

**Ons kwaliteitsjaarverslag 2018 en kwaliteitsjaarplan 2019 is te vinden op onze website [www.flevowijk.nl](http://www.flevowijk.nl). In deze nieuwsbrief lichten we enkele punten uit.**

#### Synchronisatiegraad

| Periode                            | Apotheek Flevowijk |       |       |       |       | Percentiel Score landelijk 10% beste apotheken |       |       |       |       |
|------------------------------------|--------------------|-------|-------|-------|-------|------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
|                                    | 2014               | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  | 2014                                           | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  |
| Gemiddeld behaalde synchronisatie  | 4,66               | 4,62  | 4,69  | 4,76  | 4,75  | 4,40                                           | 4,50  | 4,50  | 4,60  | 4,60  |
| Gemiddeld aantal te synchroniseren | 5,59               | 5,66  | 5,69  | 5,73  | 5,72  | 5,80                                           | 5,80  | 5,80  | 6,00  | 6,00  |
| Synchronisatiegraad                | 83,34              | 81,61 | 82,39 | 83,51 | 83,03 | 78,40                                          | 79,10 | 79,30 | 79,80 | 79,30 |

De synchronisatiegraad van Apotheek Flevowijk is per december 2018 83,03% en wij behoren daarmee, landelijk gezien, bij de 10% best scorende apotheken. Landelijk scoort 10% van de apotheken beter dan 79,30%. Onze patiënten 'doen' het dus beter dan gemiddeld. Bij onze patiënten konden in 2018 5,72 geneesmiddelen worden gesynchroniseerd; dit is bij gemiddeld 4,75 geneesmiddelen gelukt. Mogelijk komt dit omdat wij onze patiënten Chronische Medicatie Service (CMS) aanbieden, zie voor meer informatie pagina 22 van ons verslag.

#### Geneesmiddelkosten

De geneesmiddelkosten per voorschrift zijn in Apotheek Flevowijk aanzienlijk lager dan het landelijk gemiddelde. De totale kosten per verzekerde liggen daarentegen bijna gelijk. Apotheek Flevowijk heeft een oudere patiëntenpopulatie dan een gemiddelde apotheek. Dit brengt met zich mee dat er meer voorschriften per patiënt verwerkt worden. Op pagina 13 van ons verslag kunt u zien hoe de verhouding tussen de kosten van generiek en spcialité geneesmiddelen is.

#### Patiëntervaringen

Om te weten te komen wat patiënten van ons vinden hebben wij een enquête uitgestuurd. 116 patiënten hebben deze enquête ingevuld en zij gaven ons een gemiddeld cijfer van 8,6. Van deze patiënten beveelt 59% onze apotheek ook aan bij familie en bekenden. Een mooi resultaat.

#### AZC Dronten

Sinds 1 april 2014 komen de bewoners van het Asielzoekerscentrum (AZC) van Dronten naar Apotheek Flevowijk voor hun medicatie en bijbehorende farmaceutische patiëntenzorg. De communicatie met deze bewoners vraagt de nodige aandacht. We maken daarbij gebruik van de Engelse taal (al dan niet met hulp van behulpzame, Engels sprekende medebewoners), van pictogrammen, bijsluiters in andere talen, Google Translate, en een tolkentelefoon (georganiseerd door het COA). De bewoners aan de Vossemeerdijk, zoals we ze vaak noemen, komen en gaan. Dit vraagt van ons een zorgvuldig beheer van de patiëntendossiers.

#### Regionale samenwerking

De Coöperatieve Apothekers Vereniging Regio Zwolle is een samenwerkingsverband tussen apothekers in de regio Zwolle. De ruim 30 aangesloten apothekers voeren hun praktijk in een straal van ca. 30 kilometer rondom de Isala Klinieken in Zwolle. De CAVRZ streeft naar effectieve en veilige farmaceutische patiëntenzorg in de regio. Voor de patiënt is het hierbij van belang dat er een naadloze overgang is tussen farmaceutische patiëntenzorg en andere zorgverleners en zorginstellingen. Wilt u meer weten over deze samenwerking, zie pagina 25 van ons verslag.





#### **Scholing medewerkers**

Wij vinden persoonlijke ontwikkeling van onze teamleden belangrijk en daarom wordt iedereen gestimuleerd om cursussen te volgen en deze kennis tijdens een werkoverleg te delen met de collega's.

Alle assistentes staan geregistreerd bij KABIZ (Kwaliteitsregistratie en Accreditatie

Beroepsbeoefenaren in de Zorg). Landelijk zijn 59% van alle assistentes geregistreerd bij KABIZ. Een assistente dient elke 5 jaar 100 studiepunten te halen om deze registratie te behouden. Zie ook pagina 31 in ons verslag.

#### **Plannen voor 2019/2020**

##### *Therapietrouw patiënten*

In de loop van 2018 is het mogelijk geworden, om via een dagelijkse upload naar SFK eenvoudiger te traceren welke patiënten hun medicatie niet hebben herhaald. Het plan is om te proberen te achterhalen waaróm de medicatie niet is opgehaald (bijv. vanwege bijwerkingen) om vervolgens te kijken of we de patiënt kunnen helpen de medicatie op de juiste wijze in te nemen, of te wijzen op alternatieve medicatie of mogelijkheden.

Ook willen we aan de slag met MEMO 2.0. Hiermee willen we controleren, of voor chronisch gebruik bedoelde medicatie ook chronisch gebruikt wordt. Er wordt gestart met de groep cholesterolverlagers. Mogelijk wordt dit in de toekomst nog uitgebreid met andere geneesmiddelgroepen.

##### *Farmaceutische patiëntenzorg*

Zoals in ons verslag op pagina 16 in de tabel te zien is, hebben wij in de apotheek veel zorgactiviteiten die vaak al jaren lopen. Komend jaar willen we deze activiteiten goed onder de loep nemen, kijken of er

nieuwe ontwikkelingen zijn en, waar nodig, onze activiteiten hierop aanpassen.

##### *Leefstijl advies*

Ons plan is om komend jaar te kijken wat wij als apotheek kunnen doen om de leefstijl van patiënten te verbeteren, om zo het medicijngebruik zoveel mogelijk te beperken en 'gezond leven' te bevorderen.

##### *Kijksluiter*

In 2019/2020 willen wij het gebruik van de 'Kijksluiter' stimuleren. Patiënten kunnen na het ter hand stellen van hun medicatie via de mail een link naar de Kijksluiter ontvangen. Kijksluiter is een bibliotheek van ruim 6.000 animatievideo's, waarin de belangrijkste informatie uit de bijsluiters van een geneesmiddel in begrijpelijke spreektaal wordt uitgelegd.



Voor meer plannen zie ons verslag.

Mocht u vragen hebben over ons verslag, stel ze gerust. Wij helpen u graag.

#### **Kijk ook voor de volgende zaken op onze website:**

[www.flevowijk.nl](http://www.flevowijk.nl)

- Betrouwbare internetsites
- Instructiefilmpjes en medische video's

#### **Apotheek Flevowijk**

Lelystraat 80, 8265 BE Kampen T. 038-3371400 F. 038-3371414

E [info@flevowijk.nl](mailto:info@flevowijk.nl), Website: [www.flevowijk.nl](http://www.flevowijk.nl) Twitter: @FlevowijkApo

Facebook: [www.facebook.com/FlevowijkApo](https://www.facebook.com/FlevowijkApo)

Afspraak plannen via internet: [Flevowijkapo.youcanbook.me](http://Flevowijkapo.youcanbook.me)