

NCare:
Voor een veilig
medicatieproces

**Balie belangrijkste plek
in de apotheek**

**Lustrumlunches: op naar
de komende 30 jaar**

Inhoud



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



30 jaar

Mosadex Groep bestaat 30 jaar en dit 'paarlen' lustrum viëren we graag met onze klanten. Daarom was er op 27 maart vlaai bij onze aangesloten apotheken en we organiseren dit jaar op veler verzoek de Mosadex Experience, Pearl Edition. In de eerste maanden van dit feestjaar vonden ook twee lustrumlunches plaats. De eerste in Zeeland, de tweede in Den Haag. Waarom we dit doen? Als coöperatie van en voor apothekers vinden we het belangrijk om in een persoonlijk contact ervaringen en wensen van onze klanten te vernemen. Deze inbreng vormt voor ons een belangrijk fundament voor de komende 30 jaar. In dit magazine leest u meer over deze lunches met de thema's: 'samenwerking in de zorgketen' en 'farmaceutische zorg in de praktijk'.

Opvallend is deze grote inzet op farmaceutische zorg in de openbare (Service en Plus-) apotheken, met veel expertise en een hoog serviceniveau. Bij de lunch in Den Haag ging het over de Plusapotheken, die gespecialiseerd zijn in hiv-farmaceutische zorg. Uit de verhalen blijkt steeds het belang van de full-serviceorganisatie waartoe Mosadex Groep in haar 30-jarig bestaan is uitgegroeid.

Juist de farmaceutische zorg - met die brede coöperatie als backbone - kent een grote maatschappelijke relevantie. Medicatieveiligheid, -effectiviteit en preventie. Dat zijn de pijlers waarlangs die farmaceutische zorg in onze visie handen en voeten moet krijgen. We nemen onze verantwoordelijkheid als apothekersorganisatie. Daar zetten we ons gezamenlijk voor in en dat blijven we de komende jaren doen!

Ludwig Castelijns



- 3 Column**
Ludwig Castelijns
- 4 Lustrumlunches**
Belangrijke bouwstenen
- 6 Plusapotheken**
Anton Pelzers en Sandra Schipper
- 9 Interview**
Maurice Buijs
Experts in farmaceutische zorg
- 10 Lustrumlunch Cadzand**
Samenwerking met zorgorganisaties in de buurt

- 12 Interview**
Christel Duerinckx
NCare: Voor een veilig medicatieproces en Trage! Zorg
- 14 Nieuws**
Service Apotheek
- 16 Interview**
Basja Sinkiewicz
Hoge kwaliteit van complexe wondzorg
- 17 Nieuws**
- 18 Mosadex Experience**

Colofon

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

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

Redactie

Gerda van Beek
Martine van den Berg
Angelique Derks
Judith Jansen
Milou Jansen

Ontwerp en opmaak
Karen Höhner

Fotografie

Bymarjo
Cathelijne Beckand
Linda Hemmes
Jasper Hof

Reacties

Ecommunicatie@mosadex.nl

Kopij

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

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





Lustrumlunch, Den Haag 12 juni 2017

Lustrumlunches: op naar de komende 30 jaar

Ook met de hiv-farmaceutische zorg vanuit de aangesloten Plusapotheken vervullen we als apothekers een cruciale rol in de maatschappij. Tijdens de lustrumlunch van Mosadex Groep in Den Haag spraken directie van Mosadex Groep, apothekers en andere betrokken zorgverleners over maatschappelijke drijfveren, over de intrinsieke motivatie om kwetsbare patiënten in de samenleving te coachen, over schrijnende voorbeelden, taboe's en successen.

Maar ook over behoeften. Wat hebben apothekers van Mosadex Groep nodig om hun rol als zorgverlener nog beter te kunnen vervullen?

Daar ging het ook over bij de lunch in Cadzand. Hoe maak je als apotheek de verbinding met de zorgorganisatie? En hoe zijn instrumenten als NCare van

NCare daarbij de smeerolie? Blijkt dat NCare voor zorgverleners meer betekent dan een softwareapplicatie. En dat was gelukkig ook de gedachte van de ontwikkelaars. Kortom: de openheid van onze lunchgasten leidde tot belangrijke bouwstenen voor het Mosadex-beleid de komende dertig jaar.

Plus-formule: de kers op de apotheektaart

Het gebouw Korte Poten 7a in Den Haag kent een lange geschiedenis. Vanaf 1897 tot heden is daar ononderbroken een apotheek in gevestigd. In het begin van de vorige eeuw werd de binnenzijde fraai verbouwd in Jugendstil-stijl. Inmiddels is het een monument en is het onderdeel van de VVV Haagse wandelroute. Veel toeristen stappen naar binnen om het interieur te bezichtigen.



Wat de bezoekers niet weten, is dat de Hofstad Service Apotheek om nog een andere reden bijzonder is. Het is namelijk een Plusapotheek (zie ook artikel op pagina 9 in dit magazine over de Plus-formule). Apotheker Anton Pelzers en apothekersassistente Sandra Schipper vertellen daar bevlogen over.

"Veel hiv-patiënten waren niet tevreden over de contacten met hun eigen apotheek", gaat Anton Pelzers van start. "Aan het begin van dit millennium was er nog te weinig kennis in de apotheken aanwezig, zo bleek uit een enquête van communicatiebureau Volle Maan en de hiv-vereniging Nederland onder hiv-patiënten. Hiv-behandeling bestaat

uit ten minste drie verschillende geneesmiddelen die altijd tezamen moeten worden gebruikt, en het kwam voor dat patiënten alvast met een deel van de combinatie naar huis ging, omdat het andere deel niet op voorraad was. Een fout advies, je moet die tabletten altijd in combinatie gebruiken. Daarnaast ervoeren de hiv-patiënten ook weinig compassie met de precare situatie waarin zij verkeren. Reden voor Volle Maan om Mosadex Groep te benaderen met het verzoek om hiv-gespecialiseerde apotheken in het leven te roepen. Mosadex Groep deed een oproep en ik was direct geïnteresseerd. Ik sta graag open voor nieuwe ontwikkelingen en zo is het balletje gaan rollen."

Gesprekken

Ook Sandra is er vanaf de start in 2006 nauw bij betrokken. "Ik moest ineens best lastige gesprekken houden met deze kwetsbare groep patiënten en dat was ik eerder niet gewend. We hebben een hiv-patiënt uit onze apotheek benaderd om met hem de gespreksvoering te oefenen." Anton lacht bij die herinnering. "Inmiddels hebben we al honderden van deze gesprekken gevoerd", licht hij toe. "We doen dat bij een nieuwe patiënt als het even kan gezamenlijk. Iedereen is verschillend en reageert anders op de gestelde diagnose. Soms gaat het om schrijnende verhalen. Wij proberen voor deze patiënten iets te betekenen. Daar besteden we ruim tijd aan, en deze groep krijgt daardoor bij ons extra aandacht."

Privacy

"Je bouwt zo een vertrouwensband op", vult Sandra aan. "Deze mensen gebruiken hun leven lang medicatie. Ze moeten zich vertrouwd voelen in onze apotheek en daarom gaan wij uiterst zorgvuldig om met hun privacy. Alle medicatie wordt uit het zicht verpakt en



Anton Pelzers - Hofstad Service Apotheek

"Discretie is onze tweede natuur"

gecontroleerd en we zetten deze nooit zichtbaar op de toonbank. Ook noemen we nooit de naam van de geneesmiddelen, zelfs niet als de patiënt het zelf wel doet. Discretie is onze tweede natuur."

Van drie maanden naar één maand

De Plusapotheken hebben doorlopend alle hiv-medicatie op voorraad. "Klopt", knikt Sandra. "Dat weten onze patiënten ook. Kerstavond, oudejaarsavond, net voor het weekend: we staan klaar en leveren." Het betreft erg dure medicijnen. "Gemiddeld zo'n 1.000 euro per patiënt per maand", geeft Anton aan. "We leveren standaard voor drie maanden, maar sinds maart jl. wijst zorgverzekeraar CZ-declaraties boven de 3.000 euro af. Voor hiv-patiënten moeten we dus noodgedwongen per maand declareren en dat betekent dat deze CZ-verzekerden maandelijks naar de apotheek moeten komen. Dat is ongelofelijk patiëntonvriendelijk. Hoezo therapietrouw bevorderen? Mensen met hiv moeten daardoor misschien zelfs van vakantie terugkomen om hun medicatie op te halen."

Bekendheid in het veld

Geen reclame maken, hoe wordt de service dan bekend? "Je moet je laten zien in het veld", zegt Sandra gedecideerd. "We gaan naar alle relevante bijeenkomsten, de nascholingen van Plusapotheken en zelfs naar hun starterscursus. We steken veel energie in onze kennisbeoordering en zichtbaarheid. We hebben natuurlijk ook contact met de ziekenhuizen, met name met het HMC Westeinde. Zonder deze samenwerking waren wij niet zo groot geworden."

Korte lijnen

Sieds Wildenbeest, verpleegkundig specialist hiv bij HMC Westeinde, erkent dit en is zeer te spreken over de samenwerking. "De Hofstad Apotheek zit net als HMC Westeinde in de binnenstad van



Sandra Schipper - Hofstad Service Apotheek



Sieds Wildenbeest - HMC Westeinde

Den Haag. We hebben goede ervaringen met de Hofstad Apotheek en horen dat ook terug van onze patiënten. Ze bieden zeer goede begeleiding: essentieel voor therapietrouw. Daarnaast is Anton goed op de hoogte van ontwikkelingen ten aanzien van de medicatie, maar ook op het gebied van regelgeving, verzekeringen en dergelijke. Als ik daarover vragen heb, neem ik met hem contact op. Er zijn korte lijntjes." Al 22 jaar is Sieds werkzaam in de hiv-zorg. "In korte tijd is het veranderd van een

belangrijk aandachtspunt in de Hofstad Apotheek. "We nemen contact op met de patiënt, maar ook met de behandelaar bij vermoedens van therapieontrouw", vertelt Anton. Het aantal mensen dat in zijn apotheek de hiv-medicatie haalt, ligt tussen de 350 en 400, het merendeel mannen, maar ook vrouwen. Sandra: "De leeftijd varieert van 10 tot 80-plus."

Klantgericht denken

"We steken veel energie in deze vorm van zorg", vat Anton samen. "Dat is ook de kracht van de formule van

Plusapotheken. Hiv-zorg is zeker niet vrijblijvend. Tegelijk levert het veel op: je bouwt een band op met de klanten, die jarenlang in je apotheek komen. Het gaat om klantgericht denken, zoals dat past bij een Service Apotheek: laagdrempelig goede service bieden. We hebben er zelf van geleerd en ervaren de waardering van de klant. Eigenlijk is de hiv-farmaceutische zorg voor ons de kers op de taart." Sandra knikt instemmend: "Inderdaad: de kers op de taart", herhaalt ze, "anders was mijn werk beslist minder interessant." •

"Normale levensverwachting voor mensen met hiv, dankzij medicatie"

levensbedreigende aandoening naar een behandelbare, chronische ziekte. Er is veel ingezet op het ontwikkelen van de medicijnen. Dankzij de medicatie hebben de patiënten nu een normale levensverwachting. Therapietrouw is daarin letterlijk van levensbelang."

Gevarieerde groep

Therapietrouw is dan ook een zeer



Maurice Buijs, bestuurslid van Stichting Plusapotheken

Plusapotheken: experts in farmaceutische zorg voor mensen met hiv

Ook Apotheker Maurice Buijs, bestuurslid van Stichting Plusapotheken, was één van de genodigden van de jubileumlunch. Hij geeft zijn visie vanuit zijn rol als bestuurslid.

Er zijn in ons land 19 Plusapotheken, waaronder Apotheek Buijs in Utrecht. Een groep die zich niet profileert met in het oog lopende reclame. Plusapotheken bieden als extra dienstverlening specifieke farmaceutische zorg voor mensen met hiv.

Levenslang

Waarom juist deze groep? Maurice Buijs: "Mensen met hiv moeten levenslang medicatie gebruiken, dat is van levensbelang. Op het gebied van hiv-remmers is er veel ontwikkeling. Plusapotheken beschikken over meer kennis van de ziekte, medicatie, bijwerkingen en interacties. Daarbij heeft elke Plusapotheek alle hiv-medicatie op voorraad en hebben we een signalerende functie ten aanzien van therapietrouw. Ander aandachtspunt is natuurlijk de privacy van de patiënt."

Up-to-date kennis

Het concept van Plusapotheken biedt ondersteuning en organiseert tweemaal per jaar opfriscursussen. "In onze apotheek neemt het volledige team deel aan deze bijscholing", benadrukt Buijs. "Gezien de betrokkenheid en continuïteit wil ik dat alle assistenten up-to-date kennis hebben van hiv-zorg. Het persoonlijke contact met deze patiënt is van groot belang. Daarom ben ik er trots op dat er heel weinig verloop is in ons medewerkersbestand, zo blijft de ervaring behouden."

Vraag vanuit de patiënt

Is dit aanbod concurrerend met de ziekenhuis- en poliklinische apotheek? "In feite wel", glimlacht Buijs, "maar er is bestaansrecht voor alle vormen. Als Plusapotheek zijn we laagdrempelig, dichtbij de patiënt. In Utrecht biedt het UMCU de hiv-zorg en uiteraard werken we nauw samen met specialisten en hiv-zorg-consulenten." Hij licht toe: "Weet je, dit concept komt vanuit de patiënten. Een aantal mensen met hiv was niet tevreden over



Maurice Buijs - bestuurslid Plusapotheken/apotheek Buijs

hun apotheek en wilden daarin verbetering. Met als expliciete vraag: specialisatie van een aantal apotheken met goede regionale spreiding. Dat heeft geleid tot de Plusapotheken."

Samenwerkingsmodel als voorbeeld

Peinzend vervolgt hij: "Dit betreft dus hiv. Maar mogelijk is er op andere ziektebeelden of medische gebieden ook interesse in specialisatie van apotheken. Het moet gaan om een kleinere patiëntengroep, waarvoor je als apotheek regionaal iets kunt betekenen. Als bestuur van Plusapotheken willen wij graag van gedachten wisselen als daar ideeën over bestaan. Ik kan het wijkapotheken aanbevelen: het is uitdagend iets extra's te bieden." •

Samenwerking met zorgorganisaties in de buurt

Ook tijdens de lustrumlunch in april in Cadzand wisselden directie en genodigde apothekers met elkaar van gedachten met als centraal thema: samenwerking met zorgorganisaties in de buurt. Vier deelnemers blikken terug.



Apotheker Klaas Bos, Service Apotheek Saturnus, St. Willebrord en Sprundel



Apotheker Esther Derycke, Service Apotheek Oostburg en Sluis

NCare: systeem dat doet wat het belooft

“De bijeenkomst was gezellig en leerzaam. Ik ben in West-Brabant bezig met een inventarisatie van toedienregistratiesystemen, waarmee zowel thuiszorg als apothekers kunnen werken. Er bleven nog maar twee systemen over, waaronder NCare. De overigen beloven veel, maar maken weinig waar. Ik denk dat NCare zeker voor de thuiszorgpatiënten geschikt is en het was goed om daar tijdens die lunch en het bezoek aan de gehandicapteninstelling meer over te horen.

Ik heb twee Service Apotheken: een grotere in St. Willebrord en een kleine in Sprundel. In St. Willebrord verhuizen we volgend jaar naar een gezondheidscentrum. We zullen met hulp van Mosadex Groep de nieuwe apotheek zodanig inrichten dat we aan de modernste standaarden voldoen. We zijn test-apotheek met Smartfilling en kunnen zo’n 70-80 procent van de recepten nog dezelfde dag leveren. We gaan dit met behulp van Mosadex nog verder verfijnen. Deze aanpak komt je eigen bedrijfsvoering én de patiënt ten goede.”

Persoonlijke ontmoeting leidt tot wederzijds begrip

Evelyn De Caluwé en ik zijn samen eigenaren van beide apotheken. We hebben de lunch als heel prettig ervaren. Met zo’n persoonlijke ontmoeting ontstaat er wederzijds begrip en worden tools besproken waar je iets aan hebt. Als een van de eerste apotheken zijn we gestart met NCare. We hebben in 2016 een verpleeghuis met 150 bedden overgenomen en zijn op dat moment overgegaan op NCare.

In Oostburg zitten we in een prachtige, nieuwe apotheek, gevestigd in een gezondheidscentrum, waar alle eerstelijns-disciplines vertegenwoordigd zijn. Op de tweede en derde verdieping zijn ziekenhuispoli’s en op de vierde verdieping is een eerstelijnsverblijf, dat seniorenkliniek wordt genoemd. Alles onder één dak dus. Dat is een enorme plus voor de samenwerking. Nu komt een specialist met een vraag even bij ons langs. In onze nieuwe apotheek hebben we uiteraard de processen slim ingericht, waardoor we logistiek optimaal kunnen presteren en er meer tijd is voor de farmaceutische zorg.”

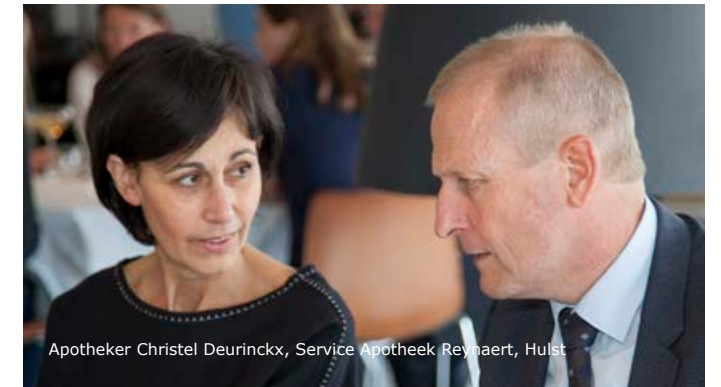


Apotheker Philip Noordholland Reekers, Service Apotheek De Singel en Govert Flinck, Vlissingen

Motto: persoonlijk, praktisch, betrokken en betrouwbaar

“Het was positief om met de directie in klein gezelschap van gedachten te wisselen. Daarbij was ik aangenaam verrast over de mogelijkheden van NCare ten aanzien van de thuiszorg. Ik heb inmiddels contact opgenomen met de grootste thuiszorgorganisatie om een pilot te starten.

Sinds januari van dit jaar ben ik eigenaar van beide apotheken in Vlissingen en ik sta volledig achter de formule Service Apotheek. De naam dekt de lading: de focus op de farmaceutische zorg; patiënt- en servicegericht. Vanwege de band met de klant zijn we actief op Facebook. We plaatsen elke dag een bericht, aanhakend op de actualiteit. Ook dit is een vorm van persoonlijke service. Juist in de farmaceutische zorg en de klantgerichtheid zit de kracht van de zelfstandige apotheker. Ons motto is: persoonlijk, praktisch, betrokken en betrouwbaar. Die overtuiging vinden we terug bij Mosadex Groep, waar echt een samenspel is tussen groothandel, apotheker en patiënten.”



Mosadex Groep wil betrokken zijn bij de werkvloer

“De lunch vond ik echt een parel, vooral om in gesprek te gaan met de directie van Mosadex Groep. Je voelt dat de directieleden betrokken zijn bij de werkvloer. Het was leuk om de aanwezigen op een locatie van Trigel Zorg, een gehandicapteninstelling, te laten zien hoe het NCare-systeem is geïmplementeerd. We zijn bij de invoering goed ondersteund door de mensen van NCare. Dat is prettig bij Mosadex Groep: alles is ondergebracht in één organisatie.

Als apotheker kun je het niet meer alleen en ik ben blij met mijn keuze voor Service Apotheek. Twintig jaar geleden ben ik in Hulst gestart, zonder patiënten. We zijn doorgegroeid tot een grote apotheek, met een sterk team en in nauwe samenwerking met zorgverleners en -instellingen. Dankzij de ondersteuning vanuit Mosadex Groep kunnen we ons focussen op de farmaceutische zorg. Contact met de patiënten vind ik van belang. Voor mij is een apotheker op de werkvloer echt het uitgangspunt.”



NCare: veilig medicatieproces voor alle cliënten van Tragel Zorg



Clïënt (links), begeleider Tragel Zorg (midden) en apotheker Christel Duerinckx (rechts) met NCare

NCare is een gebruikersvriendelijk systeem en wijst zichzelf.

Het was een grote uitdaging voor apotheker Christel Duerinckx in Hulst om een samenwerking te starten met Tragel Zorg. De grootste zorgaanbieder in Zeeuws- Vlaanderen voor mensen met een verstandelijke beperking, met 400 cliënten en 40 locaties. "Mijn voorwaarden? Overstap van werken op papier naar een digitaal toedienregistratiesysteem. Anders wilde ik de verantwoording niet nemen."

Digitalisering sluit aan bij de regels voor medicatieveiligheid van de Inspectie. "IGZ geeft ook het advies om te werken met één apotheker", vermeldt Leo Hoeksma, senior adviseur kwaliteit en veiligheid Tragel. Dat werd Christel Duerinckx. Voor de keuze van het systeem hebben we ons door haar laten adviseren. Zij had een duidelijke voorkeur voor NCare."

Van weerstand naar tevredenheid

De invoering was een verandering op de werkvloer. "Klopt", erkennen Carola Nieskens en Judith Slits, begeleiders bij Tragel. "Verandering brengt altijd wat weerstand mee. Sommigen hadden nog nooit met een iPad gewerkt. Gelukkig is het een gebruikersvriendelijk systeem en

wijst het zich zelf. De foto van de cliënt verschijnt met diens medicatielijst. Die gegevens zijn altijd actueel, dankzij de dagelijkse update van de apotheek. Aftekenen moet direct na toediening, daar is rechtstreekse controle op. Navraag toont aan dat ruim 75% van de medewerkers tevreden is over dit rapportagesysteem." Er bestaat nog maar één probleem, geeft Leo aan. "Onze Belgische cliënten zonder BSN-nummer kunnen niet in het systeem worden ingevoerd. Ik verwacht dat het team van NCare daarvoor een oplossing vindt."

Veilig medicatieproces

NCare heeft een koppeling met ons voorschriftsysteem. "NCare is daar veel

verder in dan andere toedienregistratiesystemen", verklaart Christel haar keuze. "Het team van NCare heeft ons uitstekend ondersteund bij de pilots. Daardoor kon het systeem in een hoog tempo worden geïmplementeerd. Ruim drie maanden na de eerste pilots was de applicatie in de gehele organisatie ingevoerd." Inmiddels zijn de papieren medicatielijsten als back up afgeschaft. "Dankzij NCare is de medicatietoediening bij onze cliënten zeer veilig", zegt Leo tevreden. "Fouten kunnen alleen ontstaan als een medewerker bewust van de procedure afwijkt." •



Leo Hoeksma, projectmanager NCare bij Tragel Zorg

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

Hoe werkt het in de praktijk?



Vier Service Apotheken vertellen over hun ervaring met verschillende producten en diensten van de formule. Welke toegevoegde waarde levert het op? En welke tips hebben ze voor implementatie in de praktijk?

Apotheker Anne-Mary Koens van Service Apotheek 't Kalf in Zaandam heeft zo'n 1.500 geregistreerde accounts op haar apotheekwebsite. Daarmee staat ze in de top tien van Service Apotheken met de meeste accounts. "Dat heeft wel even geduurd hoor, maar ook de doktersassistenten zien nu de voordelen en promoten het actief en klanten horen het via vrienden of familie."

Goede afspraken

Apotheek 't Kalf heeft goede afspraken gemaakt met de huisartsen over het online aanvragen van herhaalrecepten. "Gemak dient de mens en dit is een mooie service. Als apotheker ben je ook meer in de lead, omdat ik nu zelf zie dat er een aanvraag gedaan is. En de doktersassistent heeft alle informatie direct

compleet. Dat is niet altijd het geval als klanten een bandje inspreken."

Steeds enthousiaster

Met een account op de website kunnen klanten dezelfde informatie ook via de nieuwe app ontsluiten. Anne-Mary Koens: "De app ziet er prachtig uit. Ik word steeds enthousiaster. Nu klanten ook zelf de aantallen kunnen aanpassen bij het aanvragen van recepten ga ik de app actiever promoten." Op haar

"De app blijft verbeteren, daar ben ik blij mee"

wensenlijstje staat nog: een actueel medicatieoverzicht in plaats van afleverhistorie en meerdere gezinsleden kunnen koppelen aan een account. "Maar ik weet dat daar aan gewerkt wordt."

Zelf downloaden

"Het is een mooie vorm van klantenbinding, want iedereen heeft tegenwoordig een mobiel bij de hand, dus wordt onze service nog toegankelijker. Ik heb de app zelf gedownload en de meeste assistenten ook. Want als je zelf niet weet hoe het werkt, kun je het ook niet uitleggen aan klanten."

De balie is de belangrijkste plek in de apotheek

Service Apotheek werkt al een paar jaar met trainingen gericht op klantvriendelijkheid en gedrag aan de balie. De aandacht voor dat thema wordt nu geïntensiveerd door de grote uitrol van het unieke gastvrijheidstraject.

Gangmakers en een theatersessie

Gedurende drie tot vier maanden volgen apotheken een gastvrijheidstraject dat onder andere bestaat uit een kick-off meeting, het benoemen van gangmakers, mystery visits en een theatersessie voor het hele team.

Waardevolle inzichten en praktische tips

Apotheker Renate Bosma van Service Apotheek de Hertog in Franeker deed met haar team mee aan de pilot. Het leverde haar team veel waardevolle inzichten op. "Deze pilot bevestigde nogmaals: de balie is de belangrijkste plek in de apotheek! Een van de uitkomsten? Wij hebben het nummerapparaat verplaatst, zodat we klanten bij binnenkomst direct kunnen begroeten. En zo gaan we met nog zeker vijf andere praktische tips aan de slag!"



Meer weten over gastvrijheid in Service Apotheken?
Check ons digitale magazine.

Op nummer één bij mystery guest onderzoek met dank aan ServiceWijzer

Service Apotheek Lindenholt uit Nijmegen heeft de eerste plaats veroverd bij het mystery guest onderzoek (OKA/AMP). Deze apotheek is één van de meest fanatieke gebruikers van ServiceWijzer.

's Ochtends direct opstarten

Apothekersassistent Debbie Baars "Dankzij de ondersteuning van ServiceWijzer stelden we aan de mystery guest de juiste WHAM-vragen bij het onderwerp droge huid. Dit zorgde voor een uitstekend advies en productkeuze. En daarom hebben we de hoogste score van heel Nederland gekregen!"

De belangrijkste tip volgens Debbie? "Zorg voor structuur. Begin 's ochtends direct met het opstarten van ServiceWijzer op alle baliecomputers. Dan heb je het direct bij de hand en kost het geen extra tijd om op te zoeken."

Met de zorgprogramma's krijgt een patiënt intensievere begeleiding

"Als promotor van het zorgprogramma astma/COPD motiveer ik mijn collega's om actief met deze online service aan de slag te gaan. Ik deel informatie en ben binnen het team het eerste aanspreekpunt als er vragen zijn", zegt Lianne Prinse, apothekersassistent bij Service Apotheek in 't Groen in Deurne.

Blaauwe mappen digitaal

Service Apotheken die al lang aan- gesloten zijn bij de formule, kennen waarschijnlijk de 'blauwe mappen en witte kaarten' van vroeger nog wel. Het zorgprogramma astma/COPD is de eerste map die gedigitaliseerd is en wordt nu getest door een aantal apotheken in een pilot.

Intensievere begeleiding

De meeste mensen zijn enthousiast en nieuwsgierig. Lianne Prinse: "Ik zie het zorgprogramma als een extra service om gerichte informatie over een ziektebeeld te geven. Met name de online vragenlijst die patiënten na het starten van een nieuw inhalatiemedicijn krijgen is belangrijk. Hoe ervaart de patiënt het medicijngebruik? Welke vragen of onduidelijkheden zijn er nog? Als apotheek spelen we daarop in bij een tweede uitgifte die daardoor veel waardevoller wordt. Maar er is ook direct actie mogelijk als een patiënt bijvoorbeeld aangeeft met het middel te zijn gestopt. Dan pakken we meteen de telefoon. En dat zorgt voor een intensievere begeleiding van de patiënt."

Zorgprogramma wordt SARA

Klanten van Service Apotheek schrijven zich straks niet in voor 'het zorgprogramma', maar schakelen de hulp in van SARA. SARA is een vrouwelijke apothekersassistent: uw nieuwe digitale medewerker én tegelijkertijd de persoonlijke coach voor uw klanten. De naam is niet toevallig gekozen: SARA staat voor Service Apotheek Raad & Advies. Door deze service te personificeren geven we het begeleidingsprogramma een concreet en aantrekkelijk gezicht voor klanten.



Steeds meer zorgverzekeraars kopen hulpmiddelen zorg in bij geselecteerde partijen. Doel: kwalitatief goede zorg tegen een passende prijs. Zo heeft zorgverzekeraar CZ de zorg rondom wondverbandmiddelen voor 2018/2019 o.a. ingekocht bij ApotheekZorg. Ze eisen dat de regiefunctie bij de wondverpleegkundige ligt, in samenspraak met andere zorgverleners. Wat is de rol van de apotheker in zorg rondom de hulpmiddelen?

Hoge kwaliteit van complexe wondzorg



Basja Sinkiewicz

waarbij we uitgaan van het totaalbeeld, denk aan voeding, leefwijze, sociale omstandigheden en andere externe factoren. We starten het wondzorgproces en evalueren meerdere malen met andere zorgverleners én de patiënt. ApotheekZorg is een landelijke apotheek maar met een persoonlijke aanpak dus."

Kennis binnen Mosadex Groep

Productkennis is een belangrijk onderdeel van de wondzorg. "We werken veel samen met de wondverpleegkundigen van Van Heek Medical, een deskundig partner in wondverbandmiddelen. De lijntjes zijn kort en we werken vanuit dezelfde filosofie. Erg prettig en efficiënt!"

Hoge kwaliteit van zorg

Basja Sinkiewicz is opgelucht door het feit dat ApotheekZorg een contract heeft gekregen op het gebied van wondzorg. "Het hele wondzorgproces is een aaneenschakeling van zorg op maat, geleverd door een keten van zorgverleners met kennis en kunde. Van uitgifte van het recept, het leveren van het materiaal tot aan de daadwerkelijke toepassing van de wondverbandhulpmiddelen. Als patiënten de apotheek niet meer bezoeken, halen ze de materialen ergens anders, bijvoorbeeld online. Het contact

Een landelijke apotheek met een persoonlijke aanpak

tussen de apotheker en de patiënt blijft belangrijk voor de kwaliteit van zorg. Nu ontstaat er een mooie samenwerking tussen leverancier, zorgverleners en zorgverzekeraars om te komen tot een hoge kwaliteit van wondzorg, efficiënt en zonder verspilling. Daar is iedereen, en vooral de patiënt, bij gebaat." •

De lokale apotheek heeft de mogelijkheid onderaannemer te zijn en blijft dan het vertrouwde afhaalpunt voor de patiënt. Aan het woord is Basja Sinkiewicz, wondverpleegkundige ApotheekZorg: "De apotheek is en blijft belangrijk in het zorgproces. Net als andere zorgverleners zoals de huisarts. De apotheker of de assistente signaleert wanneer een wond chronisch wordt en schakelt een specialist in. Daarbij bewaakt de apotheek de interactie van medicatie en wondgenezing. Hier is de expertise van de apotheker nodig. Juist in die samenwerking zit de toegevoegde waarde."

Specialist in wondzorg

Basja Sinkiewicz is als verpleegkundige gespecialiseerd in wondzorg en heeft daarmee niet alleen veel ervaring maar ook kennis over de producten én de pathofysiologie van een wond. De werkwijze is als volgt: "We doen met iedere patiënt een brede intake



Fisher Farma bestaat 25 jaar

Nog meer feest binnen Mosadex Groep. Fisher Farma van Mosadex Groep vierde op 9 juli haar zilveren jubileum. Fisher Farma is specialist in import en export van geregistreerde en gepatenteerde medicijnen, diagnostica en medische hulpmiddelen binnen de EU.

Op 9 juli was het 25 jaar geleden dat de broers Visser in 1992 het bedrijf oprichtten. Aanleiding was het Verdrag van Maastricht dat op 1 november 1993 in werking trad. Hierin werd vrij verkeer van goederen en personen binnen Europa vastgelegd.

In 2007 kwam Fisher Farma bij Mosadex Groep. Naast uitbreiding met een nieuwe locatie in 2010, werd in 2015 verder uitgebreid door de overname van Pharmachim AB, een Zweedse parallel groothandel. Eind 2016 kwam Medcor Group erbij. Anno 2017 is Fisher Farma een bedrijf met 200 medewerkers en een omzet van 350 miljoen euro.

Mosadex Nieuwleusen én Holland Pharma ook GDP-proof!

Begin dit jaar is Mosadex Nieuwleusen getoetst op het richtsnoer voor Goede Distributie Praktijken (GDP). Holland Pharma is door IGZ getoetst op naleving van de geneesmiddelenwet, Regeling Geneesmiddelenwet en GDP.

Het resultaat van de inspectie is dat zowel Mosadex Nieuwleusen als Holland Pharma voldoen aan de gestelde eisen en daarmee haar groothandelsfuncties mogen blijven uitoefenen. Mosadex Elsoo en Leiden waren al in een eerder stadium gecertificeerd.

Geneesmiddelen in Nederland komen tegenwoordig uit alle werelddelen, met alle risico's van dien. De GDP-norm stelt eisen aan de logistiek van geneesmiddelen en geeft garanties dat de geneesmiddelen die patiënten gebruiken van goede kwaliteit zijn.

We zijn trots op dit resultaat!



Nieuw wondzorgmerk Van Heek Medical, speciaal voor complexe wonden

Heeft u al kennisgemaakt met Desi en Vera? In mei introduceerde deze twee slimme dames op de EWMA-beurs een nieuw wondzorgmerk van Van Heek Medical:

Decifera, de slimste keuze bij complexe wonden!

De eerste reacties op het nieuwe wondmerk zijn positief. De wondzorgproducten van Decifera zijn binnenkort exclusief verkrijgbaar bij Van Heek Medical.

Waarom Decifera in uw apotheek?

Met Decifera in uw apotheek biedt u uw klanten betrouwbare, professionele en betaalbare producten voor complexe wondzorg. Hoe complex de wond ook is, de keuze voor een product uit het assortiment is eenvoudig gemaakt. Vandaar de merkbelofte "eenvoud in complexe wondzorg".

Meer weten? Bekijk het gehele assortiment op decifera.nl



Actrices Desi en Vera op de EMWA-beurs



Uitnodiging

Fisher Farma en NControl nodigen u uit voor een bezoek aan de beursstand.

Waar: KNMP-congres. Beatrix Theater Utrecht
Wanneer: 12 oktober 2017
Tijd: 9.00 - 17.00 uur

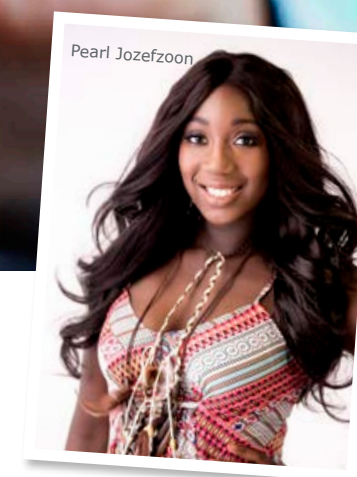
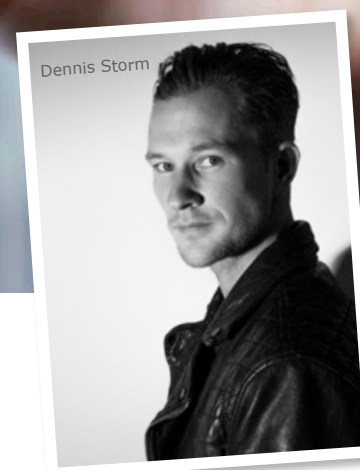


Vakjournalist Kees Kommer overleden

Tektschrijver Kees Kommer overleed op 24 mei jl. Hij schreef voor vakmedia en voor de Mosadex-nieuwsbrief. Wij herinneren Kees als een bevlogen schrijver met kennis van de farmacie. Wij leven mee met de nabestaanden en denken terug aan een uiterst prettige samenwerking met hem.

Mosadex Experience

Pearl Edition



Save-the-date:
Mosadex Experience
Pearl Edition

Zaterdag 25 november
Legt u de datum vast?

Uitnodiging volgt.

25 november Beatrix Theater: be there!

Vanwege het 30-jarig lustrum van Mosadex Groep organiseren we op zaterdag 25 november de vierde Mosadex Experience, *Pearl Edition*. Het programma met aan de ene kant vakinhoudelijke workshops en aan de andere kant feestelijke elementen, is door u de afgelopen edities hoog gewaardeerd.

Wat u zoal kunt verwachten? Een tipje van de sluier dan!



Programma 2017

Een greep uit het inhoudelijke programma

Of het nu gaat om wondzorg, instellingsfarmacie, lean werken, zelfzorg of Smartfilling, onze experts nemen u mee in de laatste ontwikkelingen. Om nog een paar workshops te noemen:

Palliatieve zorg

De vraag naar palliatieve zorg neemt toe en verandert ook. Na deze workshop bent u op de hoogte van de ontwikkelingen in het zorglandchap op dit gebied.

NCare

Print u nog iedere week een grote stapel papieren toedienlijsten? Dan is het hoog tijd voor de digitale toedienlijst! Deze veroverd in hoog tempo de markt. Niet meegaan is geen optie.

Service Apotheek-app

Een app als online verlengstuk van uw apotheek: klinkt goed. Maar hoe werkt het precies? We bespreken de toepassing van de Service Apotheek-app aan de hand van concrete patiëntgroepen.

Nierfunctie

Een mini-seminar voor assistenten over het belang van de nierfunctiewaarde voor apotheken. We gaan in op de werking van de nieren en bespreken de belangrijkste feiten en fabels over nieren en medicijngebruik.

Inhalatietechniek

Een goede inhalatie-instructie voor de patiënt is belangrijk, anders werken de medicijnen niet goed. Stichting IMIS bespreekt de belangrijkste aandachtspunten bij het inhaleren.

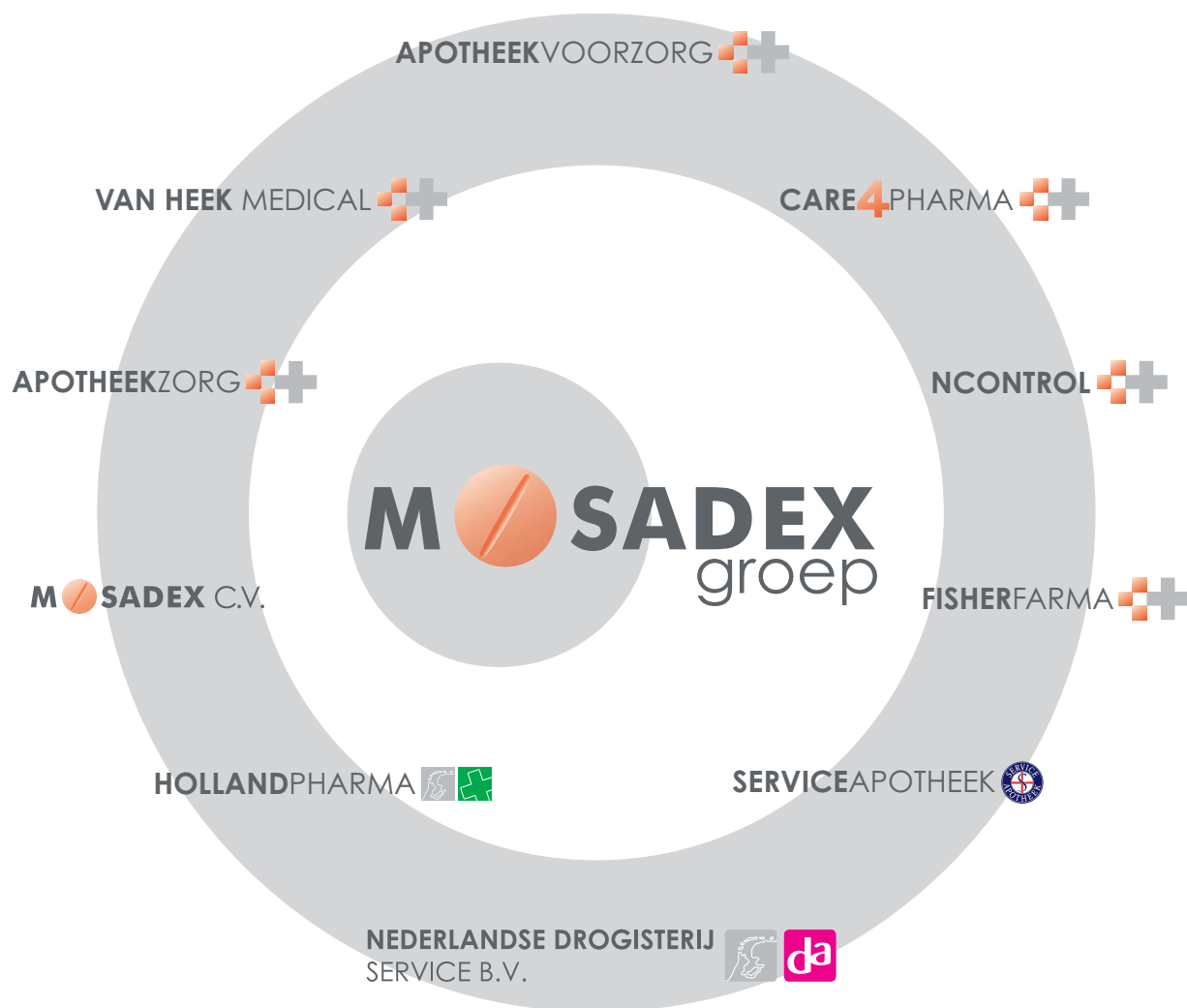
Maar... er is nog veel meer!

En verder...

Bauer zet in alle vroegte de toon. Krijgt hij u aan het dansen op de vroege zaterdagochtend? Grote kans van wel. Fan of geen fan: een feestje wordt het!

'Zangparel' Pearl Jozefzoon leert u hoge tonen te raken tijdens een zangworkshop. En daarbij heeft zij nog een verrassing in petto voor het Mosadex-lustrum.

Dat Gerard Joling de knaller wordt, hoeven wij u niet te vertellen. Met Berthold Gunster, Dennis Storm, creatieve workshops en spraakmakende activiteiten wordt deze dag onvergetelijk! Mis het niet!



Mosadex Groep. Samen elke dag beter.