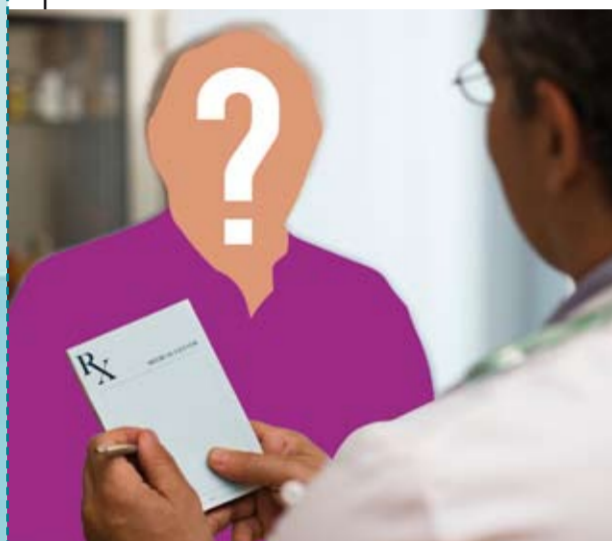


Laat u coachen!

In de vierde fase van het OTC-project keert de Personal Coach terug. Deze Personal Coach komt onaangekondigd op bezoek en brengt u naderhand op de hoogte van zijn of haar indrukken. In een vorige fase van het OTC-project kregen al 409 apothekers een Personal Coach over de vloer. Christine is zo'n coach. Zij bezocht een viertal apotheken.



Het allerbelangrijkste was natuurlijk de service. Hoe reageerde de persoon achter de balie op mijn binnenkomst? Welke vragen stelde hij of zij? Kreeg ik voldoende advies?"

In totaal analyseert uw Personal Coach 7 aspecten: Hoe is de eerste indruk? Hoe is de presentatie in de apotheek? Voelt de patiënt zich welkom? Hoe bepaalt de apotheker de behoefte van de patiënt? Geeft de apotheker advies en hoe doet hij dat? Hoe gebeurt de betalingsafhandeling? Wat is de algemene patiëntbeleving?

Briefing

"Ik pas mijn gedrag zo weinig mogelijk aan," vertelt Christine. "Ik gedraag me als een normale patiënte, hoewel ik mijn verhaal natuurlijk haal uit de briefing." Die briefing speelt een grote rol bij de Personal Coaching.

Een werkgroep met experts farmaceutische zorg, officina-apothekers en experts mystery shopping bepaalt de concrete cases en werkt die stap voor stap uit. Dit garandeert dat de Personal Coaching echt is afgestemd op de werking van een officina.

Verslag

De criteria uit de briefing komen ook terug in het verslag. Dat krijgt u binnen de paar dagen na het bezoek van de Personal Coach. "Al enkele minuten na het bezoek pen ik in de wagen mijn eerste indrukken neer," zegt Christine. "Dat is ten dele subjectief, maar zo denkt de patiënt natuurlijk ook."

Om die subjectiviteit op te vangen, werkt de Personal Coach zowel met open als gesloten vragen. Op die manier krijgt u uitleg over het waarom van de mening van de Personal Coach. "Als ik te veel afwijk van de criteria van de briefing, belandt mijn evaluatie trouwens in de vuilnisbak. Iemand anders doet dan het bezoek opnieuw. Maar gelukkig is dat me nog nooit overkomen," voegt Christine er nog aan toe.

Wilt u ook weten hoe de patiënt uw apotheek en uw service percipieert, schrijf u dan nu in voor een bezoek van de Personal Coach.

Personal Coach - Waarom?

- **Analytische tool:** U komt te weten hoe de patiënt uw apotheek en uw advies percipieert.
- **Feedback:** U krijgt een duidelijk verslag.
- **Verbetering:** De personal coaching gebeurt niet om te controleren, maar om de kwaliteit van uw apotheek te verhogen.
- **Realisme:** Uw Personal Coach doet zich voor als een normale patiënt, u doet uw normale werk.
- **Handig:** De ervaring van de Personal Coach vormt een basis voor verdere kwaliteitsverbetering.

Personal coach praktisch

Wie? De Personal Coaches zijn allemaal professioneel opgeleid en ervaren. We werken samen met Multi Value, internationale specialist op het vlak van klantenbezoeken en marktonderzoek.

Wanneer? De bezoeken vinden plaats vanaf maart 2010. U weet niet precies wanneer de bezoeken plaatsvinden, maar krijgt binnen de paar dagen na het bezoek een uitgebreid evaluatierapport.

Hoe? Per inschrijving krijgt u één bezoek van de Personal Coach en een uitgebreide evaluatie.

Waar? Bij u in de apotheek. De evaluatie vindt u op een beveiligde website.

Prijs? Eén bezoek van de Personal Coach, inclusief een uitgebreid verslag kost 75 euro.

Een nieuwe publiekscampagne

"Vraag het aan je apotheker, dan weet je het zeker!"

Een slogan die aansloeg, en die we creatief vertaalden in de apotheek. Uw inspanningen op het vlak van zelfzorg stonden wekelang in de spots. Als we voldoende deelnemers hebben voor de vierde fase, plannen we in het najaar een nieuwe campagne. Potentiële patiënten komen namelijk maar af en toe in de apotheek, en met de nieuwe campagne willen we mensen buiten de apotheek actief naar binnen halen. Een campagne gericht op het grote publiek dus.

Waarom doen we dit alleen als er voldoende deelnemers zijn? Omdat de vlag de lading moet dekken. Een groots opgezette campagne waaraan slechts een beperkt aantal apothekers deelnemen zou ons imago eerder kwaad dan goed doen. Houd Z-nieuws en de communicatie van uw beroepsvereniging in de gaten voor meer nieuws over het aantal inschrijvingen en de campagne.

Verantw. uitg.: Apr. Marieleen Haams, Nieuwvossestraat 5, 9000 Gent

EDITORIAAL

Laat u begeleiden...

Met 1280 Vlaamse apotheken hebben we sinds 2007 een hele weg afgelegd. Eerst verdiepten we ons in de evolutie van OTC in de apotheek (fase I, 2007). De visie van heel wat markante sprekers kwam aan bod, en lokaal discussieerden we in de wachtelingen, apothekersgroepen,... Daarna doorliepen we met z'n allen een ontwikkelingsprogramma (fase II, 2008). Voor 409 apotheken bestond dit uit 18u les en 2 bezoeken van de Personal Coach. Voor 790 apotheken bestond dit enkel uit het lessenpakket. Wanneer we in aantal personen rekenen, mogen we ervan uitgaan dat 2500 personen (minstens deels) aan het lespakket deelnamen. Bijzonder succesvol dus. Tenslotte



voerden we een publieksgerichte campagne (fase III, 2009) met een uitgebreid pakket aan POS-materiaal voor alle deelnemende apotheken.

We hebben hier natuurlijk ook veel uit geleerd.

- 1) De drie vorige fases waren zeker niet voldoende om de rol van de apotheker in OTC een blijvende boost te geven. Integendeel. Zorgen dat we als apotheker in zelfzorg onmisbaar zijn voor de patiënt, daar moeten we elke dag aan werken, daar moeten we voortdurend in investeren.
- 2) Via de globale resultaten van de Personal Coaching hebben we geleerd dat de apotheker erg goed scoort, behalve op die punten waar hij eigenlijk het verschil moet maken: behoeftebepaling en adviesverlening. Hier moeten we aan werken. En inderdaad, in zelfzorg is dat niet altijd evident.
- 3) We hebben vastgesteld dat we in een publieksgerichte campagne niet alleen mensen binnen de apotheek moeten aanspreken, maar liefst ook mensen buiten de apotheek moeten herinneren aan het belang van het advies van de apotheker in zelfzorg. Een publieksgerichte campagne moet dus verder gaan dan patiëntgericht materiaal in de apotheken zelf.
- 4) Tenslotte hebben we geleerd dat u meer wilt. Dat u graag geholpen wilt worden in de



concrete uitbouw van het OTC-segment in uw apotheek. Met al deze aspecten hebben we rekening gehouden toen we een volgende fase van "OTC, ik doe mee" ontwikkelden. Laat u begeleiden... is nu het codewoord.

Laat u begeleiden om uw verworven kennis om te zetten in de dagelijkse praktijk door een Innovatieve Lessenreeks (p.2)

Deze lessenreeks speelt in op de lacunes uit de Personal Coaching van de vorige fases. Dit zal gebeuren door een klassieke lessenreeks, aangevuld met online discussies die volledig worden gemonitord door een expert ter zake.

Laat u begeleiden naar inzicht in hoe uw patiënt het gebeuren in uw apotheek ervaart door een bezoek van een Personal Coach (p.4)

We zullen u daarbij reeds op voorhand tips geven over wat hij of zij evalueert, zodat u de tijd en de mogelijkheden krijgt hier specifiek aandacht aan te besteden.

Het evaluatieverslag van de Personal Coach kan soms ontvullender zijn, maar geeft u de kans om één en ander bij te sturen. Een kans die u niet krijgt als u de mist ingaat bij een patiënt. Op deze manier is de Personal Coach een hulpmiddel om uw zorgkwaliteit te verbeteren.

Laat u begeleiden rond verschillende aspecten naar uw keuze door het advies van een Professionele Consultant (p.3)

Dit gebeurt in de apotheek zelf, tijdens een drie uur durende sessie.

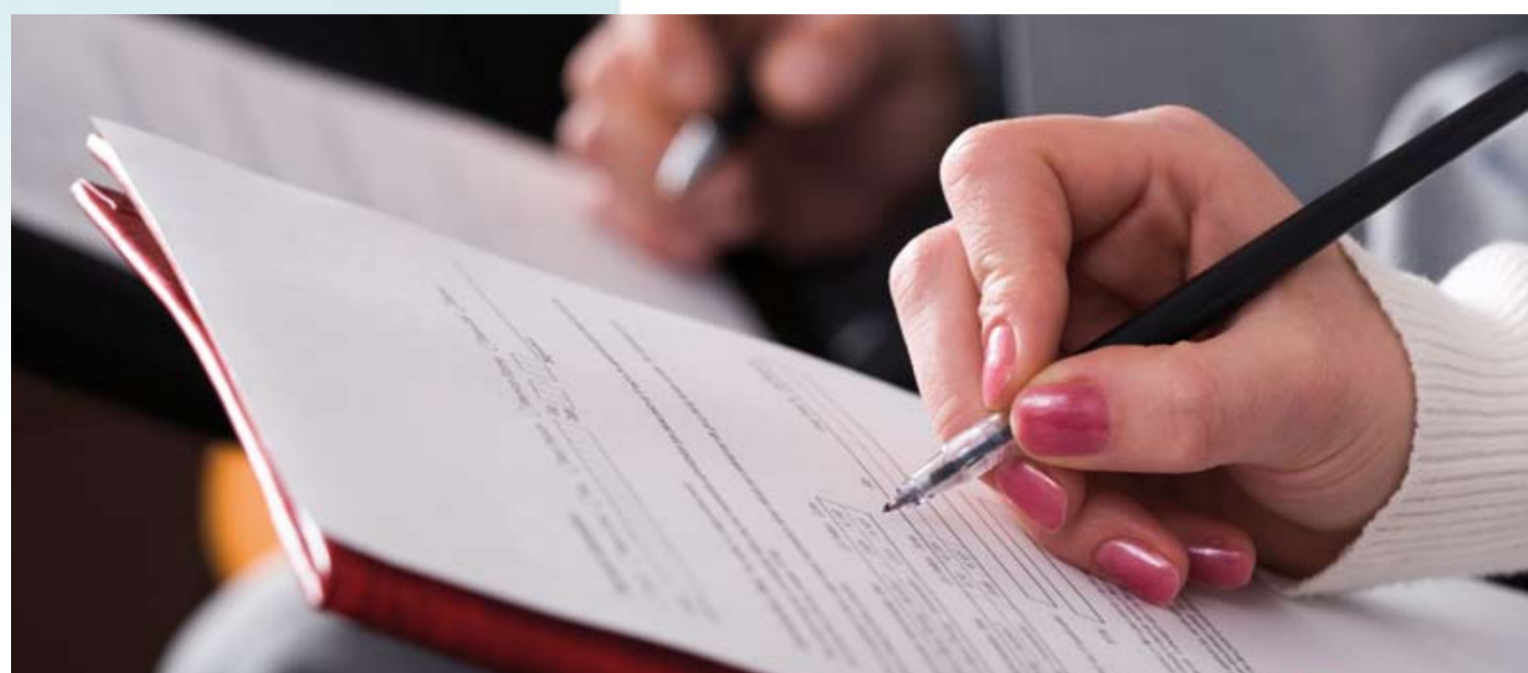
En tenslotte ... als we opnieuw met een voldoende aantal deelnemende apotheken zijn, dan helpen we u graag met het informeren van het grote publiek over de rol van de apotheker in zelfzorg. Een uitdagende, nieuwe campagne... waarbij we de mensen buiten de apotheek naar binnen trachten te halen.

Voor uw apotheek is dit project heel belangrijk. Het geeft u ontwikkelings- en toekomstmogelijkheden. Maar ook in een ruimer geheel is uw deelname belangrijk. We weten allemaal dat ook andere distributiekanaal (bvb. Carrefour, Kruidvat, ...) bezig zijn met het ontwikkelen van dit segment. Voorlopig enkel voor niet-geregistreerde producten, maar we hebben geen garantie dat dit in de toekomst zo blijft. Dat kan ons alleen maar meer motiveren.

Het OTC-project is een gezamenlijk initiatief van alle Vlaamse beroepsverenigingen, die samen inhoudelijk, financieel en materieel dit initiatief ten volle steunen. Juist omdat OTC zo belangrijk is en blijft.

Guy De Greve - Marc Degroote - Thierry De Heyn - Christophe De Pauw - Jan Depoorter - Cyriel Desmidt - Pierra Herdewijn - Dirk Vos - Eric Zwaenepoel
Voorzitters van de Vlaamse beroepsverenigingen

Een opleiding die opbrengt



Elke deelnemer aan de vierde fase van het OTC-project schrijft zich verplicht in voor de nieuwe lessenreeks farmaceutische zorg. Er zijn drie echte lesmomenten. Daartussen discussieert u via internet over OTC-cases. In fase IV gaat de lessenreeks zeker al over één van de WHAM-vragen: "Neemt u nog andere geneesmiddelen?" Bedoeling is dat u de interacties met OTC voor verschillende types chronische patiënten echt onder de knie krijgt. **Sofie Timmers, assistente aan de Gentse universiteit, implementeerde de methodiek bij de laatstejaars Farmaceutische Wetenschappen in Gent.**

Forum

In de praktijk gaat het zo. Na de eerste les vormt u samen met maximaal 12 collega's een groepje. Dat groepje krijgt digitaal een erg concrete, op de les aansluitende case toegestuurd. U krijgt een beschrijving van de patiënt en diens zorgvraag, inclusief foto's en levensverhaal.

Aan u om de patiënt zo goed mogelijk te begeleiden naar een correcte OTC-keuze. Dat doet u door mee te discussiëren op een speciaal aangemaakt forum. "De apothekers discussiëren dus waar en wanneer ze maar willen," zegt Sofie Timmers. "s Morgens, 's middags, 's avonds of 's nachts: op het internet kan je altijd terecht."

Efficiënt

Dat is lang niet het enige voordeel van de e-discussies. "We hebben de afgelopen vijf jaar bij onze studenten gezien dat de methode uiterst efficiënt is. Door actief deel te nemen aan de discussies leer je echt iets bij en nemen je communicatieve kwaliteiten duidelijk toe." Dat komt onder andere door de actieve ondersteuning. U krijgt alle mogelijke bronmateriaal digitaal ter beschikking en experts monitoren en modereren dagelijks de discussies.

Vaardigheden

De interactieve discussies zijn dan ook de geknippede manier om vaardigheden bij te brengen. "Het klassieke onderwijs, ook in de farmaceutische wetenschappen, ging uit van kennisopbouw. Dat is erg belangrijk, maar daarnaast ligt de klemtoon nu meer op vaardigheden. De patiënt verwacht dat ook. Hij of zij is de afgelopen twintig jaar veel mondiger geworden en wil "bewijzen" van zijn apotheker: een uitleg die steek houdt. Die kunnen geven vraagt niet alleen een grote kennis, maar vooral vaardigheden en veel oefening."

Ook de lesmomenten profiteren van de e-discussies. "Als we merken dat 70% van de apothekers dezelfde fout maakt, komen we daar in de lesmomenten natuurlijk op terug. Op die manier worden de lessen ook stukken interessanter en interactiever."

De vernieuw(en)de lessenreeks farmaceutische zorg brengt u echt iets bij en is een opleiding die rendeert. Daarom ook is deelname aan de lessenreeks verplicht. Naast de opleiding, rendeert ook uw inzet. Neemt u actief deel aan de e-discussies, dan krijgt u 50 euro van het inschrijvingsgeld terug.



De nieuwe lessenreeks farmaceutische zorg - Waarom?

- **Onderbouwd:** een efficiënte en bewezen methodiek, u krijgt het bronnenmateriaal en een actieve begeleiding
- **Renderend:** u leert echt iets bij, uw zorgkwaliteit verbetert voelbaar
- **Geïntegreerd:** uw kennis neemt toe, maar ook uw vaardigheden
- **Flexibel:** u neemt deel aan de discussies op uw eigen ritme
- **Financieel:** bij actieve deelname krijgt u de helft van het inschrijvingsgeld terug

Lessenreeks praktisch

Wie? We werken samen met IPSA en verschillende Vlaamse Faculteiten Farmacie. Het opleidingsstelsel is ontwikkeld door de UGent.

Wanneer? De lessen vinden plaats vanaf september 2010. De totale duur is zes weken, met daarin drie lesmomenten, en tussenin e-discussies.

Hoe? Een onderbouwd en efficiënt lessysteem

Waar? Het concrete programma met de verschillende lesplaatsen volgt

Prijs? € 100 per apotheek (2 personen). Bij actieve deelname krijgt U € 50 terug. Een extra persoon betaalt € 30.

Professionele Consultancy **NIEUW!** om uw zorgkwaliteit te verbeteren

Een nieuwe telg in de OTC-familie is de **Professionele Consultancy**. Voor wie professioneel advies wil, werkt het OTC-project nu samen met topconsultants van PMO, een gereputeerd instituut.



op de kleinste details," zegt Bart Persoons. We beginnen al op de eventuele parkeerplaats. Voor de patiënt moet een apotheek net als elke winkel harmonie uitstralen. Als de patiënt moeilijk kan parkeren, is die harmonie eigenlijk al doorbroken. Ook het aantal prikkels binnen de officina en een correcte belichting krijgen bijvoorbeeld aandacht. "Echt professioneel advies dus. "Onze consultants voor het OTC-project hebben we specifiek geselecteerd. Het zijn echte vakidioten, maar dan in de positieve zin van het woord. Ze zijn vertrouwd met apotheken en ze kennen hun vakgebied," aldus nog Bart Persoons.

De drie modules

- **Personeel** – Een modern personeelsmanagement in uw apotheek
- **Communicatie** – Een adequate en patiëntvriendelijke communicatie
- **Uitstraling** – Alle details van uw inrichting, zowel buiten als binnen

Aanrader

Eén van de proefkonijnen voor het Professionele Consultancy was Apr. Leen Vandenberghe uit Bergerhout. Zij mocht als eerste de uitstralingsmodule meemaken. "Het begon allemaal met een observatie," vertelt Leen Vandenberghe. "De consultant analyseert je huidige inrichting en laat je zoveel mogelijk je gang gaan." Nadien volgde dan een eerste evaluatie. "Daar was ik zeer van onder de indruk," geeft Leen Vandenberghe toe. "Je krijgt een echt onderbouwde mening over de inrichting van je apotheek. Er komen dingen naar boven waar je zelf aan had kunnen denken maar die je in de dagdagelijkse praktijk over het hoofd ziet. Dat gaat van het groeperen van producten tot het beter gebruik van vitrinekasten." De opmerkingen worden tijdens het consult omgezet in concrete aanbevelingen of nog diepgaander analyses. U heeft vanzelfsprekend zelf de keuze om die al dan niet toe te passen. "Zeker voor mensen die een gefundeerde mening willen over hun apotheek, of voor apothekers die van plan zijn iets te veranderen kan ik de Professionele Consultancy zeker aanraden," zegt Leen Vandenberghe. "Je krijgt een degelijk onderbouwde mening en bruikbare instructies."

Wil u professioneel advies gericht op echte kwaliteitsverbetering, schrijft u dan nu in.

Consultancy - Waarom?

- **Advies:** De Professionele Consultant is complementair aan de Personal Coach (zie p.4). De Personal Coach analyseert, de Professionele Consultant adviseert. U krijgt bruikbare aanbevelingen die onmiddellijk implementeerbaar zijn.
- **"Op de vloer":** U krijgt uw advies in uw eigen zaak, gebaseerd op uw concrete situatie, verankerd in uw werkmethode. Dit garandeert een veel toegespitster resultaat dan eender welke andere opleiding.
- **Kwaliteit:** De Professionele Consultancy gebeurt door ervaren consultants die specifiek voor dit project zijn geselecteerd.
- **Uitgebreid:** Drie uur Professionele Consultancy garandeert een advies dat verder gaat dan oppervlakkige tips.

Consultancy praktisch

Wie? De Professionele Consultants voor het OTC-project zijn specifiek geselecteerd op hun ervaring met de werking van een apotheek. Bovendien is de jarenlange ervaring van PMO een garantie voor kwaliteit.

Wanneer? De Professionele Consultancy vindt plaats vanaf maart 2010. U kiest in overleg met de consultant een datum. Boekt U meerdere modules, dan kunnen die eventueel op één dag gegroepeerd worden.

Hoe? De consultant komt bij U langs en werkt samen met U drie uur rond het thema van de module.

Waar? Bij u in de apotheek, "op de vloer."

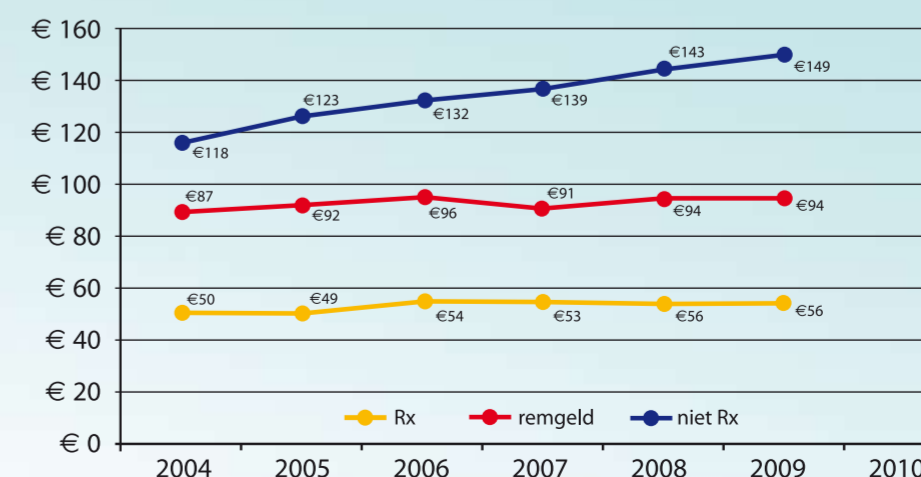
Prijs? Eén module van drie uur kost 660 euro. Deze kost kan u reduceren tot 330 euro door gebruik te maken van de KMO-portefeuille. In de Z-nieuws van 15 december leest u hoe u de KMO-portefeuille gebruikt. Uw beroepsvereniging zal u hier ook verder over informeren.



Patiënt investeert elk jaar meer in OTC

Ook financieel brengt deelnemen aan het OTC-project iets op. Onderstaande grafiek toont dat het OTC-segment de afgelopen jaren de sterkste stijger was bij de geneesmiddelenuitgaven van de patiënt. Tussen 2004 en 2009 groeide het OTC-segment jaarlijks gemiddeld met 4,7%. Dat is fors boven de inflatie, die in dezelfde periode gemiddeld amper 2,2% bedroeg. De patiënt geeft nu gemiddeld 149 euro uit aan OTC-middelen, tegenover 118 euro in 2004. Bij voorgeschreven geneesmiddelen is er ook een stijging, maar die is veel minder. Deelname aan het OTC-project is dus ook financieel een aanrader.

Bron: APB Statistics



INSCHRIJVINGSFORMULIER

Lesenreeks '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. Telling: september-oktober 2010.

Het verschuldigde bedrag van € _____ mag ja/nee/niet worden voldaan van de tariefregio's. (Schrijven wat niet past)

en daarnaast ook voor:

Een bezoek van de Personal Coach: Prijs: 75 euro per bezoek, inclusief individueel rapport. Telling: vanaf maart 2010

Het verschuldigde bedrag van € _____ mag ja/nee/niet worden voldaan van de tariefregio's. (Schrijven wat niet past)

Consultancy in de apotheek, namelijk de modules: Uitstraling (3u) - Communicatie (3u) - Personeel (3u).

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

Telling: vanaf maart 2010. Precieze betalingsinstructies voor consultancy volgen.

Ik betaal € 30 administratieve kosten omdat ik niet bij een beroepsvereniging tarifier.

Apr. _____ in voor: _____

Met adres: _____

Tel.: _____

E-Mail: _____

APB-nummer: _____

Schrijft zich samen met (na/om/en): _____