

Nico Kuipers (COO)
**Wie is er beter
gepositioneerd dan wij?**

Expeditie geslaagd
Apotheekteams bedankt!

Via de coöperatie je stem laten gelden

Paul van Bakel

Inhoud



- 3. Voorwoord**
Ard van der Meij
- 4. Mosadex Groep**
Nico Kuipers
De eerste periode als COO
- 7. TOP-programma**
Een frisse wind door de apotheek
- 8. Farmaceutische zorg**
Ronde tafelbijeenkomst
Inrichting van passende farmaceutische zorg
- 10. Coöperatie**
Vader en zoon Van Bakel
Als innoveren in de genen zit
- 12. Nee-verkopen**
Waar komt het door en wat doen we eraan?

- 14. Medicijntekorten**
Hwan Tan
Geen doosjes, maar inhoud verkopen
- 16. Farmalogistiek**
Jaap Denee
Wat hebben Optimaal Bestellen en een ontslakkingskuur gemeen?
- 18. Farmalogistiek**
SMART HUB
Apothekersassistent vrijspelen voor zorgtaken
- 20. Farmalogistiek**
Mosadex T&T
De receptreis in beeld
- 22. Zorg**
Persoonlijk advies van Service Apotheek
Digitale ondersteuning naast persoonlijk contact

- 24. Zelfzorg**
Harco Eising en Ruud van Munster
De apotheker als zelfzorgspecialist
- 28. Zorg**
Jan Joost Valetton
Service Apotheek-app
- 30. Oproep**
Désirée Wijgman-Niesink
We slikken het niet langer
- 31. Zorg**
Kadir Akçay
Zorgen over vitamine D gebruik
- 32. Mosadex Experience**
Expeditie geslaagd

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

Afdeling Corporate Communicatie,
Tekstbureau LetterLuck

Fotografie

Maaïke Appels, Saskia Bakker, ByMarjo, Bert Buiring, Epsilon-Studios, Jasper Hof, Karen Hohner, Rick Nederstigt, Hans Oostrum, Fotostudio Wierd, Shutterstock

Reacties

E communicatie@mosadex.nl

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

Druk

Dekkers van Gerwen

De CO₂ die vrijkomt bij de productie van dit magazine wordt volledig gecompenseerd door het beschermen en aanplanten van nieuwe bossen in samenwerking met Trees for All (treesforall.nl).



Expeditie

Een jonge ambitieuze apotheker siert deze editie het voorblad van dit magazine. De ondernemersgeest die zij waarderen aan Mosadex, waardeer ik aan Paul junior en zijn vader. Al jaren bekende gezichten in ons netwerk, met dezelfde stip op de horizon. Waarbij innovatie, coöperatief ondernemen en duurzaamheid centraal staan. Dat ze dat sinds kort onder de vlag van Service Apotheek doen, maakt mij trots.

Dat niet alleen, deze verhalen uit de coöperatie maken mij en mijn collega's bij Mosadex ook strijdbaar. Om iedere dag opnieuw de mouwen op te stropen; voor de patiënt, betaalbaarheid van zorg en beschikbaarheid van medicijnen. Dat voelt soms als een expeditie. Vandaar dat we jullie allemaal afgelopen april uitnodigden om de Mosadex Experience rondom dit thema te komen beleven. Wat een saamhorigheid en daadkracht heb ik daar gezien!

Lees je mee hoe we enerzijds onderzoek doen naar passende zorg en anderzijds stappen zetten met nieuwe producten en diensten om die visie te borgen? Een optimale receptreis maakt het mogelijk dat het apotheekteam maximaal aandacht heeft voor de patiënt en farmaceutische zorgverlening. Of je dit magazine leest na een drukke dag in de apotheek of tijdens een welverdiende vakantie: ik wens jullie allemaal een fijne zomer! Met vriendelijke groet,

Ard van der Meij
CEO Mosadex Groep





Nico Kuipers

Nico Kuipers: COO Mosadex Groep Stroopt sinds 1 februari zijn mouwen op voor succes

De operatie aansturen van een kennisorganisatie in een markt die onder druk staat: dat is een uitdaging waar niet iedereen volmondig 'ja' op zal antwoorden. De 48-jarige Nico Kuipers zette echter met vol vertrouwen in het begin van dit jaar zijn handtekening onder zijn arbeidsovereenkomst bij Mosadex Groep. Hoe heeft hij zijn eerste maanden als COO ervaren en wat is zijn visie op (farma)logistiek? Hij neemt ons graag mee.

Samen met Ard van der Meij vormt Nico Kuipers het bestuur van Mosadex Groep. Als COO is Nico eindverantwoordelijk voor de productie - en logistieke activiteiten. Al zijn hele werkende leven is hij actief in de wereld van supply chain en de operatie die daarbij komt kijken. Altijd, zoals hij omschrijft, bij organisaties die bezig zijn met de goederenbeweging van product naar eindgebruiker. "Nooit van grondstof tot product, dat is een hele andere wereld. Maar fijnmazige distributie, via verschillende kanalen, retail, groothandelsorganisaties, e-commerce en winkelnetwerken: dat is helemaal in mijn straatje!" Mosadex zag dan ook direct een match toen hij solliciteerde als nieuwe COO, officieel per 1 februari 2023.

Hoe heb je Mosadex leren kennen in dit eerste half jaar?

"Ik tref een volwassen organisatie aan, erg divers door de structuur met verschillende dochterbedrijven en met een centrale strategie die dat aan elkaar rijgt." Nico vertelt dat hij onder de indruk is van het ondernemerschap, de kwaliteit van de keten en de data waarmee we werken. "Het is vrij uniek hoe geïntegreerd deze keten is. In een traditionele relatie tussen groothandel en klant, weet de groothandel weinig over wat er bij de klant gebeurt. Hij levert producten op basis van een bestelling en stuurt er een rekening achteraan. Bij Mosadex kunnen we vraag en aanbod bijna naadloos op elkaar afstemmen, kennen we de verdienmodellen, de prijsstrategie, de

voorraadstanden en vraagpatronen van onze klanten. Die data is ook continu up to date, erg bijzonder. Daarbij komt dat door de coöperatieve structuur er een groot gezamenlijk belang is bij maximale efficiëntie. Als beide partijen gereserveerd in de onderhandeling zitten, is het effect altijd suboptimaal – dat hebben wij niet!”

Waar Nico minder van onder de indruk is, is de executiekracht om veranderingen door te voeren en de vrijblijvendheid om voor klanten bijzondere uitzonderingen te maken. “De vele uitzonderingen op het proces zijn door de jaren heen meer gewoonged geworden dan uitzondering. Terwijl dat onze productie- en logistieke keten soms onnodig kwetsbaar en duur maakt.”

Minder lucht vervoeren: duurzaam en efficiënt

Nico legt uit dat je de operatie van een bedrijf zoals onze groothandel kan onderverdelen in drie deelgebieden: het distributienetwerk, de infrastructuur van je locaties en de mensen die het werk verrichten. “Bij Mosadex Groothandel is de distributie veruit de grootste kostenpost: het ‘picken en packen’ van de goederen en het vervoeren naar de klanten. Dat laatste hebben we uitbesteed aan een dedicated partner. Dat betekent dat deze partij alleen voor Mosadex rijdt en zijn zendingen niet combineert met andere producten. Dat is per definitie een dure oplossing voor een redelijk generieke service. Natuurlijk moet transport aan de GDP-richtlijnen voldoen. Maar bij de voedingsmidelenketen hebben ze toch ook veeleisende richtlijnen en in-night transport? Zolang wij de juiste producten, tegen de juiste condities in de apotheek afleveren

vóórdat deze haar deuren opent, zou ik niet weten waarom de vrachtwagen niet gevuld mag zijn met andere producten voor andere locaties. Minder lucht vervoeren, dat is de doelstelling voor nieuwe afspraken met onze distributeur.”

Niet sneller maar slimmer werken

Vervolgens kijkt Nico naar de tweede grootste kostenpost: de mensen. Door de uitzonderingen op klantniveau, is er vervuiling in het proces en is maatwerk nodig voor de orderafhandeling. Dat betekent extra handelingen en extra controles waar medewerkers mee gemoeid zijn. Dit kan slimmer en zal ook moeten nu de markt onder druk staat.” Dit keer bedoelt Nico niet de apotheekmarkt, maar de arbeidsmarkt, want net zoals in vele branches is het hebben en houden van personeel een kostbaar goed. “Om deze en andere redenen optimaliseren we onze software ‘optimaal bestellen’ en automatiseren we het inkoopproces. Ook kiezen we voor andere organisatie modellen waarbij we de verantwoordelijkheid lager in de organisatie leggen, met kleinere teams werken en meer aandacht voor medewerkers, bij Apotheek Voorzorg is dit reeds succesvol geïmplementeerd en zien we nu al een sterke daling van het ziekteverzuim en een hogere productiviteit!”

Hoe vind je het om met die veranderingen bezig te zijn?

“Het is nooit moeilijk om te zien wat er beter kan, wel om te begrijpen waarom de zaken zijn zoals ze zijn. Hoe meer tijd je daarin steekt en de achtergrond begrijpt, hoe effectiever je bent in het implementeren van verbeteringen. Die tijd moet ik mezelf gunnen, maar van

“Er is waanzinnig veel kennis in en rondom onze organisatie over de openbare farmacie.”

nature ben ik een ongeduldig persoon”, vertelt Nico met een glimlach. En van een COO heeft men wellicht ook hoge verwachtingen? “Natuurlijk, dat merk ik ook en dat mag ook. Maar met een organisatie van 1,7 miljard omzet, bijna 2000 medewerkers en 700 apotheeklocaties in Nederland, moeten we onze stappen weloverwogen maken. Dus dat doen we, samen met onze klanten en dat maakt het extra leuk!”

De markt verandert, wat zou je onze klanten mee willen geven vanuit dat perspectief?

“Mosadex en haar achterban zijn kennisgedreven, er is waanzinnig veel kennis in en rondom onze organisatie over de openbare farmacie. We zijn bewust bekwaam – maar in de buitenwereld gebeurt ook ontzettend veel en daarin zijn we soms onbewust onbekwaam. Disruptie vindt niet lineair plaats, dat gaat niet over morgen beter doen wat je vandaag doet. Disruptie gaat over innovatiekracht en nieuwe (verdien) modellen. Je kunt beter jezelf ‘disrupten’ – sorry voor het woord – dan dat een ander dat doet!” Dat is toch best wel spannend? “Tja... het leven is spannend maar wie is er beter gepositioneerd dan wij?”

Een frisse wind door de apotheek

De kracht van samen? Die zie je bij Service Apotheek Molukken en Service Apotheek Sumatra dubbel terug. Beherend apothekers Annelies Rijkse en Kamjar Elmi zijn een duo in hun apotheek én begeleiden allebei aiossen die meedoen aan het TOP-programma.

“Het is fijn dat je kunt sparren. Bij ons zijn de lijnen kort. Dat geeft veel ruimte aan apothekers in opleiding, ze zien zo alle facetten voorbijkomen waar ze zich via het TOP-programma in specialiseren.” Annelies en Kamjar leggen enthousiast uit wat het begeleiden van ‘Toppers’ – zoals we cursisten uit het programma in de wandelgangen noemen – hen brengt.

TOP-programma: een specialisatie

Het Toekomst Opleidingsprogramma (TOP) is een specialisatie en bereidt apothekers in opleiding voor op het ondernemerschap van een zelfstandige apotheek. De studenten worden gekoppeld aan een praktijkopleider. Kamjar: “Als openbaar apotheker heb je heel veel vakinhoudelijke kennis, maar dat wil niet automatisch zeggen dat je weet hoe je een apotheek moet runnen. Het TOP-programma zorgt dat jonge apothekers dit meekrijgen. Ik vind het erg mooi om daaraan bij te dragen.”

Een andere blik in jouw apotheek

Apotheek Molukken is sinds 1,5 jaar een Service Apotheek. Al snel besloten Annelies en Kamjar apothekers in opleiding te begeleiden. “Apothekers die het TOP-programma willen volgen, dat zijn nieuwsgierige mensen. Zij willen meer dan inhoudelijk met hun vak bezig zijn. Ze zijn ondernemend en ze stellen vragen als: ‘Waarom doe je dit zo?’ en ‘Waarom niet op die manier?’ Dat is erg leuk en verfrissend. Ruimte geven aan een andere blik in de apotheek, dat zet je aan het denken.”

Toekomst openbaar apotheker waarborgen

“Naast die andere blik, kun je als apotheker ook een stukje van jezelf kwijt bij de aios die je begeleidt”, vult Annelies aan. “In de openbare farmacie zie je veel gebeuren en ontwikkelen. Je kunt toekijken, afwachten en denken hoe het anders moet. Maar soms moet je zelf dingen ondernemen. Door een aios te begeleiden, waarborg je in mijn ogen een stukje de toekomst van de openbaar apotheker. Daarnaast is het gewoon heel leuk om afstuderende apothekers enthousiast te maken voor de openbare farmacie en hen jouw kennis mee te geven. Ik krijg er energie van, juist om ook het ondernemerschap over te kunnen brengen.”



Annelies Rijkse en Kamjar Elmi

TOP-programma 2.0 start 1 november 2023

Voor jonge apothekers biedt Het Apotheekloket samen met Service Apotheek het Toekomst Opleidingsprogramma (TOP) aan. Dit programma is een aanvulling op de vervolgopleiding tot openbaar apotheker specialist vanuit KNMP. Zou jij net als Annelies en Kamjar ook jouw kennis willen overdragen? Of wil je als jonge apotheker zelf het TOP-programma volgen? Het eerstvolgende TOP-programma (2.0) start op 1 november 2023. Aanmelden, zowel als praktijkopleider als aios, kan vóór 1 november 2023 via info@apotheekloket.nl.

“Onze coöperatieve structuur heeft een groot gezamenlijk belang bij maximale efficiëntie.”



Inrichting van passende farmaceutische zorg

Wat verstaan we onder passende farmaceutische zorg? En hoe ziet dat er in de praktijk uit? Die vragen bespraken we woensdag 8 februari in Nieuwegein met tafelgasten en publiek tijdens de Ronde Tafelbijeenkomst. Georganiseerd door voormalig Farmaceutisch Directeur Adrienne van Strien van Mosadex Groep en Bureaudirecteur Loes Schiere van NApCo.

Aanleiding van de bijeenkomst? Het SiRM-rapport: 'Passende Farmaceutische Zorg' dat onlangs in samenwerking met de KNMP is ingebracht bij de uitwerking van het Integraal Zorgakkoord (IZA). Naast openbaar apothekers en huisartsen, lieten ook vertegenwoordigers van onder meer de Patiëntenfederatie Nederland, het Zorginstituut Nederland, Zilveren Kruis en de Nederlandse Zorgautoriteit hun visie op passende farmaceutische zorg horen.

De conclusie? Passende farmaceutische zorg is een noodzaak én een kans. Samen aan de slag, vertrouwen opbouwen, maar ook vertrouwenswaardig zijn. Een constructieve discussie met inspiratie voor het vervolg.

De regio's zijn aan zet, openbare apothekers zijn er klaar voor.

Inrichting van toekomstbestendige farmaceutische zorg

Veel bekende, maar ook onbekende gezichten spreken elkaar aan bij binnenkomst. Handen worden geschud en de eerste gesprekken worden gevoerd. Alle aanwezigen zijn bestuurlijk of beleidsmatig actief in de eerstelijnszorg.

"Organiseer de zorg rondom de patiënt in plaats van rondom het geneesmiddel"

Ard van der Meij, CEO van Mosadex Groep opent het gesprek en vertelt dat we op het kruispunt staan voor de inrichting van toekomstbestendige farmaceutische zorg. Het SiRM-rapport biedt ons daar concrete aanbevelingen voor. Jan-Peter Heida, opsteller van het SiRM-rapport, krijgt hierna het woord: "In het SiRM-rapport staat gezondheid centraal in plaats van ziekte. Organiseer de zorg rondom de patiënt in plaats van rondom het geneesmiddel, waarbij we de apotheek zien als zorgverlener in plaats van een uitgiftepunt van medicijnen. De openbare farmacie moet daarom onderdeel zijn van de regiovisies. Wij roepen VWS op om eerstelijns farmaceutische zorg onder de afdeling curatieve zorg te brengen in het kader van de multidisciplinaire samenwerking."

Focus op wat wél mogelijk is

De tafelgasten reageren positief op deze samenvatting. Jan Kremer, speciaal gezant voor Passende Zorg, ervaart dat als we over passende zorg spreken men te vaak argumenten gebruikt als 'het wordt pas opgelost als de bekostiging verandert' of 'wanneer het Elektronisch Patiëntendossier (EPD) er is'. Hij noemt dat een moderne manier van 'nee' zeggen. Want er zijn wel degelijk zaken die je zelf al kunt oppakken, waarbij samenwerking belangrijk is. Roland Eising van Zilveren Kruis beaamt dit: "Ook verzekeraars zijn onderdeel van die samenwerking." Huisarts en bestuurslid van InEen, Barbara de Doelder, voegt toe dat het belangrijk is om elkaar in de wijk, maar ook daarbuiten, goed te kennen. Dat begint al in de opleidingen Geneeskunde en Farmacie.

Afbouwen of stopzetten medicijngebruik

We betrekken de zaal bij het gesprek. Met een interactieve tool geven de aanwezigen antwoord op drie vragen. De eerste vraag was: 'Maak een inschatting hoe groot het aantal mensen is dat in aanmerking komt om te stoppen met medicatie.' Patiëntenfederatie Nederland ziet dat we soms doorslaan in medicalisering. "In sommige gevallen kunnen we medicatie afbouwen, aanpassen of zelfs stoppen", erkent apotheker Evelyn Schuil-Vlassak. Uit de zaal wordt aangevuld: "De bekostiging voor preventie is nog een ondergeschoven kindje. Besteed daarom ook aandacht

aan het sociale domein. Pak bijvoorbeeld alcoholisme aan en haal COPD-patiënten uit schimmelhuizen. Doen we dat niet? Dan leert de ervaring ons dat het uiteindelijk terugkomt als zorgvraagstuk in de drukbezette eerste lijn. Passende zorg zit óók aan de voorkant."

Samen met de zorgverzekeraar

Ronald Eising van Zilveren Kruis erkent dat we een complex zorgstelsel hebben. Toch hamert hij erop dat er transformatiegelden beschikbaar zijn om via allerlei haakjes betekenisvolle initiatieven op te zetten. Hij vervolgt enthousiast: "En betrek ons daarbij. Wij hebben het landelijke overzicht en weten daardoor ook wat werkt uit andere regio's. We kunnen je hierin adviseren." Een mooie uitnodiging om in de eigen regio de samenwerking met de zorgverzekeraar op te schroeven, merkt gespreksleider André Louwen positief op.

Wederzijds vertrouwen om stappen te kunnen zetten

De medicatieveiligheid kan omhoog als de apotheker zelf een nierwaardefunctie kan aanvragen. Dat was de strekking van de tweede stelling. Iedereen aan tafel én in de zaal was het erover eens dat een regionale visie op gegevensuitwisseling een basisvoorwaarde is. Want, zo stelt ook Patiëntenfederatie Nederland, het is belangrijk dat dit wordt gedaan, maar niet dubbelop door zowel voorschrijver als apotheek. Ook hier wordt weer benadrukt dat het belangrijk is om elkaar te vertrouwen. Evelyn

Schuil-Vlassak vult daarop aan: "Zorg ook dat je vertrouwenswaardig bent. Ben het herkenbare gezicht aan de balie, zodat de patiënt je kent en vertrouwen in je heeft."

Kom als regio aan tafel

Bij de derde stelling werd opgehaald wat er nodig is om de transitie naar passende farmaceutische zorg te maken. Ronald Eising van Zilveren Kruis denkt dat we naast bekostiging ook naar de organisatie moeten kijken. Hij moedigt aan: "Samen sta je sterker. Dus trek samen op om als regio aan tafel te komen. Barbara de Doelder sluit vervolgens af: "Het preferentiebeleid zorgt nog steeds voor veel onrust, ook bij patiënten. Als we het hebben over passende zorg, dan is binnen dit beleid nog winst te behalen."

We sluiten de discussie af met een oprecht dankwoord aan de tafelgasten: Jan Benedictus (Patiëntenfederatie Nederland), Barbara de Doelder (huisarts en bestuurder bij InEen), Roland Eising (Zilveren Kruis), Jan-Peter Heida (medeopsteller SiRM-rapport), Jan Kremer (speciaal gezant Passende Zorg/Zinl), Evelyn Schuil-Vlassak (openbaar apotheker in Alphen aan de Rijn en bestuurslid NApCo) en gespreksleider André Louwen. Onder het genot van een hapje en drankje praten de aanwezigen verder.



Als innoveren in de genen zit

Een nieuwe generatie. Met dezelfde naam, dezelfde functie in dezelfde apotheek. Voorspelbaar? Allesbehalve dat. Want wie verder kijkt dan de naam op de gevel, ziet heel veel verandering. Dat moet ook wel volgens Paul van Bakel, apotheker van het eerste uur. Hij draagt zijn levenswerk over aan zijn zoon, Paul van Bakel jr. Met in ieder geval één belangrijke levensles op zak staat de 35-jarige Paul aan het roer van de Samenwerkende apotheken in Sliedrecht. Die levensles? Stilstand is achteruitgang!

Bekende gezichten

Paul sr., geboren in Eindhoven, startte met zijn eerste apotheek in het Brabantse Vlijmen. In 1985 belandde hij in Sliedrecht, waar hij samen met zijn vrouw Joke met veel plezier woont en zijn gezin heeft grootgebracht. Paul jr. vloog uit naar Rotterdam, waar zijn hardloopschoenen vele straten hebben verkend. Al vijf keer liep hij de stadsmarathon, een mooie afwisseling voor zijn werk in de apotheek. Maar, moeten we de heren eigenlijk wel voorstellen? Het zijn bekende gezichten binnen het Mosadex-netwerk.

Mosadex is ondernemersgeest

Paul sr.: "Mosadex is voor mij ondernemersgeest; op alle fronten. Daarom past het ook goed bij mij." En juist die ondernemersgeest hebben de Samenwerkende Apotheken in Sliedrecht ook een aantal jaren weggehouden van Mosadex.

"Mijn handtekening stond onder het inkoopmandaat van de VNA. Consequentie was wisselen van groothandel! Toen dat afliep zijn wij het speelveld opnieuw gaan verkennen. We hebben gesprekken gehad met alle partijen en weer terug op het vertrouwde honk, bij de groothandel én de coöperatie. We zijn bij Mosadex weer warm ontvangen en daar zijn we blij mee."

Overdracht van vader op zoon

Paul jr.: "Als ondernemer moet je je verantwoordelijkheid nemen als de continuïteit van je organisatie in gevaar dreigt te komen. Mijn vader was nog eindverantwoordelijk toen het coronavirus om zich heen sloeg. We hebben de koppen bij elkaar gestoken en gekozen voor de meest veilige optie; mijn vader werkte alleen nog maar achter de schermen, letterlijk en figuurlijk." De belijning in de apotheek? De coronatesten?

"Via de coöperatie kan ik mijn stem laten gelden én leren van collega's."

"Een van de laatste ontwikkelingen in onze apotheek is dat we Service Apotheek zijn geworden."

Het contact met de huisartsen? Dat regelde Paul sr. vanuit zijn woonkamer. De overdracht van de aansturing van het personeel, de inkoop, de administratie en alle andere dossiers kwamen één voor één op het bordje van Paul jr. terecht. En zo geschiedde. De officiële overdracht van vader op zoon was al snel nog maar een formele kwestie.

Service Apotheek en Green Deal

Wat Paul jr. van zichzelf terugziet in andere commandieten is het zelfstandig ondernemerschap. "We willen de zaken goed regelen voor onze eigen 'toko'. Soms zie ik in andere branches innovaties, dan denk ik meteen 'kan ik dat ook voor de apotheek organiseren?'. Een ketenapotheker is daar niet zo mee bezig, die wacht af tot het hoofdkantoor daarmee komt." Paul sr.: "Ik heb me vaak hardgemaakt voor verandering, o.a. door robotisering. Juist omdat ik kansen zie om de zorg naar een hoger niveau te tillen." Paul jr.: "Een van de laatste ontwikkelingen binnen onze apotheek is dat we besloten hebben Service Apotheek te worden. Een sterk consumentenmerk en in lijn met de coöperatieve gedachte. Ook vind ik duurzaamheid een belangrijk thema en we maken ons dus hard voor de Green Deal. Zo bezorgen we inmiddels een deel van de medicijnen per fiets. Ook het team wordt enthousiast van deze vernieuwingen."

Zelfstandig maar wel coöperatief

Wat is de toegevoegde waarde van het coöperatieve model voor jullie? Paul jr.: "Ik ben nog maar kort lid van de coöperatie. Wat ik sterk vind, is dat onze toekomst niet in handen is van individuele bedrijfsbelangen. Juist om ons gezamenlijk belang te waarborgen, moeten we lange termijn denken. Via de coöperatie kan ik mijn stem laten gelden én leren van collega's." Wat is nodig om die coöperatieve handelsgeest in de coöperatie te bewaken? Paul sr.: "Het is een gen-pakket. Ik heb mijn zoon meegegeven dat hij nieuwe ontwikkelingen de kans moet geven. Rome is ook niet in één dag gebouwd. Kijk naar Central Filling, we zijn kleinschalig begonnen met robotisering, we zetten steeds een stap vooruit en daar maakt de markt gebruik van. De opstart van innovaties verloopt nooit vlekkeloos. Zolang de stip op de horizon klopt en we als coöperatie vertrouwen houden en met elkaar in verbinding blijven, dan kunnen we veel uitdagingen aan!"

Voor én achter de balie één van de grootste frustraties: medicijnen die niet leverbaar zijn. Hoe kan het dat we er in Nederland zoveel over praten, lezen en schrijven en dat een oplossing ver weg lijkt? Er is niet één oorzaak aan te wijzen. En daarmee ook niet één oplossing. We lichten dit complexe onderwerp zo goed als mogelijk toe.

Bij Mosadex Groothandel schommelt het aantal nee-verkopen momenteel tussen de 6 á 8% - terwijl dit in de jaren ervoor nog tussen de 2 en 4% was. Conclusie: het is een groeiend probleem, niet alleen bij Mosadex Groothandel maar voor het zorgstelsel in Nederland. Dit zijn de belangrijkste oorzaken van nee-verkopen:

• Medicijntekorten

Leveranciers die niet kunnen, willen of mogen leveren; het komt steeds vaker voor. *Niet kunnen?* Door (vaak wereldwijde) productieproblemen zoals in de toevoer van grondstoffen. *Niet willen?* Doordat zij een quota hanteren per groothandel. Hierover maken wij steeds betere afspraken met onze leveranciers. Het is (vaak) de reden dat de nee-verkopen aan het einde van de maand oplopen. En tot slot, *niet mogen?* Doordat leveranciers door zorgverzekeraars niet als preferent middel zijn aangewezen. Het preferentiebeleid móet wat ons betreft beter begeleid worden.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) ziet heil in een ijzeren voorraad: een veiligheidsvoorraad om een periode van schaarste te overbruggen – maar wie gaat dat betalen? Onder de vlag van branchevereniging BG Pharma heeft Mosadex met ketenpartners bij VWS aan de bel getrokken. De conclusie van een (onafhankelijk) onderzoek: de geneesmiddelenvoorziening in Nederland is in gevaar door ontoereikende bekostiging. Meer weten over het bezoek aan minister Ernst Kuipers en het onderzoeksrapport? Ga naar de Mosadex Groep-website bit.ly/3T4vs09 of scan de QR-code.



• Preferentiewissel

Het preferentiebeleid heeft voor- en nadelen. Wat begin 2023 negatieve gevolgen heeft gehad op het aantal nee-verkopen is de preferentiewissel. Zorgverzekeraars stellen voor generieke middelen bepaalde leveranciers aan als voorkeursmerk. De nieuwe preferente merken moesten op 1 januari hun volume opgeschaald hebben, daar waar het oude preferente middel zijn volume al aan het afschalen is. Dit zorgt ieder jaar voor uitdagingen, maar dit jaar zijn we (onaangenaam) verrast. Leveranciers kwamen gemaakte afspraken niet na waardoor we geconfronteerd werden met ruim 600 niet-leverbare preferente artikelen. Via de contracteerpartijen maken we met zorgverzekeraars nieuwe afspraken om herhaling op deze schaal te voorkomen. Naast deze afspraken gebruiken we onze data om betere voorspellingen te doen. Met behulp van business intelligence

is data beschikbaar (o.a. uit Optimaal Aanschrijven) om verwachte volumes beter in te schatten en door te verhalen naar inkoop. We stemmen in een vroeg stadium met leveranciers vraag en aanbod af, zodat we ons aandeel kunnen borgen.

• Logistieke oorzaak

In de maanden december en januari werd het logistieke proces van Mosadex Groothandel regelmatig verstoord. Het geautomatiseerde systeem was niet ingericht op de nieuwe marktsituatie. Technische aanpassingen waren nodig. Inmiddels zijn die problemen opgelost en draait het magazijn in Elsloo weer stabiel. Waarin we blijvend investeren:

- Intensieve samenwerking met IT-partners; zodat ook zij de nieuwe marktomstandigheden snappen en kunnen verwerken in de software.
- Efficiëntie in Elsloo en Leiden.
- Verdere automatisering waardoor we minder kwetsbaar zijn in tijden van personeelstekorten.

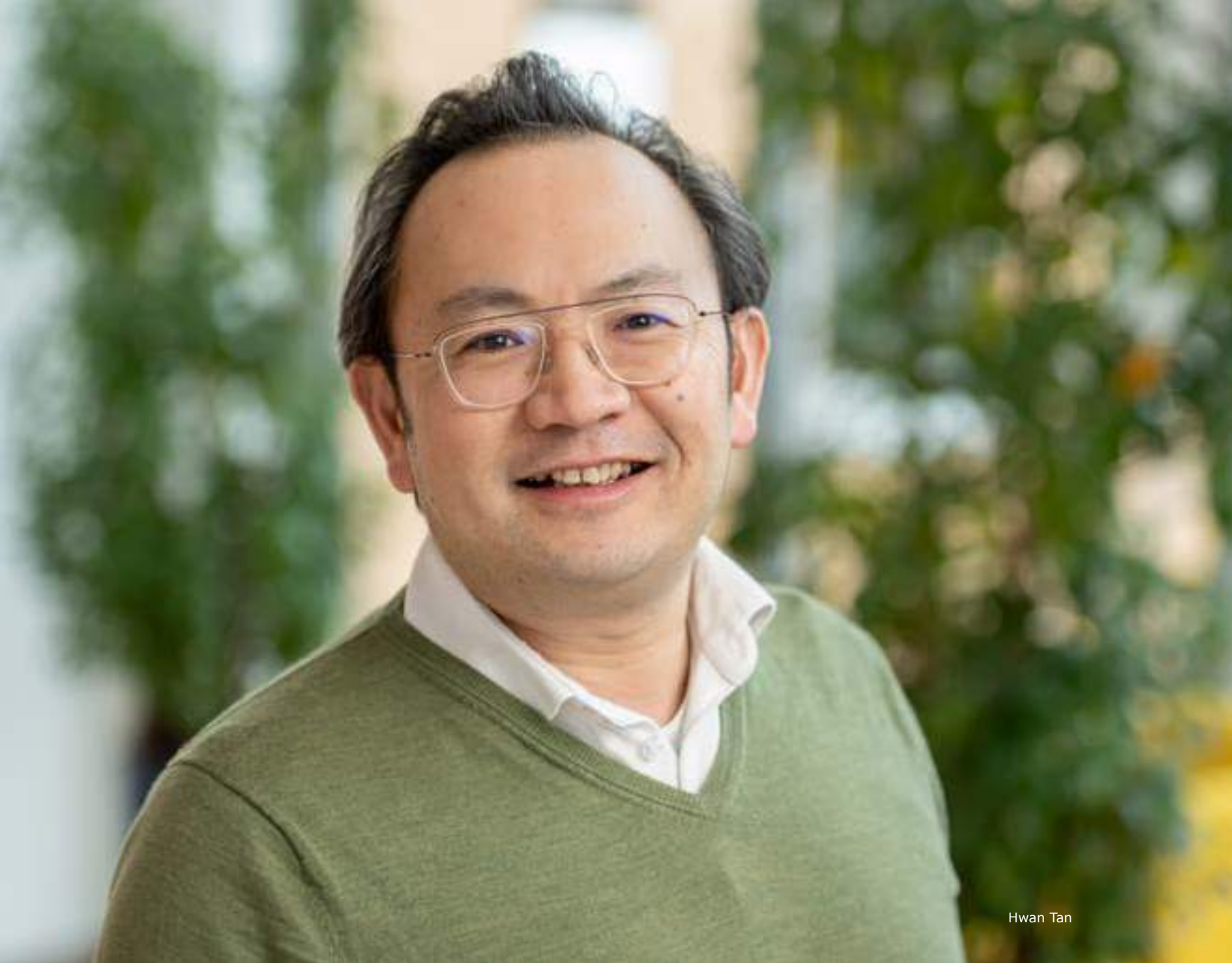
Wist je dat op sfk.nl een overzicht staat van medicijntekorten? Veel (zelfstandige) apothekers melden proactief tekorten. Ook Mosadex Groothandel levert deze data wekelijks aan, net als andere groothandelaren. Daaruit blijkt ook de collectiviteit van dit probleem, we zien dat een tekort (bijna) nooit alleen bij ons speelt. Beschikbaarheidsproblemen en daardoor nee-verkopen, zijn helaas onderdeel geworden van de markt waarin we opereren. Uiteraard doen wij er alles aan om jouw apotheek, en daarmee jouw patiënt, zo goed mogelijk en zo snel mogelijk te helpen. Zo blijven we producten en diensten doorontwikkelen. Denk aan Optimaal Aanschrijven en Optimaal Bestellen. Ook besteden we maximaal aandacht aan voorraadbeheer in de groothandelslocaties.

Nee-verkopen: waar komt het door en wat doen we eraan?

Beschikbaarheid in Europa

Maak jij al gebruik van de services van Medcor Pharmaceuticals en Pharme om via parallel import alsnog producten in te kopen? Regelmatig biedt beschikbaarheid in Europa uitkomst.





Hwan Tan

Geen doosjes, maar inhoud verkopen

Als medicijnen via de groothandel niet beschikbaar zijn, kan Pharme van betekenis zijn. Zij helpt apothekers door snel en eenvoudig alternatieven aan te bieden. Oprichter Peter Nobel maakte Pharme tot wat het nu is. Inmiddels is het stokje overgedragen aan Hwan Tan. We spreken Hwan en vragen wat zijn visie op de tekorten is.

Hwan weet als geen ander hoe vervelend het is als medicijnen niet beschikbaar zijn. Ooit startte hij als openbare apotheker, waarna hij verschillende rollen vervulde zoals productieapotheker bij Pharmalot. “Als medicijnen niet beschikbaar zijn, zoeken artsen naar alternatieven. Vanuit bereidingsapotheek Pharmalot speelden we in op deze behoefte. We ontwikkelden en produceerden geneesmiddelen waar geen geregistreerd Nederlands alternatief voorhanden was”, vertelt Hwan. Als productieapotheker was Hwan dus al dagelijks bezig met het oplossen van medicijntekorten en het bieden van alternatieven.

Van apotheker naar adviseur

De afgelopen jaren stond Peter Nobel aan het roer van Pharme en heeft hij de organisatie groot gemaakt. Inmiddels vervult hij een andere rol binnen Mosadex Groep. Na de fusie van Pharmalot met Ace Compounding was het voor Hwan een logische stap om aan de slag te gaan bij Pharme. Hwan: “Het is voor mij een mooie kans om op een andere manier alternatieven te vinden voor moeilijk verkrijgbare medicijnen. Met mijn specialisme help ik apothekers en spelen we in op de behoefte van de patiënt. Je doet er echt toe.”

Wat Hwan zo mooi vindt aan zijn werk? Dat hij problemen oplost. Pharme is bemiddelaar tussen leveranciers en apothekers. Als een medicijn niet beschikbaar is, zoekt Pharme naar alternatieven en de leverancier levert die vervolgens rechtstreeks aan de apotheek. Maar volgens Hwan gaat het bij Pharme niet alleen om het leveren van medicijnen. “Wij verkopen geen doosjes, wij verkopen inhoud. Natuurlijk zijn de medicijnen belangrijk, maar we adviseren de apothekers ook. We hebben een team van apothekers in huis, dus snappen de issues uit de praktijk. Apothekers die apothekers helpen. Doordat we dezelfde taal spreken, kunnen we samen naar een geschikte oplossing zoeken.”

“Doordat we dezelfde taal spreken, kunnen we samen naar een geschikte oplossing zoeken.”

Hoe groter het tekort, hoe moeilijker verkrijgbaar

Ook de variatie in zijn werk is voor Hwan een groot pluspunt. De vraagstukken die Pharme krijgt zijn, heel divers. “De meestgestelde vraag die wij krijgen is natuurlijk ‘Dit medicijn kunnen wij niet aankomen, wat kunnen jullie betekenen?’ Maar soms is het antwoord niet zo simpel. Bijvoorbeeld bij vragen over producten voor kwetsbare patiënten of moeilijk verkrijgbare producten. Soms zijn we ook genoodzaakt wereldwijd te zoeken en dan wordt het steeds ingewikkelder. Laatst waren we in gesprek met een leverancier in India, maar die hanteren andere kwaliteitseisen. Je moet dan goed controleren of het product voldoet aan de Nederlandse wetgeving.”

Een blijde klant is waar de nieuwe algemeen directeur het allemaal voor doet. “Het is zo fijn als je de apotheker kan helpen. In onze markt heerst schaarste. Hoe groter het tekort is, hoe hoger de prijs en hoe moeilijker het product verkrijgbaar is. Het is dan extra fijn als je het toch voor elkaar krijgt. Het geeft een gevoel van dankbaarheid als de klant zijn patiënt de juiste zorg kan geven. Dat is tenslotte waar je het allemaal voor doet.”

Samen tekorten terugdringen

Inmiddels heeft Pharme een groot en betrouwbaar netwerk opgebouwd. Daarnaast werkt ze nauw samen met haar moederbedrijf Medcor Group, die op haar beurt weer onderdeel is van Mosadex Groep. “Ondanks dat we aan alle apothekers leveren en dus niet alleen aan Mosadex-apothekers, biedt deze samenwerking veel voordelen. Medcor Group bestrijkt andere landen dan waar wij zaken mee doen. Daardoor is ons netwerk veel breder.”

Juist door dit brede netwerk en de samenwerking weet Pharme hoe de lijntjes lopen. Ze hebben in beeld welke tekorten er zijn en houden dit constant in de gaten. Toch blijft het een lastige markt, dat komt omdat Pharme vaak ook niet weet welke tekorten gaan komen. Daarom roept Hwan apothekers op om Pharme vroegtijdig te informeren als zij in de apotheek een mogelijk te kort zien aankomen. “Als apothekers dat bij ons melden is dat een signaal. Dan weten we dat er iets speelt en komen we vroegtijdig in actie.”

Geneesmiddelentekorten mogen in een land als Nederland niet bestaan

Net als iedereen hoopt Hwan dat de medicijntekorten opgelost worden. “Als het product er niet is door bijvoorbeeld een grondstoftekort, dan worden de voorraden niet aangelegd. De tekorten zijn een feit en dat blijft het helaas nog wel even. Aan ons de taak om de apotheker daar zo goed mogelijk bij te helpen zodat de patiënt de medicijnen ontvangt die hij nodig heeft. En niet alleen bij tekorten, ook als een medicijn om een andere reden niet beschikbaar is”, sluit hij af.

Wat hebben Optimaal Bestellen en een ontslakkingskuur gemeen?

Starten met Optimaal Bestellen wordt ook wel eens vergeleken met een ontslakkingskuur. Waarom? “Als je start met Optimaal Bestellen moet je eerst wat hobbels nemen, zowel in gedrag als voorraad. Het kost echt een aantal maanden voordat alles op de rit is. Maar als het dan eenmaal op de rit is, kan je sneller, met meer gemak en overzichtelijker je assortiment beheren” vertelt Service Apotheker Jaap Denee enthousiast.

Wat levert Optimaal Bestellen de gemiddelde apotheek jaarlijks op?*

Minimaal **€ 10.800,-** margeverbetering.
Exclusief retouren/vernietiging en toeslag inefficiënt bestellen.

Minimaal **€ 27.000,-** tijdbesparing.
Dit betekent een **maandelijks** besparing van:

- circa **5 uur** op assortimentsbeheer, inclusief grote medicatiewissels;
- circa **11 uur** bij opruimen NOrder bestellingen;
- minimaal **42 uur** door verlaging ‘misgrijpen’ en bijbehorende bestelorderverwerking.

*Bron: gebruikerspanels, onderzoek en rapportage Mosadex Groothandel

Service Apotheek Greidanus werkt inmiddels al ruim 1,5 jaar met Optimaal Bestellen. Jaap: “Het opstarten kost tijd. Je moet eerst je eigen ‘problemen’ oplossen. Denk aan het opschonen van de voorraad en producten op uitverkoop zetten.” Volgens Jaap moet je daar doorheen. “Na het opschonen, ontvang je de eerste keer een dijk van een bestelling. Daar schrik je echt wel even van, en je moet het ook nog kwijt kunnen in je apotheek. Maar op den duur normaliseert zich dat en dan scheelt het veel handelingskosten. De apothekersassistenten zijn veel sneller klaar en je voorraad is beter op orde.”

Kritisch blijven

En eerlijk is eerlijk, Jaap vindt dat er soms ook wel meer nodig is dan één druk op de knop. Hij vindt namelijk dat je als apotheker nog steeds kritisch moet kijken naar je instellingen. “Zo zijn er bijvoorbeeld producten die langzaam lopen of artikelen die je op plank wilt houden, terwijl het systeem daar iets anders van vindt. Ook daar krijg je een steeds beter gevoel bij.” Eén ding staat voor hem vast: ondanks dat je zelf kritisch moet blijven, maakt Optimaal Bestellen je leven een stuk gemakkelijker.

Meer gemak én slimmer

Ook bij medicijnwissels, zoals de preferentie- of de WGP-wissel, biedt Optimaal Bestellen veel voordelen. Volgens Jaap beheer je met meer gemak én slimmer het assortiment. “In no-time laat je bijvoorbeeld de preferentiewissel de revue passeren en stel je alles opnieuw in. Je bent niet meer

handmatig met lijstjes in de weer en binnen een half uurtje ben je er doorheen.”

Er zijn op dat moment twee smaken, vertelt Jaap. “Je kunt alles aanklikken, in één keer doorvoeren en de weken erna nog wat bijstellen. Of je gaat iets voorzichtiger te werk door zelf de top van het assortiment na te lopen voordat je de wissel doorvoert. Je kiest wat voor jou handig is en wat bij jouw apotheek past.”

Angst voor het onbekende

Op de vraag of Jaap Optimaal Bestellen aanraadt aan andere apothekers zegt hij volmondig ja. “Het is de angst voor het onbekende. We dachten altijd dat we ons assortiment- en voorraadbeheer goed deden, tot de cijfers anders uitwezen. Je moet er vertrouwen in krijgen, maar dat vertrouwen komt er echt. Het is een soort ontslakkingskuur; je moet er tijd in stoppen om het te leren kennen en je assortiment op te schonen, maar uiteindelijk geeft het rust op de plank én in de apotheek”, sluit hij af.

“Je kiest wat voor jou handig is en wat bij jouw apotheek past.”

Apothekersassistent vrijspelen voor zorgtaken

Welke productiemethode past het best bij jouw onderneming: lokaal, regionaal, centraal of een combinatie? Speciaal voor regionaal produceren hebben we SMART HUB ontwikkeld. Nico Kuipers (COO) en Wouter Dessing (Apotheker en Business owner Productie en Logistiek) vertellen er met plezier over.

Terug in de tijd... Ongeveer een jaar geleden werd met zo'n 35 vakgenoten in een apothekerspanel gesproken over de apotheek van de toekomst en hoe de farmalogistieke keten verder geoptimaliseerd kan worden. Eén van de onderwerpen die aan bod kwam, was het produceren 'buitenshuis'. Wouter: "De manier van produceren is voor een apotheek heel belangrijk. Mijn mening? Een apotheekeigenaar moet een productiemethode kunnen kiezen die het best aansluit bij de lokale situatie. Denk aan een deel lokaal in de eigen apotheek en een deel regionaal, als een aantal apotheken samenwerken. Daarnaast is er ook een grote groep van apotheken die kiest voor centrale productie, bij Central Filling Mosadex." Nico vult aan: "Kiezen uit een soort menukaart van productiemethoden."

SMART HUB

SMART HUB is de productiemethode met een geoptimaliseerde regionale productie, waarbij de receptverwerking van samenwerkende apotheken of apotheek-eigenaren door één producerende apotheek gebeurt. De aanschrijvende apotheken laten de productie dus grotendeels buitenshuis verrichten. Steeds vaker werken apotheken in clustervorm samen, vertelt Wouter: "We kregen dan ook steeds vaker de vraag om het SMART-programma daar geschikt voor te maken, daarbij wilden we het oude platform Smartfilling vervangen. Een projectteam werd gevormd en inmiddels draaien er een aantal pilots."

SMART HUB zorgt ervoor dat verschillende Mosadex-systemen, zoals Optimaal Aanschrijven, Optimaal Bestellen, NOrder en straks Mosadex T&T, goed met elkaar gekoppeld worden. Wouter: "Zo ondersteunen we apothekers maximaal tijdens het logistieke proces. Een totaalpakket van systemen, die elkaar aanvullen."

Samenwerkingsverbanden

Voor apothekers die samenwerken met zo'n drie tot vijf apotheken en de productie in huis willen doen, is SMART HUB een goede oplossing. En ook voor samenwerkingsverbanden van tien of meer apotheken, die werken met een externe productielocatie. "In dat laatste geval huren ze vaak een aparte ruimte, bijvoorbeeld op een industriepark. Het vergt dan net iets meer organisatie, want voor zo'n locatie is er een extra behorend apotheker en apotheekvergunning nodig," vertelt Nico.

"Het gaat dan om een regio met een bepaalde dichtheid van apotheken" vult Dessing aan. "Niet per se de Randstad, maar wel een verstedelijkt gebied. Een mooi voorbeeld hiervan is in Joure. Daar werken twaalf apotheken samen in een HUB. Zij sturen dagelijks hun bestanden naar een productielocatie."

Pilot in Eelde-Paterswolde

Eén van de eerste pilots startte in de zomer van 2022, bij Service Apotheek Eelde-Paterswolde die in clustervorm samenwerkt met vier apotheken. Eén

"Ik vroeg Mosadex regelmatig of er niet een mogelijkheid was om met SMART voor meerdere apotheken te produceren."

van de beherend apothekers is Jan van Brussel: "We waren al wel bezig met de stand alone-versie van SMART in onze apotheken. Ik vroeg Mosadex regelmatig of het mogelijk was om met SMART voor meerdere apotheken tegelijk te produceren." Hij kreeg de vraag om als pilot te fungeren voor SMART HUB en was meteen enthousiast. "Inmiddels zijn we al even onderweg. Het was geen vlekkeloze start, we liepen tegen kleine dingen aan die je alleen in de praktijk kunt testen. Dat werd snel opgelost, dat is het mooie als je meedoet aan een pilot."

Duurzaamheid

SMART HUB is ook een duurzame oplossing. Nico: "Als je bijvoorbeeld naar Joure en omgeving kijkt: normaal zouden deze twaalf apotheken allemaal hun eigen voorraad hebben. Die ze ook allemaal stuk voor stuk bij ons zouden bestellen. Met grote HUBS kan je met één vrachtwagen de hele HUB

bevoorraden. Dat werkt efficiënter, praktischer én er worden minder kilometers gereden. De totale veiligheidsvoorraad voor één HUB is lager dan twaalf losse apotheken. Daarmee is het totale kapitaalbeslag van de voorraad voor alle deelnemers kleiner."

Op het moment zijn Van Brussel en zijn collega's tijdelijk weer terug naar Smartfilling, omdat hun nieuwe AIS nog geen koppeling had met SMART HUB. Die is er nu wel en de definitieve migratie naar SMART HUB staat gepland in de maand juli. "We merken echt dat het een stap vooruit is. Natuurlijk werd er aanvankelijk gemopperd toen we overstapten op het nieuwe systeem; iedereen moest wennen. Maar het werkt sneller en makkelijker. Net als iedere apotheek zitten we met een personeelstekort. We hebben nu de assistent die zes uur op Smartfilling stond naar de front office kunnen halen, voor bijvoorbeeld medicatiebegeleiding. Dat maakt het werk een stuk interessanter."

Logistieke krachtenbundeling

Nico: "SMART HUB is echt een prachtige aanvulling op ons aanbod van productiemethodes. Het is een logistieke krachtenbundeling waarmee we de totale keten van Mosadex Groothandel tot en met de apotheek efficiënter maken. En vergeet niet dat je zo apothekersassistenten vrijspeelt voor zorgtaken, ze hoeven de productie niet meer te verzorgen."

Veel meer tijd voor zorgconsument

Wouter gaat verder: "We elimineren de logistieke handelingen voor apothekersassistenten. Daar zijn ze immers niet voor opgeleid. De apothekersassistent heeft nu veel meer tijd voor de zorgconsument, wat ook nog eens zorgt voor een klantvriendelijker proces. Het gevolg? De apothekersassistent kan meer de wijk in richting kwetsbare ouderen, zelf de medicatie bezorgen en bijvoorbeeld inhalatie instructies aan huis geven."

"In mijn ideale wereld neemt de apotheek zo een deel over van het werk van de huisarts, waar hij door diverse redenen niet aan toekomt. En staat hij het best opgesteld in de lokale



Jan van Brussel

driehoek van de huisarts, thuiszorg en de apotheek. Je spreekt met de lokale huisarts af dat je bepaalde geprotocolleerde zorg verleend. Zorg die met name geneesmiddel-gerelateerd is. Denk aan farmacotherapeutisch advies rondom chronische problemen zoals allergie, migraine, jicht en osteoporosemedicatie. Een nieuwe manier van denken, maar wel een stuk klantvriendelijker. Toch?" Jan van Brussel is het daar roerend

mee eens: "Met SMART HUB werk je realtime: op het moment dat je een recept invoert in het apotheekinformatiesysteem, staat het meteen klaar om uit te vullen. Zo kun je in principe 24 uur per dag uitvullen, in plaats van in batches zoals bij Smartfilling. Wat dat betreft snakken we echt naar het moment dat we definitief naar SMART HUB overstappen. Het team is er echt aan gewend geraakt."

"De apothekersassistent heeft nu veel meer tijd voor de zorgconsument."

Mosadex T&T: de receptreis in beeld

Het mag geen verrassing zijn dat het klaarmaken van recepten steeds meer uit de apotheek verdwijnt. Als het om produceren gaat, voeren regionaliseren en centraliseren steeds meer de boventoon. Apotheken slaan de handen ineen in samenwerkingsverbanden in de regio of laten de productie centraal – bij Central Filling Mosadex – doen. Om de receptreis in beeld te krijgen en houden, vroegen apothekers om een goed en compleet track & trace systeem. Met Mosadex T&T is dat er nu.

“Wat gebeurt er met een recept? Hoe houden we daar grip op? De apotheker heeft te maken met een zorgconsument die gewend is om via Bol.com exact te weten waar zijn pakketje is en wanneer hij de bezorging ervan kan verwachten. Bij een medicijnrecept is die informatie nog belangrijker, want het gaat immers om je gezondheid.” Aan het woord is Tom Peperkamp van Mosadex Groep. Hij is samen met o.a. apotheker Wouter Dessing verantwoordelijk voor de productontwikkeling en legt uit waarom Mosadex T&T op de markt is.

Rechtstreeks informeren

“De informatie die de apotheker nodig heeft, stellen we ook aan de zorgconsument beschikbaar. Dit doen we in de app van Service Apotheek, via de website van Pharmeon of via de e-mailmodule”, vertelt Tom. “Zo informeren we de zorgconsument rechtstreeks en krijgt de apotheek minder vragen over de status van het recept.”

Tom vervolgt: “Als apotheker wil je gemakkelijk in één overzicht zien wat de status van het product is en waar het is. Ongeacht waar het recept geproduceerd wordt. Mosadex Groep heeft deze informatie allemaal beschikbaar en daarom ontwikkelden we op verzoek van apothekers een track & trace systeem: Mosadex T&T. In één overzicht weet de

“In één overzicht weet de apotheker de status en de locatie van een recept.”

apotheker de status en de locatie van een recept. Het is echt een volgsysteem dat het werk van de apotheker een stuk gemakkelijker maakt.”

T&T, ook voor externe productie

Nu is het in de apothekerswereld helemaal niet nieuw om met track & trace te werken. Tom weet dat ook: “Als het binnen de muren van de apotheek is, gaat het met zo’n track & trace systeem vaak ook goed. Maar het is een ander verhaal op het moment dat er iets extern geproduceerd wordt.”

Mosadex T&T is na de zomer voor alle Mosadex-apotheken beschikbaar. Een uniek systeem door de koppeling met de app van Service Apotheek en de koppeling met andere dochterondernemingen zoals Central Filling Mosadex en Apotheek Voorzorg. “Juist door deze koppelingen krijgt een apotheek echt de hele receptreis in beeld. De zorgconsument krijgt via de app van Service Apotheek, e-mail of sms informatie over de status van zijn

bestelling. Hierdoor is de zorgconsument veel beter geïnformeerd en krijgen apotheken veel minder telefoontjes met vragen over de bestelling. Ook de duur van die gesprekken wordt korter, doordat er gedetailleerdere informatie beschikbaar is. Daarnaast zijn mensen gewend dat ze op de hoogte zijn van de bestelstatus. Via Bol.com krijg je immers ook online informatie over de bestelstatus van een pakket.”

De apotheek heeft dus zelf het totaalbeeld inzichtelijk. Dat zorgt voor efficiëntie volgens Tom. Zeker als het gaat om het werken met verschillende systemen. “Er zijn voorbeelden dat je voor één recept informatie in drie systemen moet opzoeken, bijvoorbeeld in het AIS, SMART en track & trace systeem. Mosadex T&T legt daarin koppelingen waardoor dit soort administratieve handelingen maar één keer plaatsvinden.”

Richten op zorgtaak

“Onze verwachting is dat er steeds meer buiten de apotheek geproduceerd wordt waarbij de apotheker wel regie op het recept houdt. Hierdoor kunnen de apotheker en zijn assistenten zich meer concentreren op hun zorgtaak, op voorlichting en als verlengstuk van de huisarts en de thuiszorg fungeren. Zo komt de (zorg)taak van de apotheker beter tot zijn recht en besteedt hij de distributietaak uit.”



Monique aan de Stegge

“Het is veel werkbaarder voor onze medewerkers”

Monique aan de Stegge, apotheker van Service Apotheek De Kolk en Service Apotheek Acacia in Almelo, gaat als eerste met Mosadex T&T werken. Ze neemt met veel enthousiasme deel aan een pilot.

“Mijn enthousiasme komt vooral door de koppeling van verschillende systemen: ons AIS Pharmacom, SMART en de Service Apotheek app bijvoorbeeld. Dat werkt hartstikke fijn. Samen met een aantal andere apothekers hebben wij met Mosadex Groep besproken wat onze wensen waren. Naar aanleiding van dit apothekerspanel wordt het systeem aangepast op de apothekerspraktijk en ontwikkelt naar onze behoeften. Als je bedenkt dat de eerste bijeenkomst zo’n anderhalf jaar geleden was, dan staat er nu in korte tijd iets heel moois.”

In de twee Almelse apotheken wordt op verschillende manieren gewerkt. “Bij Service Apotheek De Kolk werken we met SMART, bij Service Apotheek Acacia maken we gebruik van Central Filling Mosadex en een robot. In totaal werken we met vijf apothekers en 35 medewerkers.”

Recepten doorboeken in één systeem in plaats van drie

“Wat ik vooral fijn vind aan de nieuwe situatie, is de koppeling van de drie

systemen die ik eerder noemde. Mijn assistentes moesten vóór Mosadex T&T op drie plekken het recept doorboeken en drie keer een handeling verrichten. Door de komst van Mosadex T&T hoeft dat nog maar op één plek. Veel nauwkeuriger en dus aantrekkelijker voor de apotheek én veel werkbaarder voor onze medewerkers.”

“Op dit moment hebben wij nog niet te maken met een personeelstekort, maar in de toekomst krijgen wij daar net als iedere apotheek waarschijnlijk wel mee te maken. Mosadex T&T maakt het werk in ieder geval veel makkelijker, overzichtelijker en efficiënter.”

“Ik verwacht ook veel van de bezorgmodule, daarin worden de meest ideale routes toegevoegd. Dat willen we op termijn ook integreren. Nu bedenken mijn bezorgers de routes nog zelf. Zij kennen Almelo op hun duimpje, maar toch, je hebt altijd te maken met onvoorziene omstandigheden.”

Wat maakt Mosadex T&T uniek?

Het systeem is met een andere visie ontwikkeld dan bestaande track & trace-systemen. Bij Mosadex T&T vormt de informatiebehoefte van de apotheker en de zorgconsument het centrale uitgangspunt.

Naast de traditionele track & trace informatie biedt Mosadex T&T unieke koppelingen met:

- ✓ Service Apotheek-app en website van Pharmeon
- ✓ externe bezorgmodules
- ✓ SMART (HUB)
- ✓ Apotheek Voorzorg
- ✓ Central Filling Mosadex

Mosadex T&T is na de zomer beschikbaar voor alle Mosadex-apotheken. Ben jij nu al benieuwd naar de mogelijkheden? Neem dan contact op met jouw Mosadex-accountmanager.

‘Ik sta te trappen’

“Ik ben vol vertrouwen dat het voor ons echt goed gaat werken. Wat ik nu al gezien heb, is echt top. Ik kan dan ook niet wachten tot we gaan proefdraaien. En dit is nog maar de basisuitvoering, waar Mosadex Groep nog meer slimme uitbreidingen aan toevoegt. Het is dan ook supermooi dat de integratie van Apotheek Voorzorg, de Service Apotheek-app en Central Filling Mosadex in ontwikkeling is. Die koppeling met de dochterondernemingen maakt Mosadex T&T helemaal compleet.”

Bewezen effectief!

Digitale ondersteuning naast persoonlijk contact

National eHealth Living Lab (Nell) onderzocht de digitale zorg van Service Apotheek bij mensen met astma en COPD. Wat zijn hun bevindingen? Persoonlijk advies (voorheen SARA) is geassocieerd met 10% minder toename van longaanvallen bij astma en COPD-patiënten. Waardevol nieuws vinden Service Apotheek, de Nederlandse Farmaceutische Zorggroep (NFZ) en zorgverzekeraar Zilveren Kruis. Wat is het succes? En wat betekent dit voor de toekomst?

Persoonlijk advies ondersteunt bij het verbeteren van inhalatietechniek bij mensen met astma en COPD en stimuleert de therapietrouw. De assistentie via de Service Apotheek-app en Service Apotheek-website, is een aanvulling op de zorg in de openbare apotheek. Onderzoek toont aan dat maar liefst 70% van de longpatiënten hun inhalatiemedicijnen niet goed gebruikt¹. Met als risico een ineffektieve medicijnbehandeling met mogelijke verergering van gezondheidsproblemen. Adrienne van Strien, voormalig farmaceutisch directeur bij Service Apotheek: "Het Persoonlijke advies-zorgprogramma is een uniek concept in Nederland. Een paar dagen nadat de patiënt het medicijn gebruikt, stelt de digitale assistente via de mail vragen over het medicijngebruik. De patiënt beantwoordt de vragen op een moment dat het hem uitkomt. Ook kan de patiënt zelf vragen stellen of zijn inhalatie-instructie terugkijken. En voor aanvullende informatie kijkt hij eenvoudig in zijn online dossier in het

Persoonlijk advies-zorgprogramma. Die informatie wordt gecombineerd met het Apotheek Informatie Systeem (AIS). Zo heeft de apotheker altijd alle informatie inzichtelijk om doelmatige zorg te verlenen."

Minder exacerbaties

Het NeLL onderzocht de effectiviteit van Persoonlijk advies (destijds SARA). Als primaire uitkomstmaat keek NeLL naar de toename van ziektesymptomen en meer specifiek longaanvallen. Experts van LUMC en UMCG dachten mee. Ook Job van Boven, Europees expert op het gebied van inhalatorgebruik en (kosten) effectiviteit, was nauw betrokken. Van Strien vult aan: "De data van bijna 400 apotheken is gebruikt. Uit de studie blijkt dat patiënten in het jaar na implementatie van Persoonlijk advies (toen SARA) 10% minder toename hadden van exacerbaties dan een controlegroep die geen gebruikmaakte van het zorgprogramma. Ook lijkt Persoonlijk advies (toen SARA) een gunstig effect te hebben op de therapietrouw."

Onderzoek naar digitale zorg is nodig
Zilveren Kruis ziet dat mensen steeds vaker online contact hebben met hun

zorgverlener, hun lichaamsfuncties zelf monitoren of een behandeling aan huis krijgen. Daardoor bezoeken zij minder vaak een zorginstelling. Stefan Faas, adviserend apotheker bij Zilveren Kruis: "We zien de zorg verschuiven naar een digitale omgeving. Het is belangrijk dat de zorg die dan geleverd wordt, van goede kwaliteit is én blijft. Mogelijk zelfs beter. We juichen het toe dat Service Apotheek onderzoek doet naar de effecten van digitale zorg en ook op de uitkomstmaten. Het NeLL-onderzoek is daar een mooi voorbeeld van." Het onderzoek is gepubliceerd in de Journal of Medical Internet Research. Scan de code of ga naar bit.ly/43GoG4O



Farmaceutische zorg op maat

NFZ en Zilveren Kruis namen Persoonlijk advies (destijds SARA) drie jaar geleden op in de overeenkomst. De succesformule is volgens NFZ-directeur Bea van der Veen duidelijk: "De combinatie van fysieke en digitale begeleiding vanuit de apotheek maakt Persoonlijk advies innovatief. Als NFZ vormen we de brug tussen zelfstandige openbare apotheken en de zorgverzekeraar. We

Longzorg staat van mei t/m september 2023 in de Service Apotheken centraal. Je Formulespecialist vertelt je er meer over, of volg net als 700 collega's het webinar Longzorg op het SA Leerplein.

geloven in farmaceutische zorg op maat. Digitale zorgprogramma's zijn daarin onmisbaar. Bovendien kunnen we op Zilveren Kruis rekenen als een betrokken partner. Zo zorgden we eerder al samen voor successen als de Medisch Farmaceutische Beslisregels (MFB's) en de ouderenmodule."

Digitale toepassingen hebben een positief effect op gezondheid

"De behoefte van patiënten verandert naar digitale ondersteuning die het leven met medicijnen makkelijker maakt", gaat Van Strien verder. "Wij verbinden die wens aan hun eigen lokale apotheek in de wijk. Bijvoorbeeld al door het Persoonlijk advies-zorgprogramma, maar ook met de andere diensten in

de Service Apotheek-app. Zo blijft de lokale apotheek nauw samenwerken met eerstelijns zorgverleners, staan we dicht bij de patiënt en ondersteunen we hem met 24/7 services." Zilveren Kruis stimuleert deze ontwikkeling, Faas: "Steeds meer zorg zoals deze ondersteuning voor longpatiënten kan veilig thuis. Of op een andere fijne plek dicht bij de patiënt. Onze verzekerden vragen daar ook om. Het zorgt ervoor dat ze zich prettiger voelen en meer in controle zijn. En dat heeft weer een positieve invloed op hun gezondheid."

Digitale spreekkamer

Vrijwel alle Service Apotheken omarmen ook de chatfunctie in de Service Apotheek-app tussen patiënt

en apotheker die Zilveren Kruis via haar kwaliteitsbeleid voor haar klanten stimuleert. Faas: "Uit klantonderzoek blijkt dat onze verzekerden de behoefte hebben om, los van het afhaalmoment, met de apotheker te praten over hun geneesmiddelgebruik. De chatfunctie die Service Apotheek vorig jaar heeft opgezet en die fungeert als een digitale spreekkamer, vult die behoefte goed in. En voor wie de apotheek fysiek wil bezoeken of wil bellen, blijft die mogelijkheid gewoon bestaan."

Samen naar de toekomst

"Het gebruik van de Service Apotheek-app verbindt aanvullende longzorg met de tips en het bestelgemak met een communicatiemodule voor de patiënt. Het Persoonlijk advies-zorgprogramma is voor 2023 door de meeste verzekeraars gecontracteerd. Service Apotheek en NFZ kijken samen hoe ze ervoor zorgen dat patiënten de digitale ondersteuning optimaal gebruiken en hoe dit bijdraagt aan minder longaanvallen."

Nieuw is de 'Luchtwegcheck', waarbij de patiënt ieder jaar ondersteuning krijgt uit het programma en de apotheker digitale zorg inzet om een oogje in het zeil te houden.

1. Price DB, et al. *Inhaler Errors in the CRITIKAL Study: Type, Frequency, and Association with Asthma Outcomes.* 2017 Jul 1;5(4):1071-1081.e9



Ruud van Munster en Harco Eising



De apotheker als zelfzorgspecialist

De rol van de apotheker verandert. Zo werkt de apotheker steeds intensiever samen met de huisarts en wijkzorg. Ook ontstaan er leefstijlapotheken met een focus op preventie. Deze ontwikkeling sluit aan bij het Integraal Zorg Akkoord (IZA). “Er liggen genoeg kansen voor de toekomst, zien ook directieleden Harco Eising en Ruud van Munster van Holland Pharma. Ruud is tevens directeur van Nederlandse Drogisterij Service (NDS), het bedrijf achter de DA-formule. We vroegen hen wat zij voor de apotheek kunnen betekenen.

Nieuwe kansen voor de apotheek: genezen én preventie

“Wij zien de apotheker als zorgspecialist, óók op het gebied van zelfzorg,” vertelt Ruud. Voor zelfzorg zit je goed bij NDS en Holland Pharma. Harco: “Het maakt niet uit wat voor type zelfzorg je zoekt. Van alternatieve middelen tot heel dichtbij de ‘echte’ zorg: wij hebben het in ons assortiment. Dat is onze rol binnen Mosadex Groep.” Holland Pharma heeft een assortiment met ruim 75.000 drogisterij- en reformproducten. NDS heeft zich de afgelopen jaren ontpopt tot een succesvolle, moderne en winstgevende drogisterij formule met ruim 300 franchisenemers.

Ruud: “Het gaat uiteindelijk om gezond worden én gezond blijven. Dat is niet alleen ónze visie, zo kijken we ook vanuit Mosadex Groep. Vaak kom je in een apotheek na doorverwijzing van de huisarts om weer ‘gezond’ te worden. De producten die wij leveren, zorgen ervoor dat je gezond blijft en lekker in je vel zit. Zelfzorgartikelen zijn veelal op

preventie gericht, producten om je beter te doen voelen. Jezelf verwennen met een goede gezichtscrème bijvoorbeeld, daar kan een consument blij van worden. Waarom zou je de voorkant van je apotheek dan niet aantrekkelijk inrichten met relevante zelfzorg artikelen en andere leuke producten, zoals mooie Verzorgingsproducten? Dat is voor mensen een reden om even binnen te lopen. Daar willen we bij NDS en Holland Pharma apothekers graag in ontzorgen.”

Meebewegen in een veranderende wereld

“De wereld verandert snel”, vertelt Ruud, “daar moet je in meebewegen. We willen dat consumenten de apotheek actief opzoeken voor zorgadvies, niet

alleen wanneer ze medicijnen nodig hebben. Bijvoorbeeld bij advies over kleine kwaaltjes net zoals dat nu bij de drogist plaatsvindt. In plaats van naar de huisarts te gaan, kunnen ze dat advies ook bij de apotheek krijgen. Die ontwikkeling versterkt de lokale positie van de apotheker.” Het is een manier om als apotheker toegevoegde waarde te leveren vanuit eigen expertise, maar tegelijkertijd ook een commerciële kans”, vindt Ruud. “Zo breng je zorg en commercie samen, passend bij jouw apotheek.” En dat is volgens de heren nodig met oog op de toekomst. “Naar verwachting zal het aantal mensen dat de apotheek fysiek bezoekt op termijn teruglopen, door thuisbezorging, afhaalkluisen en online bestellingen”,

“Zo breng je zorg en commercie samen, passend bij jouw apotheek.”

“Als apotheker wil je relevant blijven. Zorgadvies is daarbij belangrijk, maar zelfzorg hoort hier natuurlijk ook bij.”

licht Ruud toe. “Daarom moet je als apotheker naar je businessmodel kijken. Waar bied ik nog meer toegevoegde waarde voor een patiënt of consument?” Harco: “Als apotheker wil je relevant blijven. Zorgadvies is daarbij belangrijk, maar zelfzorg hoort hier natuurlijk ook bij.”

Ontzorgen in de zelfzorg

“We merken dat steeds meer apotheken aangeven dat ze meer met preventie en zelfzorg willen doen, maar dat ze niet goed weten hoe ze dit aan moeten pakken. Daarom willen wij hen hierin ontzorgen,” aldus Harco. “Hoe we dat doen? We maken het apothekers makkelijk om preventie- en zelfzorgartikelen in hun apotheek te integreren. Onze buitendienst helpt bij het samenstellen van het assortiment, afgestemd op jouw lokale klant. En we ondersteunen ook met schappenplannen, integratie in kassasystemen, enzovoort.” Maar om dit succesvol te doen, is er vaak wel een verandering in denkwijze of manier van werken nodig, vertelt Ruud. “Een apotheker en zijn of haar assistenten moeten schakelen van een reactieve houding over zelfzorg naar een proactieve houding. Geen zorgen, ook daar ondersteunen we bij met bijvoorbeeld trainingen voor apothekers-assistenten die aan de balie staan. Onze trainingen gaan in op verkoop, maar ook productkennis over verschillende categorieën komt aan bod.”

Niet elke apotheek heeft dezelfde behoeftes en wensen, daarom bieden NDS en Holland Pharma verschillende opties aan. “Denk aan een saladebar waarbij je alleen kiest wat jij wilt,” aldus Ruud. Dat varieert van een volledige DA in de apotheek tot een schap-in-shop module met flexibel assortiment. Allemaal met exclusieve toegang tot DA-huismerk producten, inclusief

de 100% duurzame en biologische producten van DA by Erica. “Dit zijn producten van een hele goede kwaliteit”, vertelt Ruud, “die een mooie marge hebben. Dat is ook niet onbelangrijk.”

Ervaring uit de praktijk

Inmiddels zijn er al ruim twintig combinaties gemaakt waarbij apotheek en drogisterij elkaar versterken. Ervaringsdeskundige op dit gebied is apotheker Bart Jansen, die bij diverse apotheken de combinatie met DA al toepast. “Wij zijn veel bezig met de toekomst van de apotheek en hoe wij die voor ons zien. We geloven in de apotheek, lokaal in de wijk. Daarvoor moeten we voeling houden met de mensen en hen iets blijven bieden. DA-select is een manier om dit te doen.”

De combinatie met een drogisterij voegt volgens hem iets toe aan het imago van zijn apotheken. “Het ziet er fris en professioneel uit, met netjes ingerichte en gevulde schappen. Dat straalt ook weer af op de apotheek.” Bart ziet dat ook terug in de resultaten. “Het kost continu aandacht en tijd om de integratie goed te doen, daar moet je in willen investeren. Maar door de combinatie met DA groeien we op alle locaties. We zijn toch een bedrijf en dan mag je best nadenken over hoe je geld verdient.” Hij ontkent niet dat het wel even wennen was voor de apotheekteams. “We

moesten echt wel even zoeken naar de aansluiting tussen de drogisterij en de apotheek. Onze apothekersassistenten zijn heel patiëntgericht, ze voelen zich veilig achter de balie. De drogisterij is meer consumentgericht. Je moet eraan werken om dat bij elkaar te laten passen en je team hierin meenemen. Wij hebben nu gekozen voor een gastvrouw in de drogisterij. Mensen voelen zich hierdoor welkom en komen ook terug voor het advies dat we daar geven.”

Een tip van Ruud: “Ga vooral eens praten met een collega die al meer met preventie en zelfzorg doet. Zo krijg je de juiste verwachtingen als je hieraan begint.” Harco vult aan: “Je kunt ook starten met één schap en daar vervolgens in groeien.”

Nieuwsgierig geworden?

Neem contact op met
Ronald Rodenburg
06 51 33 55 87
ronald.rodenburg@da.nl

Heb je een Service Apotheek?

De komende maanden werken we de mogelijke modellen voor een samenwerking tussen jouw Service Apotheek en DA verder uit. Maak alvast gebruik van alle zelfzorg-ondersteuning. Dat begint bij een overleg met de Productmanager Private Label. Maak verder gebruik van materialen zoals schappenplannen, prijskaartjesabonnement, koppelzorg- informatie en de ServiceWijzer. Meer weten? Neem contact op met: sam@serviceapotheek.nl

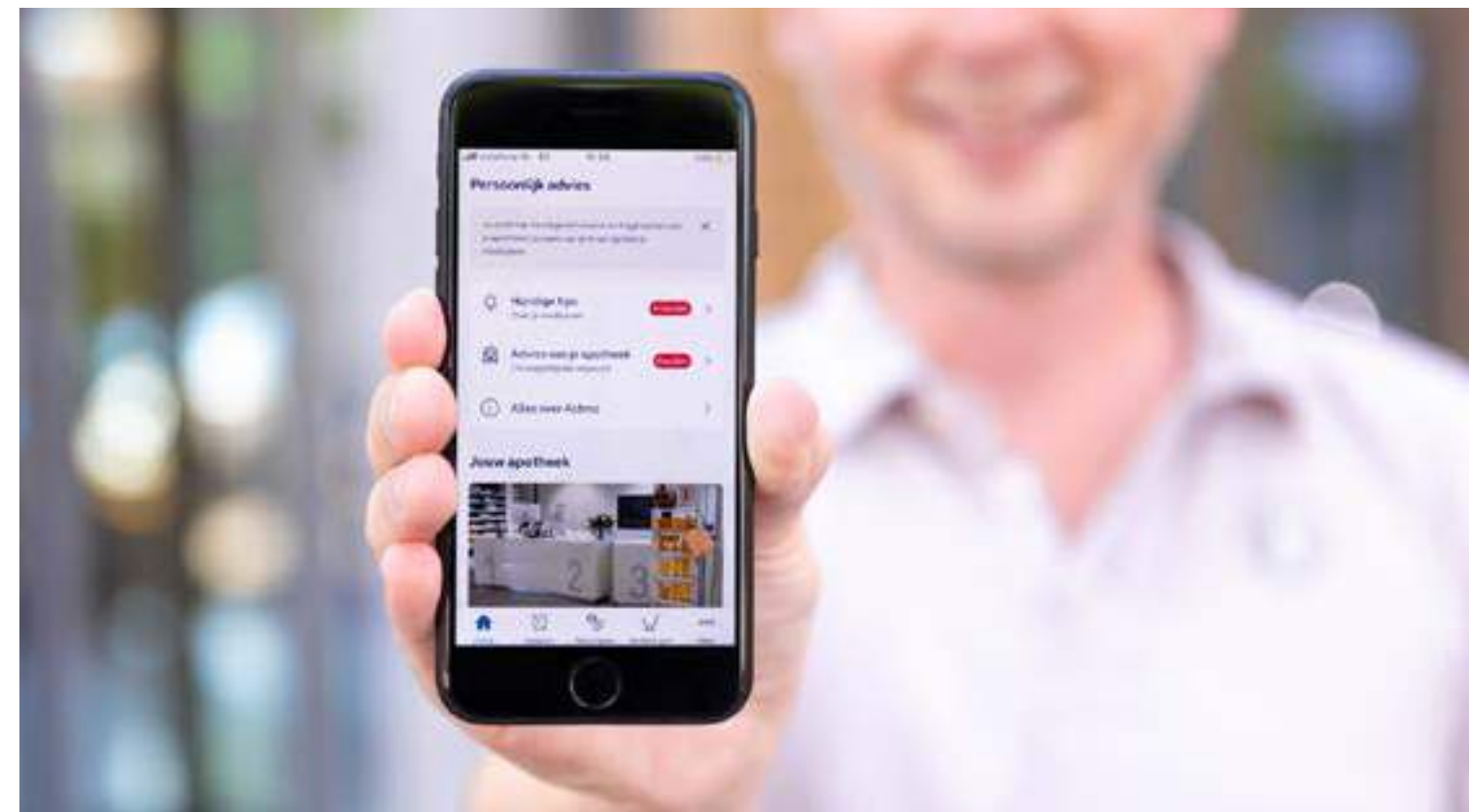
“Ga vooral eens praten met een collega die al meer met preventie en zelfzorg doet.”



Service Apotheek-app

Hét communicatiekanaal van de apotheker en medicijngebruiker

Bij innovatie denk je vaak aan technische snufjes of hightech zaken. Maar bij Service Apotheek draait het vooral om het bieden van online farmaceutische zorg, aanvullend op de zorg vanuit de lokale apotheek. Jan Joost Valetton is apotheker en verantwoordelijk voor de digitale zorgproducten van Service Apotheek. Hij vertelt over het succes van de Service Apotheek-app.



Jan Joost Valetton

“Als een patiënt start met nieuwe medicijnen, komt er veel op hem of haar af”, begint Jan Joost. “De meeste vragen komen daarom pas als het medicijn een tijdje is gebruikt. En dan is het uitgiftegesprek aan de balie al weer even geleden.”

De Service Apotheek-app is de oplossing. Want aanvullend op het advies in de apotheek, kan de apotheker via de Service Apotheek-app vragen naar ervaringen en advies geven. Maar creëert dat geen afstand? Volgens Jan Joost niet. “De patiënt krijgt persoonlijke digitale begeleiding op maat, in verbinding met de lokale apotheek in de wijk. De apotheker krijgt veel meer informatie van de app-gebruiker terug en neemt contact op bij twijfel. Denk aan medicijnwijzigingen die worden doorgegeven via de app en op het eerste gezicht niet kloppen.”

Medicijntips

De persoonlijke situatie van medicijngebruikers wordt steeds belangrijker. Dat brengt ons bij het TIP-programma. Jan Joost: “Dit was een van de eerste

functies die we een jaar geleden lanceerden. Het programma stuurt medicijngebruikers handige tips. Bij uitgifte van een nieuw medicijn tonen we geautomatiseerd tips die daarbij passen. Inmiddels doen we dit bij tien verschillende medicijn groepen, waaronder diabetes en antibiotica.”

Advies op maat

Maar er is meer. Patiënten met een longaandoening als astma of COPD worden in de app intensiever begeleid. “Voor hen hebben we het Persoonlijk advies-programma”, vertelt Jan Joost. “De gebruiker ontvangt niet alleen tips, maar we vragen ook naar ervaringen via een vragenlijst. Op basis daarvan krijgt de patiënt advies op maat: in de app, of er gaat een seintje naar de apotheker als persoonlijk contact nodig is. En aanvullend op dit advies heeft de patiënt ook toegang tot extra online informatie. Zowel over het ziektebeeld als het medicijn. Zo maken we het leven met medicijnen makkelijker.”

De proeftuinapotheken

Service Apotheek vindt het belangrijk om de (door)ontwikkeling van de app samen met hun apothekers te doen. Jan Joost: “We werken samen met een vaste groep Service Apotheken: de proeftuinapotheken. In deze proeftuin testen we met klanten en apothekers doorlopend nieuwe services en gaan we na welke informatie helpt om medicijnen goed te gebruiken. Alle ervaringen gebruiken we om onze digitale zorg te verbeteren.”

Wat er wordt besproken tijdens een proeftuin? “Soms gaat het over het verbeteren van de inhoud van tips, maar het kan ook gaan over hoe e-health beter kan aansluiten bij het werkproces in de apotheek. Het zijn echt super waardevolle sessies!”

“De klant blijft in contact met zijn of haar apotheker”

Chatten met de apotheker

Sinds februari heeft de app een chatfunctie. Hiermee stelt de patiënt direct vragen aan de apotheek. “Het werkt eigenlijk hetzelfde als WhatsApp, maar dan AVG-proof”, vertelt Jan Joost. “De apotheek krijgt een melding als er een vraag is gesteld, en de patiënt een melding als er een antwoord is. Dat is niet alleen een voordeel voor de patiënt, maar ook voor de apotheker. Hij of zij weet direct wie de vraag stelt omdat de patiënt ingelogd is in de app.” En het werkt! De eerste 10.000 zorggerelateerde vragen zijn inmiddels gesteld via de app. Het beantwoorden van deze vragen is beter planbaar dan telefonische vragen.

Wat Jan Joost zelf mooi vindt aan de Service Apotheek-app? “Dat de klant in contact blijft met zijn of haar eigen apotheker. Die krijgt bijvoorbeeld een seintje als er een probleem is bij het medicijngebruik. Het is dus echt een digitale vinger aan de pols”, sluit hij af.

Vragen over de Service Apotheek-app? Neem contact op met Jan Joost via digitaal@serviceapotheek.nl.

Samen opkomen voor de patiënt



Het kan zo niet langer. Dat besloot apothekersassistent Désirée Wijgman-Niesink twee jaar geleden samen met haar collega's van Service Apotheek Elderveld. Met de actie #WeSlikkenHetNietLanger proberen ze lawaai te maken. De aanleiding? Toenemend patiëntenleed door verschraving van de apotheekzorg.

Het preferentiebeleid, medicijntekorten, vitamine D uit het zorgpakket, personeelstekorten en het wegnemen van de hulpmiddelenzorg: "Voor de patiënt wordt de situatie steeds slechter", begint Désirée. "Kijk naar de hulpmiddelenzorg. Terminale patiënten hebben soms plotseling iets nodig. Dan is er geen tijd om naar verschillende (internet)loketten te gaan. Wie bellen ze dan? De apotheek. En wij geven het middel mee, maar kunnen geen vergoeding indienen. Het gaat vaak echt om schrijnende gevallen."

probleem verschuiven

Zorgkosten terugdringen? Volgens Désirée eerder het probleem verschuiven: "Voor mensen met reuma is een speciale pen ontwikkeld waarmee ze zelf hun medicijn kunnen toedienen. Die pen wordt niet vergoed omdat deze duurder is dan een losse spuit en ampul. Je raadt het al: dan is er thuiszorg nodig. De patiënt moet thuisblijven, verliest regie en is minder zelfstandig."

Landelijke actie

Niks doen is dus geen optie meer, daarom zocht het actiegcomité – bestaande uit zo'n zeven assistenten – naar een vriendelijke actie, maar mét bewustwording. "We roepen patiënten en zorgverleners op om een actieformulier in te vullen. Bij 40.000 formulieren kunnen we naar de politiek." Na zo'n vier weken stond de teller al op 11.000 ingevulde formulieren.



Oproep!

Ook een actieformulier invullen?

Ga naar weslikkenhetnietlanger.nl

"We willen een eerlijke kans om optimale farmaceutische zorg dichtbij in de wijk te leveren aan onze patiënten zonder enige restricties", vervolgt Désirée. "De hele apotheek wordt uitgekleeft, over de rug van patiënten."

Meer dan 45.000

De petitie #WeSlikkenHetNietLanger is inmiddels meer dan 45.000 keer ondertekend. De initiatiefnemers hopen dat er nu Kamervragen worden gesteld en zorgverzekeraars in actie komen. Désirée: "Het actiegcomité heeft besloten de actie door te laten lopen. Er komen dagelijks nog veel getekende formulieren binnen van zowel patiënten, vakgenoten als mede zorgverleners."



Désirée en Hetty



Kadir Akçay

Zorgen over vitamine D gebruik

Sinds 1 januari 2023 wordt vitamine D niet meer vergoed vanuit het basispakket. Ondanks protest van zorgverleners omdat zij het medisch onverantwoord vinden. Ook bij klanten van Service Apotheek Zoomwijck heerst veel onzekerheid. Apotheker Kadir Akçay vertelt: "Het werd niet voor niets voorgeschreven, sommige klanten hebben het hard nodig."

In aanloop naar de wijziging in het basispakket informeerde Kadir zo veel mogelijk klanten. "We gaven een briefje mee bij de uitgifte. Hierop stond onder andere dat de wijziging niet betekent dat vitamine D minder goed werkt of minder belangrijk is. Dat is namelijk snel wat mensen denken na zo'n beslissing."

Combinatie

Volgens Kadir is vooral de combinatie calcium en vitamine D het probleem.

"Vitamine D valt op zichzelf mee in het aantal interacties, maar calcium heeft er veel. Denk bijvoorbeeld aan schildkliermedicatie. Als een klant die combinatie ergens anders koopt, weet ik niet meer of het samengaat met medicijnen die hij in de toekomst krijgt. Het gooit het actueel medicatieoverzicht overboord."

Goedkoop is duurkoop

Veel klanten geven aan dat ze de vitamine D dan wel goedkoop bij een drogist halen. Klopt dat wel? "Nee, dat is een misplaatste opvatting", vertelt Kadir. "Bij een hoge dosering heb je veel tabletten nodig van de lage dosering. Als je dat omrekenen ben je niet goedkoper uit. Goedkoop is duurkoop. Zeker als het ervoor zorgt dat de therapie minder goed aanslaat."

"Ook zijn er genoeg mensen die vitamine D niet kunnen betalen", vervolgt Kadir.

"Vooral ouderen hebben dit probleem. Zij hebben vaak een hogere dosering nodig en deze is duurder. Ze zien dan geen andere uitweg dan ermee te stoppen. De gevolgen daarvan zijn groot. Denk aan meer botbreuken. En op lange termijn zorgt dat ook weer voor meer belasting van de zorg."

Goede prijsafspraken

Door een goede prijsafspraken kan Kadir de vitamine D nu voor een gunstige prijs aanbieden: "De kosten voor de hoge dosering zijn dan ongeveer tien euro per kwartaal. Dat is voor de meeste gebruikers te overbruggen. We blijven zoeken naar oplossingen. Hopelijk blijft de klant het dan in de apotheek halen samen met de andere medicatie."

"De combinatie calcium/vitamine D is vooral het probleem."



Expeditie geslaagd!

Iedere dag zetten apotheekeams zich in om de beste zorg te bieden. Dat is een bedankje waard. Daarom vond op zaterdag 1 april de Mosadex Experience plaats. Een bijzondere dag waarmee wij onze apotheekeams bedanken voor de fijne samenwerking.

Op expeditie

Bezoekers stippelden hun route uit door te kiezen uit vakinhoudelijke en vermakelijke workshops. Zo namen we hen als gids mee langs onze kennis, oplossingen en initiatieven voor een toekomstbestendige apotheek.

Inhoud, verbinding en vermaak

Er werd gedanst, gezongen en gelachen. Onder meer tijdens spetterende optredens van verschillende artiesten. Collega's deelden hun inhoudelijke kennis via workshops. Ook presenteerden onze dochterondernemingen en leveranciers zich op een interactieve manier

op de inspiratiemarkt die dezelfde dag werd georganiseerd.

Energieboost

Het is inmiddels geen onbekend begrip meer, de Mosadex Experience. De reacties van de dag? "Fantastisch", "een avontuur" en "snel weer". Vol energie en verbinding sloten we de dag af. Bedankt voor jullie komst!



Bekijk nu de aftermovie
Nagenieten of nieuwsgierig
naar de Mosadex Experience?
Scan hier de QR-code.





Feiten & cijfers

Fijn om iedereen te ontmoeten in een ontspannen, leerzame en inspirerende setting. Het enthousiasme wat we opvingen, werd bevestigd door de enquête. Meer dan 600 bezoekers reageerden op de vragenlijst.

Welk rapportcijfer geef je:

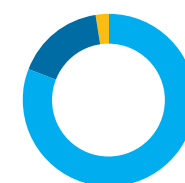
De Mosadex Experience	8,3
De organisatie	8,5
Het openingsprogramma van 10.00 – 11.00 uur	8,0
De stands op de inspiratiemarkt	7,9
De lunch	8,3
De afsluiting van 16.15 – 17.00 uur	8,2
De locatie	8,7

“Er heerst
echt een
familiegevoel.”

Top 5

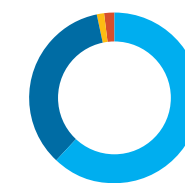
best gewaardeerde workshops

- 1 Ga mee op Expeditie met Chris Zegers
- 2 Hoe kom je goed voor de dag?
- 3 Farmacogenetica: update je kennis
- 4 Mentale vitaliteit
- 5 Zet data in voor de gezondheid van jouw apotheek



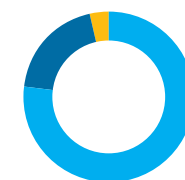
Wat is jouw functie?

81,1% Apothekersassistent
16,4% Apotheker
2,5% Farmaceutisch consultant



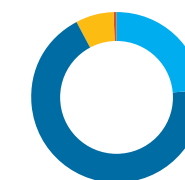
Ik vind het goed dat de Mosadex Experience voor apothekers en -assistenten samen is.

62,3% Helemaal mee eens
34,6% Mee eens
1,5% Mee oneens
1,7% Helemaal mee oneens



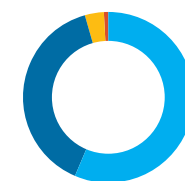
Werk je bij een Service Apotheek?

77% Ja
19,6% Nee, maar wel bij een apotheek
3,4% Anders



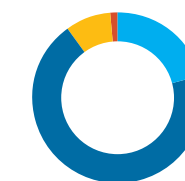
Ik weet door de Mosadex Experience beter wat Mosadex Groep te bieden heeft.

23,7% Helemaal mee eens
68,7% Mee eens
7,3% Mee oneens
0,3% Helemaal mee oneens



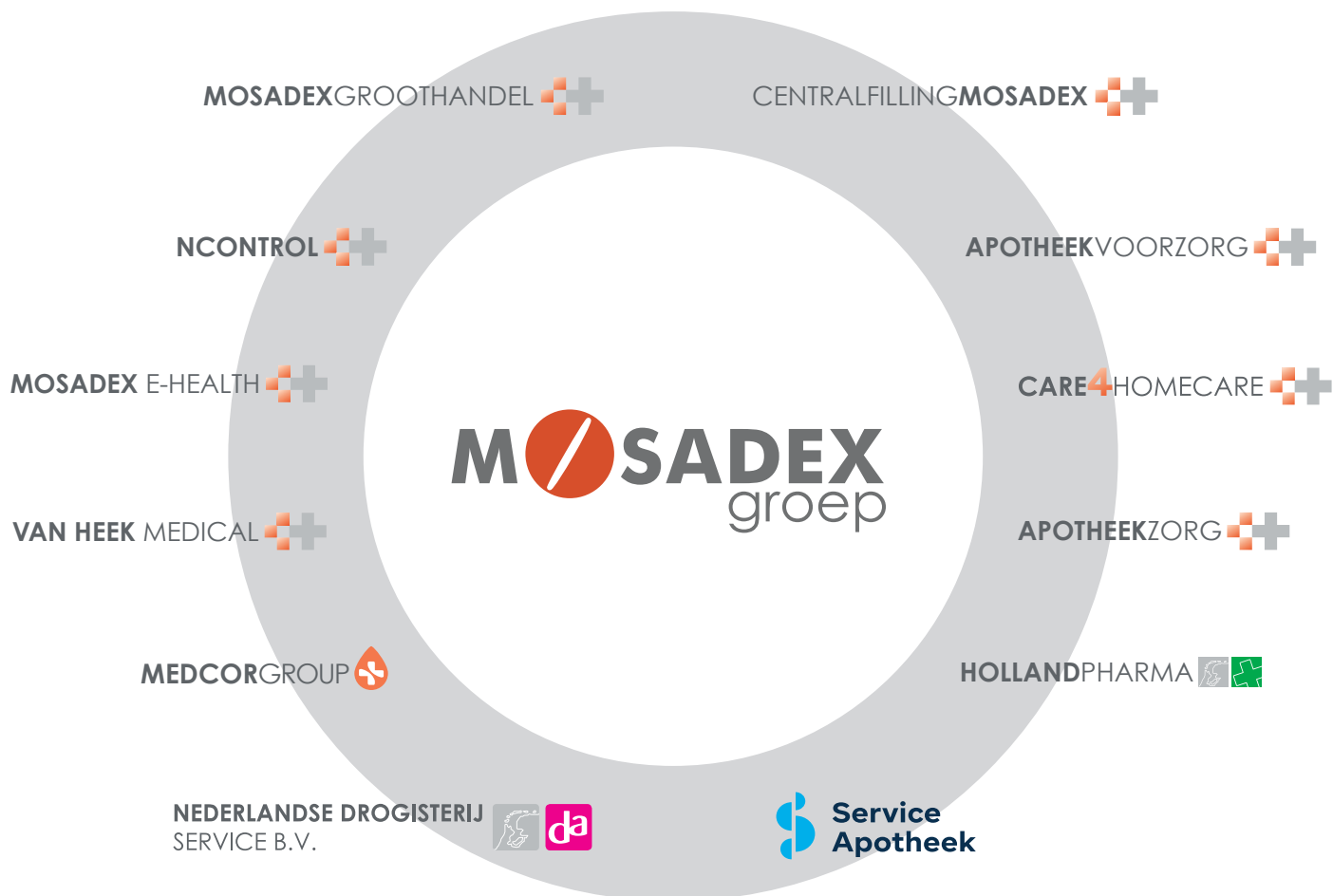
Kom je de volgende keer weer naar de Mosadex Experience?

56,6% Ik ben er zeker bij
38,9% Ik denk van wel
3,6% Ik denk van niet
0,8% Ik ben er zeker niet bij



Ik heb op de Mosadex Experience iets geleerd waar ik in mijn dagelijkse werk iets aan heb.

20,9% Helemaal mee eens
69,2% Mee eens
8,8% Mee oneens
1,2% Helemaal mee oneens



Mosadex Groep. Samen elke dag beter.