



# ***Jaarplan 2021 – 2022***

***Acdapha Groep***

*Alkmaar, juli 2021*

*Marianne Koopmans, teamleider kwaliteit*

## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Acdapha Groep</b> .....	<b>4</b>
1.1 Inleiding.....	4
1.2 Missie, visie en strategie .....	6
<b>2 Personeel en organisatie</b> .....	<b>8</b>
2.1 Arboloket.....	9
2.2 Competentieprofielen medewerkers hoofdkantoor .....	9
2.3 Renovatie apotheek Langedijk .....	10
2.4 Start gezondheidscentrum Elspeet .....	11
2.5 Nieuwe leverancier Central Filling .....	12
2.6 Efficiënt bezorgen .....	13
2.7 Omzetting AIS.....	14
2.8 Onderzoek medewerkerstevredenheid.....	14
<b>3 Facilitair management</b> .....	<b>15</b>
3.1 Nieuwe leverancier bedrijfskleding .....	15
3.2 Nieuwe leverancier ICT algemeen .....	16
3.3 Temperatuurloggers vernieuwen .....	16
3.4 Nieuwe bezorgauto Volendam.....	17
<b>4 Klanten</b> .....	<b>18</b>
4.1 Klanttevredenheidsonderzoek .....	19
4.2 Wachtijdmeting .....	20
4.3 Raadplegen Kijksluiter via QR code.....	21
4.4 Website vernieuwen .....	21
4.5 Plaatsing afhaalkluis .....	22
4.6 Ketenpartnertevredenheidsonderzoek .....	22
<b>5 Kwaliteitsmanagement</b> .....	<b>23</b>
5.1 HKZ-certificering behouden .....	23
5.2 Q-safe decentraal uitbreiden .....	24
5.3 Kwaliteitshandboek vernieuwen .....	24
<b>6 Farmaceutische zorg</b> .....	<b>25</b>
6.1 Implementatie nieuw zorgprogramma.....	25
6.2 Chronische medicatiebegeleiding continueren .....	26
6.3 Inhalatie instructie, controle juiste device, inhalatie trainingen (thuis)zorg .....	27
6.4 Apotheek op huisbezoek.....	28
6.5 Farmabuddy .....	29
6.6 Extra begeleiding diabetespatiënt .....	30
<b>Overzicht jaarplan Acdapha Groep 2021-2022</b> .....	<b>31</b>

## Voorwoord

*“Meegaan en aanpassen aan veranderende omstandigheden is een bestaansvoorwaarde. Alleen dan kunnen we onze missie en visie handen en voeten te geven”* (voorwoord jaarplan 2020-2021).

Juist in 2020 hebben we gezien dat dit van levensbelang is. Er zijn in dit jaar wereldwijd veel veranderingen geweest door de COVID-19 pandemie.

Ook voor de Acdapha Groep heeft dit gevolgen gehad. Veel van onze plannen zijn opgeschort of maar gedeeltelijk uitgevoerd. We hopen dat in de komende periode deze plannen alsnog kunnen worden gerealiseerd.

Daarnaast zijn er nieuwe ontwikkelingen op het gebied van samenwerking met onze ketenpartners, waar we op willen inspelen. Door zorg- en dienstverlening op elkaar af te stemmen kunnen we efficiënter werken. Daarmee zijn onze klanten en onze medewerkers beter geholpen.

In dit jaarplan presenteren we onze plannen en doelstellingen voor de periode van 2021 -2022.

Arend Bouma  
Directeur Acdapha Groep

# 1 Acdapha Groep

## 1.1 Inleiding

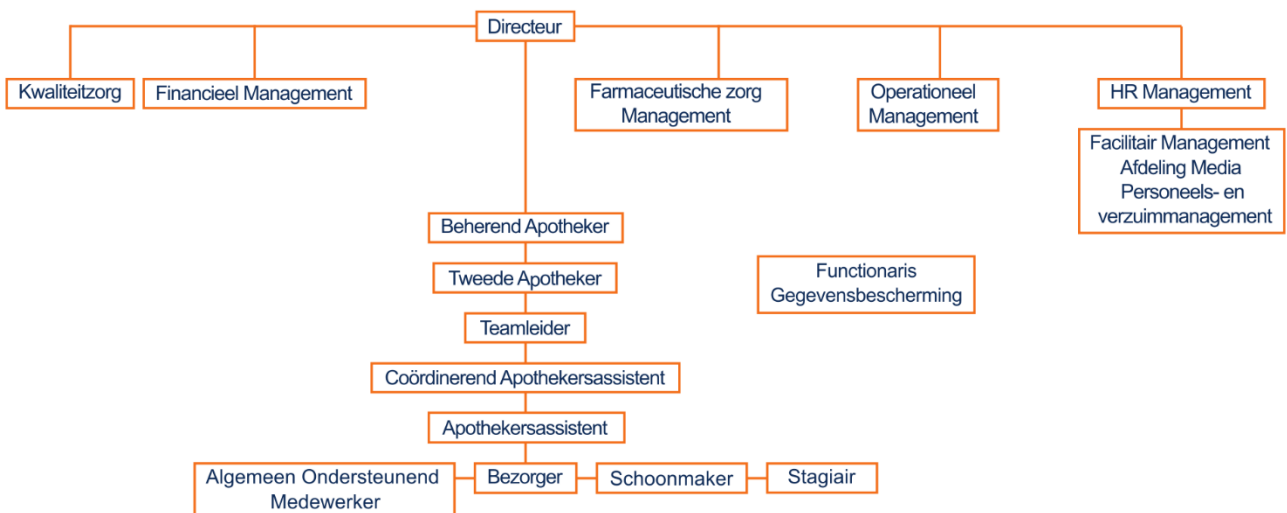
De Acdapha Groep is een collectief van 21 samenwerkende apotheken waar klantvriendelijkheid en farmaceutische expertise voorop staan. Door samen te werken en kennis te delen leveren de apotheken uit de Acdapha Groep op een efficiënte en kundige wijze de zorg die de cliënt nodig heeft, zonder hierbij het persoonlijke aspect van goede zorg uit het oog te verliezen.

De meeste apotheken van de Acdapha Groep zijn gelegen in Noord-Holland. Hiermee is de Acdapha Groep marktleider in dit gebied. Binnen onze groep zijn ruim 300 mensen (peildatum 30 juni 2021) werkzaam.

In onderstaand schema (figuur 1.1) wordt de structuur van onze organisatie weergegeven:

## Acdapha Groep 2020

Figuur 1.1: Organisatiestructuur van de Acdapha Groep (feb 2020)



### Noord-Holland

- 01 Acdapha Groep
- 02 Apotheek Elckerlyc
- 03 Apotheek De Mare
- 04 Apotheek Oudorp
- 05 Apotheek Huiswaard
- 06 Apotheek Eilandspolder
- 07 Apotheek De Groene Wijzend
- 08 Edamse Apotheek
- 09 Apotheek Volendam
- 10 Apotheek Saendelft
- 11 Apotheek Waterland-Oost
- 12 Apotheek Langedijk
- 13 Apotheek Uitgeest
- 14 De Loosdrechtse Apotheek
- 15 Apotheek Stede Broec
- 20 Apotheek Broekerveiling
- 22 Apotheek Rozeboom
- 23 Apotheek Daalmeer



### Overijssel

- 16 Apotheek De Veenhorst
- 21 Apotheek Hasselt



### Gelderland

- 17 Apotheek Apeldoorn-Zuid
- 19 Elspeetse Apotheek

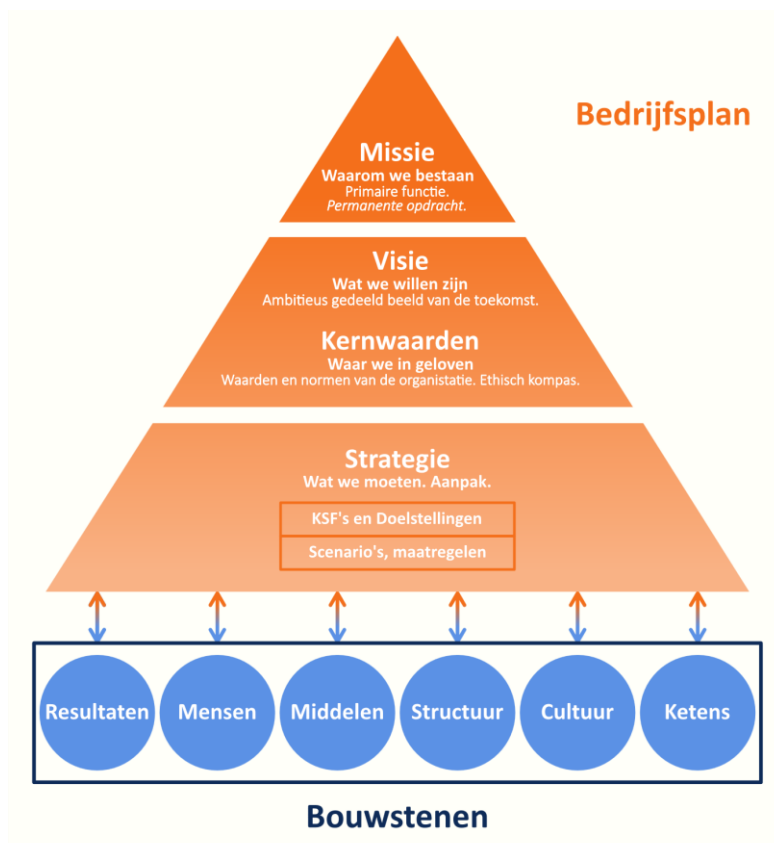


Figuur 1.2: Acdapha Apotheken (peildatum 1 juli 2021)

## 1.2 Missie, visie en strategie

Onze *missie* als Acdapha Groep is het leveren van kwalitatief goede farmaceutische zorg met aandacht voor de klant.

De apotheken binnen de Acdapha Groep delen allen de *visie* dat de beste apotheek er één is die een goede en effectieve bedrijfsvoering combineert met een grote nadruk op het belang van de cliënt. Volgens deze visie staat de relatie met de cliënt altijd centraal.



Figuur 1.3: Strategie piramide van Nieuwenhuis (Nieuwenhuis, M.A., The Art of Management (the-art.nl), ISBN-13: 978-90-806665-1-1, 2003-2010. *Kennis is er om te delen, niet om te bezitten.*)

Door de cliënt tevreden te stellen en te houden, ontstaat er een goede verstandsverhouding die in het voordeel van zowel de klant als de apotheek werkt. De tevredenheid van cliënten en die van werknemers gaat immers hand in hand.

Een ander belangrijk onderdeel van onze *strategie* is dat elke cliënt recht heeft op de juiste informatie. Voor ons is de apotheek niet alleen de plaats waar je recepten ophaalt, maar ook waar je wordt voorzien van respectvolle zorg, goede en bruikbare informatie en medicatiebegeleiding. Naast goede medicatiebewaking zorgen we ook voor medicatiebegeleiding bij eerste en tweede uitgifte. Regelmatig wordt er actief informatie aangeboden bij chronisch gebruik door middel van

o.a. een nieuwsbrief over een thema en/of aanvullende mondelinge toelichting. Er wordt samen met de cliënt gekeken of het lukt de geneesmiddelen te gebruiken zoals ze zijn voorgeschreven: is men therapietrouw? Daarnaast wordt op de achtergrond actief bewaakt of de gebruikte medicatie nog steeds passend is bij het ziektebeeld en bij de overige medicatie. Wij leveren ook hulpmiddelen en geven informatie hierover. Onze website is een betrouwbare bron van informatie over tal van medische onderwerpen.

Aangezien wij begrijpen dat onze cliënten gebaat zijn bij een snelle afhandeling aan de balie, trainen wij ons personeel om zo efficiënt mogelijk te werken. Hierdoor zijn de wachttijden in onze apotheken zo kort mogelijk. Naast deze efficiëntie aan de balie bieden wij cliënten de mogelijkheid om een uitgebreider advies te krijgen. Dit kan in de vorm van een medicatiegesprek of het bezoek van het spreekuur van de apotheker. Onze apotheken hebben hiervoor een speciale informatieruimte waar de cliënt met het oog op de privacy apart geholpen kan worden. Door goed personeel en een klantgerichte houding bieden wij de benodigde zorg op een manier die zowel voor de cliënt als voor de apotheek prettig is.

We kunnen deze doelen niet bereiken zonder gebruik te maken van goede medewerkers, van adequate middelen, sturing op resultaten, samenwerking met elkaar en met onze ketenpartners. Dit zijn de *bouwstenen* waarmee we onze organisatie vormgeven.

## 2 Personeel en organisatie

Op het hoofdkantoor van de Acdapha Groep is de afdeling personeel en organisatie gevestigd. Deze afdeling geeft vorm aan een cliënt gestuurde organisatie. De P&O afdeling ondersteunt hierin de apotheken op allerlei gebied. De P&O afdeling beheert de ca. 300 personeelsdossiers. Er is regelmatig overleg met de directie over het beleid binnen de organisatie en het afsluiten van de contracten.

Binnen de P&O afdeling zijn de volgende disciplines werkzaam:

- Human Resource management
- Facilitair management
- Media afdeling

De afdeling P&O ondersteunt de open communicatie in de organisatie. Dit komt tot uiting in onder meer de diverse overlegvormen, de nieuwsbrief voor personeel en klanten en de inbreng van medewerkers in het jaarlijks overleg (denktank).

Het functioneren van de medewerkers en het begeleiden van hun persoonlijke ontwikkeling en wensen wordt jaarlijks besproken door de behorend apotheker. De voortgang van deze POP-gesprekken wordt door de HR-afdeling bewaakt.

Binnen de Acdapha Groep is er scholingsbeleid opgesteld en wordt er jaarlijks scholing aangeboden op het gebied van farmaceutische onderwerpen (via CME-online), BHV en Vichy.

We stellen prijs op een goede werkomgeving en een prettige werksfeer. Periodiek wordt dit nagevraagd bij de medewerkers. Ook het ziekteverzuim kan een indicatie zijn van de werkomstandigheden.

In dit hoofdstuk worden de plannen op het gebied van Human Resource management, algemene bedrijfsvoering en de media afdeling gepresenteerd.





## 2.1 Arboloket

Na jarenlang een ziekteverzuim rond de 2,5% te hebben is dit percentage de afgelopen periode gestegen. De oorzaak hiervan heeft vaak geen relatie met de omstandigheden op de werkvloer. Vanuit de medewerkers (denktank) is voorgesteld om te kijken of de Acdapha Groep als werkgever meer aandacht kan geven aan preventie van verzuim. Verzuim voorkomen of beperken is voor zowel werknemer als werkgever beter. Het idee is een Arboloket op te stellen waar de werknemer voor allerlei zaken terecht kan. Er zal hier een nieuwe medewerker voor worden aangetrokken.

Naam	Arboloket
Doelstelling	Actieve begeleiding bij ziekteverzuim Preventieve maatregelen Ziekteverzuim <2,5%
Verantwoordelijk	HR-manager
Betrokkenen	Personeel en Verzuim consulent
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aanstellen nieuwe medewerker als Personeel en Verzuim consulent</li><li>• Inwerken nieuwe medewerker</li><li>• Arboloket instellen</li><li>• Ziekteverzuimcijfers 2019 opstellen</li><li>• Ziekteverzuimcijfers 2020 opstellen</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	Januari 2020 – Maart 2021

## 2.2 Competentieprofielen medewerkers hoofdkantoor

Op het hoofdkantoor zijn er de afgelopen tijd veranderingen geweest: directiewisseling, andere verdeling van taken en nieuwe medewerkers. Dit alles is een reden om de competentieprofielen van de medewerkers van het hoofdkantoor te actualiseren.

Naam	Competentieprofielen medewerkers hoofdkantoor
Doelstelling	Competentieprofielen medewerkers hoofdkantoor zijn opgesteld
Verantwoordelijk	HR-manager
Betrokkenen	Operationeel manager, Personeel en Verzuim consulent
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inventarisatie medewerkers hoofdkantoor</li><li>• Inventarisatie huidige functieomschrijvingen</li><li>• Competentieprofielen opstellen</li></ul>
Tijdslijn	Maart 2020 – December 2021

### 2.3 Renovatie apotheek Langedijk

In 2017 is er onverwacht uitbreiding geweest van een gezondheidscentrum in de gemeente Langedijk met een apotheek. Naar aanleiding hiervan heeft een van de artsen aangegeven graag met de Acdapha Groep samen te werken om het ruimtegebrek in de huisartsenpraktijk op te lossen. Apotheek Langedijk heeft de beschikking over ruimtes die een andere bestemming zouden kunnen krijgen. Daarom gaan we in gesprek met als doel een renovatie van apotheek Langedijk te realiseren en tegelijkertijd mee te werken aan het oplossen van de problemen van de huisartsen.

Naam	Renovatie apotheek Langedijk
Doelstelling	Realiseren renovatie apotheek Langedijk Faciliteren uitbreiding naburige artsenpraktijken
Verantwoordelijk	P&O
Betrokkenen	Facilitair manager, media afdeling, apotheker, huisartsen
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inventariseren behoefte</li><li>• Projectplan opstellen</li><li>• Uitbreiding realiseren</li><li>• In gebruik nemen</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	Juni 2017 – Mei 2022 (verlengd)

## 2.4 Start gezondheidscentrum Elspeet

Bij een aantal zorgverleners in Elspeet leeft de wens om beter samen te werken. De start van een gezondheidscentrum met meerdere zorgverleners (in ieder geval apotheek en huisartsenpraktijk) onder één dak is een manier om dit te realiseren. Een dergelijke gezamenlijke huisvesting is ook voor de klant gunstig.

Naam	Start gezondheidscentrum Elspeet
Doelstelling	Gezondheidscentrum Elspeet: <ul style="list-style-type: none"><li>- Realiseren gezondheidscentrum</li><li>- Tevreden ketenpartners</li><li>- Tevreden klanten</li><li>- Geneesmiddelvoorziening continue beschikbaar: stijging aantal klachten/fouten &lt; 10%</li></ul>
Verantwoordelijk	P&O
Betrokkenen	Apotheker, facilitair manager, media afdeling
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Projectplan opstellen</li><li>• Overleg met apotheker en andere zorgverleners</li><li>• Locatie zoeken</li><li>• Verhuizing apotheek</li><li>• Start in nieuwe locatie</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	Januari 2019 – Juli 2023

## 2.5 Nieuwe leverancier Central Filling regio Alkmaar

Binnen de Acdapha Groep werken we graag samen met onze ketenpartners.

In de regio Alkmaar heeft dit geleid tot de wens om samen met andere apotheken een nieuwe Central Filling leverancier te starten. Deze samenwerking kan ook leiden tot een minder afhankelijke positie van de huidige groothandel.

Naam	Nieuwe leverancier Central Filling regio Alkmaar
Doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>- Deelname aan nieuwe Central Filling apotheek door Acdapha onderzoeken en realiseren</li><li>- Geneesmiddelvoorziening via Central Filling verloopt goed: &lt; 5 klachten per maand totaal over deze leverancier (= niveau klachten over Central Filling 2020)</li></ul>
Verantwoordelijk	Directie en operationeel manager
Betrokkenen	Apotheker
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Projectplan opstellen</li><li>• Overleg andere apothekers en directie</li><li>• Controleren voortgang plannen nieuwe leverancier</li><li>• Communicatie met betreffende apothekers</li><li>• Pilot uitvoeren</li><li>• Project verder uitrollen</li><li>• Tussentijdse evaluatie, leveranciersbeoordeling</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	November 2020 – December 2022

## 2.6 Efficiënt bezorgen regio Alkmaar

In de regio Alkmaar is er veel overlap in het bezorggebied van de diverse apotheken. Door samen te werken met ketenpartners kan er efficiënter en goedkoper worden bezorgd.

Deze samenwerking kan leiden tot het oprichten van een centrale bezorgdienst waarbij samenwerking met de nieuwe leverancier Central Filling kan worden onderzocht.

Naam	Efficiënt bezorgen regio Alkmaar
Doelstelling	Opzetten gezamenlijke bezorgdienst: <ul style="list-style-type: none"><li>- Correcte bezorging geneesmiddelen, niveau minimaal op huidige niveau (&lt; 6 klachten per maand totaal)</li></ul>
Verantwoordelijk	Directie
Betrokkenen	HR-manager, apothekers, facilitair manager, bezorgers
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Projectplan opstellen</li><li>• Overleg met ketenpartners</li><li>• Overleg met bezorgers</li><li>• Pilot uitvoeren</li><li>• Project uitrollen</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	Mei 2021 – December 2022

## 2.7 Omzetting AIS

De Acdapha Groep apotheken maken op dit moment gebruik van CGM als apotheekinformatie systeem. Uit contacten met ketenpartners is gebleken dat op sommige locaties men niet tevreden hierover is. Er wordt verwacht dat er de samenwerking verbeterd kan worden als er gebruik gemaakt wordt van een ander AIS. Daarom is besloten om in die gevallen het AIS om te zetten naar Pharmacom.

Naam	Omzetting AIS
Doelstelling	Tevreden ketenpartner Farmaceutische dienstverlening wordt gecontinueerd: aantal kl/ft registraties niet hoger dan in zelfde periode jaar ervoor
Verantwoordelijk	Projectmanager
Betrokkenen	Apotheker, facilitair manager, directie
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Projectplan opstellen</li><li>• Overleg met apothekers</li><li>• Overleg met leverancier</li><li>• Nascholing regelen</li><li>• Omzetting op diverse locaties realiseren</li><li>• Navragen tevredenheid bij ketenpartner</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	Oktober 2020 – December 2021

## 2.8 Onderzoek medewerkerstevredenheid

De medewerkers van de Acdapha Groep vormen met elkaar het menselijk kapitaal van onze organisatie. Tevreden medewerkers zijn voor ons belangrijk.

Een keer per drie jaar wordt er een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. We peilen op die manier hoe onze werknemers het werken bij de Acdapha Groep ervaren. De uitkomsten kunnen worden gebruikt om de werkomstandigheden te optimaliseren.

Naam	Onderzoek medewerkerstevredenheid
Doelstelling	Inventariseren medewerkerstevredenheid: <ul style="list-style-type: none"><li>- 80% tevreden</li><li>- Knelpunten opsporen</li></ul>
Verantwoordelijk	HR-manager
Betrokkenen	Alle medewerkers Acdapha Groep
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Onderzoeksmethode vaststellen</li><li>• Onderzoek uitvoeren</li><li>• Rapporteren en evalueren</li></ul>
Tijdslijn	April 2022 – December 2022

### 3 Facilitair management

De apotheken worden terzijde gestaan door de facilitair manager. De facilitair manager regelt het huishouden van de Acdapha Groep. Hij zorgt dat elk personeelslid alle diensten en middelen (faciliteiten) tot zijn beschikking heeft om zijn werk goed en veilig te kunnen doen.

De volgende doelstellingen staan voor 2019-2020 op de planning

#### 3.1 Nieuwe leverancier bedrijfskleding

De afgelopen jaren hebben we tot volle tevredenheid samengewerkt met Embron, onze leverancier van bedrijfskleding. Helaas wordt deze samenwerking nu beëindigd. We moeten op zoek naar een nieuwe leverancier.

Naam	Nieuwe leverancier bedrijfskleding
Doelstelling	Contract afsluiten met geschikte leverancier Nieuwe bedrijfskleding in alle Acdapha apotheken
Verantwoordelijk	Monique Bosma
Betrokkenen	Facilitair manager, Personeel en Verzuim consulent
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Opstellen wensen m.b.t. nieuwe leverancier</li><li>• Leveranciers vergelijken</li><li>• Contract opstellen</li><li>• Apotheken voorzien van bedrijfskleding, oude kleding innemen</li><li>• Evaluatie/ Leveranciersbeoordeling</li></ul>
Tijdslijn	April 2020 – Juni 2021

### 3.2 Nieuwe leverancier ICT algemeen

Op het gebied van ICT hebben we geruime tijd gebruik gemaakt van ondersteuning door CT-support. Door omstandigheden zijn we genoodzaakt om te kijken of we op een andere manier deze ondersteuning kunnen regelen.

Naam	Nieuwe leverancier ICT algemeen
Doelstelling	Ondersteuning op ICT gebied Contract met leverancier
Verantwoordelijk	Directie
Betrokkenen	Facilitair manager, Media afdeling
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inventariseren eisen</li><li>• Leveranciers vergelijken</li><li>• Contract opstellen</li><li>• Evaluatie/ Leveranciersbeoordeling</li></ul>
Tijdslijn	April 2020 – Juni 2021

### 3.3 Temperatuurloggers vernieuwen

Medicatie moet op de juiste manier bewaard worden. Om vast stellen dat dit het geval is en om dit goed te registreren wordt gebruik gemaakt van temperatuurloggers. Het gebruik van de huidige loggers kost relatief veel tijd. Het is mogelijk om loggers automatisch te laten uitlezen en de resultaten elektronisch vast te leggen. In het verleden is hier al onderzoek naar gedaan. Er zal worden gekeken of de kosten voor een dergelijk systeem aanvaardbaar zijn.

Naam	Temperatuurloggers vernieuwen
Doelstelling	Aanschaf kwalitatief goede loggers tegen een goede prijs Doorlopend beschikbaar zijn van loggegevens Elektronische registratie, tijdige alarmering bij afwijkingen
Verantwoordelijk	Facilitair manager
Betrokkenen	Directie, apothekers
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zoeken geschikte logger</li><li>• Pilot in apotheek</li><li>• Onderhandelen over kosten</li><li>• Nieuwe loggers implementeren</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	Januari 2020 – December 2021



### 3.4 Nieuwe bezorgauto Volendam

Bezorgauto's worden intensief gebruikt. Om deze dienstverlening goed en veilig te kunnen uitvoeren is het belangrijk om bezorgauto's tijdig te vervangen. In 2021 zal de bezorgauto van Apotheek Volendam worden vervangen.

Naam	Nieuwe bezorgauto Volendam
Doelstelling	Waarborgen veiligheid medewerkers Bezorgdienst continueren
Verantwoordelijk	Facilitair manager
Betrokkenen	Directie, media afdeling, apotheker, bezorger
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inventarisatie eisen/ wensen</li><li>• Goedkeuring directie</li><li>• Overleg met leverancier</li><li>• Levering auto</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	Augustus 2021 – December 2021

## 4 Klanten

De klant is diegene waarom het allemaal draait in de zorgverlening. De verschillende disciplines staan als het ware om de zorgvrager heen. Ze werken samen om zo goed mogelijk de gevraagde zorg te verschaffen.

Een tevreden en goed geïnformeerde klant is voor de Acdapha Groep erg belangrijk. Daartoe meten wij de wachttijden en voeren klanttevredenheidsonderzoek uit. In alle Acdapha apotheken is een vast spreekuur door de apotheker ingesteld.



Fig. 4.1: De patiënt centraal binnen de eerstelijnszorg (uit: Kwaliteitsrapport De apotheker de wijk in, september 2014, KNMP)

#### 4.1 Klanttevredenheidsonderzoek

Door het jaarlijks laten uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek meten we hoe de klanten onze werkwijze beoordelen. Een dergelijk onderzoek levert waardevolle informatie en verbeterpunten op.

De mening van de klant is voor ons belangrijk. We streven naar een uitkomst waarbij de resultaten op het landelijk gemiddelde niveau liggen.

Naam	Klanttevredenheidsonderzoek
Doelstelling	Tevreden klanten (patiënten en zorgverzekeraar) afgemeten aan de uitkomst van het klanttevredenheidsonderzoek Te behalen resultaten: <ul style="list-style-type: none"><li>- Algemeen rapportcijfer: 8</li><li>- Aanbeveling NPS &gt; 30%</li></ul>
Verantwoordelijk	Apotheker
Betrokkenen	Manager FZ, apotheekmedewerkers
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afsluiten contract 2022</li><li>• Jaarlijks onderzoek uitvoeren</li><li>• Begeleiden voortgang door teamleider FPZ</li><li>• Evalueren resultaten</li></ul>
Tijdslijn	Oktober 2021 – September 2022

## 4.2 Wachtijdmeting

Uit vorige klanttevredenheidsonderzoeken blijkt, dat de wachttijd voor de klant belangrijk is. Een korte wachttijd leidt tot een tevreden klant.

Binnen de Acdapha Groep is afgesproken dat de aanspreektijd kleiner of gelijk aan 1 minuut is. De wachttijd wordt door de medewerker van het hoofdkantoor zonder vooraankondiging gemeten als er geen wachttijdregistratiesysteem aanwezig is.

Voor het managementteam is de wachttijd een goede indicator voor een efficiënte bedrijfsvoering.

Naam	Wachtijdmeting
Doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aanspreektijd: maximaal 1 minuut</li><li>- Totale verblijftijd: maximaal 5 minuten</li></ul>
Verantwoordelijk	Media afdeling
Betrokkenen	Apotheker, apotheekteam
Ondersteuning	P&O afdeling
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Continueren efficiënte werkwijze aan de balie</li><li>• Zorgvragers zo snel mogelijk aanspreken na binnenkomst en tijdsindicatie geven</li><li>• Wachtijdmetingen</li><li>• Evalueren resultaten</li></ul>
Tijdslijn	Augustus 2021 – December 2022

#### 4.3 Raadplegen Kijksluiter via QR code

Kijksluiter is een bibliotheek met ca.7000 videoanimaties, waarin de belangrijkste informatie uit de bijsluiters van een medicijn in spreektaal wordt uitgelegd. De informatie is in een aantal talen beschikbaar.

Deze informatie is beschikbaar voor onze klanten als extra informatiebron bij eerste uitgifte van medicatie. Een link naar deze informatie zal worden doorgegeven in de vorm van een QR code. Dit project is een initiatief dat wordt ondersteund door meerdere zorgverzekeraars.

Naam	Raadplegen Kijksluiter via QR code
Doelstelling	Raadplegen via QR code: <ul style="list-style-type: none"><li>- Afdrukbaarheid QR code bij alle Acdapha apotheken gerealiseerd</li></ul>
Verantwoordelijk	Manager FZ
Betrokkenen	Apotheker, CGM
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contact met Kijksluiter over implementatie</li><li>• Contact met CGM over implementatie</li><li>• Apotheken informeren over werkwijze en implementatie</li><li>• Tussentijdse evaluatie</li><li>• Evaluatie</li></ul>
Tijdslijn	Januari 2021 – December 2021

#### 4.4 Website vernieuwen

Door de toename van het gebruik van tablets en smartphones dient de website te worden voorzien van een verbeterd en vernieuwd webdesign.

Naam	Website vernieuwen
Doelstelling	Platform hulpmiddelen: <ul style="list-style-type: none"><li>- Ontwikkelen van vernieuwd en responsive webdesign</li></ul>
Verantwoordelijk	Media Afdeling
Betrokkenen	Reclame bureau NU, Pharmeon
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contact met bureau NU over concept</li><li>• Ontwikkelen vernieuwd webdesign</li><li>• Website online zetten</li><li>• Evaluatie</li></ul>
Tijdslijn	September 2020 – Januari 2022

#### 4.5 Plaatsing afhaalkluis

Door gebruik te maken van een afhaalkluis is het voor de klant mogelijk om buiten openingstijden medicatie af te halen. Op een aantal locaties zal de huidige afhaalkluis worden vervangen. En op drie locaties zal een nieuwe kluis worden geplaatst. Hiermee willen we ook aan onze contract verplichting met de zorgverzekeraar voldoen.

Naam	Plaatsing afhaalkluis
Doelstelling	Plaatsing of vervanging van afhaalkluis op vijf locaties Voldoen aan contract verplichting verzekeraar
Verantwoordelijk	Facilitair manager
Betrokkenen	Directie, apotheker
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contract met zorgverzekeraar afsluiten</li><li>• Overleg met leverancier(s)</li><li>• Aanschaf en plaatsing afhaalkluis</li><li>• Evaluatie</li></ul>
Tijdslijn	Februari 2021 – Maart 2022

#### 4.6 Ketenpartnertevredenheidsonderzoek

Als Acdapha Groep streven we naar tevreden klanten. Daarom onderzoeken eenmaal per drie jaar de mate van tevredenheid van onze ketenpartners.

Naam	Ketenpartnertevredenheidsonderzoek
Doelstelling	Tevreden klant/ketenpartner: <ul style="list-style-type: none"><li>- Algemeen rapportcijfer <math>\geq 8</math></li><li>- Minimale respons van 4 ketenpartners per apotheek</li></ul>
Verantwoordelijk	Teamleider kwaliteit
Betrokkenen	Apothekers, operationeel manager
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vragenlijst ontwikkelen en vorm bepalen</li><li>• Communicatie met apothekers</li><li>• Onderzoek uitvoeren</li><li>• Gegevens verwerken en registreren</li><li>• Evaluatie</li></ul>
Tijdslijn	Maart 2022 – November 2022

## 5 Kwaliteitsmanagement

Kwaliteit staat bij de Acdapha Groep hoog in het vaandel.

De Acdapha Groep voldoet aan de HKZ-norm 2015. Er wordt gestreefd om de kwaliteit van de farmaceutische zorg steeds te verbeteren en de kennis op peil te houden. Dit gebeurt onder andere door middel van scholing in het Acdapha Groep opleidingscentrum in Blokker, veelvuldig overleg binnen de kwaliteitswerkgroep en intern overleg binnen de Acdapha Groep apotheken. Door middel van interne en externe audits wordt het kwaliteitssysteem gedurende het jaar getoetst.

Het kwaliteitshandboek is digitaal te raadplegen via Q-link, een webapplicatie voor het beheer van het kwaliteitshandboek.

Vaste onderdelen van het kwaliteitsmanagementsysteem worden jaarlijks beoordeeld in en gerapporteerd in de managementreview.

De Acdapha Groep realiseert zich tevens dat audits alleen niet voldoende zijn om voortdurende verbetering te bewerkstelligen. De kwaliteitsapotheker van de P&O afdeling blijft samen met de kwaliteitswerkgroep sturing geven aan het algehele kwaliteitsbeleid binnen de Acdapha Groep.

### 5.1 HKZ-certificering behouden

De Acdapha Groep is HKZ (2015) gecertificeerd met een multisite certificaat. We willen graag aan deze norm blijven voldoen. Hiertoe worden interne audits en metingen uitgevoerd. In 2020 zal een nieuwe certificeringsaudit worden uitgevoerd.

Naam	Continueren HKZ-certificering
Doelstelling	HKZ-certificaat volgens norm september 2015 behouden
Verantwoordelijk	Apotheker
Betrokkenen	Teamleider kwaliteit, kwaliteitsassistenten
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registreren afwijkingen</li><li>• Uitvoering metingen</li><li>• Interne toetsingen</li><li>• Werkend kwaliteitsmanagement systeem</li><li>• Externe toetsing</li><li>• Verslaglegging en evaluatie</li></ul>
Tijdslijn	Februari 2020 – Mei 2021

## 5.2 Q-safe decentraal uitbreiden

Na de start van Q-safe decentraal zal gekeken worden welke processen op deze manier bekeken en genoteerd kunnen worden.

Naam	Q-safe decentraal uitbreiden
Doelstelling	Toevoegen twee nieuwe processen in Q-safe decentraal
Verantwoordelijk	Teamleider kwaliteit
Betrokkenen	KWGA, apotheker, kwaliteitsassistenten
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Overleg met KWGA</li><li>• Keuze processen</li><li>• Opstellen processtappen</li><li>• Apothekers informeren</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	November 2020 – Juli 2021

## 5.3 Kwaliteitshandboek vernieuwen

De basis van het huidige kwaliteitshandboek is in 2012 gelegd. De HKZ norm is ondertussen een aantal keren aangepast.

We willen de opzet van het handboek vernieuwen en de indeling optimaliseren. De processen zullen zoveel mogelijk in stroomschema's worden weergegeven.

Naam	Kwaliteitshandboek vernieuwen
Doelstelling	Voldoen aan HKZ norm Indeling optimaliseren Processen in stroomschema's
Verantwoordelijk	Teamleider kwaliteit
Betrokkenen	KWGA, LENS, apothekers
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Overleg met werkgroep (KWGA)</li><li>• Overleg met directie</li><li>• Contact met leverancier</li><li>• Communicatie met apothekers</li><li>• Start vernieuwing</li><li>• Implementeren nieuwe handboek</li><li>• Evaluatie</li></ul>
Tijdslijn	Januari 2021 – Mei 2022



## 6 Farmaceutische zorg

Op het hoofdkantoor van de Acdapha Groep ondersteunt de manager farmaceutische zorg (FZ) de apotheken in een extern gerichte houding naar de zorgvrager. Op deze manier worden projecten op dit gebied ondersteund en worden risico's op patiëntniveau gesignaleerd en beheersbaar gemaakt.

### 6.1 Implementatie nieuw zorgprogramma

Sinds 2017 wordt er gewerkt met Nexus. Dit is een zorgprogramma dat de apotheken van de Acdapha Groep ondersteunt bij het in kaart brengen van en minimaliseren van risico's op patiëntniveau. Het contract met Nexus is opgezegd en loopt voor bepaalde verzekeringen door tot begin 2021. Dit betekent dat er met een ander zorgprogramma gewerkt moet gaan worden.

Naam	Implementatie nieuw zorgprogramma
Doelstelling	Nieuw zorgprogramma zoeken en introduceren: <ul style="list-style-type: none"><li>- 90% MFB's zijn afgehandeld (volgens eis van verzekeraar)</li></ul>
Verantwoordelijk	Apotheker
Betrokkenen	Manager FZ
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nieuwe leverancier zoeken</li><li>• Nieuw programma testen</li><li>• Nieuwe werkwijze introduceren bij apothekers</li><li>• Duidelijk maken voor welke verzekeraar op welke manier moet worden gewerkt</li><li>• Werken met Nexus continueren voor die verzekeraars waar dat nog voor nodig is</li><li>• Voortgangsrapportages</li><li>• Evalueren gebruik</li><li>• Evalueren uitkomsten</li></ul>
Tijdslijn	December 2019 – Juni 2021

## 6.2 Chronische medicatiebegeleiding continueren

Veel geneesmiddelen worden langdurig gebruikt. Regelmatig wordt nagevraagd of alles goed gaat met dit gebruik. We willen deze groep patiënten graag ondersteunen in het doelmatig gebruik van hun middelen door extra informatie te verstrekken. Dit doen we door een aantal keren per jaar een bepaald thema uit te lichten. Deze werkwijze willen we continueren.

Naam	Chronische medicatiebegeleiding continueren
Doelstelling	Ondersteunen chronische medicatiebegeleiding <ul style="list-style-type: none"><li>- Twee thema's per jaar vaststellen</li><li>- Per thema een nieuwsbrief patiënt opstellen en verstrekken</li><li>- Per thema kennis apothekersassistent kort op peil gebracht door nieuwsbrief</li></ul>
Verantwoordelijk	Apotheker
Betrokkenen	Manager FZ
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan bespreken in werkgroep FZ</li><li>• Format vaststellen</li><li>• Thema's vaststellen</li><li>• Nieuwsbrieven opstellen en verspreiden</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	Januari 2021 – Januari 2022

### 6.3 Inhalatie instructie, controle juiste device, inhalatie trainingen (thuis)zorg

Vanuit de zorgverzekering wordt gestimuleerd om patiënten die niet therapietrouw zijn en/of meerdere stookkuren per jaar nodig hebben, te controleren op het gebruik van het device en eventueel in overleg met behandelaar om te zetten naar ander device (makkelijker in gebruik of minder weerstand). Daarnaast is een eenduidige inhalatie instructie noodzakelijk om de patiënt op een juiste manier te instrueren. Deze vorm van medicatiebegeleiding willen we ondersteunen door een training.

Naam	Inhalatie instructie, controle juiste device, inhalatie trainingen (thuis)zorg
Doelstelling	Eenduidige inhalatie instructie, controle gebruik juiste device, Inhalatietraining aanbieden voor (thuis) zorg
Verantwoordelijk	Apotheker
Betrokkenen	Manager FZ, wijkzorg, apotheekteam
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Scholing inhalatietechniek apotheekteam (eens per 2 jaar)</li><li>• Project Astma/COPD opstarten vanuit de Zorgstraat</li><li>• Contact tussen thuiszorgorganisatie en apotheek leggen</li><li>• Inventariseren behoefte</li><li>• Evaluatie</li></ul>
Tijdslijn	Nov 2019 – December 2022 (verlengd)

#### 6.4 Apotheek op huisbezoek

Apotheek Stede Broec heeft in 2019 op verzoek van ZZWW (Zorg zoals de West-Fries het wil) onderzoek gedaan naar het medicatiegebruik van mensen na ontslag uit het ziekenhuis.

Bij de meerderheid van de bezoeken zijn fouten of bijzonderheden geconstateerd. Een aantal ziekenhuisopnames is voorkomen. Deze interventies hebben de medicatieveiligheid vergroot en kosten bespaard. De patiënten geven aan dat hun kwaliteit van leven is verbeterd. Er zal worden gekeken of dit project uitvoerbaar is voor andere Acdapha apotheken. In de eerste plaats zal de bekostiging geregeld moeten worden. Daarna wordt bepaald welke apotheken dit project gaan uitvoeren en op welke manier.

Naam	De apotheek op huisbezoek
Doelstelling	Regelen bekostiging van het project Uitvoeren huisbezoek door apotheek: <ul style="list-style-type: none"><li>- Inventariseren problemen bij medicatiegebruik na ontslag</li><li>- Optimaliseren medicatiegebruik</li><li>- Verbetering kwaliteit van leven</li></ul>
Verantwoordelijk	Apotheker
Betrokkenen	Manager FZ, directie
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contact met zorgverzekeraars omtrent bekostiging</li><li>• Inventariseren welke apotheken meedoen</li><li>• Project opzetten, starten en uitvoeren</li><li>• Resultaten delen</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	Januari 2020 – December 2022 (verlengd)

## 6.5 Farmabuddy

In vijf Acdapha apotheken is het Farmabuddy project van start gegaan. Hierbij wordt intensieve farmaceutische zorg verleend aan een patiënt met complexe zorg door een vaste assistente (buddy). Deze farmabuddy kan zich specialiseren in dit type zorg en is een vertrouwd aanspreekpunt voor de patiënt en/of de mantelzorgers. Aan dit project is ook een scholingstraject gekoppeld. We willen kijken of dit project door tenminste vijf andere Acdapha apotheken kan worden opgepakt. De kennis die binnen de organisatie aanwezig is zal worden gebruikt om in eigen beheer een scholing/ training op te zetten en te geven.

Naam	Farmabuddy
Doelstelling	Scholing/ training in eigen beheer ontwikkelen Start project bij minimaal vijf Acdapha apotheken, inclusief scholing/ training Verlenen van intensieve farmaceutische zorg bij minimaal 4 complexe patiënten door minimaal 1 farmabuddy per apotheek
Verantwoordelijk	Apotheker
Betrokkenen	Manager FZ, apotheekteam, huisarts, thuiszorg
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Onderzoeken mogelijkheden realisatie project</li><li>• Ontwikkelen scholing/ training in eigen beheer</li><li>• Zoeken deelnemende apotheken</li><li>• Geven van scholing/ training</li><li>• Team en ketenpartners informeren</li><li>• Patiënten includeren</li><li>• Intensieve zorg verlenen</li><li>• Evaluatie</li></ul>
Tijdslijn	September 2020 – Mei 2023 (verlengd)

## 6.6 Extra begeleiding diabetespatiënt

Vanuit het invullen van de kwaliteitsindicatoren IGJ komt naar voren, dat extra begeleiding van diabetespatiënten gewenst is. Met het vervallen van de contracten voor diabetes hulpmiddelen is deze zorg minder intensief geworden. Het is goed te kijken of er bij bepaalde contactmomenten in de apotheek extra begeleiding kan worden aangeboden.

Naam	Extra begeleiding diabetespatiënt
Doelstelling	Ontwikkelen geven extra informatie bij start diabetes medicatie
Verantwoordelijk	Apotheker
Betrokkenen	Manager FZ, apotheekteam
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie opstellen over diabetes passend bij start van medicatie bij diabetes</li><li>• Doel en opzet plan communiceren naar de apothekers</li><li>• Extra begeleiding geven</li><li>• Evaluatie</li></ul>
Tijdslijn	September 2020 – Juli 2021

## Overzicht jaarplan Acdapha Groep 2021-2022

Categorie	Omschrijving	Doelstelling	Tijdspad
<b>Personeel en organisatie</b>			
HR management	Arboloket	Ziekteverzuim <2,5%	Jan 2020 – Mrt 2021
HR management	Competentieprofielen medewerkers hoofdkantoor	Competentieprofielen voor medewerkers hoofdkantoor opgesteld	Mrt 2020 – Dec 2021
Algemene bedrijfsvoering/ stakeholders	Renovatie apotheek Langedijk	Realiseren renovatie apotheek Langedijk Faciliteren uitbreiding naburige artspraktijken	Juni 2017 – Mei 2022
Algemene bedrijfsvoering/ management	Start gezondheidscentrum Elspeet	Samenwerking met andere zorgverleners Verhuizing van apotheek Geneesmiddelvoorziening continue beschikbaar: stijging aantal klachten/ fouten < 10%	Jan 2019 – Juli 2023
Algemene bedrijfsvoering/ management/ samenwerking	Nieuwe leverancier Central Filling regio Alkmaar	Opzetten Central Filling apotheek i.s.m. ketenpartners Omzetting naar nieuwe leverancier Central Filling apotheken regio Alkmaar	Nov 2020 – Dec 2022
Algemene bedrijfsvoering/ management/ samenwerking	Efficiënt bezorgen regio Alkmaar	Realiseren bezorgdienst samen met ketenpartners Verlagen kosten bezorgen	Mei 2021 – Dec 2022
Algemene bedrijfsvoering/ management/ samenwerking	Omzetting AIS	Tevreden ketenpartners Farmaceutische zorg op gelijk niveau: kl/ft registraties niet gestegen	Okt 2020 – Dec 2021
HR management	Onderzoek medewerkerstevredenheid	Peilen tevredenheid werknemers (streven 8) Knelpunten opsporen	April 2022 – Dec 2022

<b>Facilitair management</b>			
Algemene bedrijfsvoering/ bedrijfsmiddelen	Nieuwe leverancier bedrijfskleding	Contract leverancier bedrijfskleding Bedrijfskleding apotheken vernieuwen	Apr 2020 – Juni 2021
Algemene bedrijfsvoering/ bedrijfsmiddelen	Nieuwe leverancier ICT algemeen	Contract leverancier ICT	Apr 2020 – Juni 2021
Algemene bedrijfsvoering/ bedrijfsmiddelen	Temperatuurloggers vernieuwen	Registratie temperatuurloggers efficiënter: Gegevens doorlopend beschikbaar	Jan 2020 – Dec 2021
Algemene bedrijfsvoering/ bedrijfsmiddelen	Nieuwe bezorgauto Volendam	Inventarisatie eisen/wensen Contact met leverancier Levering auto	Aug 2021 – Dec 2021



<b>Klanten</b>			
Tevreden klant	Klant tevredenheidsonderzoek	Algemeen rapportcijfer: 8 Aanbeveling NPS: >30%	Okt 2021 – Sept 2022
Tevreden klant	Wachttijdmeting	Aanspreektijd max 1 minuut Totale verblijftijd max 5 min.	Aug 2021 – Dec 2022
Informatie voorziening / tevreden klant	Raadplegen Kijksluiter via QR code	Mogelijkheid afdrukken QR code realiseren Implementeren gebruik	Jan 2021 – Dec 2021
Informatie voorziening / tevreden klant	Website vernieuwen	Verbeteren dienstverlening door: -implementatie van responsive webdesign	Sept 2020 – Jan 2022
Algemene bedrijfsvoering/ tevreden klant	Plaatsing afhaalkluis	Voldoen aan contract verplichting verzekeraar Plaatsing nieuwe kluis of vervangen huidige kluis op vijf locaties	Feb 2021 – Maart 2022
Tevreden klant	Ketenpartnertevredenheids-onderzoek	Uitvoeren onderzoek Alg rapportcijfer $\geq 8$ , $n \geq 4$	Maart 2022 – Nov 2022

<b>Kwaliteitsmanagement</b>			
Kwaliteitssysteem	HKZ-certificering behouden	HKZ 2015 certificaat behouden	Feb 2020 – Mei 2021
Kwaliteitssysteem, Risico inventarisatie	Q-safe decentraal uitbreiden	Toevoegen 2 nieuwe processen in Qsafe decentraal	Nov 2020 – Juli 2021
Kwaliteitssysteem	Kwaliteitshandboek vernieuwen	Opzet handboek in Qlink herzien Indeling optimaliseren	Jan 2021 – Mei 2022

<b>Farmaceutische zorg</b>			
Doelmatig gebruik/ medicatie begeleiding	Implementatie nieuw zorgprogramma	90% MFB's afgehandeld (vlg. eis verzekering)	Dec 2019 – Juni 2021
Doelmatig gebruik/ medicatie begeleiding	Chronische medicatiebegeleiding continueren	Twee thema's per jaar vaststellen Per thema een nieuwsbrief patiënt opstellen en verstrekken Per thema kennis apothekersassistent kort op peil gebracht door nieuwsbrief	Jan 2021 – Jan 2022
Doelmatig gebruik/ samenwerking stakeholder	Inhalatie instructie, controle juiste device, inhalatie trainingen (thuis)zorg	Eenduidige inhalatie instructie, controle gebruik juiste device, Inhalatietraining aanbieden voor (thuis) zorg	Nov 2019 – Dec 2022
Doelmatig gebruik/ patiëntveiligheid	Apotheek op huisbezoek	Regelen bekostiging Inventariseren problemen bij medicatiegebruik na ontslag Optimaliseren medicatiegebruik	Jan 2020 – Dec 2022
Tevreden klant/ medicatie begeleiding	Farmabuddy	Werken met een farmabuddy in 5 of apotheken: geven van intensieve (farmaceutische) zorg door tenminste 1 buddy aan tenminste 4 complexe patiënten Scholing in eigen beheer	Sept 2020 – Mei 2023
Categorale zorg/ medicatie begeleiding	Extra begeleiding diabetespatiënt	Ontwikkelen geven van extra informatie bij start diabetes medicatie	Sept 2020 – Juli 2021