



Acdapha Groep Jaarverslag 2021

Alkmaar, juli 2022

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 Renovatie apotheek Langedijk	12
2.4 Start gezondheidscentrum Elspeet	13
2.5 Nieuwe leverancier Central Filling regio Alkmaar	14
2.6 Efficiënt bezorgen regio Alkmaar.....	15
2.7 Omzetting AIS.....	16
3 Facilitair management	17
3.1 Nieuwe leverancier bedrijfskleding	17
3.2 Nieuwe leverancier ICT algemeen	18
3.3 Temperatuurloggers vernieuwen	19
3.4 Nieuwe bezorgauto Volendam	21
4 Klanten	22
4.1 Klanttevredenheidsonderzoek.....	23
4.2 Wachtijdmeting	24
4.3 Raadplegen KJKsluiter via QR-code.....	25
4.4 Website vernieuwen	26
4.5 Plaatsing afhaalkluis.....	27
5 Kwaliteitsmanagement	28
5.1 HKZ-certificering behouden	28
5.2 Q-safe decentraal uitbreiden	30
5.3 Kwaliteitshandboek vernieuwen.....	31
6 Farmaceutische zorg.....	32
6.1 Implementatie nieuw zorgprogramma	32
6.2 Chronische medicatiebegeleiding continueren	34
6.3 Inhalatie instructie, controle juiste device, inhalatie trainingen (thuis)zorg.....	35
6.4 Apotheek op huisbezoek.....	36
6.5 Farmabuddy	37
6.6 Extra begeleiding diabetespatiënt	38
Overzicht jaarplan Acdapha Groep 2022-2023	39

Inleiding

Na de uitbraak van COVID-19 in 2020 heeft de hele wereld te maken gehad met veel maatregelen die beperkingen hebben opgelegd aan het sociale verkeer. Het heeft geleid tot veel veranderingen in de samenleving en in de zorg.

Helaas moeten we constateren dat de pandemie en de bijbehorende maatregelen ons ook in 2021 hebben beziggehouden.

Het continueren van de farmaceutische zorg is ook dit jaar 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 vooropgestaan.

In het jaarplan 2021-2022 heeft u kunnen lezen hoe we onze missie en visie vorm willen geven. In dit jaarverslag 2021 van de Acdapha Groep wordt zichtbaar welke activiteiten we hebben uitgevoerd op verschillende gebieden. Ook dit jaar zijn er plannen die we soms door de pandemie niet goed hebben kunnen uitvoeren of die zijn aangepast. Desondanks zijn er ook veel plannen wel gerealiseerd.

In dit jaarverslag maakt u om te beginnen kennis met de Acdapha Groep en haar missie, visie en strategie.

In de volgende hoofdstukken wordt beknopt 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 2022-2023 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

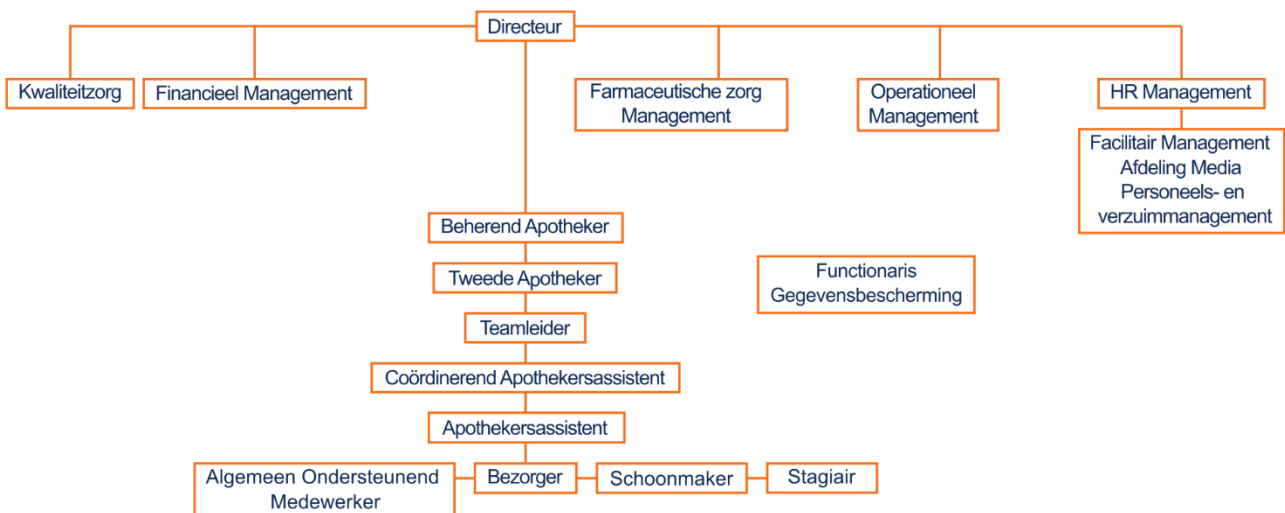
De Acdapha Groep is een collectief van 21 samenwerkende apotheken waar klantvriendelijkheid en farmaceutische expertise voorop staan. Door samen te werken en kennis te delen leveren de apotheken uit de Acdapha Groep op een efficiënte en kundige wijze de zorg die de cliënt nodig heeft, zonder hierbij 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 ruim 300 mensen (peildatum 3 maart 2021) werkzaam.

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

Acdapha Groep 2020

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



Noord-Holland

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



Overijssel

- 16 Apotheek De Veenhorst
- 21 Apotheek Hasselt



Gelderland

- 17 Apotheek Apeldoorn-Zuid
- 19 Elspeetse Apotheek

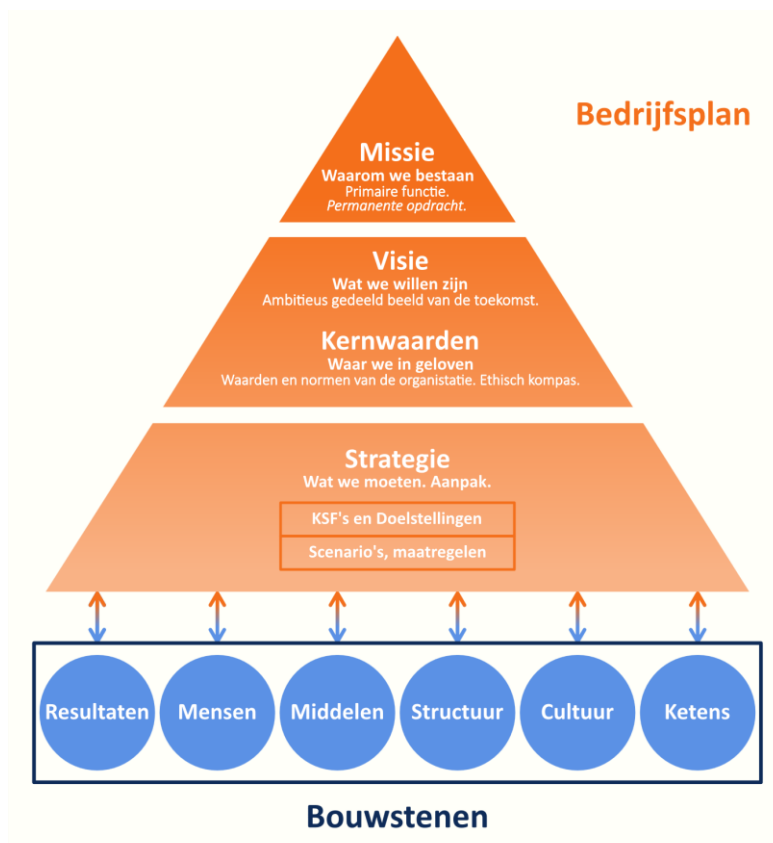


Figuur 1.2: Acdapha Apotheken (peildatum 1 juli 2021)

1.2 Missie, visie en strategie

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

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



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

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

Een ander belangrijk onderdeel van onze *strategie* is dat elke cliënt recht heeft op de juiste informatie. Voor ons is de apotheek niet alleen de plaats waar je recepten ophaalt, maar ook waar je wordt voorzien van respectvolle zorg, goede en bruikbare informatie en medicatiebegeleiding.

Naast goede medicatiebewaking zorgen we ook voor medicatiebegeleiding bij eerste en tweede uitgifte. Regelmatig wordt er actief informatie aangeboden bij chronisch gebruik door middel van o.a. een nieuwsbrief over een thema en/of aanvullende mondelinge toelichting. Er wordt samen met de cliënt gekeken of het lukt de geneesmiddelen te gebruiken zoals ze zijn voorgeschreven: is men therapietrouw? Daarnaast wordt op de achtergrond actief bewaakt of de gebruikte medicatie nog steeds passend is bij het ziektebeeld en bij de overige medicatie. Wij regelen de levering van 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 al of niet op afspraak. 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 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 2021 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.

In de regio Alkmaar wordt samengewerkt met de aangesloten apotheken in de Apcon. Gezamenlijk worden projecten aangedragen en opgezet. Er wordt hierbij contact gezocht met de regionale huisartsenorganisatie HONK. Dit heeft geleid tot regionale FTO's voorbereid door een apotheker en een kaderarts. Daarnaast is contact gezocht met de zorgverzekeraar om te onderzoeken of bepaalde projecten door hen (mede-)gefinancierd kunnen worden. Dit heeft geleid tot het opzetten van een regionaal Longformularium. Verder is er een aanvraag ingediend om begeleiding op farmaceutisch gebied door de apotheek na ontslag uit het ziekenhuis te bekostigen. De apothekers zouden graag deze extra zorg verlenen.

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 periodiek besproken door de behorend 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 het ziekteverzuim beperkt te houden.

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">• Aanstellen nieuwe medewerker als personeels- en verzuim consulent• Inwerken nieuwe medewerker• Arboloket instellen• Ziekteverzuimcijfers 2019 opstellen• Ziekteverzuimcijfers 2020 opstellen• Evalueren
Tijdslijn	Januari 2020 – Maart 2021
Doelstelling gerealiseerd	Gedeeltelijk

Na jarenlang een ziekteverzuim rond de 2,5% te hebben is dit percentage 2019 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. Er is relatief veel tijdelijk extra personeel ingehuurd om uitval door ziekte te compenseren.

De verzuimcijfers van 2020 zijn opgesteld en terug te vinden in de management review 2021. Het uiteindelijke verzuimpercentage bedraagt in 2020 7.2%.

De eerste helft van 2021 komt het verzuimcijfer om 4,7%. De cijfers van de tweede helft van 2021 zijn nog niet opgesteld maar komen door opleving van de COVID-19 besmettingen ongetwijfeld hoger uit dan in de eerste helft van het jaar.

Concluderend kan gezegd worden, dat de doelstelling slechts gedeeltelijk behaald is. Dit is vooral te wijten aan COVID-19. Er is actieve begeleiding bij ziekteverzuim. Er worden preventieve maatregelen genomen waar mogelijk is. Het ziekteverzuim onder de 2,5% houden is op dit moment niet realistisch en ligt eerder < 5,5%. Die doelstelling is dus niet behaald maar met een duidelijke oorzaak.

Of op langer termijn de streefwaarde zal worden bijgesteld wordt pas bekeken als de effecten van de pandemie zijn afgezwakt.

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">• Inventarisatie medewerkers hoofdkantoor• Inventarisatie huidige functieomschrijvingen• Competentieprofielen opstellen
Tijdslijn	Maart 2020 – December 2022 (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 Renovatie apotheek Langedijk

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

In mei 2021 is de Apotheek Langedijk verhuisd naar een tijdelijke locatie. De sloop van de oude locatie is daarna gestart. Hierna is begonnen met de bouw van het nieuwe gezondheidscentrum. Helaas is er nog enige vertraging geweest door externe omstandigheden. Naar verwachting kan de nieuwe locatie eind eerste helft 2022 in gebruik genomen worden.

2.4 Start gezondheidscentrum Elspeet

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

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.

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.

2.5 Nieuwe leverancier Central Filling regio Alkmaar

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

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 levert ook een minder afhankelijke positie van de groothandel op. Op deze manier is ORCA gestart als Central Filling apotheek.

Na gesprekken met andere apothekers en het opstellen van een projectplan is er in Apotheek Huiswaard een pilot uitgevoerd. Aan de hand van de vastgestelde tekortkomingen zijn er verbeteringen doorgevoerd bij de leverancier. De logistieke kant (bijvoorbeeld voldoende laadruimte in de bezorgauto's) is hierdoor beter geregeld. Ook de productielijn zelf heeft verschillende verbeteringen ondergaan.

Het project is ondertussen verder uitgerold bij meerdere apotheken in Noord-Holland. Gezien het aantal klachten is men nog niet helemaal tevreden over leveringen. Er worden nog steeds artikelen te laat geleverd of bij de verkeerde apotheek geleverd. Vooral de terugkoppeling van ondernomen acties bij klachten hapert. Het proces moet nog steeds gevolgd worden.

De leveranciersbeoordelingen zullen in 2022 input geven voor de tussentijdse evaluatie.

2.6 Efficiënt bezorgen regio Alkmaar

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

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 heeft geleid tot het oprichten van een centrale bezorgdienst. Er zijn gesprekken gevoerd met de bezorgers die al in dienst zijn van de Acdapha Groep. Een gedeelte van deze bezorgers zal t.z.t. overstappen naar deze nieuwe bezorgdienst.

De bezorgdienst zal ook nauw samen werken met ORCA. Zij gaan in eerste instantie de bestellingen bij ORCA afleveren in de apotheken. Na wat startproblemen verloopt dit nu goed.

Als vervolgstap verzorgt de nieuwe bezorgdienst (FarmaKoerier) ook de medicatiebezorging van een aantal apotheken. Stapsgewijs zal dit in 2022 worden uitgebreid naar alle Acdapha apotheken in Noord-Holland.

2.7 Omzetting AIS

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">• Projectplan opstellen• Overleg met apothekers• Overleg met leverancier• Nascholing regelen• Omzetting op diverse locaties realiseren• Navragen tevredenheid bij ketenpartner• Evalueren
Tijdslijn	Oktober 2020 – December 2021
Doelstelling gerealiseerd	Gedeeltelijk, wordt verlengd

De apotheken van de Acdapha Groep maken op dit moment gebruik van CGM als apotheekinformatiesysteem. 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.

Deze omzetting is na overleg met de betreffende apothekers gerealiseerd in Volendam/ Edam/ Waterland-Oost. Deze apotheken hebben in het verleden ook met Pharmacom gewerkt. De artsen waarmee men samenwerkt maken gebruik van Medicom. Zij stellen een verbinding via Medicom-Pharmacom erg op prijs.

De omzetting in mei 2021 is goed verlopen. Een aantal knelpunten is achteraf opgelost. De artsen zijn erg tevreden.

De volgende omzetting is gerealiseerd in september 2021 bij Apotheek De Veenhorst en Apotheek Hasselt. Deze apotheken liggen dicht bij elkaar en werken vaak samen. De artsen in Hasselt werken of gaan werken met Medicom. Vandaar de keuze om ook deze apotheken om te zetten naar Pharmacom. Het systeem is voor deze apotheken geheel nieuw. De overgang is daarom ook wat minder gemakkelijk verlopen maar is uiteindelijk goed afgerond. Ook hier zijn de artsen tevreden.

Apotheek Saendelft is de volgende apotheek waarbij een omzetting gerealiseerd zal gaan worden. Dit is in eerste instantie gepland voor het najaar 2021. Helaas is door externe omstandigheden ondersteuning bij de omzetting door CGM niet mogelijk gebleken. Het project heeft hierdoor vertraging opgelopen en zal in 2022 verder worden afgerond.

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 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">• Opstellen wensen m.b.t. nieuwe leverancier• Leveranciers vergelijken• Contract opstellen• Apotheken voorzien van bedrijfskleding, oude kleding innemen• Evaluatie/ Leveranciersbeoordeling
Tijdslijn	April 2020 – Juni 2021
Doelstelling gerealiseerd	Volledig

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 nieuwe bedrijfskleding is besteld en in het voorjaar 2021 uitgeleverd. De assistenten en andere medewerkers zien er weer tiptop uit en zijn tevreden over hun nieuwe outfit. De oude kleding is ingenomen.

Het bestellen van de kleding en het contact met de leverancier verloopt goed. De personeel- en verzuimconsulent heeft een leveranciersbeoordeling uitgevoerd met positief resultaat. Het project is hiermee afgerond.

3.2 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">• Inventariseren eisen• Leveranciers vergelijken• Contract opstellen• Evaluatie/ Leveranciersbeoordeling
Tijdslijn	April 2020 – Juni 2021
Doelstelling gerealiseerd	Volledig

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.

CGM regelt de zaken rond de hardware en software in de apotheken goed. Soms is er discussie waar een probleem thuishoort: bij CGM of bij Nedvice. Uiteindelijk komt dit dan wel weer goed.

Nedvice regelt een aantal zaken op het hoofdkantoor, bij de facilitair manager en bij de teamleider kwaliteit. In de laatste twee gevallen zijn de ervaringen niet altijd positief. Installatie van een printer kan zomaar twee weken duren voordat het apparaat werkend is. De implementatie is hierbij afgerond maar prestaties van Nedvice als leverancier zullen wel door de facilitair manager in de gaten worden gehouden.

3.3 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">• Zoeken geschikte logger• Pilot in apotheek• Onderhandelen over kosten• Nieuwe loggers implementeren• Evalueren
Tijdslijn	Januari 2020 – December 2021
Doelstelling gerealiseerd	Volledig

Medicatie moet op de juiste manier bewaard worden. Om vast te 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.

In de apotheken zijn metingen uitgevoerd om te onderzoeken of er voldoende actie wordt ondernomen als er een alarmmelding is. Dit verloopt over het algemeen goed. Het nieuwe systeem is voor de medewerkers in de apotheek tijdbesparend. Het uitlezen van de logger gaat immers automatisch.

Er is in de afgelopen periode eenmaal een probleem geweest met de netwerkprovider van de leverancier. De meetgegevens zijn hierbij niet verloren gegaan maar zijn wel enige tijd niet bereikbaar geweest. Dit is een risico dat de Acdapha Groep als organisatie accepteert.

In november 2021 heeft de facilitair manager een leveranciersbeoordeling uitgevoerd met positief resultaat.

3.4 Nieuwe bezorgauto Volendam

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

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

Door de pandemie is de aflevering iets vertraagd maar alles is uiteindelijk goed verlopen zoals is geregistreerd in de leveranciersbeoordeling door de facilitair manager.

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 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

Naam	Klanttevredenheidsonderzoek
Doelstelling	Tevreden klanten (patiënten en zorgverzekeraar) afgemeten aan de uitkomst van het klanttevredenheidsonderzoek Te behalen resultaten: <ul style="list-style-type: none">- Algemeen rapportcijfer: 8- Aanbeveling NPS > 30%
Verantwoordelijk	Apotheker
Betrokkenen	Manager FZ, apotheekmedewerkers
Actie	<ul style="list-style-type: none">• Afsluiten contract 2021• Jaarlijks onderzoek uitvoeren• Begeleiden voortgang door manager FZ• Evalueren resultaten
Tijdslijn	Oktober 2020 – September 2021
Doelstelling gerealiseerd	Volledig

Het klanttevredenheidsonderzoek 2021 is gestart op 1 oktober 2020. 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 2021 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 2021 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 41%. Het landelijk gemiddelde is 7,7 c.q. 32%.

Alle apotheken hebben een goede algemene score behaald. De score ligt tussen de 7.8 en 8.8. In de NPS score is meer variatie: 65-11. Hierin is t.o.v. vorig jaar een verbetering te zien. Er zijn twee apotheken die op beide gebieden minder goed scores. Via overleg met de apothekers wordt gekeken welke verbeteracties genomen kunnen worden om deze score in de toekomst te verbeteren.

Het onderzoek voor 2022 zal worden gestart op 1 oktober 2021.

4.2 Wachtijdmeting

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

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

Het is de bedoeling dat de wachttijdmeting weer opgepakt wordt als de omstandigheden dit toelaten. Helaas is dit in 2021 nog niet het geval geweest. We hopen dat het in 2022 wel gaat lukken.

4.3 Raadplegen KIJKsluiter via QR-code

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

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

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

Het geven van extra informatie via KIJKsluiter is al eerder in de apotheken geïntroduceerd. Het werken met een QR-code is nieuw. Hiervan zijn we afhankelijk van de technische implementatie van CGM. Die liet enige tijd op zich wachten maar is uiteindelijk toch gerealiseerd. Een overzicht van het aantal verwijzingen is gegeven in de managementreview 2021.

Bij overgang van CGM naar PP als apotheekinformatiesysteem zien we dat het aantal afgeleverde verwijzingen voor de KIJKsluiter daalt. Bij een apotheek wijkt dit af. Dit zal in 2022 verder worden onderzocht.

Apotheek Daalmeer en Apotheek Rozeboom hebben in 2021 ook een aansluiting voor KIJKsluiter gekregen. Het aantal verwijzingen vanuit die apotheken is daardoor gestegen.

De uiteindelijke koppeling vanuit CGM met de KIJKsluiter QR code is pas medio juli 2021 gerealiseerd. Hier door is het aantal verwijzingen gemeten over het hele jaar teruggelopen in vergelijking met 2020. Naar verwachting zal dit geen invloed hebben op de beoordeling door de zorgverzekeraar en zal dit zich in 2022 herstellen.

4.4 Website vernieuwen

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

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 webervaring.

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.

Ook dit project heeft vertraging opgelopen door de pandemie. Er is al wel getest maar de definitieve oplevering van de website wordt nu iets later in 2022 verwacht.

4.5 Plaatsing afhaalkluis

Naam	Plaatsing afhaalkluis
Doelstelling	Plaatsing of vervanging van afhaalkluis op vijf locaties Behalen PLUS contract of hogere WMG vergoeding
Verantwoordelijk	Facilitair manager
Betrokkenen	Directie, apotheker
Actie	<ul style="list-style-type: none">• Contract met zorgverzekeraar afsluiten• Overleg met leverancier(s)• Aanschaf en plaatsing afhaalkluis• Evaluatie
Tijdslijn	Februari 2021 – Maart 2022
Doelstelling gerealiseerd	Volledig

Door gebruik te maken van een afhaalkluis is het voor de klant mogelijk om buiten openingstijden medicatie af te halen. Dit is een situatie die ook door de zorgverzekeraars wordt gewenst: ze belonen deze extra service met een hogere vergoeding.

In 2021 is op vijf locaties de afhaalkluis vervangen. Dit is het geval bij de uitdeelposten van Apotheek Tuitjenhorn (nl. in Schoorl en in Warmenhuizen), Apotheek Langedijk (bij De Leilinde) en bij Apotheek Saendelft. Apotheek Saendelft zelf heeft ook een nieuwe kluis gekregen.

Daarnaast is er bij alle apotheken waar nog geen afhaalkluis is gekeken wat een geschikte plaats in de apotheek is om er een te plaatsen. Het is de bedoeling dat in de toekomst bij alle Acdapha apotheken gebruik gemaakt kan worden van een afhaalkluis.

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 Qlink. 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">• Registreren afwijkingen• Uitvoering metingen• Interne toetsingen• Werkend kwaliteitsmanagementsysteem• Externe toetsing• Verslaglegging en evaluatie
Tijdslijn	Februari 2020 – Mei 2021
Doelstelling gerealiseerd	Volledig

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 review.

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 is nu in april 2021 uitgevoerd. Omdat er nog steeds beperkingen zijn vanwege de pandemie zijn de audits digitaal uitgevoerd. Op een locatie is een her-audit uitgevoerd omdat er de eerste keer geen registratie ingezien konden worden. In mei is dit opnieuw beoordeeld. De externe audit is daarmee afgesloten zonder dat er tekortkomingen zijn vastgesteld.

Tijdens de externe audit zijn wel verbeterpunten gesignaleerd. Deze verbeterpunten zullen worden bekeken en worden opgepakt waar dat nodig is.

In april 2022 zal de eerste controle audit worden uitgevoerd door de TÜV.

5.2 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">• Overleg met KWGA• Keuze van processen• Opstellen processtappen• Apothekers informeren• Evalueren
Tijdslijn	November 2020 – Juli 2021
Doelstelling gerealiseerd	Volledig

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. Dit is een onderwerp meer dan gepland.

Het opstellen van de processtappen is in 2021 gerealiseerd. Voor de beoordeling per apotheek is ruim de tijd gegeven. De apothekers hebben e.e.a. goed opgepakt en zijn er mee aan de slag gegaan. De drie onderwerpen zijn beoordeeld en de risico zijn geïnventariseerd en geëvalueerd voor eind 2021. Hierbij zijn geen in het oog lopende zaken vastgesteld.

In Apotheek Saendelft is vanwege een wisseling van apotheker geen beoordeling opgesteld. Dit zal in 2022 verder worden uitgevoerd.

De huidige werkwijze bevalt verder goed. Voor 2022 worden geen nieuwe onderwerpen gepland, mede omdat er veel nieuwe plannen voor de apotheken op stapel staan. Dit leidt op zich ook weer tot extra risico-inventarisaties. Voor 2023 zal er weer een wijziging of uitbreiding gepland worden.

5.3 Kwaliteitshandboek vernieuwen

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">• Overleg met werkgroep (KWGA)• Overleg met directie• Contact met leverancier• Communicatie met apothekers• Start vernieuwing• Implementeren nieuwe handboek• Evaluatie
Tijdslijn	Januari 2021 – Mei 2022
Doelstelling gerealiseerd	Gedeeltelijk, wordt verlengd

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.

Het eerste idee hierover was om alles in eigen beheer te beoordelen en te herschrijven. Na contact met de leverancier is dit idee aangepast.

Er zal nu gebruik gemaakt worden van een aangeleverd format door de leverancier. Per proces zal worden gekeken in hoeverre het format moet worden aangepast aan de situatie van de Acdapha Groep.

Door alle extra inspanningen vanwege COVID-19 is het opstellen van het nieuwe handboek in het gedrang geraakt. Bovendien is het moment waarop het nieuwe handboek in gebruik wordt genomen van belang. De organisatie heeft tijd nodig om aan de nieuwe situatie te wennen. Er moet daarom voldoende tijd zitten tussen de implementatie en de eerstvolgende externe audit.

Het vullen van het nieuwe handboek zal medio 2022 weer worden opgepakt. Naar verwachting is het dan klaar eind december 2022. Het tijdsplan zal worden aangepast.

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

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 afgehandelde MFB's in Medicijn Check is behaald door de apotheken. Dit is ongeveer ook 90%, maar is niet goed als zodanig te meten. Het werken met Medicijn Check is inmiddels geheel geïmplementeerd. De apotheken hebben hun werkwijze aangepast naar het nieuwe programma.

In de opgestelde eindevaluatie is benoemd dat in vergelijking met Nexus er voor het nieuwe systeem voor- en nadelen zijn te benoemen. Het werken met het systeem gaat goed. Een van de nadelen is, dat afgehandelde acties niet meer gewijzigd kunnen worden en pas het volgende kalenderjaar weer beschikbaar komen voor een herbeoordeling.

6.2 Chronische medicatiebegeleiding continueren

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

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 achtergrondinformatie over het thema beschikbaar voor de assistenten.

Voor 2021 zijn uiteindelijk geen thema's voorbereid. Door het hoge ziekteverzuim is er geen ruimte geweest om thema's voor te bereiden die ook daadwerkelijk uitgevoerd kunnen worden. Dit plan is hierdoor niet gerealiseerd.

Er is ondertussen wel nagedacht hoe in 2022 wel een manier gevonden kan worden om extra aandacht aan begeleiding te geven. De planning is om dan in ieder geval aandacht te geven aan "Rij veilig met geneesmiddelen" en aan het goed gebruik van schildkliermedicatie.

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">• Scholing inhalatietechniek apotheekteam (eens per 2 jaar)• Project Astma/COPD opstarten vanuit de Zorgstraat• Contact tussen thuiszorgorganisatie en apotheek leggen• Inventariseren behoefte• Evaluatie
Tijdslijn	Nov 2019 – December 2022
Doelstelling gerealiseerd	Gedeeltelijk, loopt nog

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 inhalatietechniek 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 we hieraan tegemoet kunnen komen.

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. Ook in 2021 is dit het geval geweest.

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"> - Inventariseren problemen bij medicatiegebruik na ontslag - Optimaliseren medicatiegebruik - Verbetering kwaliteit van leven
Verantwoordelijk	Apotheker
Betrokkenen	Manager FZ, directie
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • Contact met zorgverzekeraars omtrent bekostiging • Inventariseren welke apotheken meedoen • Project opzetten, starten en uitvoeren • Resultaten delen • Evalueren
Tijdslijn	Januari 2020 – December 2022 (verlengd)
Doelstelling gerealiseerd	Gedeeltelijk, loopt nog

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. De situatie zal in 2022 opnieuw worden bekeken.

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">• Onderzoeken mogelijkheden realisatie project• Ontwikkelen scholing/ training in eigen beheer• Zoeken deelnemende apotheken• Geven van scholing/ training• Team en ketenpartners informeren• Patiënten includeren• Intensieve zorg verlenen• Evaluatie
Tijdslijn	September 2020 – Mei 2023 (verlengd)
Doelstelling gerealiseerd	

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.

Eind 2020 zijn er zes Acdapha apotheken waar gewerkt wordt met dit systeem. Dit zijn Stede Broec, Hasselt, Gorredijk, De Mare, Huiswaard en Elckerlyc. Een aantal assistentes uit de apotheekteams hebben scholing gevolgd en hebben de begeleiding van een specifieke patiëntengroep gerealiseerd. Zowel de assistenten als de patiënten zijn erg tevreden over dit project. Voor de medewerkers geeft het project extra meerwaarde aan hun taakinvulling. De patiënten geven aan, dat ze zich gehoord en goed geholpen voelen.

Andere Acdapha apotheken zijn ook enthousiast en willen ook starten met het project.

De bekostiging is echter een probleem. Met name de scholing is kostbaar.

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. We hopen dat dit op een later tijdstip wel gerealiseerd kan worden. Ondertussen zal er ook gekeken worden of de zorgverzekeraars geld willen vrijmaken voor dit project

6.6 Extra begeleiding diabetespatiënt

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

Vanuit het invullen van de kwaliteitsindicatoren IGJ 2020 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 is tijdens de interne audits nagevraagd. Slechts 7 apotheken geven aan dat ze actief op deze manier gebruik hebben gemaakt van de informatiebladen. De overige apotheken werken hier niet mee of er is hier niet actief naar gevraagd tijdens de audit (bij vijf apotheken).

Het project is op zich goed voorbereid en uitgerold. Helaas wordt er uiteindelijk maar op beperkte schaal mee gewerkt. Voor de toekomst betekent dit, dat er meer actief navraag naar de implementatie in de apotheek gedaan kan worden.

Overzicht jaarplan Acdapha Groep 2022-2023

Categorie	Omschrijving	Doelstelling	Tijdspad
Personeel en organisatie			
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 Elspeek	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	April 2022 – Juli 2024

		minimaal 25% bij betreffende apotheken	
HR-management	Onderzoek medewerkerstevredenheid	Peilen tevredenheid werknemers (streven 8) Knelpunten opsporen	April 2022 – Dec 2022
Persoonlijke ontwikkeling/ scholing	Intervisie binnen de Acdapha Groep	Intervisie met collega's binnen de Acdapha Groep in eigen beheer	Jan 2022 – Dec 2023

Facilitair management			
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

Klanten			
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 ≥ 8 , $n \geq 4$	Maart 2022 – Nov 2022

Kwaliteitsmanagement			
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

Farmaceutische zorg			
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

