

Extra dik jubileumnummer

Al 35 jaar blinken we samen uit
in zorg, gemak en vertrouwen.

Inhoud



- 3. Voorwoord**
Ard van der Meij

- 4. Mosadex Groep**
Ard van der Meij
35 jaar zorg, gemak en vertrouwen

- 8. Farmalogistiek**
Receptreis

- 10. Farmalogistiek**
Steven de Bruijn
Het succes van Optimaal Aanschrijven

- 12. Farmalogistiek**
Sander Hubert en Dennis van de Vegte
(Tijd)winst door slim voorraadbeheer

- 15. Coöperatie**
Rogier Kolenbrander
Een kijkje in het MPower dashboard

- 16. Farmalogistiek**
Marcel Dekker en Wouter Dessing
Waar is mijn medicijn? Optimaal Leveren weet het

- 18. Zorg**
Chantal van Uem en Jacqueline van Ginkel
Slimme medicijndispensers zorgen voor een slimme samenwerking

- 20. Coöperatie**
Marco Lourens en Niels van der Weg
Al 10 jaar declareren met NCasso

- 22. Coöperatie**
Dirk-Jan Seckel
Twee formules van Mosadex Groep onder één dak

- 24. Zorg**
Jan de Groot
Apotheker in een hightech omgeving

- 26. Coöperatie**
Els Lucas en Elles Sanders
ApotheekZorg en Service Apotheek leiden samen op

- 28. Zorg**
Digitaal zorgaanbod voor toekomst-bestendige zorg

- 32. Coöperatieve Mosadex U.A.**
Vijf vragen aan Caspar van Thoor

- 34. Zorg**
Jolanda van Ooijen-Vervloed, Conny Mos-van Ruitenburch en Joris Logtens
Dé patchpomp voor hoog insulinegebruik

- 37. Zorg**
Ziekenhuiszorg, maar dan thuis

- 38. Kort nieuws**
*Klanttevredenheidsonderzoek
Leer ons kennen op Instagram*

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, Maria Bax, Jasper Hof, Rick Kloekke, Mariel Kolmschot, Wierd Massink, Ektor Tsolodimos, Jonathan Vos, 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



Innovatie in een stroomversnelling

Wat 35 jaar geleden startte met vijf Zuid-Limburgse apothekers om tegen scherpe condities in te kopen, is nu uitgegroeid tot een organisatie met ruim 2.000 medewerkers en 800 aangesloten apotheken en apotheekhoudenden. Wist u dat onze naam komt van 'Mosa dexter'? Latijn voor 'Rechts van de Maas'. Inmiddels zijn we die Maas aan alle kanten overgestoken en gaan onze werkzaamheden in de farmacie veel verder dan alleen inkoop. We blijven innoveren, samen met onze apothekers.

De afgelopen jaren is die innovatie in een stroomversnelling geraakt. Consumenten zijn meer dan ooit gewend om alles 24/7 binnen handbereik te hebben. Via handige apps bestellen ze wat ze nodig hebben en wordt het bezorgd wanneer het hen uitkomt. Ook de zorg verandert mee. Dat zien we al in behandelingen die dichterbij huis plaatsvinden. En bijvoorbeeld aan de opkomst van digitale toepassingen voor medicijnbegeleiding aan huis. In ons magazine laten we zien hoe wij meebewegen in deze veranderende wereld.

Een digitale zorgwereld die slim aansluit op fysieke zorg biedt uitdagingen, maar ook enorme kansen. Zo biedt de data die we verzamelen mogelijkheden om voorspellingen te doen en zelfs te anticiperen op wat komen gaat. Zo worden we samen elke dag beter en dat maakt ons klaar voor de apotheek van morgen.

Ard van der Meij
CEO Mosadex Groep



Mosadex Groep: 35 jaar zorg, gemak en vertrouwen

Mosadex Groep bestaat 35 jaar. Een tijd waarin we flinke stappen hebben gezet. Met inmiddels twaalf dochterondernemingen en een uiteenlopend palet aan producten en diensten is Mosadex Groep totaalleverancier voor de farmaceutische en consumentenmarkt.



Ard van der Meij

Een oersterk concept. Waarbij de lokale apotheker nog steeds dicht bij de zorgconsument, de huisarts en thuiszorg staat met (digitale) oplossingen om 24/7 de beste service te leveren. Op deze manier blinken de apotheker en Mosadex Groep samen al 35 jaar uit in zorg, gemak en vertrouwen. Ard van der Meij blikt terug en kijkt vooruit.

No-nonsense, low costs

Van der Meij volgde in december 2020 Ludwig Castelijns op als CEO bij Mosadex Groep. "Al sinds de start in 1987 zijn we van en voor de apotheker. De formule 'no-nonsense, low costs' was

gericht op inkoop. Dat bleek een groot succes. In rap tempo groeiden we uit van pakketinkoop naar volgesorteerde groothandel."

Mijlpalen

Daar bleef het niet bij. Van der Meij noemt zijn voorganger 'een visionair'. "Onder leiding van Castelijns zijn verschillende mijlpalen bereikt waarmee we een sterke marktpositie veroverden. Zo werd in 2002 Apotheek Voorzorg opgericht en zijn we medicatierollen gaan produceren. Een prachtige professionele stap met de focus op kostenefficiëntie en services waardoor

therapietrouw is verbeterd.

De tweede mijlpaal was in 2005 toen de Service Apotheek-formule bij de groep aansloot. Hiermee verbonden we een sterke formule voor zelfstandige apothekers aan ons die uitgroeide tot de grootste formule van Nederland. Tot op de dag van vandaag staan we hierdoor

"Samen doen we de dingen die goed zijn voor ons allemaal."

nauw in contact met de apotheker én de zorgconsument.

Op IT-gebied maakten we vijf jaar later een enorme stap. Met de oprichting van NControl en het platform MijnNControl ontwikkelden we datgene dat miste in het apotheekinformatiesysteem. Dat leverde gemak, service en kwaliteit op voor de apotheek. Een prachtige ontwikkeling waar veel behoefte aan was. De laatste grote mijlpaal was in 2016 toen Medcor Group en Fisher Farma hun krachten bundelden en de marktpositie van Mosadex nóg meer werd versterkt. Inmiddels zijn ze ruim een jaar geleden als één organisatie verdergegaan."

Coöperatie en zelfstandig ondernemerschap

"Waar Mosadex Groep zich direct vanaf het begin in heeft onderscheiden", zegt Van der Meij, "is dat we een coöperatie zijn. Wij hebben geen aandeelhouders, maar leden. Apothekers die samenwerken en de financiële vruchten plukken van de successen die we samen behalen." Van der Meij ziet enorme kansen op het gebied van digitalisering in combinatie met de coöperatie. "Met digitalisering maak je het verschil. Als zelfstandige apotheek kan het lastiger zijn om in het digitale speelveld mee te bewegen. Vanuit het coöperatieve



Al 35 jaar blinken we samen uit
in zorg, gemak en vertrouwen.

gedachtengoed helpen we op collectief niveau deze apotheken hierbij. Ook op dat vlak biedt de coöperatie voordeel. Samen doen we de dingen die goed zijn voor ons allemaal.”

Dat Mosadex Groep een coöperatie is, is niet het enige waar zij zich in onderscheidt. Bij Mosadex Groep staat nog steeds het zelfstandig ondernemerschap centraal. De openbaar apotheker behoudt de regie en bepaalt zelf van welke kennis, diensten en data-analyses hij gebruikmaakt.

Een optimaal logistiek proces in de apotheek

Eén van de randvoorwaarden binnen zelfstandig ondernemerschap is een goed logistiek proces. Het primaire

“Bij Mosadex staat nog steeds het zelfstandig ondernemerschap centraal.”

proces van de apotheek bestaat uit twee hoofdzaken: zorgen dat de zorgconsument zijn medicijnen en medische hulpmiddelen op het juiste moment ontvangt, en de interactie met de zorgconsument. Hiervoor is een goed logistiek proces cruciaal. Van der Meij: “Samen bekijken we continu hoe we dat proces zo efficiënt mogelijk kunnen inrichten. Met onder andere

softwaretools helpen we de apotheker bij het leveren van een hogere kwaliteit: snelheid aan de ene kant en kwaliteit aan de andere kant. En dat levert het apothekerteam tijdwinst en efficiëntie op. Tijd die zij kunnen investeren in de zorg voor patiënten.”

Excellente zorg

Naast het optimale logistieke proces staat zorg hoog op de agenda. De Service Apotheek-formule is daar een mooi voorbeeld van. Van der Meij: “Met onze apotheekformule ondersteunen wij de lokale apotheek in de wijk, zodat de apotheker zich kan focussen op de best passende zorg voor de patiënt. Dat de formule een succes is, is gebleken. Al zes jaar op rij hebben Service Apotheken de hoogste klantwaardering en in diezelfde 6 jaar was steeds een Mosadex-apotheek de beste apotheek van Nederland.”

“Maar het gaat verder dan dat. Dankzij de twaalf dochterondernemingen hebben we eigenlijk alles in huis. Bij de apotheek en de DA-drogisterijen kun je terecht voor (zelf)zorgproducten en Care4homecare biedt als eerste ambulante kliniek van Nederland complexe zorg bij mensen thuis. Denk hierbij aan behandelingen van ernstige spasticiteit en oncologie. We leveren dus zorg van preventief tot palliatief.”

“En daar blijft het niet bij. Wij blijven ons ontwikkelen. Eén van de ontwikkelingen binnen het thema zorg is de digitale oplossing voor ‘zorgpaden’, waarbij we de apotheker ondersteunen bij het leveren van de juiste zorg. Van uitleg en informatie op het moment dat de zorgconsument het recept geleverd krijgt, tot begeleiding op het moment dat hij het medicijn inneemt.”

“Maar we doen meer op digitaal vlak. We ontwikkelden een app die de zorgconsument overzicht geeft over zijn medicijngebruik, én waarmee hij eenvoudig medicijnen bestelt. De apotheek op zijn beurt, ontvangt de recepten online en verwerkt de bestellingen.”

“Daarnaast zijn we met de toekomst bezig. We stellen ons iedere dag de

vraag hoe we op geneesmiddelengebied iets kunnen doen aan preventie. Zoals met wearables. Horloges waarmee je de hartslag en temperatuur meet. In de ideale situatie ontdek je in een vroeg stadium dat iemand last heeft van een bijwerking en het medicijn niet gebruikt, in plaats van dat hij na drie maanden naar de huisarts gaat en er niets meer aan gedaan kan worden.”

De komende 35 jaar

Van der Meij blikt vooruit. “Ik denk dat de komende 35 jaar de vergoeding van farmaceutische zorg ter discussie zal blijven staan en Mosadex Groep continu efficiëntie moet blijven brengen. De zelfstandige openbare apotheek ziet er in de toekomst anders uit. Het grote gebouw, met ruimte voor doosjes, is er misschien in de huidige vorm niet meer, maar de apotheek en de dienstverlening wel. Daarvoor is de nauwe samenwerking met andere eerstelijns-zorgverleners belangrijk. Maar ook de lokale betrokkenheid en zichtbaarheid; de plek waar je als patiënt service en zorg ontvangt die je nodig hebt. Op een manier die bij je past.”

“Dat vraagt veel handen ineenslaan en op een andere manier invulling geven aan het vak van openbaar apotheker. Meer dan ooit moeten we ons bewust zijn dat ons bestaan, onze toekomst, afhangt van hoe we zorgconsumenten aan ons binden, hoe we ze kunnen helpen. Als groep zijn we er om de apotheek te helpen. Samen moeten we er alles aan doen om de zorgconsument blij te maken. Dat doen we met (digitale) oplossingen die de apotheekservices 24/7 ondersteunen. Zo zorgen we voor een toekomstbestendige apotheek waarmee we de beste farmaceutische zorg blijven leveren. In de apotheek én digitaal.”

“Samen moeten we er alles aan doen om de zorgconsument blij te maken.”

Samen innovatief voor de apotheek van morgen

Sinds het ontstaan helpt Mosadex Groep als coöperatie openbare apotheken om de beste te zijn en te blijven. We werken aan een toekomst waar de lokale apotheker dicht bij de zorgconsument staat en alle oplossingen in huis heeft om 24/7 de beste service te leveren. In de apotheek én digitaal.

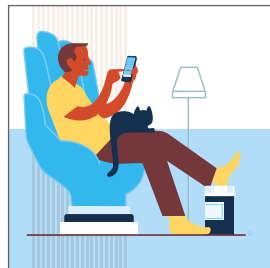
Samen zorgen we voor: Een geoptimaliseerde farmalogistiek



Met innovaties en nieuwe technologieën optimaliseren we het logistieke proces. Het doel? Efficiëntie in de apotheek, zodat de apotheker meer tijd heeft voor de wensen en vragen van de zorgconsument.

Benieuwd naar dit logistieke proces?
Zie pagina 8

Excellente zorg voor uw zorgconsument



De consument verwacht alles altijd binnen handbereik te hebben. Door slimme digitale diensten en het werken met data speelt de apotheker hierop in. Daardoor levert hij de beste farmaceutische zorg, in de apotheek én digitaal.

Kennismaken met één van deze diensten?
Zie pagina 28

Meer impact door samenwerken binnen de coöperatie



We helpen apothekers door het delen van kennis op zelfstandig ondernemerschap en bieden hierbij ondersteuning. Hierdoor krijgt de apotheker meer tijd en ruimte voor het leveren van zorg en advies op maat.

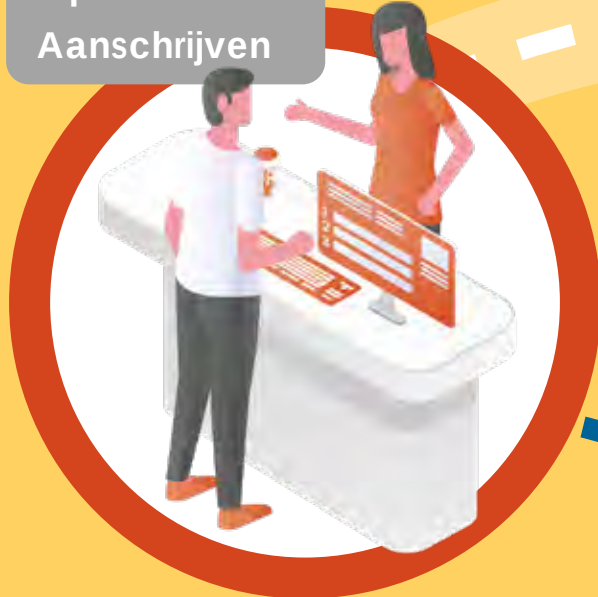
Hoe we dat onder andere doen?
Zie pagina 26



Receptreis

De receptreis, voor het optimale logistieke proces. Van het moment dat het recept de apotheek bereikt, totdat de zorgconsument het medicijn in ontvangst neemt. Met de juiste technologieën worden apotheekprocessen stap voor stap efficiënter ingericht. Dit zorgt voor meer rendement en zo houdt de apotheker meer tijd over om de zorgconsument van dienst te zijn.

Optimaal Aanschrijven



Optimaal Aanschrijven

Altijd het juiste product aanschrijven? Tijdens de receptverwerking ziet de apotheker welk product het beste aansluit op de patiënt. Benieuwd naar de eerste resultaten van Optimaal Aanschrijven? Zie pagina 10.

Optimaal Bestellen

Altijd het juiste product, op het juiste moment, in de juiste hoeveelheid beschikbaar in de apotheek. Het voorraad- en assortimentbeheersysteem zorgt voor tijdswinst, kostenbesparing en gemak in de apotheek. Zien hoe dit in zijn werk gaat? Zie pagina 12.

Optimaal Bestellen



Optimaal Produceren



Optimaal Produceren

Centraal, lokaal of regionaal produceren? Naast advies over de best passende productiemethodiek ontvangt de apotheek ook ondersteuning bij het productieproces. Het proces draagt bij aan de dienstverlening in de apotheek en zorgt voor meer tijd voor de apotheker.

Optimaal Leveren



Optimaal Leveren

Met Optimaal Leveren wordt de apotheker volledig ondersteund en op de hoogte gehouden van het leverproces. De zorgconsument ontvangt de medicijnen en medische hulpmiddelen waar, wanneer en hoe het hem uitkomt. Meer weten over dit proces? Zie pagina 16.



Het succes van Optimaal Aanschrijven

Met één druk op de knop ziet de apotheker het medicijn dat preferent is, mandaat heeft of de laagste prijs heeft. In de zomer van 2021 is Optimaal Aanschrijven succesvol geïntroduceerd. Vandaag de dag maken al 600 apotheken dagelijks gebruik van de software, waarmee ze altijd het juiste product aanschrijven. Steven de Bruijn, productmanager Optimaal Aanschrijven bij NControl, deelt de resultaten met ons.

Hij kijkt tevreden naar zijn aantekeningen. “De effectiviteit van Optimaal Aanschrijven houden we nauwlettend in de gaten. We zien dat 90% van de adviezen wordt opgevolgd. Dat is veel. Een groot deel daarvan wordt standaard opgevolgd. Dat zijn de adviezen waar rekening wordt gehouden met preferentie, mandaat en beschikbaarheid. Logisch, en wel zo gemakkelijk voor de apotheker.”

“Adviezen die niet automatisch worden opgevolgd, gaan bijvoorbeeld over patiënten die een specifiek medicijn willen. Dat kan. De apotheker houdt altijd de vrijheid om af te wijken van het advies.”

Stijging preferentiegraden, daling suboptimaal bedrag
“Met preferentiegraden boven de 90% durf ik wel te zeggen dat we apothekers blij maken”, aldus De Bruijn. “Maar ook met de daling van het suboptimaal bedrag. Dat is mogelijk doordat we nu met veel meer factoren rekening houden dan voorheen. Toen werkten apotheken nog met pop-up schermen zoals NChecker NAlerts. De integratie van Optimaal Aanschrijven werpt écht zijn vruchten af.”

Voorwaardelijke vergoeding

De Bruijn geeft aan dat Optimaal Aanschrijven in de (nabije) toekomst verder ontwikkeld wordt. “Op dit moment zijn we een pilot gestart om de voorwaardelijke vergoeding te testen in de praktijk. We hopen dit snel voor de rest van de apothekers te kunnen introduceren.”

Samenwerkingen

“Het succes van Optimaal Aanschrijven hebben we écht te danken aan de input van de deelnemende apothekers. Maar ook aan de goede samenwerking met de leveranciers van de

apotheekinformatiesystemen. Zij hebben aanpassingen in die systemen gemaakt. Zonder die samenwerking was Optimaal Aanschrijven nooit zo succesvol geweest als vandaag de dag”, zegt De Bruijn overtuigd.

Feiten en cijfers

- Bijna **600 apotheken** maken dagelijks gebruik van **Optimaal Aanschrijven**.
- In ruim **90%** van de gevallen wordt het gegeven **advies opgevolgd** door de betreffende apotheken.
- De **preferentiegraden** van de apotheken die gebruikmaken van **Optimaal Aanschrijven** liggen boven de **90%**.
- Het **suboptimaal percentage** en de **suboptimaal bedragen** zijn aanzienlijk **gedaald** sinds het gebruik van Optimaal Aanschrijven.

Ook uw suboptimaal bedrag verlagen?

Neem contact op met Nynke Doeksen van Mosadex Groep via T +31 6 10 45 98 90. Samen met u bekijkt zij graag de mogelijkheden voor uw apotheek.



(Tijd)winst door slim voorraadbeheer

Optimaal Bestellen

Kunt u het zich voorstellen? Nooit meer handmatige assortimentsanalyses uitvoeren. Geen bewerkelijke en tijdrovende bestellingen meer. De software van Optimaal Bestellen maakt dat mogelijk. Die voorspelt welke geneesmiddelen een zelfstandige apotheek op voorraad moet hebben, én bestelt met een logische frequentie. Een kant-en-klare omgeving waarin de apotheker alleen de adviezen overneemt die nodig zijn voor zijn apotheek. Het lijkt een verre toekomstbelofte, maar is vandaag al realiteit.

“Ik zie Optimaal Bestellen echt als een volwaardige manier van voorraadbeheer zoals het zou moeten zijn.” Service Apotheker Sander Hubert is enthousiast. Net als zijn collega-apotheker Dennis van de Vegte. Zij delen hun ervaringen met Optimaal Bestellen, een van de vele farmalogistieke oplossingen van Mosadex Groep.

Vertrouwen op een algoritme, terwijl een apotheker gewend is om alles zelf en handmatig te doen. Afgelopen jaar hebben meer dan 600 apotheken met Optimaal Aanschrijven ervaren hoe dat is. Oftewel, afgaan op keuzes die gemaakt zijn op basis van preferentie, mandaat en beste marge. Diezelfde algoritmes worden ingezet voor Optimaal Bestellen. Een belangrijke stap waarmee Mosadex Groep de apotheker nog meer werk uit handen neemt.

Drie voordelen van Optimaal Bestellen

Optimaal Bestellen kijkt naar de medicijnen die in het verleden over de balie zijn gegaan bij de desbetreffende apotheek. Op basis daarvan berekent en voorspelt de software wat er de komende maand gaat gebeuren. “Zelf nadenken hoeft bijna niet meer. De algoritmes hiervoor heeft Mosadex Groep samen met apothekers bedacht. Dat geeft vertrouwen. Maar er zijn meer redenen waarom een apotheker niet meer zonder wil”, zegt Dennis.

De belangrijkste voordelen van Optimaal Bestellen op een rij.

1. Kostenbesparing

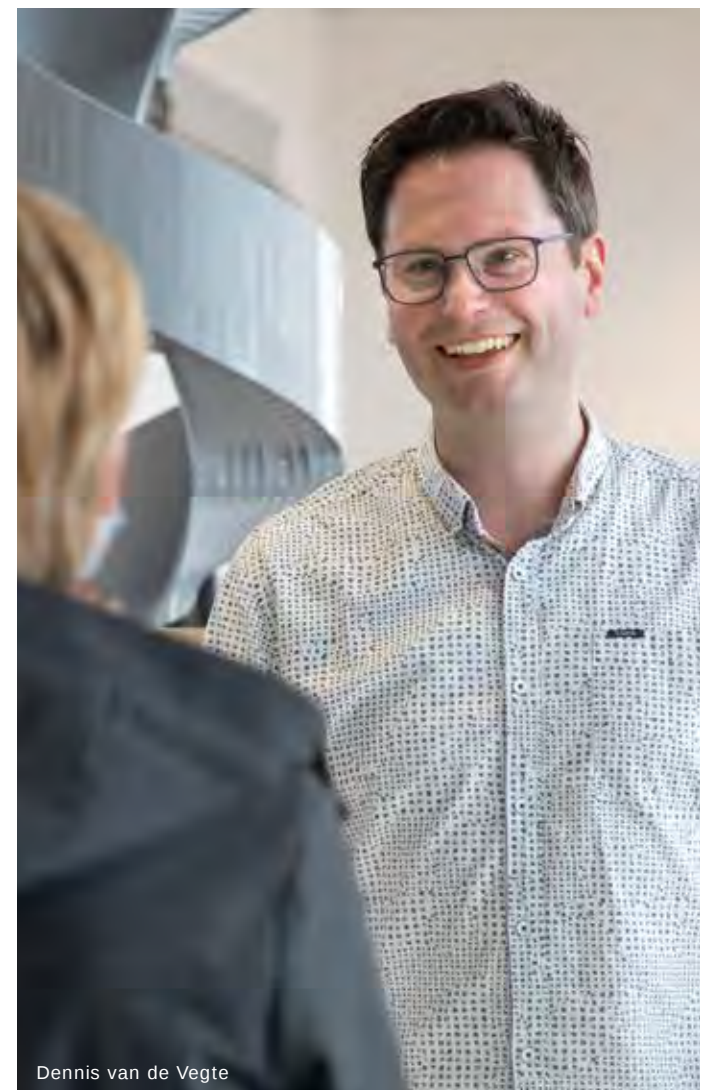
“Een pluspunt dat de gemiddelde apotheker zeker zal aanspreken, is kostenbesparing”, zegt Sander. “Doordat ik nu altijd het juiste assortiment op voorraad heb, bespaar ik veel onnodige kosten. Een voorbeeld. Met Optimaal Bestellen kan ik producten die nog in de la liggen op uitverkoop zetten. Handig. Want wat in de la ligt is nog altijd het goedkoopst, dat is immers al betaald. Dus dat kan maar beter worden verkocht.”

2. Tijdswinst

Het tweede voordeel is volgens Dennis tijdswinst. “Voordat Optimaal Bestellen bij ons werd geïmplementeerd, was een assistent één dagdeel per twee weken bezig om alles op het gebied van logistiek te regelen. Daarnaast kostte het mij ook twee keer per jaar enkele dagdelen. Die tijdsinvestering is bijna gehalveerd doordat de werkzaamheden zijn geautomatiseerd.”

Van de Vegte vervolgt: “In de apotheek is zorg belangrijk en dat wordt alleen maar belangrijker. Dus moeten we er met zijn allen voor zorgen dat we de logistiek en digitalisering daarvan zo efficiënt mogelijk inrichten. Met Optimaal Bestellen zetten we een grote stap. En zeker met de koppeling met Optimaal Aanschrijven (zie pag. 10). De software zorgt ervoor dat we minder met ons assortiment bezig zijn en meer tijd voor andere zaken hebben. Die extra tijd kunnen we nu besteden aan de zorgconsument.”

“De software zorgt ervoor dat we minder met ons assortiment bezig zijn en meer tijd voor andere zaken hebben.”



Dennis van de Vegte



Sander Hubert

“Ik laat graag mijn hele voorraadbeheer over aan Mosadex Groep!”

na een paar keer kwam ik tot de conclusie dat het klopte. Ik werd steeds enthousiaster. Waar ik vroeger de halfjaarlijkse assortimentsanalyse saai vond, wordt dit steeds leuker. Ook omdat het interactief is. Het werkt gemakkelijk via NControl. Iedere maand geef ik aan of ik de adviezen overneem of dat ik ze eerst zelf uitzoek. Ben ik het er mee eens, dan druk ik in het portaal op de knop en wordt alles in één keer via de NSync-koppeling automatisch in mijn apotheekinformatie-systeem ingespoeld.”

Continue verbetering

Hoe slim en doordacht de software ook is, Mosadex Groep werkt continu aan verbetering. Van de Vegte: “Er is steeds meer mogelijk. Iedere paar weken is er wel een nieuwe functionaliteit beschikbaar. Het is aan de apotheker of hij daar iets mee doet of niet. Feit blijft, hoe meer mensen er mee werken, hoe beter het algoritme wordt. In dat opzicht is het ook van belang dat zoveel mogelijk apothekers aansluiten.” Van de Vegte vervolgt: “Een optimalisering waar ik naar uitkijk, is dat Optimaal Bestellen meer rekening houdt met tekorten wanneer artikelen in nazending staan. Het zou mooi zijn als het systeem dan automatisch een ander merk voor die maand adviseert. Zodra dat mogelijk is, wordt het nóg waardevoller!”

De toekomst

Over één ding zijn Hubert en Van de Vegte het roerend eens. In de toekomst zullen we steeds meer data-gedreven werken, zoals met Optimaal Bestellen. Hubert: “Nu nemen we misschien adviezen nog semi-handmatig over. Maar er komt een tijd dat alles automatisch gaat en dat een apotheker alleen voor de bijzondere dingen akkoord geeft. Begin gewoon. Controleer desnoods de eerste paar keer of het advies klopt. Is het vertrouwen er? Ga er dan mee aan de slag. Wij hebben de adviezen klakkeloos overgenomen en ik heb daar geen fouten in gezien. Wat mij betreft wordt het in de toekomst volledig geautomatiseerd en laat ik mijn hele voorraadbeheer graag over aan Mosadex Groep!”

Weten wat Optimaal Bestellen voor u kan betekenen?

Neem contact op met Nynke Doeksen van Mosadex Groep. T 06 10 45 98 90 of scan de QR-code om de website te bekijken.



3. Vermindering medicijntekort

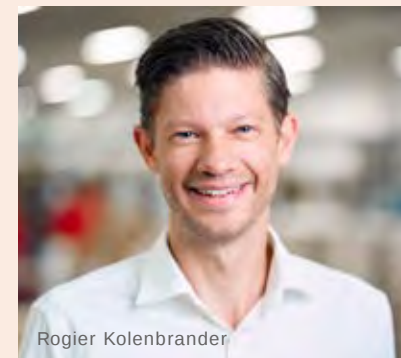
Het derde voordeel: vermindering van medicijntekorten. Hoe meer apotheken werken met Optimaal Bestellen, hoe voorspelbaarder het aanschrijf- en bestelgedrag wordt. Met deze informatie kan Mosadex Groep beter inspelen op de behoeften van apotheken en daarmee de tekorten terugbrengen: medicijnen worden beter en tijdig verdeeld en er is minder verspilling.

“Om dat te kunnen realiseren, moeten we vertrouwen hebben in de software”, merkt Hubert op. “Wij zijn als Mosadex'ers toch een beetje mede-eigenaar van Mosadex Groep via een coöperatief model. Ik zie hier een win-win. Wat we voorheen met de hand deden, wordt nu geautomatiseerd. Hierdoor zetten we gezamenlijk een grote stap. Een stap die, als een apotheker écht durft los te laten, uiteindelijk veel oplevert. Voor de zelfstandige apotheker én voor de coöperatie.”

De apotheker aan het roer

Op iets wat nieuw is, wil een apotheker vaak grip houden. Zo ook Van de Vegte: “In het begin controleerde ik alles. Al

Een kijkje in het MPower dashboard



Rogier Kolenbrander

Sinds kort is MPower voor alle Mosadex-kanten beschikbaar. In het dashboard heeft een apotheker alle stuurinformatie bij elkaar om zo de prestaties van de apotheek te optimaliseren. Het vervangt MReports. Welke mogelijkheden biedt het dashboard? We spreken Rogier Kolenbrander, Business Analist bij Mosadex Groep, over de nieuwe tool.

Wat is MPower?

“MPower is een dashboard in MijnNControl waarin de zogenaamde stuurinformatie wordt weergegeven. Denk hierbij aan informatie over verstrekkingen, declaraties, inkoop en compliance. Door bij te sturen op basis van deze informatie, kan de apotheker tijd en kosten besparen en daarmee efficiënter en effectiever werken.”

Wat is het grote voordeel van MPower?

“Het dashboard is gemakkelijk, snel en toegankelijk. Ik denk dat het daarmee ook de deuren opent voor de apotheker die tot nu toe nog helemaal niet zo bezig was met data. Gebruikers hebben alle vrijheid, ze bepalen zelf welke informatie ze selecteren. Je kan de diepte in, of juist niet en periodes met elkaar vergelijken. Je ziet hoe je het doet met betrekking tot de vergoedingen vanuit de zorgverzekeraar en MPower biedt meer mogelijkheden voor apotheekgroepen.”

Hoe is het gebruiksgemak van MPower?

“Gemak is altijd prioriteit geweest. De apotheker bepaalt zelf welke informatie hij wil zien en dat gaat simpel door vinkjes aan of uit te klikken. Het is heel visueel, heel intuïtief en gemakkelijk te begrijpen. Hierdoor is het dashboard toegankelijk voor de datagedreven apotheker, maar ook voor de apotheker die daar net mee begint.”

“Het ondersteunt de apotheek om zo optimaal mogelijk in te kopen. Zo kun je zien hoe je het doet als apotheek en of je de juiste artikelen voor de beste prijs inkoopt.”

Louis Keyzer, Service Apotheker Artois

En als laatste, wat zijn de toekomstplannen?

“MPower is vóór en samen met apothekers ontwikkeld. We blijven MPower dan ook doorontwikkelen op basis van de feedback die we van onze gebruikers krijgen. Het grote voordeel van data, is dat je veel betere analyses kan doen. Je kan dus voorspellingen maken en daar alvast op anticiperen. Dat maakt ons klaar voor de apotheek van morgen.”

“MPower zorgt ervoor dat ik minder tijd kwijt ben om data te verzamelen, daardoor kan ik vele malen efficiënter werken.”

Bas van Bergen, Service Apotheker Kortendijk



Benieuwd wat apothekers Bas en Louis nog meer vinden van MPower? Scan de QR-code.

In MPower vindt u:

- Omzet en brutomarge
- Verstrekkingen en patiënten
- Inkopen en kortingen
- Suboptimale leveringen
- Inkoopmandaat
- Meerwekelijkse leveringen
- WMG
- Compliance op zorgverzekeraarsafspraken
- Ingediende en toegekende declaratiebedragen



Waar is mijn medicijn? Optimaal Leveren weet het

Marcel Dekker en Wouter Dassing

Webshops als bol.com en Coolblue leggen de lat hoog als het gaat om de beste logistieke dienstverlening. Dat we kunnen kiezen wanneer ons pakketje wordt bezorgd en op welke locatie, vinden we niet meer dan normaal. Zorgconsumenten raken gewend aan deze situatie en verwachten deze service ook bij het bestellen van medicijnen en medische hulpmiddelen. Optimaal Leveren biedt de apotheek een antwoord op deze ontwikkeling. Marcel Dekker, projectleider Optimaal Leveren, en apotheker Wouter Dassing, manager farmalogistiek, vertellen meer over deze dienst.

Optimaal Leveren, wat is dat nou precies?

Marcel: "Een apotheker bepaalt welke leveropties hij aanbiedt, zoals ophalen in de apotheek, de medicijnkluis of thuis laten bezorgen. Uit die mogelijkheden kiest de zorgconsument hoe hij zijn bestelling wil ontvangen en krijgt hij na bepaalde tijd de bestelling op het gewenste moment geleverd. Dat proces is Optimaal Leveren. Vanaf het moment dat de zorgconsument een bestelling plaatst, wordt hij op de hoogte gehouden van waar het medicijn is en waar en wanneer het opgehaald of geleverd kan worden. Die status ziet de apotheek ook."

Wouter: "De zorgconsument en apotheker krijgen nu berichten vanuit verschillende systemen. Dat roept vragen op. Met Optimaal Leveren genereren we één stroom aan informatie. Zeker als een apotheek met externe partijen werkt, als Central Filling, is het handig als de apotheker ook weet wat dáár de status van is. Dat maken we allemaal zichtbaar in de recept-status WIMM (Waar Is Mijn Medicijn)."

Wat zijn de voordelen voor de apotheker?

Marcel: "Apotheken die zijn aangesloten merken dat ze minder vragen krijgen over bestellingen. Hierdoor houden ze meer tijd over voor het leveren van zorg. Ze stellen ook minder mensen teleur aan de balie, bijvoorbeeld wanneer medicijnen vertraagd worden geleverd. Zowel de apotheker als de zorgconsument kan de status van het recept realtime volgen en komt dus niet voor verrassingen te staan. Het is een extra service voor de patiënt, het logistieke proces hebben we hiermee veel klantvriendelijker ingericht."

Wouter: "Momenteel wordt Central Filling gekoppeld aan WIMM. Dat is een groot voordeel. Waarom? Het kan gebeuren dat een product toch niet aanwezig is. Het betreffende recept wordt dan geannuleerd. Dan is het heel handig dat de apotheker vroegtijdig wordt geïnformeerd. Hij kan direct actie ondernemen, in plaats van de volgende dag als hij zijn bestelling ontvangt."

Wat is de status van Optimaal Leveren?

Wouter: "We hebben te maken met veel verschillende partijen; patiëntomgevingen, track-and-trace partijen en apotheek-

"Met Optimaal Leveren genereren we één stroom aan informatie."

informatiesystemen (AIS). Al deze systemen moeten met elkaar communiceren. Dat maakt het ingewikkeld, maar we beginnen op stoom te komen. Ruim 250 Service Apotheken met Pharmacom als AIS kunnen nu al gebruikmaken van de leveropties. De planning is om eind dit jaar 95% van alle apotheken aangesloten te hebben, ongeacht welk AIS (CGM, APRO of Pharmacom) zij gebruiken."

Marcel: "Naast de leveropties bieden we ook up-to-date receptstatussen met WIMM. Voor dezelfde 250 Service Apotheken werkt dit al via track-and-trace systeem Loxis. De apotheker kan op elk gewenst moment de status van de bestelling zien. De planning is om eind dit jaar 75% van alle apotheken gekoppeld te hebben. Hierbij geldt voor zowel de leveropties als de receptstatus dat alles dan goed moet gaan. Wij informeren de apotheker via webinars wanneer ze gebruik kunnen maken van bepaalde services."

Optimaal Leveren niet gebruiken, een gemiste kans?

Marcel: "Jazeker! We leggen met Optimaal Leveren de fundering om zo snel mogelijk te kunnen anticiperen én vooruitlopen op de concurrentie. Wat de concurrent de zorgconsument ook aanbiedt, Optimaal Leveren zorgt dat de openbare apotheek daar klaar voor is."

Wouter: "Optimaal Leveren helpt de apotheker toekomstbestendig te zijn. We kunnen meebewegen als er eisen komen vanuit zorgverzekeraars. Als de apotheek Optimaal Leveren goed inricht, kan hij daar direct op inspelen!"



Webinars

Wouter en Marcel geven webinars over het gebruik van Optimaal Leveren. De uitnodigingen voor de webinars volgen later dit jaar.

Slimme medicijndispensers zorgen voor een slimme samenwerking

We horen het vaak: de zorg moet slimmer en efficiënter. Nieuwe ontwikkelingen op het gebied van e-health dragen hieraan bij. Maar wat is uw rol hierin als apotheker? En waar begint u? In het kort: met de juiste mensen op de juiste plaats én door niet alles op dezelfde manier te blijven doen. Dat bewijzen Service Apotheker Chantal van Uem en Jacqueline van Ginkel, zorgverbeteraar bij thuiszorgorganisatie TWB. We spraken hen over hun succesvolle samenwerking op het gebied van slimme medicijndispensers.

De keuze voor een nieuwe dispenser

Toen thuiszorgorganisatie TWB de keuze voor hun medicijndispenser heroverwoog, vroeg Jacqueline apotheker Chantal om mee te denken. Het resultaat? Een langdurige samenwerking tussen de thuiszorg en de apotheek. Chantal: "Het is fijn om dit samen met de thuiszorg aan te pakken."

"We kwamen erachter dat we met kleine aanpassingen in het proces, het werk voor de ander veel gemakkelijker kunnen maken. Zo kwam het onderwerp mutaties in de rol ter sprake. Meestal kan de mutatie gewoon in de volgende rol. Dat staat vaak ook op het recept. Toch kregen we vaak telefoon van de thuiszorg met de vraag om de rol meteen aan te passen. Omdat deze discussies veel tijd kostten, deden we dat dan meestal gewoon. Terwijl het eigenlijk niet nodig was," legt Chantal uit. Dit wisten de organisaties niet van elkaar. Het gesprek leidde tot een aanpassing in de werkwijze. Het resultaat: geen onnodige mutaties en minder storingen in de dispensers. "Wij

veroorzaakten eigenlijk onze eigen fouten door de mutaties. Daar waren we anders nooit achter gekomen," aldus Jacqueline.

Ieder zijn eigen expertise

Toen volgde de implementatie, waarbij alle cliënten werden omgezet. De samenwerking werd voortgezet. Chantal: "In de zorg is men vaak gewend om iets op een bepaalde manier te doen. Wij bekeken juist of het huidige proces wel logisch was. We vroegen ons af waarom de thuiszorg de rolwissel doet en niet de apotheek? Die komt toch al bij de cliënt thuis om de rol af te leveren." Niet alleen is dit logisch in het logistieke proces, het scheelt de thuiszorg ook veel tijd. "Waarom zouden we 600 thuiszorgmedewerkers leren om de rol te vervangen, als dit ook door de apotheek gedaan kan worden? We besparen zo enorm veel zorguren," zegt Jacqueline.

De apotheker werd verantwoordelijk voor de medicatie, de thuiszorg voor de zorg en de leverancier van de dispenser voor de technische aspecten van het apparaat.

Pilot om deuren te openen

Gesprekken met de zorgverzekeraar volgden om tot een structurele bekostiging te komen. Jacqueline: "Zorgverzekeraars vinden het een goed idee, maar financiering blijkt een lastig punt. Ondanks dat de apotheek hier nu geen vergoeding voor krijgt, zijn we de pilot toch gestart. Zo verzamelen we meer gegevens over onder andere de besparingen." Uit een onderzoek naar tijdbesparende technologieën in de ouderenzorg¹ in opdracht van de overheid, blijkt dat zij meerwaarde zien in samenwerkingen op dit vlak. Met de aanbeveling om samen naar de financiering te kijken. "Hoe meer data en kennis uit pilots, hoe sterker we staan in onze propositie naar de zorgverzekeraar en overheid. Het is belangrijk om de juiste zorg ook op de juiste plek betaald te krijgen. We hebben momenteel gesprekken met het ministerie en de zorgverzekeraars om dit voor elkaar te krijgen."

Je kunt in de keten niet zonder elkaar Chantal legt uit dat overleg de sleutel is



Jacqueline van Ginkel en Chantal van Uem

tot succes. "De thuiszorgmedewerkers zijn onze oren en ogen geworden. Zo krijg ik een kijkje achter de voordeur bij de patiënt. Iets dat ik voorheen niet had! Mijn tip voor collega-apothekers: start het gesprek met de thuiszorg of de wijkverpleegkundige. Stel gewoon eens de vraag: waar loop je tegenaan? Het zijn vaak zulke simpele dingen die je zo samen oplost. Betrek hierbij ook andere apotheken en zorg dat je samenwerkt, bijvoorbeeld door één aanspreekpunt te kiezen."

De samenwerking tussen de twee wordt voortgezet bij de keuze voor de elektronische toedienregistratie. Dit bewijst maar weer dat de samenwerking voor beide partijen van toegevoegde waarde is!

Wilt u ook de samenwerking met de thuiszorg aangaan?

Apotheek Voorzorg stimuleert apothekers om een actieve rol te spelen in het verbeteren van therapietrouw en ondersteunt pilots zoals deze.

Er lopen diverse pilots en er zijn verschillende mogelijkheden. Neem hiervoor contact op met Neeltje Denissen, projectmanager slimme dispensers bij Mosadex Groep, via E.n.denissen@mosadex.nl of [T +31 \(0\)6 219 671 50](tel:+31621967150).

Wat is een slimme medicijndispenser?

De slimme dispenser is een hulpmiddel voor de Medicatierol®. De medicijnrol wordt in de dispenser geplaatst en deze geeft de gebruiker een signaal als het tijd is om de medicatie in te nemen. Het medicatiezakje wordt aan de patiënt verstrekt en met één druk op de knop geopend. Gebeurt dit niet op tijd, dan waarschuwt het apparaat de (mantel)zorgverlener.

Resultaten van de pilot

Thuiszorg

- Daling ongeplande zorguren tot wel 50%
- Groei aantal dispensers
- Ontlasten medewerkers en vergroten werkplezier

Apotheek

- Actievere rol als zorgverlener
- Meer inzicht in medicatiegebruik
- Nieuwe rol binnen bewezen e-health dienst en samenwerking met thuiszorg

Patiënt

- Minder verstoringen
- Toename therapietrouw en zelfredzaamheid
- Minder verschillende zorgverleners aan huis

¹ <https://bit.ly/tijdbesparende-zorg>

Al 10 jaar declareren met NCasso

Declareren. Een maandelijks terugkerende taak. Een die wél moet gebeuren, want zonder declaraties geen vergoedingen. NCasso helpt apothekers bij dit proces. Dit jaar viert NCasso haar tienjarig jubileum samen met het 12,5-jarig bestaan van NControl. Hoe blijft NCasso innoveren en de inmiddels 750 klanten ondersteunen? We spreken hierover met Service Apotheker Marco Lourens en NCasso-medewerker Niels van der Weg.

We gaan terug in de tijd. 2012, de start van NCasso. Vanaf die tijd werden de prijzen tussen verzekeraars en aanbieders van farmaceutische zorg onderhandelbaar. Dat betekende meer contracten en contractafspraken voor de apotheker. En dus meer administratie. De behoefte aan een goed declaratiesysteem ontstond en NCasso werd geboren.



Niels van der Weg

Het declaratieportaal voor de zelfstandige apotheek
NCasso is er voor de zelfstandige apotheek. Het systeem monitort de volledigheid van declaraties van de apotheek aan de zorgverzekeraars. Ook zorgt het voor de juiste tarieven in het apotheekinformatiesysteem (AIS) en in de declaraties. Klopt er iets niet, dan belt de NCasso-helpdesk de apotheker en helpt bij het vinden van een oplossing. Dat bespaart de apotheker veel tijd. Het NCasso-team heeft nauw contact met verzekeraars en zorgmakelaars en is actief betrokken bij de standaardisering en verbetering van het declaratieproces.

Acht miljoen declaratieregels per maand

In de declaratieperiode aan het begin van de maand gaan zo'n acht miljoen declaratieregels (goed voor 160 miljoen euro) door het systeem. Niels van der Weg werkt al drie jaar bij NControl. Hij is verantwoordelijk voor de hulpmiddelen- en dagprijsdeclaraties die vanuit NCasso bij de verzekeraars worden ingediend. "We monitoren op volledigheid en bellen naar de apotheek als er declaraties ontbreken. Iedere maand gebeurt dat wel een aantal keer. Apothekers zijn blij als we bellen, want soms zijn ze het echt vergeten."

Marco Lourens van Service Apotheek Malden is al sinds het begin klant. We vertellen hem welke fouten het NCasso-team tegenkomt in de declaraties en hoeveel daarvan wordt aangepast om te voorkomen dat ze worden afgekeurd. Ze

"We monitoren op volledigheid en bellen naar de apotheek als er declaraties ontbreken."



Marco Lourens

vullen codes aan als dat nodig is, corrigeren WMG-tarieven, herdeclaren bij problemen, controleren de correcties van de verzekeraars en bemiddelen met marktpartijen bij het zoeken naar oplossingen. Lourens reageert verbaasd: "Dat wist ik eigenlijk wel, maar je bent je niet altijd bewust van de hoeveelheid administratie. Het kan natuurlijk niet allemaal vanzelf goed gaan!"

Van declareren tot afkeuringen

Iedere vrijdag loopt Lourens de declaraties na. Hij controleert de AGB-codes¹ van de voorschrijvers en of de nota's die naar patiënten worden verstuurd, inderdaad naar de patiënt moeten. "Aan het einde van de maand check ik de COV². En dan is het nog maar één druk op de knop en de declaraties zijn ingediend! Het werkt echt heel makkelijk", vertelt Marco.

Hij is veel tijd kwijt met het controleren van alle afkeuringen en vraagt zich af waarom er soms duizenden prijscorrecties voorbijkomen, die vaak maar om een paar cent minder gaan. "We dienen liever niet te laag in", antwoordt Niels op die vraag. "We spoelen bijvoorbeeld de LPG-prijzen³ niet in, omdat er tot nu toe geen absolute validatie over LPG met de verzekeraars mogelijk is." Volgens Lourens zijn de prijsverschillen wel zichtbaar, maar zonder verdere informatie niet verklaarbaar. "Als apotheker wil je weten of je een product met verlies hebt afgeleverd", vertelt hij.

Contact met zorgverzekeraars

Om alles in goede banen te laten lopen heeft Niels veel contact met zorgverzekeraars. "Zorgverzekeraars hebben een uitdaging in het sneller oplossen van problemen. Ik zie het als onze taak om daarop toe te zien." Dit is ook gelijk de uitdaging in het werk van Niels. Het is specialistisch werk omdat het declaratiesysteem complex is. "Elke keer gebeurt er wel iets onverwachts. Er kan overal iets misgaan: bij de apotheken, in

het AIS of bij de zorgverzekeraars. "Ik ga er dan graag mee aan de slag, zodat apothekers daar geen tijd aan kwijt zijn."

Al 10 jaar een declaratiesnelweg

Marco is heel helder, hij is heel tevreden over NCasso. Volgens hem is de retourinformatie snel beschikbaar en duidelijk. "Het is een echte declaratiesnelweg en de helpdesk fungeert als poortwachter." En gelukkig is Marco niet de enige die daar zo over denkt. Uit onderzoek onder gebruikers is gebleken dat ze tevreden tot heel tevreden zijn over de functionaliteiten van NCasso. "De helpdesk van NCasso werd met een 7,9 beoordeeld en zelfs 95% van de respondenten raadt NCasso aan bij collega's", vertelt Niels. En die hoge score snapt hij wel, want NCasso maakt echt het verschil volgens hem. "Als je NCasso nog niet gebruikt ben je een dief van je eigen portemonnee", grapt hij.

Op naar de volgende 10 jaar

Inmiddels gebruiken zo'n 750 apotheken NCasso en daarmee is NCasso een blijvend onderdeel geworden in het IT-landschap van de apotheker. In het jubileumjaar staan diverse optimalisaties op de planning. Op dit moment werkt het NCasso-team aan punten op de wensenlijst van de apothekers: betere integratie met de AIS-en, een koppeling met boekhoudprogramma's en optimalisatie van NCasso-functionaliteiten. Zo kan een apotheker sinds kort meerdere afkeuringen met dezelfde foutcode tegelijk herdeclaren en is er een toelichting beschikbaar bij onduidelijke retourcodes. Niels: "We zijn continu in gesprek met onze klanten om te horen wat zij nodig hebben. Dat geeft ons input om het programma te verbeteren."

Meer weten? Kijk dan op ncontrol.nl

¹AGB: Algemeen GegevensBeheer, ²COV: Controle op Verzekeringsgegevens,

³LPG: Laagste Prijs Garantie



Samen elke dag beter! Aan deze missie werken we iedere dag. Om de zorgconsument het best van dienst te zijn, versterken onze bedrijven elkaar. Vanuit de Nederlandse Drogisterij Service (NDS) is hard gewerkt aan een maatwerkconcept tussen apotheek en drogisterij. Het concept? Een zogeheten shop-in-shop van DA bij de apotheker. Service Apotheker Dirk-Jan Seckel was bereid dit nieuwe concept te testen.

De combinatie van formules

Dirk-Jan Seckel en Christian van der Veen zijn al geruime tijd eigenaar van meerdere apotheken, waaronder Service Apotheek Het Raan in Raalte-Noord. De twee werden door NDS benaderd voor een samenwerking. Uit hun onderzoek in de wijk bleek dat het gemis van een drogisterij in de buurt groot was. Dirk-Jan twijfelde geen moment. "Sommige apotheeklocaties lenen zich bij uitstek heel goed voor een uitbreiding met een drogisterijassortiment. Ik was al langer op zoek naar hulp hierin, dus het plan van NDS kwam als geroepen en beviel mij." Voor hem was het juist een logische keuze om naast de formule van Service Apotheek ook te kiezen voor de formule van DA, in de vorm van DA select.

DA select is een compacte drogisterij die is opgenomen in een bestaande winkel, ook wel een shop-in-shop genoemd. Deze vorm bestaat al binnen verschillende supermarkten en breidt nu uit naar de apotheek. "Ik ben enthousiast over beide formules", benadrukt Dirk-Jan. "De formule van Service Apotheek blijft leidend. Daarom is het fijn dat DA select een modulaire vorm is. Met kleine aanpassingen kan ik zo mijn aanbod van drogisterijartikelen uitbreiden, zonder de basis van mijn Service Apotheek te verliezen." Volgens Dirk-Jan is het een win-winsituatie. Als apotheker krijgt hij vanuit NDS hulp bij zijn handverkoop met een op maat ontworpen drogisterij. Vanuit Service Apotheek biedt hij de klant de beste service en beleving. De klant zelf ervaart zo nog meer gemak: naast zorg- en geneesmiddelen ook een breder aanbod aan gezondheidsproducten.

Rust en overzicht binnen de apotheek

Dirk-Jan nam de apotheek jaren geleden over van zijn vader met de boodschap dat 'de apotheek belangrijk is, maar handverkoop net zo'. Voor hem een reden voor deze nieuwe samenwerking. "Ik denk dat je zorg en commercie prima kunt combineren als apotheker, ze gaan hand in hand. Het assortiment is niet branchevreemd, want de producten sluiten aan bij de zorg in de eerste lijn. Denk aan wondverzorging,

sportproducten, vitaminen, homeopathie en een stukje lichamelijke verzorging. En uiteraard ontvang ik informatie over de juiste beprijzing, leuke acties, logische schappenplannen en hoe te spiegelen."

"De apotheek was toe aan een opfrisbeurt," vertelt Dirk-Jan. Hij heeft vier balies vernieuwd en zijn apotheek is volledig ingericht volgens de nieuwe visuele identiteit van Service Apotheek. "Dit gedeelte is zo ingericht dat mijn assistenten zo efficiënt mogelijk kunnen werken. De nieuwe uitstraling geeft rust en overzicht. DA select sluit hier naadloos op aan. Uiteindelijk is de beleving voor patiënten stukken verbeterd en stappen zij een lichte en overzichtelijke apotheek binnen."

Voorbereiding op de zorg van morgen

Dirk-Jan is zich ervan bewust dat niet iedere apotheek kan of wil kiezen voor DA select. "Je moet de ruimte hebben en er moet onderzoek worden gedaan naar de omgeving van de apotheek." Hij verwacht dat dit concept zich verder gaat uitbreiden naar andere apotheken, mede omdat DA select modulair te integreren is binnen een apotheek. "Je kunt het zo groot of zo klein maken als je zelf wil. De vraag van de zorgconsument verandert, en daarmee ons vak als apotheker. We verdiepen ons in complexere zorg en bieden meerwaarde in preventieve zorg. Deze samenwerking helpt ons verder in de zorg van morgen."

"Met kleine aanpassingen kan ik zo mijn aanbod van drogisterijartikelen uitbreiden, zonder de basis van mijn Service Apotheek te verliezen."

Twée formules van Mosadex Groep onder één dak

Apotheker in een hightech omgeving

Wie Apotheek Voorzorg bezoekt ziet grote machines, geconcentreerde medewerkers in witte jassen en duizenden pillen in donkerbruine bakjes die kanisters worden genoemd. De overeenkomsten met een reguliere apotheek zijn ver te zoeken, maar Apotheek Voorzorg is wel degelijk een apotheek.

We spreken gevestigd apotheker Jan de Groot. Als apotheker van het eerste uur is hij vanaf het begin betrokken bij Apotheek Voorzorg. Er gaat geen dag voorbij zonder dat hij nadenkt over verdere procesoptimalisatie en kwaliteitsbewaking. Met als resultaat dat Apotheek Voorzorg als marktleider de lat niet alleen voor zichzelf, maar voor de hele markt steeds hoger legt. En dat al 20 jaar! Jan neemt ons mee in de ontwikkelingen van de afgelopen jaren.

Hightech farmacie

'Technisch, theoretisch en natuurwetenschappelijk bezig zijn in de praktijk' dit zijn de woorden die Jan leest in zijn beroepskeuzeadvies op de middelbare school. "Dat is aardig uitgekomen bij Apotheek Voorzorg." Na de opleiding Farmacie belandt Jan in de consultancy, waar hij door de jaren heen veel leert over farmaceutische ontwikkeling, logistiek en procesoptimalisatie. Zijn apothekershart begint dan ook sneller te kloppen als hij die werelden in 2002 kan combineren.

"Eigenlijk is Apotheek Voorzorg naast een apotheek ook een hightech bedrijf. De afgelopen jaren stonden in het teken van automatisering, slim datagebruik en het creëren van een veilige, technische omgeving voor onze afnemers. Apothekers door heel Nederland sturen recepten in die onze machines verwerken tot medicatierollen per patiënt. Dat doen we inmiddels voor zo'n 200.000 patiënten. Mijn uitdaging? Dat iedereen kan vertrouwen op zijn of haar persoonlijke medicatierol. Dat bereiken we door een zeer nauwkeurig proces te volgen."

Optimale combinatie van mens en techniek

Om medicijnen op zo'n grote schaal te distribueren, is automatisering een logische stap. Bij Apotheek Voorzorg is het de machine die de mens controleert, en de mens die de machine controleert. Een voorbeeld hiervan is de schouw-machine. Razendsnel maakt de machine van ieder zakje een foto, waarbij hij controleert of de juiste pillen in het juiste

zakje zitten volgens de receptregels die hij vanuit het systeem doorkrijgt. Een medewerker controleert vervolgens alle foto's op onjuistheden. Weten we zeker dat er geen pillen over elkaar heen liggen? Klopt de vorm, de kleur en het tijdstip? Pas na deze dubbele controle worden de zakjes vrijgegeven. Jan: "Ik zoek iedere keer naar de juiste combinatie van mens en machine om veilig en slim te werken. Naast kwaliteit willen we ook kostenefficiënt zijn en binnen 24 uur leveren."

"Ik blijf mezelf verdiepen. Studies leren me over het waarom van een toepassing. Het hoe bepaal ik vervolgens door de informatie naar de praktijk te vertalen. We hebben immers geen praktijkvoorbeelden, omdat we zelf voorop lopen. Ook verrijk ik mijn kennis door de dialoog aan te gaan met medewerkers en technici." De laatste ontwikkeling bij Apotheek Voorzorg is het automatiseren van halve doseringen, in de volksmond halfjes genoemd. Een halve pil wanneer de helft van de dosering toereikend is."

Feitelijk foutloos

Het aantal fout geleverde tabletten en capsules is lager dan één op de miljoen. Hoe bereikt Apotheek Voorzorg dat? Jan: "De eerste stap is dat alle apotheekmedewerkers een uitgebreid trainings- en opleidingsprogramma volgen. Over de werking van medicijnen, hygiëne en algemene principes. Een voorbeeld is dat er maar één medicijn of één etiket tegelijkertijd aanwezig mag zijn op een werkplek met een kritische handeling."

"Iedereen kan vertrouwen op zijn of haar persoonlijke medicatierol. Dat bereiken we door een zeer nauwkeurig proces te volgen."



Jan de Groot



De volgende stap is dat alle kritische processen gevalideerd worden volgens het zogenaamde Validation Master Plan. Dit gaat bijvoorbeeld over alle apparatuur, software, schoonmaak en vervoer. Met name de software-validatie van het eigen apotheekinformatiesysteem genaamd DPS (Dispensing Packaging System) is substantieel.

Daarnaast is het vier-ogenprincipe belangrijk; dat betekent dat in het primaire proces bij alle kritische handelingen een dubbele controle vereist is. Dit kan uitgevoerd worden door een machine of een medewerker.

Tot slot wordt elke afwijking onderzocht via het zogenaamde Nul Fouten Programma. Hierbij gebruiken we de principes van het Japanse Gemba Kaizen en proberen we iedere keer de oorzaak van de fout weg te nemen."

Wat is jouw rol als apotheker?

"Ik ben vaak de initiatiefnemer van verbetervoorstellen, zoals het Nul Fouten Programma. Ik heb de naam bedacht en deze manier van denken in de organisatie geïntroduceerd. Het uitgangspunt is dat iedere stap in het proces foutloos is. Het is bedacht door Amerikaanse professoren, maar de Japanners waren veel succesvoller. Kijk maar eens naar de productie van auto's door Toyota."

Doorontwikkeling

De afgelopen 20 jaar is er al zo veel gedaan, kan het proces nog verder verbeteren? "De doorontwikkeling van de Medicatierol® zit momenteel vooral in het gebruikersgemak en optimaliseren van de farmaceutische dienstverlening. Denk aan pictogrammen voor laaggeletterden op de innamezakjes en slimme dispensers die de zakjes op het juiste tijdstip automatisch aanbieden aan de patiënt. We staan nooit stil!"

Al 20 jaar een wereld van verschil

In maart 2002 begon Apotheek Voorzorg met de productie van de eerste medicatierollen in Elsloo. Inmiddels maakt ons team al 20 jaar een wereld van verschil in het leven van patiënten en voor onze apotheken en zorginstellingen.

Wist u dat:

- Het aantal zakjes dat we in een maand produceren gelijk staat aan een medicatierol die strekt van Elsloo tot Madrid?
- De medicatierol feitelijk foutloos is? De kans dat u door bliksem getroffen wordt is gróter dan dat u foute medicatie in het zakje treft.
- Wij gaan voor elke dag beter? Van farmaceutische kwaliteit tot innovatieve ICT, van klantcontact tot processen op de werkvloer; we verbeteren structureel elk aspect van ons proces.
- Wij ons inzetten voor optimale therapietrouw? Zo maken we het gebruik eenvoudiger met pictogrammen ter verduidelijking van het innamemoment.

- U kunt zien hoe de Medicatierol® gemaakt wordt? Scan de QR-code en bekijk de video!



Kracht van de coöperatie: ApotheekZorg en Service Apotheek leiden samen op

Twee apothekers met liefde voor het openbaar apothekerschap, maar dan nét een tikkeltje anders. Waar Elles Sanders beherend apotheker is bij landelijke apotheek ApotheekZorg farmacie, is Els Lucas apotheek-eigenaar van Service Apotheek Beethoven. Wat ze gemeen hebben? Het zijn apothekeropleiders, gedreven om op te leiden. Er was alleen één probleem: opleiden lukte niet zonder een samenwerkingspartner. Ze vonden de oplossing door de handen ineen te slaan.

“Bij ApotheekZorg hadden we vrij snel door dat we niet zelfstandig wilden opleiden”, begint Elles. “We zijn een bijzondere apotheek: in de basis openbaar, maar niet gericht op face-to-face patiëntencontact. Sommige opdrachten binnen de specialisatie kunnen hier niet uitgevoerd worden en moeten in samenwerking met een lokale apotheek. Daar gingen we naar op zoek.”

“Ik heb net een apotheek overgenomen en daarom geen financiële ruimte om een AIOS (apotheker in opleiding tot openbaar apotheker specialist) op te leiden”, vertelt Els. Tot ik hoorde over een constructie samen met ApotheekZorg. Ik dacht meteen: interessant om iemand in de apotheek te hebben met de ervaring van een landelijke apotheek.”

Precies in het midden

De apothekers kwamen met elkaar in contact en merkten meteen dat ze dezelfde visie hadden over opleiden. Elles: “Toen is het snel gegaan. We werden steeds enthousiaster van elkaar én over de toegevoegde waarde van

lokaal en landelijk. De invulling van de opleiding bepalen, kwam wel goed.”

Els vult aan: “De opdrachten die niet bij ApotheekZorg kunnen omdat zij geen regionale speler is, worden lokaal bij mij opgepakt. Wat even een uitdaging was, is de afstand tussen beide vestigingen. ApotheekZorg in Bladel en Service Apotheek Beethoven in Rotterdam. Maar toen bleek één kandidaat precies in het midden te wonen: onze huidige AIOS Yavuz.”

Onder dezelfde paraplu

“In de lokale apotheek is de landelijke

“Als apotheker in opleiding is input van zowel de lokale, als de landelijke apotheek heel zinvol.”

apotheek een ver-van-mijn-bed-show”, vertelt Els. “Er komen geneesmiddelen aan bod die buiten beeld zijn geraakt. Het is leuk om te merken dat Yavuz die kennis wel heeft en dit aan de balie kan toepassen. Denk aan de begeleiding rondom stoppen met roken. Hij kan die mensen perfect helpen.”

Voor Elles zit de meerwaarde ook in het imago van ApotheekZorg: “In het verleden zijn we vaak gezien als concurrent van de lokale apotheek. Wij vinden het belangrijk dat zorg die lokaal hoort, ook lokaal wordt opgepakt. Maar als iets alleen landelijk kan, zijn wij de juiste partij. Als apotheker in opleiding is input van beide kanten daarom heel zinvol.”

Els beaamt dit: “In de visie van de lokale apotheek is de landelijke apotheek noodzakelijk kwaad, maar binnen Mosadex Groep valt alles onder dezelfde paraplu. Dat moeten we ook uitstralen: kom maar hier met dat recept, wij regelen hoe het wordt afgehandeld.”

Els Lucas en Elles Sanders

Apotheker van de dag

De opleiding tot openbaar apotheker specialist is gebaseerd op de lokale apotheek. Onderling is goed afgestemd welke onderdelen het beste bij ApotheekZorg passen. “Drie van de vier dagen dat Yavuz hier is, is hij apotheker van de dag”, vertelt Elles. “Dat houdt in dat hij het eerste aanspreekpunt is voor vragen van medewerkers, patiënten en artsen en verantwoordelijk is voor de receptcontrole.”

“Wat verschilt met de lokale apotheek is de verpleegkundige zorg”, vervolgt Elles. “Wij hebben eigen verpleegkundigen in dienst die toedieningen verzorgen en instructies geven aan patiënten, mantelzorgers of thuiszorg. Ook onze drug safety afdeling is een aanvulling op de lokale apotheek. We zijn alert op bijwerkingen en melden deze aan de farmaceut. Daar hebben we een speciale afdeling voor.”

Erkenning als opleidingsapotheek

Volgens Els zou kennis over de landelijke apotheek onderdeel uit moeten maken

“Je kleurt toch een beetje buiten de lijntjes. Ik denk dat we nieuwe paden aan het maken zijn.”

van de opleiding. “Zeker de verdieping die Elles noemt met de verpleegkundige zorg en drug safety, want dat maakt de rol van de lokale apotheker alleen maar sterker. Door je kennis te verbreden op het landelijke stuk, kun je lokaal juist partners vinden.”

Elles: “In het begin moesten we er energie insteken om vanuit de KNMP erkenning te krijgen als opleidings-apotheek. Door in gesprek te gaan en ons verhaal open te vertellen, is dat gelukt. Nu zijn de zorgen weg en krijgen we veel enthousiaste reacties.”

“Je moet de kans krijgen om zaken mondeling toe te lichten”, vult Els aan. Gelukkig zagen ze de meerwaarde in

onze samenwerking. Je kleurt toch een beetje buiten de lijntjes. Ik denk dat we nieuwe paden aan het maken zijn.”

Tweede ronde

Deze zomer komt – naar verwachting – de specialisatie van Yavuz bij ApotheekZorg en Service Apotheek Beethoven ten einde. Elles en Els staan beiden open voor een tweede ronde, als de reisafstand dit toelaat. Els: Mijn advies aan andere Service- en Mosadex-apotheken? Denk ook eens na over een dergelijke samenwerking. Je hebt niet fulltime iemand in de apotheek, verdeelt de opleidingstaken en verbreedt zelf ook je horizon door de kennis van de andere opleider.”

“Ik wil in september heel graag starten met een nieuwe AIOS”, vertelt Elles. “Ik kan me zelfs nog voorstellen dat we met twee nieuwe AIOSSen starten, gecombineerd met twee lokale apotheken. Zo kunnen AIOSSen ook onderling ervaringen uitwisselen en maken we het nieuwe pad direct breder.”

Digitaal zorgaanbod voor toekomstbestendige zorg

Een groeiende zorgvraag en schaarste aan zorgaanbod maakt digitaal transformeren noodzakelijk. Zo houden we met elkaar de zorg betaalbaar en toegankelijk voor iedereen. De coronacrisis bracht de digitalisering van de zorg in een versnelling. Zorgconsumenten wennen aan de luxe dat alles 24/7 binnen handbereik is. Om te zorgen voor een toekomst met meer zorg en minder zorgen bereiden we ons digitale zorgaanbod uit. Maak kennis met de vernieuwde Service Apotheek-app, Succesvol Stoppen-app en ITB-app.



Service Apotheek-app, dé app die die het leven met medicijnen makkelijker maakt

In september 2021 lanceerde Service Apotheek haar vernieuwde patiënten-app. Deze app maakt het leven met medicijnen nu nóg makkelijker. Ook brengt het patiënten meer in contact met de eigen Service Apotheek in de wijk. Naast het gemak van online bestellen en een actueel medicijn-overzicht, biedt de app nu ook medicatiebegeleiding in de vorm van tips die de patiënt helpt om medicijnen beter te gebruiken. De app heeft gemiddeld 4.300 nieuwe gebruikers per week en een waardering van 4,6 uit 5 sterren.

Vernieuwde functionaliteiten van de Service Apotheek-app

Uit gebruikersonderzoek weten we dat patiënten hun medicijnen vaak herkennen aan de vorm en de kleur,

in plaats van de vaak ingewikkelde medicijnnaam. Uniek zijn dan ook de foto's van de medicijnen en verpakkingen en de uitleg waarvoor ze gebruikt worden. Juist om gevaarlijke medicijnfouten tegen te gaan. Verandert er iets in het medicijngebruik? Dan geeft de patiënt dit gemakkelijk door aan de apotheek. Hiermee geeft Service Apotheek de patiënt de regie en werkt samen aan een actueel medicijn-overzicht. Met een handig inname-schema waarin de patiënt innames afvinkt, vergeten zij nooit meer hun medicijnen in te nemen.

Online medicijnbegeleiding via het TIP-programma

Er wordt continu gezocht naar nieuwe manieren om patiënten ook online te

begeleiden bij veilig medicijngebruik. Service Apotheek ontwikkelde daarom het TIP-programma. Hiermee geeft de app praktische tips over het gebruik van medicijnen. Momenteel begeleidt de app patiënten die sterke pijnstillers gebruiken, zoals oxycodon. Eerder gaf de app al tips aan patiënten met diabetesmedicijnen.

Linda heeft diabetes en testte het TIP-programma: "Via een tip over het innemen van mijn medicijnen, ontdekte ik de medicijnherinnering in de app. Hoe handig!" Ook John is erg te spreken over de tips. "Fijn dat er geen moeilijke woorden worden gebruikt. Zo begrijp ik het beter en neem ik mijn medicijnen op de juiste manier in."

Dat de medijntips in de app goed ontvangen worden door patiënten, laten ook de cijfers zien. Maar liefst 88% van de mensen die via de app feedback gaf op de tips, liet weten deze als nuttig te ervaren bij het veiliger gebruik van hun medicijnen.

Toekomstbestendige farmaceutische zorg in de wijk

De vernieuwde app is gelanceerd om toekomstbestendig te zijn én te blijven. Iris van der Valk, algemeen directeur bij Service Apotheek, vertelt: "We verbinden de online wensen van klanten aan de eigen lokale apotheek en maken zo goede en veilige farmaceutische zorg ook digitaal mogelijk. Daarmee verplaatsen we niet de logistiek naar online, maar zetten we in op persoonlijke aandacht, bereikbaarheid en dialoog. We geven zo nog meer invulling aan het omnichannel borgen van medicatieveiligheid, vanuit de eigen vertrouwde Service Apotheek."

Benieuwd naar de vernieuwde app? Scan de QR-code en bekijk de video:



Succesvol stoppen met roken

Sinds een aantal jaar zet ApotheekZorg farmacie zich in om het aantal rokers terug te dringen. De landelijke apotheek levert stoppen met roken-middelen door heel Nederland. Om cliënten digitale ondersteuning te bieden bij hun stoppoging, lanceerden zij eind vorig jaar de Succesvol Stoppen-app. Wat de app uniek maakt? Hij is gericht op de positieve gezondheidseffecten van stoppen met roken en op het nicotine-vervangende middel of medicijn dat de stopper gebruikt.

Motiveren om vol te houden

De app helpt op twee manieren: informatie over medicijngebruik en handige tips om het stoppen vol te houden. “Onze cliënten kunnen alle benodigde informatie over het middel of medicijn dat ze gebruiken op elk

gewenst moment inzien”, vertelt project-manager Lonneke van Oijen. “Goed medicijngebruik is belangrijk voor het slagen van de stoppoging. Daarnaast wordt de stopper meegenomen in de effecten van stoppen met roken op het lichaam.”

Wanneer iemand stopt met roken, wordt het lichaam na één dag al gezonder. De ontwikkelingen die het lichaam doormaakt, worden in de app op volgorde aan de stopper getoond via het gezondheidspad. Zo is de cliënt zich ervan bewust wat er met zijn of haar lichaam gebeurt. En dat motiveert om vol te houden.

Nieuwe gewoonte creëren

“In de Succesvol Stoppen-app kreeg ik als tip om een nieuwe gewoonte te

creëren”, vertelt een app-gebruiker (65). “Als ik zin heb om te roken, pak ik nu een zuurtje. De berichten over mogelijke ontwenningsschijnselen vond ik prettig. Zo kon ik me hierop voorbereiden of wist ik hoe ik voor afleiding kon zorgen.”

De cliënt kan zelf een medicijnherinnering instellen. De app-gebruiker vertelt: “Elke avond om negen uur geeft de app een melding dat ik mijn pleister moet verwisselen. Handig! Anders zou ik het misschien vergeten.”

Regelmatig toetsen

“De eerste reacties zijn positief”, vertelt Lonneke. “We hebben een gemiddelde waardering van een 8. Een mooi cijfer, maar we streven naar meer. Daarom toetsen we regelmatig bij app-gebruikers wat beter kan. Dit doen we door middel van een vragenlijst of we bellen met cliënten die daar toestemming voor geven.”

Wat toekomstmuziek is voor de app? Lonneke vertelt: “Met een studie aantonen dat de Succesvol Stoppen-app een belangrijke bijdrage kan leveren bij stoppen met roken én een weg naar een gezonder leven.”

Contractafspraken

ApotheekZorg heeft in 2021 85.000 unieke cliënten voorzien van middelen bij stoppen met roken. De landelijke apotheek heeft met alle zorgverzekeraars contractafspraken voor het leveren van middelen die helpen bij stoppen met roken. Dit betekent dat iedere roker één stoppoging per kalenderjaar vergoed krijgt door zijn of haar zorgverzekering.

Digitale zorg op maat voor patiënten met spasticiteit

Het klinkt als verre toekomst. Relevante informatie ontvangen op het juiste moment in een zorgtraject, zodat de patiënt altijd goed voorgelicht is. Met de lancering van de eerste ITB-app van Nederland door Care4homecare is dat nu al werkelijkheid. De app is ontwikkeld als digitale begeleiding voor patiënten met ernstige spasticiteit of pijn die gebruikmaken van Intrathecale Toediening van Baclofen, ook wel ITB-therapie genoemd. Aan de hand van een persoonlijke tijdslijn ontvangen zij via pushberichten de informatie die voor hen op dat moment relevant is. Hoe? Via duidelijke teksten, video's met andere patiënten én handige uitleganimaties.

Patiëntvoorlichting op het juiste moment

Dat dit soort zorgtrajecten soms ingewikkeld te begrijpen zijn voor patiënten, merkte ook de ambulante kliniek Care4homecare. Zij werken nauw samen met academische ziekenhuizen om patiënten met spasticiteit aan huis te behandelen. Verpleegkundig specialist Andrea: “Tijdens een afspraak

op de polikliniek in het ziekenhuis werden patiënten overladen met allerlei informatie die soms pas maanden later van toepassing is. Dankzij de ITB-app krijgen patiënten deze informatie nu aangeboden op het juiste moment in hun zorgtraject. Willen ze toch alvast meer weten, dan kunnen ze altijd alle informatie terugvinden in de app. Dat is ook handig voor bijvoorbeeld hun mantelzorger of andere zorgprofessionals.”

Veelbelovende resultaten

De app is een succes. Uit de drie maanden durende pilotfase met patiënten bleek dat zij zich beter geïnformeerd voelden door het gebruik van de app. Care4homecare directeur Myriam van Haften: “Het is mooi om te zien dat innovatieve technologieën een steeds prominentere rol krijgen in de ondersteuning van onze zorgtrajecten. We zien dat onze patiënten dit waarderen. Met name de vele animaties en video's scoren in de evaluatie hoog. Het geeft nieuwe patiënten rust en vertrouwen, want ze weten wat ze

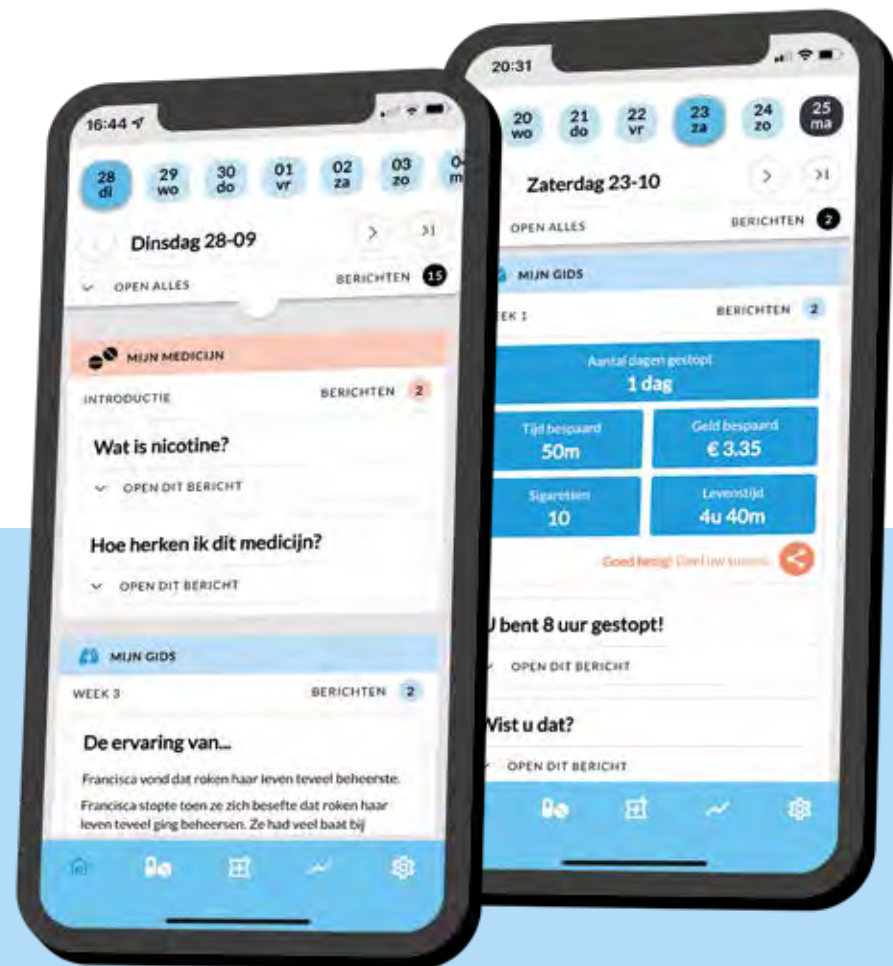
kunnen verwachten tijdens een thuisbehandeling. Ook dat is voor ons belangrijk in goede patiëntvoorlichting.”

Benieuwd naar het verhaal van Care4homecare?
Scan de QR-code!



Over ITB-therapie

De app wordt gebruikt door patiënten met ernstige spasticiteit. Deze mensen hebben een geïmplanteerde medicijnpomp in de buik die de juiste hoeveelheid van het medicijn baclofen afgeeft in de vloeistof rondom het ruggenmerg, waardoor spierontspanning ontstaat. Het medisch team van Care4homecare hervult deze medicijnpomp bij de patiënt thuis.



Vijf vragen aan Caspar van Thoor

Met een apotheker als vader en een apothekersassistente als moeder is het apothekersvak er al van jongs af aan met de paplepel ingegoten. Openbaar apotheker Caspar van Thoor is momenteel samen met zijn zus eigenaar van vier Service Apotheken in Maastricht en Geleen. Stilzitten lijkt deze ondernemende zorgverlener niet te kunnen. Onlangs is hij benoemd tot bestuurslid bij Coöperatieve Mosadex U.A. Wij spraken hem over het onderscheidend vermogen van onze coöperatie binnen de farmacie.



Caspar van Thoor

1. Van lid naar bestuurslid bij Coöperatieve Mosadex U.A. Wat is uw motivatie?

“Afgelopen jaren heb ik functies gehad bij diverse regionale en landelijke apotheekorganisaties, zoals de KNMP en sinds kort ook in de franchiseraad van de Service Apotheek-formule. De openbare apotheek is een belangrijke schakel in de zorgketen. Daarom zet ik mij ook buiten de apotheek graag in om de zichtbaarheid van de openbare apotheek te vergroten en de rol van de apotheker in de eerste lijn te versterken. Om dat goed te doen, moeten we inspelen op de veranderende wensen en behoeften van zorgconsumenten en onze stakeholders. Vol bewondering heb ik als lid van de coöperatie de afgelopen jaren gezien hoe Mosadex Groep apothekers hierin ondersteunt. Met alle nieuwe uitdagingen die er zijn, voelde ik dat dit

het moment is om mijn steentje bij te dragen als bestuurslid. Samen met het coöperatiebestuur vertegenwoordig ik nu de stem van onze leden en dat past helemaal in mijn straatje.”

2. Wat maakt deze coöperatieve structuur zo aantrekkelijk voor apothekers?

“Kenmerkend voor onze coöperatieve organisatie is de cultuur die daarbij hoort. We zijn een vereniging mét een bedrijf. Alle leden zijn apotheek-eigenaren en naast het investeren in kapitaal richten zij zich actief op vakinhoudelijke samenwerking. Iedereen is betrokken en heeft de intentie om te verbeteren en te vernieuwen. De bijna 400 leden hebben daarbij een formele stem waardoor ze niet alleen meedenken, maar ook meebeslissen. Dat is uniek ten opzichte van andere farmaceutische organi-

saties. Door die samenwerking staan de leden sterker. Ze hebben zo meer invloed waarmee voordelen worden behaald die ze individueel moeilijker kunnen realiseren. Dat uit zich voor hen in meerwaarde, zoals een betere marktpositie, risicobeperking en betere zorg en patiëntcommunicatie. Uiteindelijk plukken de leden de financiële vruchten van de successen die we samen behalen.”

3. Hoe versterkt de coöperatie het zelfstandig ondernemerschap?

“Persoonlijk zie ik de coöperatie echt als een verlengstuk van mijn eigen onderneming. Als zelfstandig ondernemer ken je als geen ander je zorgconsumenten en de regionale zorgverleners. Je weet wat er speelt binnen de regio en je signaleert wat er nodig is om op lokaal niveau zelfstandig en goed te ondernemen. Vanuit het

coöperatieve gedachtengoed hebben de leden in Mosadex Groep een sterke partner aan hun zijde. Eén die hen in staat stelt om met elkaar de juiste innovatieve producten, diensten en processen te ontwikkelen. Zo kunnen de apothekers op een goede en gezonde manier zelfstandig ondernemen in de regio's.”

4. Heeft u een voorbeeld van inhoudelijke inbreng vanuit uw eigen regio?

“Er is steeds meer behoefte aan regiogeorganiseerde zorg. Binnen mijn eigen regio in Zuid-Limburg hebben we bijvoorbeeld een longformularium. Dat zijn regionale afspraken tussen de zorgverzekeraars, huisartsen, longartsen en apothekers waarbij gekozen is voor bepaalde voorkeursmedicatie op basis van inhoud, kwaliteit en kosten. Momenteel onderzoeken we

met NControl of we in de tool van Optimaal Aanschrijven het regionale formularium kunnen inbouwen, zodat we het afgesproken medicijn aanschrijven. Uiteindelijk bekijken we of we dit regionale initiatief voor meer Mosadex-apothekers in Nederland kunnen inbouwen. Hierdoor genieten zij van dezelfde voordelen binnen de handige tools van Mosadex Groep. Op die manier kun je inhoudelijke inbreng vanuit de regio via de coöperatie naar een collectief niveau tillen. Een initiatief dat individueel of regionaal moeilijk te

“Alleen ga je misschien sneller, maar samen bereik je meer.”

realiseren is en gezamenlijk veel meer impact heeft. Dat geeft de essentie van ons coöperatieve gedachtengoed mooi weer. Alleen ga je misschien sneller, maar samen bereik je meer.”

5. Wat heeft de coöperatie nodig om ook in de toekomst succesvol te blijven?

“Als ik vooruitkijk hoop ik dat er een boel jonge, actieve en betrokken apothekers zich blijven aansluiten bij de coöperatie. Zo blijven we goed vertegenwoordigd in het zorgveld en werken we op een gezonde manier samen aan een duurzame verankering van de openbare apotheek in de eerste lijn. Met deze gezamenlijke input kunnen we blijven uitblinken in zorg, gemak en vertrouwen voor onze leden, afnemers, samenwerkingspartners én de zorgconsumenten.”



Diabetesverpleegkundigen
Jolanda van Ooijen-Vervloed en
Conny Mos-van Ruitenburg



Van Heek Medical introduceert Equil: dé patchpomp voor hoog insulinegebruik

Van Heek Medical introduceert de Equil patchpomp. Dit insulinepompsysteem is klein van formaat, werkt zonder slang en is gemakkelijk los te koppelen. Daarmee geeft het diabetici meer vrijheid en controle. Een systeem zoals Equil, zonder slang én geschikt voor mensen die dagelijks veel insuline nodig hebben, was er nog niet op de Nederlandse markt. We vroegen productmanager diabeteszorg Joris Logtens om ons meer over Equil te vertellen.

Het meest flexibele pompsysteem

De vraag naar patchpompsystemen voor diabetici neemt toe, terwijl er op de Nederlandse markt nog niet veel keuze is. Reden genoeg voor de introductie van Equil. "We willen mensen met diabetes meer vrijheid geven", vertelt Joris. Equil is een insulinepompsysteem voor mensen met diabetes type 1. Joris legt uit wat er zo bijzonder is aan dit nieuwe product: "Het systeem is

uniek omdat het ook geschikt is voor mensen die een hogere hoeveelheid insuline nodig hebben. Dit komt omdat het reservoir gemakkelijk verwisseld kan worden."

Het begon met een pilot

Het lanceren van een nieuw product doe je niet zomaar. Voorafgaand aan de introductie is uitvoerig onderzocht of het ook aan de behoefte van de Nederlandse

“Onze pilotdeelnemers vinden Equil een heel betrouwbaar apparaat. Dat is voor ons erg belangrijk.”

patiënt voldoet. Hoe? Door middel van een gebruikerstest onder diabetes-patiënten. “We hebben Equil uitgebreid getest en een METC-goedgekeurde pilot uitgevoerd in het Haaglanden Medisch Centrum in Den Haag en het Groene Hart Ziekenhuis in Gouda. Hiervoor zijn 17 mensen geselecteerd”, legt Joris uit. “Ze gebruikten de pomp zes weken, hielden een dagboek bij om bijzonderheden te noteren en gaven een beoordeling.” Na afloop mochten de gebruikers kiezen of ze door wilden gaan met het gebruik van de pomp. De meerderheid koos hiervoor. “Een bijzonder goed resultaat”, aldus Joris.

Wat waren de reacties?

Diabetesverpleegkundigen Jolanda van Ooijen-Vervloed en Conny Mos-van Ruitenburg begeleiden de deelnemers van de pilot in het Haaglanden Medisch Centrum. Jolanda vertelt hoe haar patiënten reageerden op de nieuwe pomp: “Onze pilotdeelnemers vinden Equil een heel betrouwbaar apparaat. Dat is voor ons erg belangrijk. Ze vinden Equil makkelijk aan te brengen en in te stellen.” Dat de ene pomp beter aansluit bij de wensen van de patiënt dan de andere, wordt in de pilot wel duidelijk. Equil is spatwaterdicht en wordt met één klik afgekoppeld. “Ideaal voor een deelnemer die tijdens zijn vakantie even wilde zwemmen”, geeft Conny aan. “Tussendoor controleerde hij z'n bloedsuiker en deed hij de pomp op, om wat eenheden insuline toe te dienen.”

Op de toekomst gericht

Van Heek Medical zoekt altijd naar innovaties die het leven voor mensen met diabetes gemakkelijker maken. “Want diabetes is hard werken”, licht Joris toe. Daarbij kijken ze ook naar

toekomstige toepassingen. “Equil kan uitgebreid worden met een continue glucose meter (CGM) en closed loop.” De CGM verricht om de paar minuten onderhuids een glucosemeting, wat het verloop van de glucosewaarden zichtbaar maakt. Met een closed loop is de pomp gekoppeld aan de sensor. De pomp kan dan op basis van de sensorwaarden bijvoorbeeld de toediening staken, de snelheid van toediening aanpassen of een extra hoeveelheid insuline afgeven. “Dat geeft mensen met diabetes type 1 nóg meer vrijheid. Maar we focussen ons nu eerst op de introductie van Equil.” Equil wordt in de eerste helft van 2022 gefaseerd geïntroduceerd in een geselecteerd aantal ziekenhuizen.

Meer weten over Equil? Kijk dan op equilpatchpomp.nl.



Ziekenhuiszorg, maar dan thuis

Care4homecare geeft met haar nieuwe bedrijfsfilm een unieke inkijk in de wereld van complexe medische zorg bij patiënten thuis.

Wie zijn wij?

Care4homecare is een ambulante kliniek. Wij zetten ons in voor patiënten die medisch specialistische zorg thuis kunnen en willen ontvangen. Ons team voert thuisbehandelingen uit voor patiënten die baat hebben bij een oncologiebehandeling, last hebben van ernstige spasticiteit en mensen die complexe medische zorg nodig hebben in de palliatieve fase.

Wij zijn volledig ingericht en gespecialiseerd om de zorg op locatie van de patiënt te verlenen. Hoe we dat realiseren? Met een gespecialiseerd medisch team en met innovatieve technologieën. En altijd in nauwe samenwerking met specialisten in het ziekenhuis.

Kijktip

In deze film volgen we een aantal van onze patiënten, medisch specialisten, verpleegkundig specialisten en gespecialiseerd verpleegkundigen van Care4homecare. Zij vertellen meer over de organisatie, hoe de samenwerking is georganiseerd en hoe zij de complexe medische zorg aan huis ervaren.



Kijkt u ook met ons mee?
Scan hiervoor de QR-code.

Jij kunt dit!

Een boek vol inspirerende verhalen van mensen met diabetes type 1.

Diabetes is topsport! Elke dag weer. Hoe gaan mensen met diabetes hiermee om? In het boek ‘Jij kunt dit!’ zijn een aantal van hun persoonlijke verhalen verzameld. Interessant en leerzaam voor mensen die net de diagnose diabetes hebben gekregen, of hun dierbaren. Alle opbrengst gaat naar JDRF (Juvenile Diabetes Research Foundation) en Diabetes+ voor onderzoek en ondersteuning.

Interesse in dit boek?

Kijk en bestel via de webshop van Service Apotheek: lead.me/leef-boek



Deel uw mening met ons via het klanttevredenheids-onderzoek

35 jaar Mosadex Groep betekent ook 35 jaar dienstverlening richting u als apotheker. Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent en blijft over deze dienstverlening. Het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) is dé manier om uw mening met ons te delen. Heeft u ideeën of ziet u graag zaken anders? Deel het met ons.

Gebruiksvriendelijker

We hebben ons onderzoek gebruiksvriendelijker voor u gemaakt zodat u meer tijd overhoudt voor uw zorgconsumenten.

- De vraagstelling is verbeterd en daardoor duidelijker.
- De invultijd is verkort tot tien minuten.
- Apothekers worden uitgenodigd op basis van relevantie, ze ontvangen minder vaak een vragenlijst.

Doet u mee in 2022?

Binnenkort start er weer een klanttevredenheidsonderzoek. Deze wordt per e-mail naar een selectie van apothekers gestuurd. Doet u ook mee? Zo zijn wij u in de toekomst nog beter van dienst.

Doorgevoerde verbeteringen

Het vernieuwde onderzoek is inmiddels uitgestuurd en naar aanleiding van de reacties zijn meerdere verbeteringen doorgevoerd:

- Het opiumformulier wordt door alle groothandels digitaal verstuurd.
- Samples bestellen bij Van Heek Medical kan nu via hun website: vanheek.com/samples.



Benieuwd naar het hele verbeterplan? Scan de QR-code.

“Apothekers willen hun tijd zo slim mogelijk indelen zodat zij zoveel mogelijk tijd overhouden voor de zorgconsument.”

Lando Strijbosch, als apotheker betrokken bij de vernieuwing van het KTO



Leer ons kennen op Instagram!

Mosadex Groep op Instagram? Jazeker! U vindt ons op het kanaal **@werkenbijmosadex**

Hier maakt u kennis met Mosadex-medewerkers en de verschillende dochterondernemingen. We geven een kijkje achter de schermen en laten zien hoe veelzijdig we zijn. Medewerkers vertellen over hun functie, we brengen vacatures onder de aandacht en delen feiten over Mosadex Groep.



Kennismaken met de gezichten achter Mosadex Groep? Volg ons op Instagram!

#mosadexgroep #werkenbijmosadex

“Ik voel me hier als een vis in het water. Ik ben telkens weer blij verrast als ik merk met hoeveel drive we klussen klaren.”

Sonja van der Staak over haar werk als accountmanager bij Mosadex Groep



Mosadex Groep. Samen elke dag beter.