

De openbare apotheker
in coronatijd

Medicijntekorten
Hoe data Mosadex en haar
strategie voedt

Grensverleggende ambities

Ard van der Meij

Inhoud



- 3. Column**
Ludwig Castelijns
- 4. Introductie**
Ard van der Meij
Een nieuw gezicht aan de bestuursafel
- 6. In de apotheek**
Evelyn Schuil-Vlassak
Minister van Rijn bezoekt Apotheek Ridderveld
- 7. Service Apotheek**
Adrienne van Strien
Aandacht voor de openbaar apotheker in tijden van corona
- 8. KNMP**
Aris Prins
Het debuut van Aris Prins
- 10. Medicijnresten**
De impact van medicijnresten op onze natuur

- 11. Blog**
Yvonne Prein
Werken op de Intensive Care tijdens de coronacrisis.
- 12. In de apotheek**
Een 'masker 19'-melding
- 13. Van Heek Medical**
Hulpmiddel tijdelijk niet leverbaar?
- 14. Coronacentra**
Evelyn de Caluwé
"Als die tweede golf komt, schakelen wij meteen weer om"
- 16. Medicijntekorten**
Rogier Kolenbrander
Hoe data Mosadex en haar strategie voedt
- 18. Vijf vragen aan...**
Evelyn Schuil-Vlassak

- 20. Zorgprofessionals**
Mary-Ann de Vries, John van der Stel, Teus van Laar, Mark Huiskes
Punt voor Parkinson
- 24. NControl**
Petra van Gurp
NControl, al 10 jaar dé software-leverancier voor de farmaceutische zorg
- 27. NDS**
Hoe ziet een DA-drogisterij in de toekomst eruit?

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

Aagje Studio, Beckand Photography, Jasper Hof, Rick Kloekke, Ektor Tsolidimos, Henk Verstraaten, Bert Buijing, Shutterstock

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



Met of zonder kuchscherf

Het nieuwe normaal. Dat punt is bereikt. Wat dat precies betekent? Geen idee. Het werk in de apotheek gaat in ieder geval door. Pandemie, of geen pandemie. De zorg voor patiënten staat voorop. Met of zonder kuchscherf.

Maar ook binnen de muren van de apotheek én bij de dochterbedrijven van Mosadex is er veel veranderd de afgelopen maanden. In recordtempo werden medische hulpmiddelen ingekocht en beschikbaar gesteld. Coronacentra werden belevend en zorgmedewerkers uitgeleend. Over het onderwerp medicijntekorten hielden we onze adem in, maar spraken we onze zorgen uit. En daar is het laatste woord nog niet over gezegd.

Ik ben trots op deze ontwikkelingen. Hoe we samenwerken met onze partners in de (farmaceutische) zorg. Hoe we in recordtempo digitaliseren én erkend worden voor onze patiëntenzorg. Dit is voor mij het nieuwe normaal. In dit magazine blikken we terug maar kijken we ook vooruit. Ik wens u een fijne zomer, wellicht in uw eigen achtertuin maar in ieder geval in goede gezondheid.

Ludwig Castelijns



Een nieuw gezicht aan de bestuurstafel van Mosadex Groep

Ard van der Meij versterkt Ludwig Castelijns als Chief Operational Officer (COO) in de aansturing van de organisatie. Grootgebracht met een flinke dosis ondernemerschap. Opgeleid tot apotheker. Met grensverleggende ambities. Allemaal eigenschappen van Ard waardoor de Raad van Commissarissen in hem een geschikte kandidaat ziet om het bestuur van Mosadex te versterken. We stellen hem graag verder aan u voor.

Als Ard opstaat valt eerst zijn Friese uiterlijk op. Lees: lang, blond en blauwe ogen. Zijn tongval verradt echter niets, na jaren in het buitenland gewoond en gewerkt te hebben. De verschillende functies die hij bekleedde vormen zijn levensverhaal. Waar hij vanuit zijn kamer in het hoofdkantoor van Mosadex over vertelt.

De appel valt niet ver van de boom
Ard: "Ken je Koopmans, de meelfabriek? De leiding van dat bedrijf is door mijn grootvader overgedragen aan mijn vader". De ambitie om in het bedrijf te treden had ik wel, echter mijn vader leek het verstandig dat ik eerst ergens anders ervaring zou opdoen. "Dat heb ik ter harte genomen en heb mijn hart gevolgd." Een oom was apotheker, dat sprak Ard aan. De combinatie van ondernemerschap en zorgverlening. "Op mijn 18e begon ik de studie Farmacie in Groningen. Afgestudeerd als apotheker ben ik daarna de industrie in gegaan. Een bewuste keuze."

Ard koos voor een bedrijf in generieke geneesmiddelen, Multipharma, dat na de creatie van Novartis werd omgedoopt tot Sandoz. "Door de jaren heen heb ik het bedrijf zien groeien, maar ook veranderen. Dat bood mij veel kansen, die ik met beide handen aangreep. Mijn eerste buitenlandse positie was als trainee in München, in 2001. Ik werd management assistent van de CEO in de regio Europa." Met een glimlach op zijn gezicht over zijn eigen jongensdroom herinnert hij zich dat hij General Manager wilde worden. Waarom? Daar mag een psycholoog zich over buigen. Bewijsdrang naar zijn familie óf toch gewoon een appel die niet ver van de boom valt?

Succes delen

De wens om carrière te maken deelt hij al vroeg met zijn vriendin Louise. Nu zijn vrouw en moeder van zijn twee dochters waar hij ook trots over vertelt. "Louise en ik leerde elkaar kennen tijdens een zeilwedstrijd in Sneek. De keuzes in mijn loopbaan maken we tot op de dag van vandaag samen." Het gezin reisde onder de vlag van Novartis van München, naar Londen, terug naar München, door naar Budapest, verder door naar Wenen en Warschau en daarna weer terug naar München. Inmiddels studeren de meiden waarbij de één nieuwsgierig was naar haar Nederlandse roots en de ander koos voor een studie aan één van de oudste universiteiten in Londen.

"Mijn succes moet het succes van het team zijn"

Hoe verdeel je de aandacht tussen een opgroeiend gezin en een toppositie bij een multinational? Ard vertelt hoe zijn ambities soms pijnlijk duidelijk werden in de uren die hij maakte. Hij ontdekte ook dat hard werken niet altijd de beste oplossing is. "Een groot team aansturen maar ondertussen veel zelf doen, omdat dat sneller gaat, dat is niet slim. Nu is mijn visie: mijn succes moet het succes van het team zijn."

De kracht van communicatie

Zijn levenslessen hebben invloed op zijn stijl van leidinggeven. "In Oostenrijk leerde ik iets wat inmiddels mijn levensmotto geworden is, een principe uit de tak van 'Veiligheid, Gezondheid en Milieu': Stop – Think – Act. Niet

blindelings je werk doen maar altijd even stoppen, nadenken over wat je precies gaat doen (waar zit mogelijk gevaar) en daarna pas handelen." Daarnaast wil Ard collega's stimuleren zelf keuzes te maken, verantwoordelijkheid te nemen en niet de kwantiteit van werk maar de kwaliteit voorop te zetten. "Tot slot vind ik het belangrijk om uit te leggen wáárom ik iets doe of vraag. Duidelijke communicatie, zowel intern als extern, wordt vaak onderschat."

De overstap naar Nederland

In 2019 begint het te kriebelen. 'Wat is er nog meer dan Novartis?' Ard besluit zijn focus te verleggen, verdiept zich in een aantal projecten waar hij als adviseur optreedt. Een sabbatical, maar dan zonder pyjamadagen. "Aan het eind van 2019 kwam ik tot de conclusie dat ik dichterbij mijn ouders wilde wonen, terug naar Nederland. Ze zijn nog fit maar wel op leeftijd. Toevallig kreeg ik toen de vraag of ik iemand wist voor deze functie bij Mosadex. Het profiel sprak me echter zelf aan en ik ben Mosadex en Ludwig altijd vanaf de zijlijn blijven volgen. Met Ludwig aan het roer heeft Mosadex enorme groei doorgemaakt, een leidende positie in de markt genomen én is tegelijkertijd zichzelf gebleven. Dat is bijzonder. Ik solliciteerde, overtuigde de Raad van Commissarissen en ben blij dat we hier nu zitten!"

"Ik ben binnengehaald om bij te dragen aan het verdere succes van Mosadex. Mijn kracht is rust, doorzettingsvermogen en een winnaarsmentaliteit. En dat is ook de kracht van Mosadex. Al ruim 30 jaar succesvol en ik kijk uit naar de komende periode. Mijn focus ligt op de aansturing van de (interne) operatie. De strategische plannen, budgettering en bedrijfsvoering."

Minister van Rijn bezoekt Apotheek Ridderveld

“Redden jullie het een beetje?”

We houden ons strikt aan het protocol, toch blijf ik het ongemakkelijk vinden. Minister van Rijn van Medische Zorg wast bij binnenkomst nauwkeurig zijn handen, waarna we elkaar op 1,5 meter afstand met een vriendelijke knik begroeten. Samen met mijn collega Sigrid van Daal en huisarts Maarten van Gemeren raken we met hem aan de praat. “We maken ons zorgen over de geneesmiddelenkortingen en dan met name in de palliatieve zorg”, geef ik aan. Sigrid en Maarten knikken bevestigend en halen aan dat na de coronapiek de focus ook weer op de eerstelijnszorg moet komen, waar deze nu logischerwijs bij de ziekenhuizen ligt. “Net als het ziekenhuispersoneel, willen ook wij in de eerste lijn getest worden”, vul ik aan. Aan zijn reactie merk ik dat hij de noodzaak hiervan erkent.

Op verzoek van de minister gaan we een rondje door de apotheek. Het doet me goed om te zien hoeveel oog hij heeft

voor onze medewerkers. Hij creëert een open en vertrouwde sfeer wat het bezoek voor iedereen aangenaam maakt. Hij raakt in gesprek met onze apotheekassistente. Bij zijn vraag “redden jullie het een beetje?” zie ik hoe ze vol schiet met tranen. Een emotioneel, maar mooi

“We doen het echt voor de patiënten en dat maakt het heel dankbaar werk”

moment. Ze reageert: “we proberen het zo goed mogelijk te doen. Er is gelukkig veel erkenning, maar het is wel pittig. We doen het echt voor de patiënten en dat maakt het heel dankbaar werk.” We beamen dat het coronavirus bizarre drukte veroorzaakt, maar dat er juist ook

een grote groep patiënten is die door angst voor besmetting hun medicatie niet ophaalt. In sommige gevallen doen ze niet eens de voordeur open voor de bezorger. Het geschrokken gezicht van de minister spreekt boekdelen. “Ik wist niet dat er zoveel zorgmijders zijn”, zegt hij met een verontrustende toon.

Aan het einde van zijn bezoek is het voor de minister duidelijk dat een crisis juist ook kansen met zich meebrengt en de rol van de apotheek in deze eerstelijnszorg van cruciaal belang is. “Ik zie dat apotheken er alles aan doen om in deze situatie de zorg te blijven leveren en dat maakt me trots”, aldus Van Rijn. Als ik hem uitzwaai en bedank voor zijn bezoek, merk ik dat zijn bemoedigende woorden me goed doen.

Evelyn Schuil-Vlassak



Aandacht voor de openbaar apotheker in tijden van corona

Wij spreken Adrienne van Strien, Farmaceutisch directeur bij Service Apotheek, over de belangrijke rol die de openbaar apotheker vervult. Altijd, maar zeker nu in coronatijd.

De zorg staat volop in de schijnwerpers, met een glansrol voor de ziekenhuizen. Eén van de positieve effecten van de coronacrisis, is alle aandacht voor de zorg. Iets minder in de landelijke schijnwerpers, maar juist in elke wijk in Nederland zorgen ook de openbare apothekers en hun teams iedere dag weer voor de continuïteit van de farmaceutische zorg. Het is alle zeilen bijzetten, soms ook letterlijk. Het is mooi om te zien hoe pragmatisch en oplossingsgericht de openbaar apotheker is in deze tijden. Linksom of rechtsom, zij regelen het voor de patiënt. Door het delen van ervaringen en tips binnen onze Service Apotheek-formule, zagen we mooie verhalen en voorbeelden voorbijkomen. Deze verhalen maken de waarde van de openbaar apotheker in crisistijd nog

beter zichtbaar. Bijvoorbeeld onze nabijheid tot de patiënten, die blijkt met 1,5 meter afstand nog belangrijker. En van goede afstemming met andere zorgverleners in crisisteam. Daarom besloten wij deze voorbeelden te delen en daarmee het vak van de openbaar apotheker in deze tijd voor het voetlicht te brengen.

Benieuwd naar meer ervaringsverhalen? Volg ons op LinkedIn en lees meer over de invulling van farmaceutische zorg op afstand, het bieden van zekerheid bij zelfzorg en de toepassing van e-health in de eerste lijn.

Adrienne van Strien

“Juist tijdens de coronacrisis zorgen openbare apothekers voor goede farmaceutische zorg in de wijk, dichtbij de patiënt en in nauwe samenwerking met de eerste lijn!”



Evelyn Schuil-Vlassak

Het debuut van Aris Prins

Aris Prins is sinds december 2019 voorzitter van de KNMP. Nooit gedacht dat een pandemie hem het vuur zo snel aan de schenen zou leggen. Een telefonisch interview dit keer. Met opstapelende dossiers tussen de schoolboeken van zijn kinderen. Hoe kijkt Aris terug op de eerste maanden voorzitterschap?

Waar het allemaal begon

Aris is geboren in het Bronovo-ziekenhuis. "Als een echte Prins", grapt hij erachteraan. Opgegroeid tegen de grens van Den Haag, maar nu weer terug in zijn geboortestad. Een uitstapje maakte hij dankzij de liefde. Zijn vrouw promoveerde in Schotland. "Ik solliciteerde als ziekenhuisapotheker. We hebben daar bijna drie jaar gewoond en gewerkt." Beiden in het apothekersvak. Toeval? "Nee, je spreekt dezelfde taal. Dat vind ik het mooie aan onze beroepsgroep. We kennen en begrijpen elkaar. Daarom heb ik me kandidaat gesteld als voorzitter van de KNMP. Ik geloof in de Eed van Hippocrates, waarin we beloven de beste zorg te leveren. Maar als ons dat soms onmogelijk gemaakt wordt? Dan wil ik best de barricades opgaan!"

Hoezo verandering?

"Ik was bestuurslid van de sectie Landelijke Openbare Apotheken (LOA). Ik merkte dat er vanuit stakeholders

"Wij zijn zelf het grootste PR-bureau voor ons vakgebied"

weinig vertrouwen was in de KNMP. En dat meer instanties zich met mijn vak gingen bemoeien; de overheid, zorgverzekeraars, huisartsen én de maatschappij is mondiger. De vele maatregelen raken mijn professionele autonomie. Ik had minder motivatie hierdoor en kwam op een punt dat ik moest nadenken wat ik wilde. Totdat Gerben Klein Nulent aankondigde te stoppen als voorzitter van de KNMP. Was dit het juiste moment? Nu zit ik beter op mijn plek. Ik kén de praktijk en zie het als mijn taak om 'het verhaal' van de apotheker te vertellen. Wij zijn zelf het grootste PR-bureau voor ons vakgebied."

En toen kwam corona

Trotser dan trots op hoe zijn collega-apothekers hebben geacteerd in de afgelopen maanden vertelt Aris: "Geen zichtbaarheids campagne is ooit zo snel geweest. Ik ben enorm trots op alle inspanningen en het werpt vruchten af. We worden gezien als zorgverlener. Ook de kwaliteit van de eerste uitgiftes heeft niet geleden onder corona vanwege de versnelde handreiking consultvoering op afstand."

In de eerste 100 dagen als voorzitter moest Aris een hele moeilijke beslissing nemen: "Het wel of niet laten doorgaan van het KNMP-congres op 10 maart. Argumenten voor en tegen te over.

48 uur later hadden we waarschijnlijk een ander besluit genomen."

De vuurdoop van Aris konden we volgen via de media. "Camera's zijn mij niet vreemd. Het verhaal dat ik in de media vertel, is zoals ik het beleef. Het is oprecht. Daar ben ik voorzitter voor geworden. Wel heb ik een training gehad in het formuleren van korte zinnen en het herhalen van standpunten. Ik spreek immers namens alle apothekers!"

"Eén van de thema's waar ik op inzet

is het vergoedingensysteem. Dat staat haaks op onze rol als zorgverlener. Wij willen mensen beter maken, met minder medicatie als dat kan en full-service aan de balie. Deze zorgfunctie is nu extra zichtbaar, maar we krijgen er niet voor betaald. In mijn communicatie richting stakeholders, zoals VWS, zorgverzekeraars en patiëntenverenigingen, zet ik onze zorgfunctie daarom altijd voorop. In dat kader zie ik onze betrokkenheid bij dossier 'Masker 19' als een compliment. Met gemiddeld 300 bezoekers per dag in iedere apotheek in

Nederland kunnen we een belangrijke maatschappelijke functie vervullen. Een verantwoordelijkheid erbij en dat gegeven grijp ik aan om gesprekken over te voeren met beleidsmakers. Garantie voor succes? Nog niet. Maar er wordt geluisterd!"

Wat mogen we nog meer verwachten?

Veel dossiers op het bureau van Prins komen voort uit Covid-19. Het testbeleid openbare apothekers, innovaties voor hulpverlening op afstand, analyses

van het aantal eerste verstrekkingen, implementatie van de 1,5 meter-handreiking in de apotheek en natuurlijk de medicijntekorten. "We denken mee over de productie in Europa. Ik zie het als de Formule 1 naar Zandvoort halen. Niemand denkt dat het kan, maar je moet de juiste mensen bij elkaar brengen én de vraag durven stellen wat we ervoor over hebben. Als ik geen voorzitter was geworden? Dan werd ik de baas van zo'n medicatiefabriek om zo de continuïteit van de farmaceutische zorg te waarborgen."



Aris Prins

Wat weet u van de impact van medicijnresten op onze natuur?



50% van de mensen brengt overgebleven medicijnen terug naar de apotheek.

Wist u dat?

Medicijnresten zijn **klein chemisch afval**.

In Nederland verdwijnt er per jaar **140.000 kilo** aan medicijnresten in het grondwater.

30 jaar lang hebben we nog last van de vervuiling die we nu veroorzaken.

Medicijnresten komen ook via onze ontlasting en urine in het afvalwater en **in ons drinkwater**.

Medicijnresten zijn **schadelijk** voor dieren in het water.

Pijnstillers **beschadigen het weefsel** van vissen.

Anticonceptiemiddelen zorgen voor **geslachtsverandering** bij vissen.

Antipsychotica **veranderen het gedrag** van kleine waterkreeftjes en vissen.

Bron: knmp.nl en beschermjedrinkwater.nl

M/SADEX
groep

Print en
deel mij!

Wat doet u om medicijnafval tegen te gaan?

Uw apotheek is hét verzamelpunt om te voorkomen dat ongebruikte medicatie in de natuur belandt. **Helpt u mee?** Download deze poster via de website [mosadexgroep.nl](https://www.mosadexgroep.nl).



Werken op de Intensive Care tijdens de coronacrisis. Hoe is dat?

Yvonne Prein ging deze uitdaging aan. Normaal werkzaam als verpleegkundig adviseur bij Van Heek Medical, afgelopen weken als verpleegkundige op de Covid-19 Intensive Care. Hoe heeft zij dit ervaren?

Vroeger stond Yvonne in het veld, tegenwoordig geeft ze training in wond-, continentie- en diabeteszorg. Als ze in maart leest dat het Universitair Medisch Centrum Utrecht op zoek is naar verpleegkundigen meldt ze zich gelijk aan. "Ik heb deze kans met beide handen aangegrepen. Mijn huidige werkzaamheden lagen stil vanwege de coronacrisis en het laatste wat ik wilde was thuis zitten als verpleegkundige."

Gelijk aan de slag

Yvonne volgt e-learnings, een training en binnen één dag is ze ingewerkt op de Intensive Care (IC). In de weken die daarop volgen, werkt ze twee dagen op de IC en twee dagen thuis voor Van Heek Medical. "Dat was een goede balans want de dagen in het ziekenhuis waren erg intensief door alle indrukken. Maar ook vreemd, de ene dag verzorg je een patiënt en de andere dag zit je thuis achter je laptop."

Hoe ziet zo'n IC-dag eruit?

De dagen zijn verschillend, maar de behandeling van patiënten is ongeveer hetzelfde. "Zo controleerde ik het zuurstofgehalte, de bloeddruk, maakte medicijnen klaar en bood de patiënten persoonlijke verzorging." En juist de persoonlijke verzorging, wat normaal familie doet, vindt Yvonne erg belangrijk. "Ik dacht dat hier vanwege de drukte minder aandacht voor zou zijn maar niks is minder waar. Iedereen heeft zoveel oog

voor het persoonlijke deel richting de patiënten. De verpleegkundigen houden bijvoorbeeld een IC-dagboek bij voor de patiënten die in slaap zijn. Zo kunnen de mensen zelf het hele traject op een later moment teruglezen."

Veel geleerd maar ook gebracht

Yvonne is niet alleen zelf een grote ervaring rijker. Haar wondzorgkennis kwam goed van pas bij patiënten met doorligplekken en bij het adviseren van het juiste wondmateriaal. "Er was bijvoorbeeld een traditioneel vet gaas nodig maar er werd een duur siliconen product gebruikt. Dat is zonde en niet nodig." Voor Yvonne fijn om die praktijkervaringen mee te nemen in haar huidige werkzaamheden. Ze vindt het super dat ze deze kans kreeg van haar werkgever. Op de vraag wat haar mooiste ervaring is, reageert ze snel: "De onderlinge samenwerking. Het zijn heftige en intensieve dagen maar iedereen zet zich voor 100% in. Personeel komt van verschillende afdelingen binnen het ziekenhuis en toch waren we een sterk team!"

Meer lezen over de ervaringen van Yvonne?

Ze hield een videodagboek bij! Bekijk haar vlogs via: facebook.com/vanheekmedical/

Een 'masker 19'-melding in uw apotheek?

Parijs, de plek waar huiselijk geweld binnen één week met 36% zou zijn gestegen sinds de invoer van de coronamaatregelen. Reden genoeg voor de Franse overheid om de landelijke meldcode 'masque 19' te introduceren.

Diezelfde dag kwam al de eerste melding binnen bij een Nederlandse apotheek. Een doorslaggevend signaal om de term 'masker 19' ook in Nederland kenbaar te maken. Toch spelen er nog een hoop vragen over dit initiatief. 'Waarom juist de apotheek als meldpunt, waar zijn de andere zorgverleners in dit verhaal?' en 'Hoe lang blijft het codewoord in gebruik?' Wij spraken bestuurder Debbie Maas van Veilig Thuis en Steven Verhagen-Smits, bestuurder van de Wetenschappelijke Sectie Openbaar apothekers bij de KNMP om antwoord te geven op deze brandende vragen.

Vrees voor toename huiselijk geweld door coronamaatregelen

De inzet van de nieuwe meldcode komt op een goed moment vindt Debbie Maas: "Door de coronamaatregelen werken en leven mensen meer thuis, hebben ze minder sociale contacten, minder afleiding en kunnen ze onzekerheid hebben over hun inkomen en toekomst. Het risico? Spanningen lopen thuis op, wat de kans op fysiek, psychisch of seksueel geweld vergroot." Opvallend genoeg ontvangt

Veilig Thuis in de periode van maart t/m mei nog niet meer meldingen van huiselijk geweld. Wel veel adviesvragen, zoals: 'hoe maak ik het onderwerp bespreekbaar?' of 'hoe weet ik zeker dat het om huiselijke geweld gaat?' Debbie Maas: "Helaas blijft huiselijk geweld vaak onder de radar. Het probleem is groter dan de cijfers ons laten zien." Zij beaamt dat het initiatief in andere landen uitnodigde tot actie in eigen land. "In samenwerking met de KNMP en het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport spraken we over de invulling van de campagne 'masker 19'. We ontdekten dat apotheken een actieve rol kunnen vervullen bij de aanpak van dit probleem. Hoe we dat in de praktijk terugzien? Slachtoffers die problemen willen melden, zien de apotheek nu als eerste stap naar een veiligere thuissituatie", vertelt Maas overtuigend.

Meldcode als aanvulling op huidige zorgtaak apothekers

Er werd gezocht naar nieuwe manieren waarop slachtoffers melding kunnen maken. Het uitgangspunt? Dat het laagdrempelig én onopvallend gebeurt. Volgens Steven Verhagen-Smits van

de KNMP scoort de apotheek op beide punten goed: "Waar overige zorgverleners de deuren letterlijk moesten sluiten, heeft de apotheek ook in de meest hectische tijden van de crisis al haar patiënten te woord kunnen staan. Daarbij past de inzet van het codewoord 'masker 19' binnen de reguliere gesprekken die het apotheekteam heeft met een patiënt. Er is veel vraag naar diverse mondklappers waardoor de melding vaker onopgemerkt blijft."

Sinds 2013 moeten apothekers zich houden aan de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Dit is een stappenplan waarin staat hoe een zorg- of hulpverlener moet omgaan met het signaleren en melden van huiselijk geweld. Volgens de KNMP is de inzet van het codewoord 'masker 19' een toevoeging op de huidige meldcode en

"Soms komen we direct in actie en wordt er een huisverbod ingezet"

valt daarmee binnen dezelfde zorgtaak. "Het codewoord blijft gedurende de coronacrisis van kracht. Na afloop van de crisis overleggen we of de inzet van het codewoord noodzakelijk blijft", zegt Verhagen-Smits.

Na een melding volgt altijd maatwerk

Nadat een apotheker een melding bij Veilig Thuis indient, nemen zij de melding over. En dat vraagt in iedere situatie om maatwerk. "Soms komen we direct in actie en wordt er een huisverbod ingezet, zodat de pleger het huis verlaat. Vaak merken we dat slachtoffers stap voor stap het probleem willen aanpakken. Zij hebben veelal behoefte aan het stoppen van het geweld en niet de relatie. Dan bieden we juist een luisterend oor en zoeken we naar andere mogelijkheden, zoals hulp voor beide personen", vertelt de bestuurder van Veilig Thuis. Maas sluit af met vijf handige tips ter voorbereiding op een melding in uw eigen apotheek.

5 tips ter voorbereiding op een 'masker 19'-melding in uw apotheek

- 1 Behandel altijd iedere melding en hulpvraag serieus.
- 2 Onderzoek of er sprake is van direct gevaar. Zo ja, bel 112! In andere gevallen belt u Veilig Thuis (0800 2000).
- 3 Oefen regelmatig met het apotheekteam verschillende situaties van een 'masker 19'-melding.
- 4 Volg de online cursus 'masker 19' van de SBA in samenwerking met de KNMP. Voor apothekers is er een aangepaste e-learning beschikbaar.
- 5 Zet de gesprekskaart van SBA in ter ondersteuning bij een melding.

Hulpmiddel tijdelijk niet leverbaar? Telefonisch advies over de alternatieven

De coronacrisis zet de leverbetrouwbaarheid van hulpmiddelen onder druk. Vervelend als er hulpmiddelen tijdelijk niet leverbaar zijn. Vaak zijn er wel passende alternatieven, maar apothekers zijn niet altijd in de gelegenheid dit zelf uit te zoeken. Het team van Van Heek Medical helpt apothekers hierbij. Met een telefonische hulplijn voorziet zij apothekers van objectief en gratis advies over geschikte en leverbare alternatieven.

Passend en beschikbaar alternatief

Afgelopen maanden heeft Van Heek Medical tientallen apothekers geadviseerd over het best passende en beschikbare alternatief. Haar advies is op basis van vergelijkbare productspecificaties en niet op basis van prijs*.

*Van Heek Medical is niet verantwoordelijk voor een eventueel margeverlies.

Is een hulpmiddel (tijdelijk) niet leverbaar?

Het team van Van Heek Medical geeft u telefonisch advies.

T 088 990 82 82
Iedere werkdag bereikbaar tussen 08.30 en 17.00 uur.



Leveren aan coronacentrum

“Als die tweede golf komt, schakelen wij meteen weer om”

Via de aangesloten apotheken leverde Mosadex de afgelopen maanden medicatie aan de zogeheten coronacentra. Dit betekende een flinke omschakeling binnen de apotheek. Hoe ging dit in zijn werk en hoe beleefden apotheekmedewerkers dit? En wat was de rol van Mosadex? Apotheker Evelyn de Caluwé vertelt.

Ineens waren ze er: de coronacentra, ook coronahotels genoemd. Ze waren bestemd voor patiënten die te goed waren voor het ziekenhuis, maar te ziek om thuis te blijven. Onder andere Van der Valk en Fletcher Hotels stelden hun locaties ter beschikking, maar ook in oude ziekenhuizen waren coronacentra te vinden.

Coronacentra boden een bed, maaltijden en natuurlijk medische zorg. Zuurstof was beschikbaar, maar voor beademing moest de patiënt alsnog naar de IC van een ziekenhuis. Voor medicijnen, medische hulpmiddelen en zaken als mondkapjes en handschoenen zorgden apotheken die aangesloten zijn bij Mosadex.

Coronacentrum te Oostburg

Service Apotheken Oostburg en Sluis waren zo'n apotheek. "Onze locatie in Oostburg is bijzonder", vertelt Evelyn de Caluwé, apotheker en mede-eigenaar

van beide vestigingen. "De apotheek is openbaar, maar zit in een dependance van het ZorgSaam-ziekenhuis van Terneuzen. In deze dependance was ook het coronacentrum gevestigd. De nabijheid maakte een snelle levering mogelijk."

Het coronahotel bood plaats aan 32 patiënten. Men verwachtte een grote toeloop. Zeeuws-Vlaanderen is vergrijsd, de kwetsbare groep voor corona is hier dus sterk vertegenwoordigd.

De omschakeling

Zodra de apotheek was benaderd, werd actie ondernomen. Evelyn: "We stelden direct lijsten op van medicatie die altijd op voorraad moest zijn zoals morfine, midazolam, oxazepam, antibiotica, inhalatiemedicatie en hulpmiddelen zoals infuuszakken. We zorgden voor 24/7 bereikbaarheid en hadden in het coronacentrum een vast contactpersoon voor de artsen. Die konden vanwege

hun beschermende kleding niet zelf telefoneren."

De omschakeling vergde een totaal andere werkwijze. Naast de levering aan het coronacentrum moest ook het gewone apotheekwerk doorgaan. Evelyn: "Er zou een groot probleem ontstaan als ons personeel ziek zou worden. Daarom gingen we vooruitwerken. We zorgden dat herhaalrecepten eerder klaar waren, zodat we een buffer hadden in geval van personeelsuitval."

Het personeel ging in shifts werken. "Er was een ploeg van 7-15 uur en een van 15-22 uur", vertelt Evelyn. "Verder veranderde onze manier van leveren. We bezorgden medicijnen bij de mensen thuis en we maakten optimaal gebruik van onze afhaalrobot. Zo lukte het ons deze nieuwe taak te combineren met de lopende werkzaamheden."



Evelyn de Caluwé

Soepele overgang

De omschakeling vergde veel van het personeel. Pauzes schoten erbij in en natuurlijk was daar de onzekerheid. Doen we het goed? Hoe gaat dit aflopen? Toch pakte het team de situatie goed op. "Op zondagavond maakte ik met mijn collega het plan over de werkwijze vanaf maandag. Gelijk brachten wij het team op de hoogte. Collega's reageerden heel gemotiveerd. Het gevoel van 'we gaan hier samen voor' overheerste."

Helemaal zonder problemen verliep de periode niet. Even dreigde een tekort aan midazolam te ontstaan. "Gelukkig grepen we op tijd in. We verzochten de artsen om zuinig te doen met het middel. Zij moesten de ampullen volledig gebruiken, dus niet te snel weggooien. Uiteindelijk kwam het goed."

Samenwerking met Mosadex

Evelyn is te spreken over de samenwerking met Mosadex in deze

periode. "Mosadex speelde snel in op deze situatie en stelde zich flexibel op. Dingen waren snel geregeld, al voordat de eerste patiënt in het coronacentrum was opgenomen. Mosadex zorgde er bijvoorbeeld voor dat wij naast ons vaste distributiecentrum ook de vestiging in Nieuwleusen konden benaderen. Dit centrum heeft een grotere voorraad."

Leerzame periode

In het coronacentrum in Oostburg kwamen uiteindelijk minder patiënten dan verwacht. Na een paar weken keerde daardoor de rust weer terug in de apotheek. De Nederlandse corona-

hotels zijn inmiddels gesloten of in een 'slaapstand' gezet om weer te openen bij een eventuele tweede golf.

Evelyn kijkt terug op een zware, maar leerzame periode. "Ik heb geleerd dat je in zulke situaties als apotheker echt de leiding moet nemen, je moet de regie in handen hebben. Mensen hebben duidelijkheid nodig. Het geeft rust in je team. Mede daardoor is er bij ons nooit chaos ontstaan, we liepen nooit achter de feiten aan."

"Het is geruststellend dat wij nu weten hoe we moeten handelen", vervolgt Evelyn. "Eigenlijk deden we maar wat ons goed leek. Wat konden we anders? We hadden geen ervaring met deze ziekte. Het bleek goed uit te pakken en we nemen deze ervaring mee. Als die tweede golf er komt, schakelen wij meteen weer om."

“Mosadex reageerde snel en flexibel op de situatie”



Rogier Kolenbrander

1 + 1 = 3

Hoe data Mosadex en haar strategie voedt

Mosadex neemt positie in het dossier medicijntekorten. Al een aantal jaar luidt Ludwig Castelijns de noodklok, in het maatschappelijk belang. Waarom Mosadex dit dossier zo belangrijk vindt? Wij zien welke (logistieke) ellende de tekorten al jaren opleveren voor onze apotheken en haar patiënten. We komen ook met concrete oplossingen. Vanzelfsprekend zitten daar systemen achter. Maar ook mensen. En één van die mensen is Rogier Kolenbrander. Hij neemt ons mee in de complexe wereld van data waar hij iedere dag met veel plezier aan werkt.

Van Excel naar Power BI

Rogier werkt voornamelijk vanuit de groothandelslocatie in Nieuwleusen, als business analyst. Tien jaar geleden is hij in deze functie 'gerold'. Met een achtergrond als bedrijfskundige geen logische stap. Maar zijn kennis van de markt, nieuwsgierigheid en het continue vertalen van nieuwe ontwikkelingen naar inzichten zorgen ervoor dat hij door de jaren heen zichzelf ontwikkeld heeft tot specialist. "Ik begon met het maken van Excel-bestanden waar we handmatig onze cijfers in bijhielden. Maar die waren snel niet meer toereikend. Ik leerde mezelf programmacode te schrijven, tabellen maken en vullen. Inmiddels werken we sinds enige tijd met Power BI. Geavanceerde techniek waar we door aan de juiste knoppen te draaien veel informatie uit onze interne systemen halen, door dit slim te combineren met externe bronnen ontstaan nieuwe inzichten."

Dat klinkt leuk, maar... hoe werkt het?

"Om een analyse te maken van medicijntekorten hebben we gedefinieerd 'wat is een tekort?'. De drie voorwaarden zijn:

1. er is geen voorraad in de drie groothandelsvestigingen van Mosadex;
2. er is vraag van de klant, oftewel: er zijn backorders;
3. het is een actief assortimentsartikel bij de leverancier.

De artikelen die hieraan voldoen komen automatisch in een centrale database. Deze informatie wordt weggezet in een tabel met gegevens per artikel, per dag. We spreken van een tekort als een artikel twintig werkdagen achter elkaar niet beschikbaar is. Waarom pas na twintig dagen? We willen niet overrapporteren. Er is gemiddeld twintig dagen aan voorraad in de keten aanwezig. Hierna komen er dus nee-verkopen aan de balie en gaat de patiënt hinder ondervinden van het tekort."

En wat doe je dan met die informatie?

"We informeren bijvoorbeeld de afdeling inkoop. Als we zien dat in een productcluster de grootste leveranciers niet kunnen leveren, heeft dat gevolgen voor de beschikbaarheid van de kleine (vaak niet-preferent aangewezen) leveranciers. De informatie kan ook reden zijn om het logistieke proces aan te passen. We kunnen een piek in bestellingen vroegtijdig signaleren. Neem de vraag naar paracetamol aan het begin van de coronapandemie. Als klanten grootschalig bestellen, trekken zij de groothandel in rap tempo leeg. Het automatisch logistiek systeem kan dan niet altijd tijdig ingrijpen. Maar wij hebben een rapportage gebouwd om (te) grote bestellingen te identificeren. De groothandel verdeelt dan de voorraad om zo tekorten te voorkomen."

"We kunnen een piek in bestellingen vroegtijdig signaleren"

Hoe het plan van een ijzeren voorraad ontstond

Rogier deelt zijn scherm in de Teams-vergadering. Hij laat zien dat eind 2017 in de categorie 'generiek' 300 artikelen voldeden aan de definitie van een tekort. In juli 2019 is dat opgelopen naar maar liefst 753 artikelen. "Ludwig Castelijns vroeg mij te analyseren hoelang een tekort aanhoudt. Wat blijkt? Gemiddeld is een product na 76 werkdagen weer beschikbaar. 75% van de tekorten duren minder dan 4 maanden. Dit was belangrijke informatie waarop het plan voor een ijzeren voorraad van vier maanden is gebaseerd. Stel dat we die periode kunnen overbruggen in de keten, dan vangen we het overgrote deel van de problemen op!"

Van de groothandel naar de groep

Inmiddels verzamelt dataspecialist Rogier niet alleen informatie voor de groothandel maar voor heel Mosadex Groep. Het team is ook verrijkt met een collega genaamd Evert Bosch. "Om te bepalen wat we wel en niet meten kijken we vooral naar de speerpunten van Mosadex Groep. In overleg maken we de afweging 'wat voegt waarde toe voor de klant?'. Zo hebben we een lijst van ontwikkelpunten binnen Power BI. Het is belangrijk om keuzes te maken want ik kan uren aan knoppen draaien maar mijn doel is het ondersteunen van de business én onze afnemers!"



Vijf vragen aan... Evelyn Schuil-Vlassak

Dranghekken, 1,5 meter stickers en een optimale inzet van bezorgers, dienstluiken en afhaalkluizen. Bij Apotheek Allart in Alphen aan den Rijn is het op het oog rustig, maar schijn bedriegt. Wij spreken mede-eigenaar Evelyn Schuil-Vlassak aan het begin van de coronacrisis over de impact ervan op de farmaceutische zorgverlening. Terwijl op de achtergrond de rekensommen van haar thuislerende dochter ons om de oren vliegen.

1. Het coronavirus brak uit, wat betekende dit voor uw apotheek?

“Behoorlijk veel. Nadat alle maatregelen bekend werden, zijn we als apotheekteam direct aangeschoven bij een regionaal overleg met alle huisartsen uit Alphen aan den Rijn. Dat was fijn want binnen enkele uren lag er een plan van aanpak. Daarmee is de organisatie qua zorgverlening van huisartsen, apotheken, fysiotherapeuten en diëtisten in heel Alphen gelijk. Zo konden we ook direct via een nieuwsbrief alle patiënten bij de aangesloten huisartsen hierover informeren. Via deze nieuwsbrief kon men aangeven hoe ze hun medicijnen wilden ontvangen. Thuisbezorgd of via de afhaalkluis. Door de enorme toestroom van recepten was het de eerste dagen lastig om patiënten goed te informeren over een eerste of tweede uitgiftebegeleiding. Na een week kozen we voor een beleid waarin we al deze uitgiften gingen nabellen. Dat was dringend nodig. Het viel me op dat veel patiënten hun medicatie zonder deze begeleiding verkeerd gebruikten. Hierdoor rommelen ze vaak wat aan waardoor de onzekerheid over hun medicijngebruik toeslaat.”

2. Welke invloed heeft deze crisis op uw apotheekteam?

“Het waren en blijven heftige tijden, maar dat neemt niet weg dat de sfeer binnen het team erg positief is. We zijn gemotiveerd, communiceren transparant en zetten samen de schouders eronder. Zo waren alle collega's in het weekend voorafgaand aan de intelligente lockdown enorm hard aan het werk om de apotheek voor te bereiden op wat komen ging. Deze crisis heeft mij nog meer laten inzien dat ons team bestaat uit zorgverleners in hart en nieren. Crisis of niet, het belang van de patiënt staat altijd voorop. Dat doet me goed.”

3. Wat leert u van deze crisis en welke lessen trekt u hieruit voor de toekomst?

“Een crisis kun je niet alleen doorstaan, dat doe je samen met andere zorgverleners uit de keten. Die intensieve samenwerking en samenhang moeten we blijven vasthouden. Ik ben ook blij

verrast om te zien hoe flexibel medewerkers en patiënten zijn. Over het thema beeldbellen kunnen we met gemak een jaar vergaderen, maar in deze crisis is met succes het beleid in een kwartier bepaald. Dat is echt iets waarvan ik denk: wauw, heel bijzonder! Net als de groepen patiënten die de weg naar de telefoon, mail en apps hebben gevonden. E-health is door de komst van het coronavirus in een stroomversnelling geraakt.”

“E-health is door de komst van het coronavirus in een stroomversnelling geraakt”

4. Hoe speelt u in op de vragen en onzekerheden waar patiënten mee rondlopen?

“De drempel om de huisarts te bellen ligt sinds de crisis hoger, merk ik. Men belt makkelijker naar de apotheek voor kleine kwaaltjes en advies. We bieden een luisterend oor, zijn toegankelijk en geven vertrouwen. Daarmee helpen we onze patiënten het beste op weg. De meeste vragen gaan over de medicijntekorten. Men wil vaak met een goedgevulde voorraad naar huis. Met dat verzoek kun je niet instemmen en als we dat uitleggen zijn patiënten vaak begripvol. Door deze tekorten ontstaat er bij medicijngebruikers ook onrust over de vele merkswisselingen. Patiënten zijn bang dat het ene merk minder 'goed' is dan het andere. Bij iedere merkswisseling bellen we daarom vooraf naar de patiënt voor het beantwoorden van vragen.”

5. Welke boodschap deelt u graag met andere apothekers?

“Pak je rol als zorgverlener. Zowel voor de individuele patiënt als voor de organisatie en samenwerking in de eerstelijnszorg. Straal uit dat je één bent in een dorp of regio. Als je kijkt wat we met elkaar kunnen delen, komen we een heel eind in deze crisis.”

Punt voor Parkinson

'Wat niks kost, is niks waard'. Een bekende uitspraak. Maar niets is minder waar als het gaat over zorg voor parkinsonpatiënten. Geen enkele euro ontvangt een apotheker voor zijn expertise. En dat terwijl voor parkinsonpatiënten de kwaliteit van zorg, de kwaliteit van leven bepaalt. Maar dat verandert binnenkort. We spreken vier zorgprofessionals: apotheker Mary Ann de Vries, Menzis-zorginkoper John van der Stel, hoogleraar en neuroloog Teus van Laar en openbaar apotheker Mark Huiskes. Zij hebben de handen ineen geslagen voor vergoeding van geleverde zorg in de eerstelijns farmaceutische zorg.



Mary-Ann de Vries

'Vanwaar dit gesprek?' Vragen we Mary Ann. Het initiatief komt immers van haar. "We hebben iets bijzonders voor elkaar gekregen", legt ze uit. Haar stem slaat bijna over. Ze zoekt de juiste woorden. Waar begin je met vertellen als je ergens jaren aan hebt gewerkt?

Geboren en getogen in Rotterdam en door haar studie in Utrecht beland, waar ze nu met haar gezin woont. Sinds de start van ApotheekZorg in 2003 is Mary Ann betrokken bij de landelijk werkende apotheek ApotheekZorg. "Wat weet jij van de zorg voor parkinsonpatiënten?", ze vraagt het recht op de man af. Zonder op antwoord te wachten vertelt ze verder. "Het verzorgen van patiënten met parkinson

"Kwaliteit van leven voor deze patiënten zit écht in de kwaliteit van zorg"

vraagt expertise. De juiste dosering medicatie vinden is lastig. Het is maatwerk. Een kleine over- of onderdosering van Levodopa of het wisselen van spécialité naar generiek is funest. Kwaliteit van leven voor deze patiënten zit écht in de kwaliteit van zorg." Als apotheker ziet zij dagelijks de effecten. Maar de nodige expertise... is niet vanzelfsprekend.

Van dromen naar doen

Mary Ann heeft door haar jarenlange ervaring een groot netwerk opgebouwd. Ze deelt haar zorgen met collega's in het veld. Ze krijgt bijval van



John van der Stel

John van der Stel: "Mary Ann had direct mijn interesse toen ze vroeg of ik wilde helpen therapietrouw te verhogen bij parkinsonpatiënten. De ziekte van Parkinson is een bijzondere aandoening. Mensen hebben moeite met lopen als ze binnenkomen maar met de juiste instelling behouden zij kwaliteit van leven." Bijna dertien jaar geleden begon John als zorginkoper voor farmacie bij Menzis. Met een achtergrond als verpleegkundige kan hij niet anders dan de patiënt voorop zetten.

Waardegericht inkopen

"Het plan om de zorg voor parkinsonpatiënten over de hele linie naar een hoger niveau te tillen, daar sta ik helemaal achter. Maar ik ken het krachtenveld. Het vraagt om een flinke investering. Gelukkig is de visie van Menzis om waardegerichte zorg in te kopen. We richten ons op die zorg die waarde toevoegt voor onze klanten. Zorg met de beste verhouding tussen de gewenste gezondheidsuitkomsten en de kosten van die zorg op lange termijn. Het plan van Mary Ann en Teus van Laar zorgt ervoor dat mensen langer fit in het werkende leven blijven en uit het ziekenhuis. Uiteindelijk kost dat ons minder geld én staat het welzijn van de patiënten voorop."

Betaald voor de zorg

Er is door de samenwerkende partijen een nieuwe routing bepaald. Patiënten zijn ingedeeld in vier categorieën, op basis van de ernst van de klachten. Voor iedere categorie is de zorgvraag bepaald, afgesproken welke specialisten aangehaakt moeten worden en wat het kostenplaatje daarbij is. De apotheker krijgt nu betaald voor de zorg die zij leveren. "Deelnemende apothekers worden opgeleid door Punt voor Parkinson. Zij zijn de specialist in hun omgeving. Dankzij de vergoeding krijgen de apothekers de erkenning die ze verdienen. Al zolang ik met apothekers werk, komt die behoefte boven borrelen. Ik ben blij dat we dit kunnen realiseren." Is het een verdienmodel? "Nee, dat niet. Het prijskaartje is zuiver bepaald en de apotheker moet zelf gemotiveerd zijn om dit specialisme op te bouwen."

"Deelnemende apothekers worden opgeleid door Punt voor Parkinson. Zij zijn de specialist in hun omgeving"

Clementine Stuijt (apotheker) en Teus van Laar (neuroloog) in het specialistisch centrum Punt voor Parkinson (Groningen). Maar krijgt weerstand van openbaar apothekers. "En terecht eigenlijk, expertise opbouwen vraagt een investering. In tijd en geld. Maar voor extra zorgverlening krijgt de apotheker niet betaald. Frustrerend!" Vier jaar geleden beginnen Mary Ann, Clementine en John daarom met het schrijven van een zorgprestatie. "Ons doel? Een nieuwe manier van werken. Kostendekkend voor de apotheker en gezondheidswinst voor de patiënt."

Het begin van een reis met net zoveel voor- als tegenspoed. "Een belangrijk moment is de start van de samenwerking met zorgverzekeraar Menzis. John van der Stel is zorginkoper farmacie bij Menzis. Een grote winst is dat Menzis het preferentiebeleid loslaat bij parkinsonpatiënten. En na een lange onderhandeling zijn we het ook eens over het tarief voor de apotheker. Want dat is het baanbrekende nieuws: de apotheker krijgt betaald voor de zorg!"

Teus van Laar



Teus van Laar: "Waarom hersenfuncties en de ziekte van Parkinson in het bijzonder mij interesseren? Omdat deze ziekte het hele lichaam, het hele functioneren als mens betreft. Een aandoening van lichaam en geest. En je kunt als neuroloog écht wat betekenen voor mensen met parkinson." Teus van Laar is neuroloog sinds 1995. Opgeleid in Leiden, werkzaam in Groningen sinds 1999. Hoogleraar geavanceerde behandeling van de ziekte van Parkinson. "Wist u dat sommigen niet alleen corona maar ook parkinson een pandemie noemen? Er is wereldwijd exponentiële groei!" Mary Ann en Teus kennen elkaar al jaren. Als twintigjarige kwam Mary Ann vanuit ApotheekZorg langs om over de behandeling met Apomorfine te praten. "Mijn idee was om de patiëntenzorg voor deze groep mensen te laten verzorgen door

"Wist u dat sommigen niet alleen corona maar ook Parkinson een pandemie noemen?"

ApotheekZorg, zij zijn specialist. Maar het idee van Mary Ann om openbaar apothekers te stimuleren een specialisme op te bouwen sprak me ook direct aan. Ook mijn collega Clementine Stuijt staat achter dit plan. We doen dit samen!"

Waarom de zorg lokaal?

"Vanuit de kliniek van Punt voor Parkinson bieden we derdelijnszorg, voor ingewikkelde behandelingen. Daar hangt een prijskaartje aan. Door het werk te verdelen en te bekijken wie wat nodig heeft kun je maximaal gebruik maken van ieders expertise. Reguliere patiëntenzorg lokaal door de eerste lijn, opschalen naar de tweede en derde lijn waar nodig. Eén van de hobbels die we moeten nemen is dat de financiering van deze zorg niet allemaal uit hetzelfde potje komt."

Communicatie in de keten

Teus geeft aan dat door deze aanpak patiënten langer thuis kunnen blijven wonen, er minder wisselingen in het medicatiebeleid optreden, de therapietrouw verhoogd wordt en uiteindelijk daarmee de kwaliteit van leven. Eén van de succesfactoren is de lancering van een centraal parkinsondossier. "Alle betrokken zorgverleners kunnen inloggen, we hebben als één van de eerste een volledig informatiesysteem in de keten. Het patiëntendossier is altijd up-to-date, alle behandelaars rapporteren tenminste één keer per drie maanden

"We zien nu al dat het aantal problemen en bijwerkingen afneemt tijdens medicatiebeoordelingen!"

hun bevindingen en beleid en je kunt notities voor elkaar achterlaten. Het klinkt zo simpel, maar het is baanbrekend."

Het project vraagt een lange adem, maar die heeft het projectteam! "Vanuit de kliniek leiden we apothekers op, we hebben een workflow ingericht en met Menzis de vergoeding geregeld." Het effect? "We zien nu al dat het aantal problemen en bijwerkingen afneemt tijdens medicatiebeoordelingen! Nu hopen dat andere partijen volgen."

Mark Huiskes: "Waarom ik meedoe in de pilotfase? Heel eerlijk? Omdat het onze beroepsgroep helpt. Ik geloof in het opbouwen van expertises en de optimale combinatie van zorg en logistiek." Mark Huiskes is openbaar apotheker sinds 2001. Hij zit inmiddels in een maatschap met drie apotheken en stopt daar veel tijd in. De tijd die overblijft? Die spendeert hij graag met zijn vrouw en dochter in Drenthe.

De apotheker als zorgverlener

"Medicatieproces 9.0 is de toekomstige standaard voor de manier waarop we informatie over medicatie in Nederland uitwisselen. Daarin zitten kansen voor apothekers. Als we deze boot missen, hoe kunnen we dan nog zelfstandig blijven?" Mark vraagt het zich hardop af. Een retorische vraag. Samen met zijn collega's in de apotheekteams werken ze aan nieuwe manieren van farmaceutische zorg verlenen. "Binnen de maatschap hebben we +/- zestig patiënten met parkinson die we in samenwerking met Punt voor Parkinson anders gaan begeleiden. Hopelijk waarderen ze die extra aandacht en erkennen ze de toegevoegde waarde van de service. En natuurlijk moet ik daar mijn apotheekteam op voorbereiden. Het voortraject is gedaan, het interne proces begint nu voor ons."

Punt voor Parkinson

Mark kwam in aanraking met Punt voor Parkinson via apotheker Clementien Stuijt. "Ik volgde een nascholing en ben in contact gebleven. Ik heb er vertrouwen in dat de samenwerking met Punt voor Parkinson ziekenhuisopnames kan voorkomen. En

wat betreft de financiering is Menzis uitgekomen op een realistische prijs, als je het mij vraagt. Veel apothekers leveren zorg waar geen bekostiging voor is. Dit project is een mooie try-out hoe het anders kan."

De toekomst?

"We roepen nu al dat we tijd tekort komen. Als we onze logistiek- en zorgfunctie verder willen verbeteren en opschalen, moeten we het logistieke proces efficiënter inregelen en toewerken naar een andere vergoedingssystematiek. Ik ga in mijn apotheek aan de slag om de behoefte in kaart te brengen. Idealiter komen mensen naar de apotheek toe voor een adviesgesprek, zonder dat ze per se de medicatie komen ophalen. Farmaceutische zorg en logistiek op maat!"

Mark Huiskes



Grootschalig succes?

Twee jaar is John bezig geweest met de zorgprestatie. Vaak moest hij zich intern verantwoordwoorden en zijn collega's van andere zorgverzekeraars keken argwanend mee. "Inmiddels zitten we in de pilotfase. Het succes staat of valt met goede samenwerking in de regio. We zijn daarom kleinschalig begonnen in Groningen maar ook elders uit het land mogen apothekers zich aanmelden." John vertrouwd erop dat hij grootschalig succes nog mee mag maken. Over vier jaar gaat hij met pensioen. "Menzis wil het hele traject goed inregelen, van A tot Z. Als de pilot succesvol is, is het van belang dat de andere zorgverzekeraars de apothekers ook gaan contracteren. Als je het mij vraagt heeft iedere patiënt recht op deze zorg, ongeacht waar je verzekerd bent!"



NControl, al 10 jaar dé softwareleverancier voor de farmaceutische zorg

Het is het begin van de maand en het einde van de werkdag. U heeft zojuist uw laatste patiënt geadviseerd op basis van zijn farmaceutisch dossier. U bekijkt de status van een bestelling en stuurt de declaraties naar NCasso. Voordat u naar huis gaat bekijkt u snel de openstaande acties in Zorg+, allemaal in MijnNControl.nl. Voor u de normaalste zaak van de wereld. Maar wat gebeurt er achter de schermen bij NControl?

Goede zorg leveren kan een apotheker niet alleen. De softwaresystemen van NControl helpen hierbij. De meeste apothekers kennen NControl van het platform MijnNControl.nl. Het systeem waar alles aan gekoppeld is, zoals patiëntgegevens, assortimentadviezen, declaraties en zorgacties. Met ondersteuning van het team van NControl om het systeem optimaal mogelijk te gebruiken. "En dat doen we ondertussen al 10 jaar lang voor meer dan 1.000 apotheekhoudenden" vertelt Petra van Gurp, directeur NControl.

Automatisering voor de apotheker
 "We willen de apothekers helpen met een betere zorgverlening en een efficiënte bedrijfsvoering. Zo richten we bijvoorbeeld de modules voor iedere

apotheek specifiek in, zodat dit aansluit bij de afspraken die zij hebben met zorgverzekeraars en Mosadex." Deze afspraken staan in de zogenoemde 'contractadministratie'. MijnNControl.nl haalt alle informatie daar uit. Hiermee ziet de apotheker in de verschillende modules de resultaten van zijn acties, zodat hij direct actie kan ondernemen.

Zorg bieden, zonder zorgen

Het begon tien jaar geleden met de NChecker, de eerste module in MijnNControl.nl. Hierbij worden aanschrijfadvisen niet alleen getoond in de rapportages, maar ontvangt de apotheker bij het aanschrijven van een geneesmiddel ook een NAlert. Zo is hij altijd op de hoogte. Petra: "Wij willen het de gebruiker echt zo eenvoudig



“Zonder de inbreng van apothekers lukt het niet”

mogelijk maken. Daarom hebben we afgelopen jaren de systemen flink uitgebreid met verschillende modules. Zo hebben we samen met apotheken, Service Apotheek, ApotheekZorg en Mosadex Groothandel diverse oplossingen ontwikkeld die aansluiten bij de behoefte van de apotheker. Het is fijn dat we dat samen doen, want zonder de inbreng van apothekers lukt dat niet.” Daarnaast werkt NControl ook nauw samen met deze dochterondernemingen van Mosadex Groep voor het beheer, implementeren en ondersteunen van klanten bij de softwaresystemen.

Samenwerking contracteerprijzen

Vanaf 2012 kan de apotheker er ook voor kiezen om de contracten via een contracteerprijs te regelen. Vanaf dat moment gelden er vrije tarieven waardoor men kan onderhandelen over het contract. Dit was de start van de Nederlandse Farmaceutische Zorggroep (NFZ). NControl werkt nauw samen met NFZ, maar ondertussen ook met andere contracteerprijzen, zoals Zorgmakelaar Farmaceutische Contracting. Binnen de contracten moet een apotheker afspraken naleven. Denk hierbij aan het aantonen van zorg en het declareren tegen de juiste prijzen en tarieven. Zo ontstond NCasso. “Wij hebben geautomatiseerd wat voor de uitvoering van deze contracten noodzakelijk was” legt Petra uit.

Blijven ontwikkelen

Tien jaar NControl, we kijken terug maar ook vooruit! NControl werkt samen met haar zusterbedrijven onder andere aan een geautomatiseerde oplossing voor excellente klantenservice voor de apotheker. Wat dit betekent? De eerste stap binnen het project is het zogenoemde Serviceportaal. Een kennisbank waar alle informatie voor het apotheketeam terug te vinden is. Moet er een artikel geretourneerd worden naar

de groothandel? Heeft de apotheker een vraag over het afhandelen van Medisch Farmaceutische Beslisregels? Met gemak zoekt het team zelf het antwoord op hun vraag. Zo hoeven zij niet meer te bellen of te mailen en kunnen zij hun patiënt snel van dienst zijn. Staat het antwoord er niet tussen? Dan kan diegene de vraag via een ‘ticket’ insturen, bellen of binnenkort live chatten met een medewerker.

Eén plek met alle antwoorden

“In de pilot van het Serviceportaal zijn we gestart met tien apotheken, NOrder en de groothandel in Leiden. De bevindingen zijn essentieel voor de verdere inrichting en implementatie. We hopen zo snel mogelijk uit te breiden, zodat meer apotheken er gebruik van kunnen maken. Vervolgens

voegen we alle producten en diensten van NControl en de andere Mosadex-dochterondernemingen toe. Dan heeft de apotheker alle informatie bij elkaar. Eén plek waar hij met al zijn vragen terecht kan, voor welke dochteronderneming dan ook.”

10 jaar expertise

Betere zorg door softwareoplossingen. Dat was de gedachte in 2010 en het leeft tot op de dag van vandaag. Ondertussen is NControl uitgegroeid tot een prachtig bedrijf. Petra: “Naar mijn mening komt dat door onze medewerkers, zij zetten zich elke dag in voor onze klanten. Het zit in hun aard om hard te werken in een bedrijf met een informele en fijne werksfeer. Zij zijn de motor van ons bedrijf en daarom zetten wij ze dit jaar extra in het zonnetje!”

NCasso

Iedere maand dienen 800 apotheken, 8 miljoen declaratieregels met een totale waarde van 160 miljoen euro in. NCasso is één van de paradepaardjes van NControl. Het NCasso-team controleert deze declaraties, past ze aan waar nodig, stuurt deze door naar de zorgverzekeraars en analyseert de retourinformatie. Het klinkt makkelijk, maar het is specialistisch werk. Want voor het monitoren van het declaratieproces, de gedetailleerde kennis van de contracten en het signaleren en interpreteren van afwijkingen is vakkennis vereist.



Hoe ziet een DA-drogisterij in de toekomst eruit?

DA-bezoekers kunnen het nieuwste winkelconcept ervaren in Delft. In maart opende de deuren van deze conceptstore. Een modelwinkel ontwikkeld vanuit de nieuwe DA-strategie, met als doel bijdragen aan een gezond(er) Nederland. Het concept is beschikbaar voor de franchisenemers om toe te passen in hun eigen omgeving.

‘Zelf zorgen voor je eigen gezondheid’

Deze zin vat de nieuwe strategie van DA kort en bondig samen. In samenwerking met ondernemers is er gewerkt aan deze strategie wat leidde tot de opening van de conceptstore. Wat betekent dit voor de klant? Naast de huidige DA-producten is er een parfumar en een presentatie van aromatherapie-producten te vinden. In het hart van de winkel krijgt de klant de kans om verschillende gezondheidsmetingen te laten uitvoeren. Denk aan het meten van cholesterolgehalte, bloedglucose en het stressniveau. In de

spreekruimte kan een vervolgesprek plaatsvinden met andere disciplines, zoals een voedingsdeskundige. Of er volgt een doorverwijzing naar de huisarts of apotheker, als het medisch ingrijpender wordt. Ook een moedervlek laten controleren of advies bij vermoeidheidsklachten is in de winkel mogelijk.

Stap in de gezonde richting

Mensen worden ouder en de zelfzorg in Nederland verandert. DA laat met deze strategie duidelijk haar doel voor de toekomst zien. Drogisterijmedewerkers zijn opgeleid om gezondheidskennis dichterbij de consument te brengen, op een laagdrempelige manier. Passend bij de tijdsgeest van nu.



Gezien de huidige situatie omtrent het coronavirus zijn de geplande feestelijkheden rondom de nieuwe conceptstore naar een later tijdstip verplaatst.





Mosadex Groep. Samen elke dag beter.