

pharmapaper

JUNI | 2023

SAMENWERKEN OM DE EERSTELIJNSZORG
BETER EN EFFICIËNTER TE MAKEN





Slimmer regionaal samenwerken

Binnen de regionale samenwerking voorzien wij een belangrijke rol voor de apothekers. Door het gehele medicatieproces te routeren naar de apotheek, wordt de onder druk staande huisartsenzorg ontlast en kan de apotheker zijn diensten als medicatiespecialist optimaal inzetten. Dat dit werkt, blijkt uit een praktijkvoorbeeld uit de regio Alphen aan den Rijn. De apotheken in deze regio hebben het proces rondom herhaalmedicatie volledig overgenomen van de huisartsenpraktijken. Patiënten vragen hun herhaalmedicatie aan via MijnGezondheid.net of MedGemak en vervolgens wordt deze aanvraag direct door de apotheker beoordeeld en verwerkt. De huisarts heeft hier geen omkijken meer naar.

Dergelijke initiatieven sluiten naadloos aan op onze ambities. Om apothekers hierin tegemoet te komen, biedt PharmaPartners vanaf 2023 enkele eHealth-functionaliteiten kosteloos aan. Zo komt het actueel medicatieoverzicht voor iedereen beschikbaar via MedGemak en kunnen patiënten met één druk op de knop een afspraak inplannen met de apotheker. Dit faciliteert de apothekers in hun wens om hun zorgverlenersrol beter te vervullen.

Bent u benieuwd naar meer inspirerende praktijkvoorbeelden rondom het thema regionale samenwerking? Dan nodigen wij u van harte uit om op vrijdag 8 september 2023 deel te nemen aan INSPIRE. Wij zijn erg blij dat we u tijdens deze editie weer fysiek mogen ontmoeten.

In deze eerste PharmaPaper van 2023 geven wij u een update over de klantafspraken die wij voor dit jaar met u hebben gemaakt en delen wij onze visie op het Integraal Zorgakkoord. Daarnaast gaan we in op diverse voorbeelden van hoe wij onze ambities in de praktijk invulling geven en zoomen we in op de personen die dit alles mogelijk maken.

PharmaPartners wil regionale bestuurders graag ondersteunen in hun uitdagingen rondom regionale samenwerking en daarom komen wij graag met u in contact. U bereikt ons via de onderstaande contactgegevens.

Richard Arnoldussen *Algemeen Directeur*
06 46 61 22 82 | richard.arnoldussen@pharmapartners.nl

Corné van Halum *Directeur Farmacie*
06 51 08 81 59 | corne.van.halum@pharmapartners.nl

Gerard van Haperen *Directeur a.i. Huisartsenzorg*
06 48 18 91 92 | gerard.van.haperen@pharmapartners.nl

Piet Hein Knoop *Directeur eHealth*
06 21 85 92 33 | piet.hein.knoop@pharmapartners.nl

Het Nederlandse zorgstelsel staat onder hoge druk. Door een stijgende levensverwachting neemt de vergrijzing toe, terwijl er nog altijd een groeiend tekort aan zorgverleners is. Deze ontwikkelingen vormen de ingrediënten voor uiteindelijk onbetaalbare zorgkosten. Als antwoord hierop roept het Integraal Zorgakkoord (IZA) op om binnen de regio en tussen sectoren veel meer samen te werken. PharmaPartners staat hier volledig achter en richt zich op slimme systemen die regionale samenwerking mogelijk maken.

Wij willen zorgverleners faciliteren in het bieden van de best mogelijke zorgervaring. Wij geloven dat dit begint bij het delen van informatie tussen betrokken zorgverleners in de regio, op een manier die verdergaat dan het slechts uitwisselen van gegevens. Dit willen wij doen op een slim platform, waarop zowel de patiënt als de zorgverleners altijd en overal toegang hebben tot actuele zorggegevens. Door op dit 'Health Platform' modulaire functionaliteit van verschillende partners aan te bieden, heeft de patiënt één digitale ingang om zelf zorg te regelen. De automatisering en centralisering van zorg komt de regionale coördinatie ten goede en versnelt het bieden van effectieve centrale zorg.

Colofon

CONTACT
PharmaPartners B.V.
Wilhelminakanaal Zuid 110a
4903 RA Oosterhout

T 088 - 688 88 88
F 088 - 688 88 55

DRUKWERK & VORMGEVING
Solfers in Mind

REDACTIE
Sven Beekhuis
Redacteur Huisartsenzorg & eHealth PP
Juil van der Aa
Communicatieadviseur PP
Inge Kleindop
Redacteur Farmacie & Farmacie Groepen PP

VeertienElf Media

EINDREDACTIE
PharmaPartners

PHARMAPARTNERS
Sven Beekhuis
Esther IJsseldijk
Annette de Bakker
Jenneke Krijger
Niels Vergouwen
Mike Dijkman
Els van der Sande
Yoëlla van der Heijden
Juil van der Aa
Inge Kleindop

In gesprek met

In iedere PharmaPaper nemen we de recente ontwikkelingen binnen PharmaPartners onder de loep. Dat doen we met klanten uit onze verschillende overlegorganen. Voor deze editie gaan we in gesprek met apotheker Rogier Hilbers, lid van de Pharmacom-Raad, en huisarts Rob Beumer, lid van de Adviesraad Huisartsenzorg.

Optimale samenwerking houdt de zorg in leven

Het thema van deze PharmaPaper is samenwerking. In de breedste zin van het woord. Van samenwerking binnen de eerstelijnszorg tot samenwerking tussen de verschillende softwareoplossingen van PharmaPartners. Hoe kijken jullie naar dit thema?

Rob Beumer: "Mijn adagium is al jaren 'alleen kom je ver, maar samen kom je verder'. Samenwerking is nu belangrijker dan ooit. Dat blijkt ook uit het Integraal Zorgakkoord, waarin het verbeteren van de regionale samenwerking één van de speerpunten is. En wat mij betreft mag het ook binnen de beroepsgroep – waarin ik al meer dan dertig jaar actief ben als huisarts – veel meer over samenwerking en gezamenlijk toewerken naar oplossingen gaan. Want dát is de enige manier om complexe problemen het hoofd te bieden. Toen ik vijftien jaar geleden als Praktijkadviseur Huisartsenzorg aan de slag ging bij PharmaPartners vond ik gelijkgestemden. Zij deelden mijn opvatting en waren er net als ik van overtuigd dat automatisering en digitale systemen bij kunnen dragen aan een betere samenwerking in de zorg."

Rogier Hilbers: "Uit het Integraal Zorgakkoord blijkt dat het zorgsysteem in Nederland dreigt vast te lopen. De zorgvraag stijgt, maar het zorgpersoneel is schaars. Ook nemen de zorgkosten enorm toe. Met een optimale samenwerking in de zorg kunnen we het echter nog lang volhouden. Een prachtig voorbeeld hiervan is anderhalvelijnszorg, waarmee we de zorg efficiënter, beter en voordeliger maken. In een anderhalvelijnscentrum in de wijk kunnen we patiënten behandelingen bieden, die anders in het ziekenhuis zouden plaatsvinden. Het is dus goed dat PharmaPartners actief met dit thema aan de slag gaat. Want met hun IT-oplossingen kunnen zorgprofessionals hun werk beter uitvoeren."

Hoe draagt PharmaPartners tot nu toe bij aan de samenwerking in de zorg?

Rob Beumer: "De kern is de naadloze integratie tussen Pharmacom en Medicom, de koppelingen met andere zorgdisciplines én het patiëntcontact via MijnGezondheid.net en de MedGemak-app. Hierdoor werken we veel veiliger, doelmatiger en efficiënter. Kortom, binnen het cluster is de samenwerking en gegevensuitwisseling optimaal. Ik zou nog wel graag zien dat het ook eenvoudiger wordt om gegevens uit te wisselen en te communiceren met clusters van buitenaf."



Rob Beumer



Rogier Hilbers

Rogier Hilbers: "PharmaPartners optimaliseert de samenwerking tussen apothekers en huisartsen. Als apotheker merk ik dat veel patiënten vragen over het gebruik, de werking en bijwerkingen van medicatie bij hun huisarts neerleggen. Die weet daar vervolgens niet altijd het antwoord op, waarna de vraag alsnog bij mij komt te liggen. Die omweg is onnodig en tijdrovend voor beide partijen. PharmaPartners biedt uitkomst met de nieuwe functionaliteit 'Online afspraak maken'. Daar gaan we in een pilot mee aan de slag. Patiënten kunnen voortaan direct een afspraak bij ons maken via MijnGezondheid.net en de MedGemak-app. Dit is een mooi voorbeeld van een zorgtaak die apothekers aan de hand van hun expertise naar zich toe kunnen trekken. En dát is niet alleen een mooie kans voor de apotheken, maar juist ook voor het hele zorgsysteem."

Waar moet PharmaPartners zich het komende jaar op focussen?

Rob Beumer: "Op het verbeteren en faciliteren van de samenwerking in de regio. Vanuit het Integraal Zorgakkoord moeten de verschillende regio's voor dit speerpunt een regioplan opstellen, waarin ze de aanpak van urgente uitdagingen vastleggen. PharmaPartners' uitdaging is het aansluiten op en prioriteren van de diverse wensen van de regio's. Dat valt of staat met goed luisteren én het op gang houden van de dialoog. Zo ontdek je bijvoorbeeld dat de hulpvraag van regio A overeenkomt met die van regio B, waardoor je die kunt samenvoegen. Want hoe generieker de hulpvraag is, hoe makkelijker een IT-leverancier zoals PharmaPartners deze kan beantwoorden."

Rogier Hilbers: "Wat mij betreft moet PharmaPartners zich het komende jaar focussen op het nóg efficiënter maken van onze werkzaamheden. De tijd die dan vrijkomt, kunnen we besteden aan zorgtaken in plaats van onnodige receptcontroles en een inefficiënt medicijnbezorgproces. Een gedeelde agendafunctie voor apothekers en huisartsen zou een waardevolle stap zijn in efficiënter werken. Zo kunnen we afspraken voor elkaar inplannen, waardoor we niet meer onnodig heen en weer hoeven te bellen. Daarbij vind ik dat je vanuit die agenda directe en veilige toegang moet hebben tot het patiëntendossier. Op die manier kunnen we als apotheek eenzelfde werkwijze hanteren als de huisartsenpraktijk. Dát is iets waar ik met mijn eigen organisatie heel graag heen wil. En ik wil andere apotheken dan ook zeker aanmoedigen om ook deze weg te bewandelen."

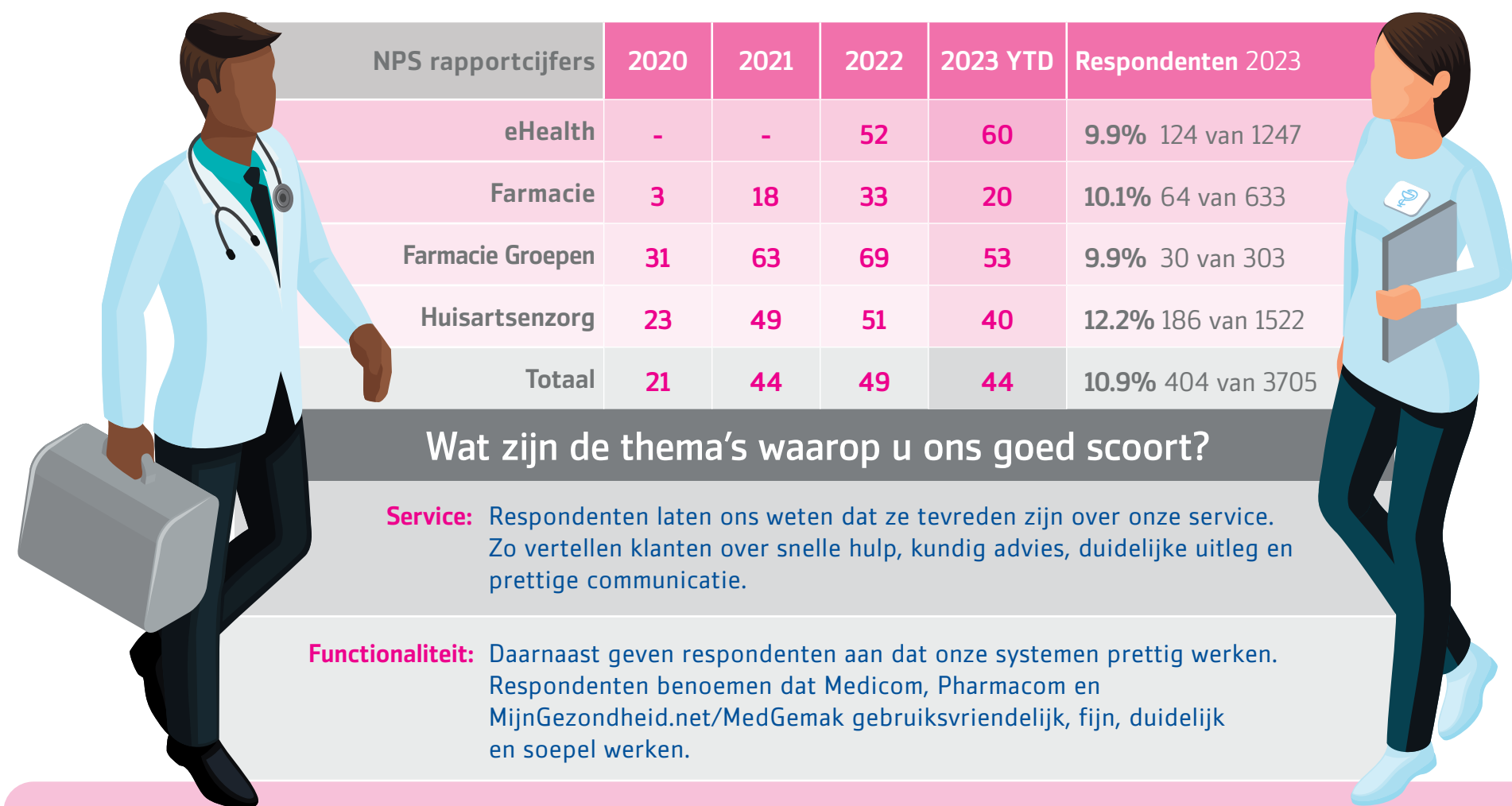
Wat vindt u van PharmaPartners?

Uw mening is van groot belang voor ons. Daarom meten wij uw tevredenheid op basis van de vraag 'Hoe waarschijnlijk is het dat u PharmaPartners aanbeveelt bij uw collega?' Zo geeft u ons waardevolle feedback waarmee we onze producten en dienstverlening continu kunnen verbeteren.

Op deze pagina leest u de resultaten van 2023 uit dit onderzoek. Voor het gemiddelde rapportcijfer hanteren wij de Net Promoter Score (NPS)-aanpak.

Wilt u hier meer over weten?

Lees dan verder in het portaalartikel over de NPS op mijn.pharmapartners.nl. Daarnaast leest u op deze pagina welke acties wij nemen om uw feedback om te zetten tot verbetering van onze organisatie.



Wat zijn de thema's waarop u verbetering verwacht en hoe zorgen wij hiervoor?

Aangezien niet alle feedback vanuit de verschillende klantgroepen hetzelfde is, pakken onze afdelingen verschillende onderdelen van de feedback op.

	Feedback	Actie
eHealth	Het gebruik van de eHealth-oplossingen levert ons geen voordelen op.	In de online e-Help leest u alles over het (efficiënt) gebruik van de verschillende functionaliteiten. Wij gaan deze pagina vernieuwen en dat doen we graag op basis van uw input. Via het formulier op de e-Help kunt u uw feedback en ideeën met ons delen.
Farmacie Groepen	Geen specifiek thema uit NPS-scores.	
Farmacie individueel	De doorontwikkeling van Pharmacom is traag en de applicatie bevat veel fouten.	PharmaPartners wil medewerkers in de apotheek onder de titel 'Lekker werken' snel van hun alledaagse ICT-ergernissen gaan verlossen, door met een apart team alledaagse irritaties (die in korte tijd aan te passen zijn) op te pakken.
Huisartsenzorg	PharmaPartners is erg duur. Voor elke oplossing moet betaald worden.	Hiervoor lanceren we de Medicom-pakketten, zie ook het artikel hierover op bladzijde 10 & 11 .



Wij waarderen het enorm dat u de tijd en moeite wilt nemen om te reageren en verloten een goodiebox onder de respondenten.

Afspraak is Afspraak Welke ontwikkelingen zijn afgerond?

Bij PharmaPartners vinden we het belangrijk om op een transparante manier met u te communiceren over onze ontwikkelingen in onze software en dienstverlening en de klantafspraken die we jaarlijks met u maken. Dit doen we vier keer per jaar door het sturen van een klantkaart en het uitrollen van een nieuwe versie van uw software-oplossing. Zoals u inmiddels gewend bent, verwijzen we voor updates over de klantafspraken en roadmaponderwerpen door naar interactieve pagina's. Via dit bericht wijzen we u graag nogmaals op beide digitale publicaties, zodat u weer helemaal op de hoogte bent van de status van de klantafspraken en de laatste ontwikkelingen op de roadmap.



Klantafspraken

Door de QR-code te scannen komt u direct terecht op de interactieve pagina's voor de klantafspraken. Bij de klantafspraken kunt u de verschillende afspraken aanklikken voor een uitgebreide update. U kunt zien wat de huidige status is en wordt bij bepaalde onderwerpen direct doorverwezen naar de interactieve roadmap.



Bekijk de uitgebreide klantafspraken update in onze interactieve omgeving. Scan de QR-code of typ de URL direct in uw internetbrowser.

<https://pharmapartners.digitaal-magazine.nl/klantafspraken-2023>

Roadmap

Bij de roadmap maken we onderscheid tussen onderwerpen die nog in ontwikkeling zijn en onderwerpen die al afgerond zijn. Ook hier geldt dat u op de onderwerpen kunt klikken voor meer informatie over het specifieke onderwerp.



Bekijk de uitgebreide roadmap-update in onze interactieve omgeving. Scan de QR-code of typ de URL direct in uw internetbrowser.

<https://pharmapartners.digitaal-magazine.nl/roadmap/productvisie>

Sla de URL's naar de interactieve pagina's van zowel de klantafspraken als de roadmap op onder uw favorieten. Wordt de voortgang geüpdatet? Dan zijn deze updates direct voor u beschikbaar als u de link opent. Op deze manier heeft u altijd de juiste en meest actuele informatie voor handen. De URL's blijven het gehele jaar hetzelfde.

Heeft u nog vragen over onze afspraken of onze roadmaponderwerpen of wilt u ons feedback geven? Neem dan gerust contact op via de telefoon: 088 - 688 88 88 of per e-mail: marketing@pharmapartners.nl

“Integraal Zorgakkoord helpt om de stap te zetten die we al langer wilden maken”

Toegankelijke, kwalitatief goede en betaalbare zorg. Dat klinkt als iets vanzelfsprekends, maar dat is het al lang niet meer. Het Integraal Zorgakkoord (IZA) heeft als doel om dit ook in de toekomst te garanderen. Onze zorgaanbieders spelen daarbij een belangrijke rol en PharmaPartners biedt de benodigde ondersteuning.

“Het moet en kan beter, anders lopen we vast.” Met deze zin opent de inleiding van het Integraal Zorgakkoord. Het thema van dit stuk: samen werken aan gezonde zorg. Het IZA is broodnodig, want de problemen zijn duidelijk. De vraag naar zorg neemt toe en de druk op zorgverleners wordt steeds groter. Met het IZA slaan patiëntenverenigingen, zorgaanbieders, zorgverzekeraars, gemeenten en de overheid de handen ineen.

Uitvoering

Het Integraal Zorgakkoord is getekend in september 2022. Het akkoord kwam tot stand na een reeks intensieve gesprekken onder leiding van het ministerie van VWS met veertien branche- en beroepsorganisaties in de zorg. De afspraken in het IZA hebben betrekking op de zorg die geregeld wordt in de Zorgverzekeringswet (Zvw). Het akkoord is een belangrijke stap op weg naar goede, betaalbare en toegankelijke zorg voor de toekomst.

Het IZA kan rekenen op steun vanuit alle geledingen, van de zorg tot de overheid. Maar dan is de vraag: hoe komt het van de grond? Sander de Jong, Strategisch Portfolio Expert van PharmaPartners, legt uit: “Per regio komen zorgverleners bij elkaar om een plan te schrijven dat invulling geeft aan hun ambities. Dat dienen ze in bij zorgverzekeraars. Als daar een akkoord op komt, krijgen ze budget vanuit het IZA en voeren ze het uit.”

PharmaPartners helpt regio's niet alleen bij de technische uitvoering van het plan, maar ook bij de totstandkoming ervan. Martijn Ivens, Manager Innovatie van PharmaPartners Huisartsenzorg: “Wij hebben een visie ontwikkeld, deze presenteren we in de regio's. Wij geloven dat er minder gedacht moet worden vanuit individuele praktijkvorming en meer vanuit gecombineerde regionale zorgvoering. Zoals een

samenwerking tussen praktijken, maar ook tussen andere zorgverleners binnen de keten. Zorgverlening wordt dan integraal en multidisciplinair.”

Gerard van Haperen, directeur a.i. van de Business Unit Huisartsenzorg van PharmaPartners: “De huidige situatie in de zorg is onhoudbaar. Om dat te doorbreken moet je samenwerken. Dat is de enige manier om het stelsel boven water te houden. Samenwerking moet naar een overkoepelend niveau. Dat vergt een andere aanpak. Het unieke aan het IZA is dat veel partijen en zorgdisciplines aangeven dat ze het daarmee eens zijn.”

Hybride zorg

In de plannen speelt innovatie en digitalisering een grote rol. “Zorg wordt hybride”, zegt De Jong. “Dat betekent: zorg bieden we deels fysiek, deels digitaal aan. En dat digitale stukje wordt steeds groter.”

Ivens vult aan: “De zorgvraag neemt toe, mede door de vergrijzing. Er is een tekort aan zorgverleners en dus moet je manieren vinden om de druk op een praktijk te verlichten. Slimme triage legt de regie meer bij de patiënt. Die patiënt stelt een hulpvraag op de website van een zorgverlener, daar rolt een advies uit. Mogelijk is dat zelfzorg, zoals het advies om paracetamol te nemen. In dat geval scheelt het een onnodig consult. We koppelen er ook een urgentiebepaling aan of de conclusie dat deze zorgvraag niet voor de huisarts, maar voor iemand anders in de zorgketen is. Dankzij slimme triage komt de zorgvraag direct op de goede plek terecht.”

Dat laatste is volgens Van Haperen cruciaal. “Een zorgvraag hoeft niet altijd te leiden tot een fysiek consult met de huisarts. Patiënten zijn een enorm belangrijke schakel

om de zorg te verbeteren, ze kunnen met zelfmetingen en slimme triage helpen om het zorgstelsel betaalbaar te houden. Nu komt er veel te veel informatie op een huisarts af.”

Elektronische gegevensuitwisseling

Om zorg te verbeteren is elektronische gegevensuitwisseling cruciaal. Een verbeterde digitale informatiestroom leidt tot veel meer efficiëntie. De Jong: “Als je in een ziekenhuis komt, moeten de gegevens van andere zorgverleners daar beschikbaar zijn. Het komt nu voor dat je na overplaatsing naar een ander ziekenhuis weer gescand en geprikt wordt, terwijl dat in je vorige ziekenhuis ook is gedaan. Dat kost tijd en geld.”

“Verbetering van de informatiestroom is een belangrijke stap”, vult Ivens aan. “Patiëntinformatie is nu versnipperd, maar moet altijd beschikbaar zijn voor hulpverleners die het nodig hebben. Dat is een randvoorwaarde om het complete plaatje in kaart te brengen en betere zorg te leveren.”

Open standaarden

Om dat te bereiken is een belangrijke verandering nodig: digitale platformen van zorgverleners uit verschillende sectoren moeten met elkaar kunnen praten. Dat kan met open standaarden. De Jong: “Zie het als een universele stekker. Het maakt dan niet uit of een zorgverlener met ons systeem werkt of met een andere oplossing. Wij kunnen vanuit Medicom en Pharmacom dan informatie uitwisselen met bijvoorbeeld systemen van andere partijen in de thuiszorg en ziekenhuizen.”

“Open standaarden zijn een middel om het doel, namelijk samenwerking tussen verschillende zorgsectoren, te bereiken”, vult Van Haperen aan. “Je moet dezelfde taal spreken en samen aansluiten op landelijke standaarden. Alleen dan kan je met elkaar communiceren.”

Data-analyse

Naast het primaire proces van gegevensuitwisseling, namelijk zorg leveren, is er een secundair proces: onderzoek. De Jong: “Gebruik informatie uit patiëntendossiers om de zorg te verbeteren. Je kan, op basis van data, aan patroonherkenning doen en analyses maken. Stel dat een bepaald medicijn honderd keer voorgeschreven is. Hoe vaak was het probleem daarmee opgelost? En wat waren eventuele vervolgstappen?”

De Jong: “Voor zo'n onderzoek wil je niet alleen data van de huisarts, maar ook van andere zorgverleners. Zo krijg je een compleet beeld van de effecten van een behandeling. De kennis die je uit data haalt, stop je terug in de protocollen van huisartsen. Zo zorg je voor betere zorgprocessen.”

Data helpt ook om zorg te voorkomen, vult Ivens aan. “Dat wordt een steeds belangrijker aspect. Op basis van screening en inzichten kan je een inschatting maken van een verhoogde kans op een bepaalde aandoening. Daar geef je dan preventief en gericht advies over. Zo vang je zorg in een eerder stadium af, waardoor later minder zorg nodig is.”

Gezonde Zorg, Gezonde Regio (GZGR)

De innovaties wat betreft elektronische gegevensoverdracht en hybride zorg zijn al in volle gang, bijvoorbeeld in de regio Leiden. Daar loopt het project Gezonde Zorg, Gezonde Regio (GzGr). De Jong: “Daar werken we samen met andere ICT-partners. Samen hebben we een ecosysteem bedacht waarmee we informatie van alle zorgverleners ontsluiten en bij elkaar brengen. Een onderzoeksteam gaat aan de slag met deze informatie en koppelt hun conclusies terug aan huisartsen en apotheken. Die blauwdruk willen we graag kopiëren naar andere regio's.”

“Voor ons is GzGr een lichtend voorbeeld”, zegt Van Haperen. “De verschillende disciplines van de zorg werken daar samen aan een plan. Dat plan is daarna ook weer in andere regio's uit te rollen. Dat is onderdeel van onze visie: ontwikkel een best practice en kopieer deze.”

Dankzij het IZA zijn dit soort innoverende projecten nu mogelijk, zegt De Jong. “Het IZA geeft de zorg een duwtje in de rug. De budgetten die dankzij het IZA vrijkomen helpen om eindelijk de stap te zetten die we al langer wilden maken.



Voor ons staat het IZA symbool voor een transformatie. We wilden al een tijdje van A naar B, dit is de kans om bij B te komen.”

Puzzelstukjes

Hoe snel dat gaat durft De Jong niet te zeggen. “Met minimaal vier of vijf regio's gaan we nog dit jaar, in 2023, heel concrete projecten oppakken. Dat is dan de basis voor verdere stappen. Want de oplossing die we in regio's implementeren hebben altijd een landelijk karakter. Ze moeten te kopiëren zijn naar andere regio's. Dus we starten met vier of vijf regio's als koplopers. Als dat goed werkt, pakken we door.”

“De kleine projecten die gaan lopen leveren allemaal een bijdrage aan het grote geheel”, vult Van Haperen aan. “In de zorg is veel bereidheid om van elkaar te leren. Dus als iets ergens werkt, wekt dat veel interesse.”

Ivens: “Wat in een bepaalde regio bedacht wordt, kan een andere regio ook helpen. Zo ontstaan allemaal puzzelstukjes. Wij helpen regio's door deze puzzelstukjes te verzamelen en door aan te geven wat er op korte termijn gedaan kan worden. Zo kunnen ze de juiste prioriteiten stellen.”

“Goede zorg is een groot goed”

Op die manier wordt stap voor stap gewerkt aan vernieuwde, verbeterde zorg in Nederland. De Jong: “Het mooie aan het IZA is dat het iedereen aangaat. Het gaat over jou en mij. Over hoe we de zorg organiseren.”

Ivens: “Ons doel is om ervoor te zorgen dat de patiënt met zijn klacht in één keer bij de juiste zorgverlener komt. Om de druk op praktijken te verlichten en om ervoor te zorgen dat alle onderdelen van de zorgketen goed met elkaar communiceren. Daar werken we keihard aan.”

Van Haperen: “We hebben allemaal een bewuste keuze gemaakt om te werken voor een bedrijf met maatschappelijke impact. Het gaat om onze kinderen en kleinkinderen. Zij moeten de zorg krijgen die ze nodig hebben. Goede en persoonlijke zorg is een groot goed. Dat kunnen we niet kapot laten gaan. En om dat in stand te houden, moeten we zorgen dat onze zorgverleners de tijd en ruimte hebben om dat niveau van zorg te bereiken. Daar draait het om. Dat geeft ons de drive om hieraan te werken. Met z'n allen kunnen wij een deel van de oplossing zijn.”





Richard Arnoldussen | algemeen directeur PharmaPartners

Eind 2022 heeft Richard Arnoldussen de eindverantwoordelijkheid voor PharmaPartners op zich genomen. Hij combineert deze nieuwe functie met zijn rol als Managing Director Farmacie Groepen. “Sinds ik in 2016 bij de farmacie-tak en in het verlengde daarvan de eHealth-tak van PharmaPartners ben gestart, heb ik vooral veel ervaring opgedaan met de werkprocessen van apothekers. In mijn nieuwe rol komen ook de huisartsenzorg en eHealth hierbij kijken. Aangezien de samenwerking tussen zorgverleners steeds belangrijker wordt, kwam deze nieuwe uitdaging voor mij op het juiste moment. Alleen door met alle belanghebbenden samen te werken kunnen we de eerstelijnszorg slim en efficiënt inrichten.”

Met de voeten in de modder

Toen Richard in 2016 startte als Manager R&D stond PharmaPartners met de ontwikkeling en uitrol van Pharmacom Nieuw voor een grote uitdaging. “Er speelden op dat moment veel problemen die opgelost moesten worden. Uiteindelijk zijn we hier ongeveer een jaar mee bezig geweest. Nadat er een stabiele basis stond, zijn we gestart met de uitbreiding van Pharmacom via modules als Digitaal Recept en Track & Trace.”

Aan de kant van Medicom heeft in die periode eenzelfde transformatie plaatsgevonden. “In mijn rol als Manager R&D Farmacie heb ik natuurlijk al veel samengewerkt met de collega’s van Huisartsenzorg, maar nu ik de verantwoordelijkheid draag voor héél PharmaPartners is die samenwerking geïntensiveerd. De ervaringen uit de voorgaande jaren kan ik hier goed bij inzetten.” “Om te horen, zien en voelen wat er écht speelt bij onze klanten, ben ik bij veel apotheken op bezoek geweest. Dit heeft mij altijd veel inzicht gegeven in waar voor ons als softwareleverancier de ruimte ligt om te faciliteren en ondersteunen. Om in het kader van mijn nieuwe rol ook meer gevoel te krijgen met de werkprocessen van de huisarts, heb ik inmiddels al veel verschillende huisartsen gesproken en heb ik in januari een dag meegelopen in een huisartsenpraktijk. Zo heb ik zelf kunnen ervaren hoe de dag van een huisarts eruitziet en hoe Medicom, MijnGezondheid.net en MedGemak hierin ondersteunen.”

“Het regelmatig bezoeken van apotheken en huisartsenpraktijken is iets wat ik wil blijven doen. Door spreekwoordelijk met de voeten in de modder te blijven staan, blijft het rechtstreekse contact met alle verschillende soorten klanten behouden en

Een bekend gezicht in een nieuwe rol

kunnen we qua ontwikkelingen inspelen op de échte behoeften uit het land. Voor mij is dit de enige manier om de juiste strategie te kunnen kiezen. Praktijken en apotheken mogen mij hier dan ook altijd voor benaderen.”

“Richard is in 2016 bij PharmaPartners gestart en heeft sindsdien een sterk track record opgebouwd in het oplossen van problemen en het nakomen van afspraken, waarbij de behoeften van de klanten altijd centraal staan. Als klant moet je kunnen vertrouwen op PharmaPartners en daarom maken we ook de jaarlijkse klantafspraken. Zijn aanpak kenmerkt zich door openheid, eerlijkheid en een gezonde dosis snelheid. Ik heb alle vertrouwen in Richard en de toekomst voor PharmaPartners en haar klanten.”

Dorinda van Oosten | General Manager TSS

Efficiënt samenspel tussen apotheker, huisarts en patiënt

“De focus van PharmaPartners blijft de aankomende jaren ‘afsprake is afspraak’. Concreet willen we hiermee significante verbeteringen op de korte en lange termijn implementeren voor de zorgverleners. Zo richten we ons steeds meer op het efficiënter inrichten van de verschillende werkprocessen. Daarnaast houden we natuurlijk ook de ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving nauwlettend in de gaten. Dit vraagt ook een andere manier van het vormgeven van onze software. We kijken hierin naar de volledige patient journey, vanaf het eerste contactmoment tot genezing.”

“In dit traject is efficiëntie op drie vlakken te behalen; automatisering, centralisering en selfservice. Door te automatiseren kun je werk uit handen geven aan software. Denk hierbij bijvoorbeeld aan ondersteuning in de juiste voorschrijving. In het kader van centralisering kan zorg binnen de regio samen makkelijker georganiseerd worden. Als laatste speelt ook de patiënt een grote rol. De patiënt is immers de meest efficiënte assistent. Hoe meer de patiënt zelf kan (en wil) doen, hoe minder werklast er voor de zorgverlener is. MijnGezondheid.net en MedGemak zijn hierbij belangrijke hulpmiddelen.”

Blik op de toekomst

Als Richard gevraagd wordt naar zijn blik op de toekomst, komen twee speerpunten naar voren: slimme, efficiënte zorg en regionalisering. “De zorgkwaliteit moet blijven stijgen, de werkdruk moet omlaag. Door ons samen met Stichting Health Base te blijven richten op de inrichting van slimme, efficiënte zorg, geloven we dat Medicom en Pharmacom hier een belangrijke rol in kunnen (blijven) spelen. De systemen kunnen al heel veel en in de toekomst moet dit nog verder uitgebreid worden. Het mooiste en goedkoopste systeem zullen we wellicht nooit worden, maar we streven er wel naar om het slimste systeem te zijn; het systeem waar in de dagelijkse praktijk het best mee te werken is.”

Ook op het gebied van regionalisering ziet Richard een belangrijke rol voor PharmaPartners weggelegd: “Wanneer de ontwikkelingen rondom de informatiestandaard Medicatieproces zich voortzetten, voorzie ik op termijn een regionaal platform waarop alle zorgverleners zijn aangesloten en samenwerken. Wij kunnen hier ons steentje al aan bijdragen door bijvoorbeeld de nieuw te ontwikkelen module Signaal op Maat voor iedereen beschikbaar te stellen, niet alleen voor Medicom- en Pharmacom-gebruikers. Met deze receptonafhankelijke medicatiebewaking koppelen we medicatiebewaking los van logistiek en wordt de efficiency in de apotheek verhoogd.”



Lang niet alle clusters hebben afspraken over het onderling delen van medische patiëntgegevens formeel vastgelegd. Dankzij de landelijke Stichting Cluster Compliancy PharmaPartners zijn de juridische risico's voor deze clusters sinds januari 2023 automatisch afgedekt. Secretaris Hans van Selm en penningmeester Albert Drouven gaan dieper in op de noodzaak en het nut van de stichting.

De mogelijkheid om medische patiëntinformatie te delen, is voor huisartsenpraktijken en apothekers een van de grootste voordelen van samenwerken in een cluster. Om te voldoen aan wetten als de WGBB, AVG, Wabvz en Wegiz is ieder cluster wettelijk verplicht formele afspraken te maken over databeheer en gegevensuitwisseling. Veel clusters hebben daarvoor al een rechtspersoon opgericht en afspraken vastgelegd. Een aantal clusters heeft dat nog niet gedaan. “Die clusters riskeren een forse geldboete en juridisch gedoe”, stelt Albert Drouven, apotheker en penningmeester van Stichting Cluster Compliancy PharmaPartners. “Met deze landelijke stichting creëert PharmaPartners een vangnet, zodat clusters die nog geen formele afspraken hebben gemaakt toch compliant zijn.”

Automatisch lid van de stichting

Clusters die nog niets hebben vastgelegd, zijn automatisch lid van de landelijke stichting. Dat is sinds 1 januari 2023 in de algemene voorwaarden van PharmaPartners opgenomen. “Met deze stichting regelen we de meest minimale juridische zaken voor de clusters”, vervolgt Drouven. “In het geval er problemen ontstaan met betrekking tot het delen van medische gegevens, hebben ze iets om op terug te vallen.”

Stichting Cluster Compliancy PharmaPartners:

‘Alles is netjes geregeld’

Ook voorziet de stichting in juridische afspraken over toe- en uittreding van clusterdeelnemers. “Je moet daar als cluster objectieve gronden voor hebben”, zegt Hans van Selm, gepensioneerd huisarts en secretaris van Stichting Cluster Compliancy PharmaPartners. “Dat kan niet op basis van wie je wel of niet aardig vindt bijvoorbeeld. Mocht je in een conflict terechtkomen over de toe- of uittreding van een clusterdeelnemer, dan wil je dit niet onderling moeten oplossen maar kunnen terugvallen op een reglement en een onafhankelijk orgaan.”

Wederzijds vertrouwen voor de wet niet genoeg

Van Selm begrijpt goed dat er clusters zijn die zaken rondom gegevensuitwisseling en cluster toe- en uittreding nog niet hebben vastgelegd. “Zorgverleners hebben het ongelofelijk druk en worden bedolven onder bureaucratisch gedoe. Dan is het opzetten van zo’n rechtspersoon en de verplichte zaken die daarbij komen kijken, zoals twee keer per jaar vergaderen en het opstellen van een jaarverslag, niet iets wat je prioriteit heeft. Ondanks dat PharmaPartners de clusters hier al een tijd op wijst.”

“Met deze stichting ontzorgt PharmaPartners de kleinere clusters. Ze hoeven zich niet meer bezig te houden met wet- en regelgeving op dit vlak. Maar hoe specifiek je afspraken kunt maken die betrekking hebben op je cluster, hoe beter natuurlijk.”

Albert Drouven | Penningmeester bij Stichting Cluster Compliancy PharmaPartners

Drouven vult aan: “Vaak zijn het de wat kleinere clusters die dit nog niet hebben geregeld. In tegenstelling tot de grote clusters hebben zij geen toegewijde groep clusterdeelnemers die dit voor ze regelt. De huisartsenpraktijken en apothekers moeten dat zelf doen. Bovendien werken ze in die clusters meestal al van oudsher samen op basis van wederzijds vertrouwen. Maar voor de wet is dat niet meer genoeg.”

Concrete en clustereigen afspraken maken

Hoewel de stichting juridische risico's afdekt, is het volgens

beide heren wenselijker dat clusters hier zelf werk van maken. “Met deze stichting ontzorgt PharmaPartners de kleinere clusters”, zegt Drouven. “Ze hoeven zich niet meer bezig te houden met wet- en regelgeving op dit vlak. Maar hoe specifiek je afspraken kunt maken die betrekking hebben op je cluster, hoe beter natuurlijk. En ook als je geen gegevens deelt, moet je dat vastleggen.”

Van Selm: “Als landelijke stichting blijven we vrij algemeen in de zaken die we vastleggen. Dat kan niet anders. We hebben geen zicht op lokale situaties. Concrete en cluster-eigen afspraken zijn beter, bijvoorbeeld over de randvoorwaarden die gelden voor toetreding tot een cluster. Denk aan de geografische ligging van een huisartsenpraktijk of apotheek. Dat voorkomt onduidelijkheden op het moment dat er een conflict ontstaat.”

Stappenplan om te voldoen aan wetgeving

Voor de clusters die willen starten met het vastleggen van eigen afspraken over gegevensuitwisseling heeft Drouven een geruststellende mededeling. “Het regelen van die juridische zaken klinkt heftiger dan het is. Zorg dat je de benodigde documenten opstelt en richt een entiteit op, bijvoorbeeld een vereniging of stichting. En laat een advocaat of notaris meekijken, zodat je zeker weet dat je juridisch gezien goed zit.”

Van Selm: “Vervolgens is het belangrijk dat je met z’n allen de verantwoordelijkheid over de rechtspersoon draagt en beleid actueel houdt.” Speciaal voor deze clusters heeft PharmaPartners een handig stappenplan samengesteld om in vijf stappen te voldoen aan de AVG en andere wetgeving.

Een gerust hart

Zelf heeft de stichting ook nog wat werk te verzetten. “We zijn nog op zoek naar een voorzitter”, laat Van Selm weten. “Bovendien moeten we een huishoudelijk reglement opstellen. Ik verwacht dat we dat binnen nu en drie maanden rond hebben.” Ondertussen kunnen de clusters zonder afspraken over gegevensuitwisseling en cluster toe- en uittreding met een gerust hart doorwerken. Drouven: “Alles is netjes geregeld.”



PharmaPartners start deze zomer met de uitrol van de pakketaanpak, het nieuwe abonnementsmodel. Alle modules die het werk van apotheken en huisartsenpraktijken makkelijker en efficiënter maken zijn vanaf dat moment ondergebracht in drie pakketten. In plaats van losse modules, nemen zorgverleners voortaan een pakket af.

Uitrol nieuw abonnementsmodel PharmaPartners aanstaande

Aan de nieuwe abonnementsvorm is lang gewerkt. In eerste instantie stond de implementatie op de planning voor het eerste kwartaal van 2023, maar dit bleek niet haalbaar. "Het was belangrijk om de tijd te nemen", zegt Davina van Rijswijk, werkzaam als Manager Sales en Marketing Farmacie. "De pakketten moeten goed doordacht en onderbouwd samengesteld zijn, en ze moeten nauw aansluiten bij de behoeften van onze klanten. In het hele traject van de pakket-aanpak was de feedback van de klanten erg belangrijk."

Samenstelling van de pakketten
Door te luisteren naar klanten kwam PharmaPartners tot een gebalanceerde verdeling van de pakketten. Klanten kunnen kiezen uit drie pakketten: een basispakket met functionaliteiten die iedere huisartsenpraktijk of

apotheek minimaal nodig heeft om efficiënt te kunnen werken, en twee pakketten met daarin extra modules. Ook komt er een mogelijkheid om alle drie de pakketten af te nemen als een totaalpakket.

Met name aan het basispakket is de afgelopen periode zorgvuldig gesleuteld. "In eerste instantie wilden we dit pakket vrij omvangrijk maken, omdat we geloven dat onze software de huisarts ontzorgt", zegt Linda Coomans, Manager Sales en Marketing Huisartsenzorg. "Met een groot pakket krijg je meer functionaliteiten, maar de prijs van het pakket is dan ook hoger. Niet iedereen wil dat, bleek uit de gesprekken met onze klanten. Daarom kiezen we voor een basispakket met functionaliteiten die elke huisartsenpraktijk ten minste moet

hebben om prettig en efficiënt te werken. Vervolgens kunnen huisartsenpraktijken kijken of een uitgebreider pakket wellicht beter past bij de doelen en wensen van de praktijk."

Meer pakketten, meer voordeel
De prijs van deze aanvullende pakketten houdt PharmaPartners bewust relatief laag, om optimale efficiëntie op de werkvloer te stimuleren. "Zo bieden we klanten op een laagdrempelige manier de gelegenheid om kennis te maken met de meerwaarde van een uitgebreider pakket", zegt Coomans.

Haar collega Angela van den Berg, Manager Professional Services Huisartsenzorg, vult aan: "Onze software

ontzorgt onze klanten, het helpt om efficiënter te werken. Daarom willen we het aantrekkelijk maken om meer pakketten af te nemen. Daarnaast hanteren we ook staffelvoordeel voor grote praktijken."

Het proces om tot de juiste pakketten en prijzen te komen vergde veel tijd en zorg. "Het is heel belangrijk om draagvlak te hebben", zegt Van den Berg. "In eerste instantie bij onze adviesraden en commissies van PharmaPartners, maar ook bij klanten die geen onderdeel zijn van deze overlegorganen. Onze pakketaanpak is door iedereen akkoord bevonden."

In de zomer start de uitrol van het nieuwe abonnementsmodel. Eerst bij nieuwe klanten en bestaande klanten waarvan de contractperiode afloopt. Geleidelijk wordt het nieuwe concept voor iedereen de norm.

Digitalisering
Van Rijswijk is ervan overtuigd dat de nieuwe pakket-aanpak apotheken en huisartsen helpt om efficiënter te werken. "Het is in mijn ogen heel logisch om voor deze pakketaanpak te kiezen. In het basispakket komen nu modules die in de oude situatie afzonderlijk afgenomen moesten worden. Dat gebeurde niet altijd, terwijl ze allemaal het werkproces verbeteren."

Als voorbeeld noemt ze, voor farmacie, de module Digitaal Recept. Niet alle apotheken maken gebruik van deze module, maar volgens Van Rijswijk is dit eigenlijk onmisbaar. Papieren receptbriefjes gaan verdwijnen, stelt ze. "Dat hoort bij de digitalisering. Het draagt bij aan de efficiëntie en je bespaart veel papier. Zo maken we het proces ook duurzamer."

Ook bijvoorbeeld een Track & Trace-module komt in het basispakket voor apotheken. "De bedoeling is dat het startpakket voor een apotheek volstaat voor de afhandeling van een recept van A tot Z, dus van binnenkomst tot het moment dat de patiënt het medicijn ophaalt. De patiënt kan de status hiervan dan ook zelf volgen."

"Modules verdienen zichzelf snel terug"
Van Rijswijk erkent dat apotheken die nu alleen Pharmacom afnemen zonder losse modules, zoals Digitaal Recept en Track & Trace, in de nieuwe situatie iets duurder uit zijn. "Maar de modules die onze klanten krijgen in het startpakket zorgen voor zoveel meer efficiëntie. Het verdient zichzelf heel snel terug."

"De basis van het werk wordt anders", zegt ze. Door de software en slimme oplossingen van PharmaPartners hoeven apothekers minder administratief werk zelf te doen. "De tijd die je daarmee bespaart, kan je besteden aan zorg voor patiënten. Het basispakket voor apotheken is gericht op efficiënter werken en tijd besparen."

Tijdwinst en efficiëntie
In deze tijd, waarin digitalisering een vlucht neemt en vacatures steeds lastiger opgevuld worden, is het enorm belangrijk om gebruik te maken van de digitale hulpmiddelen die er zijn. Van Rijswijk: "Iedere apotheek heeft te maken

met arbeidskrapte. Juist nu is het heel belangrijk om slagen te maken met je digitalisering, zodat je niet per se afhankelijk bent van die ene assistente."

Datzelfde geldt voor de huisartsenpraktijken, zegt Van den Berg. "Ons doel is om het werk in de huisartsenpraktijk zo efficiënt mogelijk in te richten en onze modules helpen daarbij. Alles draait om tijdswinst en efficiëntie. Daar is de grootste vraag naar bij onze klanten."

Dankzij de pakketten krijgen praktijken nu standaard de beschikking over slimme, eenvoudige modules die ze eerder wellicht niet hadden. "We horen vaak dat medewerkers van huisartsenpraktijken zo druk zijn, dat ze geen tijd hebben om zich te verdiepen in ingewikkelde nieuwe dingen. Daarom focussen we ons op eenvoudige oplossingen. Iedereen moet snel snappen hoe het werkt en hoe je hiermee tijd bespaart."

Transparant prijsbeleid
Een ander voordeel van het nieuwe abonnementsmodel is de duidelijke prijsstructuur. Er komen vaste pakket-prijzen en kortingen. Coomans: "We krijgen van klanten regelmatig vragen over ons aanbod en onze facturen. Klanten begrijpen soms niet waarom ze voor iedere module los moeten betalen. Die onduidelijkheid nemen we met dit nieuwe en transparante abonnementsmodel weg."

Alle modules voor huisartsen en apotheken worden ondergebracht in een pakket. Van Rijswijk: "Zo zorgen we ervoor dat innovaties toegankelijk zijn voor zo veel mogelijk klanten. De kosten van nieuwe modules worden dan namelijk gedeeld. Hierdoor heeft iedereen de mogelijkheid om tegen zo min mogelijk kosten alle software te gebruiken die helpt om je apotheek zo efficiënt mogelijk in te richten."

Goede basis voor de toekomst
De pakketaanpak is voor PharmaPartners, haar klanten én patiënten een belangrijke stap richting een toekomst-bestendige basis. "We werken met z'n allen aan een goede basis voor de toekomst", zegt Van Rijswijk. "Dat is complex, ook omdat er veel gaande is in de eerste lijnszorg. We zien ontwikkelingen vanuit het Integraal Zorgakkoord en meer regionale samenwerkingen. Daar willen wij goed bij aansluiten."

"Samenwerking staat centraal bij onze pakketten en modules", vervolgt ze. "Samenwerking tussen de verschillende apotheken, maar ook regionaal in de hele keten. Alles heeft met elkaar te maken, het zijn allemaal kleine lapjes van een grote, mooie lappendeken."

Heeft u vragen over de pakketaanpak van PharmaPartners?

Neem dan contact op met uw accountmanager of stuur een email naar marketing@pharmapartners.nl. We leggen de mogelijkheden en voordelen van deze nieuwe abonnementsvorm voor uw praktijk graag persoonlijk uit.



Eerste en tweede lijn werken samen aan thuisbehandeling bij hartfalen

In Leiden werken een huisarts, apotheker, cardioloog en verpleegkundig specialist dit jaar samen aan een uniek project: thuisbehandeling bij hartfalen. Kirsten Kortekaas, cardioloog aan het LUMC: "Patiënten moeten de juiste zorg op het juiste moment en op de juiste plek krijgen. Willen wij die passende zorg veilig bieden, dan moeten we samenwerken over de lijnen heen."

Het project is een samenwerking tussen zorgorganisatie Marente, het Leids Universitair Medisch Centrum (LUMC), Huisartsenzorggroep Katwijk en De Katwijkse Apotheek: "Ik heb patiënten gesproken die deze behandeling hebben gehad. Zij zijn ongelofelijk blij. Ze blijven thuis en hoeven de rit naar het ziekenhuis niet te maken." Verpleegkundig specialist cardiologie bij Marente, Daniëlle Caspers verzorgt de hartfalenbehandeling thuis. "Patiënten zijn vanwege hun hartfalen heel vaak moe en kortademig. Uit bed komen en aankleden, is voor hen al een hele onderneming. Naar het ziekenhuis komen, kost veel energie. De behandeling thuis voer ik in twee uur uit, terwijl ze anders een hele ochtend of middag in het ziekenhuis zijn", aldus Caspers.

Hogere kwaliteit van leven voor de patiënt

De eerste resultaten zijn positief vertelt Piet Ooms, apotheker van De Katwijkse Apotheek: "Ik heb patiënten gesproken die deze behandeling hebben gehad. Zij zijn ongelofelijk blij. Ze blijven thuis en hoeven de rit naar het ziekenhuis niet te maken." Verpleegkundig specialist cardiologie bij Marente, Daniëlle Caspers verzorgt de hartfalenbehandeling thuis. "Patiënten zijn vanwege hun hartfalen heel vaak moe en kortademig. Uit bed komen en aankleden, is voor hen al een hele onderneming. Naar het ziekenhuis komen, kost veel energie. De behandeling thuis voer ik in twee uur uit, terwijl ze anders een hele ochtend of middag in het ziekenhuis zijn", aldus Caspers.

"De thuisbehandeling is bedoeld voor patiënten bij wie verergering van hartfalen optreedt. Het is voor deze kwetsbare patiënten een hele onderneming om naar het ziekenhuis te komen. Ze raken bijvoorbeeld ontregeld door de andere omgeving van het ziekenhuis," gaat Kortekaas verder. "Je wilt oudere patiënten met hartfalen dus thuis optimaal behandelen. Dat kan nu." "En de behandeling is veilig," vertelt huisarts Tobias Bonten van zorggroep Katwijk. "De middelen voor telemonitoring - genaamd 'The Box' - waarmee we werken zorgen hier onder andere voor. De patiënt voelt zich veilig: zorgverleners kijken mee naar de metingen én de patiënt heeft hier ook zelf inzicht in." Die digitale middelen leveren overigens weinig problemen op. Kortekaas: "De gemiddelde oudere is best digitaal vaardig. De patiënten kunnen goed overweg met de hardware en apps."



Patiënten vullen voor, tijdens en na de behandeling vragenlijsten in over hun kwaliteit van leven en inspanningsvermogen. Zo verzamelen de projectleden hier objectieve informatie over. Kortekaas: "Patiënten zijn minder kortademig en kunnen verder lopen na behandeling. Het verschil tussen vijf meter of twintig meter kunnen lopen, is het verschil tussen wel of niet zelfstandig naar de wc gaan." "Ze hebben meer regie", vult Caspers aan. "Op basis van de meetresultaten sturen ze zelf bij. Een patiënt zag dat ze de vorige dag te zout had gegeten en hield hier de dag erna rekening mee. Patiënten pakken hun dagelijkse activiteiten weer op zonder angst voor kortademigheid."

Ontzorgen van huisarts en ziekenhuis

Naast de beoogde hogere kwaliteit van leven voor de patiënt levert deze samenwerking over de lijnen heen nog meer voordelen op. Zo verwacht het ziekenhuis meer bedden voor andere patiënten beschikbaar te hebben, dankzij een verwachte afname van het aantal patiënten op de Eerste hulp en het aantal ziekenhuisopnames.

Ook wordt de huisarts ontzorgd. Caspers: "Tot drie weken na de behandeling houd ik patiënten in de gaten en zorg ik dat ze de juiste zorg krijgen." "Ik ben daar heel blij mee", legt Bonten uit. "Anders had ik of een van mijn collega-huisartsen langs moeten gaan. Bovendien hebben zowel de verpleegkundig specialist als het ziekenhuis en de huisarts inzicht in dezelfde patiëntgegevens."

Samenwerking over de lijnen heen

De zorgverleners werken dus veel samen binnen het project. Al vanaf de start: "Zorginhoudelijk waren we het heel snel eens", vertelt Bonten. "We zijn samen begonnen om uitgebreid de risico's te analyseren. Alle mogelijke 'wat als'-scenario's zijn we zo nagelopen. Veiligheid stond met stip op nummer 1."

Caspers: "Onze samenwerking is heel erg goed. Ik ben blij met de korte lijnen en snelle reacties, waardoor we heel snel schakelen als we een nieuwe patiënt krijgen." Die korte lijnen zijn essentieel voor het slagen van het project en voor toepassing hiervan in de toekomst. Bonten: "Als het project succesvol is, willen we deze aanpak in de hele regio gaan hanteren. Gelukkig zijn in onze hele regio de lijnen kort tussen zorgverleners."

Ooms herkent dit: "In onze regio werken we al 15 jaar hard samen. Onze thuiszorg en onze ziekenhuizen zijn verenigd, net als onze huisartsen en apotheken. Ook zijn onze eerste en tweede lijn aan elkaar gekoppeld. Daar kunnen we op verder bouwen als we deze aanpak in de hele regio willen toepassen. Je kan in je eentje wel graag willen vernieuwen, maar pas vanuit samenwerking maak je dat werkelijkheid."

Te nemen hindernissen

Kortekaas legt uit dat ze ook hindernissen hebben moeten nemen in de aanloop van het project: "De bekostiging was van belang. Voor dit traject hebben we Zorg en Zekerheid, de grootste zorgverzekeraar in de regio, betrokken. Normaal wordt de zorg per lijn gefinancierd, maar deze innovatieve zorg gaat over de lijnen heen. Gelukkig denkt Zorg en Zekerheid goed mee over een nieuwe, mogelijke manier van betalen." Bonten vult aan: "Verder hebben we uitgebreid gesproken over de eindverantwoordelijkheid voor de patiënt en hebben we ook veel tijd moeten steken in de ICT. Hoe zorgen we dat de apparaten veilig volgens de normen in de zorg koppelen? En hoe zorgen we dat alle zorgverleners de gegevens kunnen inzien?"

Rol van ICT

Ooms ziet hier nog wel een rol in voor de ICT-leveranciers: "Onze ICT moet goed op elkaar aansluiten. De verpleegkundig specialist werkt in een ander systeem dan de cardioloog. Gelukkig werken de huisarts en ik in hetzelfde patiëntendossier dankzij de koppeling tussen Pharmacom en Medicom. Het is belangrijk voor de zorgverlening dat de informatie van deze verschillende zorgverleners op één plek samenkomt en hier in te zien is. Daarvoor moeten de systemen op een veilige manier met elkaar worden gekoppeld."

PharmaPartners begrijpt dat de samenwerking in de zorg breder gaat dan de huisarts en apotheker en dat ICT die samenwerking moet ondersteunen. Met name het IZA gaat in op hoe dit mogelijk wordt. De standaardisatie en financiële middelen vanuit het IZA dragen namelijk bij aan veilige, zorgbrede gegevensdeling. PharmaPartners werkt samen met zorgregio's aan regioplannen. In die plannen nemen we ook op dat zorgverleners ongeacht hun systeem gegevens met elkaar kunnen delen. Zo maken we samen de doelstellingen van het IZA waar. Uiteindelijk kunnen wij dankzij deze plannen samen met andere ICT-leveranciers koppelingen waarmaken die de systemen van alle betrokken zorgverleners met elkaar verbinden.

Inzet in de toekomst

De projectgroep denkt dat deze samenwerking rondom patiënten met hartfalen in de hele regio van meerwaarde wordt. Bonten: "We hebben de samenwerking zo ingericht dat deze aanpak reguliere zorg kan worden." Ooms geeft een voorbeeld: "De relevante informatie voor de apotheek staat op een logische plek. Als Daniëlle Caspers, de verpleegkundig specialist, mij om medicijnen vraagt, moet ik die snel kunnen leveren. We hebben daarom samen afgestemd welke levertijden acceptabel zijn en ik heb een veilige voorraad waaruit ik kan putten."

Deze afspraken kunnen voor een andere regio afwijken, weet Bonten: "Deze manier van samenwerken moet je per regio inrichten en is bijvoorbeeld afhankelijk van de logistiek in die regio." Als dit goed is ingericht, zijn er heel veel mogelijkheden. "We kunnen deze manier van samenwerken ook inzetten bij andere ziekten. Voor ziekten waarmee je patiënten nu naar het ziekenhuis stuurt en die ook thuis te behandelen zijn, zoals voor ouderen met longontsteking of astma. Als deze aanpak werkt, ligt die weg open."

Wat houdt de hartfalenbehandeling thuis in?

Patiënten met hartfalen komen via de huisarts of het ziekenhuis bij de verpleegkundig specialist terecht. Zij krijgt deze doorverwijzing als patiënten voldoen aan een lijst met criteria die de zorgverleners samen hebben opgesteld. De patiënt moet bijvoorbeeld stabiel zijn wat betreft zaken als bloeddruk, nierfuncties en zouten.

Vervolgens gaat de verpleegkundig specialist naar de patiënt en controleert deze criteria nog een keer. De verpleegkundig specialist brengt de gegevens van de patiënt verder in kaart en kan ook zijn/haar labwaarden prikken. Als alles in orde is dan geeft de verpleegkundig specialist de behandeling. De apotheek verzorgt de materialen voor deze behandeling.

Na de behandeling legt de specialist The Box (de middelen voor telemonitoring) uit, waarmee de patiënt zelf bepaalde metingen gaat uitvoeren. In de drie weken na de behandeling belt de verpleegkundig specialist met de patiënt, checkt hoe het gaat en zet eventueel extra behandeling in gang. Ook vindt afstemming plaats met de hoofdbehandelaar; dat is de huisarts of de cardioloog.



Meer informatie over de daadwerkelijke behandeling kunt u ontvangen via hartfalen@marente.nl of hartfalenpoli@lumc.nl.

Meer informatie over The Box vindt u via: hartlongcentrum.nl/informatie-voor-patienten/the-box

Samenwerking tussen onze systemen

Al sinds jaar en dag gelooft PharmaPartners in samenwerking als voorwaarde voor goede eerstelijnszorg. Samenwerking met onze klanten en samenwerking tussen de systemen die wij aanbieden. Het clustermodel waarin apothekers en huisartsen via Medicom en Pharmacom verbonden zijn, is uniek. De combinatie met onze eHealth-oplossingen maakt de cirkel tussen de patiënt en de eerstelijnszorg rond.

Clustersamenwerking biedt veel voordelen. Doordat de apotheker en huisarts samen in één gedeelde database met patiëntgegevens werken, wordt de medicatie- en patiënt-veiligheid gewaarborgd. Eventueel ingevoerde intoleranties en bewakingssignalen zijn direct voor alle partijen zichtbaar, waardoor misverstanden vrijwel uitgesloten zijn. Zoeken in dossiers of collega's nabellen is niet meer nodig. Dit bespaart tijd, geeft zorgverleners zekerheid en garandeert goede en veilige zorg voor patiënten.

Clustersamenwerking in de praktijk

Cluster Zwolle is een samenwerkingsverband tussen vrijwel alle apothekers en huisartsen in de regio Zwolle. Dat levert veel voordelen op. "Medicom-huisartsen en Pharmacom-apothekers werken in dezelfde database", vertelt huisarts Jan Roelof Berg. "Daardoor schakelen we sneller met elkaar en houden we patiëntendossiers gemakkelijker up-to-date. Bijvoorbeeld als een patiënt in de regio verhuist, kan ik binnen een paar klikken het dossier verhuizen. En als een patiënt uit een ander deel van de regio bij mij in de praktijk komt omdat ze bijvoorbeeld een ongeluk heeft gehad, raadpleeg ik in Medicom het dossier en kan ik daarin eenvoudig verder schrijven. Dat draagt direct bij aan betere zorg."

"Huisartsen zien precies welke medicijnen we leveren", vertelt apotheker Nelly Pol-Tromp. "Onderling contact is niet nodig, want alles verschijnt bij een huisarts gewoon in Medicom. Ook als mensen bij ons aan de balie om medicatie vragen, regelen we op de achtergrond gemakkelijk toestemming bij de huisarts. Dat scheelt ons beiden veel handmatig werk." Ze vervolgt: "We kunnen allebei ook notities bij medicatie van patiënten inzien". Dat zorgt voor een hogere medicatieveiligheid. Als een patiënt een allergische reactie krijgt van bepaalde medicijnen noteren we dat in Pharmacom. Dat ziet de huisarts vervolgens ook in Medicom. Als een externe zorgverlener vervolgens toch die medicatie voorschrijft, kunnen we er allebei alert op zijn dat de patiënt een ander type ontvangt."

Voor zowel huisarts Berg als apotheker Pol-Tromp is werken buiten het cluster inmiddels ondenkbaar. Pol-Tromp: "Toen ik hier begon, was apotheek Flevowijk niet aangesloten op het cluster. Ik merk het verschil goed: we kunnen zoveel betere zorg en service verlenen in een samenwerking met huisartsen erbij."

Patiënt centraal met integratie eHealth

Via de integratie van MijnGezondheid.net en de bijbehorende MedGemak-app in Medicom en Pharmacom, kunnen patiënten met hun apotheker en huisarts communiceren en gegevens inzien. Doordat PharmaPartners sinds mei 2023 een gratis instappakket van MedGemak aan alle Pharmacom-apotheken aanbiedt, kunnen de apotheken kosteloos gebruikmaken van een aantal standaardfunctionaliteiten. Dit gaat om inzage in het dossier, inzage in de medicatiegegevens en de inneemwekker. De patiënt heeft hierdoor meer regie over zijn of haar eigen zorg.

Piet Hein Knoop, Managing Director eHealth, hoopt met het gratis aanbieden van deze standaardfunctionaliteiten de adoptie van eHealth-oplossingen in de apotheek te vergroten: "Het gebruik van eHealth-oplossingen door apothekers blijft nog achter ten opzichte van huisartsen, terwijl eHealth kan faciliteren in de wens van apothekers om de zorgverlenersrol beter te vervullen. Bijvoorbeeld met de mogelijkheid om online gesprekken over medicijngebruik te plannen en te voeren. We willen hiervoor

graag een geschikt kanaal bieden. Door apothekers gratis kennis te laten maken met de voordelen die eHealth hen en de patiënt biedt, denken we de ruimte voor de zorgverlenersrol te vergroten en de drempel naar het gebruik van eHealth voor hen te verlagen."

Samenwerking met Ivido

PharmaPartners en Ivido hebben de handen ineengeslagen om optimale werking en doorontwikkeling van eHealth-functionaliteiten voor de farmaceutische zorg mogelijk te maken. Ivido is een aanbieder van de Persoonlijke Gezondheidsomgeving (PGO) voor alle Nederlanders. "Door MedGemak te combineren met het PGO van Ivido, kan het volledige patiëntdossier uit verschillende bronnen, zoals het ziekenhuis, opgehaald worden. Via deze PGO-route kan informatie gecentraliseerd beschikbaar gesteld worden", aldus Piet Hein. "Het Ivido PGO richt zich hierbij met name op regionale samenwerkingsverbanden voor betere farmaceutische zorg en gegevensuitwisseling, waardoor op basis van de PGO-data nieuwe zorg ICT-concepten mogelijk worden gemaakt. Door deze regionale samenwerking op het gebied van eHealth en gegevensuitwisseling zo te ondersteunen, wordt de relatie tussen de apotheker als zorgverlener en patiënten versterkt."

Eén gedeelde database voor veilige en snelle gegevensoverdracht



Voordelen voor de Huisarts en Apotheek

- ✓ Soepele gegevensuitwisseling
- ✓ Compleet medicatieoverzicht
- ✓ Optimale medicatieveiligheid
- ✓ Meer tijd voor zorg



Blik op de toekomst

Samenwerking naar een hoger niveau



Op pagina 6 en 7 van deze paper hebben we de visie van PharmaPartners op het Integraal Zorgakkoord (IZA) gegeven. De ambitie die we hierin uitspreken, willen we tot uiting brengen met de realisatie van oplossingen die regionale samenwerking en zorgverlening ondersteunen en patiënten toegang bieden tot alle actuele zorggegevens.

Het zorgstelsel staat onder druk. Mede door de toenemende vergrijzing neemt het aantal (complexe) zorgvragen toe en daarnaast blijft er een tekort aan zorgverleners bestaan. Dit heeft gevolgen voor de beschikbaarheid en kosten van de zorg. Deze zorgkosten nemen toe en zullen uiteindelijk onbetaalbaar worden. Om de Nederlandse zorg in de woorden van het IZA toegankelijk, kwalitatief en betaalbaar te houden en de continuïteit hiervan te waarborgen, wordt regionale zorgverlening steeds breder en belangrijker.

Drie pijlers

Om regionale zorgverlening optimaal te faciliteren wil PharmaPartners via een nieuw platform een centrale plek bieden waarop alle informatie en functionaliteiten binnen de regio beschikbaar zijn. Dit platform steunt op drie belangrijke pijlers: één digitale ingang voor de patiënt, zorgcoördinatie en regionale samenwerking.

Op deze manier hebben patiënten één ingang waar zij de regie over hun eigen zorg kunnen pakken. Zo kunnen zij hier zorgvragen stellen, afspraken regelen en zelfmetingen invoeren. Dit maakt slimme triage en eventuele zelfzorg mogelijk. Met meer zelfredzaamheid zijn er minder praktijkbezoeken nodig en worden de huisartsen ontlast.

Daarnaast voorziet slimme triage in een optimale zorgcoördinatie, waarmee zorgvragen, afhankelijk van de urgentie en het soort aandoening, direct gerouteerd kunnen worden naar het juiste kanaal. Dit hoeft niet altijd bij de eigen huisarts te zijn, maar kan ook bij de apotheker of een andere zorgverlener in de regio. Los van het juiste kanaal kan ook bepaald worden of een vraag eventueel tot morgen kan wachten en of dat er een online of fysiek consult benodigd is. Mocht er bij

de eigen huisartsenpraktijk onvoldoende capaciteit zijn, dan is het in sommige gevallen efficiënter om naar een andere praktijk doorverwezen te worden. Hoewel de meeste huisartsen hun eigen patiënten graag zelf zien, is de mogelijkheid tot ondersteuning uit de regio als backup erg fijn.

Slimme zorgcoördinatie moet uiteindelijk de gehele regio omvatten. Dit houdt in dat er tussen alle disciplines samengewerkt kan en moet worden. Dit gaat verder dan de huisarts en apotheker en gaat bijvoorbeeld om het ziekenhuis, de fysiotherapeut of de thuiszorg. Met onze oplossing willen we de werkprocessen, het delen van informatie en de communicatie tussen de verschillende disciplines optimaliseren.

Lees verder op pagina 16 ➡

Vervolg: Samenwerking naar een hoger niveau

Totaalaanbod

Door in te zetten op het gebruik van open standaarden en open koppelingen is het ook mogelijk om functiona-
liteiten van samenwerkingspartners als HINQ en Topicus
aan te bieden. Medicom en Pharmacom kunnen vervolgens
gemakkelijk informatie uitwisselen met andere partijen.
Met deze opbouw zijn er tussen de verschillende
onderdelen geen afhankelijkheden: elk onderdeel is los
van elkaar te gebruiken en onafhankelijk van elkaar door
te ontwikkelen.

Verdere invulling

De uitwerking van onze ambitie bevindt zich momenteel
nog in de conceptuele fase. Samen met bestaande
regionale samenwerkingsverbanden gaan wij de verdere
invulling vormgeven. Elke regio heeft zijn eigen ideeën
en uitdagingen en daarom halen we hier zoveel mogelijk
informatie op. Doordat nog niet iedereen precies weet
waar zij heen willen met de regionale samenwerking, wil
PharmaPartners hierin ondersteunen.

Zo zijn er samen met klanten diverse scenario's op
detailniveau uitgewerkt om een beeld te krijgen van hoe
patiëntvragen via een centrale ingang binnenkomen en
vervolgens afgehandeld worden. Om wensen en ideeën
te structureren zijn eerst de kosten en baten van de
huidige situatie in kaart gebracht. Hieruit bleek al snel
dat de huisarts onnodig veel extra taken en registratie-
handelingen moet verrichten, omdat dit nergens anders
kan. Dit moet beter kunnen door de juiste zorg op de
juiste plek te bieden.

Los van de ontwikkelingen rondom het regionale samen-
werkingsplatform, moet de basis van Medicom, Pharma-
com en MijnGezondheid.net vanzelfsprekend op orde
zijn en blijven. PharmaPartners blijft deze systemen
onderhouden via de inspanningen rondom #LekkerWerken
en het verder optimaliseren van de verschillende

werkprocessen. PharmaPartners streeft ernaar om in de
tweede helft van 2023 de eerste ideeën verder uit te
werken en vervolgens te starten met de realisatie hiervan.
Hierin trekken we op met verschillende regio-organisaties
voor het verder invullen van diverse IZA-aanvragen. De
IZA-gelden bieden hiervoor de kans. Voor de invulling
wordt onder andere gebruik gemaakt van de Special
Interest Group-methodiek (SIG), waarbij er sprake is van
een intensieve samenwerking met een betrokken groep
klanten. Deze methodiek heeft zich al meermaals bewezen
binnen onze ontwikkelingen van nieuwe initiatieven en
innovaties.

Heeft u ideeën of vragen over hoe regionale samenwerking
verbeterd kan worden? Of wilt u deelnemen aan de SIG?
Neem dan gerust contact met ons op.



Het gezicht achter PharmaPartners:
maak kennis met Frank, Paul en Sonja

PharmaPartners verbetert de zorg door te blijven innoveren en samen te werken met klanten. Gedreven medewerkers pakken
veranderingen binnen de eerstelijnszorg met beide handen aan. Frank de Smit, Paul van Noorloos en Sonja Nederhoed houden
zich op verschillende manieren bezig met nieuwe ontwikkelingen binnen de eerstelijnszorg. Maak kennis met ze en lees hoe
hun ideeën de zorg van nu en van de toekomst verbeteren.



Paul van Noorloos
"Het allerbelangrijkste in mijn werk is plezier."

"Het allerbelangrijkste in mijn werk is plezier; als dat weg
valt, valt de rest ook weg." Paul van Noorloos werkt als
Commercieel Medewerker Binnendienst bij Farmacie Groepen.
"Toen ik 59 was en op zoek moest naar een nieuwe baan,
sloeg de angst wel even toe. Inmiddels werk ik alweer
een jaar bij PharmaPartners. Omdat dit waarschijnlijk mijn
laatste baan is, heb ik de keuze om hier te gaan werken
weloverwogen gemaakt."

Inmiddels heeft hij het hartstikke naar zijn zin bij Pharma-
Partners. Paul: "Ik help nu andere business units die wat
hulp op de binnendienst kunnen gebruiken en ben be-
trokken bij verschillende projecten. Dit brengt variatie aan
in mijn werk en dat vind ik erg leuk." Daarnaast zet Paul
zich in voor de ondernemingsraad. "Dit bleek een goede
match voor mij te zijn. Ik heb nog nooit eerder in een OR
gezeten, maar met mijn jarenlange werkervaring ben ik een
goede aanvulling op de groep. De eerste maanden heb ik
vooral gekeken wat de OR doet en welke dossiers er lopen.
Dit jaar ga ik nog veel bij leren want dan vervang ik onze
voorzitter tijdelijk. Hierdoor ga ik een heel andere kant van
het bedrijf leren kennen." Voor Paul is zijn rol in de OR erg
belangrijk: "Uiteindelijk zijn we er voor alle medewerkers,
dat moet voorop staan."

Genoeg uitdagingen dus voor Paul. "Ik vind het belangrijk
om anderen te helpen. Succes behalen zie ik vooral in
werkzaamheden en projecten die slagen." Een combinatie
van leuk werk en leuke collega's maakt dat Paul het goed
naar zijn zin heeft. "Als we samen als organisatie ook nog
eens bij kunnen dragen aan betere en efficiëntere zorg,
dan is mijn doel bereikt."



Sonja Nederhoed
"Ik ben er trots op dat ik mijn steentje kan bijdragen aan de zorg in Nederland."

Net voor de uitbraak van de coronapandemie in 2020 is
Sonja Nederhoed gestart als Commercieel Medewerker
Binnendienst voor de business unit eHealth. "Rustig inwerken
zat er niet in, want kort na mijn start brak de coronachaos
uit. Ineens moest alles online en digitaal, waardoor de
eHealth-tak in korte tijd enorm is gegroeid. Het was een
drukke periode waarin we met elkaar heel hard hebben
gewerkt, maar ik vond het heel leuk om te mogen bijdragen
aan de groei die we hebben ingezet. Nu de coronadrukke
achter ons ligt, is er wat meer rust."



Als Commercieel Medewerker Binnendienst is voor Sonja
geen werkdag hetzelfde. "Elke ochtend is het afwachten
wat de dag gaat brengen. Naast het beantwoorden van
vragen van klanten, staan we ook in nauw contact met de
verschillende accountmanagers en consultants om te on-
dersteunen bij projecten en het inplannen van trainingen.
Daarnaast bestaan mijn werkzaamheden uit het opstellen
en controleren van offertes, facturaties en debiteurenbe-
heer. Dit doe ik niet alleen, want samen met mijn drie directe
collega's zorgen we dat het werk altijd goed verdeeld is." Sonja
voelt zich goed op haar plek binnen de business unit
eHealth. "Ik ben er trots op dat ik mijn steentje kan bijdra-
gen aan de zorg in Nederland. Dit doen we met elkaar. Er
zijn korte lijntjes tussen de verschillende afdelingen en er
heerst echt een teamgevoel. We hebben een enthousiaste
groep (veelal jonge) medewerkers, zijn flexibel en onder-
steunen elkaar waar nodig. Hierdoor heerst er een goede
sfeer. Daarnaast is er veel vrijheid voor eigen ideeën. Als je
iets wilt en het kenbaar maakt, kan en mag er heel veel." Vanwege de opkomst en concurrentie van online apotheken,
ziet Sonja nog veel kansen voor de adoptie van eHealth-
oplossingen in lokale apotheken. "De uitdaging ligt in de
binding tussen apotheken en patiënten. Hierin proberen
we te ondersteunen met ontwikkelingen op het gebied van
videobellen en een nieuwe communicatiemodule. Aan ons
als Binnendienst de leuke taak om deze ontwikkelingen
kenbaar te maken bij onze klanten."

'Digitaal Recept is voor ons onmisbaar en Patiënt Dashboard een logische aanvulling'

Zoek bij Apotheek Spoorlaan in Capelle aan den IJssel niet naar losse briefjes. Dankzij de overstap naar Digitaal Recept werkt de apotheek al twee jaar volledig papierloos. De combinatie met Patiënt Dashboard zorgt er daarnaast voor dat de apotheek sneller en efficiënter werkt. "Je hebt altijd een compleet overzicht van je patiëntdossier bij de hand."

Terugkijkend moet apotheker Martijn van Schaik er een beetje om lachen. "Eigenlijk was het een gekke situatie", zegt hij over de periode voordat Apotheek Spoorlaan gebruikmaakte van de module Digitaal Recept van PharmaPartners. "Verspreid over de apotheek lagen toen briefjes met recepten. De recepten kwamen in die tijd soms al elektronisch binnen. Maar we printten ze uit, gingen ermee aan de slag en scanden ze daarna weer in."

Dat moet anders en efficiënter kunnen, dachten ze bij de apotheek in Capelle aan den IJssel. Het streven was om papierloos te werken en dankzij Digitaal Recept werd dit mogelijk. Alle gegevens over recepten stonden vanaf dat moment op een geordende manier digitaal op één plek.



Overzichtelijk

De implementatie van Digitaal Recept scheelde de apotheek niet alleen veel papier, maar ook tijd. "We deden dit niet alleen om een steentje bij te dragen aan het milieu, maar ook vanwege de efficiëntie en opslag", zegt Van Schaik. "Papieren recepten moesten we wettelijk twintig jaar bewaren, dus dat levert een enorm archief op. Daar zijn we nu vanaf. Ook kunnen we veel sneller werken. Voorheen konden de recepten-briefjes op meerdere plekken in de apotheek liggen. Dat was soms even zoeken. Nu is alles gecentraliseerd in Digitaal Recept. Dat is een stuk overzichtelijker."

Tegelijk met Digitaal Recept werd ook de module Patiënt Dashboard geïntroduceerd bij Apotheek Spoorlaan. "Dat was voor ons een logische stap", vindt Van Schaik. "Toen we bezig waren met de overstap naar Digitaal Recept, bracht PharmaPartners ook het Patiënt Dashboard bij ons onder de aandacht. Dat zag er zo goed uit dat we die module ook meteen wilden gebruiken."

Snel gewend, snel enthousiast

De overgang naar beide modules verliep soepel, vertelt hij. "Van tevoren hadden we als team goed nagedacht over wat er ging veranderen en welke invloed dat had op onze bestaande processen. En tijdens de implementatie was ook iemand van PharmaPartners een dag aanwezig om vragen te beantwoorden. Natuurlijk is het in het begin soms nog even zoeken, maar iedereen was snel gewend en enthousiast."

Direct nadat ze overgingen op Digitaal Recept, verdwenen de losse papiertjes uit Apotheek Spoorlaan. "De receptgang van zo'n beetje 95 procent van alle recepten ging vrij snel volledig digitaal. En als we soms nog een papieren recept krijgen, digitaliseren we deze meteen. De rest van de receptgang loopt dan via Digitaal Recept."

Efficiëntieslag

Van Schaik en zijn collega's bij Apotheek Spoorlaan zijn blij met de efficiëntieslag die gemaakt is. Recepten zijn altijd bij de hand en in combinatie met Patiënt Dashboard kunnen medewerkers van de apotheek direct over alle benodigde informatie van een patiënt beschikken. "Ook met Patiënt Dashboard hebben we heel goede ervaringen. Het biedt in één oogopslag een overzicht van alles wat er voor een patiënt in de apotheek in omloop is. Al onze medewerkers gebruiken dat dashboard als startpunt als een patiënt belt of aan de balie staat. Het is bij ons het eerste scherm dat getoond wordt en dus de standaardgang tot een dossier."

"Met Digitaal Recept en Patiënt Dashboard heb je altijd een compleet overzicht van je patiëntdossier bij de hand", vervolgt Van Schaik. "Dat bespaart ons, maar ook patiënten, veel tijd. We kunnen meteen zien waar een patiënt voor komt en welke medicatie er voor de patiënt in omloop is. En omdat alles digitaal vastgelegd wordt, neemt de kans op fouten af."

Complementair

Van Schaik raadt andere apotheken zeker aan om het voorbeeld van Apotheek Spoorlaan te volgen en deze volgende stap in de digitalisering te zetten. "Digitaal Recept is voor ons onmisbaar en Patiënt Dashboard is een logische aanvulling daarop."

De twee modules van PharmaPartners zijn voor de apotheker complementair. "Als je met Digitaal Recept werkt, is Patiënt Dashboard een waardevolle toevoeging om je digitalisering helemaal af te maken. Het dashboard zorgt ervoor dat je alle informatie over een patiënt op een geordende manier gepresenteerd krijgt. Het scheelt medewerkers tijd, het laat ze fijner werken en patiënten worden sneller en beter geholpen."



Al ruim 100 apotheken werken met Pharmacom Track & Trace. Ilja Hedemann, apotheker bij Apotheek Schoterpoort, en Willemijn Arends, Business Analyst en Product Owner bij PharmaPartners Farmacie Groepen, vertellen welke meerwaarde zij zien in de module.

Meer tijd aan de balie door overstap naar Pharmacom Track & Trace

Apotheek Schoterpoort is als een van de eerste apotheken gestart met Pharmacom Track & Trace. "Toen de pilot werd gestart heb ik me vrij snel aangemeld om hieraan mee te doen", vertelt Hedemann. "Ik vond het een leuk nieuw project waarmee de Track & Trace volledig in Pharmacom geïntegreerd is. Dat is praktisch, omdat wij ook met Digitaal Recept en het Patiënt Dashboard werken. Daarnaast liep ons vorige Track & Trace-systeem vaak vast. Toen we om ons heen gingen kijken en deze pilot voorbijkwam, dachten we gelijk: leuk, dit gaan we doen."

Volledig geïntegreerd

"Veel apotheken die Pharmacom als AIS hebben, willen graag dat het Track & Trace-systeem daarin volledig geïntegreerd is. Om aan deze wens te kunnen voldoen zijn we de module gaan ontwikkelen", vertelt Arends. "Met Pharmacom Track & Trace kun je heel makkelijk bijhouden waar een recept zich bevindt en de patiënten hiervan op de hoogte houden. In combinatie met MijnGezondheid.net of MedGemak kan de patiënt op ieder moment per middel de actuele status terugvinden. Wanneer het middel klaarligt ontvangt hij een melding. Wat onze module uniek maakt, is dat bij de terhandstelling alle relevante informatie bij elkaar getoond wordt. Zo mis je niets en hoeft je niet tussen applicaties te wisselen. Voor recepten die via een uitgifteautomaat of bezorging naar de patiënt gaan, wordt de terhandstelling automatisch verwerkt. De module onderscheidt zich daarnaast van andere systemen door de intelligente scanner; deze laat tijdens het opruimen van de klaar-

gemaakte recepten met een signaal horen en op het display zien of er extra handelingen benodigd zijn. Hiervoor hoeft geen scherm in Pharmacom geraadpleegd te worden."

De wens om de Track & Trace-module in Pharmacom geïntegreerd te hebben was ook bij Apotheek Schoterpoort doorslaggevend. Hedemann: "Wij zijn onderdeel van een groep van drie apotheken met dezelfde eigenaar. Meestal begint een van onze apotheken met een nieuwe module en vervolgens gaan de andere twee ook over. Onze assistenten werken op alle drie de locaties dus het is belangrijk om allemaal volgens dezelfde werkwijze te werken. De combinatie van Pharmacom Track & Trace met het Patiënt Dashboard en Digitaal Recept zorgt ervoor dat je veel meer tijd hebt aan de balie om patiënten te spreken. Onze apotheken zijn hierdoor veel efficiënter geworden. Track & Trace is een klein stukje van deze oplossing, maar we zijn toch heel blij dat het er is."

Vlotte start

"Toen we startten met de Track & Trace-module van PharmaPartners moesten de assistenten leren omgaan met de nieuwe scanner. Onze vorige Track & Trace-leverancier genereerde zelf de locatie waar een pakketje heen moest. Nu kiezen wij de locatie", aldus Hedemann. "Het grootste obstakel was het wennen aan de scanner, maar al met al viel het reuze mee." Doordat Apotheek Schoterpoort meedeed aan de pilot, hebben ze de module van begin af aan opgebouwd zien worden.

"Ik vind het fijn dat we ook feedback konden geven. Er wordt aan de module gebouwd en zo wordt het steeds een beetje beter." Arends herkent de vlotte implementaties en benadrukt de mogelijkheid om over te stappen dan ook: "Apotheken die de overstap naar deze module hebben gemaakt, geven aan dat de overstap heel soepel is verlopen en de module zeer intuïtief en degelijk werkt. De standaard set aan locaties blijkt vaak al genoeg. Zodra de bijgeleverde locatiestickers zijn geplakt en de scanners zijn geïnstalleerd, kunnen de recepten die klaarliggen heel snel en eenvoudig overgezet worden naar de nieuwe locaties."

Vooruitblikken

PharmaPartners blijft de module verder ontwikkelen. "Omdat de basis al heel goed is, kijken we ook naar verbeteringen op het gebied van de bezorgmodule, koppelingen met zorgpartijen en uitgifteautomaten en verbeteringen in de integratie met andere modules zoals het Patiënt Dashboard, MijnGezondheid.net en MedGemak", aldus Arends. Hedemann benadrukt dat de module al heel compleet is: "Ik heb me nu ook aangemeld voor een koppeling tussen Pharmacom en ons kluisjessysteem. Zo komen er de komende jaren vast nog veel meer dingen aan. Het zijn nu echt de puntjes op de i."

Benieuwd naar meer informatie of wilt u net als Apotheek Schoterpoort overstappen naar Pharmacom Track & Trace? Neem dan contact met ons op via: farmacie@pharmapartners.nl.



Consult Voorbereidende Vragenlijsten

Nog meer voordelen met de agendakoppeling

Inmiddels zijn al veel huisartsen bekend met de vorig jaar gelanceerde module Consult Voorbereidende Vragenlijsten. Deze module biedt de mogelijkheid om voorafgaand aan een consult vragenlijsten met patiënten te delen. Zo kunt u consulten efficiënter besteden en houdt u meer tijd over voor het echte gesprek met de patiënt. Met de recent beschikbaar gestelde agendakoppeling is het uitsturen en verwerken van de vragenlijsten nu nóg makkelijker.

Waarom Consult Voorbereidende Vragenlijsten?

Met de module Consult Voorbereidende Vragenlijsten kunnen praktijkmedewerkers, voorafgaand aan een consult, digitaal vragenlijsten versturen aan een patiënt. Dit is vooral handig voor patiënten die chronische zorg behoeven en in aanmerking komen voor ketenzorg (bijvoorbeeld diabetici). David van Praag, Accountmanager Huisartsenzorg en daarnaast Product Champion van Consult Voorbereidende Vragenlijsten, vertelt: “Voorheen kostte het veel tijd om tijdens een consult een protocol in te vullen. Met behulp van Consult Voorbereidende Vragenlijsten vullen patiënten de vragenlijst van tevoren in en komen de ingevulde waarden na goedkeuring automatisch in het dossier van de patiënt terecht.”

Volgens David is het grote voordeel hiervan dat de waarden tijdens het consult al bekend zijn en deze niet meer uitgevraagd hoeven te worden: “Op deze manier blijft er tijd over voor het echte gesprek met de patiënt. Bijkomend voordeel is dat patiënten door het invullen van de vragenlijst beter voorbereid op het consult verschijnen.”

Ervaringen uit de praktijk

Huisartsenpraktijk De Gele Lis maakt al sinds de eerste introductie gebruik van de module. Hanneke Kortekaas

en Linda van der Voort, beiden POH bij De Gele Lis, zijn erg tevreden over Consult Voorbereidende Vragenlijsten: “Het scheelt ons tijd, omdat we minder informatie hoeven uit te vragen tijdens het consult. De informatie is namelijk al vooraf ingevuld in Medicom. Doordat patiënten vooraf al nadenken over de gestelde vragen, verschijnen zij beter voorbereid op het consult.”

Wendy Holverda, praktijkassistente bij De Gele Lis, geeft aan dat het in het begin nog even zoeken was naar hoe ze alle patiënten konden bereiken: “We hebben te maken met een oudere populatie. Daarom hebben wij hen geholpen bij het opstarten met de nieuwe werkwijze. We merken dat patiënten het snel oppikken en daarna vrijwel altijd het zelf af kunnen. De vragenlijsten worden trouw ingevuld en patiënten vinden het fijn om zich goed voor te bereiden. Het geeft ruimte om net iets meer na te denken over hoe het nu écht met hen gaat.”

Naast tijdwinst en een betere voorbereiding op het consult, ziet Wendy nog meer voordelen: “Doordat patiënten hun gezondheid specifiek moeten beoordelen op verschillende aspecten, verzamelen we meer informatie waarmee we trends van de patiënt in kaart kunnen brengen. Soms vallen dan toch dingen op waar de patiënt

niet aan had gedacht om te delen tijdens het consult. Je merkt dat een patiënt tijdens het consult vaker zegt dat het ‘allemaal wel meevalt’, terwijl uit een vragenlijst bijvoorbeeld blijkt dat ze al langere tijd last hebben van benauwdheidsklachten. Die inzichten zijn fijn, omdat we dan passend aanvullend onderzoek kunnen bieden.”

Agendakoppeling voor optimaal werkproces

Sinds begin mei is het mogelijk om bij het maken van een afspraak via de planningsassistent direct een vragenlijst aan de afspraak te koppelen. Vervolgens wordt de vragenlijst twee weken voorafgaand aan de afspraak automatisch aan de patiënt verstuurd. De eerste versie van de agendakoppeling biedt de mogelijkheid om per afspraak één vragenlijst te versturen, maar op termijn wordt het ook mogelijk om meerdere vragenlijsten tegelijkertijd te versturen. De doorontwikkeling van de module gaat onverminderd door. David vertelt hierover: “We blijven de module doorontwikkelen en optimaliseren op basis van de feedback die wij vanuit gebruikers ontvangen. We willen iedereen dan ook uitnodigen om feedback over de functionaliteit te blijven delen. Zo zorgen we er samen voor dat de module optimale ondersteuning in het werkproces kan bieden.”

Advies voor startende praktijken

Wendy kan Consult Voorbereidende Vragenlijsten sterk aanbevelen aan andere praktijken: “Gewoon gaan starten, gewoon gaan doen. Stimuleer bij de POH en assistentes dat ze het actief gaan delen binnen de praktijk. Als je de nieuwe werkwijze bij de patiënt meldt en aan hen uitlegt, vullen ze de lijst daadwerkelijk in en is er meer tijd voor de patiënt tijdens het consult.”

Ondersteuning op locatie:

‘De meest effectieve nascholing die je kunt krijgen’

Het uitgebreide huisartseninformatiesysteem Medicom kent zelfs voor dagelijkse gebruikers soms nog geheimen. Om alle functionaliteiten beter te doorgronden en nog efficiënter te kunnen werken, is er nu de service Ondersteuning op locatie. Drie huisartsenpraktijken van regio-organisatie Medrie delen hun ervaringen met deze service.

Medicom van PharmaPartners bevat enorm veel functionaliteiten om huisartsenpraktijken zo goed mogelijk te ondersteunen tijdens dagelijkse werkzaamheden. Om al die functionaliteiten goed te begrijpen en eigen te maken, kan het fijn zijn om wat extra toelichting te krijgen. Medrie, de regio-organisatie voor huisartsen in de regio’s Flevoland, Hardenberg en Zwolle, kreeg vanuit haar leden het verzoek om extra ondersteuning bij het gebruik van Medicom en vroeg PharmaPartners naar de mogelijkheden om daar op een goede manier gehoor aan te geven. Zo ontstond de service Ondersteuning op locatie.

Voor deze service komt een ervaren consultant langs op de huisartsenpraktijk voor het beantwoorden van vragen, het oplossen van problemen en het toelichten van nieuwe functionaliteiten. Ook kan de consultant meekijken of de huidige werkwijze wel de juiste of meest efficiënte manier van werken is.

In samenwerking met de Regiotafel gaf Medrie – in het kader van een duurzame inzetbaarheid van Medicom – huisartsenpraktijken de kans om zich voor de service Ondersteuning op locatie aan te melden.

Programma zelf invullen

“Wij gebruiken Medicom al jaren, dus we kunnen er goed mee overweg”, vertelt Jacqueline Slomp, assistente en praktijkmanager bij Huisartsenpraktijk Lemelerveld. “Maar soms vraag je je af of we dingen anders of efficiënter kunnen doen. Dat waren bij uitstek zaken die we tijdens de service Ondersteuning op locatie konden bespreken. Wij hadden voorafgaand al een lijstje met vragen gemaakt. Bijvoorbeeld hoe we gemakkelijk berichten in de postverwerking aan elkaar kunnen toekennen. Het was prettig dat we zelf konden aangeven hoe we de middag wilden invullen. Dus we startten met de huisartsen, daarna waren de POH’s aan de beurt en tot slot de assistentes.”

Zelf wilde Slomp meer weten over de module Rechtstreeks Aanleveren Declaraties. “Ik declareerde nog op de manier zoals ik het vijftien jaar geleden had geleerd. De consultant van PharmaPartners loodste me door deze module heen en leerde me hoe het makkelijker kan, dus daar ben ik absoluut mee geholpen.”

“Dankzij de een-op-een aandacht leerde ik het declareren veel sneller dan ik zou doen tijdens een klassikale uitleg. Nu begrijp ik het proces erachter. Daardoor weet ik wat ik doe en is het geen trucje.”

Wilma Nederveen-Otten | Assistente bij Huisartsenpraktijk Ens

Snel leren declareren

Ook Huisartsenpraktijk Ens had de komst van de PharmaPartners-consultant goed voorbereid. “Declareren stond ook op ons vragenlijstje, want dat wilden we voortaan zelf gaan doen in plaats van het uit te besteden aan een boekhouder”, legt assistente Wilma Nederveen-Otten uit. “Daarnaast wilden we ons verdiepen in de protocollenmodule en het verwerken van mutaties. Plus nog wat kleine dingen, zoals verwijsbrieven maken.” Volgens Nederveen-Otten doet de service zijn naam eer aan. “De consultant van PharmaPartners komt letterlijk naast je zitten en geeft stap voor stap uitleg. Ook loste hij problemen direct op, dat is ideaal. Dankzij die een-op-een aandacht leerde ik het declareren veel sneller dan ik zou doen tijdens een klassikale uitleg. Nu begrijp ik het proces erachter. Daardoor weet ik wat ik doe en is het geen trucje.”

Processen goed op orde

Marian van Dijk, praktijkmanager bij Medisch Centrum De Steenpoort, kijkt positief terug op de service Ondersteuning op locatie. “Onze assistentes waren erg enthousiast”, vertelt ze. “Ze vonden het zinvol en prettig dat de PharmaPartners-consultant alle tijd voor ze nam.”



Wilma Nederveen-Otten

Van Dijk merkt nu al dat er zaken vlotter gaan in Medicom. “Het samenvoegen van dossiers bijvoorbeeld, maar ook het in- en uitschrijven van patiënten verloopt nu beter. Daardoor werken we efficiënter. Bovendien gaf de consultant aan dat we onze processen goed op orde hebben; dat is ook fijn om te weten.”

Aanrader voor iedere praktijk

Volgens alle drie de praktijken is de service Ondersteuning op locatie een aanrader voor andere praktijken. “Dit is de meest effectieve nascholing die je kunt krijgen”, stelt Van Dijk. “Als praktijken deze training niet volgen, omdat ze denken alles wel goed op orde te hebben, doen ze zichzelf te kort.” Assistente Nederveen-Otten vult aan: “Het is zeker een aanrader! De consultant is ook echt ervaren; hij begreep onze vragen goed en wist snel oplossingen te geven.” Als het aan praktijkmanager Slomp ligt, was dit niet de laatste keer dat Huisartsenpraktijk Lemelerveld van deze service gebruikmaakte: “Ik zou deze service heel graag ieder jaar terug laten komen. Als we namelijk ieder jaar nog beter en sneller leren werken in Medicom wordt onze zorgkwaliteit ook telkens weer beter.”

In juli, augustus en september hebben wij een speciale actie voor de service ‘Ondersteuning op locatie’.

Via onderstaande QR-code vindt u meer informatie over deze actie en kunt u zich direct aanmelden.



Kennis opdoen én delen als eHealth-ambassadeur binnen de regio

Digitalisering is bij iedere zorgverlener een belangrijk onderwerp. Hoe zorg je ervoor dat je medewerkers over de kennis en motivatie beschikken om probleemloos en efficiënt digitaal te werken? Het digicoaches-traject van PharmaPartners, dat zorgverleners opleidt tot eHealth-coach, is hierin een belangrijke schakel.

Zorggroep Synchroon is een samenwerkingsorganisatie van ruim zestig huisartsenpraktijken. Voor medewerkers van deze praktijken bood Synchroon onlangs het digicoaches-traject aan. Er was ruimte voor vijftien cursisten en al snel waren alle beschikbare plekken vol.

“De training bestaat uit vijf sessies; een kick-off, drie inhoudelijke kennisessies en een evaluatiesessie”, zegt Loes van Asseldonk, programmamanager digitalisering en innovatie bij Synchroon. De inhoudelijke sessies zijn maatwerk: een zorgverlener of -groep kan zelf kiezen welke onderwerpen behandeld worden. “Bij ons ging het onder meer over instellingen voor de agenda, maskerbrieven, online afspraken inplannen, werkafspraken maken in de praktijk en Medicom-instellingen.”

Eén van de vijftien deelnemers aan de training was Marlies Rasing, doktersassistente bij huisartsenpraktijk Opheij en De Goeij in Schijndel. Ze twijfelde niet toen ze de mogelijkheid kreeg om zich in te schrijven voor de cursus. “Het leek me heel interessant. Ik houd ervan om bezig te zijn met digitalisering en nieuwe dingen uit te proberen. Ook leek het me leuk om collega’s te activeren om structureel meer digitaal te werken.”

Lerend netwerk

Interactie met collega’s over de opgedane kennis was voor Synchroon één van de hoofdredenen om deze opleiding tot eHealth-coach aan te bieden. “Het idee is dat cursisten deze kennis in de eigen praktijk overdragen aan collega’s”, zegt Van Asseldonk. “Onze insteek is om zo vanuit scholing een lerend netwerk te creëren. Je helpt als coach je collega’s om digitaal vaardiger te worden en de oplossingen efficiënt in te richten in het dagelijkse werkproces.”

Rasing merkt dat ze haar collega’s goed kan helpen. “Tijdens de cursus leer je veel over het gebruik van MijnGezondheid.net. Vaak gaat het om functionaliteiten die ik al wel eens gezien had, maar waarvan ik niet precies wist hoe ik ze moest gebruiken. Na een cursusdag deed ik op onze praktijk aan mijn collega’s voor wat ik geleerd had en hoe je dit efficiënt gebruikt in je dagelijkse werkproces.” Ze merkt dat collega’s die bepaalde kennis missen het prettig vinden dat ze bij haar terecht kunnen. “Als iets niet lukt, komen ze naar mij toe. Dan kijk ik even mee.”

“Reacties waren heel positief”

Om meer zorgverleners de kans te geven om de training te volgen, gaat Synchroon het digicoaches-traject nogmaals aanbieden. Van Asseldonk legt uit dat de positieve evaluatie van de eerste cursisten daarbij de doorslag gaf. “De reacties waren heel positief. Ook deelnemers die al veel kennis hadden over MijnGezondheid.net, vonden het een zeer nuttig traject.”

“Vooraf was ik daar best een beetje huiverig voor”, zegt ze. “Zorgverleners hebben het heel druk en als ze tijd steken in een cursus die wij aanbieden, verwachten ze er iets van. Maar het was dik in orde, alle deelnemers hebben er iets van opgestoken. Dat was voor ons een goede basis om het traject nogmaals aan te bieden.” Ook Rasing had, voordat ze aan de training begon, al vrij veel kennis over de systemen van PharmaPartners. “Maar ook voor mij was het reuze interessant. Je leert veel. Van de trainer, maar ook van andere cursisten. Het is heel leerzaam om met elkaar de best practices te delen.”

Voortdurend proces

Rasing raadt het collega’s van andere praktijken zeker aan om de cursus te volgen. “We zitten in een wereld van digitalisering, je ontkomt er niet aan. Voor een praktijk heeft dat meer voordelen dan nadelen. Mits je de systemen goed kent en weet hoe je ze procesmatig efficiënt inricht.”

Digitalisering is een voortdurend proces, stelt Van Asseldonk. “Tijdens je dagelijkse werk heb je niet altijd tijd en ruimte om erbij stil te staan hoe je systeem werkt en wat er beter kan. Door zo’n cursustraject aan te bieden heb je momenten van bijscholing. Je kan even bedenken wat er beter kan en je collega’s daarin meenemen. Dat is de grote meerwaarde.”



Minder digi-vaardig? Volg de digi-starters training!

Het digicoaches-traject is met name geschikt voor zorgverleners die al kennis hebben op het gebied van digitalisering. Voor medewerkers die minder digi-vaardigheden hebben biedt harmaPartners de digi-starters training aan. Deze training bestaat uit een gepersonaliseerde praktische training op locatie en een evaluatiesessie. Ideaal om basisvaardigheden te ontwikkelen die van pas komen bij het dagelijkse werk met MijnGezondheid.net en MedGemak.

Wilt u ook een digicoaches-traject aanbieden binnen uw zorggroep? Neem dan contact op met ehhealth@pharmapartners.nl



Peter Venema

De 47-jarige Peter Venema werkt sinds 2003 als apotheker. In 2016 nam hij De Daler Apotheek, De Singel Apotheek en Apotheek Jansen (samen Apothekers Combinatie Coevorden) over. Samen met ruim dertig collega’s bedient Venema álle patiënten uit Coevorden en Dalen.

Innoveren op digitaal gebied staat centraal

Om dat forse patiëntenbestand optimaal van dienst te zijn, is een sterk apothekersinformatiesysteem absolute noodzaak. “Daarom stapten wij in 2016 over naar Pharmacom, zodat we een ijzersterke communicatielij en een foutloze gegevensuitwisseling hadden met huisartseninformatiesysteem Medicom. Dat werd door alle huisartsen in Coevorden en Dalen gebruikt”, legt Venema uit. Die overstap is tekenend voor het vooruitstrevende karakter van Apothekers Combinatie Coevorden. Venema: “Wij staan altijd open voor innovatie en doen ook veel op dat gebied. Zo hebben wij al ruim vijf jaar een chat-functie voor patiënten. Daarmee kunnen patiënten vragen stellen aan de apotheek én herhaalrecepten aanvragen.” Door de jaren heen zag Venema dat veel patiënten, van net zestien tot ver in de tachtig, de weg naar de chatfunctie goed wisten te vinden. “Dat was voor mij de bevestiging dat opereren in het digitale domein veel potentie had”, vertelt hij. “Zodoende ging ik in gesprek met PharmaPartners om meer te weten te komen over MijnGezondheid.net.” Na afloop was het voor Venema zonneklaar dat hij MGn en de bijbehorende MedGemak-app wilde implementeren in zijn apotheken. Met MGn en de bijbehorende app kunnen patiënten snel en eenvoudig gezondheidszaken regelen bij hun apotheek en huisarts. Zo kunnen ze hun medicatiestatus inzien en betrouwbare informatie over geneesmiddelen en aandoeningen raadplegen. Daarnaast is het mogelijk om een vraag te stellen via een eConsult en een afspraak te maken met de huisarts. Het is bovendien heel eenvoudig om via MGn medicijnen te bestellen.

Vlekkeloze implementatie

Hoewel de weg naar een gloednieuw systeem vaak wat hobbelig kan verlopen, was daar bij Apothekers Combinatie Coevorden geen sprake van. “De implementatie van MGn

Apothekers Combinatie Coevorden klaar voor de toekomst met MijnGezondheid.net

Dankzij MGn combineert apotheker Peter Venema het gemak van online aanvragen met de voordelen van een fysieke apotheek. Veel tijdsparing, een beter contact met de patiënt en een hogere productiviteit op de werkvloer. Drie klinkende resultaten die Apothekers Combinatie Coevorden boekt met de keuze voor MijnGezondheid.net (MGn) en de bijbehorende MedGemak-app. Apotheekeigenaar Peter Venema is zeer tevreden met deze twee oplossingen van PharmaPartners.

verliep vlekkeloos”, geeft Venema aan. “Enerzijds doordat wij een team hebben dat nieuwe dingen makkelijk oppikt. En anderzijds vanwege de goede begeleiding en scholing vanuit PharmaPartners. In anderhalf uur loodsten ze ons door álle ins en outs van MGn.” En daar hield de ondersteuning van PharmaPartners niet op. Want ook bij het onder de aandacht brengen van MGn bij de patiënten speelde het softwarebedrijf een grote rol. “Van PharmaPartners kregen we flyers en visitekaartjes, die we vervolgens weer aan onze patiënten konden geven. Dat droeg zeker bij aan de succesvolle implementatie van MGn.”

Venema ziet inmiddels dat zijn patiënten volop gebruikmaken van MGn en MedGemak, wat hem uiteraard tot grote tevredenheid stemt. “Ruim vijftig procent van de herhaalrecepten verloopt via MGn”, legt hij uit. “En dat levert ons ontzettend veel tijdswinst op. Waar we voorheen wel drie keer per dag door dezelfde patiënt werden gebeld met de vraag of zijn medicatie al klaarlag, is het volledige proces nu eenvoudig te volgen via een Track & Trace-systeem. De patiënt krijgt automatisch een e-mail op het moment dat de medicatie klaarligt.”

Apotheek van de toekomst heeft MGn

Het automatiseren van de herhaalservice is een treffend voorbeeld van het succes van het patiëntenportaal. “MGn zorgt voor meer rust binnen onze apotheken. Doordat alles online binnenkomt, behoren onnodige telefoontjes en stapels papieren tot het verleden. Daardoor werken we veel efficiënter én zijn we veel productiever”, zegt Venema lovend. “Bovendien ontlasten we met MGn de assistenten van de huisartsenpraktijk. Zij krijgen veel minder vragen over of aanvragen voor medicatie binnen, omdat dat nu grotendeels bij ons ligt.”

Venema is blij met zijn keuze voor MGn en MedGemak. Het duo is inmiddels een mooie aanvulling bij Apothekers Combinatie Coevorden. “Met het gebruiksgemak, de tijdswinst en de efficiëntie biedt het een enorme toegevoegde waarde voor onze apotheken”, aldus de apotheek-eigenaar. “Ik raad het andere apotheken zeker aan om met MGn aan de slag te gaan. Zeker ook vanwege de opkomst van de internetapotheek, die zich ontpopt als serieuze concurrent van de fysieke apotheek. MGn biedt het beste van twee werelden. Je combineert het gemak van online aanvragen met de voordelen van een fysieke apotheek waardoor je spoedrecepten bijvoorbeeld sneller kunt leveren.”





Save the date

INSPIRE op vrijdag 8 september 2023

Op vrijdag 8 september 2023 organiseert PharmaPartners voor het eerst in jaren weer een fysieke editie van INSPIRE. Wij zijn super blij en enthousiast dat dit weer kan en kijken er ontzettend naar uit! INSPIRE wordt georganiseerd in de Mauritskazerne in Ede, centraal gelegen in Nederland en goed bereikbaar voor iedereen. Er is plek voor 200 deelnemers en u kunt zich nu al aanmelden! 200 plekken zijn snel gevuld, dus ben er snel bij.

INSPIRE draait, zoals de naam al doet vermoeden, om inspiratie! Dit jaar ligt de focus op de inspirerende voorbeelden uit de praktijk. Tijdens INSPIRE komen verschillende klanten aan het woord om een best practice te presenteren. Dit zijn allemaal praktijkvoorbeelden die inspelen op de ontwikkelingen en uitdagingen die spelen in de eerstelijnszorg. Deze editie hebben we **Sabine Pinedo als key-note speaker** en **Daan Dohmen als dagvoorzitter**. Daarnaast verzorgen **Marc Spruit (voorzitter Adviesraad Huisartsenzorg)** en **Marrit Wester (voorzitter Pharmacom-raad)** als gastheer en gastvrouw de opening van INSPIRE. Kortom; een dag vol inspiratie! Meer informatie over het definitieve programma wordt op korte termijn gedeeld via de verschillende kanalen van PharmaPartners.

Wilt u dit evenement niet missen?

Schrijf u dan nu in door de QR-code te scannen. Let op! Er zijn maar 200 plekken beschikbaar.



Datum : Vrijdag 8 september 2023

Tijd : 10.00 – 18.00 uur

Locatie : Mauritskazerne in Ede

Voor : Klanten van PharmaPartners

Kosten : Gratis

