



Meer lucht voor longpatiënten met hybride longzorg

Even voorstellen



Petra Hoogland Apotheker zorg
(niet praktiserend zorg)

Service Apotheek

500+ apotheken – 1 merk

Wij zijn de beste farmaceutische experts van Nederland en verbeteren de gezondheid van onze klanten door een veilige en effectieve geneesmiddelbehandeling op maat. Digitaal waar het kan en fysiek wanneer gewenst.

Onze kracht

- goede achterban
- aantoonbaar goede farmaceutische zorg
- innovatieve (digitale) oplossingen
- krachtige implementatie op de werkvloer
- samenwerking in de wijk, met de kracht van 1 formule

De gastvrije expert



Agenda

- Welke specialismen in de zaal
- Waarom hybride longzorg in de openbare apotheek
- Wat is persoonlijk advies van Service Apotheek
- Hoe werkt het hybride programma?
- Resultaten
- Wat kan iedere apotheek in NL doen?
- Vragen/ discussie?



Welke specialisten zitten in de
zaal?

Waarom hybride longzorg?

Kansen inzet hybride zorg bij astma/COPD

- ▶ Veel winst te behalen



Beperkt gezondheidsvaardig: astma en COPD

COPD

46%

is beperkt
gezondheidsvaardig

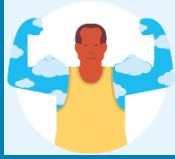
Astma

bijna
2x

zo vaak bij mensen met
alleen basisonderwijs



Waarom hybride longzorg in de openbare apotheek?



- Empowerment:
 - ✓ Informatie makkelijk toegankelijk
 - ✓ Ervaart rol medicijnexpert
 - ✓ Meer kennis medicijnen
 - ✓ Meer regie
- Kwaliteit van leven door meer effect van medicijnen

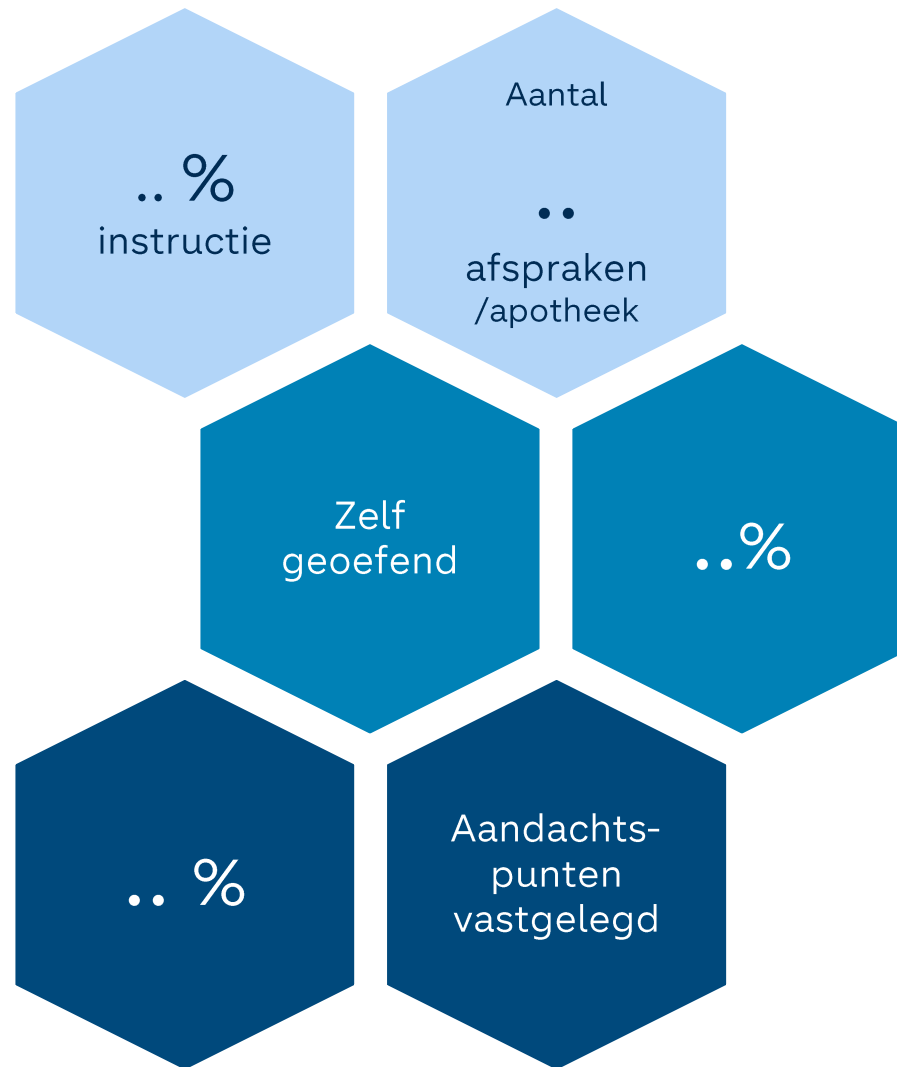


- Patiënten die de zorg het meeste nodig hebben, eerder zichtbaar maken
 - ✓ Betere behandeling
- Interventies en afstemming



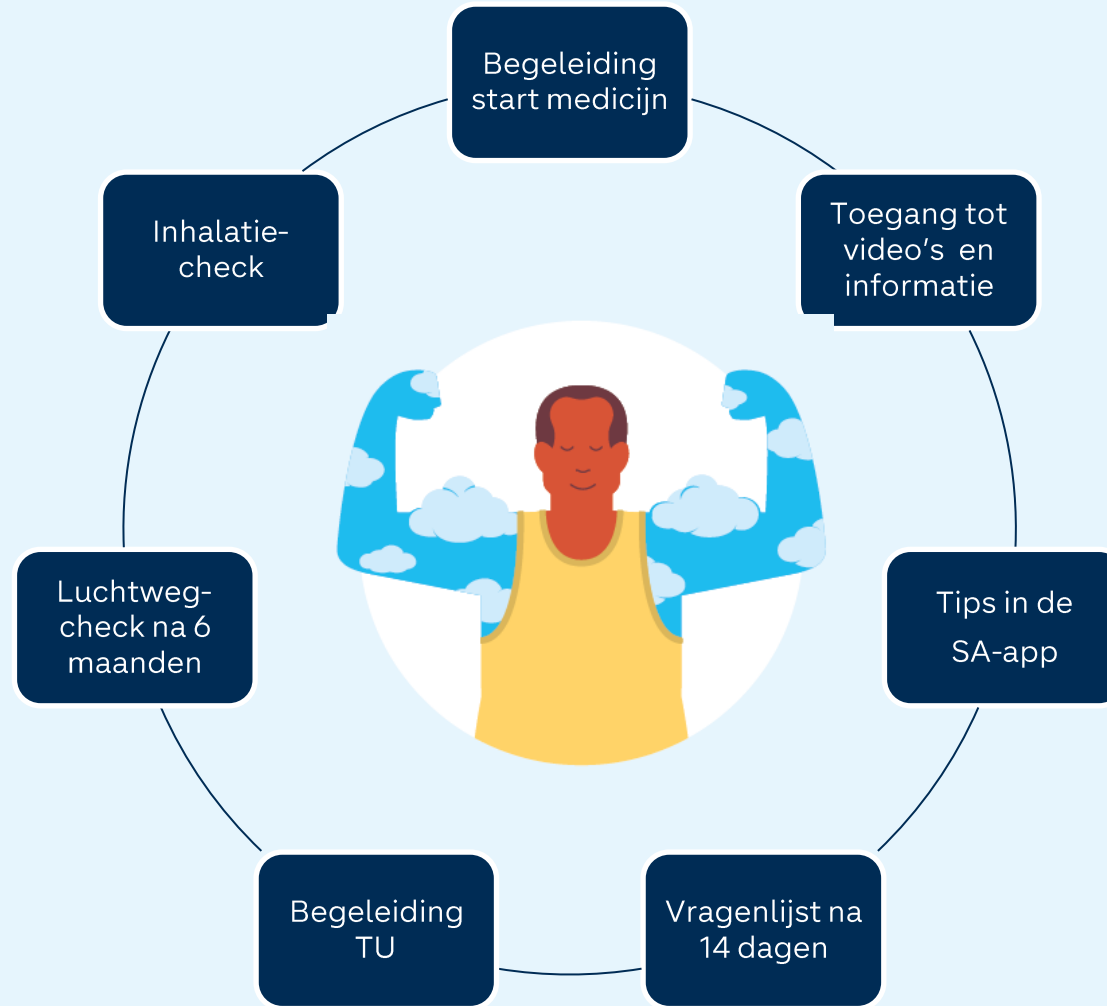
- Betere begeleiding patiënt: continue, hybride en op maat
- Patiënten die de zorg het meeste nodig hebben, eerder helpen
- Persoonlijk contact met meer informatie, leuker werk

Hoe is dit in bij jullie?

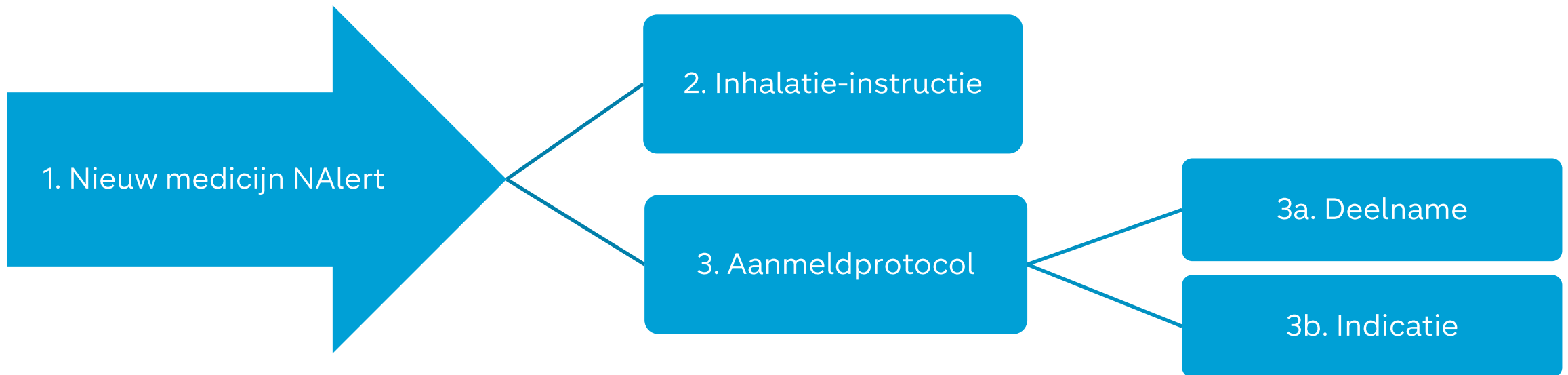


Wat is het Persoonlijk advies-
zorgprogramma?

Hoe pakken we dat aan? Hybride en op maat



Hoe werkt Persoonlijk advies bij Eerste Uitgifte?



Inhalatie-instructie: 5-stappen methode



Hoe werkt het Persoonlijk advies- zorgprogramma?

Begeleiding start medicijn met inhalatie-instructie

Geef hieronder aan wat u gedaan heeft.

Wat heeft u gedaan?

Toedieningsvorm:

- Toedieningsvorm hoeft niet gewijzigd te worden
- Toedieningsvorm gewijzigd

Synchroniseren inhalator:

- Synchroniseren van inhalator niet van toepassing
- Inhalator gesynchroniseerd

Instructie

Heeft de patiënt zelf geoefend tijdens de instructie?

- Ja
- Nee

Geef hieronder aan waar de patiënt moeite mee had tijdens de instructie (meerdere antwoorden mogelijk):

- Klaarmaken inhalator
- Volledig uitademen, naast de inhalator
- Hoofdhouding; kin iets omhoog
- Rustig, gelijkmatig of krachtig inhaleren
- Adem vasthouden
- Volgorde van inhaleren
- Wanneer effect te verwachten
- Schoonmaken
- Anders, namelijk:
- Geen bijzonderheden



Aandachtspunten zie je terug in het TU-protocol.
Let extra op deze aandachtspunten als patiënt de inhalatie voordoet.

Aanmeldprotocol Persoonlijk advies: deelname

Persoonlijk advies - Astma/COPD - aanmelden



Algemeen

Patiënt CZ Peter-TestPatient_wxLd3Eo
Geboortedatum 01-01-2001

Contactgegevens

Emailadres

Het emailadres wordt voor ingevuld.
Controleer of het emailadres juist is. Wijzig zo nodig het emailadres.

Is het veld 'emailadres' leeg?
Dan kun je deze hier invoeren (verplicht bij aanmelden)
Tip: voer het emailadres direct ook in het AIS in.

Afhandeling

Deze patiënt kan gebruik maken van het persoonlijk adviesprogramma Astma/COPD.
Vul bij het onderdeel 'Deelname' in of de patiënt handige tips en adviezen wil over zijn ziekte en medicijnen.
Vul bij het onderdeel 'Indicatie' in welke indicatie van toepassing is voor deze patiënt.

Deelname

Leg uit wat Persoonlijk advies inhoudt: vraag of de patiënt handige tips en adviezen wil over zijn ziekte en medicijnen.

De patiënt:

- wenst deel te nemen
- is niet gevraagd om deel te nemen
- wenst niet deel te nemen
- wenst niet deel te nemen en wil in de toekomst niet meer gevraagd worden

Ga naar Invoegen Koptekst & Voettekst; Overal toepassen

Aanmeldprotocol Persoonlijk advies: indicatie

Indicatie

Geef hieronder aan welke indicatie van toepassing is:

Is de indicatie (nog) niet bekend? Kies dan voor de indicatie 'R02.00: Dyspnoe/benaauwdheid'.

- R96.00: Astma
- R95.00: Emfyseem/COPD
- R91.00: Chronische bronchitis/bronchiectasieën
- R02.00: Dyspnoe/benaauwdheid toegeschreven aan luchtwegen -ex. K02|

Gespreksverslag

Een optioneel verslag van het gesprek met de Patiënt

ANNULEREN

TOON ALS NALERT

PARKEREN

VOLTOOIEN

Het Persoonlijk adviesprogramma wordt toegevoegd aan het online dossier.
De patiënt kan het dossier inzien door in te loggen met DigiD.
Mantelzorgers kunnen inloggen via DigiD machtigen

Bevestigingsmail aanmelden Persoonlijk advies



Beste

Samen met jou halen we graag het beste uit je medicijnen. Daarom helpen we je met het persoonlijk adviesprogramma op de website en in de Service Apotheek-app. Je vindt hier informatie die past bij jouw situatie. Dit helpt je om je aandoening beter te begrijpen én om te zien hoe je medicijnen helpen om je klachten te verminderen. Je apotheker zet deze informatie voor je klaar in jouw online dossier.

Bijvoorbeeld instructiefilmpjes om thuis te oefenen met het goed gebruiken van je medicijnen. Ook vind je er handige informatie en korte video's over je aandoening. Je kunt de informatie en video's op elk gewenst moment terugkijken.

Persoonlijk advies

Naast algemene informatie bieden we ook informatie aangepast op jouw situatie. Dat gaat zo: Start je met een nieuw medicijn? Dan sturen we je binnen 2 weken een vragenlijst waarin we vragen naar je ervaringen met dit medicijn. We kijken naar je antwoorden en nemen contact op als er iets niet goed lijkt te gaan. En in je online dossier vind je de informatie die past bij jouw ervaringen en vragen. Zo ontvang je persoonlijk advies, in de apotheek én online.

[Direct naar mijn 'Persoonlijk advies'](#)

Tip: Heb je de Service Apotheek-app al gedownload?



Heb je een medische vraag?

Stuur een e-mail naar `{{contact.contact_account_crmp_pharmacyid.emailaddress1}}`

Heb je een technische vraag? Of tips voor ons?

Onze klantenservice staat op werkdagen voor je klaar tussen 09.00 en 17.00 uur. We zijn ook benieuwd naar tips om jouw ervaring van persoonlijk advies bij astma te verbeteren. Stuur een e-mail naar klantenservice@serviceapotheek.nl. Bedankt!

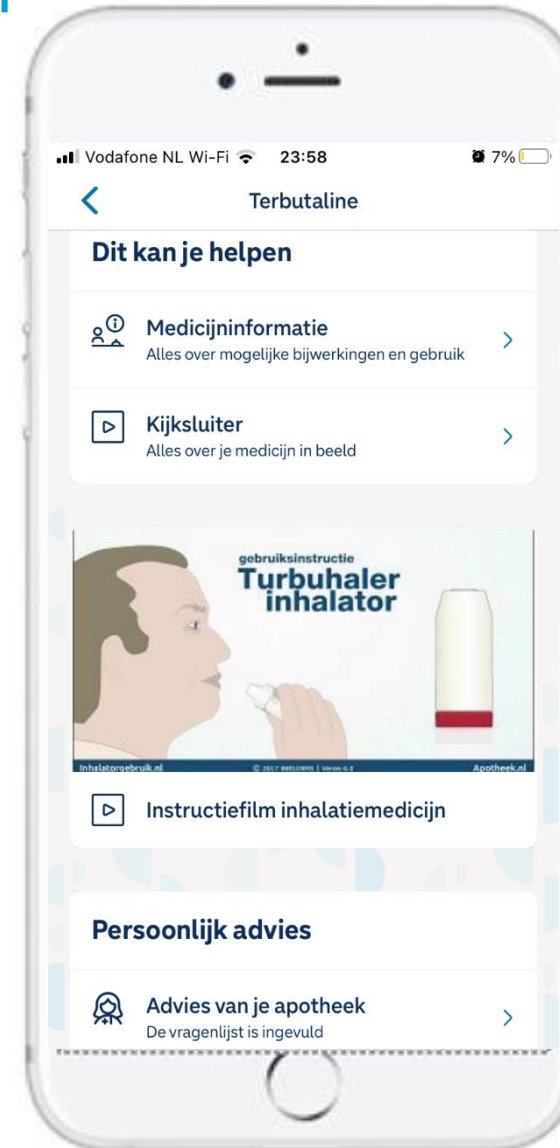
Met vriendelijke groet,

Service Apotheek ...

Wat ziet een patiënt online en in de app?

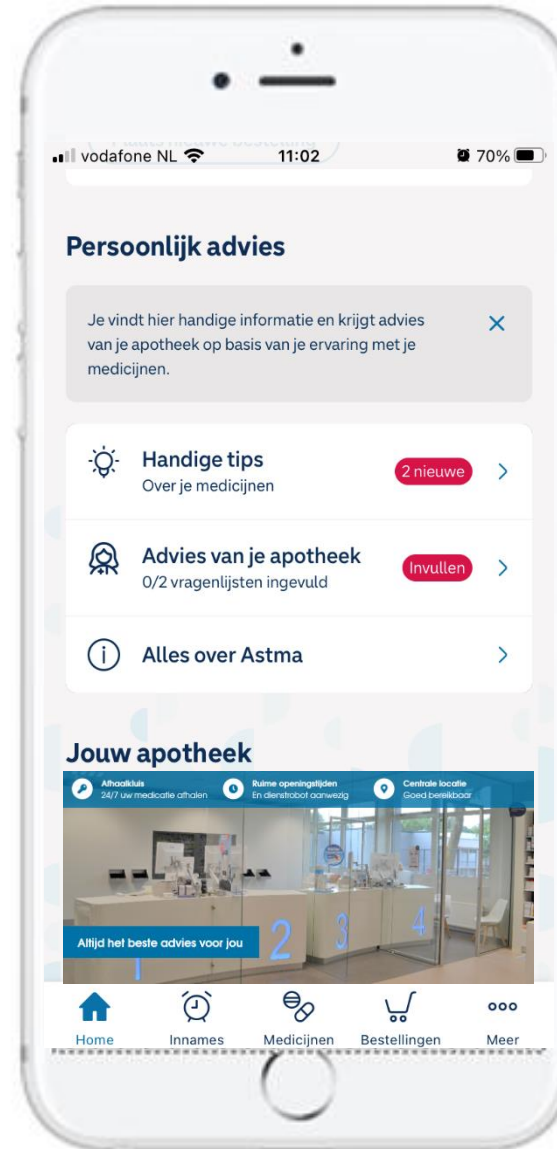
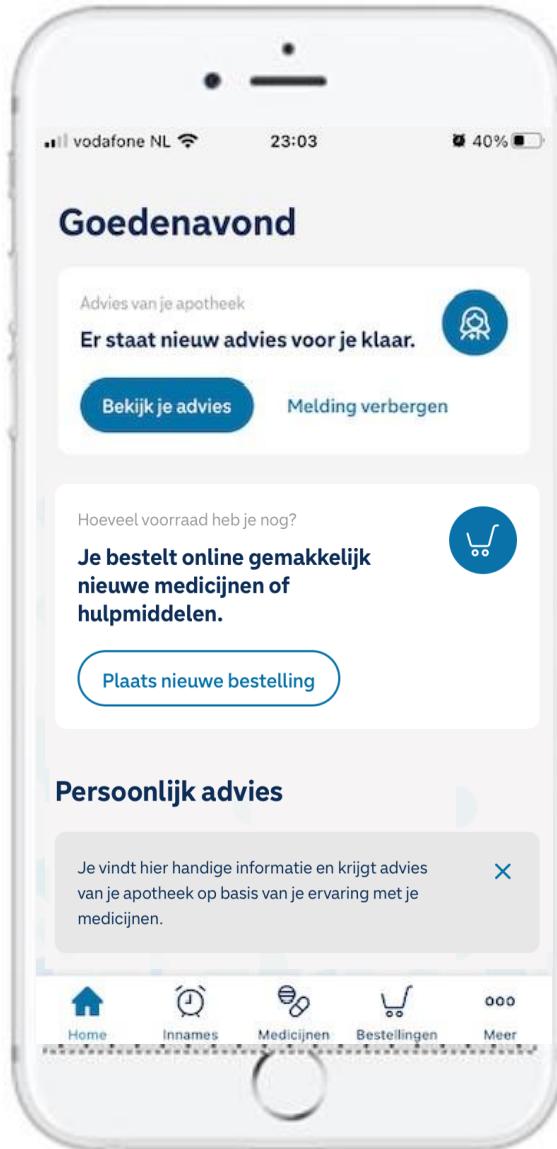
- ▶ Inhalatie-instructiefilmpjes van verstrekte inhalator(en)
- ▶ Video's indicatie Longfonds
- ▶ Tekstuele informatie indicatie

14 dagen na EU: vragenlijst staat klaar



Klik op de afbeelding voor een filmpje over hoe dit eruit ziet in de app

Wat ziet een patiënt in de app?



Wat ziet een patiënt online?



Zoekopdracht (medicijn, product of informatie)

Zoeken

Menu



bekijk ons assortiment



WINKELMAND

> Overzicht

> Mijn medicatie

> Medicatie bestellen

> **Persoonlijk advies**

Profiel

> Gegevens 1

> Leveringen

> Uitloggen

Welkom

Welkom in uw persoonlijk dossier van Service Apotheek. Dit dossier biedt u vele mogelijkheden, zoals het inzien van een overzicht van uw medicijnen, het bestellen van medicijnen en het doorgeven van wijzigingen in uw medicijngebruik. En heeft u alsnog vragen? Wij staan graag voor u klaar!

Toon mijn gegevens van:

Service Apotheek Kerkewijk



Selecteer de apotheek waarvan je je dossier wilt zien. Alleen apotheken waar je ooit medicatie van hebt ontvangen worden getoond.

Wat ziet een patiënt online?

- > Overzicht
- > Mijn medicatie
- > Medicatie bestellen
- > **Persoonlijk advies** +

Profiel

- > Gegevens
- > Leveringen
- > Uitloggen

Persoonlijk advies bij Astma



Welkom! Meer lucht geeft meer power voor de dingen die jij belangrijk vindt. Samen met jou halen we graag het beste uit je medicijnen. Inhaleren van inhalatiemedicijnen is moeilijk, daar helpen we je bij. Met het inhalatie-instructiefilmpje van jouw medicijn train je jezelf om goed te blijven inhaleren. Kijk het af en toe eens terug! Verder vind je hier nog meer handige video's en informatie voor een beter gebruik van je medicijnen. Door die te bekijken kan je ook helpen om je minder benauwd te voelen!

Beter inhaleren? Meer lucht!



Activiteiten

Nog niet compleet !

Vragenlijst gebruik medicatie FOSTER AEROSOL 200/6MCG/DOSIS
SPUITBUS 180DO

Beantwoord

24 oktober 2022

Vragenlijst gebruik medicatie SALMETEROL/FLUTICASON VINC
AER 25/250MCG 120DO+INH

Vul de
vragenlijst in >

24 oktober 2022

Vragenlijst gebruik medicatie SEREVENT AEROSOL 25MCG/DO
CFKVR SPBS 120DO + INH

Vul de
vragenlijst in >

24 oktober 2022

Advies van je apotheek

Deel je ervaring met ons door de vragenlijst in te vullen. Je ontvangt dan direct advies van jouw apotheek. Dit advies helpt jou bij het juist gebruiken van je medicijnen

Instructiefilmpjes inhalatiemedicijnen

FOSTER AEROSOL 200/6MCG/DOSIS SPUITBUS 180DO

Wat ziet een patiënt online?

Activiteiten

Nog niet compleet

- Vragenlijst gebruik medicatie FOSTER AEROSOL 200/6MCG/DOSIS SPUITBUS 180DO**
24 oktober 2022 Beantwoord
- Vragenlijst gebruik medicatie SALMETEROL/FLUTICASON VINC AER 25/250MCG 120DO+INH**
24 oktober 2022 Vul de vragenlijst in >
- Vragenlijst gebruik medicatie SEREVENT AEROSOL 25MCG/DO CFKVR SPBS 120DO + INH**
24 oktober 2022 Vul de vragenlijst in >

Advies van je apotheek

Deel je ervaring met ons door de vragenlijst in te vullen. Je ontvangt dan direct advies van jouw apotheek. Dit advies helpt jou bij het juist gebruiken van je medicijnen

FOSTER AEROSOL 200/6MCG/DOSIS SPUITBUS 180DO

Werking formoterol en beclometason

Jouw medicijn FOSTER AEROSOL 200/6MCG/DOSIS SPUITBUS 180DO bevat de werkzame stoffen formoterol en beclometason. Formoterol is een langwerkende luchtwegverwijder. Beclometason remt ontstekingen en beschermt de luchtwegen tegen prikkels die benauwdheid veroorzaken. De combinatie vermindert benauwdheid en voorkomt nieuwe aanvallen van benauwdheid. De werking houdt 12 uur aan. Normaal gesproken gebruik je dit medicijn daarom 2 keer per dag. Als je het elke dag gebruikt, ben je minder vaak benauwd. Binnen 3 minuten na inhalatie van dit medicijn merk je dat je minder benauwd bent. Het is daarom ook geschikt om een aanval van benauwdheid op te heffen. Gebruik FOSTER AEROSOL 200/6MCG/DOSIS SPUITBUS 180DO echter niet vaker dan de maximaal voorgeschreven dosering.

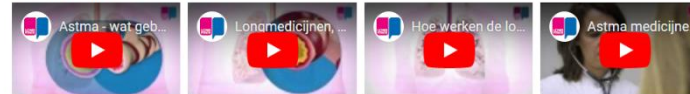
FOSTER AEROSOL 200/6MCG/DOSIS SPUITBUS 180DO



Bekijken op  YouTube © 2019 KNMP | v190116 NL Apotheek.nl

Filmpjes Longfonds

Deze filmpjes leren je meer over Astma



Artikelen over leven met Astma



Beter inhaleren? Meer lucht!

Zelfs met jaren ervaring kan inhaleren vaak beter. Hoe? Laat minimaal 1 keer per jaar je inhalatietechniek checken door je Service Apotheek. Maak eenvoudig een afspraak. We helpen je alvast op weg met 5 handige tips: hoe kan ik beter inhaleren voor meer lucht?

[LEES MEER >](#)



Inhalatiemedicijnen bij astma

Astmaklachten zijn vaak goed te behandelen met astma medicatie. Inhalatiemedicijnen (pufjes) komen direct terecht op de plaats waar ze nodig zijn. En ze veroorzaken meestal weinig bijwerkingen. Welke soorten inhalatiemedicijnen zijn er allemaal en hoe helpen de medicijnen je met astma? En hoe inhaleer je op de beste manier?

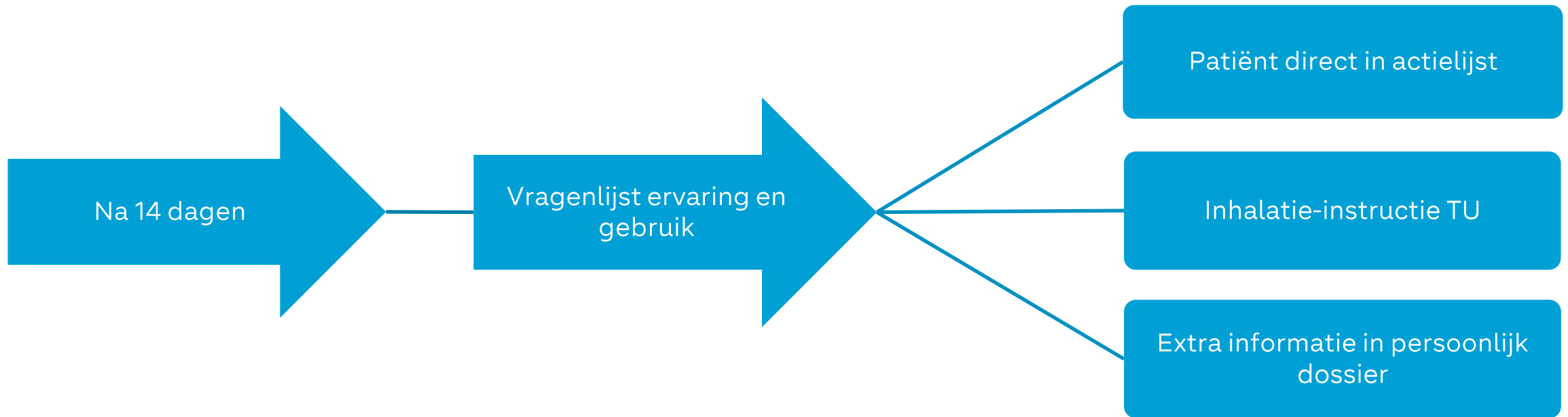
[LEES MEER >](#)



Sporten met astma

Bewegen is belangrijk om gezond te blijven. Minimaal 2,5 uur per week matig intensieve inspanning is het advies. Denk bijvoorbeeld aan fietsen of wandelen. Doe dit verspreid over verschillende dagen. Maar hoe zit dat als je astma hebt? Is sporten met astma gezond? En

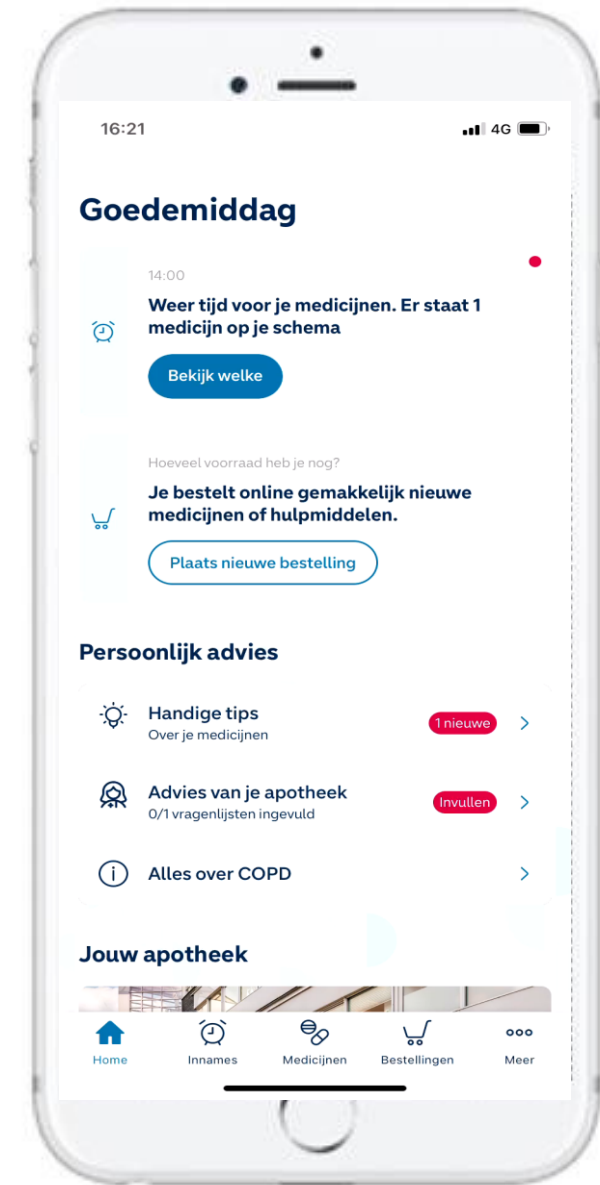
14 dagen na Eerste Uitgifte



Vragenlijst 14 dagen na EU

- ▶ Patiënt krijgt e-mail en in de app een push-notificatie
1. Ben je al gestart?
 2. Hoe bevalt het medicijn?
 3. Wat verwacht je van het effect?
 4. Heb je problemen ervaren?
 5. Heb je zorgen over langdurig gebruik?
 6. Heb je nog vragen ?
 7. Wil je een telefonische afspraak?

Klik op de afbeelding voor een filmpje over hoe dit eruit ziet in de app



Bijzonderheden? Dan neemt apotheek contact op

- Is de patiënt
 - Nog niet gestart met medicijn?
 - Gestopt?
 - Heeft hij/zij moeite met inhaleren?
 - Ervaart hij/zij ernstige bijwerkingen?
 - Wil hij/zij een telefonische afspraak met de apotheek?

- Directe actie protocol in NControl
- Bel patiënt: aanleiding directe actie staat in protocol zelf

MIJNNCONTROL

Zorg+ > Actie > Actueel Contact Uitloggen

Actueel (11) Gemist (587) Planbare zorg (343 patiënten) Follow-up

	Startdatum <input type="text" value="dd-MM-yyyy"/>	Naam <input type="text"/>	WLZ <input type="text"/>	Protocol <input type="text" value="directel"/>	Geneesmiddel <input type="text"/>	Huisarts <input type="text"/>	Status <input type="text"/>	Init. <input type="text"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20-10-2022	PW-test-connect_zQdPNozsw, VGZ	<input type="checkbox"/>	Directe actie - Inhalatie-instructie bij TU	<input type="checkbox"/>	SEREVENT DISKUS INHPDR 50MCG 60DO	AARTS, CS	Lopend	org

Envelop betekent dat patiënt de vragenlijst heeft ingevuld

Luchtwegcheck

Luchtwegcheck: nieuwe vragenlijst Persoonlijk advies



- ▶ Vragenlijst als onderdeel Persoonlijk Advies
- ▶ 6 maanden na start en daarna jaarlijks:
 - Alle huidige Persoonlijk advies deelnemers mailing
- ▶ Bepaalde antwoorden leiden tot een directe actie → protocol op actielijst NControl:
 - 1 of 2 taakverantwoordelijken om de actielijst in de gaten te houden.

Is de
aandoening
onder
controle?

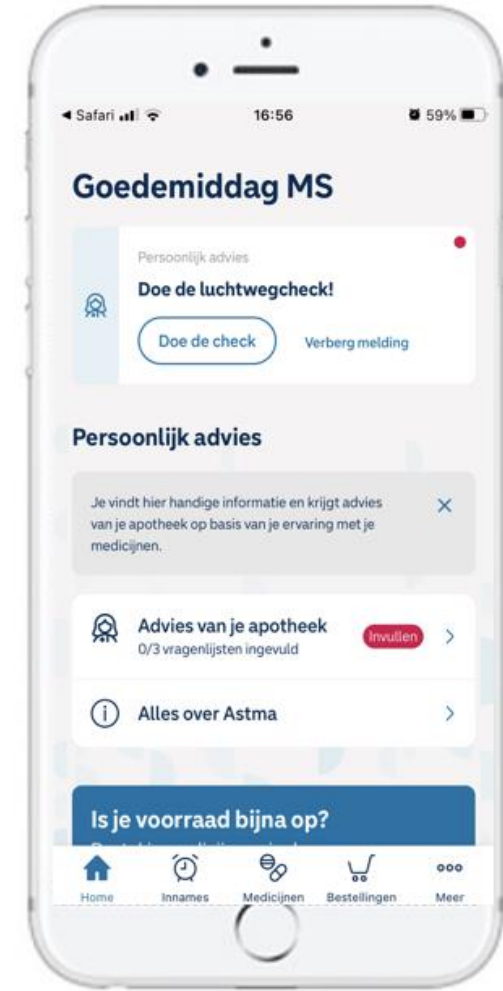
Hoe gaat
het met de
patiënt?

Kan het
medicijn-
gebruik
beter?

Luchtwegcheck - hoofdvragen

Hoe vaak de afgelopen 7 dagen...

1. ...heb je last gehad van je longziekte?
2. ...werd je 's nachts wakker?
3. ...heb je je dagelijkse activiteiten moeten stoppen of aanpassen door je klachten?
4. Heb je in de afgelopen 3 maanden extra medicijnen gebruikt omdat je klachten erger zijn geworden?
5. Heb je problemen bij het gebruik van je puffer?
6. Hoe lang is het geleden dat je een instructie hebt gehad voor jouw puffer?



Directe actie – Luchtwegcheck: neem contact op met patiënt

- ▶ 6 of 7 dagen klachten (vraag 1 t/m 3)
- ▶ Extra medicijnen gebruikt door klachten (4=ja)
- ▶ 1 of meer problemen bij gebruik van de puffer
- ▶ Wil graag een afspraak voor een inhalatiecheck

Bij directe actie:

Altijd contact opnemen met de patiënt. Bij dagelijkse klachten kan een persoonlijk adviesgesprek wel nodig zijn. Ondanks dat de patiënt aangeeft geen afspraak te willen voor een inhalatiecheck. De patiënt is vaak **onbewust onbekwaam**.

Wat heeft u gedaan?

Heeft u een interventie gedaan?

- Ja
 Nee

Interventie (meerdere mogelijk)

- Inhalatietechniek gecontroleerd
 Therapie (on)trouw besproken
 Overleg huisarts/POH
 Dosisaanpassing geadviseerd
 Leefstijladvies
 Toedieningsvorm gewijzigd
 Inhalatoren gesynchroniseerd
 Anders, namelijk

Wat heeft u gedaan?

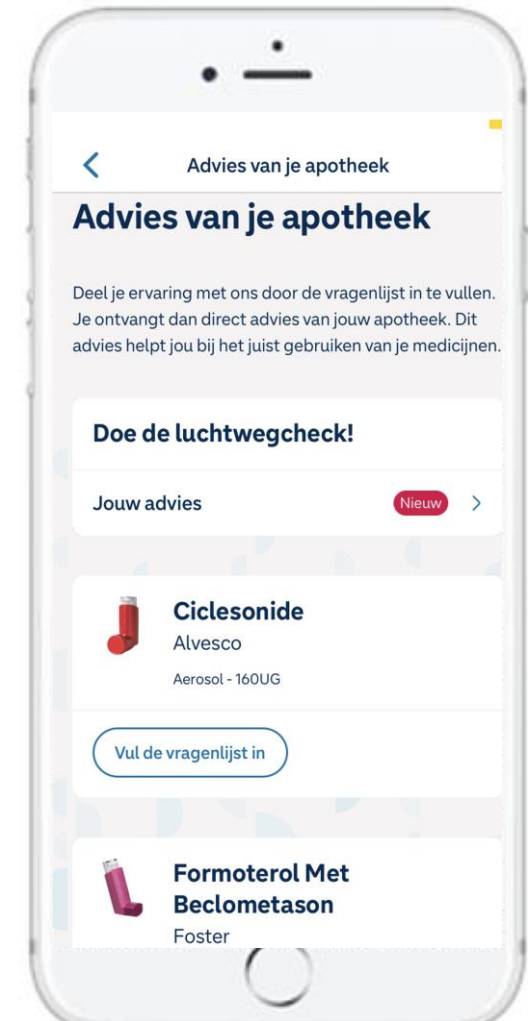
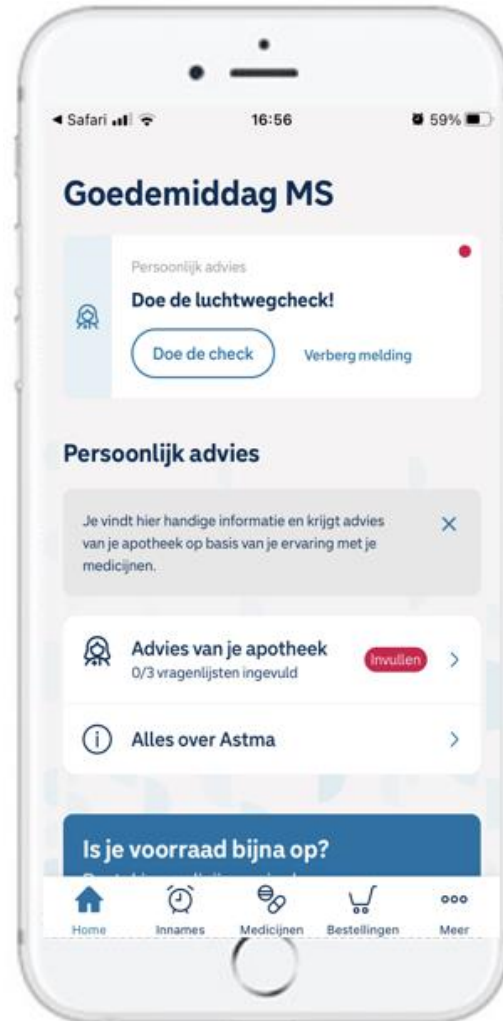
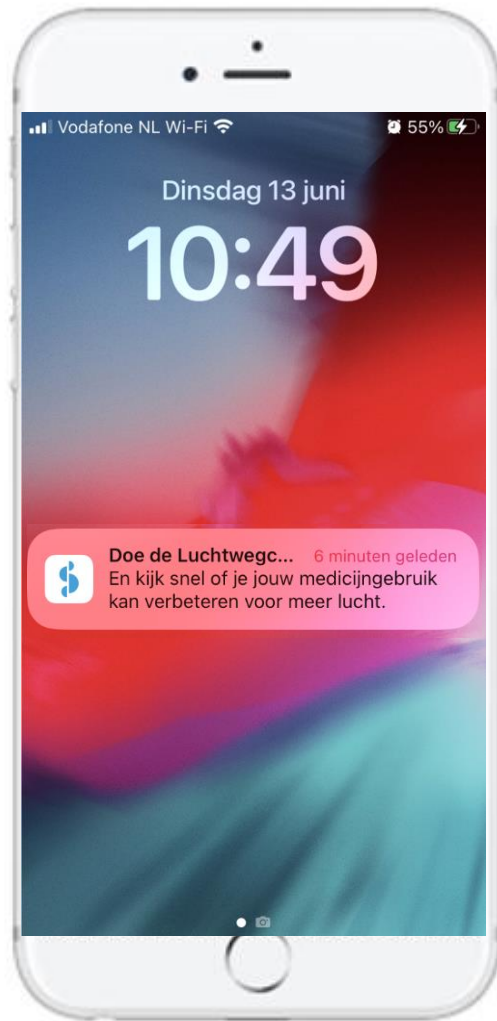
Heeft u een interventie gedaan?

- Ja
 Nee

Reden geen interventie gedaan

- De patiënt was niet bereikbaar
 De patiënt wil geen afspraak of advies
 Anders, namelijk

Luchtwegcheck in de app



Kortom



Persoonlijk advies bij EU: inhalatie-instructie en aanmeldprotocol



14 dagen na EU ontvangt patiënt vragenlijst



Vragenlijst ingevuld met direct actie?
Protocol in Zorg+ actielijst: bel patiënt



Jaarlijkse Luchtegcheck?
Vooral voor mensen met veel klachten!

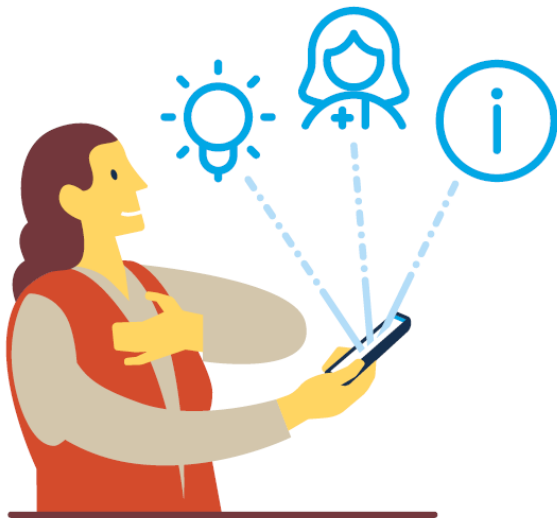


Hybride zorg samen met de apotheek in de wijk

Minder
longaanvallen
en
betere controle
astma/COPD

Resultaten

10% minder toename van longaanvallen door Persoonlijk advies

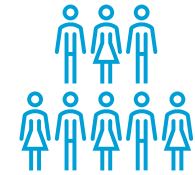


Onafhankelijk onderzoek
National eHealth Living Lab

Effect 32073 patiënten en
4245 gebruikers > 1 jaar

Significant minder toename van
longaanvallen

Publicatie JMIR



10% minder toename in longaanvallen bespaart zorg €56,- pp



**Service
Apotheek**

**helpt, vermindert en
bespaart in COPD**

Leer hoe het Persoonlijk
Advies programma



> € **56***
per patiënt,
per jaar

kan opleveren

*onafhankelijk berekend door Asc Academics
en geverifieerd door specialisten

 **asc
academics**

Het is tijd om in te zetten op
preventie en verbetering, in
handen van de patiënt

Het online Persoonlijk Advies
zorgprogramma helpt hen hierbij

**Persoonlijk Advies helpt,
vermindert en bespaart**

 **Service
Apotheek**

Waarde hybride zorg: van e-mail naar persoonlijke inhalatie-instructies



50% langer dan 1 jaar geen check gehad of weet het niet

Slechts 3 % ervaart problemen, bij gebruik

 1.350 aanvragen inhalatiechecks

 7.000 interventies → directe acties

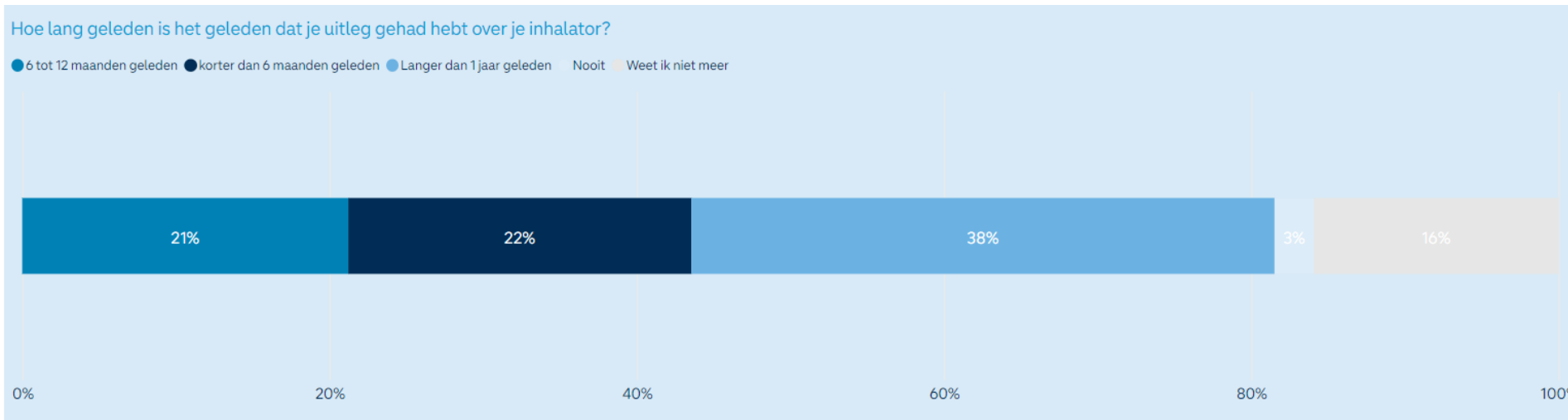
 17.000 reacties → ingevulde check

 71.000 e-mails verzonden

> 50% al langer dan 1 jaar geen inhalatiecheck gehad (of weet het niet meer)

▮ Onbewust onbekwaam:

- 70% maakt essentiële fouten met inhaleren van medicijnen
- 3% geeft aan problemen te ervaren met het gebruik
- 15% wil een afspraak voor een inhalatiecheck



Wat kan iedere apotheek
doen?

Iedere apotheek in Nederland

- ▶ Kan met de 5 stappen methode de instructies herhalen
- ▶ Kan filmpjes mailen van Inhalatorgebruik.nl
- ▶ Kan gebruik maken van de online info van Thuisarts en apotheek.nl
- ▶ Multidisciplinair samenwerken
 - a. Formularium
 - b. Afspraken
 - c. Inhalatie instructies geven
 - d. Digitaal ondersteunen

Afspraken



Indicatie op recept



Belang priming door arts/POH:

- Patiënt informeren over oefenen in spreekkamer apotheek bij EU
- Patiënt voorbereiden op controle inhalatietechniek bij TU



Wanneer is overleg met huisarts of POH gewenst?

- Bij omzetten i.v.m. synchroniseren apparaat?
- Bij omzetten i.v.m. geschiktheid



Wanneer patiënt gestopt/niet gestart overleg of alleen ter info

- Apotheker overlegt altijd zelf ook met de patiënt

Vragen/ Discussie

