

FSA

Folder Service Apotheken

Kenmerken FSA

- Een uitgekiend en efficiënt **Uitgifte Begeleidingssysteem** dat de distributie en uitgifte van patiënteninformatie-brochures binnen de apotheek automatiseert: geen losse stapels folders meer in uw apotheek
- bevat kwalitatief hoogwaardige **voorlichtingsbrochures** van geneesmiddel-leveranciers
- biedt brochures die zeer geschikt zijn voor **begeleiding/instructie bij specifieke geneesmiddelen**, met duidelijke illustraties en in begrijpelijke taal geschreven
- maakt door **integratie in het Apotheek Informatie Systeem (AIS)** een wezenlijk onderdeel uit van het voorlichtings-proces
- speelt een belangrijke rol bij het verlenen van structurele **farmaceutische patiëntenzorg (FPZ)**
- brochures worden **op kwaliteit gecontroleerd** door Stichting Uitgifte Informatie
- is **altijd actueel**: ieder kwartaal een nieuwe voorraad



Inhoud

- De brochure P.1
- Uitgifte begeleidingssysteem P.2
- Waarde voor de apotheek P.3
- Waarde voor patiënten P.4
- Waarde informatieleveranciers P.4
- Opbergsysteem & updates P.5
- Combinatie met FSA P.6
- Over SLS Communicatiediensten P.6

De brochure: voorlichtingsinstrument bij uitstek

Daarom een brochure

Wanneer een patiënt voor de eerste keer een geneesmiddel krijgt dan geeft de apotheker vaak een mondelinge toelichting. In de praktijk blijkt echter dat de patiënt zich thuis vaak niet meer alles van dat gesprek herinnert, terwijl de gegeven informatie belangrijk is voor therapietrouw en correcte inname.

Een bijkomend probleem is dat de bijsluiter in de verpakking van geneesmiddelen meestal moeilijk leesbaar is. De bijsluiter bevat veel moeilijke woorden en medische termen. Ook de kleine letters zijn voor vooral voor ouderen lastig te lezen. Bovendien is lang niet alle informatie in de bijsluiter even belangrijk voor de patiënt.

De begeleiding van de uitgegeven medicatie is dan ook vele malen effectiever wanneer naast de mondelinge informatie ook schriftelijke patiënten informatie wordt meegegeven, bijvoorbeeld in de vorm van een rijk geïllustreerde brochure.

Kenmerken van een kwalitatief hoogwaardige brochure

Een belangrijke functie van de brochure is het managen van de verwachting van de patiënt. Het doel is dat de patiënt de therapie succesvol afmaakt, dit betekent in het geval van een chronische aandoening heel wat. Niet alleen is de informatie van belang voor de gebruiker van het geneesmiddel zelf, maar ook voor de naasten (familie, verzorgers, etc.). Zaken die onder de aandacht gebracht dienen te worden zijn bijvoorbeeld:

- De aandoening (oorzaken, achtergronden)
- De behandeling (hoe ziet de therapie eruit)
- Patiëntenperspectief: tips en leefregels, nuttige websites, lotgenotencontact, patiëntenverenigingen etc.

Vormgeving en taalgebruik zijn zeer van belang. Een goede brochure spreekt de patiënt aan in begrijpelijke taal. Het materiaal dat in de Documentatiewijzer wordt opgenomen wordt hieraan getoetst. De taal waarmee apotheekcliënten worden aangesproken is van wezenlijk belang of het beoogde overkomt. Bent u als apotheek in staat om uw informatie helder en eenvoudig over te brengen, dan bevordert dit bovendien de therapietrouw, een juist medicijngebruik en het opbouwen van een (langdurige) relatie met uw cliënt/patiënt.



Uitgekiend en efficiënt Uitgifte Begeleidingssysteem

Patiënten gaan steeds vaker zelf op zoek naar informatie. Er zijn vele bronnen beschikbaar, maar de betrouwbaarheid van deze bronnen (zoals internet) is niet altijd duidelijk. Juist de apotheker is de geneesmiddelspecialist bij uitstek, hij/zij kent de patiënt en kan betrouwbare informatie geven.

Met de FSA zorgt het apotheketeam ervoor dat op structurele wijze professioneel materiaal wordt ingezet bij de uitgifte van een geneesmiddel

Zo werkt de Folder Service Apotheken

De Folder Service Apotheken sluit naadloos aan op het werkproces in de apotheek. Het AIS geeft tijdens de receptverwerking melding van de beschikbare brochures in uw apotheek.

1. Als basis van de Folder Service Apotheken dient het Uitgifte Informatie bestand van de Stichting Uitgifte Informatie. Dit bestand genereert bij een willekeurige uitgifte een signaal (popup) dat er een brochure beschikbaar is. **Deze interne instructie geeft aan waar de brochure te vinden is binnen uw apotheek.**
2. **Speciale, met brochures afgevulde, foldercontainers worden in de apotheek geplaatst.** Er is dus één overzichtelijk systeem waar de brochures zijn opgeborgen. Elke brochure heeft een unieke locatie(code) die correspondeert weer met de voorlichtingsacties die het AIS genereert.
3. **Elke 3 maanden worden de brochures in de apotheek bijgevuld, full service.** Wij ruilen de "lege" foldercontainers om voor door ons afgevulde "volle" containers. Behalve aanvulling van de bestaande voorraad ontvangt de apotheek met regelmaat brochures van nieuwe geneesmiddelen. Ook tussentijds kunnen extra brochures worden besteld via een eenvoudig bestelsysteem.



Informatieleveranciers in de Folder Service Apotheken

In de FSA is materiaal opgenomen van diverse geneesmiddelleveranciers. Als fabrikanten hebben deze organisaties de beste informatie over hun geneesmiddel en zijn zij in staat om uitstekende voorlichtingsmaterialen te vervaardigen. De Stichting Uitgifte Informatie ziet toe op de kwaliteit van het materiaal.

De Folder Service Apotheken en het Apotheek Informatie Systeem

Binnen alle op de apotheekmarkt actieve 'Apotheek Informatie Systemen' worden de 'meegeefsignalen' naar de brochures in het FSA systeem getriggerd: Aposys, Mira, Apcos, Farmasys, Farma en Pharmacom. Tijdens het aanschrijven van het geneesmiddel in receptverwerking wordt het apotheekteam geattendeerd op de aanwezige productbrochure die een ondersteuning is tijdens het balie- of spreekkamergesprek en kan worden meegeven voor thuis.

Waarde van de Folder Service Apotheken voor de Apotheek

- Met de FSA profileert de apotheek zich als professionele informatieverstrekker
- De FSA is geïntegreerd in het computersysteem van de apotheek en daardoor een integraal onderdeel van het werkproces van het apotheekteam
- De FSA levert een aanzienlijke besparing op, zowel qua tijdsinvestering (onderhouden van contacten met leveranciers) als qua geld (uren assistente)
- De FSA biedt de mogelijkheid om met kwalitatief hoogwaardig materiaal voorlichting te kunnen geven op het juiste moment aan de juiste patiënt
- Stichting Uitgifte Informatie ziet toe op de kwaliteit van het materiaal en behartigt hierbij de belangen van de apotheek.

SLS onderzoekt jaarlijks wat apothekers van de FSA vinden. Voor apotheken betekent de FSA gemak, kwalitatief hoogwaardige informatieverstrekking en een uitstekende aansluiting bij wet- en regelgeving rond de farmaceutische patiëntenzorg, zoals aangegeven in onderstaande tabel:

Kwaliteitsindicatoren IGZ	De Folder Service Apotheken is een belangrijke ondersteuning bij de voorlichtingstaak (goede instructie). De basisset is opgesteld door de inspectie i.s.m. de KNMP
WGBO	Sinds medio 2007 valt de apotheek onder de WGBO welke de apotheek verplicht tot juiste informatie verstrekking over het geneesmiddel
NAN	De Nederlandse Apotheek Norm formuleerde al een voorlichtingstaak
Certificering	Veel apotheken zijn inmiddels gecertificeerd. De DocumentatieWijzer wordt in het auditproces meegenomen

Waarde van de Folder Service Apotheken voor patiënten

Stichting Uitgifte Informatie doet jaarlijks onderzoek onder patiënten die van hun apotheek patiënteninformatiebrochures meekrijgen. **Maar liefst 95% van de ondervraagde patiënten waardeert de service als 'Zeer Goed'**. Belangrijke conclusies uit de onderzoeken zijn over het algemeen:

- de brochure beïnvloedt zowel attitude als gedrag
- de informatie in de brochure heeft geholpen om de aandoening beter te begrijpen
- het lezen van de brochure is een stimulans om met vragen eerder naar de apotheek te gaan.



Waarde van de Folder Service Apotheken voor informatieleveranciers

- Bereik van juiste patiënt op belangrijk moment (start of tijdens behandeling)
- Schat aan informatiemateriaal om te reageren op vragen van patiënten (baliegesprek apotheekteam)
- Koppeling aan betrouwbaar instituut: de (locale) apotheek (perceptie patiënt)
- 1-op-1 communicatie met voor organisatie relevante/belangrijke patiënt
- Een goed geïnformeerde patiënt (invloed op succesvolle behandeling)
- Up-to-date materiaal, geen oude versies in omloop, voorraad beheer

Opbergstelsel en updates van de Folder Service Apotheken



Opbergstelsel

Het opbergstelsel van de FSA bestaat uit twee foldercontainers. Dit ruimtebesparende systeem bevat ca. 80 foldertitels van geneesmiddelen waarbij extra voorlichting en instructie van belang is.

Afmetingen opbergstelsel

De FSA foldercontainers hebben de volgende afmetingen:

Diep: 50 cm

Breed: 35 cm

Interne hoogte inclusief folders: 22 cm

Gewicht: circa 18 kilo

Actualiteit van het brochuremateriaal

Eens per kwartaal worden de foldercontainers 'omgeruild'. Wij komen in de apotheek langs om de gebruikte (lege) containers om te wisselen voor een gevulde container. Op deze wijze wordt oud materiaal vervangen en eventueel nieuw materiaal toegevoegd aan het systeem. Hiermee is de actualiteit van de informatie gewaarborgd.

Nabestellen van folders

Al het materiaal dat is opgenomen in de Folder Service Apotheken kan eenvoudig nabesteld worden bij SLS Communicatiediensten. U heeft dus slechts één aanspreekpunt. Nabestellen van FSA brochures is kosteloos, de service is onderdeel van het abonnement.

Plaatsing Folder Service Apotheken

De ladenkast is de meest gebruikelijke plaats om de foldercontainers in op te bergen. Het plaatsen onder de balie is eveneens een goede optie.

FSA

Folder Service Apotheken

Folder Service Apotheken in combinatie met de DocumentatieWijzer

Om de verschillende patiënteninformatiestromen in de apotheek te kunnen managen is er naast de FSA ook de DocumentatieWijzer. Een groot aantal apotheken werkt hiermee waardoor de apotheek de beschikking krijgt over een zeer breed assortiment aan **betrouwbaar voorlichtingsmateriaal van de non-profit sector (zoals informatie over patiëntenverenigingen, aandoeningen, voeding, zwangerschap, zelfzorg en dergelijke)**. De combinatie van FSA met de DocumentatieWijzer stelt de apotheek volledig in staat om op een optimale wijze te voorzien in de informatiebehoefte van de cliënt.

Over SLS Communicatiediensten

SLS Communicatiediensten is leverancier van verscheidene voorlichtingstools die zijn ontwikkeld vóór en dóór apothekers. Deze laagdrempelige tools zijn praktijkgericht en ondersteunen het werkproces van het gehele apotheekteam. Tevens is SLS Communicatiediensten, in samenwerking met Stichting Uitgifte informatie de leverancier van het Uitgifte Informatie bestand (UI-bestand). De samenwerking met sterke partners als Stichting Uitgifte informatie, de Systemhuizen, KNMP, Z-index, apotheekketens&formules, patiëntenorganisaties & farmaceutische industrie hebben de sterke marktpositie van SLS Communicatiediensten verankerd.

De producten van SLS Communicatiediensten:

- UI-online
- Folder Service Apotheken (FSA)
- Documentatiewijzer (DW)
- Apotheek-Linq

