



# ***Jaarplan 2022 – 2023***

***Acdapha Groep***

*Alkmaar, juli 2022*

*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 Competentieprofielen medewerkers hoofdkantoor .....	9
2.2 Renovatie apotheek Langedijk .....	9
2.3 Start gezondheidscentrum Elspeet .....	10
2.4 Nieuwe leverancier Central Filling regio Alkmaar .....	11
2.5 Efficiënt bezorgen regio Alkmaar .....	12
2.6 Omzetting AIS.....	13
2.7 Wisseling van groothandel.....	14
2.8 Digitaal factureren .....	15
2.9 Onderzoek medewerkerstevredenheid .....	16
2.10 Intervisie binnen de Acdapha Groep .....	16
<b>3 Facilitair management</b> .....	<b>17</b>
3.1 Omzetting Ezorg van 3G naar 4/5G.....	17
3.2 Opheffen faxlijnen.....	18
3.3 Arbo RI.....	18
<b>4 Klanten</b> .....	<b>19</b>
4.1 Klanttevredenheidsonderzoek.....	20
4.2 Wachtijdmeting .....	21
4.3 Website vernieuwen .....	22
4.4 Plaatsing afhaalkluis.....	22
4.5 Implementatie nieuw T&T systeem .....	23
4.6 Ketenpartnertevredenheidsonderzoek.....	23
<b>5 Kwaliteitsmanagement</b> .....	<b>24</b>
5.1 HKZ-certificering behouden .....	24
5.2 Q-safe decentraal uitbreiden .....	25
5.3 Kwaliteitshandboek vernieuwen.....	25
<b>6 Farmaceutische zorg</b> .....	<b>26</b>
6.1 Gebruik en uitbreiding zorgprogramma Medicijn Check.....	26
6.2 Chronische medicatiebegeleiding continueren .....	27
6.3 Inhalatie instructie, controle juiste device, inhalatie trainingen (thuis)zorg .....	28
6.4 Apotheek op huisbezoek.....	29
6.5 Farmabuddy .....	30
<b>Overzicht jaarplan Acdapha Groep 2022-2023</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.

De afgelopen periode is een voor de hele samenleving en vooral voor de gezondheidszorg een uitzonderlijke tijd geweest. Vele maatregelen hebben tot doel gehad om de zorgverlening te kunnen continueren. Voor de Acdapha Groep is dit niet anders geweest.

Door uitval van personeel soms ook door de nog geldende voorzorgsmaatregelen zijn veel van onze plannen niet helemaal zo uitgevoerd als we dat zouden willen. Een aantal van deze plannen worden de komende periode weer opgepakt.

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.

We zijn ook benieuwd naar de mening van onze medewerkers en onze ketenpartners. We zullen de komende periode daarom hier actief naar vragen. Door naar hen te luisteren worden we in staat gesteld om onze kwaliteit van werken te verhogen. We streven ernaar om als Acdapha Groep een aantrekkelijke werkgever en een betrouwbare ketenpartner te zijn.

In dit jaarplan presenteren we onze plannen en doelstellingen voor de periode van 2022 -2023.

Arend Bouma  
Directeur Acdapha Groep

# 1 Acdapha Groep

## 1.1 Inleiding

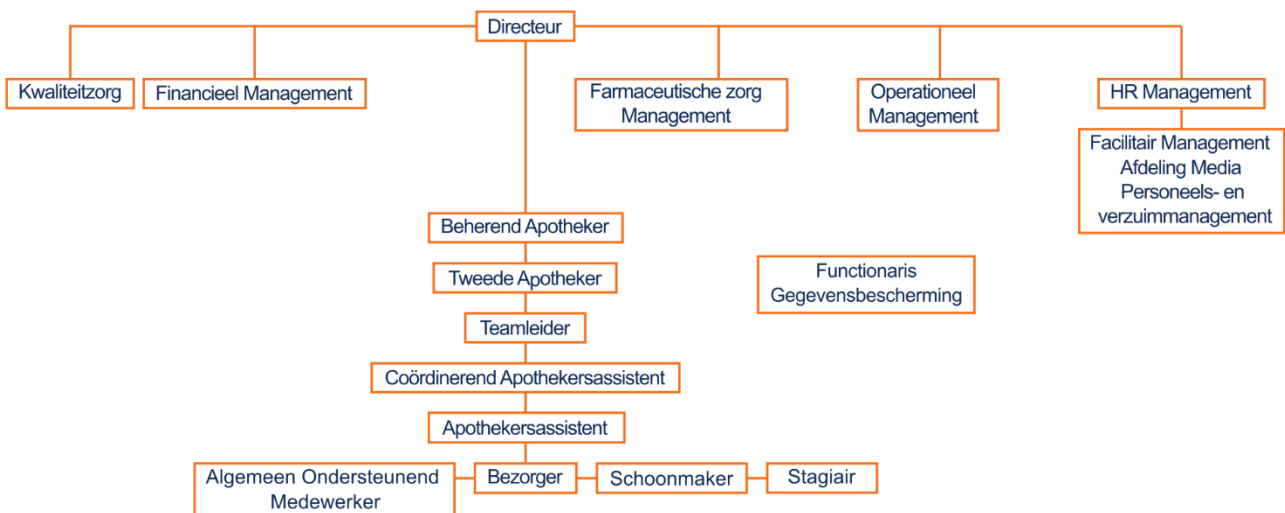
De Acdapha Groep is een collectief van 21 samenwerkende apotheken waar klantvriendelijkheid en farmaceutische expertise voorop staan. Door samen te werken en kennis te delen leveren de apotheken uit de Acdapha Groep op een efficiënte en kundige wijze de zorg die de cliënt nodig heeft, zonder hierbij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

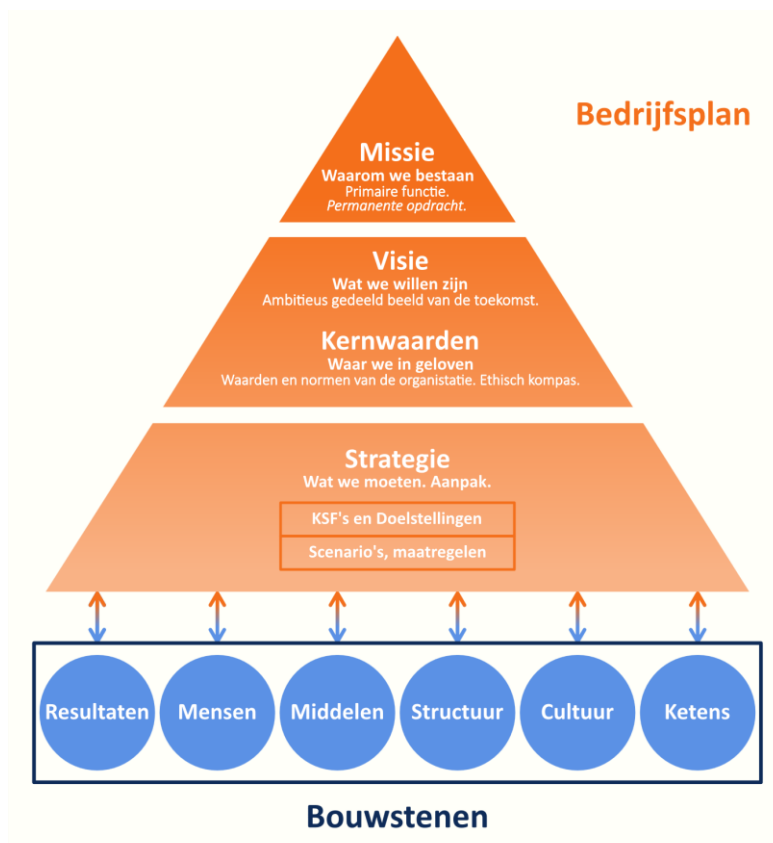


Figuur 1.2: Acdapha Apotheken (peildatum 1 januari 2022)

## 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 periodiek 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 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 2022 (verlengd)

## 2.2 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. Na het maken van afspraken is er een renovatie gestart waarbij zowel de huisvesting van apotheek Langedijk en die van de naburige huisartsen zal worden verbeterd.

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)

### 2.3 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>- Geneesmiddelenvoorziening 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

## 2.4 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

## 2.5 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

## 2.6 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 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 2022 (verlengd)

## 2.7 Wisseling van groothandel

De Acdapha Groep apotheken maken op dit moment gebruik van Brocacef als belangrijkste leverancier van geneesmiddelen. Deze heeft veel invloed op de bedrijfsvoering in de apotheek. Door de overgang naar een nieuwe Central Filling leverancier en de houding van de groothandel t.a.v. Internetfarmacie is besloten om van groothandel te wisselen.

Naam	Wisseling van groothandel
Doelstelling	Goede geneesmiddelenvoorziening i.c.m. efficiënte logistiek Groothandel met gelijke doelstelling t.o.v. internetfarmacie Implementatie bij Acdapha apotheek zonder verstoring van logistieke proces. Percentage kl/ft niet hoger dan bij vorige groothandel. Goede helpdesk en informatievoorziening.
Verantwoordelijk	Directie, operationeel manager
Betrokkenen	Apotheker, assistenten, facilitair manager, manager FZ
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Projectplan opstellen</li><li>• Overleg met apothekers</li><li>• Overleg met leverancier</li><li>• Overleg met apotheekteam</li><li>• Nascholing regelen</li><li>• Omzetting op diverse locaties realiseren</li><li>• Leveranciersbeoordeling</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	Januari 2022 – Juli 2022

## 2.8 Digitaal factureren

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	Digitaal versturen van facturen naar klanten Kostenbesparing van minimaal 25%
Verantwoordelijk	Operationeel manager
Betrokkenen	Declaratie afdeling, directie, apotheker
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Projectplan opstellen</li><li>• Overleg met declaratie afdeling</li><li>• Overleg met leverancier AIS</li><li>• Nascholing regelen</li><li>• Pilot uitvoeren</li><li>• Tussentijdse evaluatie</li><li>• Informeren apothekers en apotheekteams</li><li>• Implementatie bij alle Acdapha apotheken</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	April 2022 – Juli 2024

## 2.9 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

## 2.10 Intervisie binnen de Acdapha Groep

De Acdapha Groep maakt gebruik van goed geschoold personeel. Voor de apothekers betekent dit dat zij deelnemen aan intervisie. Hierbij wordt via een vast format van elkaar geleerd door het bespreken van (lastige) praktijksituaties. Twee apothekers hebben aangegeven hierin een training te willen volgen en daarna een intervisiegroep te willen opzetten.

Naam	Intervisie binnen de Acdapha Groep.
Doelstelling	Uitvoeren van intervisie met collega's binnen de Acdapha Groep Training van "eigen" intervisie coach
Verantwoordelijk	HR manager, operationeel manager, intervisie coach
Betrokkenen	Directie, apothekers
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Projectplan opstellen</li><li>• Overleg met toekomstige coaches</li><li>• Volgen training door toekomstige coaches</li><li>• Informeren apothekers</li><li>• Opstellen intervisie programma en accreditatie aanvragen</li><li>• Starten intervisiegroep</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	Januari 2022 – December 2023



### 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 2022-2023 op de planning.

#### 3.1 Omzetting Ezorg van 3G naar 4/5G

Informatievoorziening is van groot belang in onze organisatie. De Ezorg lijnen zijn daarom essentieel voor het goed en veilig verwerken van dataverkeer.

Ezorg heeft aangegeven het 3G te vervangen. De facilitair manager zal deze overgang begeleiden.

Naam	Omzetting Ezorg van 3G naar 4/5G
Doelstelling	Alle Acdapha apotheken werken met Ezorg lijn met voldoende capaciteit
Verantwoordelijk	Facilitair manager
Betrokkenen	Directie, media afdeling
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Overleg met directie</li><li>• Overleg met leverancier</li><li>• Begeleiden omzetting</li><li>• Evaluatie</li></ul>
Tijdslijn	Januari 2022 – December 2022

### 3.2 Opheffen faxlijnen

Eind 2022 worden de ADSL lijnen opgeheven. Daarnaast wordt er steeds minder gebruik gemaakt van de fax. Dit betekent dat binnen de organisatie het versturen en ontvangen van efaxen (fax to email) niet meer mogelijk zal zijn na 1 januari 2023.

Naam	Opheffen faxlijnen
Doelstelling	Acdapha apotheken werken niet meer met efax ADSL lijnen zijn opgezegd
Verantwoordelijk	Facilitair manager
Betrokkenen	Apotheker, Media afdeling
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Overleg met directie over opzeggen efax</li><li>• Overleg met media afdeling i.v.m. vermelden faxnummer (wijzigen drukwerk, faxvermelding verwijderen, etc.)</li><li>• Apothekers informeren over wijziging</li><li>• Contact met leverancier over opheffing lijnen</li><li>• Evaluatie</li></ul>
Tijdslijn	Januari 2022 – December 2022

### 3.3 Arbo RI

Een keer in de vier jaar dient er per apotheek een Arbo RI te worden uitgevoerd. De vorige rapportage is in 2018 opgesteld. De facilitair manager zal samen met HR manager de vragenlijsten per apotheek invullen, evalueren en vervolgacties plannen als dat nodig is.

Naam	Arbo RI
Doelstelling	Periodieke inventarisatie Arbo risico's voor alle Acdapha apotheken
Verantwoordelijk	Facilitair manager
Betrokkenen	HR manager
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Overleg facilitair en P&amp;O</li><li>• Opstellen Arbo RI via SBA</li><li>• Vervolgacties plannen en uitvoeren</li><li>• Vervolgacties uitvoeren</li><li>• Rapporteren en evalueren</li></ul>
Tijdslijn	Januari 2022 – Juni 2023

## 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 de apotheker beschikbaar voor een medicatiegesprek met de klant, eventueel op afspraak.



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 manager FZ</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 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	Ontwikkelen van vernieuwd en responsive webdesign
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 – Juni 2022

#### 4.4 Plaatsing afhaalkluis

Door gebruik te maken van een afhaalkluis is het voor de klant mogelijk om buiten openingstijden medicatie af te halen. Het streven is om bij alle Acdapha apotheken deze service aan te bieden. Deze extra service belooft de zorgverzekeraar met een hogere vergoeding.

Naam	Plaatsing afhaalkluis
Doelstelling	Alle Acdapha apotheken hebben een afhaalkluis Behalen PLUS contract of hogere WMG vergoeding
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	Januari 2022 – December 2023

#### 4.5 Implementatie nieuw T&T systeem

Sinds enige tijd maakt een aantal Acdapha apotheken gebruik van het track and trace systeem van Viridis. Helaas moeten we constateren dat bij een aantal apotheken de berichtgeving richting de klant blijft haperen. Ondanks diverse verbeteracties van de leverancier worden de problemen niet opgelost. Er is besloten om in zee te gaan met een nieuwe leverancier.

Het is de bedoeling dat de Acdapha apotheken zoveel mogelijk overgaan op T&T van Apotheek Partners zodat de berichtgeving naar de klant goed verloopt.

Naam	Implementatie nieuw T&T systeem
Doelstelling	Vervangen van Viridis door T&T van Apotheek Partners Betrouwbare berichtgeving voor de klant <ul style="list-style-type: none"><li>- &gt; 95% van de verstuurd berichten komt goed aan</li><li>-</li><li>- Minimale respons van 4 ketenpartners per apotheek</li></ul>
Verantwoordelijk	Operationeel manager
Betrokkenen	Apothekers, apotheekteam, leverancier, facilitair manager, AIS, projectteam
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Overleg met directie omtrent nieuwe leverancier</li><li>• Overleg met Viridis over de omzetting</li><li>• Overleg met nieuwe leverancier</li><li>• Implementatie bij de apotheken volgens projectplan en tijdspad</li><li>• Evaluatie</li></ul>
Tijdslijn	November 2021 – Maart 2023

#### 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 teamleider kwaliteit 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 2022 zal weer een externe audit 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	April 2022 – April 2023



## 5.2 Q-safe decentraal uitbreiden

Bij een werkend kwaliteitssysteem hoort ook het inschatten van risico's en het ondernemen van passende actie om de risico's te verlagen.

Q-safe decentraal zal in 2023 worden uitgebreid met minimaal twee nieuwe processen.

Naam	Q-safe decentraal uitbreiden
Doelstelling	Toevoegen twee nieuwe processen in Q-safe decentraal
Verantwoordelijk	Teamleider kwaliteit
Betrokkenen	Apotheker, kwaliteitsassistenten
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Intern overleg</li><li>• Keuze processen</li><li>• Opstellen processtappen</li><li>• Apothekers informeren</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	April 2023 – December 2023

## 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 2023 (verlengd)

## 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 Gebruik en uitbreiding zorgprogramma Medicijn Check

Sinds 2019/2020 wordt er gewerkt met Medicijn Check . Dit is een zorgprogramma dat de apotheken van de Acdapha Groep ondersteunt bij medicatieveiligheid en het minimaliseren van risico's bij het geneesmiddelgebruik op patiëntniveau. In Medicijn Check wordt gewerkt aan de landelijke set MFB's die verplicht zijn en contractueel zijn afgesproken met de zorgverzekering. Daarnaast is een uitbreiding aangevraagd met aanvullende zorg interventies voor een juist medicijngebruik bij onze patiënten.

Naam	Gebruik en uitbreiding zorgprogramma Medicijn Check
Doelstelling	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gebruik zorgprogramma: 90% MFB's zijn afgehandeld (volgens eis van verzekeraar)</li><li>- Uitbreiding met optionele interventies voor optimale zorg</li></ul>
Verantwoordelijk	Apotheker
Betrokkenen	Manager FZ
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Continu proces waarbij minimaal 90% van de landelijke MFB's afgehandeld dienen te zijn voor einde van het jaar</li><li>• Optionele zorg interventies toevoegen voor optimale farmaceutische zorg</li><li>• Voortgangsrapportages</li><li>• Evalueren gebruik</li><li>• Evalueren uitkomsten</li></ul>
Tijdslijn	Januari 2022 – December 2023

## 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 brengen door nieuwsbrief</li></ul>
Verantwoordelijk	Manager FZ
Betrokkenen	Apotheker en apotheekteam
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan bespreken in werkgroep FZ</li><li>• Thema's vaststellen</li><li>• Nieuwsbrieven opstellen en verspreiden</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	Januari 2022 – Januari 2023

### 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 i.s.m. huisartspraktijk
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, huisartspraktijk 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)

## Overzicht jaarplan Acdapha Groep 2022-2023

Categorie	Omschrijving	Doelstelling	Tijdspad
<b>Personeel en organisatie</b>			
HR-management	Competentieprofielen medewerkers hoofdkantoor	Competentieprofielen voor medewerkers hoofdkantoor opgesteld	Mrt 2020 – Dec 2022
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 2022
Algemene bedrijfsvoering/ stakeholders	Wisseling van groothandel	Goede verstandhouding met stakeholder Betrouwbare levering geneesmiddelen	Jan 2022 – Juli 2022
Algemene bedrijfsvoering	Digitaal factureren	Digitaal versturen van facturen naar klanten Kostenbesparing minimaal 25% bij	April 2022 – Juli 2024

		betreffende apotheken	
HR-management	Onderzoek medewerkerstevredenheid	Peilen tevredenheid werknemers (streven 8) Knelpunten opsporen	April 2022 – Dec 2022
Persoonlijke ontwikkeling/ ontwikkeling/ scholing	Intervisie binnen de Acdapha Groep	Intervisie met collega's binnen de Acdapha Groep in eigen beheer	Jan 2022 – Dec 2023

<b>Facilitair management</b>			
Algemene bedrijfsvoering/ bedrijfsmiddelen	Omzetting Ezorg van 3G naar 4 of 5G	Alle locatie omgezet	Jan 2022 – Dec 2022
Algemene bedrijfsvoering/ bedrijfsmiddelen	Opheffen faxlijnen	Alle faxlijnen binnen de Acdapha Groep opgeheven Faxnummers niet meer in gebruik	Jan 2022 – Maart 2023
Algemene bedrijfsvoering/ bedrijfsmiddelen	Arbo RI	Arbo RI opstellen Bijzondere aandacht voor (ver)nieuw(d)e locaties	Mei 2022 – Mei 2023



<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	Website vernieuwen	Verbeteren dienstverlening door: -implementatie van responsive webdesign	Sept 2020 – Jun 2022
Algemene bedrijfsvoering/ tevreden klant	Plaatsing afhaalkluis	Voldoen aan contract verplichting verzekeraar Alle Acdapha apotheken hebben een afhaalkluis	Jan 2022 – Dec 2023
Algemene bedrijfsvoering/ tevreden klant	Implementatie nieuw T&T systeem	Systeem in 90% van de apotheken ingevoerd 95% van de verstuurde berichten komen aan	Nov 2021 – Maart 2023
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	April 2022 – April 2023
Kwaliteitssysteem, Risico-inventarisatie	Q-safe decentraal uitbreiden	Toevoegen 2 nieuwe processen in Qsafe decentraal	April 2023 – Dec 2023
Kwaliteitssysteem	Kwaliteitshandboek vernieuwen	Opzet handboek in Qlink herzien Indeling optimaliseren	Jan 2021 – Mei 2023

<b>Farmaceutische zorg</b>			
Doelmatig gebruik/ medicatie begeleiding	Gebruik en uitbreiding zorgprogramma Medicijn Check	Gebruik zorgprogramma: 90% MFB's zijn afgehandeld (volgens eis van verzekeraar) Uitbreiding met optionele interventies voor optimale zorg	Jan 2022 – Dec 2023
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 op peil gebracht door nieuwsbrief	Jan 2022 – Jan 2023
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

