

Vijfde Landelijke Kwaliteitsdag Apotheken



Donderdag 2 december 2004
Euretco Expo Center, Houten

Categorale zorg aan chronische patiënten



Categorale zorg is belangrijk

Chronische patiënten zijn voor lange tijd aangewezen op de dienstverlening van de apotheek.

Uitgebreid programma:

stel uzelf in één dag op de hoogte tijdens het congres en op de kwaliteitsbeurs.

U doet nieuwe ideeën op en krijgt praktische oplossingen.

Voor alle apothekers,

die werkzaam zijn in openbare apotheken, in ziekenhuizen of in de industrie, en overige apothekemedewerkers met belangstelling voor dit onderwerp.

KNMP



WINAp



Inhoud

- pagina 5 Voorwoord vice-voorzitter KNMP
- pagina 6 Categoriële zorg, de zorg aan chronische patiënten
- pagina 8 Doe nieuwe inzichten op en ontmoet uw collega's
- pagina 10 Programma
- pagina 12 Inschrijven en accreditatie
- pagina 14 Informatie
- pagina 15 Voorlopige lijst van exposanten



Voorwoord

Het begrip kwaliteit kom je vaak tegen wanneer het over zorg gaat. Toch wordt lang niet altijd een definitie gegeven van kwaliteit. Om een begin van een antwoord te geven op die vraag moeten we naar de patiënt kijken.

Zieke mensen worden geconfronteerd met nieuwe onzekerheden en problemen. Dat geldt vaak net zo goed voor chronisch patiënten. Veel chronisch patiënten zijn in een vroeger stadium van het leven immers kerngezond geweest. Het is onze verantwoordelijkheid om de onzekerheid waar patiënten mee kampen weg te nemen. Onzekerheid kan zo plaats maken voor rust.

Die rust kan er pas komen als de patiënt het idee heeft dat alles voor hem of haar in het werk wordt gesteld wat hij redelijkerwijs mag verwachten. Het voldoen aan de verwachtingen van de patiënt speelt een minstens zo belangrijke rol als het voldoen aan onze verwachtingen van elkaar. Als we die twee zaken voor elkaar hebben, geven we het begrip kwaliteit handen en voeten en wordt kwaliteit ook als kwaliteit 'ervaren'.

Tot slot wil ik kwijt dat iedere werkdag in een apotheek een kwaliteitsdag moet zijn. Door uw komst naar de landelijke kwaliteitsdag geeft u zelf antwoord op de vraag wat er met kwaliteit wordt bedoeld.

Veel succes,



*Marga van Weelden,
Vice-voorzitter KNMP*

Categorale zorg, de zorg aan chronische patiënten

In het begin van dit jaar werd in het rapport “Adherence to long term therapies” van de WHO gewezen op het belang van therapietrouw bij chronische patiënten. Onder therapietrouw wordt niet alleen het gebruik van geneesmiddelen verstaan, maar ook bijvoorbeeld het volgen van diëten en opvolgen van leefregels. Uit het rapport blijkt dat in de westerse wereld 50% van de chronische patiënten zich niet aan de voorgeschreven therapie houdt. Dit leidt niet alleen tot hoge medische kosten, maar ook tot een lagere kwaliteit van leven.



Het lijkt voor de hand te liggen dat de apotheek als verstrekker van geneesmiddelen een rol kan spelen bij het verhogen van de therapietrouw. Op verzoek van minister Hoogervorst heeft Peter Bakker (voorzitter Raad van Bestuur van TPG) een rapport geschreven over de gezondheidszorg vanuit logistiek oogpunt (“Sneller beter - De logistiek in de zorg”). Hierin wordt gesteld dat de apotheek logistiek overbodig en niet onmisbaar is bij de verstrekking van geneesmiddelen aan chronische patiënten.

Beide rapporten roepen veel vragen op: staat de apotheek nu buiten spel bij de zorgverlening aan chronische patiënten? Wat doen apotheken op dit moment op het gebied van zorgverlening aan chronische patiënten? Welke rol is er in de toekomst voor de apotheek weggelegd? Wat is de toegevoegde waarde van de apotheek? Hoe kan de zorgverlening aan chronische patiënten het beste worden georganiseerd? Hoe betrek je de medewerkers hierbij? Waaruit moet deze zorgverlening bestaan? Wat verwacht de chronische patiënt van de apotheek?

Tijdens de Landelijke Kwaliteitsdag Apotheken geven de sprekers antwoord op deze en andere prangende vragen. Tevens wordt aan de hand van een aantal succesvolle projecten duidelijk hoe dit in de praktijk uitpakt.

Dagvoorzitter Ferry Mingelen

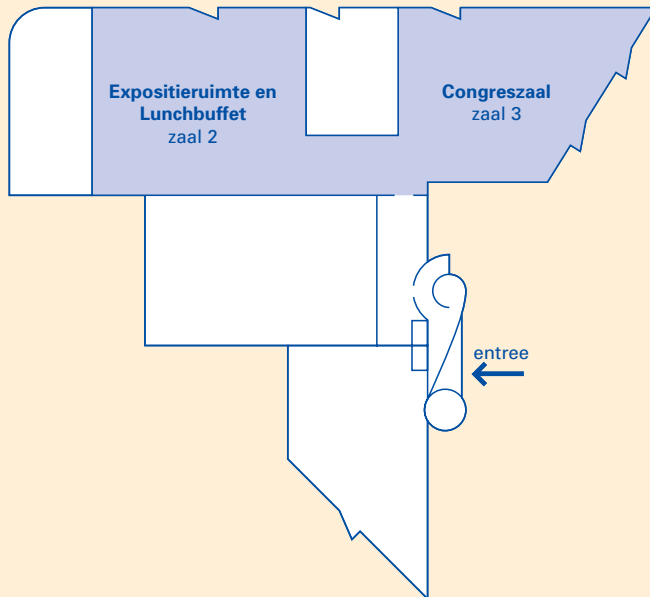
Ferry Mingelen kennen we als presentator van 'Den Haag Vandaag'. Hij werkt al vanaf 1984 voor de NOS en is voor 'Den Haag Vandaag' niet alleen presentator, maar ook eindredacteur.



Doe nieuwe inzichten op en ontmoet uw collega's

Wat kunt u verwachten?

De Landelijke Kwaliteitsdag Apotheken is bedoeld om de beroepsgroep één keer per jaar uitgebreid te informeren over een actueel onderwerp met als achtergrond kwaliteitszorg. Het is bij uitstek een dag om nieuwe inzichten op te doen, praktijkervaringen van sprekers te horen, collega's te ontmoeten, gericht informatie in te winnen bij exposanten en mee te discussiëren over actuele onderwerpen.



De kwaliteitsdag wordt gehouden in twee zalen. In de Congreszaal kunt u de lezingen bijwonen. In de Expositieruimte kunt u gedurende de hele dag de exposanten bezoeken.

Doelgroep

De kwaliteitsdag is bedoeld voor apothekers en aankomende apothekers van openbare apotheken, van ziekenhuizen en uit de industrie. Ook apothekemedewerkers die zich actief bezighouden met zorg- en/of kwaliteitsmanagement zijn welkom.

Tal van interessante exposanten

Op de kwaliteitsbeurs ontmoet u de vertegenwoordigers van organisaties, die iets kunnen betekenen voor uw apotheek. Een voorlopige lijst van de exposanten treft u aan op pagina 15.



Organisatie

De LKA wordt voor de vijfde keer in successie door Apotheken Monitoring Program georganiseerd onder auspiciën van de KNMP en het WINAp. AMP is een zelfstandig onderzoeks- en adviesbureau. De organisatie is in 1997 opgericht en voert sindsdien o.a. het Mystery Guest Onderzoek uit naar de kwaliteit van de farmaceutische dienstverlening in de apotheek. Inmiddels nemen hier ruim 450 apotheken aan deel.

Programma

- 09.00 uur Ontvangst met koffie. Tevens gelegenheid de exposanten te bezoeken.
- 10.00 uur Welkomstwoord door dagvoorzitter **dhr. Ferry Mingelen**.
- 10.10 uur Opening door **Mw. drs. M.J.M. van Weelderen - Hulshof, vice-voorzitter KNMP**.
- 10.20 uur **Drs. P.J. van Son MBA, TPG, co-auteur TPG-rapport:**
"Sneller beter en de farmalogistiek."
- 10.45 uur **Mw. A.E. De Boer – Oosterhuis, directeur Osteoporose Stichting:** "Oog voor het menselijke aspect."
- 11.10 uur **Mr. R. van der Worp, Zorgverzekeraars Nederland:**
"Verzekeraars en geneesmiddelen."
- 11.45 uur **Prof. drs. J.G.A.M. de Jong, Hoogleraar Universiteit Utrecht:**
"Zorgverlening in de apotheek vergt een andere organisatie!"
- 12.00 uur Pauze (tot 13:45). Tevens gelegenheid de exposanten te bezoeken.



Mw. drs. M.J.M. van Weelderen - Hulshof



Drs. P.J. van Son MBA



Mw. A.E. De Boer - Oosterhuis



Mr. R. van der Worp



Prof. drs. J.G.A.M. de Jong



Dr. B.J.G. Daemen



Mw. dr. N.C.M.
Theunissen



Dr. R. van Hulten



Dr. G.H.P. de Koning



Mw. dr. A. Stuurman

13.45 uur **Dr. B.J.G. Daemen, WINAp:** “Therapietrouw, beleid en praktijk.”

14.05 uur **Mw. dr. N.C.M. Theunissen, TNO Human Factors:**
“Therapietrouw-begeleiding kun je leren.”

14.25 uur Pauze

14.45 uur **Dr. R. van Hulten, Universiteit Utrecht, Apotheek Joure:**
“Uitgiftebegeleiding: op zoek naar wederzijds begrip.”

15.00 uur **Dr. G.H.P. de Koning, wetenschappelijke afdeling Kring
Apotheek:** “Zorg is meer dan medicijnen alleen.”

15.00 uur **Mw. dr. A. Stuurman, Apotheek Wittestein:** “Horden en
obstakels voor farmaceutische patiëntenzorg.”

15.30 uur **Forumdiscussie met de forumleden:**

- Mw. A.E. De Boer – Oosterhuis, directeur Osteoporose Stichting
- Drs. R. van der Worp, Zorgverzekeraars Nederland
- Prof. drs. J.G.A.M. de Jong, Hoogleraar Universiteit Utrecht
- Dr. B.J.G. Daemen, WINAp
- Mw. dr. A. Stuurman, Apotheek Wittestein

16.15 uur Afsluiting door de dagvoorzitter en borrel. Tevens gelegenheid
de exposanten te bezoeken.

Inschrijving en accreditatie

Deelnamekosten Landelijke Kwaliteitsdag Apotheken

Apothekers en apothekemedewerkers: € 149,- per persoon (excl. BTW)

Laatstejaars studenten farmacie: gratis

(De lunch van de studenten wordt gesponsord door Alpharma).

De voorinschrijving loopt tot en met 15 november 2004.

U ontvangt bij voorinschrijving € 10,- korting.

Inbegrepen bij de deelname

- Bijwonen van alle lezingen op het congres
- Bezoek aan de exposanten op de kwaliteitsbeurs
- Congrestas
- Congresmap met de presentaties en aanvullende informatie
- Uitgebreide lunch en verzorgde borrel
- Consumpties tijdens pauzes
- Gratis parkeerplaats

Accreditatie

De Landelijke Kwaliteitsdag Apotheken is in het kader van herregistratie openbare apothekers geaccrediteerd met 1 punt.

Inschrijfformulier

Het congres is niet alleen bedoeld voor apothekers, maar ook voor apothekemedewerkers die zich actief bezighouden met zorg en/of kwaliteitsmanagement. U kunt gebruik maken van het bijgevoegde formulier om uzelf en uw collega's in te schrijven. Na inschrijving ontvangt u de bevestiging inclusief factuur. Uiteraard kunt u zich ook inschrijven op de dag zelf.

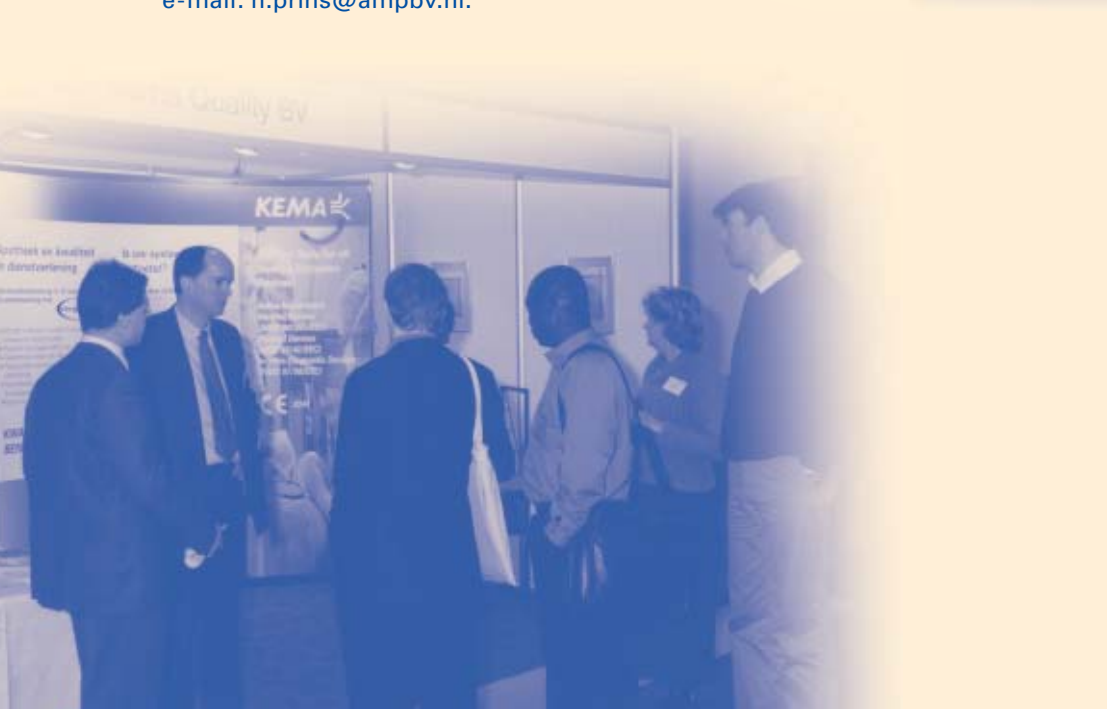
Bent u verhinderd?

Annulering van deelname kan uitsluitend schriftelijk tot 10 werkdagen voor het congres.

Hierbij worden € 25,- administratiekosten in rekening gebracht. U kunt bij onverhoopte verhindering ook iemand anders uit uw organisatie aan de kwaliteitsdag laten deelnemen.

Vragen

Bij vragen kunt u contact opnemen met mevr. W.M.T.A.M. (Hilde) Prins, telefoonnummer: 073 - 684 35 13 of via e-mail: h.prins@ampbv.nl.



Informatie

De Landelijke Kwaliteitsdag wordt gehouden in beurs-, congres-, en evenementencentrum Euretco Expo Center te Houten. Het Euretco Expo Center ligt direct aan de A-27 en is gemakkelijk bereikbaar. U kunt gebruik maken van het gratis parkeerterrein direct voor de ingang.

Euretco Expo Center

Meidoornkade 24

Postbus 68

3990 DB Houten

telefoon: 030 - 63 49 102

fax: 030 - 63 49 101

www.euretcoexpocenter.nl

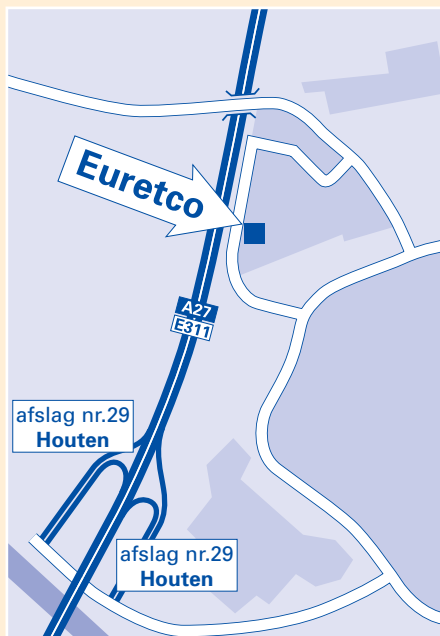
Routebeschrijving

Op de A-27 neemt u de afslag 29 Houten. Onderaan de afslag gaat u op de rotonde linksaf richting Houten. Bij het tweede verkeerslicht gaat u linksaf de rondweg op en volgt u de bordjes Doornkade

(bedrijventerrein). Op deze rondweg gaat u na 1.400 meter linksaf de Meidoornkade op (richting bedrijventerrein Doornkade).

Na de bocht vindt u aan de rechterzijde Euretco Expo Center.

Parkeren kunt u op het parkeerterrein direct voor de ingang.



Komt u met het openbaar vervoer, dan rijden er vanaf station Houten speciale pendelbussen van AMP om u naar Euretco Expo Center te brengen. Raadpleeg www.ov9292.nl voor uw reisschema naar station Houten of bel het informatienummer 0900-9292.

Voorlopige lijst van exposanten

1. Stichting Bedrijfsfonds Apotheken
2. Fagron Pharmaceuticals BV
3. Idos Interieurs BV
4. Pharmachemie BV
5. E-wise
6. CopyMaster International BV
7. Stichting Uitgifte Informatie
8. Apotheken Monitoring Program
9. Limpens & Partners BV
10. Vereniging Kring-Apothekers Nederland
11. Brocacef BV
12. LLOYDS Nederland BV
13. Optipharma BV
14. CHA BV
15. QIPC
16. Alpharma BV
17. Stichting Receptor
18. Smith & Nephew
19. Centrafarm BV
20. KEMA Quality BV
21. Paul Hartmann BV
22. Viatris BV
23. Roozeboom Consulting BV
24. Roche Diagnostics
25. Blokland Medical Supplies BV
26. Digitalis BV
27. Amfia interieur BV
28. Novum pharma BV
29. Lamepro BV
30. CenE Bankiers NV
31. Disporta
32. Kuypers & Co BV
33. Mead Johnson
34. KNMP
35. Wala Nederland BV

Bezig met de ontwikkeling of verbetering van uw kwaliteitsmanagementsysteem?

Laat u certificeren door BMLc

Kies voor een certificatie-instelling die ingevoerd is in de branche en die in haar wijze van auditing gericht is op verbetering van uw organisatie

Al meer dan 50 apotheken gecertificeerd sinds 1998.



BML Certification
Hogeweg 85, 5301 LK Zaltbommel
0418-576080, info@bmlc.nl
Voor meer informatie: www.bmlc.nl

Want verschil moet er zijn



Natuurlijk stelt u een breed assortiment op prijs. En is kwaliteit in generica heel belangrijk. Zelfs een duidelijke verpakkingslijn en uitgebreide patiënteninformatie spreken u aan. Maar Centrafarm doet graag meer om u goed van dienst te zijn. Van mens tot mens, in service en in prijs.



Centrafarm 
Member of the STADA Group

Betrouwbaar, flexibel, compleet.

Centrafarm BV, Nieuwe Donk 9, 4879 AC Etten-Leur
Telefoon: (076) 508 10 00, E-mail: info@centrafarm.nl



U KENT CHA?

Bezoek onze stand en maak kennis met directie en medewerkers, zo ziet u de gezichten die bij de stemmen horen. Bij deze personen kunt u een uitgebreid scala aan relevante informatie krijgen.

Nieuwe dienst

Bovendien krijgt u uitleg over een nieuwe dienst van CHA voor het laten afhandelen van afkeuringen die betrekking hebben op verzekerdrecht en het versturen van nota's aan uw particuliere patiënten.

Wat zijn de voordelen?

- U ondervindt een duidelijke afname van afkeuringen op uw declaraties.
- U hebt nog slechts te maken met één loket voor al uw declaraties naar zowel zorgverzekeraars als naar verzekerden.
- U creëert een schoner verzekerdenbestand.
- U vermindert uw administratieve werkzaamheden en lasten aanzienlijk.
- U hebt geen zorgen meer over het incasseren van uw uitstaande gelden.
- U kunt rekenen op ondersteuning door een professionele partij.
- U bespaart kosten.

Komt u met ons kennismaken? U bent van harte welkom.

TROUWE KLANTEN

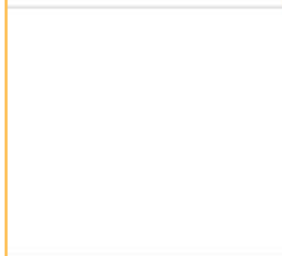
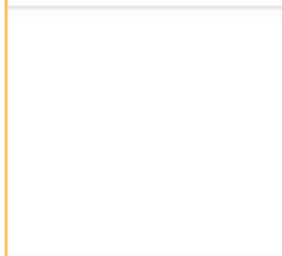
Al langer dan tien jaar laat u uw declaraties vakkundig door ons afhandelen. Naast het CHA-traject maakt u wellicht ook gebruik van onze aanvullende diensten: Postbus-traject, Postbus Plus Traject en ZAP.

Diensten die oplossingen bieden voor uw declaratieproblemen. Meer informatie over deze diensten kunt u krijgen bij de CHA medewerkers in onze stand. Daar ligt ook een **attentie** voor u klaar.





| GlaxoSmithKline |  | Patiënten | advies |



Huis ter Heideweg 62
3705 LZ Zeist
t. 030 6938234
f. 030 6938482

Generics is our core



Alpha B.V. is de zelfstandige vestiging van de wereldwijd operende farmaceutische multinational Alpha Inc. Met haar merk Dumex heeft het bedrijf binnen Nederland een uitstekende reputatie opgebouwd in het marktsegment generieke geneesmiddelen. Sleutelwoorden voor ons zijn betrouwbaarheid, continuïteit en flexibiliteit.



ALPHARMA

Making medicine accessible

Gratis nummer: 0800-0227050

Apotheken Monitoring Program

Lidwinastraat 57b
5262 EN Vught

Telefoon 073 - 684 35 13
Fax 073 - 684 34 52

Mail info@ampnet.nl
Web www.ampnet.nl