

OTC, ik doe mee

Fase IV - 2010

Met meer dan 2000 Belgische apotheken – waarvan 1280 Vlaamse – hebben we de voorbije twee jaar hard gewerkt om het OTC-segment verder te ontwikkelen in onze apotheken.

Het zou jammer zijn de ingeslagen weg te verlaten. Enerzijds verdienen onze patiënten een correct advies en een goede ondersteuning bij zelfzorgmedicatie, anderzijds is de dreiging van andere sectoren nooit helemaal weg te denken. In veel van onze buurlanden is het namelijk al zo dat de apotheek het monopolie op de OTC-markt kwijt is. Ketens als Kruidvat of Albert Hein verkopen in Nederland Aspirine en Motilium samen met snoep, shampoo en wasverzachter. Ook in België kunnen we dit in de toekomst niet uitsluiten. We moeten dan ook klaarstaan, de apotheker moet onmisbaar worden. *Incontournable*.

Op zoek naar argumenten dus. Zowel de overheden (Vlaams, Belgisch, Europees) als de patiënten moeten we permanent overtuigen van de belangrijke rol die de apotheker speelt in de algemene volksgezondheid. Een apotheek, zo moeten we vertellen, is méér dan een supermarkt. Een apotheker is opgeleid, heeft ervaring, verstrekt advies, Vandaar dus de slogan: “Vraag het aan je apotheker, dan weet je het zeker.” Beter zelfs! Beter dan bij Kruidvat, waar de verkoopster niet op de hoogte is van de mogelijke complicaties van Aspirine bij een zwangerschap. Beter dan bij Albert Hein, waar noch Albert noch Hein je iets kunnen vertellen over de complicaties bij diabetes. Want daar is het uiteindelijk om te doen: laat ons de patiënt overtuigen van onze rol als farmaceutisch zorgexpert. Laat ons hem of haar vertellen dat ze bij de apotheker kunnen rekenen op hoogstaand advies, op ferme begeleiding. Op advies zónder nevenwerkingen: wars van commerciële belangen, in het belang van de patiënt.

Alleen op die manier kunnen we er zeker van zijn dat de apotheken ook in de toekomst hun positie kunnen behouden. Want slagen we er in ons te positioneren als farmaceutisch zorgexpert, slagen we er in dat te doen in al onze contacten met iedere patiënt; dan kunnen we er van op aan dat de patiënt –en de overheid- inderdaad overtuigd zal zijn van het feit dat de apotheker het zeker, en ook beter weet. Veel beter. Ja toch?

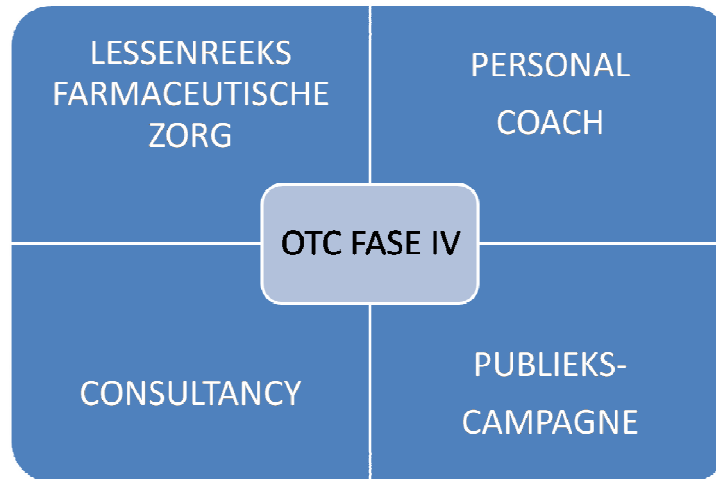
Deelnemen aan het “OTC, ik doe mee”-project Fase IV is dan ook warm aanbevolen.



**Vraag het aan je apotheker,
dan weet je 't zeker.**



Wat heeft het “OTC, ik doe mee”-project in 2010 voor u in petto?



“OTC, ik doe mee”-2010 bestaat uit 4 peilers:

- Een lessenreeks Farmaceutische zorg
- Een nieuwe mogelijkheid tot het laten langskomen van een personal coach
- Een mogelijkheid tot consultancy
- Een grootse publieksgerichte campagne in het najaar

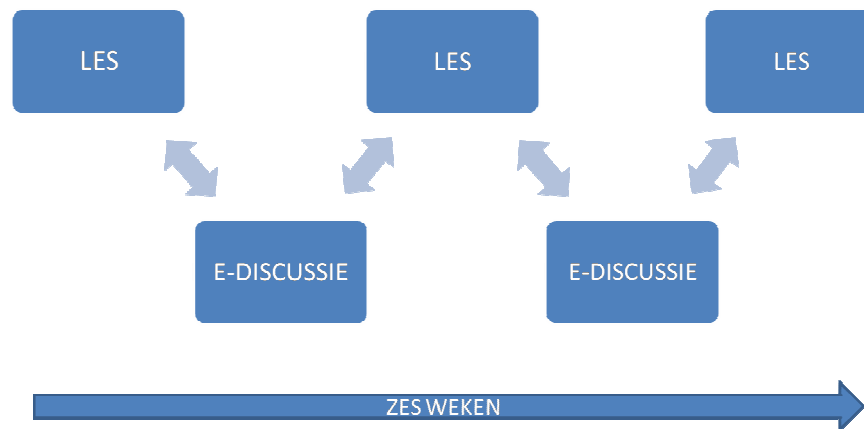
1. LESSENREEKS FARMACEUTISCHE ZORG:

Aangezien we onze rol als raadgever verder willen ontwikkelen, is het lessenpakket farmaceutische zorg verplicht voor elke deelnemende apotheker. Inschrijving zal gebeuren per apotheek. De inschrijvingskost bedraagt 100 euro.

Een innovatieve manier van permanente vorming!

We maken gebruik van “geïntegreerde vorming” waarbij de lessenreeks gespreid wordt over 6 weken (zie schema op volgende bladzijde). In die periode zijn er 3 contactmomenten (start, midden, einde). Tussen die momenten bespreken de deelnemers casussen via een digitaal platform. Dat gebeurt in kleine groep (12 dlns per groep). Deze discussies worden dagelijks opgevolgd en geanimeerd door een monitor. De volgende les is telkens gevoed met feedback van de vorige les. De discussies zijn goed onderbouwd: de deelnemers krijgen alle mogelijke documentatiemateriaal mbt het onderwerp (ook) online ter beschikking.

Deze lesvorm heeft reeds ruimschoots haar troeven en resultaten bewezen en wordt internationaal reeds ruim gebruikt. Het OTC-project heeft hiervoor de kans samen te werken met de topexperten ter zake en wordt ondersteund door de professoren en docenten Farmaceutische Zorg aan de Vlaamse universiteiten en door IPSA.



Het onderwerp:

Uit de resultaten van bvb. de personal coaching hebben we geleerd dat “werken met de WHAM”-vragen in de dagelijkse praktijk niet zo eenvoudig is. Zeker de vraag “neemt u nog andere geneesmiddelen?” is vaak moeilijk te stellen, laat staan er een degelijk advies rond te formuleren. Daarom focussen we met de lessenreeks farmaceutische zorg o.a. op de interacties. Moeilijk, zegt u? Neen, dat is niet de bedoeling! Doelstelling van de lessenreeks is dat u na afloop de belangrijkste interacties met OTC voor enkele types chronische patiënten écht onder de knie hebt. Juist omdat we onszelf hoge eisen stellen wat betreft de praktische bruikbaarheid is deze interactieve manier van vorming noodzakelijk. Het OTC-project investeert hier dan ook ten volle in.

Incentives voor de actieve deelnemer:

We begrijpen best dat actief deelnemen aan de online discussies van u een grotere inspanning vraagt dan “gewoon naar de les” gaan. Maar het rendeert! Onderzoek wees uit dat met deze manier van vorming een veel grotere parate kennis wordt bereikt. Daarom willen we u graag aansporen niet alleen naar de les te komen, maar ook actief deel te nemen aan de discussie. En voor die actieve deelname willen we u graag belonen. Neemt U actief deel aan de discussies, storten wij de helft van het inschrijvingsgeld terug.

Timing: september-oktober 2010

2. PERSONAL COACHING:

Met **Personal Coaching** krijgt u bezoek van een onbekende patiënt, die tijdens het bezoek aan uw apotheek nauwkeurig registreert wat hij/zij ziet of opmerkt, hoe u vragen stelt, of u advies geeft, Enkele dagen krijgt U een nauwkeurig rapport volgens bepaalde standaardrichtlijnen. Alleen u kent uw eigen resultaten. Het projectmanagementteam ziet alleen de geanonimiseerde resultaten.

Bijzonder interessant voor u is dat u op deze manier de perceptie van de patiënt kent. Ook al schijnt die visie niet altijd correct, het is wel zó dat U bij de patiënt overkomt.



OTC, ik doe mee: Fase IV – 2010

Uit de vorige bezoeken van de **Personal Coach** hebben we geleerd dat na deelname bepaalde aspecten inderdaad verbeteren. Interessant dus, om op deze manier de kwaliteit van uw apotheek na te gaan.

Voor veel collega's is **Personal Coaching** trouwens geen onbekend begrip meer. 409 apothekers kregen in een vorige fase van het OTC-project al een **Personal Coach** over de vloer. Zij hebben kunnen vaststellen dat de klant zeer positief over de apotheker denkt. Maar evenzeer hebben ze kunnen leren dat in "behoeftebepaling" en "adviesverstrekking" toch nog wat te verbeteren valt. Oefen u in de minder goede punten die bij een vorig bezoek werden vastgesteld, en schrijf U daarna opnieuw in. Dan kan u merken in welke mate de perceptie van de klant – en daar is het toch om te doen – mee evolueert met de gedane inspanningen.

Inschrijvingskost: 75 euro

Timing: vanaf maart 2010

3. CONSULTANCY :

U wil meer? U wil niet alleen de perceptie van een "onbekende patiënt" maar ook de visie van een consultant? Dat kan! In Fase IV voorzien we namelijk ook **Consultancy**. Hiermee krijgt u tijdens drie uur het bezoek van een consultant in uw apotheek. Deze observeert en registreert en bespreekt met u de verschillende aspecten van uw apotheekvoering. U geeft de keuze tussen één of meerdere van de volgende drie modules:

- (1) **Uitstraling (3u)** – Alles wat betreft de directe en indirecte uitstraling van uw apotheek. Dit gaat bvb. over inrichting en de plaatsing van producten.
- (2) **Communicatie (3u)** – Alles wat betreft verbale en non-verbale communicatie. Dit gaat bvb. over de manier waarop U met de klant communiceert, hem ondersteunt, etc..
- (3) **Personeel (3u)** – Alles wat betreft personeel en personeelsmanagement. Dit gaat bvb. over het uitbouwen van een goede personeelsadministratie.

Uiteraard is de kostprijs hier hoger -660 euro- maar U krijgt dan ook een drie uur durend professioneel consult. Door gebruik te maken van de ondernemingsportefeuille bedraagt de reële kost voor de apotheek slechts 330 euro.

Timing: vanaf maart 2010

4. PUBLIEKSGERICHTE CAMPAGNE:

Als u zoveel inspanning doet, dan laten wij niet na dit ook aan het grote publiek mee te delen: bij voldoende deelnemende apotheken plannen we opnieuw een grootse **publieksgerichte campagne**. We blijven hierbij staan achter de slogan "Vraag het aan je apotheker, dan weet je het zeker". Anders dan bij de vorige campagne willen we daarbij echter ook de mensen buiten de apotheek overtuigen van de rol van de apotheker. We zullen dus creatiever te werk gaan dan enkel communicatie vanuit de apotheek zelf. Voorwaarde is wel dat "de vlag de lading dekt". M.a.w.: publieksgericht communiceren kan enkel wanneer een voldoende groot aantal apotheken intensief meewerkt aan de ontwikkeling van de rol van de apotheker in OTC.

Timing: najaar 2010. Inschrijvingskost: geen. Deelname aan minstens de lessenreeks farmaceutische zorg volstaat.



OTC, ik doe mee: Fase IV – 2010

OTC, Ik doe mee... Fase IV Inschrijvingsformulier

Apr. _____

Met adres _____

Tel. _____ E-Mail _____ APB-nummer _____

schrijft zich in voor

Lessenreeks 'Farmaceutische zorg' (verplichte deelname)

Prijs: 100 euro per apotheek voor de 3 lessen, aanwezigheid van 2 personen per apotheek. Per extra persoon betaalt U 30 euro. Mits actieve deelname aan de e-discussies krijgt U 50 euro terugbetaald.

Timing: september-oktober 2010

samen met

Na(a)m(en) _____

en daarnaast ook voor...

O Een bezoek van de Personal Coach

Prijs: 75 euro per bezoek, inclusief individueel rapport

Timing: vanaf maart 2010

O Consultancy in de apotheek, namelijk de module(s):

- Uitstraling (3u)**
- Communicatie (3u)**
- Personeel (3u)**

Prijs: 660 euro per module van drie uur, 330 euro d.m.v. de ondernemingsportefeuille

Timing: vanaf maart 2010

Denk eraan: bij voldoende inschrijvingen ondersteunt U ook de grootse **publiekscampagne** in het najaar en brengt U dus iedereen op de hoogte van de onmisbare rol van de apotheker. Als U zich inschrijft ontvangt U ook automatisch **Z-nieuws**. Het elektronische informatieblad van het OTC-project waarin wij U op de hoogte houden van alle nieuwtjes en weetjes in verband met OTC.

Dit formulier kunt U terug sturen naar uw beroepsvereniging/tarifieringsdienst:

BOA – Fax: 050 39 16 22 of
info@boa-apotheek.be

KOVAG – Fax: 09 225 99 75
of secretariaat@kovag.be

BAF – Fax: 016 23 93 57 of
info@baf.be

AVK – Fax: 056 35 61 68 of
aurelie.berville@telenet.be

KAVA – Fax: 03 218 57 40 of
secretariaat@kava.be

KLAV – Fax: 011 28 78 01 of
info@klav.be