek Medical, ApotheekZorg en Service Apotheek

Colofon

Dit is het huisorgaan van Mosadex Groep. Dit magazine verschijnt in print en digitaal. Aan- of afmelden?
E communicatie@mosadex.nl

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

Redactie en vormgeving

Cluster communicatie

Fotografie

Beckand Photography, ByMarjo, Ektor Tsolodimos, Walter Lauwers

Reacties

E communicatie@mosadex.nl

Kopij

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

Mosadex Groep
De Weegschaal 14
5215 MN 's-Hertogenbosch
T +31 88 990 82 00
www.mosadexgroep.nl



Het Apotheekloket

Dé plek voor vraag en aanbod op de arbeidsmarkt binnen de apotheekbranche. Dat is Het Apotheekloket van Mosadex Groep. Een nieuw initiatief. Maar waarom? Wat is het doel en wat gaat het 'onze apothekers' brengen? We vragen het drie partijen die hier nauw bij betrokken zijn.

HET APOTHEEKLOKET

Het Apotheekloket is een initiatief van Mosadex Groep, Service Apotheek en NAPCO. De lancering van het digitaal platform vond plaats op het KNMP-congres in oktober 2019. Het is opgezet om farmaceutische professionals binnen de openbare farmacie met elkaar te verbinden. Voor opleidingsplaatsen, een vaste baan of overnametrajecten. Zo streven deze drie partijen naar toekomstbestendige farmacie.

Meer weten?
Kijk op www.hetapotheekloket.nl.

Het idee is snel geboren

Al bij de eerste gesprekken over dit initiatief zit Jacco Pesser aan tafel. "Als coöperatiebestuur lieten we uitzoeken wat de opbouw van ons ledenbestand is. De conclusie is dat het aantal apotheken groeit maar niet het aantal apotheekeigenaren. Oftewel: een apotheekeigenaar krijgt steeds meer apotheken onder zijn hoede. Daarbij komt vergrijzing om de hoek kijken en krapte op de arbeidsmarkt. Dat maakt ons kwetsbaar als we geen actie ondernemen."

Cupido is er niets bij

Het initiatief groeit uit tot een concreet project. Mosadex vindt in collega Renée Saes-de Leeuw de accountmanager, oftewel 'het gezicht van Het Apotheekloket'. Renée: "Achter de schermen wordt het Mosadex-netwerk natuurlijk al jaren ingezet om posities in de apotheek in te vullen, maar duurzaam geborgd was het niet. De kracht van Het Apotheekloket is naar mijn mening dat we in kaart brengen waar vraag en aanbod in de markt is en dat we deze partijen met elkaar in contact brengen. We signaleren, begeleiden en adviseren. Eigenlijk doe ik aan relatiemanagement!" Jacco vult aan: "Gek is dat niet, de vergelijking met een relatie. De samenwerking met een beherend apotheker of de overdracht van je apotheek is ook net als een huwelijk. Je moet investeren in elkaar, elkaar vertrouwen en bouwen aan

JACCO PESSER



- Apotheker sinds 1991
- Eigenaar van negen Service Apotheken
- Getrouwd met apotheker Mariska en vader van drie kinderen
- Voorzitter coöperatiebestuur Mosadex Groep

K.N.P.S.V.

- Afkorting voor Koninklijke Nederlandse Pharmaceutische Studenten Vereniging
- De schakel tussen studenten en de beroepswereld
- Vertegenwoordigd ook internationaal de Nederlandse farmaciestudent
- Ellen en Elvira vormen samen met Inge, Bram en Eline het bestuur



RENÉE SAES-DE LEEUW



- Accountmanager Het Apotheekloket
- Werkte van 2013 tot 2019 bij ApotheekZorg
- Getrouwd en mama van Oscar
- Is een echte verbinder

een duurzame relatie. Ik roep mijn collega's op om open te staan voor jonge apothekers. Onze beroepsgroep en daarmee iedere apotheker heeft er voordeel van."

Eigen baas, of toch niet?

Mosadex staat voor de zelfstandige ondernemer. Maar welke ambitie heeft de nieuwe generatie apothekers en hoe maken we hen enthousiast over het ondernemerschap? Die vragen ontstaan al snel. Renée gaat daarom in gesprek met farmaciestudenten, o.a. van de landelijke studievereniging K.N.P.S.V. Aan het woord zijn Elvira den Hertog (voorzitter) en Ellen van

"Er is een grote behoefte aan een platform zoals Het Apotheekloket."

der Meer (penningmeester). Beide farmaciestudenten die na dit bestuursjaar aan de master beginnen. Ellen: "Tijdens de bachelor van de opleiding leren we over farmacie en processen in de apotheek maar niet over ondernemerschap. Daar komt nog bij dat de eerste fase van de studie geen stages biedt. De meeste studenten hebben een bijbaan in een apotheek maar dat is ook de enige mogelijkheid om een kijkje in de

keuken te nemen." Elvira: "We merken aan onze leden dat veel studenten zoekende zijn. Vanuit de landelijke studievereniging geven we ze handvatten door beroependagen en symposia te organiseren. Daar sprak ik eens een apotheker, zijn verhaal maakte me enthousiast en inspireert me nu om de openbare farmacie in te gaan. Ik durf namens medestudenten te zeggen dat er een grote behoefte is aan een platform zoals Het Apotheekloket."

Drempels wegnemen en deuren openen

Ellen en Elvira erkennen hoe belangrijk het is om een goede match te hebben in de registratiefase. Ellen: "Tijdens de specialisatie tot openbaar apotheker ben je in dienst van de apotheek. Als er een goede klik is, helpt dat om stappen te maken ná de studie." Volgens de K.N.P.S.V. kan Mosadex drempels wegnemen, studenten enthousiast maken voor de openbare farmacie én hiervoor het netwerk bieden. Een mooie uitdaging die apotheker Jacco onderstreept: "Iedere loopbaan wordt gevormd door mensen en partijen die je onderweg tegenkomt, door je omgeving. Mijn droom voor Het Apotheekloket is dat we een partij worden waar je tijdens het bewandelen van dat pad niet omheen kunt. Een partij die deuren voor je opent, of je nu net van de universiteit komt, al wat werkervaring hebt of richting je pensioen gaat en het goed wil overdragen. Het is toch je levenswerk!"

Een belangrijke rol voor de thuiszorg

Sinds kort mogen wijkverpleegkundigen zelf een medicatierol aanvragen bij de apotheker. Voorheen ging dit via de huisarts, een onnodige administratieve last. De wijziging komt voort uit actieprogramma '(ont)regel de zorg'. Wat betekent dit in de praktijk? We vragen het wijkverpleegkundige Sanne en Service Apotheker Emma.

"Wat het voor ons betekent? Een bevestiging dat we regionaal al goed bezig zijn!" Met een glimp van trots kijkt Emma naar Sanne, die het met een glimlach bevestigt. Emma van Roosmalen - de Feijter (38) is al 13 jaar openbaar apotheker in Veghel, bij Service Apotheek 't Zuid. In die regio werkt Sanne Somers (32) als wijkverpleegkundige bij thuiszorgorganisatie Pantein.

Geen drempels

Emma: "De patiëntenzorg doen we samen. De thuiszorg ziet de cliënten meerdere keren per week, zij hebben een signaalfunctie als het gaat over medicatiegebruik. Samen zijn we verantwoordelijk voor medicatieveiligheid, therapietrouw én een efficiënte werkwijze. We maken medicatierollen voor ruim 600 patiënten." Door de jaren heen hebben de twee dames elkaar goed leren kennen. Ze gaan met elkaar om als gelijke collega's en vullen elkaar aan vanuit ieders expertise. En volgens hen zit daar ook de kracht van een goede samenwerking. Sanne: "Ik bel, mail of bezoek de apotheek vaak tijdens mijn werk. Ik ken het team en zij kennen mij.

Dat is heel belangrijk want je hebt elkaar nodig om het voor de patiënt goed te doen. Zo trek ik bij de apotheker aan de bel als ik zie dat een cliënt de pilletjes niet inneemt, we hebben vaak met dementerende mensen te maken."

Schoon beginnen

Hoe gaat het in zijn werk als een patiënt start met een medicatierol? Emma: "Het verzoek om op een medicatierol over te gaan kan vanuit de thuiszorg komen, maar ook bijvoorbeeld door familie, de huisarts of ons eigen initiatief. Mijn stelregel is dat ik 'schoon' wil beginnen. Dat wil zeggen dat ik bij de start met de medicatierol de patiënt zelf bezoek.

Ik doe een medicatiebeoordeling, onderzoek het medicatiegebruik en geef uitleg over de rol. Laatst kreeg ik een mailtje van de thuiszorg, voorafgaand aan een thuisbezoek. 'Let op: de deurbel doet het daar niet goed', geweldig hoe we zelfs op dit niveau met elkaar meedenken." Sanne: "Het is fijn dat we nu met de nieuwe regeling zelf medicatierollen mogen aanvragen, maar eigenlijk deden we dat in de praktijk al." Wat de patiënt ervaart? Emma: "Een geruisloze overgang op de medicatierol! Hij merkt niets van de administratie achter de schermen omdat de lijntjes kort zijn en we het als team oppakken."

HET APOTHEEKLOKET

Een initiatief van Mosadex Groep, Service Apotheek en NAPCO

Dé plek voor **vraag en aanbod** binnen de apothekbranche

Ga naar hetapothekloket.nl. Meer weten? **We helpen je graag!**

"Ik wil bij de start met de medicatierol de patiënt zelf bezoeken"





Dat is wel een bijzonder verhaal...

Bijzondere verhalen. Heb je even? Schuif dan aan bij Ad Soeterboek. Met flink wat jaren op de teller en al die tijd verknocht aan de wereld van farmacie, zit hij vol met verhalen. Hij neemt je mee terug in de tijd dat apothekers nog pur sang bereiders waren, het een mannenberoep was en de invloed van zorgverzekeraars ver van zijn bed was.

De A van Apotheker

"Mijn vader zei; Ad, jongen, jij mag gaan studeren. Ik had geen idee wat ik wilde dus ik kreeg een studiegids op school, op alfabetische volgorde. Accountant leek me niets: tien jaar studie. Apotheker dan maar? En zo geschiedde". In 1954 vertrekt Ad (op de fiets!) van Helmond naar Utrecht. Een rustig stadje. Met een bijbaantje in de catering en een kamer voor 20 gulden voltooit hij daar tien jaar later de opleiding Farmacie.

Van student naar specialist

De start van zijn carrière vindt plaats in het Diaconessenhuis in Eindhoven. "Ik moest een ziekenhuisapotheek opzetten en de directeur zei tegen mij 'je bent 24 uur per dag in dienst'. Die overgave aan het werk heb ik al vroeg geleerd en is nooit meer verdwenen. Tot aan mijn pensioen heb ik daar met veel genoegen gewerkt en zoals destijds kunnen patiënten mij nog steeds dag en nacht bellen."

"Een wandelende encyclopedie, met kennis over medicijnen maar ook met een netwerk van collega's"

"Bijzonder is dat ik de mogelijkheid kreeg om onderzoek te doen aan de Universiteit in Groningen dat tenslotte leidde tot de titel doctor in de geneeskunde. Dat is nog wel een speciaal verhaal..." Met een glimlach en soms zoekend om de tijdlijn op een rij te krijgen vertelt Ad over zijn promotieonderzoek. Over een internist die hem vertrouwen geeft en hoe hij als Brabander vrienden maakt met de Noorderlingen. "Het promotiefeestje móest in Groningen zijn. Maar dan wel met de medische staf en de verpleging van het ziekenhuis uit Eindhoven erbij, en natuurlijk vrienden en familie. Wat denk je? Ik regelde een trein! Ik heb letterlijk de directeur van de Nederlandse Spoorwegen gebeld en gezegd dat ik met

400 man vanuit Eindhoven op en neer naar Groningen wilde reizen. Met een privétrein! En dat kon, buiten de gewone dienstregeling om. Dat is vandaag de dag onmogelijk natuurlijk."

Tijdens de jaren die volgen leert Ad het wereldje van zowel ziekenhuis- als openbare farmacie goed kennen. Hij is een wandelende encyclopedie, met kennis over medicijnen maar ook met een netwerk van collega's die tot op de dag van vandaag bekend zijn in de Mosadex-kringen. Nog zo'n mooi verhaal: "In het ziekenhuis kreeg ik twee studenten onder mijn hoede. Tegen mijn advies in ging één van hen de industrie in. En dat was Ludwig Castelijns, nu directeur van Mosadex Groep."

Of Ad alleen maar werkt?

Zeker niet! In zijn studententijd is zijn liefde voor hardlopen geboren. "Op oude schoenen finish ik mijn eerste wedstrijd als vierde. Uiteindelijk ben ik 12 jaar lid geweest van Hellas atletiekclub en heb records op mijn naam staan. In 1964 werd ik bij het Nederlands kampioenschap marathon in Vlissingen vierde in een tijd van 2 uur en 48 minuten." Zijn hardloopschoenen? Die zijn inmiddels ingewisseld voor wandelschoenen. Bewonderenswaardig: hij loopt dit jaar zowel de Belgische Dodenmars in Bornem (100 kilometer) en de Kennedymars in Waalwijk (80 kilometer) uit, als oudste deelnemer.

Huisje, boompje, beestje

"Ik ben een eigenwijze man maar gelukkig getrouwd en we hebben een samengesteld gezin met zes kinderen. Mijn eerste vrouw is overleden aan borstkanker. Of ik mijn kinderen het apothekersvak heb meegegeven? Nee, ze zijn hun eigen weg gegaan en het is mooi om dat te volgen."

Van pensioen naar fulltime werken

In 1998 gaat Ad met pensioen. Dat werd tenslotte van hem verwacht. "Maar het zit me direct niet lekker. In 2000 belt Gerben Klein Nulent; hij heeft een klus voor me. Verheugd maar sceptisch vraag ik 'je weet toch hoe oud ik ben?'. Met goedkeuring van de inspectie en de zorgverzekeraars ga ik voor Gerben aan de slag. Via via kom ik later in Elsloo terecht. De cirkel is rond wanneer ik het telefoonnummer van Ludwig krijg. Naast Jan de Zorg, apotheker van Apotheek Voorzoot, was ik apotheker bij ApotheekZorg in Elsloo en nu dus in Sittard en Bladel. Ze mogen me iedere dag naar huis sturen, als het niet meer gaat. Maar tot die tijd doe ik mijn ding, zeker als de assistentes zeggen 'die Ad ziet ook alles bij de receptcontroles'. Met veel waardering voor mijn collega's en de assistenten waar ik niet zonder kan. En met bewondering voor de nieuwe generatie apothekers, die ik oproep op te treden als geneesmiddelen specialist. Want dat is het mooiste beroep dat er bestaat!"





Jan Bernaards

Aan de slag met FMD!

Een kijkje in de keuken bij Fisher Farma en Medcor Pharmaceuticals

FMD. Veel over gehoord en gelezen dit jaar. Hoe gaan dochterbedrijven van Mosadex Groep ermee om? We nemen een kijkje in de keuken bij Fisher Farma en Medcor Pharmaceuticals. Aan het woord is Jan Bernaards, manager kwaliteit. Hij neemt ons mee in de productielocaties en laat ons zien wat FMD inhoudt; qua logistiek en het belang ervan voor de patiënt.

FMD in een notendop

Elke verpakking van een receptplichtig geneesmiddel in Europa moet een uniek serieel nummer hebben, dat nummer is vastgelegd in een Europese database (EU-hub). Apotheekmedewerkers mogen alleen nog medicijndoosjes met geldige nummers en een verzegeling uitgeven.

Jan Bernaards heeft een paar drukke dagen achter de rug wanneer we hem spreken. "Net een audit gedaan in Polen bij onze leverancier van vouwdozen." Hoe de sfeer is bij zo'n audit? Jan antwoordt openhartig en enthousiast: "Heel goed hoor, ze ontvangen ons met open armen." In reactie op onze verbazing licht hij toe: "We kiezen leveranciers die zelf een hoge kwaliteit nastreven. We gaan na of zij de zaken op orde hebben en geven aan welke kwaliteitseisen we aanhouden. Dit gaat op een prettige manier, het gaat er ook om dat je leert van elkaar. Wij hebben in Lelystad op onze productielocaties ook vaak audits van onze afnemers. Dat is ook altijd leerzaam. De praktijk is immers altijd in beweging."

Een mooie brug naar de invoering van FMD. Jan vertelt over het proces: "Vanaf 9 februari 2019 startte de testfase middels een soft launch voor apotheken. Producenten en parallelleveranciers zoals Fisher Farma en Medcor Pharmaceuticals zijn vanaf die datum verplicht om volledig aan de richtlijnen te voldoen."

Het braafste jongetje van de klas

Ieder apotheekteam zal herkennen dat FMD veel tijd kost, toch zien we dat de overgrote meerderheid van de apotheken de producten scant. "We zijn het braafste jongetje van de klas maar daar mogen we trots op zijn. Voor Fisher Farma en Medcor Pharmaceuticals betekent de implementatie een flinke investering. Een hele klus om ons hele proces om te bouwen en foutloos in te regelen. Maar dat is gelukt!" Jan benadrukt het

belang van FMD: "Het gaat hier om veiligheid van medicijngebruik. Het belang van de patiënt staat voorop. In Nederland was het risico op vervalsingen al zeer laag, maar met de invoering van FMD sluiten we de keten." De veiligheid wordt niet alleen gegarandeerd door registratie in de Europese database, maar ook door de speciale sluitzegels die door alle partijen gebruikt worden. De sluitzegel geeft de patiënt de garantie dat de verpakking niet geopend is. "Ik vind het een positieve ontwikkeling dat medicatieveiligheid alleen in de apotheek gegarandeerd kan worden. De lokale apotheker is de geneesmiddelenexpert."

De weg ernaar toe

"In de praktijk kwamen tijdens de soft launch nog veel problemen naar boven. Zo hebben we samen met een Service Apotheek een hele casus uitgezocht omdat we in eerste instantie niet begrepen waar het mis ging. Wat bleek?

"Met de invoering van FMD sluiten we de keten"

De scanner van deze apotheek was niet op de juiste wijze ingesteld. Hierdoor werd er geen verschil gemaakt tussen kleine letters en hoofdletters bij het lezen van ons unieke 2D-serieelnummer op de verpakking. Dat gaf veel storingen. Gelukkig is dat nu opgelost.

Dit betekent dat het gros van de meldingen nu zuiver is omdat nagenoeg alle systemen juist zijn ingesteld. We krijgen nu steeds minder meldingen binnen. Ik schat eens in de vijf weken. Iedere melding loopt onze afdeling kwaliteit nauwgezet na. Kortom: het proces loopt nu goed."

Wist u dat apotheekhoudenden boetes kunnen krijgen in 2020?

Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) krijgt begin 2020 de bevoegdheid boetes op te leggen aan apotheekhoudenden die niet voldoen aan de verplichtingen van de Falsified Medicines Directive (FMD). Na een uitgebreide testperiode is op 1 oktober 2019 de periode van gericht toezicht door de IGJ gestart. Boetebevoegdheid in 2020 is de volgende stap. Wanneer zij een boete uitdelen?

Als apotheekhoudenden niet aangesloten zijn bij de NMVO, structureel onevenredig veel alerts veroorzaken en/of niet scannen kunnen zij besluiten een boete uit te delen.

DISTRIBUTIEPROCES VANUIT FISHER FARMA EN MEDCOR PHARMACEUTICALS



Parallel importeur



Distributie



Groothandel



Apotheek



Patiënt

FMD in 10 stappen

- 1 Het product komt binnen bij Fisher Farma (FF) of Medcor Pharmaceuticals (MP): verificatie van GTIN-code in EU-hub.
 - 1a Alert: productonderzoek, bij verdenking vervalsing: melding IGJ.
 - 1b Active: product is goedgekeurd en kan klaargemaakt worden voor de verkoop.
- 2 Ontwikkeling van het FMD-etiket met uniek serieel nummer. Op het etiket staan ook de productcode, het batchnummer van FF of MP, het originele batchnummer, de expiratiedatum en de 2D-matrix barcode. De gegevens van de vorige registratiehouder worden afgeplakt.
- 3 Het product krijgt een Nederlandse bijsluiter en een Nederlands etiket.
- 4 Het product krijgt een nieuwe sluitzegel.
- 5 Het originele serieel nummer wordt afgemeld in EU-hub, het nieuwe serieel nummer wordt aangemeld in EU-hub.
- 6 EU-hub en de Nederlandse database NMVO synchroniseren.
- 7 Het product wordt besteld en uitgeleverd aan de apotheek.
- 8 De apotheekmedewerker scant het serieel nummer.
 - 8a Alert: productonderzoek, bij verdenking vervalsing: melding IGJ.
 - 8b Active: het product mag verstrekt worden aan de patiënt.
- 9 Het product wordt afgemeld in NMVO (lokale)-hub en automatisch ook in de EU-hub.
- 10 De patiënt ontvangt het product en verbreekt de sluitzegel bij 1^e gebruik.



Wie niet sneller kan, moet slimmer zijn

Apotheek Voorzorg is producent van de Medicatierol®. Voor 198.000 patiënten per week verpakken ze alle medicijnen per innamemoment in een zakje. De vraag groeit. Maar wie niet sneller kan, moet slimmer zijn. Daarom introduceert Apotheek Voorzorg de iCollector.

Het productieproces onder de loep

Een slimmer productieproces heeft al sinds jaar en dag focus bij Apotheek Voorzorg. Zuinig omgaan met vierkante meters in de productieruimte en de inzet van personeel. Want ook de arbeidsmarkt is krap. We ontwikkelen algoritmes en automatiseren waar mogelijk. De uitkomst is hetzelfde: een foutloze Medicatierol®. Niet één, maar 2.200 medicatierollen per uur. Die 2.200 rollen doorlopen drie stappen in het productieproces: productie, schouwen

Zuinig omgaan met vierkante meters in de productieruimte

en expeditie. En bij expeditie kwamen we tot voor kort handen tekort maar innovatie is de oplossing.

Van duiventil naar iCollector

Expeditie is het laatste station voordat de order Apotheek Voorzorg verlaat. De medicatierollen worden hier samengevoegd per order. De medewerkers noemen deze processtap *de duiventil*, een arbeidsintensief station. In het kort: een medewerker scant een code op de rol. Deze code is gekoppeld aan een order van een klant en een verzendkrat. Per order worden de rollen in deze krat verzameld en vanuit daar verstuurd. Op één dag zijn daar

26 medewerkers voor nodig. Handen die ze heel goed op een ander moment in het proces kunnen gebruiken. Daarom besluit Apotheek Voorzorg te investeren in het automatiseren van de handelingen.

De iCollector vervangt op termijn de duiventil en is nu voor 60% operationeel. Het is een geautomatiseerde machine die de rollen verzamelt en opslaat in trays in de machine, verdeeld over zes kubussen. Concreet betekent dat een capaciteit van 8000 trays met medicatierollen. Wanneer de order compleet is geeft de machine in één keer alle rollen vrij om te verzenden. De iCollector geeft de mogelijkheid om in de toekomst de service te verhogen, door bijvoorbeeld rollen te sorteren op alfabetische volgorde, op geboortedatum van de patiënt of looproute in de zorginstelling. Dat zijn nu nog dromen. Maar de eerste stappen zijn gezet!



De drijvende kracht achter de iCollector? Dat is **Houssam Ahrazem**. Manager ICT en proces-innovatie bij Apotheek Voorzorg.

Apotheek Voorzorg blikt terug op 2019

Een groot aantal clusters apotheken startte begin 2019, waaronder de SOFA-groep. Dino in de Braekt, manager apotheken en zorginstellingen bij Apotheek Voorzorg: "Deze apotheekhoudende huisartsen nemen sinds begin dit jaar hun medicatierollen bij ons af: 15.000 nieuwe patiënten in twee maanden. De grootste implementatie die we ooit in één keer hebben gedaan. Veel van geleerd en we zijn trots dat het ons gelukt is." Reikhalzend kijken ze inmiddels uit naar de magische grens van 200.000 patiënten waaraan ze dagelijks medicatie in de rol leveren. "Toen wij dat begin 2018 als doel stelden vond men dat we behoorlijk grote schoenen aantrokken", legt Dino uit. "We zijn er nog niet maar de prognose is wel dat we daar in januari/ februari 2020 overheen gaan."

Begeleiding bij instellingsfarmacie

Landelijke spreiding is voor Apotheek Voorzorg de belangrijkste doelstelling. Een landelijk netwerk van apotheken die farmaceutische zorg op hoog niveau leveren. Dino: "In 2019 hebben we 24 keer apotheken bijgestaan bij het winnen of verlengen van aanbestedingstrajecten. We helpen bij het inrichten van het medicatieproces en we weten hoe de lijnen lopen in zo'n traject. Van die ervaring maken apotheken dankbaar gebruik. Wij zoeken de samenwerking op maar ze weten ons ook te vinden voor vragen, bijvoorbeeld over medicatieveiligheid of elektronische toedienregistratie."

Masterclasses 2020

Bent u al specialist op instellingsfarmacie? Of wilt u tips en tricks voor de samenwerking met thuiszorgorganisaties? Onder de naam Medicatie+Zorg biedt Apotheek Voorzorg masterclasses aan. De rol van de apotheek in samenwerking met instellingen en de thuiszorg staat centraal.

Nieuw dit jaar: workshop medicatieveiligheid in de wijk

Dit jaar introduceert Medicatie+Zorg een nieuwe workshop onder de naam 'medicatieveiligheid in de wijk'. Het doel is de samenwerking tussen apothekers in een stad of regio met de thuiszorg in de wijk vorm te geven en te optimaliseren. Deelnemende apothekers nodigen wijkverpleegkundigen uit, die zorg verlenen aan patiënten van hun apotheek. Zo kunnen de deelnemers als team aan de slag. Komend kwartaal gaat Medicatie+Zorg twee pilots uitvoeren voor de workshop.

Wilt u meedoen of meer informatie?

Ga naar: medicatiepluszorg.nl/masterclasses.

Of neem contact op via [E info@medicatiepluszorg.nl](mailto:info@medicatiepluszorg.nl)

Een overzicht van de masterclasses in 2020:

Instellingsfarmacie Voor apothekers

Datum 4 februari & 24 maart 2020
Kosten € 995,- p.p.
Duur Dit is een tweedaagse masterclass

12
accreditatie-
punten

Instellingsfarmacie themadag

Voor eerdere cursisten
Datum 3 november 2020
Kosten € 995,- p.p.

6
accreditatie-
punten

Thuiszorg

Voor apothekers
Data 4 februari & 24 maart 2020
22 september & 29 oktober 2020
Kosten € 995,- p.p.
Duur Dit is een tweedaagse masterclass

9
accreditatie-
punten

Instellingsfarmacie themadag

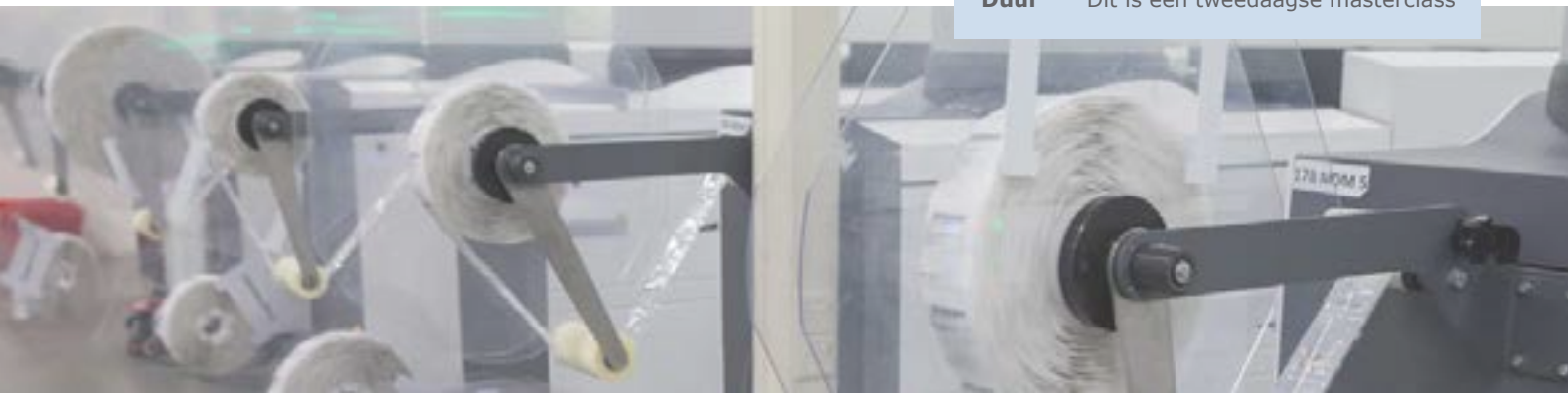
Voor apothekers
Datum 17 november 2020
Kosten € 495,- p.p.

6
accreditatie-
punten

Wijkzorg

Voor assistenten en managers
Datum 30 januari & 19 maart 2020
Kosten € 650,- p.p.
Duur Dit is een tweedaagse masterclass

15
accreditatie-
punten



GENEESMIDDELENTEKORTEN

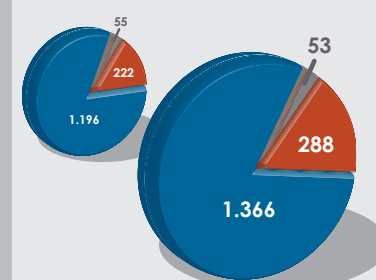
Factsheet 2019



1.707

in 2018 1.473

unieke producten zijn niet beschikbaar geweest

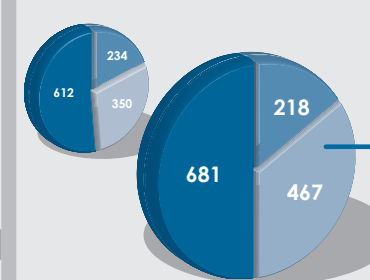


■ Generiek
■ Parallel
■ Specialité

1.366

in 2018 1.196

producten in de categorie generiek

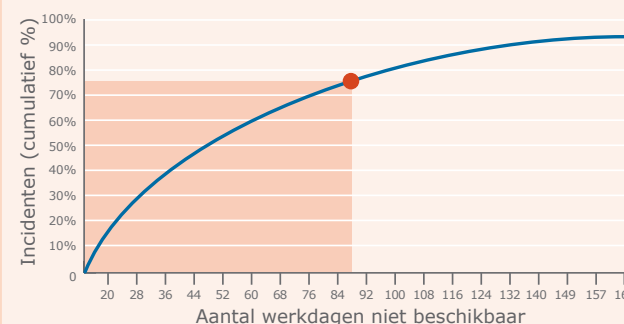


■ Preferent aangewezen
■ Preferent geraakt
■ Geen preferentiebeleid

34% van deze producten was preferent aangewezen door minimaal één zorgverzekeraar. In 2018 **29%**.

Bij **84%** van deze producten werd in het productcluster (PRK) preferentiebeleid gevoerd door minimaal één zorgverzekeraar. In 2018 **80%**.

Bij **75%** van de incidenten is de duur van niet-beschikbaarheid korter dan 4 maanden



Tekorten naar prijscategorie



Netto per verpakking	Unieke producten niet-beschikbaar geweest		Als % van totaal aantal unieke producten	
	2018	H1 '19	2018	H1 '19
< 2€	419	413	37 %	40%
2€ - 4€	291	380	29 %	37%
4€ - 10€	292	378	21 %	24%
>= 10€	471*	536*	13 %	20%

Voorbeeld: van de 1.707 unieke producten die niet-beschikbaar zijn geweest vallen **413** producten in de prijs categorie < 2€. Deze **413** is **40%** van alle actieve assortimentsartikelen (geneesmiddelen) in deze categorie.

*Specialité 176 artikelen, Parallel 36 artikelen en Generiek 324 artikelen.

Materialen Service Apotheek zorgthema Diabetes

Eén van de meest voorkomende chronische ziekten in Nederland

Ruim 1,2 miljoen Nederlanders hebben diabetes en wekelijks komen daar 1.000 patiënten bij. Onze zorgverleners komen daar dus vaak mee in aanraking.

Ieder jaar is het op 14 november Wereld Diabetes Dag. Daarom besteedde Service Apotheek in november landelijk en lokaal aandacht aan diabetes. Hoe? De Service Apotheek-organisatie biedt haar aangesloten apotheken het Zorgthema Diabetes aan. 350 apotheken deden mee. Zij ontvingen een totaalpakket aan ondersteunende middelen zoals posters, een baliemat, social media berichten en elearnings voor het apotheketeam. Daarnaast organiseerde een flink aantal apotheken metingcontroledagen, ondersteund door de Service Apotheek-organisatie in samenwerking met ApotheekZorg of zelfstandig. Het doel? Meer patiënten het gemak van onze Diabetesservice laten ervaren. Diabeten hebben het al moeilijk genoeg.

Makkelijk online een afspraak plannen

De deelnemende apotheken ontvingen ook digitale ondersteuning. Bijvoorbeeld met de mogelijkheid om voor hun patiënten online een afspraak in te plannen voor advies over het omgaan met diabetes en hun persoonlijke situatie. 30 apotheken kozen hiervoor, goed voor in totaal 500 persoonlijke gesprekken. Het voordeel van online afspraken inplannen: minder administratie voor de apotheek en handig voor de patiënt.

Hulp bij evenementen in de apotheek

Via het eigen drukwerkportaal faciliteert Service Apotheek evenementen in de apotheek zoals de metingcontroledagen. Maar wist u dat er ook materialen voor patiëntenbijeenkomsten, insulinepencontrole en bloedsuikertesten worden aangeboden? De Service Apotheek bestelt eenvoudig gepersonaliseerd drukwerk, met de naam van de apotheek en de zelfgekozen data.

Nieuwe MFB

Er is een nieuwe MFB ontwikkeld 'hulpmiddelen bij insulinegebruik'. Deze MFD helpt insulinegebruikers op te sporen die in de afgelopen zes maanden geen hulpmiddelen hebben gehaald, zoals naalden, lancetten en teststrips. Maar waarvoor wel vergoeding van deze middelen mogelijk is (via de lokale apotheek of ApotheekZorg). De apotheker kan patiënten wijzen op de diabetesservice, op het belang van regelmatig testen van glucosespiegels en het regelmatig vervangen van naalden en lancetten.

Veilig werken bij diabeteszorg

Niet alleen voor mensen met diabetes is veiligheid van medicijngebruik een belangrijk thema. Dit geldt ook voor zorgverleners die insuline toedienen aan patiënten. Zij moeten hun werk op veilige wijze kunnen uitvoeren om prikaccidenten te voorkomen.

Wat is een prikaccident?

Bij een prikaccident komt bloed (of een andere lichaamsvloeistof) van de ene persoon in het lichaam van een ander, via een scherp voorwerp zoals een injectienaald of scalpel. Is deze persoon besmet met bijvoorbeeld hepatitis B, hepatitis C of hiv? Dan bestaat er een besmettingsrisico.

Wat kan de apotheek betekenen?

Ook thuiszorgmedewerkers en mantelzorgers helpen vaak mensen met diabetes bij het toedienen van insuline. Wat kunt u als apotheker voor hen betekenen om prikaccidenten te voorkomen? Kijk proactief mee met uw patiënten en geef aan wanneer het beter is om veilige naaldsystemen en -lancetten uit te geven dan de reguliere pennaalden. Gaan zij starten met het gebruik van de veilige naalden? Informeer uw collega-

zorgverleners hierover en biedt hen aanvullende trainingen en persoonlijke begeleiding door leveranciers zoals Van Heek Medical.

Wat is er beschikbaar?

Sinds 2012 is het gebruik van veilige naaldsystemen verplicht. Alleen worden deze nog steeds niet overal ingezet. Daarom introduceerde Van Heek Medical voor haar eigen merk Betica een uitgebreide toolkit aan materialen om aandacht te vragen voor het risico op prikaccidenten en het belang van veilig werken. Bijvoorbeeld een e-learning, gebruiksinformatie en presentaties over preventie van prikaccidenten. Daarnaast heeft Van Heek Medical in november 2019 een nieuw product geïntroduceerd: Betica Dual Safety. Veiligheidspennaalden met een dubbele beveiliging.

Geïnteresseerd in het assortiment of ondersteunende materialen?

Neem contact op:

VAN HEEK MEDICAL 
Onderdeel van Mosadex Groep

www.vanheek.com/ondersteuning

T 088 220 88 22

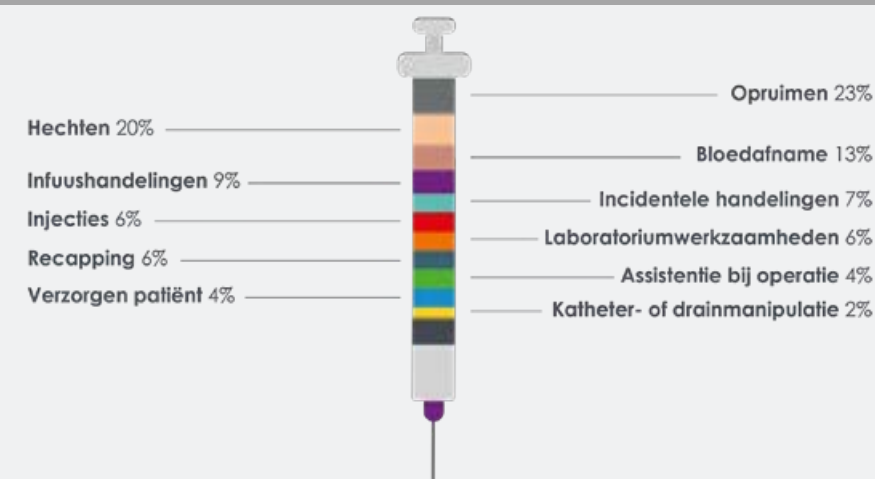
E info@vanheek.com

Wist u dat:

- ongeveer de helft van alle prikaccidenten in het ziekenhuis gebeurt, een kwart in het verzorgingstehuis, verpleeghuis en thuis (thuiszorg)?
- ook andere beroepsgroepen risico lopen? Zoals de tandarts, OK-assistent, politieagent, arts en laboratoriummedewerker.
- prikaccidenten het meest voorkomen tijdens het opruimen van naalden? Ook hechten van wonden en afnemen van bloed zijn handelingen met een hoog risico.
- mensen na een prikaccident risico lopen op besmetting met meer dan 20 potentieel gevaarlijke ziekteverwekkers, waaronder hepatitis B (HBV), hepatitis C (HCV) en hiv?
- het sinds 2012 verplicht is om veilige naaldsystemen te gebruiken en het terugplaatsen van de dop verboden is? (Arbodsomstandighedenbesluit 4.97)

Bron: diabetesfonds.nl en geaccrediteerde E-learning 'Preventie van prikaccidenten', 2019 Van Heek Medical.

Handelingen waarbij prikaccidenten het meest voorkomen





Meneer van Tiggelen en Cristel Wouters

Metingcontroledagen

Speciaal voor de diabetespatiënten in de apotheek

Afgelopen weken reisde Cristel Wouters van ApotheekZorg door het land voor de metingcontroledagen. Ze is onderdeel van het ZorgTeam diabetes van ApotheekZorg. Tijdens een afspraak controleert zij de bloedglucosemeter van de patiënt. Ook kijkt ze mee hoe de patiënt de meting uitvoert. Waarom?

Cristel: "De patiënt houdt zelf de waardes bij door middel van meetapparatuur. Deze bloedglucosemeter moet betrouwbaar zijn omdat de dosering insuline hierop is afgestemd. Foutieve informatie van de meter of het verkeerd gebruik ervan, kan grote gevolgen

hebben." ApotheekZorg adviseert ten minste één keer per jaar de meter te laten controleren.

Cristel: "Sommige patiënten hebben vaak al 20 tot 30 jaar diabetes. Veel mensen weten dan wel hoe ze moeten

prikken maar vinden het belangrijk dat hun meter gecontroleerd wordt, omdat ze er afhankelijk van zijn. De patiënt neemt zijn eigen apparaatje mee naar de apotheek. Ik check vervolgens of het goed geijkt is. Zo niet? Dan ontvangt de patiënt een nieuwe meter. Ik kijk ook mee hoe de patiënten de controle uitvoeren en geef advies over het prikken zelf als dat nodig is. Laatst kon bijvoorbeeld een mevrouw niet goed overweg met een prikken. Ik heb haar een andere gegeven en laten zien hoe ze hem moest gebruiken." Cristel vertelt enthousiast door: "En dat is ook waarom ik dit werk zo leuk vind, normaal spreek ik, als zorgteammedewerker, mensen telefonisch en nu kan ik hen ook in een persoonlijk gesprek verder helpen."

Samen met de apotheek

Twee dagen lang staat Service Apotheek Nieuw Gastel in het teken van de metingcontroledagen. Op zo'n dag spreekt Cristel zo'n 15 tot 25 mensen met diabetes. "In Service Apotheek Nieuw Gastel is het extra goed geregeld, dankzij de aanwezigheid van een apothekersassistent van de apotheek zelf tijdens alle gesprekken. Dan kan je ook direct bepaalde zaken in gang zetten." "Dat zorgt voor een positieve en efficiënte aanpak en meer binding met onze apotheek", vult apotheker Sarina Heirbaut aan. "Vandaag is Kristy Bult, onze farmaceutisch consulent in opleiding, aangeschoven. Hierdoor kunnen we ook onmiddellijk farmaceutische

zorg voor de patiënt regelen. Kristy maakt bijvoorbeeld het persoonlijke online medicatiedossier aan indien de patiënt dit wenst. Ze kan de app van Service Apotheek toelichten, onze herhaalservice aanbieden en meteen instellen. Voor diabetici is het handig dat we dit niet alleen doen voor de tabletten, maar ook voor de insuline, de naalden en de spuiten. Daarnaast kan onze apothekersassistent medicamenteuze adviezen geven, informatie verlenen en de patiënt krijgt de mogelijkheid om al zijn of haar vragen te stellen."



Sarina Heirbaut

"De patiënt krijgt de mogelijkheid om al zijn of haar vragen te stellen"

Waarom ze dit zo doen? Sarina benadrukt het belang van extra service voor de klant: "November stond in het teken van diabetes. Wij nemen deel aan het Zorgthema Diabetes van Service Apotheek en bieden ook deze metingcontroledagen aan. Een perfect moment om de patiënt aan te spreken en je dienstverlening en de farmaceutische zorg die je levert als apotheek extra in de verf te zetten. Heeft de patiënt last van bijwerkingen of behoefte aan verdere optimalisatie van zijn medicatieprofiel? Dan kan de patiënt een afspraak met mij of collega-apotheker Boris van Wijk maken voor een medicatiebeoordeling. Dat vinden we heel belangrijk, die persoonlijke begeleiding. En we merken dat mensen dat waarderen, want we scoorden een 8,5 bij ons laatste klanttevredenheidsonderzoek!"

De controle is fijn

Sarina: "Samen met ApotheekZorg hebben we twee dagen gereserveerd en vervolgens hebben we gepersonaliseerde uitnodigingsbrieven naar de doelgroep gestuurd op basis van een patiëntenselectie gegenereerd uit het AIS. De inschrijvingen kwamen vervolgens vlot binnen. De patiënten zien het als extra service van onze apotheek. Een kleine investering met een grote betekenis."

Eén van de patiënten is meneer van Tiggelen. Woonachtig in Oud-Gastel en blij met de controle op zijn meting en meetapparatuur. "Fijn dat de medewerkers hier tijd voor vrij maken. Ik woon zelf in een flat met senioren en niemand weet eigenlijk wat af van diabetes. Ik kan altijd mijn dochter bellen, maar ik vind het ook wel prettig dat er controle is vanuit de apotheek!" Ondanks het gebruik van meerdere medicijnen kan meneer van Tiggelen goed met de diabetes omgaan. "Ik weet wat ik kan eten en weet wanneer ik moet spuiten. Als ik meer of minder nodig heb voel ik dat duidelijk aankomen. Gelukkig heb ik nooit een hypo gehad." Meneer van Tiggelen is goed op de hoogte van de service van zijn apotheek, maar de medicijnen thuis laten bezorgen of toestemming geven voor brievenbusbezorging, wil hij niet. "Ik kom mijn medicijnen en hulpmiddelen liever zelf ophalen, dan hoef ik er niet voor thuis te blijven. Ik ga namelijk graag wandelen en fiets iedere dag nog 30 kilometer, maar wel alleen als het droog is," sluit hij lachend af.

Heeft u een samenwerkingsmodel met ApotheekZorg?

Als u wilt kunnen zij de insuline-naalden voor uw patiënt leveren. Afhankelijk van uw modelkeuze levert ApotheekZorg de naalden samen met de diabetestestmaterialen rechtstreeks bij de patiënt of via uw apotheek. De keuze is aan u.

Meer informatie? Neem contact op via E.onderraannemer@apothekezorg.nl.



Mosadex Groep. Samen elke dag beter.