



Jaarplan 2024 - 2025

Acdapha Groep

Alkmaar, mei 2024
Marianne Koopmans, teamleider kwaliteit

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1 Acdapha Groep	4
1.1 Inleiding	4
1.2 Missie, visie en strategie	6
2 Personeel en organisatie	8
2.1 Competentieprofielen medewerkers hoofdkantoor	9
2.2 Omzetting AIS	10
2.3 Digitaal factureren	11
2.4 Onderzoek medewerkerstevredenheid	11
2.5 BBL wervingscampagne	12
2.6 Renovatie apotheek Huiswaard	12
2.7 Renovatie ASC Assendelft	13
2.8 Renovatie Apotheek De Egmonden	13
2.9 Renovatie apotheek Waterland Oost	14
2.10 Renovatie apotheek Stede Broec	14
2.11 Realisatie gezondheidscentrum Middenbeemster	15
3 Facilitair management	17
3.1 Vervangen verouderde inbraak alarmsystemen	17
3.2 Onderhoud en revisie medicijnladekasten	18
3.3 Optimalisering gebruik afhaalkluis	19
4 Klanten	20
4.1 Klanttevredenheidsonderzoek	21
4.2 Ketenpartnertevredenheidsonderzoek	21
4.3 Verminderen geluidsoverlast aan de balie	22
5 Kwaliteitsmanagement	23
5.1 HKZ-certificering behouden	23
5.2 Q-safe decentraal uitbreiden	24
5.3 Q-safe indeling aanpassen	24
5.4 Kwaliteitshandboek vernieuwen	25
5.5 Monitoring bewaarcondities in afhaalkluis	25
6 Farmaceutische zorg	26
6.1 Chronische medicatiebegeleiding continueren	26
6.2 Apotheek op huisbezoek	27
6.3 Indifferentie therapie bij dermacorticosteroïden	28
6.4 Parkinson Buddyproject Stede Broec	29
6.5 Deelname Sidrik studie Waterland Oost	29
6.6 Palliatieve kit	30
6.7 Start werken met Nexus	31
Overzicht jaarplan Acdapha Groep 2024-2025	32

Voorwoord

In de afgelopen periode hebben als organisatie te maken gehad met de nasleep van de pandemie. De samenleving is nu weer terug naar “normaal” en zo langzamerhand beginnen we dit ook te merken in de apotheek.

Naast de standaard farmaceutische dienstverlening gaan we aan de slag met het afronden van bestaande plannen en het introduceren van nieuwe projecten.

Voor de komende periode staan er een aantal renovaties van apotheeklocaties op de planning. Hierdoor wordt er voor onze klanten een prettige apotheekruimte en voor onze medewerkers een goede werkomgeving gerealiseerd.

We spelen ook in op nieuwe ontwikkelingen binnen de zorg- en dienstverlening. We werken daarbij zoveel mogelijk regionaal samen met onze ketenpartners.

Op deze manier willen we kwalitatief goede zorg blijven verlenen.

In dit jaarplan presenteren we onze plannen en doelstellingen voor de periode van 2024 -2025.

Arend Bouma
Directeur Acdapha Groep

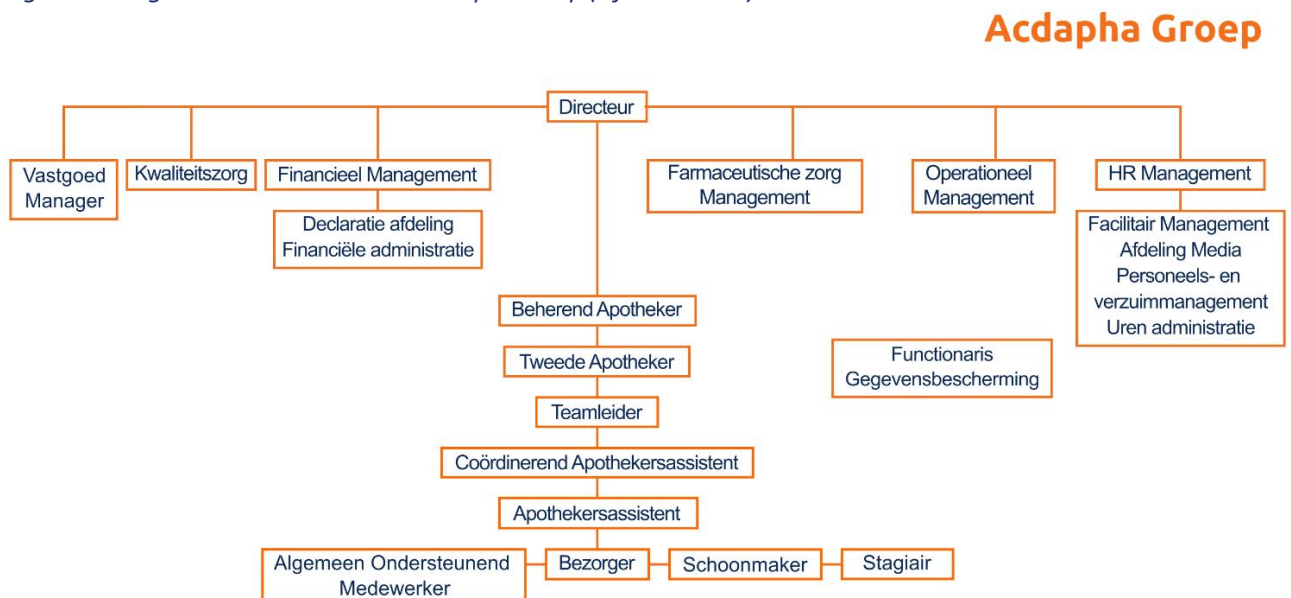
1 Acdapha Groep

1.1 Inleiding

De Acdapha Groep is een collectief van 18 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 apotheken van de Acdapha Groep zijn gelegen in Noord-Holland. Hiermee is de Acdapha Groep marktleider in dit gebied. Binnen onze groep zijn ruim 265 mensen (peildatum april 2024) werkzaam.

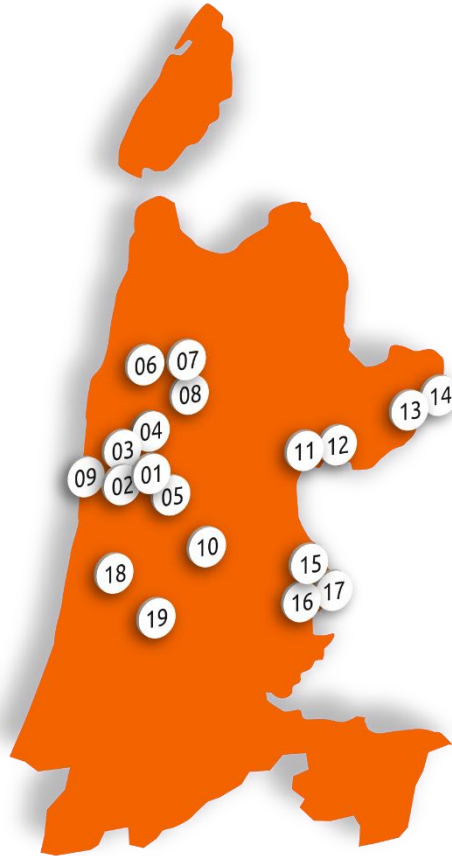
Figuur 1.1: Organisatiestructuur van de Acdapha Groep (1 januari 2024)



Overzicht Acdapha Groep

Noord-Holland

- 01 Acdapha Groep
- 02 Apotheek Huiswaard
- 03 Apotheek De Mare
- 04 Apotheek Daalmeer
- 05 Apotheek Oudorp
- 06 Apotheek Elckerlyc
- 07 Apotheek Langedijk
- 08 Apotheek Broekerveiling
- 09 Apotheek Egmond
- 10 Apotheek Eilandspolder
- 11 Apotheek De Grootte Gaper
- 12 Apotheek Groene Wijzend
- 13 Apotheek Stede Broec
- 14 Apotheek Rozeboom
- 15 Edamse Apotheek
- 16 Apotheek Waterland-Oost
- 17 Apotheek Volendam
- 18 Apotheek Uitgeest
- 19 Apotheek Saendelft

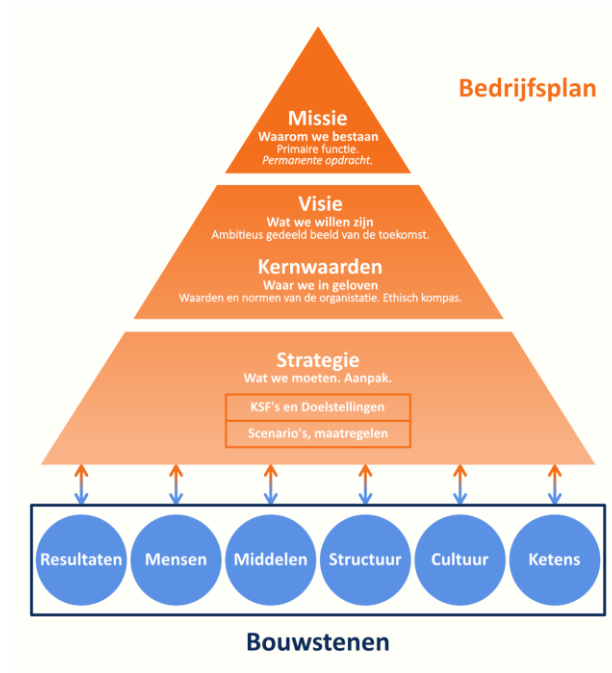


Figuur 1.2: Acdapha Apotheeken (peildatum 1 maart 2024)

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 verstandshouding 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 als dat mogelijk is 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 o.a. 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 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 de personeelsvertegenwoordiging (denktank).

Het functioneren van de medewerkers en het begeleiden van hun persoonlijke ontwikkeling en wensen wordt periodiek besproken door de beherend 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">• Inventarisatie medewerkers hoofdkantoor• Inventarisatie huidige functieomschrijvingen• Competentieprofielen opstellen
Tijdslijn	Maart 2020 – December 2024 (verlengd)

2.2 Omzetting AIS

De apotheken van de Acdapha Groep maken op dit moment gebruik van zowel Pharmacom als CGM als apotheekinformatie systeem.

De omzetting in de voorgaande jaren naar Pharmacom heeft het werken met digitaal recept tot gevolg gehad. Hierdoor is er binnen de organisatie de wens naar voren gekomen om dit in alle Acdapha apotheken in te voeren.

Naar aanleiding hiervan wordt onderzocht welke apotheken over willen gaan naar een ander AIS en of dit uiteindelijk bij meer Acdapha apotheken gerealiseerd gaat worden.

Naam	Omzetting AIS
Doelstelling	Werken met digitaal recept Efficiënt werken: aantal verwerkte receptregels per assistent is hoger Tevreden ketenpartner Farmaceutische dienstverlening wordt gecontinueerd: aantal kl/ft registraties niet hoger dan in zelfde periode jaar ervoor
Verantwoordelijk	Operationeel manager
Betrokkenen	Apotheker, facilitair manager, directie
Actie	<ul style="list-style-type: none">• Onderzoeksfase: overleg met apothekers en leveranciers• Keuze AIS door directeur• Projectplan opstellen• Overleg met apothekers• Overleg met leverancier• Nascholing regelen• Bereikbaarheid receptarchief regelen• Omzetting op diverse locaties realiseren• Navragen tevredenheid bij ketenpartner• Evalueren
Tijdslijn	September 2022 – December 2024

2.3 Digitaal factureren

De declaratie afdeling van de Acdapha Groep verzorgt voor de apotheken het indienen van declaraties voor geleverde zorg. Dit verloopt digitaal als het gaat om rechtstreekse declaraties bij de diverse zorgverzekeraars.

Particuliere rekeninghouders ontvangen een nota op papier.

We willen graag kosten besparen door dit proces zoveel mogelijk digitaal te laten verlopen.

Naam	Digitaal factureren
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">• Projectplan opstellen• Overleg met declaratie afdeling• Overleg met leverancier AIS• Nascholing regelen• Pilot uitvoeren• Tussentijdse evaluatie• Informeren apothekers en apotheekteams• Implementatie bij alle Acdapha apotheken• Evalueren
Tijdslijn	April 2022 – Dec 2024

2.4 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">- Peilen tevredenheid werknemers (streven rapportcijfer 8)- Knelpunten opsporen
Verantwoordelijk	HR-manager
Betrokkenen	Alle medewerkers Acdapha Groep
Actie	<ul style="list-style-type: none">• Onderzoeksmethode vaststellen• Onderzoek uitvoeren• Rapporteren en evalueren
Tijdslijn	April 2022 – Januari 2024 (verlengd)

2.5 BBL wervingscampagne

Er is een tekort aan gediplomeerd personeel op de werkvloer geconstateerd. De instroom van nieuwe leerlingen op het Horizon College stagneert. Dit heeft tot gevolg dat de werkdruk bij het personeel hoger wordt. Dit leidt tot hogere personeelskosten die worden veroorzaakt door hoger ziekteverzuim en inzet van inleenkrachten.

Door meer BBL'ers aan te trekken willen we ons inzetten om zelf personeel op te leiden en zo structureel het personeelstekort aan te vullen.

Naam	BBL wervingscampagne
Doelstelling	De tekorten op de werkvloer aanvullen door personeel op te leiden Start met 15 beschikbare plaatsen In dienst nemen als apothekersassistent
Verantwoordelijk	HR-manager, personeel- en verzuimconsulent
Betrokkenen	Acdapha apotheken
Actie	<ul style="list-style-type: none">• Inventarisatie beschikbare plaatsen• Keuze opleidingsinstituut• Werving• Opleiden en begeleiden• Gediplomeerden in dienst nemen als apothekersassistent
Tijdslijn	Januari 2023 – Januari 2026

2.6 Renovatie apotheek Huiswaard

Apotheek Huiswaard is eind jaren '70 gestart op de huidige locatie. Sinds de overname door de Acdapha Groep zijn er wat kleine aanpassingen uitgevoerd (bereidingsruimte en magazijn zijn aangepast t.b.v. kantoorruimte declaratie afdeling). Het interieur van de apotheek is nauwelijks gewijzigd.

De apotheek zal worden gerenoveerd. Hierbij zal de publieksruimte en de indeling van de werkvloer in de apotheek worden gemoderniseerd.

Naam	Renovatie Apotheek Huiswaard
Doelstelling	Realiseren renovatie Apotheek Huiswaard Farmaceutische dienstverlening continueren
Verantwoordelijk	P&O
Betrokkenen	Vastgoed manager, facilitair manager, apotheker, media-afdeling
Actie	<ul style="list-style-type: none">• Inventariseren wat nodig en wat wenselijk is• Projectplan opstellen• Renovatie realiseren• Evalueren
Tijdslijn	Januari 2023 – Mei 2024

2.7 Renovatie ASC Assendelft

In Assendelft in begin jaren '70 een apotheek gevestigd op de Dorpsstraat. Deze apotheek is in 2001 overgenomen door de Acdapha Groep. In 2011 is deze apotheek opgegaan in Apotheek Saendelft. De ruimte heeft met de fusie een andere functie gekregen en is sinds die tijd een servicecenter (uitdeelpost) van Apotheek Saendelft.

Het gebouw is toe aan een renovatie van zowel het exterieur als het interieur. Er zullen verschillende onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd zodat het gebouw weer modern en functioneel is.

Tijdens de verbouwing is de uitdeelpost een week gesloten. Medicatie kan dan worden afgehaald in de apotheek of wordt via de afhaalkluis geleverd.

Naam	Renovatie ASC Assendelft
Doelstelling	Realiseren renovatie ASC Assendelft Tevreden medewerker Tevreden klant
Verantwoordelijk	P&O
Betrokkenen	Vastgoed manager, facilitair manager, apotheker, media-afdeling
Actie	<ul style="list-style-type: none">• Inventariseren wat nodig en wat wenselijk is• Projectplan opstellen• Renovatie realiseren• Evalueren
Tijdslijn	Januari 2024 – Mei 2024

2.8 Renovatie Apotheek De Egmond

Apotheek De Egmond is in 2022 overgenomen door de Acdapha Groep. De publieksruimte is kort daarvoor gemoderniseerd door de toenmalige eigenaar.

Het overige gedeelte van de apotheek wordt in de komende tijd gerenoveerd. Diverse ruimtes, waaronder personeelskantine, zullen worden gemoderniseerd.

Vanwege diverse bouwprojecten binnen de Acdapha Groep zal deze renovatie stapsgewijs worden uitgevoerd.

Naam	Renovatie Apotheek De Egmond
Doelstelling	Realiseren renovatie Apotheek De Egmond Tevreden medewerker
Verantwoordelijk	P&O
Betrokkenen	Vastgoed manager, facilitair manager, apotheker
Actie	<ul style="list-style-type: none">• Inventariseren wat nodig en wat wenselijk is• Projectplan opstellen• Renovatie realiseren• Evalueren
Tijdslijn	Juli 2023 – December 2024

2.9 Renovatie apotheek Waterland Oost

Apotheek Waterland Oost is gevestigd bij de polikliniek van het Dijklander Ziekenhuis. De indeling van de apotheek is niet meer functioneel. De publieksruimte is naar verhouding klein en de voormalige bereidingsruimte wordt niet optimaal benut.

In overleg met de eigenaar van het pand zal de apotheek worden gerenoveerd en gemoderniseerd. Er zal een manier worden gevonden om de farmaceutische dienstverlening te continueren tijdens de werkzaamheden.

Naam	Renovatie Apotheek Waterland Oost
Doelstelling	Realiseren renovatie Apotheek Waterland Oost Farmaceutische dienstverlening continueren
Verantwoordelijk	P&O
Betrokkenen	Vastgoed manager, facilitair manager, apotheker, media-afdeling
Actie	<ul style="list-style-type: none">• Inventariseren wat nodig en wat wenselijk is• Projectplan opstellen• Renovatie realiseren• Evalueren
Tijdslijn	Juli 2023 – Mei 2025

2.10 Renovatie apotheek Stede Broec

Apotheek Stede Broec is gevestigd in een gezondheidscentrum en werkt nauw samen met andere zorgverleners uit de eerste lijn. In de afgelopen jaren zijn er een aantal ruimtes van de apotheek in gebruik genomen door andere zorgverleners.

Door een aantal bouwkundige aanpassingen te maken kan de ruimte binnen de apotheek beter benut worden en zal er een betere indeling van de werkruimte worden gerealiseerd.

Naam	Renovatie Apotheek Stede Broec
Doelstelling	Realiseren renovatie Apotheek Stede Broec
Verantwoordelijk	P&O
Betrokkenen	Vastgoed manager, facilitair manager, apotheker, media-afdeling
Actie	<ul style="list-style-type: none">• Inventariseren wat nodig en wat wenselijk is• Projectplan opstellen• Renovatie realiseren• Evalueren
Tijdslijn	Juli 2023 – Mei 2025

2.11 Realisatie gezondheidscentrum Middenbeemster

Apotheek Eilandspolder werkt nauw samen met de zorgverleners in Middenbeemster. De apotheek heeft daar ook een uitdeelpost. De Acdapha Groep wil in Middenbeemster een gezondheidscentrum realiseren zodat de samenwerking tussen de huisartsen en de apotheek verbeterd en de patiënten voor zorg terecht kunnen op dezelfde locatie.

Naam	Realisatie gezondheidscentrum Middenbeemster
Doelstelling	Gezondheidscentrum Middenbeemster: <ul style="list-style-type: none">- Realiseren gezondheidscentrum met minimaal twee huisartsen en uitdeelpost apotheek- Tevreden ketenpartners- Tevreden klanten
Verantwoordelijk	P&O
Betrokkenen	Directie, vastgoed manager, facilitair manager, media-afdeling, apotheker, huisartsen
Actie	<ul style="list-style-type: none">• Projectplan opstellen• Overleg met apotheker, huisartsen en zo mogelijk andere zorgverleners• Locatie zoeken• Start bouw centrum• Start in nieuwe locatie• Evaluatie
Tijdslijn	December 2022 – December 2025

2.12 Realisatie nieuwe locatie hoofdkantoor

Het huidige hoofdkantoor van de Acdapha Groep voldoet niet meer aan de wensen. Er is te weinig capaciteit om alle medewerkers een werkplek te geven. Daarnaast leeft de wens om op een nieuwe locatie het hoofdkantoor samen te voegen met andere partijen waar Acdapha actief bij betrokken is.

Naam	Realisatie nieuwe locatie hoofdkantoor
Doelstelling	Realiseren nieuwe locatie hoofdkantoor: <ul style="list-style-type: none">- Locatie zoeken- Realiseren nieuw gebouw met ruimte voor andere partijen
Verantwoordelijk	P&O
Betrokkenen	Directie, vastgoed manager, facilitair manager, media-afdeling, andere belanghebbenden
Actie	<ul style="list-style-type: none">• Projectplan opstellen• Locatie zoeken• Inventariseren wensen• Realiseren bouw• Start in nieuwe locatie• Evaluatie
Tijdslijn	Oktober 2023 – December 2026

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.

Op het gebied van onderhoud aan gebouwen wordt nauw samengewerkt met de vastgoed manager.

Naast het algemene onderhoud wordt er ook medewerking verleend aan diverse projecten uit dit jaarplan.

Specifiek voor de afdeling facilitair management staan de volgende zaken gepland voor 2024-2025.

3.1 Vervangen verouderde inbraak alarmsystemen

De apotheken en bijbehorende uitdeelposten zijn voorzien van o.a. een inbraak alarmsysteem. Hiermee wordt het risico op onrechtmatige toegang tot de apotheek en diefstal verminderd.

De systemen worden jaarlijks onderhouden en getest.

Op alle locaties zal het huidige inbraak alarmsysteem worden nagelopen. Verouderde systemen zullen worden vervangen om het risico op inbraak laag te houden en om te voldoen aan de eisen van de verzekering.

Naam	Vervangen verouderd inbraak alarmsystemen
Doelstelling	Nalopen huidige alarmsysteem bij alle locaties Vervangen verouderde systemen
Verantwoordelijk	Facilitair manager
Betrokkenen	Apothekers
Actie	<ul style="list-style-type: none">• Overleg met directie• Overleg met leverancier• Nalopen huidige alarmsystemen• Vervangen verouderde alarmsystemen• Evaluatie
Tijdslijn	September 2023 – December 2024

3.2 Onderhoud en revisie medicijnladekasten

De medicijnladekasten in de apotheek worden elke werkdag intensief gebruikt. Hierdoor slijten de onderdelen en kan het voorkomen dat lades niet meer goed sluiten of kapot gaan.

Dit kan leiden tot een onveilige werksituatie.

Alle medicijnladekasten zullen worden nagelopen en er zal waar nodig klein onderhoud worden uitgevoerd. Hierna zal een planning worden opgesteld voor de revisie van de kast als dat nodig blijkt te zijn.

Het onderhoud en waar nodig de revisie van de kasten draagt bij aan een veilige werkomgeving voor het personeel.

Naam	Onderhoud en revisie medicijnladekasten
Doelstelling	Nalopen en uitvoeren onderhoud medicijnladekasten Revisie van de ladekast als het nodig is Werken op een veilige manier, tevreden medewerker
Verantwoordelijk	Facilitair manager, vastgoedmanager
Betrokkenen	Apotheker
Actie	<ul style="list-style-type: none">• Overleg met directie• Overleg met leverancier• Op de hoogte brengen apotheken• Nalopen en klein onderhoud uitvoeren, inventariseren noodzaak revisie• Opstellen planning revisie• Revisie uitvoeren• Evaluatie
Tijdslijn	November 2023 – December 2024

3.3 Optimalisering gebruik afhaalkluis

Door gebruik te maken van een afhaalkluis is het voor de klant mogelijk om buiten openingstijden medicatie af te halen. In de afgelopen periode is er bij bijna alle Acdapha apotheken een afhaalkluis geplaatst.

Het gebruik van de twee bestaande systemen zal nader worden onderzocht op gebruiksvriendelijkheid en mogelijkheden om snel de medicatie in de afhaalkluis te plaatsen. Er zal worden gestreefd naar één type afhaalkluis per apotheek.

Naam	Optimalisering gebruik afhaalkluis
Doelstelling	Afhaalkluis op alle locaties Afhaalkluis snel te laden Eén type kluis per apotheek
Verantwoordelijk	Facilitair manager, vastgoed manager
Betrokkenen	Directie, apotheker
Actie	<ul style="list-style-type: none">• Overleg met directie• Opstellen overzichten type afhaalkluis per locatie• Planning opstellen en uitvoeren: 1 type kluis per apotheek• Evaluatie
Tijdslijn	Januari 2024 – April 2025

4 Klanten

De klant is diegene waar het allemaal om 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. We bieden daarom onze klanten informatie aan op de website van de apotheek. In de apotheek wordt de klant voorzien van informatie bij het afleveren van medicatie. Of de klant tevreden is wordt onderzocht door middel van het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek.

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) gemeten aan de uitkomst van het klanttevredenheidsonderzoek Te behalen resultaten: <ul style="list-style-type: none">- Algemeen rapportcijfer: niveau landelijk gemiddelde- Aanbeveling NPS: niveau landelijk gemiddelde
Verantwoordelijk	Apotheker
Betrokkenen	Manager FZ, apotheekmedewerkers
Actie	<ul style="list-style-type: none">• Afsluiten contract 2024• Jaarlijks onderzoek uitvoeren• Begeleiden voortgang door manager FZ• Evalueren resultaten
Tijdslijn	Oktober 2023 – September 2024

4.2 Ketenpartnertevredenheidsonderzoek

Als Acdapha Groep streven we naar tevreden klanten. Daarom onderzoeken eenmaal per drie jaar de mate van tevredenheid van onze ketenpartners. In 2022 is dit onderzoek bij de meeste Acdapha apotheken uitgevoerd.

In 2025 zal dit onderzoek opnieuw worden uitgevoerd.

Naam	Ketenpartnertevredenheidsonderzoek
Doelstelling	Tevreden klant/ketenpartner: <ul style="list-style-type: none">- Algemeen rapportcijfer ≥ 8- Minimale respons van 4 ketenpartners per apotheek
Verantwoordelijk	Teamleider kwaliteit
Betrokkenen	Apotheker, operationeel manager
Actie	<ul style="list-style-type: none">• Reeds ontwikkelde vragenlijst optimaliseren• Communicatie met apothekers• Onderzoek uitvoeren• Gegevens verwerken en registreren• Evaluatie
Tijdslijn	Maart 2025 – December 2025

4.3 Verminderen geluidsoverlast aan de balie

In de COVID periode zijn bij de Acdapha apotheken uit veiligheidsoverwegingen plexiglas schermen geplaatst. De schermen dragen bij aan geluidsoverlast in de apotheek. Daardoor komt de privacy van de klant in het gedrang.

Er zal worden onderzocht of de schermen verwijderd kunnen worden. En er zal worden gekeken of er aanvullende bouwkundige maatregelen getroffen kunnen worden om geluidsoverlast te verminderen en de privacy van de klant te vergroten.

Naam	Verminderen geluidsoverlast aan de balie
Doelstelling	Tevreden klant: minder klachten over geluidsoverlast en inbreuk privacy Onderzoek naar gebruik andere materialen in de apotheek
Verantwoordelijk	Vastgoed manager
Betrokkenen	Facilitair manager, apotheker
Actie	<ul style="list-style-type: none">• Overleg met directie• Communicatie met apothekers• Verwijderen plexiglas schermen• Onderzoeken geluidsoverlast op andere manier(en) kan worden verminderd• Analyse meldingen geluidsoverlast en verlies privacy aan de balie• Evaluatie
Tijdslijn	Maart 2023 –Juni 2024

5 Kwaliteitsmanagement

Kwaliteit staat bij de Acdapha Groep hoog in het vaandel.

De Acdapha Groep voldoet aan de HKZ-norm, versie 2015 +A2:2022. 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 ook 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 gecertificeerd met een multisite certificaat. We willen graag aan deze norm blijven voldoen. Hiertoe worden interne audits en metingen uitgevoerd. In 2024 zal weer een externe audit worden uitgevoerd.

Naam	HKZ-certificering behouden
Doelstelling	HKZ-certificaat volgens de HKZ-norm Openbare apotheken versie 2015 +A2:2022 behouden
Verantwoordelijk	Apotheker
Betrokkenen	Teamleider kwaliteit, kwaliteitsassistenten, TÜV
Actie	<ul style="list-style-type: none">• Registreren afwijkingen• Uitvoering metingen• Interne toetsingen• Werkend kwaliteitsmanagementsysteem• Externe toetsing• Verslaglegging en evaluatie
Tijdslijn	April 2023 – April 2024

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- 2024 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">• Intern overleg• Keuze van processen• Opstellen processtappen• Apothekers informeren• Evalueren
Tijdslijn	April 2023 – December 2024 (verlengd)

5.3 Q-safe indeling aanpassen

De huidige indeling van Qsafe is in 2019 opgesteld.

De naamgeving is soms verwarrend. Daarom zal worden gekeken of dit kan worden aangepast. Hierbij zal ook de FG worden betrokken omdat voor het uitvoeren van DPIA's ook Q-safe wordt gebruikt.

Daarnaast zal de indeling zoveel mogelijk worden afgestemd op de processen in het nieuw op te stellen kwaliteitshandboek.

Naam	Q-safe indeling aanpassen
Doelstelling	Naamgeving onderdelen Q-safe aangepast
Verantwoordelijk	Teamleider kwaliteit
Betrokkenen	FG, apotheker, kwaliteitsassistenten
Actie	<ul style="list-style-type: none">• Intern overleg• Besluitvorming naamgeving• Wijzigen naamgeving• Apothekers informeren• Aanpassen indeling Q-safe i.v.m. nieuw kwaliteitshandboek• Evalueren
Tijdslijn	November 2023 – December 2024

5.4 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	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 – December 2024 (verlengd)

5.5 Monitoring bewaarcondities in afhaalkluis

Eind 2022 is de Richtlijn Praktijkvoering vastgesteld door de KNMP. Bij de externe audit is de temperatuurmonitoring in de afhaalkluis als verbeterpunt aangedragen.

Er zal een plan worden opgesteld om dit te realiseren.

Naam	Monitoring bewaarcondities in afhaalkluis
Doelstelling	Inzicht in bewaarcondities in afhaalkluis Risico's productveiligheid minimaliseren Voldoen aan Richtlijn Praktijkvoering
Verantwoordelijk	Teamleider kwaliteit
Betrokkenen	Facilitair manager, apothekers
Actie	<ul style="list-style-type: none">• Richtlijn Praktijkvoering nalezen• Overleg met directie• Overleg met facilitair manager• Overleg met leverancier• Communicatie met apothekers• Start gebruik loggers in afhaalkluis• Check temperatuur en check werkafspraken• Evaluatie
Tijdslijn	Januari 2024 – Januari 2025

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 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">- Twee thema's per jaar vaststellen- Per thema een nieuwsbrief patiënt opstellen en verstrekken- Per thema kennis apothekersassistent op peil brengen door nieuwsbrief
Verantwoordelijk	Manager FZ
Betrokkenen	Apotheker en apotheekteam
Actie	<ul style="list-style-type: none">• Plan bespreken in werkgroep FZ• Thema's vaststellen• Nieuwsbrieven opstellen en verspreiden• Evalueren
Tijdslijn	Januari 2024 – Januari 2025

6.2 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	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 over bekostiging• Inventariseren welke apotheken meedoen• Project opzetten, starten en uitvoeren• Resultaten delen• Evalueren
Tijdslijn	Januari 2020 – Juli 2024 (verlengd)

6.3 Indifferente therapie bij dermacorticosteroïden

Bij de uitvraag van de KISS indicatoren voor 2022, uitgevoerd in mei 2023, is gebleken dat het gebruik van indifferente middelen bij eczeem verbeterd kan worden.

Er zal gekeken worden of dit bereikt kan worden door middel van nascholing en over dit onderwerp. Hierin zal de samenwerking met Fagron worden gezocht.

Daarnaast is het van belang om afspraken te maken met de huisartsen over het gebruik van indifferente crèmes en zalven bij gebruik van dermacorticosteroïden.

Naam	Indifferente therapie bij dermacorticosteroïden
Doelstelling	Verhogen aantal patiënten die een combinatie van indifferente therapie en dermacorticosteroïden gebruikt <ul style="list-style-type: none">- Organiseren nascholing voor apotheekteam- Juist gebruik dermacorticosteroïden uitleggen via kennisthema- Meten gebruik indifferente therapie via SFK cijfers
Verantwoordelijk	Manager FZ
Betrokkenen	Apotheekteam, huisarts
Actie	<ul style="list-style-type: none">• Opstellen projectplan• Contact zoeken met Fagron• Nascholing realiseren• Kennisthema opstellen• Meten gebruik indifferente middelen• Evalueren
Tijdslijn	Augustus 2023 – December 2024

6.4 Parkinson Buddyproject Stede Broec

Apotheek Stede Broec werkt al geruime tijd met een buddyteam. De apotheker is aangesloten bij ParkinsonNet en heeft op dit gebied extra nascholing ontvangen.

De apotheek heeft te maken met ca. 60 patiënten met Parkinson. Deze patiëntengroep zal extra begeleiding vanuit de apotheek worden aangeboden via een Buddyproject. De farmaceutisch consulent i.o. zal de projectmanager hiervan zijn.

Naam	Parkinson Buddyproject Stede Broec
Doelstelling	Begeleiden van minimaal 16% van patiënten met Parkinson d.m.v. Buddyproject
Verantwoordelijk	Apotheker, farmaceutisch consulent i.o.
Betrokkenen	Apotheekteam, huisarts, Parkinsonverpleegkundige, neuroloog, thuiszorg
Actie	<ul style="list-style-type: none">• Overleg met apotheker• Plan opstellen• Werkinstructie voor buddyteam opstellen• Contact met betrokken zorgverleners• Patiënten includeren• Klanttevredenheid meten• Evalueren
Tijdslijn	September 2023 – Juli 2024

6.5 Deelname Sidrik studie Waterland Oost

De Universiteit van Utrecht is een studie gestart met als doel uitdroging en acute nierschade bij mensen met verminderde nierfunctie te voorkomen d.m.v. gerichte adviezen in de 1^e lijnszorg over sick days. Dergelijke adviezen sluiten goed aan bij de Richtlijnen Diabetes Mellitus.

Apotheek Waterland Oost neemt deel aan deze Sidrik studie.

Naam	Deelname Sidrik studie Waterland Oost
Doelstelling	Implementeren van sick day adviezen in de 1 ^e lijnszorg om uitdroging en acute nierschade bij patiënten verminderde nierfunctie te voorkomen
Verantwoordelijk	Apotheker
Betrokkenen	Universiteit Utrecht, huisarts, apotheekteam, thuiszorg
Actie	<ul style="list-style-type: none">• Contact met onderzoeksteam• Afspraken maken met huisartsen over in praktijk brengen sick day adviezen• Scholing team, huisarts, thuiszorg (e-learning)• Selecteren risicopatiënten• Patiënten includeren• Evalueren
Tijdslijn	Januari 2024 – Juli 2024

6.6 Palliatieve kit

De palliatieve kit is bedoeld voor het snel en adequaat opvangen van plotselinge verslechtering of andere acute problemen bij palliatieve terminale patiënten in de thuissituatie, zowel binnen als buiten kantooruren.

Door gebruik van een vast pakket aan hulpmiddelen (de palliatieve kit) dat aangevuld kan worden met medicatie heeft de patiënt al het nodige in huis om in een acute situatie te gebruiken. Dit zorgt voor rust aan het bed en ontlast de zorgverleners en mantelzorgers. Samen met regionale thuiszorg-, huisartsen- en apothekersorganisaties en de zorgverzekeraar zal worden gekeken of het gebruik van een palliatieve kit doelmatig ingezet kan worden bij het verlenen van acute zorg in de terminale fase.

Naam	Palliatieve kit
Doelstelling	Zorg in de terminale fase ondersteunen met palliatieve kit Snel en adequaat opvangen van acute zorgsituatie bij terminale patiënten in de thuissituatie
Verantwoordelijk	Apotheker
Betrokkenen	Apcon, CAWF, HONK, manager FZ, huisarts, thuiszorg
Actie	<ul style="list-style-type: none">• Contact met zorgverzekeraars over bekostiging• Opstellen protocol• Regionale afspraken maken met arts, apotheek, thuiszorg• Palliatieve kit samenstellen en apotheken beleveren• Afspraken maken over gebruik, bijvullen en declareren• Evalueren
Tijdslijn	Januari 2024 – Januari 2025

6.7 Start werken met Pluriplus Zorgsignaal

Sinds een aantal jaren maakt de Acdapha Groep gebruik van Accuraet als onderhandelingscollectief richting de zorgverzekeraars. Hieraan gekoppeld is het gebruik van Medicijn Check als zorgprogramma.

Accuraet heeft aangegeven per 1 januari 2025 te stoppen als onderhandelingscollectief. Dit is voor Acdapha aanleiding om zich bij een ander collectief aan te sluiten en gebruik te gaan maken van een ander zorgprogramma. De keuze is hierbij gevallen op Pact en het bijbehorende zorgprogramma.

Naam	Start werken met Pluriplus Zorgsignaal
Doelstelling	Implementeren werken met zorgprogramma Pluriplus Zorgsignaal Voldoen aan afgesproken eis met zorgverzekeraars
Verantwoordelijk	Apotheker
Betrokkenen	Manager FZ, directie
Actie	<ul style="list-style-type: none">• Contact met nieuw onderhandelingscollectief• Apothekers informeren• Introductie nieuw zorgprogramma• Start werken met zorgprogramma• Voortgangsrapportages• Evalueren uitkomsten• Evalueren gebruik programma
Tijdslijn	April 2024 – Januari 2026

Overzicht jaarplan Acdapha Groep 2024-2025

Categorie	Omschrijving	Doelstelling	Tijdspad
Personeel en organisatie			
HR-management	Competentieprofielen medewerkers hoofdkantoor	Competentieprofielen voor medewerkers hoofdkantoor opgesteld	Maart 2020 – Dec 2024 (verlengd)
Algemene bedrijfsvoering/management/samenwerking	Omzetting AIS	Tevreden ketenpartners Farmaceutische zorg op gelijk niveau: kl/ft registraties niet gestegen	Sept 2022 – Dec 2024
Algemene bedrijfsvoering	Digitaal factureren	Digitaal versturen van facturen naar klanten Kostenbesparing minimaal 25% bij betreffende apotheken	April 2022 – Dec 2024
HR-management	Onderzoek medewerkerstevredenheid	Peilen tevredenheid werknemers (streven 8) Knelpunten opsporen	April 2022 – Jan 2024 (verlengd)
HR-management	BBL wervingscampagne	Werven BBL'ers Opleiden tot apothekersassistent	Jan 2023 – Jan 2026
Algemene bedrijfsvoering/management	Renovatie Apotheek Huiswaard	Realiseren renovatie Apotheek Huiswaard Farmaceutische dienstverlening continueren	Jan 2023 – Mei 2024
Algemene bedrijfsvoering/management	Renovatie ASC Assendelft	Realiseren renovatie ASC Assendelft Tevreden medewerker Tevreden klant	Jan 2024 – Mei 2024
Algemene bedrijfsvoering/management	Renovatie Apotheek De Egmond	Realiseren renovatie Apotheek De Egmond Tevreden medewerker	Juli 2023 – Dec 2024
Algemene bedrijfsvoering/management	Renovatie Apotheek Waterland Oost	Realiseren renovatie Apotheek Waterland Oost Farmaceutische dienstverlening continueren	Juli 2023 – Mei 2025
Algemene bedrijfsvoering/management	Renovatie Apotheek Stede Broec	Realiseren renovatie Apotheek Stede Broec	Juli 2023 – Mei 2025
Algemene bedrijfsvoering/management/stakeholders	Realisatie gezondheidscentrum Middenbeemster	Realiseren gezondheidscentrum Tevreden ketenpartners Tevreden klanten	Dec 2022 – Dec 2025
Algemene bedrijfsvoering/management	Realisatie nieuwe locatie hoofdkantoor	Realiseren nieuw hoofdkantoor op nieuwe locatie	Okt 2023 – Dec 2026

Facilitair management			
Algemene bedrijfsvoering/ bedrijfsmiddelen/ veiligheid	Vervangen verouderd inbraak alarmsystemen	Nalopen huidig alarm- systeem bij alle locaties Vervangen verouderde systemen	Sept 2023 – Dec 2024
Algemene bedrijfsvoering/ bedrijfsmiddelen	Onderhoud en revisie medicijnladekasten	Veilig gebruik ladekast Tevreden medewerker	Nov 2023 – Dec 2024
Algemene bedrijfsvoering/ bedrijfsmiddelen	Optimaliseren gebruik afhaalkluis	Afhaalkluis op alle locaties Afhaalkluis is snel te laden Een type kluis per apotheek	Jan 2024 – April 2025

Klanten			
Tevreden klant	Klanttevredenheids- onderzoek	Algemeen rapportcijfer: landelijk gemiddelde Aanbeveling NPS: landelijk gemiddelde	Okt 2023 - Sept 2024
Tevreden ketenpartner	Ketenpartnertevredenheids- onderzoek	Tevreden klant/ketenpartner: - Algemeen rapportcijfer ≥ 8 Minimale respons van 4 ketenpartners per apotheek	Maart 2024 – Dec 2024
Algemene bedrijfsvoering/ tevreden klant	Verminderen geluidsoverlast aan de balie	Tevreden klant: minder klachten over geluidsoverlast en inbreuk privacy Onderzoek naar gebruik andere materialen in de apotheek	Maart 2023 – Juni 2024

Kwaliteitsmanagement			
Kwaliteitssysteem	HKZ-certificering behouden	HKZ-certificaat volgens de HKZ-norm Openbare apotheken versie 2015 +A2:2022 behouden	April 2023 – April 2024
Kwaliteitssysteem, Risico-inventarisatie	Q-safe decentraal uitbreiden	Toevoegen 2 nieuwe processen in Q-safe decentraal	April 2023 – Dec 2024 (verlengd)
Kwaliteitssysteem, Risico-inventarisatie	Q-safe indeling aanpassen	Onderdelen van Q-safe anders benoemen Indeling aanpassen aan opzet nieuw handboek	Nov 2023 – Dec 2024
Kwaliteitssysteem	Kwaliteitshandboek vernieuwen	Opzet handboek in Q-link herzien Indeling optimaliseren	Jan 2021 – Dec 2024 (verlengd)
Kwaliteitssysteem/ Implementatie richtlijn Praktijkvoering	Monitoring bewaarcondities in afhaalkuis	Inzicht in bewaarcondities in afhaalkuis Risico's productveiligheid minimaliseren Voldoen aan richtlijn	Jan 2024 – Jan 2025

Farmaceutische zorg			
Doelmatig gebruik/ medicatie begeleiding	Begeleiding gebruik medicatie m.b.v. kennisthema's	Minimaal twee thema's per jaar vaststellen Per thema informatie voor de patiënt opstellen en verstrekken Per thema kennis apothekersassistent op peil brengen door een kennisdocument	Jan 2024 – Jan 2025
Doelmatig gebruik/ patiëntveiligheid	Apotheek op huisbezoek	Regelen bekostiging Inventariseren problemen bij medicatiegebruik na ontslag Optimaliseren medicatiegebruik	Jan 2020 – Juli 2024
Doelmatig gebruik/ medicatie begeleiding	Indifferente therapie bij dermacorticosteroiden	Gebruik indifferente middelen bij gebruik dermacorticosteroiden omhoog Nascholing assistenten	Aug 2023 – Dec 2024
Doelmatig gebruik/ medicatie begeleiding	Parkinson Buddyproject Stede Broec	Begeleiden van minimaal 16% van patiënten met Parkinson d.m.v. Buddyproject	Sept 2023 – Juli 2024
Medicatie begeleiding/ patiëntveiligheid	Deelname Sidrik studie Waterland Oost	Vanuit richtlijn DM	Jan 2024 – Juli 2024
Doelmatig gebruik/ medicatie begeleiding/ samenwerking in de 1 ^e lijn	Palliatieve kit	Zorg in de terminale fase ondersteunen met palliatieve kit Snel en adequaat opvangen van acute zorgsituatie bij terminale patiënten in de thuissituatie	Jan 2024 – Jan 2025
Doelmatig gebruik/ medicatie begeleiding	Start werken met Pluriplus Zorgsignaal	Implementeren werken met zorgprogramma Pluriplus Zorgsignaal Voldoen aan afgesproken eis met zorgverzekeraars	April 2024 – Jan 2026