



# *Op weg naar een bestendige toekomst*

## ***Acdapha Groep Jaarverslag 2020***

*Alkmaar, juli 2021*

*Marianne Koopmans, teamleider kwaliteit*

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
1 Acdapha Groep .....	4
1.1 Inleiding .....	4
1.2 Missie, visie en strategie .....	6
1.3 Samenwerking intern .....	7
1.4 Samenwerking extern .....	8
2 Personeel en organisatie .....	9
2.1 Arboloket .....	10
2.2 Competentieprofielen medewerkers hoofdkantoor .....	11
2.3 Ondersteuning directie .....	12
2.4 Renovatie apotheek Langedijk .....	13
2.5 Start gezondheidscentrum Elspeet .....	14
2.6 Digitaal verwerken inkomende facturen .....	15
2.7 Preventieve maatregelen t.b.v. bestrijding COVID-19 .....	16
3 Facilitair management .....	18
3.1 Arbo RI & E (ver)nieuw(d)e locaties .....	18
3.2 Nieuwe leverancier bedrijfskleding .....	19
3.3 Nieuwe leverancier ICT algemeen .....	20
3.4 Temperatuurloggers vernieuwen .....	20
4 Klanten .....	22
4.1 Klanttevredenheidsonderzoek .....	23
4.2 Wachtijdmeting .....	24
4.3 Optimaliseren gebruik Viridis .....	25
4.4 Kijksluiter .....	26
4.5 Mystery Guest onderzoek herstarten .....	27
4.6 Ontwikkeling platform hulpmiddelen .....	28
4.7 Website vernieuwen .....	29
5 Kwaliteitsmanagement .....	30
5.1 HKZ-certificering behouden .....	30
5.2 Invoeren Wabvpz .....	31
5.3 Q-safe decentraal uitbreiden .....	32
6 Farmaceutische zorg .....	33
6.1 Implementatie nieuw zorgprogramma .....	33
6.2 Chronische medicatiebegeleiding continueren .....	34
6.3 Inhalatie instructie, controle juiste device, inhalatie trainingen (thuis)zorg .....	36
6.4 Apotheek op huisbezoek .....	37
6.5 Farmabuddy .....	38
6.6 Extra begeleiding diabetespatiënt .....	39
Overzicht jaarplan Acadapha Groep 2021-2022 .....	40

## Inleiding

Het jaar 2020 is een heel bijzonder jaar geweest. De uitbraak van de COVID-19 pandemie heeft grote invloed gehad op de werkwijze binnen de Acdapha Groep. Het continueren van de farmaceutische zorg is het belangrijkste speerpunt geweest binnen de organisatie. Hierbij heeft, in lijn met onze missie en visie, het belang van onze klanten en onze medewerkers steeds voorop gestaan.

In het jaarplan 2020-2021 *“Op weg naar een bestendige toekomst”* heeft u kunnen lezen hoe we onze missie en visie vorm willen geven. In dit jaarverslag 2020 van de Acdapha Groep wordt zichtbaar welke activiteiten we hebben uitgevoerd op verschillende gebieden. Plannen die we soms door de pandemie niet goed hebben kunnen uitvoeren, aangepast zijn of ondanks alles toch hebben kunnen realiseren.

Om te beginnen maakt u kennis met de Acdapha Groep en haar missie, visie en strategie. In de volgende hoofdstukken wordt een kort verslag gedaan van de uitgevoerde plannen, behaalde resultaten en mogelijke verbeterpunten op het gebied van Personeel en Organisatie en van het Facilitair management.

Het belang van de klant is voor ons een groot goed. In hoofdstuk 4 kunt u lezen hoe we door middel van diverse onderzoeken proberen in te spelen op de verwachtingen van de klant. Op welke manier we aan het behouden van een goede kwaliteit van onze zorg werken leest u in hoofdstuk 5. Kwaliteit van zorg komt ook tot uiting in de diverse onderdelen van Farmaceutische Patiëntenzorg zoals beschreven is in hoofdstuk 6.

Deze verslaglegging van onze uitgevoerde plannen geeft ook inzicht in de manier waarop we in de toekomst de door ons gewenste kwaliteit kunnen bewaken en verbeteren. Een kort overzicht van de jaarplanning 2021-2022 maakt dit inzichtelijk.

We willen u als lezer met dit jaarverslag inzicht geven in de dienstverlening en de zorgkwaliteit die de Acdapha Groep met haar apotheken biedt. Deze kwaliteit ligt op een hoog niveau, maar wij streven met ons team continu naar handhaving en verbetering. We houden hierbij rekening met de wensen en eisen van onze belanghebbenden. Wij staan open voor uw reacties, suggesties en vragen. Deze reacties vormen voor ons waardevolle informatie die we gebruiken in het opstellen van onze plannen en het beoordelen van onze werkwijze.

Arend Bouma  
Directeur Acdapha Groep

# 1 Acdapha Groep

## 1.1 Inleiding

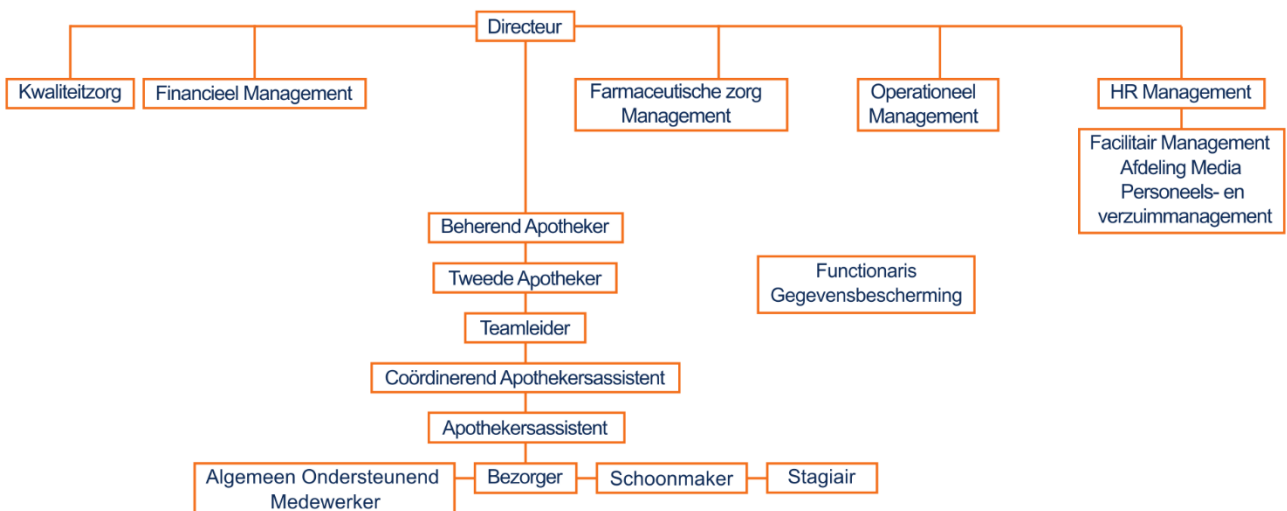
De Acdapha Groep is een collectief van 22 samenwerkende apotheken waar klantvriendelijkheid en farmaceutische expertise voorop staan. Door samen te werken en kennis te delen leveren de apotheken uit de Acdapha Groep op een efficiënte en kundige wijze de zorg die de cliënt nodig heeft, zonder hierbij 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 31 december 2019) 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



### Friesland

- 18 Apotheek Gorredijk

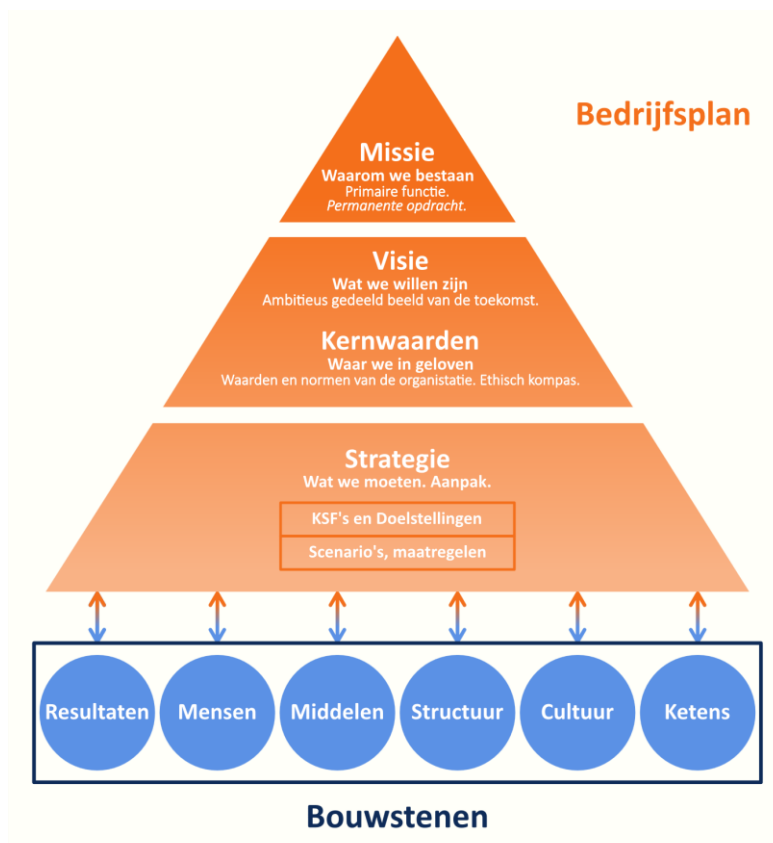


Figuur 1.2: Acdapha Apotheken (peildatum 31 december 2020)

## 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.

### **1.3 Samenwerking intern**

De apotheken van de Acdapha Groep werken op verschillende manieren samen. Door het opstellen van een gezamenlijk jaarplan worden dezelfde doelen nagestreefd. Door directie (op groepsniveau) en het managementteam (op elke locatie) wordt het apotheekteam zo aangestuurd, dat de gestelde doelen zoveel mogelijk worden gerealiseerd. Het werkoverleg in de apotheek, het MT-overleg en het apothekersoverleg worden hierbij ingezet om communicatie en samenwerking onderling te bevorderen.

Om de aanwezige expertise binnen de groep optimaal te benutten zijn een aantal werkgroepen functioneel. Hierin worden op een speciaal aandachtsgebied voor de hele groep initiatieven ontwikkeld en/of wordt kennis op peil gehouden. In 2020 zijn onderstaande werkgroepen actief geweest en hebben overleg gevoerd:

- Kwaliteit
- Farmaceutische zorg
- Website

Daarnaast is er een overkoepelend beleid op het gebied van personeel, inkoop, kwaliteit, farmaceutische patiëntenzorg en facilitaire zaken. In het apothekersoverleg worden deze zaken een aantal keren per jaar centraal besproken.

#### **1.4 Samenwerking extern**

Op alle locaties wordt nauw samengewerkt met andere zorgverleners in de eerste lijn. Er wordt FTO (farmacotherapeutisch overleg) gehouden waarin apothekers en huisartsen werkafspraken maken over het voorschrijfbeleid. Waar mogelijk is er ook contact met de praktijkondersteuners van de huisartsen, diëtisten en fysiotherapeuten. Daarnaast is er ook steeds meer overleg met thuiszorgorganisaties, mede door het overheidsbeleid om ouderen steeds langer zelfstandig thuis te laten wonen. De mate waarin dit contact wordt gerealiseerd is mede afhankelijk van de lokale situatie.

Een goed voorbeeld hiervan is de samenwerking tussen de apotheek en ZZWW (zorg zoals de West-Fries dit wil). Via ZZWW is naar voren gekomen, dat men meer uitleg en actie vanuit de apotheek verwacht na een ziekenhuisopname. De farmaceutisch consultant van Apotheek Stede Broec is daarom een onderzoek gestart waarbij na ontslag bij thuiskomst een huisbezoek door de apotheek wordt afgelegd. Hierbij wordt gekeken naar wijzigingen in de medicatie, wordt uitleg gegeven en wordt oude medicatie meegenomen. De uitkomst van dit onderzoek is verderop in dit verslag te lezen.

In de verschillende regio's wordt ook aansluiting gezocht bij collega's. Door samen te werken in de regio kan er beter overleg worden gevoerd met regionale huisartsenorganisaties, thuiszorgorganisaties en zorgverzekeraars. Op deze manier is er in de regio Alkmaar een Longformularium tot stand gekomen.

Diverse apotheken leveren medicatie aan instellingen. In die gevallen vindt ook overleg plaats tussen de apotheek en de betreffende instelling.

In 2019 is er een ketenpartnertevredenheidsonderzoek uitgevoerd door de apotheken van de Acdapha Groep. Bij Apotheek Langedijk is dit onderzoek nog een keer herhaald in 2020. Uit de resultaten blijkt, dat onze ketenpartners over het algemeen tevreden zijn.



## 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 ruim 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 (zie ook 1.3 Samenwerking intern), 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 beherend apotheker. De voortgang van deze POP-gesprekken wordt door de HR-manager 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. Er wordt gestreefd naar een ziekteverzuim onder de 2,5%.

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van uitgevoerde plannen op het gebied van Human Resource management, algemene bedrijfsvoering en de media afdeling.



## 2.1 Arboloket

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 personeels- 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
Doelstelling gerealiseerd	Gedeeltelijk, loopt nog

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.

Om gestalte te geven aan het Arboloket is er een nieuwe medewerker aangesteld als personeels- en verzuimconsulent. Door actief contact op te nemen bij regelmatig verzuim kan eerder passende ondersteuning worden aangeboden. Op die manier kan langdurig verzuim worden voorkomen.

De weg naar deze nieuwe consulent is door de medewerkers al snel gevonden. Diverse vragen worden door de consulent beantwoord. Soms gaat het om concrete vragen en soms om het bepalen van de onderliggende vraag tijdens een stress verlagende wandeling. Een nieuwe maatregel is het uitnodigen van werknemers die vaker dan drie keer ziek zijn in een jaar. Tijdens zo'n gesprek wordt gekeken wat de oorzaak is van de ziekmeldingen en kunnen preventieve maatregelen worden besproken.

Veel tijd is in 2020 gemoeid geweest met het nemen van extra preventieve maatregelen op het gebied van de pandemie (zie ook verder). En er is veel tijd gestoken in het geven van uitleg over de noodzaak zich te laten testen. Daarmee samenhangend is het soms ook een puzzel om te zorgen dat er genoeg personeel aanwezig is om het werk gedaan te krijgen.

De verzuimcijfers van 2019 zijn opgesteld en terug te vinden in de management review 2020. De cijfers van 2020 zijn nog niet exact bekend. De verwachting dat het verzuim niet is gedaald en wellicht is gestegen als gevolg van de pandemie.

Een groot gedeelte van de doelstelling is gerealiseerd, maar nog niet alle cijfers zijn bekend. Volgens plan kan hier pas eind maart 2021 meer over gezegd worden.

## 2.2 Competentieprofielen medewerkers hoofdkantoor

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 (verlengd)
Doelstelling gerealiseerd	Gedeeltelijk, loopt nog

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.

Er is een inventarisatie gemaakt van de medewerkers van het hoofdkantoor en de bijbehorende functieomschrijvingen. De benodigde competenties zijn in kaart gebracht maar moeten nog goed op schrift worden gesteld. Hiervoor is door alle extra drukte veroorzaakt door de pandemie nog geen gelegenheid geweest. De looptijd van het project is aangepast.

### 2.3 Ondersteuning directie

Naam	Ondersteuning directie
Doelstelling	Aantrekken nieuwe medewerker t.b.v.: <ul style="list-style-type: none"><li>- Ondersteuning directeur (operationele zaken)</li><li>- Ondersteuning HR-manager</li><li>- Werkdruk verminderen voor huidige directie: tevreden medewerkers</li></ul>
Verantwoordelijk	HR-manager
Betrokkenen	Directeur
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sollicitatieprocedure starten</li><li>• Aannemen geschikte medewerker</li><li>• Taken verdelen</li><li>• Evalueren: functioneringsgesprek</li></ul>
Tijdslijn	Januari 2019 – December 2020
Doelstelling gerealiseerd	Volledig

Door de uitbreiding van de Acdapha Groep en het afbouwen van de activiteiten van de voormalig directeur moet er veel werk worden verzet door een klein aantal mensen op het hoofdkantoor. Met het oog op de toekomstplannen en de te verwachten uitbreidingen in 2019 is het verstandig om ondersteuning van de directie te regelen. Er is gekeken naar een nieuwe medewerker die zowel de directeur kan ondersteunen bij operationele zaken als ondersteuning kan bieden op het gebied van HR-management.

Na lang zoeken is er een nieuwe medewerker aangetrokken op het hoofdkantoor in de rol van operationeel manager. Het dienstverband is aangegaan op 1 juli 2019. In de gemaakte taakverdeling zijn een aantal taken van de algemeen directeur overgenomen door de operationeel manager. Op het gebied van ondersteuning van de HR-manager is de begeleiding en het inwerken van nieuwe apothekers het taakgebied van de operationeel manager.

Er is een functioneringsgesprek gehouden waarbij de werkzaamheden, de taakverdeling en het functioneren van de nieuwe medewerker is geëvalueerd. Dit gesprek is positief afgesloten.

## 2.4 Renovatie apotheek Langedijk

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 – December 2021 (verlengd)
Doelstelling gerealiseerd	Gedeeltelijk, loopt nog

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. Met een tweetal huisartsenpraktijken is het gesprek aangegaan om te komen tot een vorm van samenwerking waarbij de huisartsen meer ruimte krijgen en de apotheek de huidige ruimte beter kan benutten.

Er is in samenspraak met diverse partijen een plan opgesteld. In 2019 is het bouwplan aangepast en weer ingediend bij de gemeente. Deze gang van zaken neemt veel tijd. Daarnaast zijn er ook steeds weer nieuwe gebeurtenissen die de voortgang van het plan vertragen. Uiteindelijk is er eind 2020 een vergunning verleend door de gemeente en kan er in 2021 met de bouw worden gestart.

We hopen eind 2021 vanuit een functioneel gebouw onze klanten te kunnen voorzien van farmaceutische zorg.

## 2.5 Start gezondheidscentrum Elspeek

Naam	Start gezondheidscentrum Elspeek
Doelstelling	Gezondheidscentrum Elspeek: <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
Doelstelling gerealiseerd	Gedeeltelijk, loopt nog

Bij een aantal zorgverleners in Elspeek 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.

Er is een plan opgesteld en er is overleg geweest met een aantal partijen. Het project heeft vertraging opgelopen. Het aanvragen van de nodige vergunningen bij de gemeente neemt meer tijd in beslag dan voorzien. In 2020 is er nog niet veel vooruitgang geboekt.

De einddatum van het project is bijgesteld naar juli 2023.

## 2.6 Digitaal verwerken inkomende facturen

Naam	Digitaal verwerken inkomende facturen
Doelstelling	Digitaal verwerken facturen: <ul style="list-style-type: none"><li>- Geen facturen meer versturen naar het hoofdkantoor door de apotheek: &lt; 10 facturen op papier per maand op hoofdkantoor ontvangen</li><li>- Facturen eenvoudig in te zien</li><li>- Gangbare leveranciers sturen factuur rechtstreeks naar het systeem</li></ul>
Verantwoordelijk	Operationeel manager
Betrokkenen	Financiële administratie, accountant
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zoeken geschikt systeem i.o.m. accountant</li><li>• Systeem testen</li><li>• Planning maken voor implementatie</li><li>• Apothekers op de hoogte brengen</li><li>• Tussentijdse evaluatie</li><li>• Leveranciers facturen rechtstreeks in systeem</li><li>• Evaluatie</li></ul>
Tijdslijn	Maart 2019 – Maart 2020
Doelstelling gerealiseerd	Volledig

Het verwerken en handmatig accorderen van inkomende facturen is een tijdrovend proces. Het opsturen van de facturen naar het hoofdkantoor en na verwerking naar de accountant is een traject wat eenvoudiger en minder foutgevoelig kan worden ingericht. Samen met de accountant is gekeken hoe de inkomende facturen digitaal verwerkt kunnen worden. We streven hierbij naar een snellere afhandeling, minder aanmaningen en meer overzicht van facturen die in behandeling zijn.

In eerste instantie is gekozen om te werken met Elvy. Dit systeem is getest en ingevoerd bij de apotheken. Na een aantal maanden operationeel te zijn geweest is er toch besloten om een ander systeem te zoeken waarbij facturen digitaal kunnen worden geaccordeerd. Dit is mede ingegeven door het feit dat er per januari 2020 wordt samengewerkt met een andere accountant. Daarnaast sluit Elvy niet aan bij de wensen van de directie op het gebied van innovatie en mogelijkheden om de salarisadministratie meer flexibel te regelen.

Er is besloten om te stoppen met Elvy en over te gaan op het gebruik van Basecone, een web applicatie waarmee facturen kunnen worden geaccordeerd. Dit systeem is eind december 2019 getest en in januari 2020 ingevoerd binnen de Acdapha Groep.

De werkwijze van Basecane bevat goed. De web applicatie is overzichtelijk en duidelijk. Bij de start zijn er vragen geweest over het terugzoeken van facturen. Dit is ondertussen goed geregeld.

Alle facturen worden nu digitaal verwerkt met dit systeem. Er zijn geen rekeningen die onbedoeld niet worden betaald. Dit resulteert in minder aanmaningen.

De gangbare leveranciers sturen hun facturen rechtstreeks naar het systeem. Dit betekent dat er efficiënter gewerkt kan worden door de apotheker.

Bij de evaluatie van dit plan zijn een aantal wensen en verbeterpunten naar voren gekomen. Deze wensen zijn neergelegd bij de leverancier. Maar ook zonder deze verbeterpunten kan er op de nieuwe manier goed worden gewerkt. De doelstelling is volledig gerealiseerd.

## 2.7 Preventieve maatregelen t.b.v. bestrijding COVID-19

Naam	Preventieve maatregelen t.b.v. bestrijding COVID-19
Doelstelling	Farmaceutische zorg kan gecontinueerd worden - Apotheken blijven open
Verantwoordelijk	HR-manager
Betrokkenen	Directeur, Personeels- en verzuimconsulent
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Preventieteam samenstellen</li><li>• Medewerkers inlichten</li><li>• Passende preventieve maatregelen nemen</li><li>• Samenwerken met regionale partijen</li><li>• Overheidsmaatregelen naleven</li></ul>
Tijdslijn	Maart 2020 – December 2020
Doelstelling gerealiseerd	Volledig

Na de eerste signalen besmettingen met een wereldwijd nieuw virus is het begin maart 2020 duidelijk dat ook Nederland deze keer de dans niet ontspringt. Het COVID-19 virus is ernstig en grijpt om zich heen. Dit betekent voor de Acdapha Groep dat er preventieve maatregelen genomen moeten worden. De eerste stap is het samenstellen van een preventieteam. Dit team bestaat uit de directeur, de HR manager en de Personeels- en verzuimconsulent. De apotheken worden door hen op de hoogte gehouden van ontwikkelingen op het gebied van COVID-19.

In de eerste plaats worden preventieregels opgesteld: afstand houden en de handen ontsmetten. Voor het ontsmetten is extra alcohol ket. 70% en handgel ingekocht.

Er zijn plexiglas schermen op de balies geplaatst, posters opgehangen en er is voorlichting gegeven. Er zijn desinfectiezuilen geplaatst. Er is gezorgd voor uniforme belettering in de apotheek, mondmaskers, extra schoonmaakdoekjes voor het toilet, etc. De maatregelen zijn steeds aangepast aan het beleid dat door de overheid is opgesteld.

Op enig moment is het mogelijk om medewerkers te laten testen bij verdenking op corona. Door de geringe testcapaciteit bij de GGD duurt het lang voordat er echt getest kan worden. Daarom is er in



samenwerking met een aantal ketenpartners een eigen teststraat opgericht. Hier kunnen werknemers sneller worden getest. Zo is het eerder duidelijk of er meer maatregelen genomen moeten worden op de betreffende locatie.

Een aantal personeelsleden zijn daadwerkelijk ziek geworden en een aantal zijn preventief in quarantaine gegaan. Gelukkig is het niet voorgekomen dat een apotheek gesloten moest worden door gebrek aan personeel. De farmaceutische zorg is uiteindelijk niet in gevaar geweest.

Voor 2021 is te verwachten dat de maatregelen zeker tot aan de zomer nodig zijn en wellicht worden uitgebreid als de situatie hierom vraagt. We verwachten dat er in het voorjaar 2021 gestart wordt met het vaccineren. We hopen dat de maatregelen daarna versoepeld kunnen worden.

## 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.

Jaarlijks zijn er naast de algemene werkzaamheden ook speciale projecten, waarover hier verslag wordt gedaan.

### 3.1 Arbo RI & E (ver)nieuw(d)e locaties

Naam	Arbo RI&E (ver)nieuw(d)e locaties
Doelstelling	Werken op een Arbo technisch verantwoorde manier: - Tussentijdse rapportage opgesteld volgens werkwijze SBA
Verantwoordelijk	Facilitair manager
Betrokkenen	P&O afdeling
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Controle op locatie</li><li>• SBA Arbo vragenlijsten invullen</li><li>• Bespreken bevindingen en vaststellen verbeterpunten</li><li>• Verbeterpunten realiseren</li></ul>
Tijdslijn	Maart 2020 – December 2020
Doelstelling gerealiseerd	Volledig

Bij grote veranderingen in het bedrijf moet de RI&E opnieuw worden uitgevoerd. Dit houdt in, dat bij een verhuizing naar een nieuwe locatie, overname van een apotheek of start van een nieuwe apotheek er opnieuw een rapportage moet worden opgesteld. Dit kan uitgevoerd worden door het invullen van de vragenlijsten van het SBA (Stichting Bedrijfsfonds Apotheken).

In 2020 is de uitdeelpost van apotheek De Groene Wijzend verbouwd. Voor deze locatie is een Arbo RI&E uitgevoerd.

De openstaande punten uit de vorige Arbo RI&E op het gebied van ondersteuning bij ziekte, afhandeling van medewerkersklachten, etc. zijn opgepakt door de personeel- en verzuimconsulent. Zij is nu ook de vertrouwenspersoon voor het personeel.

### 3.2 Nieuwe leverancier bedrijfskleding

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
Doelstelling gerealiseerd	Gedeeltelijk, loopt nog

De afgelopen jaren hebben we tot volle tevredenheid samengewerkt met Embron, onze leverancier van bedrijfskleding. Helaas heeft de leverancier aangegeven te moeten stoppen met Samen met een aantal apothekersassistenten is door P&O een keuze uit het aanbod aan bedrijfskleding. Er is besloten in zee te gaan met Company Fits.

Een voorbeeld van de nieuwe kleding is in juli 2020 rondgestuurd naar de apotheken. In augustus 2020 is er een inventarisatie gemaakt van welke kleding er per persoon nodig is en in welke maat. Het bestellen van bedrijfskleding is nu een taak van de personeel- en verzuimconsulent geworden. De documenten in het kwaliteitshandboek zijn aangepast.

De verwachting is, dat de nieuwe kleding begin 2021 zal worden uitgeleverd. Daarna zal ook de oude kleding worden ingenomen door P&O.

### 3.3 Nieuwe leverancier ICT algemeen

Naam	Nieuwe leverancier ICT algemeen
Doelstelling	Ondersteuning op ICT gebied Contract met leverancier
Verantwoordelijk	Directie
Betrokkenen	Facilitair manager, P&O
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
Doelstelling gerealiseerd	Gedeeltelijk, loopt nog

Op het gebied van ICT hebben we geruime tijd gebruik gemaakt van ondersteuning door CT-support. Door omstandigheden zijn we genoodzaakt om te over te stappen naar een andere leverancier op dit gebied.

Er is besloten om een splitsing te maken in hardware en software. Sinds juni 2020 wordt zaken op het gebied van hardware afgehandeld door de facilitair manager.

Storingen op het gebied van software worden deels afgehandeld door CGM en deels door Nedvice. Hoe de ervaringen zijn op dit gebied moet nog worden vastgesteld.

### 3.4 Temperatuurloggers vernieuwen

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
Doelstelling gerealiseerd	Gedeeltelijk, loopt nog

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

Hanna loggers kost relatief veel tijd: elke dag moet de logger worden bekeken en bij storing worden uitgelezen om te zien wat het probleem is.

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. Het onderzochte systeem is toen te kostbaar gebleken.

In 2020 is opnieuw door de facilitair manager gekeken naar een geschikt alternatief. Dit is gevonden in de AntTail logger. Na contact met de leverancier over de mogelijkheden van het systeem en de kosten is er een proef gedaan in Apotheek Volendam. De logger is eenvoudig te installeren. Er wordt doorlopend gemeten op de ingestelde manier en de resultaten worden digitaal doorgegeven via een gateway naar het dashboard. Er wordt een alarmmelding per mail verstuurd als er een afwijkende temperatuur wordt vastgesteld of als er geen signaal ontvangen wordt.

De alarmmelding is aanleiding voor actie in de apotheek. Er wordt vastgesteld wat het probleem is en hoe het verholpen kan worden. Via het dashboard kan gekeken worden wat de meetwaarde is.

De afhandeling van de afwijking kan ook op het dashboard worden genoteerd.

De pilot is positief afgerond. De meetapparatuur voldoet aan de verwachtingen.

De facilitair manager heeft een overzicht gemaakt van de kosten op jaarbasis van het oude en het nieuwe systeem. De hogere aanschafprijs wordt gecompenseerd door de lagere kosten die gemaakt worden voor ijking van de logger.

Na toestemming van de directie zijn de nieuwe loggers in oktober 2020 uitgeleverd aan de Acdapha apotheken. Door de meegeleverde handleiding en de persoonlijke begeleiding van de facilitair manager is dat goed verlopen. Een enkele apotheek heeft problemen ondervonden door uitval van de gateway. Verplaatsen van de gateway en continuïteit in de stroomvoorziening zijn een afdoende oplossing gebleken.

Op een later tijdstip zal er nog een eindevaluatie plaatsvinden. De eindtermijn van het project is daarom verlengd tot eind 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 een 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

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 2020</li><li>• Jaarlijks onderzoek uitvoeren</li><li>• Begeleiden voortgang door teamleider FPZ</li><li>• Evalueren resultaten</li></ul>
Tijdslijn	Oktober 2019 – September 2020
Doelstelling gerealiseerd	Volledig

Het klanttevredenheidsonderzoek 2020 is gestart op 1 oktober 2019. Vanaf die datum zijn vragenlijsten verstuurd naar onze klanten door Qualiview. Per apotheek zijn minimaal 80 ingevulde vragenlijsten nodig. Hiervan hebben er minimaal 45 betrekking op een eerste uitgifte en 35 op een vervolgitgifte. Op 31 mei 2020 is de instuurtermijn van de lijsten gesloten en is de aangeleverde informatie door Qualiview verwerkt.

De eindrapportage is door de manager FZ ontvangen, geëvalueerd en gedeeld met de Acdapha apotheken en directie. De resultaten staan vermeld in de management review 2020 totaal.

Alle apotheken hebben de drempel van 80 ingevulde lijsten behaald. En als groep is het doel bereikt: het rapportcijfer is 8,4 en de NPS score 40%. Het landelijk gemiddelde is 7,7 c.q. 32%.

Alle apotheken hebben een goede algemene score behaald. De score ligt tussen de 7.6 en 8.7. In de NPS score is meer variatie: 65-13. Op vijf locaties is de score onder de 30% gebleven. Via overleg met de apothekers wordt gekeken welke verbeteracties genomen kunnen worden om deze score in de toekomst te verbeteren.

Het onderzoek voor 2021 zal worden gestart op 1 oktober 2020.

## 4.2 Wachtijdmeting

Naam	Wachtijd beheersen
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	Januari 2020 – December 2020
Doelstelling gerealiseerd	Gedeeltelijk

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.

De wachttijdmeting in 2020 is op een beperkt aantal locaties uitgevoerd. Door de COVID-19 pandemie en de daarbij horende beperkende maatregelen is er voor gekozen om de meting niet te continueren. De patiëntveiligheid en de veiligheid van het personeel gaat in dit geval boven het verzamelen van cijfers.

De resultaten van het beperkte onderzoek, waarbij vier apotheken zijn bezocht, zijn vermeld in de management review 2020 totaal. Hieruit komt naar voren dat het aanspreken van de klanten binnen een minuut op deze locaties in orde is. De afhandeling van het recept lukt bij drie van de vier apotheken binnen de gestelde tijd.

Het is de bedoeling dat de wachttijdmeting weer opgepakt wordt als de omstandigheden dit toelaten. We hopen dat dit in 2021 het geval kan zijn.



### 4.3 Optimaliseren gebruik Viridis

Naam	Optimaliseren gebruik Viridis
Doelstelling	Gesignaleerde problemen oplossen Optimaliseren gebruik Viridis (best practice)
Verantwoordelijk	Operationeel directeur
Betrokkenen	Apotheker, Viridis
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inventariseren problemen</li><li>• Gewenste situatie schetsen</li><li>• Best practice implementeren</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	Juli 2019 – December 2020
Doelstelling gerealiseerd	Volledig

In de voorgaande jaren is Viridis in gebruik genomen als systeem om recepten te scannen, locatiecodes te beheren en klant berichten te sturen. Dit systeem kan worden gekoppeld aan een nummerapparaat. Na een pilot is Viridis op een aantal locaties ingevoerd.

Na in gebruik name zijn een aantal problemen gesignaleerd waardoor er niet optimaal gebruik wordt gemaakt van het systeem.

We willen komen tot een eenduidige manier van werken met dit systeem. De diverse problemen zijn geïnventariseerd. Er is vastgesteld wat de gewenste situatie zou moeten zijn. Samen met de leverancier is gekeken op welke manier deze situatie bereikt kan worden. De richtlijn voor deze best practice is door de operationeel manager uitgelegd aan de Acdapha apotheker en geïmplementeerd in de betreffende apotheken.

De verbetering zijn doorgevoerd en hebben in de meeste apotheken tot een verbetering geleid. Maar op een aantal locaties blijft de berichtgeving naar de klant toch een struikelblok. Overleg hierover met de leverancier heeft tot nu toe nog niet tot een bevredigende oplossing geleid. Bij de eindevaluatie is daarom de conclusie getrokken, dat het project op zich gerealiseerd is maar dat de leverancier niet aan onze verwachtingen voldoet. Er zal worden uitgekeken naar een andere leverancier in 2021.

#### 4.4 Kijksluiter

Naam	Kijksluiter
Doelstelling	Werken met Kijksluiter: <ul style="list-style-type: none"><li>- Deelname door alle Acdapha apotheken</li><li>- Minimaal 20 berichten per maand per apotheek verstuurd</li></ul>
Verantwoordelijk	Manager FZ
Betrokkenen	Apotheker
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contact met Kijksluiter over implementatie</li><li>• Apotheken informeren over werkwijze en implementatie</li><li>• Controleren koppeling met Zorgstraat</li><li>• Tussentijdse evaluatie</li><li>• Evaluatie</li></ul>
Tijdslijn	Januari 2019 – Maart 2020
Doelstelling gerealiseerd	Volledig

Kijksluiter is een stichting die bijsluiters presenteert in de vorm van een video animatie. Het is bedoeld als ondersteuning van de papieren bijsluiter en de uitleg in de apotheek. Dit initiatief wordt voorgestaan door een van de verzekeraars en geldt bij sommige verzekeraars als maat voor vaststelling van tariefdifferentiatie.

De apotheken, behalve de in 2019 nieuw aangesloten apotheken bij Acdapha, hebben zich voor de Kijksluiter aangemeld en hebben scholing ontvangen. Het doorsturen van de informatie is in eerste instantie niet zo goed verlopen. De technische problemen die hieraan ten grondslag liggen zijn ondertussen opgelost. Er wordt nu goed gebruik gemaakt van deze dienstverlening. In 2019 zijn bijna 39.000 e-mails met informatie verstuurd. Dat zijn er gemiddeld 2.000 per deelnemende apotheek. Hiermee is het doel van minimaal 20 verstuurd berichten per maand per apotheek ruimschoots gehaald.

In 2020 is het versturen van geneesmiddel specifieke links van animatievideo's van Kijksluiter ook gerealiseerd in Apotheek Rozeboom, Hasselt en Daalmeer.

Hiermee is de gestelde doelstelling gerealiseerd.

#### 4.5 Mystery Guest onderzoek herstarten

Naam	Mystery Guest onderzoek herstarten
Doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>- Voortzetting Mystery Guest onderzoek</li><li>- Minimaal 2 onderwerpen per jaar</li><li>- Kosten per casus niet hoger dan voorheen</li></ul>
Verantwoordelijk	Manager FZ
Betrokkenen	Apotheker
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inventariseren mogelijkheden</li><li>• Kosten analyseren</li><li>• Starten onderzoek</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	Januari 2019 – Juni 2020
Doelstelling gerealiseerd	Nee

Eind 2018 is aangekondigd dat de resultaten van de uitkomst van de OKA, waarbij met een Mystery Guest de informatieverstrekking aan de balie onderzocht wordt, niet meer wordt ondersteund door de verzekeraar. Dit heeft geleid tot stopzetten van het onderzoeksprogramma.

Aangezien de Acdapha Groep deze manier van informatie verzamelen waardeert is er onderzocht of we toch in de toekomst hiermee verder kunnen gaan. In eerste instantie is dit niet mogelijk gebleken omdat de betreffende organisatie de activiteit deze diensten niet meer heeft aangeboden. Na een aantal maanden is gebleken dat deelname toch mogelijk is, maar tegen zeer hoge kosten. De directie heeft besloten om hier voorlopig van af te zien.

Andere organisaties bieden deze diensten vooralsnog niet aan. Een andere mogelijkheid zou kunnen zijn om in eigen beheer een onderzoek uit te voeren. In 2019 heeft deze mogelijkheid geen vorm gekregen.

Omdat binnen de Acdapha Groep de resultaten van een dergelijk onderzoek gezien worden als een indicator van de kwaliteit van zelfzorg advies en bejegening is er in 2020 nogmaals gekeken of dit onderzoek kan worden uitgevoerd. Helaas is er (nog) geen passende oplossing gevonden en is de doelstelling niet gerealiseerd.

#### 4.6 Ontwikkeling platform hulpmiddelen

Naam	Ontwikkeling platform hulpmiddelen
Doelstelling	Platform hulpmiddelen: <ul style="list-style-type: none"><li>- Ontwikkelen landelijk platform hulpmiddelen</li><li>- Hulpmiddelen contracten met zorgverzekeraars afsluiten</li><li>- Alle Acdapha apotheken aangesloten</li><li>- In 2020 levering waar mogelijk vanuit de apotheek</li><li>- Positieve beoordeling (leveranciersbeoordeling)</li></ul>
Verantwoordelijk	Manager FZ
Betrokkenen	Apotheker
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contact met apothekers over zorgplatform (landelijk)</li><li>• Ontwikkelen zorgplatform</li><li>• Start levering hulpmiddelen via HMB</li><li>• Informatie naar Acdapha apotheken, apotheken aansluiten</li><li>• Levering via de plaatselijke apotheek</li><li>• Landelijke levering gegarandeerd</li><li>• Afsluiten hulpmiddelen contracten met zorgverzekeraars</li><li>• Evaluatie</li></ul>
Tijdslijn	Januari 2019 – December 2020
Doelstelling gerealiseerd	Volledig

In de afgelopen jaren hebben de apotheken in Nederland veel van hun omzet op het gebied van hulpmiddelen verloren. Verzekeraars contracteren een beperkt aantal landelijke leveranciers en geen individuele apotheken meer. We ontvangen regelmatig signalen dat landelijke leveranciers van hulpmiddelen hun klanten voorstellen om ook medicatie via hen af te nemen.

Samen met een collectief van apotheken en een partij die wel de contracten heeft, is een platform ontwikkeld waarmee klanten toch eenvoudig kunnen worden voorzien van hulpmiddelen. Voor de klant is dit eenvoudiger dan de huidige situatie: men kan op een plek, nl. de apotheek, terecht voor medicatie en voor hulpmiddelen (“one stop shop”).

Het is de bedoeling dat eind 2019 alle Acdapha apotheken actief aan het platform gekoppeld zijn. In eerste instantie zal een derde partij de hulpmiddelen namens de apotheek verstrekken. In 2020 wordt er waar mogelijk geleverd vanuit de apotheek en waar nodig via HMB zodat landelijke levering gegarandeerd kan worden.

Het nieuwe zorgplatform is gestart en is in 2019 uitvoerig getest. Na het oplossen van een aantal problemen zijn de Acdapha apotheken nu gekoppeld aan dit zorgplatform.

De levering van hulpmiddelen vindt plaats via Hulpmiddelbezorgd.nl (HMB). Dit is een derde partij, die hulpmiddelen namens de apotheek verstrekt. Zij hebben ook verpleegkundigen in dienst die de kennis en kunde hebben om de nodige intake- en evaluatiebeoordelingen te kunnen uitvoeren op de manier die de zorgverzekering eist. Om de binding met de apotheek te behouden is het ook mogelijk de middelen in de apotheek te laten bezorgen zodat de apotheek zelf voor de distributie kan zorgen.

Naast incontinentiemateriaal worden nu ook verbandmiddelen en hulpmiddelen bij diabetes op deze manier verstrekt. Implementatie van nieuwe middelen verloopt niet altijd vlekkeloos. Door overleg met de leveranciers, het platform en de aangesloten apothekers zijn er in 2020 diverse verbeteringen doorgevoerd.

De doelstelling is gerealiseerd en we verwachten dat in de toekomst er nieuwe ontwikkelingen zullen volgen. Dit hangt sterk samen met de contracten van de zorgverzekeraars.

#### 4.7 Website vernieuwen

Naam	Website vernieuwen
Doelstelling	Platform hulpmiddelen: - Ontwikkelen van vernieuwd en responsive webdesign
Verantwoordelijk	Media Afdeling
Betrokkenen	Reclame bureau NU en 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 2021
Doelstelling gerealiseerd	Gedeeltelijk, verlengd

De websites van de Acdapha Groep en de Acdapha apotheken worden gefaciliteerd door Pharmeon. Door het voortschrijden van technische ontwikkelingen en het toegenomen gebruik van tablets en smartphones is het ontwerp van de website verouderd.

We willen graag de websites voorzien van een vernieuwd webdesign, zodat ze straks geschikt zijn voor gebruik via smartphone en tablet. Hierdoor ontstaat ook de mogelijkheid om folders digitaal aan te bieden en kan het digitale inschrijfformulier worden verbeterd. Dit alles leidt uiteindelijk tot een betere web ervaring.

De eerste stappen die hiertoe moeten leiden zijn gezet en het ontwikkelen van het design is in gang gezet. Het project heeft vertraging opgelopen door de pandemie en is verlengd.

De conceptversie is inmiddels goedgekeurd en ook de eerste proefversie. In de laatste fase van het project zal de nadruk liggen op het controleren en testen van de functies en de navigatie.

De nieuwe streefdatum voor de lancering van de website is nu september 2021. De verwachting is dat het project in januari 2022 kan worden afgesloten.

## 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 en in Apeldoorn, 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. Dit is een webapplicatie voor het beheer van het kwaliteitsmanagementsysteem.

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

De Acdapha Groep realiseert zich dat het uitvoeren van 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

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
Doelstelling gerealiseerd	Nee, uitgesteld

De Acdapha Groep is HKZ (2015) gecertificeerd met een multisite certificaat. Om aan deze norm te blijven voldoen wordt gedurende het jaar actief gewerkt om de kwaliteit van ons werk op peil te houden. Er worden klachten- en fouten geregistreerd en geanalyseerd. Er worden metingen uitgevoerd om te controleren of er op de juiste manier wordt gewerkt. Onderling worden er interne audits uitgevoerd om de werkwijze per apotheek te bekijken. De uitkomsten van deze inspanningen worden vastgelegd in de halfjaarlijkse management reviews.

Daarnaast wordt de organisatie jaarlijks gecontroleerd door een erkende certificeringsinstantie. Van deze toetsing wordt een rapportage opgesteld.

Voor 2020 is er in de eerste week van november een nieuwe certificeringsronde gepland. Hierbij worden 5 apotheken bezocht en zullen alle onderdelen van het hoofdkantoor worden doorgelicht. De aandachts- en verbeterpunten uit de vorige externe audit worden getoetst.

Vanwege de pandemie en de door de overheid afgekondigde maatregelen is deze audit niet op de geplande tijd uitgevoerd. Zowel een audit op locatie als een digitale audit is een te grote belasting voor de Acdapha Groep. Er is daarom uitstel aangevraagd en deze aanvraag is gehonoreerd. De voorwaarde hiervoor is wel, dat de huidige werkwijze op het gebied van kwaliteit gehandhaafd blijft.

De certificeringsaudit zal nu in april 2021 worden uitgevoerd op een manier die op dat moment passend is bij de situatie.

## 5.2 Invoeren Wabvpz

Naam	Invoeren Wabvpz
Doelstelling	Voldoen aan wettelijke eisen: patiënt kan dossier elektronisch inzien zonder kosten en heeft recht op inzage logging
Verantwoordelijk	FG
Betrokkenen	Teamleider kwaliteit, Apotheker, CGM
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wet- en regelgeving bestuderen</li><li>• Contact met AIS leverancier</li><li>• Overleg met teamleider kwaliteit en met directie</li><li>• Testen inzage</li><li>• Apothekers informeren</li></ul>
Tijdslijn	Mei 2020 – September 2020
Doelstelling gerealiseerd	Volledig

Met ingang van 1 juli 2020 wordt nieuwe wetgeving van kracht: Wabvpz (Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg). Deze wettelijke bepaling regelt het recht van de patiënt op het kosteloos elektronisch inzien van het dossier en van de logging. Deze wetgeving is binnen de organisatie ingevoerd. Na besturing van de wetgeving en contact met de AIS leverancier is er besloten om te komen tot een werkwijze waarbij op een veilige manier de gevraagde informatie bij de patiënt kan komen.

De werkwijze is getest door de functionaris gegevens bescherming (FG) en de media afdeling met positief resultaat.

Hierna zijn de apothekers geïnformeerd en is de werkwijze ingevoerd binnen de Acdapha Groep.

### 5.3 Q-safe decentraal uitbreiden

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
Doelstelling gerealiseerd	Deels, loopt nog

Bij de start van Q-safe decentraal is de keuze gemaakt om te beginnen met een beperkt aantal processen. Nu deze werkwijze bekend is bij de apothekers kunnen er nieuwe processen worden toegevoegd aan dit systeem om risico's te inventariseren en evalueren.

De kwaliteitswerkgroep apothekers (KWGA) heeft hier over gesproken. Er is besloten om de volgende procedures op te nemen in dit systeem: Verstrekken geneesmiddelen zonder recept, Garanderen bewaarcondities en Vervaldatumstelsysteem en vernietigen.

Het opstellen van de processtappen en de uitwerking hiervan zal in 2021 worden opgepakt.



## 6 Farmaceutische zorg

Op het hoofdkantoor van de Acdapha Groep ondersteunt 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

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
Doelstelling gerealiseerd	Gedeeltelijk, loopt nog

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.

Voor dit nieuwe zorgprogramma is aansluiting gezocht bij de methodiek die binnen Brocacef gehanteerd wordt. Hierbij is het gebruikte programma gelijk, maar is de set MFB's (medisch-farmaceutische beslisregels) aangepast aan de contractafspraken van de Acdapha Groep met de diverse verzekeraars.

In 2020 is het werken met dit nieuwe programma Medicijn Check uitgelegd d.m.v. een presentatie tijdens het apothekersoverleg. Voor een aantal verzekeraars is daarna de verwerking vanuit Medicijn Check gestart. Voor een aantal andere verzekeraars is in 2020 nog gewerkt met Nexus.

De manager farmaceutische zorg heeft door middel van voortgangsrapportages de apothekers en de directie steeds op de hoogte gebracht van de resultaten. Zij is ook het aanspreekpunt voor de apothekers en de leverancier bij vragen op het gebied van de afhandeling van MFB's en het gebruik van beide programma's.

Voor de verzekeraars waarbij met Nexus is gewerkt is de doelstelling voor 2020 gerealiseerd. 98% van de MFB's zijn afgehandeld. Deze werkwijze stopt per 1 januari 2021.

Ook het gecontracteerde percentage (>90%) afgehandelde MFB's in Medicijn Check is behaald door de apotheken. Het werken met Medicijn Check is inmiddels geheel geïmplementeerd. In vergelijking met Nexus zijn er voor en nadelen te benoemen. De apotheken hebben hun werkwijze aangepast naar de nieuwe programma.

Een eindrapportage en -evaluatie zal in 2021 worden opgesteld.

## 6.2 Chronische medicatiebegeleiding continueren

Naam	Chronische medicatiebegeleiding continueren
Doelstelling	Ondersteunen chronische medicatiebegeleiding <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vier 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 2020 – Januari 2021
Doelstelling gerealiseerd	Gedeeltelijk

Veel geneesmiddelen worden langdurig gebruikt. Regelmatig wordt nagevraagd of alles goed gaat en of het gebruik volgens voorschrift lukt. We willen deze groep patiënten graag ondersteunen in het doelmatig gebruik van hun middelen door extra informatie te verstrekken. Dit doen we door vier keer per jaar een bepaald thema uit te lichten.

De thema's worden voorbereid door de manager FZ. Per thema wordt er een informatiebrief voor de klant opgesteld. Deze informatiebrief wordt aangereikt en kort besproken met de patiënt op het

moment dat er relevante medicatie wordt afgeleverd. Tegelijkertijd is er een brief met extra achtergrond informatie over het thema beschikbaar voor de assistenten.

Voor 2020 zijn onderstaande thema's gepland:

- Astma/COPD
- Parkinson/ dementie
- Chronisch oogdruppelen
- DM insuline

Informatie over Astma/ COPD is opgesteld en de eerste drie maanden is hier aandacht aan besteed zover de beperkende maatregelen dit heeft toegelaten. De bijbehorende training en verdere uitrol van Astma/COPD consultgesprekken zijn (zie 6.3) zijn vanwege deze beperkende maatregelen afgezegd en uitgesteld.

De thema's Parkinson/dementie en Chronisch oogdruppelen zijn ook geannuleerd. Deze komen op een later tijdstip ongetwijfeld weer terug.

Het thema DM insuline is aangepast en is als apart project gestart, zie 6.6.

We moeten concluderen, dat de doelstelling van dit plan slechts gedeeltelijk is gerealiseerd.

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

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 2020
Doelstelling gerealiseerd	Gedeeltelijk

Vanuit de zorgverzekering wordt gestimuleerd om Astma/ COPD patiënten die niet therapietrouw zijn en/of meerdere stootkuren 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. Door een juist gebruik van de medicatie kunnen klachten worden verminderd en kan de kwaliteit van leven worden verbeterd.

In het najaar 2019 is er vanuit de Zorgstraat een project Astma/ COPD gestart. Gebruikers van inhalatiemiddelen krijgen een vragenlijst toegestuurd. Aan de hand van de antwoorden kan een inschatting worden gemaakt of het inhaleren goed lukt en of de medicatie voldoet.

Op deze manier zijn in 2019 in totaal 357 vragenlijsten verstuurd waarvan er gemiddeld 30% zijn ingevuld.

De apotheek is gevraagd om contact op te nemen met de personen en hen uit te nodigen voor een aanvullende inhalatie instructie.

Daarnaast is het de bedoeling om opnieuw een nascholing over inhalatie techniek te geven en om het contact met andere eerstelijnszorgverleners zoals de thuiszorg te bevorderen. Aan de hand van de geconstateerde behoefte kan verder worden gekeken op welke manier hieraan tegemoet gekomen kan worden.

Deze nascholingen zijn in 2019 in Edam-Volendam al van start gegaan. Er zijn een vijf nascholingsmiddagen voor (thuis) zorgverpleegkundige van Zorgcirkel georganiseerd. Daarin is de inhalatie instructie aanbod gekomen en is de controlerende functie van de zorgmedewerker toegelicht. Deze scholingen zijn zeer positief ontvangen en kunnen ook op andere locaties worden georganiseerd.

Voor 2020 zijn er nascholingen georganiseerd voor de overige apotheken. Helaas zijn alle nascholingen die fysiek uitgevoerd moeten worden geannuleerd vanwege COVID-19 maatregelen. We hopen dat dit project op een later tijdstip kan worden hervat.

#### 6.4 Apotheek op huisbezoek

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 – Juli 2021
Doelstelling gerealiseerd	Gedeeltelijk

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.

Continuering van dit project in Stede Broec en bij andere Acdapha apotheken lijkt wenselijk, maar kan alleen uitgevoerd worden als de bekostiging hiervan is geregeld.

Als eerste stap voor de uitvoering is contact met de belangrijkste zorgverzekeraars in de regio gezocht. Helaas is omtrent de bekostiging nog geen concrete toezegging gedaan. Het project wordt pas verder uitgerold als er meer duidelijkheid hierover is. Naar verwachting is dit pas eind 2021.

## 6.5 Farmabuddy

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 – December 2021
Doelstelling gerealiseerd	Gedeeltelijk, loopt nog

In twee Acdapha apotheken wordt gewerkt met een farmabuddy. 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.

We willen kijken of dit project door tenminste vijf andere Acdapha apotheken kan worden opgepakt. Aan dit project is ook een scholingstraject gekoppeld. Deze scholing is gevolgd door assistenten van de apotheken die aan dit project mee doen.

Binnen de organisatie is genoeg kennis en ervaring beschikbaar om voor nieuwe starters in eigen beheer een scholing/training op te zetten en te geven. Dit idee is niet verder uitgewerkt vanwege alle voorzorgsmaatregelen rond de pandemie.

De ervaringen op de diverse locaties zijn nog niet geïnventariseerd en geëvalueerd. Dit zal in 2021 verder worden uitgewerkt.

## 6.6 Extra begeleiding diabetespatiënt

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
Doelstelling gerealiseerd	Gedeeltelijk, loopt nog

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. Er is daarom gekeken of er bij bepaalde contactmomenten in de apotheek extra begeleiding kan worden aangeboden.

Dit heeft geleid tot het opstellen van twee documenten met extra informatie op het gebied van diabetes. Er is een leefstijl advies bij DM2, gekoppeld aan eerste uitgifte van DM2 medicatie. En er is een document over hypo- en hyperglycemie, wat gekoppeld is aan het eerste gebruik van insuline en SU derivaten.

Door de manager FZ is deze nieuwe informatie naar de apothekers gecommuniceerd. Het daadwerkelijk gebruik van deze extra documenten wordt tijdens de interne audits nagevraagd. De resultaten hiervan zijn nog niet bekend.

## 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 Geneesmiddel-voorziening 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 meer 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