

Check de
projecten op
[mosadexgroep.nl/
innovatie](https://mosadexgroep.nl/innovatie)

De toekomst van
farmacie en zorg

Tijd voor persoonlijke zorg
dankzij logistieke efficiëntie

Specialisatie naar een hoger niveau

Mariëlla de Rooij-Duran

Inhoud



3. Voorwoord

Ard van der Meij

4. Mosadex Groep

Gerard Schouw, Jeroen Tas,
Corien Prins en Marianne de Visser
*De toekomst van farmacie
en zorg*

8. Innovatie

Jacco Pesser en Peter Kustermans
Van idee naar innovatie

12. Optimaal Aanschrijven

Jan Feenstra
*Altijd het juiste product
aanschrijven*

14. Central Filling Mosadex

Mathijn Brummelhuis en Arnoud
de Vries
*Tijd voor persoonlijke zorg dankzij
logistieke efficiëntie*

16. Service Apotheek

Rik van Aalst en Silke Kuilman
*Vernieuwde app van
Service Apotheek*

18. Microsoft en Mosadex Groep

René van Haaster
Het onmogelijke mogelijk maken

20. Mosadex Groep

Anne de Vries-Bots, Christine
Rogge-Slieker en Erik van Pomeran
Issie: routeplanner voor regionale zorg

23. Het Apotheekloket

Renée Saes en Mariëlla de Rooij-Duran
*Verbinden en opleiden zorgt voor
waarborgen toekomst*

26. Mosadex Groep

Ard van der Meij en Adrie van Bragt
Mosadex met een missie

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

Krista van den Akker,
Maaïke Appels, ByMarjo,
Cathelijne Beckand-Verwée,
Serge Duursma, Jasper Hof,
Rick Kloekke, Frans Lahaye,
Rick Nederstigt, Ektor
Tsolidimos, 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



Zorg, logistieke en digitale innovatie

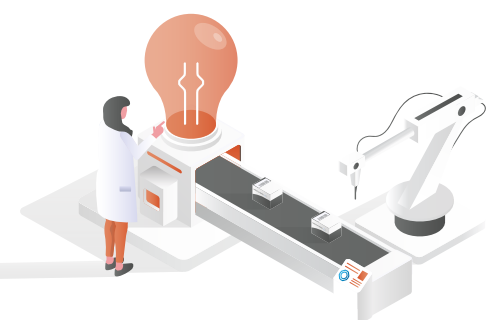
Tijdens de uitgave van de vorige editie van dit
magazine zat Nederland in totale lockdown door
corona. Nu gloort er licht aan het einde van de
tunnel en kijken we uit naar een mooie zomer waar
meer mag en kan. De verplichte 1,5 meter blijft voor
ons allen een uitdaging: in uw apotheken en in onze
distributielocaties. Maar we hebben bewezen dat we
stabiel zijn in een tijd die flexibiliteit vraagt. Daar
mogen we trots op zijn!

Trots ben ik ook op de samenwerking die we met
jullie als ondernemers hebben. In dit magazine leest
u over verschillende projecten die het afgelopen
half jaar zijn opgebouwd, samen met u. In een
drukke tijd en op afstand wisten we meer dan ooit
de verbinding te maken tussen de verschillende
dochterbedrijven van Mosadex Groep en de
ervaringen van de apothekers in de praktijk.

Zorg, logistieke en digitale innovatie. Daar gaat dit
magazine over. We kijken daarbij niet alleen in onze
eigen keukens, maar ook naar andere stakeholders.
En bevragen de eerstelijns zorgprofessionals hoe
de producten en diensten van Mosadex Groep in de
praktijk draaien. Leest u mee?

Rest mij u een fijne zomervakantie te wensen. Ik zie
u graag, mogelijk via beeldbellen, maar hopelijk snel
bij een fysieke bijeenkomst!

Ard van der Meij



De toekomst van farmacie en zorg

Mosadex heeft zichzelf ten doel gesteld haar leden en afnemers te faciliteren bij alle veranderingen in de markt. Hierdoor zijn wij en onze klanten klaar voor de zorg van vandaag en morgen. Samen elke dag beter. Het is al jaren ons motto. Maar wat is beter? Om daar een goed antwoord op te geven moeten we begrijpen wat er om ons heen gebeurt. Hoe de zorg verandert, de beleving van onze stakeholders en de (technische) mogelijkheden die er zijn.

VIG: van toeleverancier naar zorgpartner

Wie met zijn team veel tijd investeert in het monitoren van de (zorg-) omgeving is Gerard Schouw, Algemeen Directeur van de Vereniging Innovatieve Geneesmiddelen (VIG). Na jaren politiek actief te zijn geweest bracht zijn nieuwsgierigheid hem in de zorgsector, juist omdat hij daar nog geen ervaring in had. Gerard: "De VIG heeft een strategische heroriëntatie doorgemaakt tot de organisatie die we nu zijn. Dat komt omdat onze positie in het zorglandschap verandert. Farmacie zat in een donker hoekje, nu zijn we in plaats van toeleverancier áán de zorg, speler in de zorg geworden."

Transitie in de zorg: drie ontwikkelingen

Gerard Schouw zet drie belangrijke ontwikkelingen uiteen. De eerste ontwikkeling is de weg naar maatwerk. "Op basis van persoonlijke, genetische informatie wordt een behandeling met

medicijnen maatwerk; de toekomst is high-tech en zo concurreren geneesmiddelen op maat met andere behandelingen zoals operaties."

De tweede ontwikkeling die Schouw schetst is de toenemende focus op preventie. "Een gezonde leefstijl om ziekte te voorkomen; het bewustzijn bij mensen groeit, maar ook de zorgsector omarmt preventie. Medische preventie krijgt een belangrijkere rol, denk bijvoorbeeld aan screening om aandoeningen vroegtijdig op te sporen. En wie wil weten hoe belangrijk vaccins zijn, hoeft alleen maar om zich heen te kijken."

En de derde ontwikkeling? "Dat is de verplaatsing van zorg van het ziekenhuis naar huis. Zowel van tweedelijns- naar eerstelijnszorg als ziekenhuiszorg op een andere (thuis-)locatie."

Europa als leidend ecosysteem

De VIG stelt dat de zorg ook economische kansen biedt voor ons land. "Nederland heeft alles in huis om hét leidend ecosysteem te worden op gebied van life science and health. Zowel in de ontwikkeling en productie als distributie van geneesmiddelen lopen we voorop. We hebben top hoogleraren, honderden start-ups, medicijninnovaties en biotechnologie. Zeker nu we meer zelfvoorzienend willen worden ligt daar nog een enorme groeipotentie." Welke rol is weggelegd voor de openbaar apotheker? "Persoonlijk geloof ik in maatwerk voor de patiënt. Advies en begeleiding is daarin erg belangrijk. Daar kan de lokale apotheker toegevoegde waarde bieden. De distributie kan overgenomen worden door andere partijen, hoe confronterend dat ook is! Advies van een buitenstaander? Organiseer de adviesfunctie in een vertrouwelijke omgeving. Daar zou

ik mijn ziel en zaligheid inleggen als ik apotheker was. Als ik aan mijn moeder denk die meerdere medicijnen gebruikt, dan zou zij dolblij zijn met een persoonlijk gesprek met de apotheker. Maar dan niet aan de balie waar iedereen meeluistert."

Uitkomst gedreven

Om echt verandering te realiseren moet het financieringssysteem op de schop, stelt Gerard. "Ik ben voorstander van ontschotting van de zorg. Nu zit iedereen veilig op zijn eigen postzegel terwijl het zoveel kan opleveren als we samen naar de uitkomst van zorg kijken. Daarbij is delen het nieuwe concurreren. We moeten daarom een grootschalige samenhangende data-infrastructuur ontwikkelen om te kijken welke behandeling welk effect heeft, op welk moment en bij welke patiënt. En dat bekostigen op basis van nieuwe modellen. Nu onderhandelen we aan

de voorkant, maar de uitkomst moet centraal staan. We kunnen dat pas realiseren als we het effect meten en die data op orde is. Dat is lastig in Nederland omdat we voor elk geneesmiddel een ander registratieregister hebben."

"Iedereen zit veilig op zijn eigen postzegel terwijl het zoveel kan opleveren als we gezamenlijk naar de uitkomst van zorg kijken."

WRR: van wetenschap naar beleid

Het zorgstelsel op de schop? Daar geloven ze niet in bij de WRR: de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. We spreken voorzitter en raadslid Corien Prins en raadslid Marianne de Visser, die beiden ook als hoogleraar actief zijn. Corien legt uit wat de WRR doet: "Den Haag kent een groot aantal adviesraden. De WRR vertaalt wetenschappelijk onderzoek naar beleid en richt zich daarbij op vraagstukken die het beleid op langere termijn aangaan en meerdere terreinen raken. Wat ons uniek maakt is dat we onafhankelijk zijn en onze eigen agenda bepalen. Al geven we wel gehoor aan verzoeken van het kabinet."

Houdbare zorg

Nederland doet het heel goed als het gaat om de kwaliteit van zorg. Het zorgstelsel is één van de beste, maar ook één van de duurste van Europa, met name de ouderenzorg. Hoe zorgen we ervoor dat de gezondheidszorg ook in de toekomst houdbaar blijft? Marianne de Visser: "De WRR onderzoekt deze vraag in het onderzoeksproject 'Houdbare

Zorg'. We verwachten de resultaten in het najaar te presenteren." Wel stelt ze dat landen met andere zorgstelsels tegen dezelfde problemen aanlopen.

Houdbare zorg gaat volgens beiden niet alleen over financiële houdbaarheid. Marianne de Visser: "Ook maatschappelijke houdbaarheid is van groot belang en dan hebben we het over het draagvlak binnen de Nederlandse samenleving. En personele houdbaarheid is bij uitstek in de zorg een groot punt van aandacht: hebben we de mensen om zorg te verlenen?" Een deelonderzoek van het project 'Houdbare Zorg' gaat over ouderenzorg. De Visser: "Ons advies aan de overheid is om een langetermijnvisie te ontwikkelen en daarin actief burgers te betrekken."

De rol van de apotheker is niet meegenomen in het project, natuurlijk bevragen we de WRR hier wel op. Marianne de Visser licht toe: "De juiste zorg, op de juiste plek, daar geloof ik heilig in. Een belangrijk onderdeel van

passende zorg is het samen beslissen; bespreek zowel de diagnose als de behandeling met de patiënt. Het past misschien bij de ziekte, maar past het ook bij de patiënt? Als lokale zorgpartner heeft de apotheker hierin zeker een belangrijke rol."

Kwaliteit van data

"Kwaliteit van zorg gaat samen met kwaliteit van data", stelt Corien Prins. Zorgverleners moeten de informatie-huishouding op orde hebben. "Zijn we voorbereid op situaties waarbij we niet meer bij onze data kunnen? Van welke bedrijven zijn we afhankelijk bij het verwerken en opslaan van data?" Deze en andere vragen agendeerde de WRR in het rapport 'Digitale Ontwrichting', waarin ook de zorg aan bod komt. "Het rapport gaat er niet over, maar ik geloof in biotechniek en genetica: farmaco-genetica gaat een belangrijke rol spelen en het ministerie zou er de schouders onder moeten zetten dat dit meer uit de onderzoeksfase komt." En zo sluiten de dames aan bij de ontwikkeling die Gerard Schouw van de VIG schetst.



Philips: van gloeilamp naar zorg

Wie alles weet van technologische innovaties is Jeroen Tas, binnen de Raad van Bestuur van Philips verantwoordelijk voor Innovatie en Strategie. Zijn titel luidt: Chief Innovation & Strategy Officer, wat in het Engels toch beter tot zijn recht komt. Tas: "Mijn opvolger staat in de startblokken, dit najaar ga ik mij focussen op grote veranderprojecten bij Philips, inclusief coaching van leidinggevenden binnen Philips en eigenaren van start-ups in ons netwerk." We benaderen Jeroen Tas voor dit interview vanwege zijn kunde om buiten de gebaande paden te denken. Iets wat hij beaamt: "Het is inderdaad mijn kracht om een voorstelling te maken van hoe iets er in de toekomst uit kan zien. Betekent niet dat ik geen beren op de weg zie, maar ik heb de energie om die één voor één uit de weg te ruimen. Zo heb ik een beeld van hoe een MRI-machine er over tien jaar uit kan zien en ik verzamel specialisten om dat te realiseren."

Eerst dromen, dan doen

De kunst om de toekomst te visualiseren is niet aangeboren volgens Jeroen, maar een mindset. Die moet gecultiveerd worden in bedrijven. "Je moet ruimte toelaten voor het voorstellingsvermogen, om te dromen hoe de toekomst eruit kan zien. Dan kan je gaan innoveren: de weg daarnaartoe bepalen. Zonder dat voorstellingsvermogen pas je alleen de bestaande situatie op details aan." Jeroen heeft een voorbeeld: "De toekomst van monitoring, is niet monitoring. De toekomst is veel meer het voorspellen van de toestand van een

patiënt en op basis daarvan de juiste begeleiding bieden, met preferentie als doel. Met een dusdanig andere mindset denken we dus ook na over bijvoorbeeld de ontwikkeling van MRI-scanners."

Gouden tip

En de toekomst van medicijnen? "Dat is geen betere pil, maar betere begeleiding." Tas ziet het verwachtingspatroon van de consument ook sterk veranderen. "Het gaat dus niet om de transactie, maar om het effect en de rol die de zorgverlener speelt in dat proces. Consumenten zijn zich steeds meer bewust van hun eigen gezondheid, willen het begrijpen en verdiepen zich. Het is in het algemeen moeilijk om daar hulp bij te bieden. Wie die rol in de begeleiding naar betere gezondheid het beste oppakt, heeft een machtige positie. Want wie is er nu écht met de gezondheid van de patiënt bezig? De internist kijkt naar de nieren. De apotheker naar de medicijnen. Maar goed slapen en eten is óók gezondheid. Diegene die zich écht verdiept in de zorgbehoefte, wordt het meest relevant."

"Diegene die zich écht verdiept in de zorgbehoefte, wordt het meest relevant."

Met nog een laatste tip sluit Jeroen af: "Ik geloof in de theorie van 'first principles', de leidende filosofie van Elon Musk. Dat begint bij het stellen van de vraag: als ik morgen opnieuw zou beginnen, wat zou ik dan anders doen? Vaak confronterend maar het dwingt mensen na te denken over de basisprincipes van hun bestaan. Met die ogen kan een apotheker ook naar zijn of haar business kijken!"

Mosadex is Gerard, Corien, Marianne en Jeroen dankbaar voor hun waardevolle inzichten. Met veel enthousiasme gaven zij een kijkje in hun wereld, die links of rechts raakvlakken heeft met onze business. Doet u uw voordeel ermee? Lees verder in dit magazine hoe Mosadex haar visie op de toekomst omzet in nieuwe producten en diensten voor haar afnemers.



Corien Prins



Marianne de Visser

"De behandeling past misschien bij de ziekte, maar past het ook bij de patiënt? Als lokale zorgpartner heeft de apotheker hierin zeker een belangrijke rol."



Jacco Pesser

Van idee naar innovatie

Nieuwe schoenen kopen, een maaltijd bestellen of zelfs een hypotheekgesprek online voeren. We leven in een 24/7 samenleving waar de consument zelf regie houdt, waar en wanneer het hem uitkomt. Dat schept verwachtingen voor de farmaceutische dienstverlening. De zorgwereld verandert en uw rol als apotheker dus ook. Daarom moeten we innoveren, zodat u de zorg kan blijven leveren die uw zorgcliënt nodig heeft. Hoe speelt Mosadex in op deze ontwikkelingen? Rekening houdend met de beschikbaarheid van geneesmiddelen, kwaliteit van het geneesmiddelengebruik en betaalbaarheid van de zorg. We vragen het Jacco Pesser en Peter Kustermans.

Toekomstbestendige apotheek

Iedere dag vertaalt een apotheker de wensen en zorgvragen van een patiënt naar zorg op maat. En dat is belangrijk, want er liggen steeds meer (online) concurrenten op de loer. "We vormen een belangrijke schakel in de zorg en horen echt in de wijk thuis. Mensen willen namelijk niet naar een 0800-nummer bellen voor advies. Maar om deze zorg te bieden moet de inkoop, de dienstverlening en het logistieke proces in de apotheek wel tiptop in orde zijn", vertelt Jacco Pesser, voorzitter coöperatiebestuur Mosadex Groep en mede-eigenaar van negen Service Apotheken. "Als apotheker kan je dat niet alleen. Daarom verzorgt Mosadex het centrale proces zodat wij ons kunnen richten op de lokale zorg. En daarmee maken we echt het verschil."

Mosadex Groep ondersteunt de apotheker met innovatieve producten en diensten. "We spelen in op een veranderde samenleving. Zorgconsumenten willen goed advies, omdat zij steeds meer bezig zijn met vitaliteit en hun gezondheid", vertelt Peter Kustermans, directeur Research & Development bij Mosadex Groep en verantwoordelijk voor de ontwikkeling van innovatieve producten en diensten. "Daarnaast waren een aantal apothekers zelf al diverse initiatieven gestart en hebben wij het netwerk en de middelen bij elkaar gebracht om die af te stemmen op de vraag van de zorgconsument. Wij zorgen voor het platform achter de schermen, zodat het logistieke proces en het on- en offline zorgaanbod optimaal op elkaar aansluiten."

"We vormen een belangrijke schakel in de zorg en horen echt in de wijk thuis."

Technologie en aandacht voor de zorgcliënt

In 2019 kwamen de eerste ideeën op tafel om de apotheek toekomstbestendig te maken. Nu ruim 1,5 jaar later werkt een team van specialisten, apothekers en partners aan uiteenlopende initiatieven. De innovaties zijn verdeeld over drie thema's: farmalogistiek, zorg en coöperatie. Zo ondersteunt Mosadex de apotheker bij haar rol als geneesmiddelenexpert en partner in de eerste- en anderhalvelijnszorg. "Het is mooi om te zien dat we afgelopen periode concrete stappen hebben gemaakt. Sommige diensten worden inmiddels gebruikt bij honderden apotheken en er lopen diverse pilots. Naar mate de tijd verstrijkt krijgen we ook steeds meer inzicht in de behoeften van de patiënt en de apotheker, waardoor sommige initiatieven geïntegreerd worden met andere projecten of dat we juist bewust een andere weg inslaan", vervolgt Peter.

Optimaliseren van de farmalogistiek

Tegenwoordig draait alles om de klantbeleving. "De klant vindt het normaal dat hij de ene keer zijn medicijnen ophaalt,



Peter Kustermans

de andere keer thuis laat bezorgen. Hij wil koopgemak en heldere communicatie. Dat moeten we achter de schermen faciliteren”, vindt Jacco. De verschillende technologieën binnen het thema *farmalogistiek* helpen de apotheker hierbij. Peter: “De apotheker blijft aan het roer staan, wij zorgen voor de logistieke dienstverlening. De orderverwerking kan in de apotheek plaatsvinden, maar ook centraal bij Mosadex. Net wat de apotheker wil. Ook de aflevermogelijkheden zijn variabel. De apotheek kiest de leveringsopties die voor zijn apotheek van toepassing zijn en de zorgconsument kiest vervolgens voor een thuisbezorging of afhalen in de apotheek. Vanuit onze visie op farmalogistiek, optimaliseren we ook het aanschrijfproces met de dienst ‘Optimaal Aanschrijven’. Het systeem adviseert de apotheker welke merken hij het beste kan aanschrijven. Hij ontvangt dit advies vooraf, in plaats van een evaluatie achteraf.” Jacco vult aan: “Dit scheelt ons een hoop werk én de mensen aan de balie worden gelijk goed geholpen.”

Slimme technologieën voor het leveren van excellente zorg

Weten wat er speelt bij de zorgconsument is essentieel. Hij wil snel en goed geholpen worden, door welke zorgverlener dan ook. Of het nou gaat om de apotheker, huisarts of thuiszorg. Hij wil dat de zorg naadloos op elkaar aansluit. Binnen het thema *zorg* worden initiatieven ontwikkeld waarbij de samenwerking tussen deze partijen geoptimaliseerd

wordt zodat de regie lokaal blijft en de klant ontzorgd wordt. Een mooi voorbeeld hiervan is Issie (zie het artikel ‘Issie: routeplanner voor regionale zorg’ in dit magazine).

Maar volgens Jacco zijn er op dit gebied nog veel meer stappen te maken. “Naast de dagelijkse zorg die we aan de balie leveren, is er binnen Mosadex veel data beschikbaar. Data die we tot nu toe niet gebruiken. Mijn oproep aan Mosadex is om samen met ICT te kijken wat we daar nog meer mee kunnen. Pas dan zetten we écht nieuwe stappen in het leveren van excellente zorg.” Het werken met die data is niet altijd eenvoudig. Wetgeving, AVG-regels en andere grenzen eisen een goede voorbereiding. “We moeten de ruimte opzoeken in wat kan en mag. Mosadex is niet voor niks Mosadex geworden door ondernemende apothekers en medewerkers. Als we wat meer durven én die data gebruiken, dan werken we aan een echte innovatie.

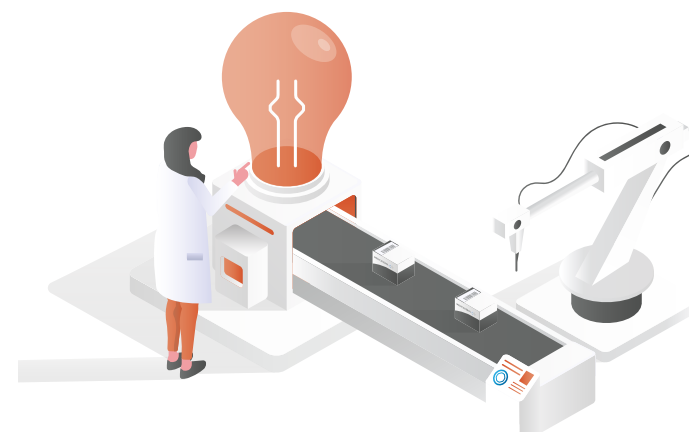
“Als we die data gebruiken,
dan werken we aan een echte
innovatie.”

De coöperatie: niet van en voor elkaar, maar mét elkaar

De laatste pijler is *coöperatie*. Peter: “Eigenlijk loopt dit thema als rode draad door alle projecten, want overal staat de apotheker als zorgpartner in de eerstelijnszorg centraal. Bij het toekomstbestendig maken van de apotheek gaat het niet alleen maar over efficiëntie, het gaat ook over aandacht in buurten en wijken en lokaal of regionaal ondernemerschap.” De onderdelen binnen dit thema helpen de apotheker zijn positie te versterken. Jacco vult aan: “Al deze initiatieven worden ontwikkeld vanuit het coöperatieve gedachtengoed. Leden zijn betrokken bij de projecten waardoor er gestuurd wordt op de wensen die er liggen. Die samenwerking zorgt voor meer innovatie in de lokale apotheek en dat zorgt voor nieuwe mogelijkheden voor de patiënt.”

Rust, ruimte en besparing

Het moge duidelijk zijn dat Mosadex vol in beweging is. En dat moet ook wel. “Het streven is om eind dit jaar een aantal projecten zoals ‘Optimaal Aanschrijven’, ‘Optimaal Bestellen’, de ‘recept status services’ en de ‘vernieuwde Service Apotheek app’ volledig te laten draaien in de apotheken. De innovaties zorgen voor rust, ruimte en besparing in de apotheek. En dat draagt bij aan het allerbelangrijkste: het combineren van online en offline zorgaanbod waardoor de zorgconsument volledig ontzorgd wordt”, sluit Peter af.



Benieuwd naar de innovaties?

In dit magazine worden een aantal projecten toegelicht. Meer informatie is ook te vinden op mosadexgroep.nl/innovatie.

Mosadex organiseert later dit jaar weer een Innovatieronde. Mosadex-apothekers worden hier per e-mail voor uitgenodigd.

Nu al interesse? Neem contact met ons op via E.innovatieronde@mosadex.nl.

Altijd het juiste product aanschrijven

Een utopie of werkelijkheid?

Dankzij nieuwe algoritmes het juiste product aanschrijven, voor de meeste Mosadex-apothekers is dat geen utopie meer! Op basis van verbruik, beschikbaarheid en eventuele aanwijzingen van zorgverzekeraars krijgt de apotheker advies en weet hij welk product juist is voor zijn patiënt. Hoe gaat dit in de praktijk? Jan Feenstra, eigenaar van Service Apotheek Elburg, licht het toe.



Jan Feenstra

Sinds kort maakt uw apotheek gebruik van de dienst 'Optimaal Aanschrijven'. Wat houdt dit in?

"Met Optimaal Aanschrijven krijg ik tijdens de receptverwerking precies te zien welk product het beste aansluit op de patiënt. Rekening houdend met de zorgverzekeraar, mandaat en beschikbaarheid. Alles wordt meegenomen. De software maakt op basis daarvan een optimale afweging en daar komt een optimaal advies uit."

Waar is dat advies op gebaseerd?

"Op beschikbare data en algoritmes. Dat wordt gecombineerd en daar komt een top drie van producten uitrollen, met uiteraard het best passende product op nummer één. Zowel de data als de algoritmes worden nog uitgebreid, wat het advies steeds beter maakt."

Is dat product dan ook altijd op voorraad?

"Dat is wel de bedoeling. Ik vind dat de voorraad en het assortiment de fundering vormen voor succesvol aanschrijven. Daarom gebruiken we

ook een testversie van 'Optimaal Bestellen'. Op basis van het gebruik en de voorwaarden van zorgverzekeraars, voorspelt het systeem wat bijvoorbeeld in de maand mei het juiste assortiment voor mijn apotheek is. Dit zorgt ervoor dat we de juiste spullen in huis hebben."

Wat is het grote verschil met vroeger?

"Met dit systeem gaat de data voor jou aan het werk. In de oude situatie zette de data ons aan het werk. Het begint al met de integratie in het AIS, vooraan in het aanschrijfproces. Vroeger kreeg je een foutmelding nadat je het verkeerde middel had ingetikt, en kon je opnieuw beginnen. Heel tijdrovend. En als het preferente merk in de oude situatie niet leverbaar was, startte een handmatige zoektocht naar een alternatief. Tot slot was ook vaak onduidelijk waarom een bepaald merk de voorkeur had. Met Optimaal Aanschrijven is dit geautomatiseerd en wordt alles in één keer meegenomen. Dat scheelt niet alleen een hoop werk, het advies is ook inhoudelijk goed."

"Met Optimaal Aanschrijven is het geautomatiseerd, dat scheelt een hoop werk."

Wat zijn de voordelen van deze software?

"Zoals ik al zei, de data gaat voor jou aan het werk. Het systeem is gebaseerd op algoritmes die samen met apothekers bedacht zijn, en dat geeft vertrouwen. Je bent minder tijd kwijt aan randzaken en je hebt steeds het juiste product voor elke patiënt. Is er bijvoorbeeld een probleem met de beschikbaarheid, dan geeft het systeem een alternatief advies. Dat is een grote plus. Daarnaast is het systeem heel eenvoudig, iedereen kan ermee werken. Dat is voor mij een teken dat het goed in elkaar zit. Het team in de apotheek krijgt gemakkelijk het

juiste aanschrijfadvis waarvoor zij meer ruimte krijgen voor patiëntenzorg."

Hoeveel tijd en geld bespaart het jullie?

"We zijn nog maar net gestart, dus dat vind ik lastig te zeggen. Maar toen wij het systeem aanzetten, was wel gelijk zichtbaar dat Optimaal Aanschrijven een grote invloed had op het suboptimaal bedrag. Het effect was vanaf dag één zichtbaar. Het suboptimaal bedrag halveerde in acht weken. Dat is op jaarbasis natuurlijk een gigantisch bedrag. In het begin dacht ik zelfs nog dat het niet kon, maar die trend zette door. Met Optimaal Bestellen nemen de besparingen verder toe: bij de preferentierondes gaat ons dat echt veel tijd schelen en zijn we minder tijd kwijt aan assortimentsbeheer. De voorraad is dan afgestemd op het actuele verbruik. Hierdoor bestellen we alleen nog de producten die we echt nodig hebben en verminderen we het aantal bestelmomenten."

Wat merkt de patiënt ervan?

"We waren aan de balie lang bezig met het zoeken naar een alternatief als een merk niet leverbaar was. Bij Optimaal Aanschrijven gaat dat veel sneller en hoeft de patiënt minder lang te wachten. Door Optimaal Bestellen grijpen we minder snel mis omdat de voorraad nauwlettend in de gaten wordt gehouden en gekeken wordt naar de beschikbaarheid. Dat merkt de patiënt natuurlijk ook."

Welke functionaliteiten zou u graag willen toevoegen in de toekomst?

"Om Optimaal Aanschrijven succesvol te laten zijn, heb je een goede uitverkoopfunctie nodig zodat je de voorraad kwijtraakt. Als een bepaald product niet meer de eerste keuze is, wil je dat de voorraadparameters op 'uitverkoop' komen te staan en dat dit inzichtelijk is in Optimaal Aanschrijven. Daarnaast is mijn wens dat er een dashboard komt waarop je kiest welk assortiment je wilt omzetten. Dus dat je een voorstel krijgt vanuit Optimaal Bestellen, je enkel op akkoord hoeft te drukken en dat het

automatisch ingespoeld wordt. Dan heb je namelijk een real-time aanpassing in je assortiment."

En als laatste, wat is uw ervaring tot nu toe?

"Toen wij als apotheek werden gevraagd om mee te doen, was ik gelijk enthousiast. Het is een uniek systeem, onze concurrenten werken er nog niet mee en ik was wel nieuwsgierig. Inmiddels zijn we een aantal weken verder en hebben we de eerste voordelen al mogen ervaren."

Optimaal Aanschrijven

De dienst 'Optimaal Aanschrijven' is inmiddels bij ruim 400 apotheken operationeel. Vorig jaar startten als eerste de APRO-apotheken, waarna dit voorjaar Pharmacom volgde. Momenteel treft Mosadex samen met CompuGroup Medical de voorbereidingen om ook bij die apotheken de software uit te rollen.

Tijd voor persoonlijke zorg dankzij logistieke efficiëntie

Mathijn Brummelhuis

Loop de apotheek van Mathijn Brummelhuis binnen en één ding valt direct op: bezoekers zitten aan de balie, in plaats van dat ze staan. Een belangrijk uitgangspunt van het concept waar hij in gelooft. Een persoonlijke benadering in de apotheek en een perfecte ondersteuning van digitale services in het medicatieproces. Daar heeft hij zijn logistieke proces op ingericht en koos daarbij voor Central Filling Mosadex. Mathijn vertelt u er meer over.

Mathijn Brummelhuis is mede-eigenaar van vier apotheken in de regio Enschede. Het dorpse karakter spreekt hem aan, Mathijn maakt het liefst met iedereen een praatje. Of hij daar tijd voor heeft? Daar zorgt hij voor! Mathijn: "Ik ben begonnen met het uitdenken van een concept; hoe ik mijn apotheken wil organiseren. Dat is dus een combinatie van persoonlijk en online. En het logistieke proces wil ik zo inrichten dat ik tijd aan de balie heb voor persoonlijk contact en inhoudelijk goede zorg. Daarom heb ik voor Central Filling bij Mosadex gekozen. Voordat ik in de ochtend mijn eerste kopje koffie drink, zijn de afhaalkluizen al gevuld met bestellingen van de vorige dag."

Central Filling Mosadex

Central Filling Mosadex is één van de projecten waar Mosadex op inzet om haar visie op farmalogistiek te realiseren. Projectleider Arnoud de Vries werkt samen met zijn team in Leiden aan een nieuwe faciliteit: "In Elsloo bestaat Central Filling al langer, maar op kleinere schaal. Om Central Filling voor alle klanten mogelijk te maken, bouwen we een nieuwe faciliteit die naar verwachting in de zomer voor ongeveer 80 klanten operationeel is. Het hele assortiment van de groothandel komt erin. Ook gekoelde producten en opiaten. In stappen hevelen we de klanten van Elsloo over naar Leiden en gaan we volgend jaar voor alle apotheken die willen aan de slag. Het is uiteraard aan de apotheker of hij of zij kiest voor centrale of lokale receptverwerking."

De werkwijze van Central Filling is niet nieuw voor Mathijn. Ruim vijftien jaar werkte hij voor een BENU-apotheek waar hij Central Filling hielp opzetten. Hij koos uiteindelijk voor zelfstandig ondernemerschap en daarmee voor Mosadex. "Als ik een idee heb, wil ik het zelf kunnen uitvoeren. Daar krijg ik energie van, sterker nog: ik word chagrijnig als ik het niet kan. Ik houd van verandering en wil nieuwe dingen ontwikkelen. Nu ben ik eigen baas en coöperant bij Mosadex." Hij startte in eerste instantie met het lokaal gereedmaken van de bestellingen. Maar toen de apotheken groeiden, bleek het systeem niet toereikend en koos Mathijn voor een uniforme werkwijze en herkenbaarheid voor de klant.

Geen kosten winnen maar tijd winnen

De apotheken van Mathijn en zijn partners worden inmiddels volledig belevd vanuit de nieuwe faciliteit in Leiden. Mathijn: "De overstap naar Central Filling Mosadex scheelt me één FTE. Bij sommigen zou dit een kostenbesparing betekenen, maar ik zie het meer als een kans om tijd over te houden aan de

balie voor inhoudelijke zorg. En dan bedoel ik ook écht tijd hebben; niet dat de volgende klant alsnog twintig minuten staat te wachten." Mathijn legt uit waarom hij dit zo belangrijk vindt: "Ten eerste hebben mensen het nodig, het sociale en persoonlijke contact. Ten tweede komt er veel meer los als we het gesprek aangaan. We krijgen inzicht in de persoonlijke situatie, eventuele bijwerkingen die eerder onbesproken bleven of wensen die we met aanpassingen in het medicatieoverzicht kunnen verwezenlijken."

Digitale ondersteuning van persoonlijke zorg

Naast persoonlijke aandacht gelooft Mathijn in digitale ondersteuning, proactief. Hij noemt een voorbeeld: "Als een vrouw de 50 passeert en ze is nog aan de anticonceptiepil, wil ik haar niet met 53 jaar oud aan de balie krijgen, maar wil ik haar op haar 52ste benaderen of ze zelf alvast na wil denken over wat ze wil. Of ze dan met haar huisarts gaat praten of langs komt voor advies in de apotheek is mij om het even. Het gaat om de eerstelijnszorg die we samen leveren." Een ander concreet voorbeeld is dat de zorgconsument notificaties ontvangt in het medicatieproces. "Van een berichtje om te informeren dat we het recept ontvangen hebben tot een melding dat de afhaalkluis gevuld is, dat is de consument in andere branches al gewend."

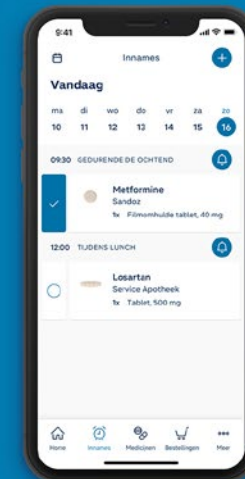
Stip op de horizon

Of Mathijn Central Filling iedereen aanraadt? "Nee hoor, helemaal niet. Dat is zo fijn aan het zelfstandig ondernemerschap. Kies uit de services van Mosadex die jou passen. Mijn tip? Denk een concept uit, zet een stip op de horizon en werk daar naartoe. Maar als je denkt dat orders lokaal verwerken goedkoper is, wil ik nog meegeven dat je álles moet tellen: van personeel tot zakjes en het feit dat je op tweede kerstdag zelf staat te werken. En ik weet dat het streven van Mosadex is om de kosten voor Central Filling naar beneden te brengen, dat kan pas als ze dit op grotere schaal gaan organiseren. Persoonlijk wil ik niet meer zonder!"

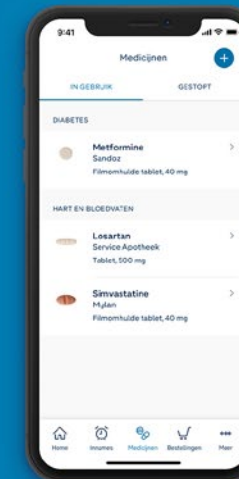
"Mijn tip? Denk een concept uit, zet een stip op de horizon en werk daar naartoe."

Julia (48) is net aangekomen op kantoor. Terwijl ze plaatsneemt in de vergaderzaal krijgt ze op haar smartphone een notificatie binnen van de Service Apotheek-app. 'Tijd voor je medicijnen.' Nog voordat ze het medicijn metformine met een grote slok water inneemt, checkt ze in het innameschema of het medicijn overeenkomt met de kleur en vorm op de foto's die in de app staan. Handig, zo weet ze zeker dat ze niet per ongeluk haar medicijn Losartan inneemt. Met één klik op de knop vinkt ze het innamemoment af, zodat ze altijd overzichtelijk heeft welke medicijnen ze al heeft ingenomen. Haar collega's komen binnen en de lichten in de vergaderzaal dimmen. Via de app bestelt ze nog snel nieuwe medicijnen waarna haar collega de presentatie start.

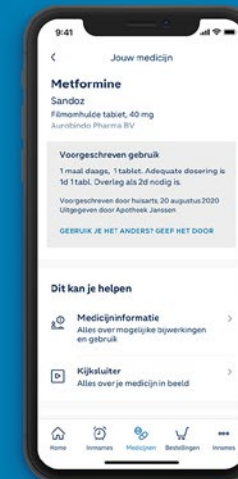
We geven
controle



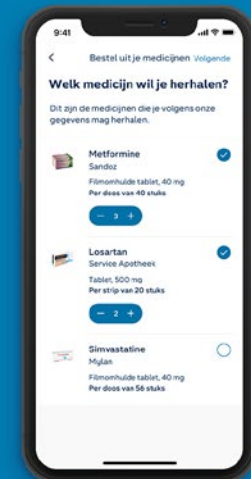
We helpen het
overzicht te
bewaren



We maken de
gebruiker **expert**
van zijn medicijnen



We houden het
simpel



Vernieuwde app van Service Apotheek

'Samen maken we het leven met medicijnen makkelijker.'



Rik van Aalst

Digitaal toekomstbestendig zijn én blijven

Het verhaal van Julia klinkt misschien als toekomstmuziek, maar niets is minder waar weet Service Apotheker Rik van Aalst. Vanuit de franchiseraad is hij nauw betrokken geweest bij de ontwikkeling van de vernieuwde Service Apotheek-app. Dat er in de praktijk behoefte is aan de vernieuwde app kan hij onderstrepen. "Dagelijks staat ons apotheekteam met meer dan 200 klanten in contact. Deze mensen kunnen we niet allemaal persoonlijk spreken en aan ons binden. Als we daar goede digitale oplossingen voor hebben die aansluiten bij onze klant, gaat dat veel makkelijker."

Waarom nu een vernieuwde app?

Service Apotheek lanceerde in 2017 de huidige app. In 2021 wordt de vernieuwde app gelanceerd, om toekomstbestendig te zijn én te blijven. De afgelopen jaren betraden vele nieuwe spelers de markt met medicijnapps. Partijen die de zorgconsumenten minder goed kennen, maar wel inventief inspelen op hun digitale wensen. Service Apotheek gelooft in een hybride model waarbij de lokale apotheek dichtbij de klant staat én waar digitale oplossingen de apotheekservices 24/7 ondersteunen.

Gebruikerservaring staat centraal

De app vernieuwen, dat moeten we professioneel aanpakken, dacht Van Aalst. Samen met andere apothekers uit de franchiseraad pleitte hij ervoor om in zee te gaan met strategisch ontwerpbureau Fabrique. Een bekende speler in de online markt met een specialisatie op servicedesign en appontwikkeling. De missie van interactieontwerper Silke Kuilman? Via de app het leven met medicijnen makkelijker maken. De vernieuwde app moet gebruiksvriendelijker, intuïtiever en zorgen voor een nog betere gebruikerservaring. Een ervaring die naadloos aansluit op de aangescherpte merkpositionering van de gastvrije expert waar alle 500 Service Apotheken zich dagelijks voor inzetten.

Kuilman: "In alles wat we doen staat de gebruikerservaring centraal. Daarom hebben we veel data verzameld van de medicijngebruikers. We zijn gestart met diepte-interviews. Dat deden we aan huis bij de patiënten, zodat we bij Fabrique écht begrijpen hoe het leven met medicijnen voor hen is. Datzelfde geldt voor de gesprekken die ik heb gevoerd met Service Apothekers. De digitale processen in de app moeten natuurlijk aansluiten op de processen in de apotheek. Vervolgens ontwikkelden we een conceptontwerp dat we nu gefaseerd met stakeholders uitbouwen. Zo sluit de app steeds beter aan bij de wensen van de gebruikers."

Basisprincipes

Het team van Service Apotheek en Fabrique stelden een aantal principes op die de basis vormen van alle digitale producten zoals de website, het persoonlijk dossier en SARA. Ook in de app zijn ze tot in detail uitgewerkt. Silke licht er vier kort toe.

1. "We houden het simpel. De navigatie met de belangrijkste functies staat onderaan, zodat men in één tap navigeert binnen de app. En bij het uitvoeren van taken, zoals het bestellen, nemen we de gebruiker stapsgewijs mee. Zo ronden ze taken succesvol af."
2. We helpen het overzicht te bewaren. Medicijnen gegroepeerd op aandoening, zodat de mensen weten waarvoor ze welke medicijnen gebruiken."

3. We maken de gebruiker expert van zijn medicijnen. Duidelijkere informatievoorziening met uitgelichte en verdiepende informatie, informatie over bijwerkingen en kijksluitervideo's."
4. We geven controle. Met handige notificaties neemt men altijd de medicijnen op het juiste moment in. En hun medicijngebruik houden ze gemakkelijk bij door met één klik in de app de inname af te vinken."

Continu toetsen en verbeteren

De bouw van de app gaat niet over één nacht ijs. De app is en wordt continu getoetst en verbeterd aan de hand van 'opdrachten' die waardevolle informatie opleveren. Kuilman gaf onlangs testgebruikers de opdracht om een innameschema aan te maken. "Voorheen kon dat bij de detailpagina van een bepaald medicijn. Tijdens de opdracht zagen we duidelijke patronen waaruit we opmaakten dat dit onderdeel beter past op de plaats waar men het innameschema inzielt. We pasten het aan en bij de eerstvolgende gebruikerstest zagen we direct een verbetering in de vindbaarheid."

Ook wanneer de app in gebruik is, blijft het team deze continu toetsen en verbeteren voor een optimale gebruikerservaring. Een werkwijze waar apotheker Van Aalst zich helemaal in kan vinden. "Ik ben onder de indruk van hoe de data is opgehaald vanuit de klant, zonder daarbij de kennis van apothekers over het hoofd te zien." Als wens voor de toekomst ziet Van Aalst graag dat er steeds meer terugkoppeling via de app met klanten plaatsvindt. "Dat is heel waardevol omdat wij als apotheker daar belangrijke data uit kunnen halen voor onze farmaceutische zorgverlening. Ik wil uiteindelijk steeds minder zenden en meer data ontvangen. Daar is de app een geschikt kanaal voor", vertelt hij enthousiast.

Meer weten over de vernieuwde Service Apotheek-app?

Stuur een mail naar: E.digitaal@serviceapotheek.nl

Het onmogelijke mogelijk maken

René van Haaster

Kan niet, bestaat niet in het brein van Microsoft-directeur René van Haaster. Het onmogelijke mogelijk maken is wat hem in zijn carrière drijft. Zijn vraag aan CEO Ard van der Meij was dan ook 'wat wil Mosadex bereiken?'. Het 'hoe' was zijn pakkie-an.

Eigen expertise met goede partnerships

Van origine is Mosadex van het 'zelf doen', maar alles zelf doen is niet verstandig. De nieuwe strategie? Een combinatie van eigen expertise met goede partnerships en gebruik van standaardoplossingen met een eenvoudige gebruikers-omgeving. Microsoft is aangehaakt op onze digitale transformatie.

Microsoft en Mosadex hebben sinds 2020 een actieve samenwerking. Nog net voor de coronacrisis mochten de eerste meetings in 's-Hertogenbosch plaatsvinden. Vandaag spreken we René van Haaster via Teams. "Mosadex is trots op haar roots, dat ontdekte ik al snel. De samenwerking met apothekers in de coöperatie is uniek. Het versterken van hun business staat voor Mosadex, en daarmee voor Microsoft, voorop. Mosadex omarmt technologie en jullie CEO Ard van der Meij toonde mij sterk leiderschap door eerlijk de uitdagingen te benoemen waar Mosadex voor staat. Dat zijn interne factoren, maar ook uitdagingen zoals bekostiging en regelgeving. We ontdekken nu samen wat de klantbehoefte is en hoe we dat vertalen naar slimme oplossingen. Het uitgangspunt? De apotheker heeft focus op de consument en Mosadex faciliteert. Daar zijn data en de juiste processen voor nodig. Wij hebben de technologie om die transformatie te verwezenlijken."

Data is het hart van meer zorg leveren

"Mosadex heeft de juiste visie en digitale agenda, wat mij betreft. We zijn het met elkaar eens over de volgende drie zaken:

1 Betere zorg door data

Hoe meer data beschikbaar is, hoe beter we de zorgvraag kunnen voorspellen, hoe klantgerichter we ons kunnen organiseren en hoe meer services we kunnen bieden. Daarnaast weten we door data ook wát we moeten verbeteren, waar het potentieel zit.

2 Data ontsluiten in één systeem

Als we data willen ontsluiten op een consistente, veilige en geanonimiseerde manier moeten we allemaal zijn aangesloten op één open systeem. Nu werkt Mosadex met allerlei losse eilandjes, verbonden aan de verschillende dochterbedrijven. We bouwen nu aan één platform. Pas dan verbeteren we op grote schaal.

3 Processen en data combineren voor nieuwe business modellen

Stap 1 en 2 worden pas goed benut als we met die data de processen opnieuw gaan inrichten en uniform gaan samenwerken. Dat is de eerste stap naar nieuwe business modellen en daar de vruchten van plukken!"

Waarom is dat nu van belang?

"Er zijn in het algemeen drie drijfveren om te veranderen. Vaak stellen bedrijven zichzelf de vraag: 'Kan wat we nu doen slimmer of goedkoper?' Oftewel met technologie efficiëntie verhogen of kosten verlagen, denk aan logistieke processen, inkoop en verkoop. De tweede motivatie kan zijn dat concurrentie iets sneller of beter doet. Dus om competitief te blijven kan veranderen een must zijn. De derde reden die we vaak zien bij Microsoft, is disruptie in de markt. Denk aan nieuwe dienstverlening door bedrijven zoals Airbnb en Uber. Als de traditionele manier van zakendoen verstoord wordt, vragen bedrijven zich af hoe ze relevant blijven. Bij Mosadex is het een combinatie van deze drie drijfveren. Zo zorgt het beleid van zorgverzekeraars bijvoorbeeld voor een disruptie in de markt."

"Het voorstellingsvermogen van ons brein is de beperkende factor."

Microsoft als grote legodoos

Waar René van Haaster als kind zijn creativiteit kwijt kon in technisch lego, zo gaat zijn team nu aan de slag om voor Mosadex de beste som der delen te ontwikkelen. "Het voorstellingsvermogen van ons brein is de beperkende factor, wij helpen bedrijven om los te komen van de bestaande orde en niet alleen te denken in kansen, maar ervan te dromen. Een computersysteem kan heel goed trends herkennen, veel beter dan mensen. We gaan Mosadex en haar apothekers helpen om voor te sorteren op voorspellingen zodat we de zorgconsument beter kunnen bedienen. Kortom we gaan niet werken met techniek, maar de techniek voor jullie laten werken!"

Issie: routeplanner voor regionale zorg

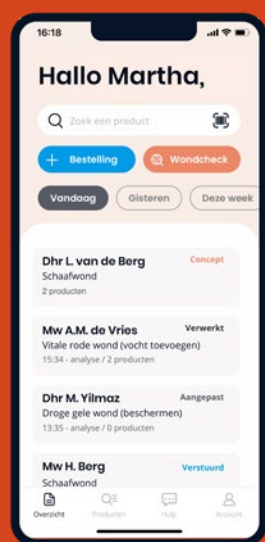
Apotheker, huisarts en thuiszorg. Samen willen zij de beste regionale zorg leveren. Ook op het gebied van hulpmiddelen. Door de versplintering in de eerstelijnszorg is het echter niet altijd mogelijk om uniform te werken. Daarom introduceert Mosadex Issie: een portaal dat voorschrijvers ondersteunt bij hun productkeuze. Als eerste voor wondverbandmiddelen, maar later ook voor andere medische hulpmiddelen. Daarnaast helpt het bij het routeren van de bestelling tussen landelijke en lokale contracten. Hierdoor wordt de patiënt altijd goed geholpen en verbetert de kwaliteit van de zorg.



Anne de Vries-Bots en Christine Rogge-Slieker

issie.

Een portaal dat voorschrijvers ondersteunt bij hun productkeuze.



“De toegevoegde waarde van deze app is ongelooflijk groot”, trapt Anne de Vries-Bots, mede-eigenaar van Apotheek Medisch Centrum Hoogezand-Sappemeer het interview af. Via Teams spreken we Anne en Christine Rogge-Slieker, verpleegkundig specialist bij Allergorg. Hun enthousiasme spat van het scherm. Sinds een paar weken maken zij gebruik van Issie. “Het helpt ons in de samenwerking. Hierdoor kunnen we samen echt goede wondzorg leveren”, vertelt Christine.

Eenvoudig en juist voorschrijven

Issie is het hulpmiddelenbestelportaal ontwikkeld door Mosadex. Nu nog voor wondverbandmiddelen, straks ook voor andere medische hulpmiddelen. Via een app bestelt de voorschrijver gemakkelijk wondzorgproducten uit het voor-ingestelde formulier. Daarnaast kan hij de ‘Wondcheck’ gebruiken. Hiermee ontvangt hij gespecialiseerd behandel- en productadvies op basis van de wondkenmerken en kan hij de juiste productkeuze maken. Afhankelijk van de zorg-verzekeraar wordt de bestelling de juiste route ingeschoten. Bij lokale contracten gaat de bestelling naar de apotheek,

bij centrale contracten naar ApotheekZorg. Gemakkelijk voor de voorschrijver, want Issie kan dus voor elke patiënt gebruikt worden. En in het geval van een lokaal contract, zoals bij Menzis, blijft de zorg bij de apotheek en ondersteunt Issie de samenwerking in de eerste lijn.

“Wij hadden bij het leveren van wondzorg steun nodig. We merkten dat patiënten te vaak naar het ziekenhuis moesten en dat er gebrek was aan regie”, vertelt Anne. Haar apotheek kwam aansluitend in contact met Ziekenhuis op Wielen, een initiatief van Allergorg, waarbij het ziekenhuis gewoon aan huis komt. Christine: “Bij een lange doorlooptijd gaat een complexe wond soms verder achteruit. Doordat wij aan huis komen, krijgen we een goed beeld van de thuissituatie en kunnen we de wond snel en effectief behandelen. Voorheen bestelden we de wondzorgmaterialen zelf. Daar is veel tijd en geld mee gemoeid. Inmiddels gebruiken we Issie. Hierdoor zijn de lijntjes met de apotheek veel korter en bestellen we gemakkelijk de juiste materialen waardoor de thuiszorg aansluitend de beste zorg kan leveren.”

Van formulier naar app

De basis voor samenwerken op wondzorggebied is eigenlijk al jaren geleden gelegd. Erik van Pomeran, apotheker en mede-eigenaar van Apotheekgroep Breda, is hier vanaf het begin bij betrokken. “Door de veranderingen binnen de zorgverzekeringswereld zijn we ons een paar jaar terug gaan richten op de wondzorgmarkt. We merkten dat artsen niet de benodigde kennis en ervaring hadden voor goede wondzorg. Daarom ontwikkelden we een formulier waarmee ze gemakkelijk het juiste product konden bestellen, leidden we assistenten op en gaven we cursussen aan de artsen. Met als resultaat dat wij veel vaker de juiste middelen leverden.” De samenwerking in de eerste lijn versterkte, de artsen werden ontzorgd en de patiënt kreeg in één keer de goede middelen. “Maar we liepen tegen allerlei beperkingen aan zoals incomplete formulieren en schaalbaarheid. We hadden behoefte aan een digitaal systeem, waarmee we hetzelfde konden doen, maar dan beter. Mosadex zag de waarde van ons regionale model in en samen zijn we Issie gaan ontwikkelen voor alle apothekers. En daar ben ik enorm blij mee.”

De juiste behandeling, op het juiste moment

Inmiddels wordt de app bij verschillende voorschrijvers en apotheken door het land getest. “De app regelt de zorg en het logistieke gedeelte. Alle bestellingen die nu bij ons binnenkomen, zijn compleet en correct omdat het niet meer handmatig ingevuld wordt. Wij zorgen vervolgens dat de producten in de apotheek klaarstaan. Afhankelijk van de zorgverzekeraar leveren wij de bestelling zelf of gaat deze direct door naar ApotheekZorg. Op deze manier komt alles bij elkaar. Issie is eigenlijk de routeplanner voor de zorg”, vertelt Erik.

Voorheen ging er veel fout, stellen alle drie de geïnterviewden. Anne: “In het portaal voeg je gemakkelijk patiëntgegevens toe en ik geef aan welke producten bij onze apotheek in het formularium zitten. Soms voeg ik de voorkeuren van de specialisten toe aan ons assortiment. De voorschrijver vult de wondkenmerken in en krijgt dan de bijpassende materialen en behandeling in beeld. Aansluitend selecteert hij in de app de producten en wij leveren die snel en op tijd. Hierdoor is de wondbehandeling nu veel beter.” Het gebruik van kleinverpakkingen en de tijdsbesparing, doordat alles in één portaal te vinden is, zijn ook grote voordelen volgens Christine. “Het zorgt uiteindelijk voor lagere kosten voor de zorgverzekeraar en het is beter voor het milieu. Maar het allerbelangrijkste is dat de patiënt zo snel mogelijk, met zo min mogelijk pijn en de goede producten, behandeld wordt. Met deze app spreekt iedereen dezelfde taal.”

“Met deze app spreekt iedereen dezelfde taal.”

De voordelen van de app:

- Geschikt voor patiënten verzekerd bij de verschillende zorgverzekeraars.
- Direct advies over de passende producten op basis van de ‘Wondcheck’.
- Foto’s, omschrijvingen en advies van alle producten uit het formularium.
- Gekoppeld aan een gebruiksvriendelijk portaal voor snelle verwerking.
- Integratie met primaire systemen van de apotheek, huisarts en thuiszorg.

Wensen genoeg

Erik: “Medisch speciaalzaken richten zich ook steeds vaker op de medicatie van patiënten. Met Issie biedt Mosadex een oplossing waarmee we de hulpmiddelen in de apotheek behouden of centraal binnen de groep. Zodra de keten er klaar voor is, wordt de app verder uitgerold. Al is de app eigenlijk nooit klaar. Zo zijn we bezig met het maken van koppelingen met de huisartsen- en thuiszorgsystemen en worden functiona-liteiten aangepast op basis van de wensen van voorschrijvers. Eén van mijn wensen is om ook de patiënt te betrekken door Issie te koppelen met de vernieuwde app van Service Apotheek. En wat echt geweldig zou zijn? Als we de wond kunnen scannen!” We zijn gestart met de wondzorgtak, het streven is om Issie uit te breiden met andere hulpmiddelen. “Dat zou mooi zijn: dan behouden we de hulpmiddelentak binnen Mosadex Groep en versterken we onze positie binnen de eerstelijnszorg.”

Het is duidelijk dat zowel Anne, Christine als Erik nog veel toekomstmogelijkheden zien. Over één ding zijn ze het in ieder geval eens: Issie helpt bij het leveren van betere hulpmid-delenzorg. “We gunnen alle apotheken om hier mee te gaan werken. Het biedt zóveel voordelen”, sluiten Anne en Christine enthousiast af.

Wist u dat...

Alle innovatieve projecten van Mosadex samen met belangrijke stakeholders ontwikkeld worden? Aan elk project werkt een team van Mosadex-medewerkers en betrokkenen uit de branche. Denk hierbij aan apothekers, zorgorganisaties, maar ook systeemontwikkelaars en designers. Vanuit de coöperatieve structuur zijn belanghebbenden onderdeel van het projectteam zodat innovaties niet van en voor elkaar ontwikkeld worden, maar juist mét elkaar.

Een mooi voorbeeld hiervan is de samenwerking met Erik van Pomeran, apotheker en mede-eigenaar van Apotheekgroep Breda. Hij stond aan de wieg van Issie en is nu actief projectlid. Samen met andere Mosadex-apothekers denkt hij wekelijks mee over de ontwikkelingen.



Renée Saes

Verbinden en opleiden zorgt voor waarborgen toekomst

Mosadex-collega Renée Saes verbindt verkopend apothekers met aankopend apothekers bij Het Apotheekloket. Openbaar apotheker Mariëlla de Rooij-Duran verbindt jonge apothekers met het ondernemerschap als apothekeropleider. Dit doen ze beiden met hetzelfde doel voor ogen: het waarborgen van de openbare zelfstandige farmacie. Om vergrijzing in het zelfstandig ondernemerschap tegen te gaan, kwam Mosadex vorig jaar met twee initiatieven: Het Apotheekloket en het TOP-programma (Talent Opleidingsprogramma). Hoe zorgen deze projecten uiteindelijk voor meer aanwas van apotheek-eigenaren?

Verbinden is het sleutelwoord, vindt Renée Saes, manager van Het Apotheekloket. Maar waarom is verbinden zo belangrijk binnen de openbare farmacie? “Het vak van zelfstandig openbaar apotheker is een kleine wereld. Het is niet zo dat er wekelijks tien nieuwe apotheken openen. Daarom is het belangrijk dat we vertrouwen creëren vanaf het eerste contactmoment: als de potentiële apotheker nog farmaciestudent is en de interesse in een specialisatie nog moet groeien.”

Betrouwbare partij

In 2019 startte Het Apotheekloket met een idee waar apotheekovernames en vacatures centraal stonden. Na het eerste jaar bleek dat de noodzaak veel groter

was. “Toen we met studieverenigingen in gesprek gingen, vroegen ze zich af wat Mosadex eigenlijk was. Toen beseften we: daar moeten we aandacht aan besteden, want zij zijn de toekomst!”

Renée geeft regelmatig workshops tijdens evenementen van studieverenigingen. Ze merkt dat Mosadex en Het Apotheekloket een steeds bekender begrip worden. “De workshops die ik geef, staan in het teken van wat er speelt bij de student. Ik help ze wegwijs maken in de keuzes die ze hebben en hoop op die manier twijfels en vooroordelen weg te nemen. We pleiten niet per se voor Mosadex, maar wel voor de zelfstandige openbare farmacie binnen het apothekersvak. En het is mooi meegenomen als ze over een aantal jaar denken: Mosadex was in mijn studententijd al een betrouwbare partij, daar wil ik mee samenwerken.”

Gedachtegoed overdragen

Het Apotheekloket biedt handvatten voor iedere doelgroep. Waar Renée in ondersteunt? “Ik word wel eens gebeld door behorend of tweede apothekers die klaar zijn voor een vervolgstap in hun carrière en graag een apotheek willen overnemen. Ik plan dan een adviesgesprek in, waarbij ik kritische vragen stel. Is iemand bereid om te verhuizen? Hoe staat diegene er financieel voor? Vervolgens onderzoeken we mogelijke matches bij verkopende apothekers uit ons netwerk. Die match is er vaak niet meteen, we houden dan contact met de apotheker om later de match te maken.”

“We dragen niet alleen de apotheek, maar ook de zorg goed over.”

“Wij promoten het altijd om een apotheek over te dragen aan een jonge, zelfstandige apotheker”, vertelt Renée. “Zo stellen we niet alleen het voortbestaan van die apotheek veilig,

“Opleiden is meer dan lesgeven. Het is iemand klaarstomen voor de maatschappij. Denk aan het ondernemerschap, hele spel van zorgverzekeraars, overheid en de farmaceutische industrie.”

maar zorgen we ook dat het gedachtegoed van de oude eigenaar mee wordt overgedragen. We dragen niet alleen de apotheek, maar ook de zorg goed over.”

Hart luchten

Vergrijzing is een bekend probleem in Nederland. Niet gek dat ook de gemiddelde leeftijd van apotheek-eigenaren stijgt. Renée: “We verwachten dat binnen nu en een paar jaar relatief veel Mosadex-afnemers gaan nadenken over hun pensioen. We willen op tijd in gesprek gaan over wat er dan gebeurt met de apotheek. Het Apotheekloket is een betrouwbare partij waarmee apothekers in een vroeg stadium opties kunnen bespreken en later hun overdracht kunnen regelen. Het is een complex en emotioneel proces waarbij ook de overdracht van bijvoorbeeld personeel belangrijk is. Als apothekers hun hart willen luchten, staan wij ook voor ze klaar.”

Ondergeschoven kindje

Een frisse wind. Zo noemt Mariëlla de Rooij-Duran haar apothekers in opleiding (ApIOSsen). Mariëlla is al twaalf jaar opleider, maar sinds vorig jaar is ze vaste opleider binnen het TOP-programma. “Opleiden is meer dan lesgeven. Het is iemand klaarstomen voor de maatschappij. Als vaste opleider doe ik meer ervaring op waardoor ik de ApIOS steeds beter kan begeleiden, ik weet wat er van hem of haar wordt verwacht. Zo trekken we de specialisatie naar een hoger niveau.”

Een voordeel van het TOP-programma is dat apothekers meer dan ooit worden klaargestoomd om een apotheek in

beheer te krijgen. Iets wat volgens Mariëlla belangrijk is. “Er wordt meer aandacht besteed aan het financiële vlak, wat een beetje een ondergeschoven kindje is geweest. Er zijn zoveel zaken die tijdens de studie Farmacie niet ter sprake komen. Denk aan het ondernemerschap, de samenwerking met zorgverzekeraars, overheid en de farmaceutische industrie.”

Met de billen bloot

Door op te leiden, draagt Mariëlla haar steentje bij om de toekomst van het vak te waarborgen. “Er komt een grote groep uittredend apothekers aan. Je wilt niet dat al die apotheken verkocht worden aan ketens. Ik sta echt voor zelfstandigheid en dat merk ik ook in mijn regio. Als je met zelfstandige collega's kunt samenwerken, geeft dat veel energie. Ik wil mijn ApIOSsen daarom ook klaarstomen voor het zelfstandig ondernemerschap.”

En dat doet ze vol enthousiasme en met plezier. Kenmerkend aan haar manier van opleiden is haar openheid. Mariëlla: “Je moet niet bang zijn om met de billen bloot te gaan. Vroeger was de financiële status van een apotheek top secret, maar als je opleider bent is het een vereiste om daar open en transparant in te zijn. Je moet alle facetten van het vak laten zien.”



Mosadex met een missie

Logistiek ontzorgen om ruimte te maken voor zorg. Die missie vertaalde Mosadex in 2019 naar strategische plannen die de periode daarna steeds verder vorm krijgen. De kapiteins van het schip waren toen nog niet aan boord. Daarom vragen we CEO Ard van der Meij en COO Adrie van Bragt hoe zij de ontwikkelingen ervaren.

Samenwerken over de grenzen heen

Adrie van Bragt bijt het spits af: "Ik zit hier nu een paar maanden en wil daarom mijn primaire reactie geven op wat ik zie binnen Mosadex, bij alle dochterbedrijven en wat ik hoor in de markt: ik ben onder de indruk! We zitten met z'n allen in een transitie en iedereen die ik ontmoet stroopt de mouwen op. De projecten doen een beroep op het aanpassingsvermogen van velen. En uit ervaring weet ik hoe lastig verandertrajecten kunnen zijn. Daar mag iedereen ongelooflijk trots op zijn." Ard vult Adrie aan door een belangrijke factor te benoemen, namelijk corona: "We werken binnen Mosadex nu meer dan ooit in multidisciplinaire teams, over de grenzen van de dochterbedrijven heen en zelfs actief met klanten en eindgebruikers. En dat vaak op afstand door corona. We moesten op een andere manier met elkaar leren samenwerken en er is veel energie aanwezig om dat te doen. Een eer voor ons als directie om koers te bepalen."

Wat houden die veranderingen in?

Adrie: "Er is in eerste instantie gezocht naar logistieke efficiëntie. Enerzijds uit kostenoverweging, maar anderzijds doordat we zien dat mede door technologische ontwikkelingen steeds meer mogelijk is. En niet op de minste plaats omdat de patiënt andere verwachtingen heeft gekregen, waar wij niet alleen als apotheker en groothandel, maar ook als zorgketen een antwoord op moeten hebben."

Ard: "Dankzij slimmere logistiek maakt de apotheker tijd en ruimte vrij voor inhoudelijk goede zorg. Maar innovatie zit niet alleen in logistiek. Innovaties in zorgoplossingen helpen de apotheker vervolgens om de positie als zorgverlener in de eerstelijnszorg te verstevigen: daar zit de meerwaarde voor de patiënt. Niet op het leveren van het doosje. De wondzorgpropositie met ondersteuning van Issie is hier een mooi voorbeeld van. De apotheker kan beter samenwerken met andere partijen om de wondzorg van de patiënt optimaal te begeleiden."

Hoe financieren we die nieuwe zorgoplossingen?

Ard: "We zijn op allerlei vlakken nog in gesprek, voorlopig helaas defensief. We willen onze visie op goede zorg zo goed als mogelijk laten landen. Als het toegevoegde waarde is, is het fair dat het iets mag kosten. We zijn uitgebreid in gesprek hoe dat eruit kan zien, intern door te kijken naar wat de verdienmodellen zijn en extern hoe een nieuwe set aan services bekostigd wordt. Dat doen we dus niet alleen, maar met stakeholders zoals zorgverzekeraars."

Dank voor de inzet van apothekers

"Al eerder is benoemd hoe binnen Mosadex Groep multidisciplinair wordt samenwerkt. Wat ik graag wil benadrukken is hoe verschillende apothekers, al dan niet coöperant, hun bijdrage leveren aan het resultaat. Bij ieder project zijn actief of passief apothekers betrokken. We zitten samen aan de tekentafel of klankborden in het veld. Namens de hele Mosadex-organisatie mag ik een groot woord van dank uitspreken voor de inzet van 'onze' apothekers."

"Namens de hele Mosadex-organisatie mag ik een groot woord van dank uitspreken voor de inzet van 'onze' apothekers."

Hoe gaat Mosadex deze nieuwe principes verankeren in de organisatie?

Ard: "Adrie en ik hebben een paar strategische keuzes gemaakt. Zo hebben we een management team met nog vier andere collega's gevormd om als bestuur slagvaardiger te zijn. En hebben we geïnvesteerd in onze innovatiekracht door Mosadex Research & Development op te richten. Zo geven we meer sturing aan de innovaties die op de ontwikkelkalender staan. Het programma is een kickstart geweest, we hebben mensen en middelen binnengehaald om ervan te leren en te groeien. Dat gaan we nooit meer opgeven!"

Adrie: "De status is dat de activiteiten die gestart zijn als project, nu geborgd worden in de reguliere business. Een transitie die we stapje voor stapje maken, afhankelijk van de volwassenheidsfase van het project." Adrie en Ard leggen uit dat nog niet alle ideeën op de markt zijn gebracht. Ard: "Enerzijds kunnen we nu eenmaal niet alles tegelijk op de markt brengen en anderzijds bleken sommige ideeën niet haalbaar of simpelweg een minder goed idee. Wat we nu presenteren is representatief voor alle projecten waar we aan werken."

Wat gaan de coöperanten merken van de nieuwe wind die door de organisatie waait?

Ard: "De kracht van onze organisatie zit in de coöperatie. De intensieve samenwerking met leden en afnemers blijft. Waar wij als Mosadex beter in willen worden, is onze blik naar buiten richten en met overtuiging reageren op de veranderingen om ons heen. In alles wat we doen streven we naar oplossingen die garanderen dat het vak van apotheker in de komende jaren met een nieuwe en vooruitziende blik wordt ingevuld."



Mosadex Groep. Samen elke dag beter.