

Kwaliteitsbeleid 2019

Zilveren Kruis streeft naar kwalitatief goede zorg en transparantie van deze kwaliteit. In ons farmaciebeleid stimuleren en belonen we apothekers daarom om continu te werken aan een hogere kwaliteit van zorg voor hun klanten. Hierin spelen de volgende elementen een belangrijke rol: certificering, klantervaringen, uitkomsten van zorg en service aan onze verzekerden. Het kwaliteitsbeleid bestaat uit twee kwaliteitsniveaus en aanvullend hierop vier kwaliteitsmodules.

U kunt zich met de behaalde kwaliteitsmodules onderscheiden naar uw klanten

Zilveren Kruis vindt transparantie hierop van groot belang en we informeren onze klanten via onze websites, de Zorggids en de Zorgzoeker over de gecontracteerde modules van uw apotheek.

Net als voorgaande jaren is het kwaliteitsbeleid één jaar geldig

Het toegekende niveau is geldig van 1 januari 2019 tot en met 31 december 2019. U kunt het toegekende kwaliteitsniveau terugvinden op uw getekende overeenkomst in het zorgverlenersportaal.

Zilveren Kruis hanteert twee kwaliteitsniveaus die de basis vormen voor de overeenkomst

Kwaliteitsniveau 1

- De apotheek voldoet bij het verlenen van farmaceutische zorg aan de voor de beroepsgroep geldende wet- en regelgeving.

Kwaliteitsniveau 2

- De apotheek voldoet aan de criteria voor niveau 1;
- De apotheek voldoet aan alle onderdelen van het Kwaliteitsprofiel van de KNMP.

Om voor een modulaire beloning in aanmerking te komen, voldoet de apotheek in elk geval aan de volgende voorwaarden

- De apotheek voldoet aan de criteria voor kwaliteitsniveau 2;
- De apotheek geeft toestemming om de onderzoeksresultaten op te vragen bij de betreffende (onderzoeks)bureaus.

Zilveren Kruis heeft 4 modules gedefinieerd

- Onderzoeksprogramma Kwaliteit Apothekers (OKA)
- PREM Farmacie
- Kijksluiter
- Zorgverlenerschap (MFB)

Voor elke module geldt een opslag op het basistarief voor de terhandstelling

De modules kunnen los van elkaar behaald worden. Voor de 4 verschillende modules gelden de volgende criteria:

1 Module A: Onderzoeksprogramma Kwaliteit Apotheken (OKA)

- De apotheek heeft in 2018 het Onderzoeksprogramma Kwaliteit Apotheken (OKA) van AMP uitgevoerd;
- De apotheek heeft deelgenomen aan alle 6 onderzoeken in het programma;
- De apotheek behoort in 2018 tot de beste 60% van de door AMP opgestelde OKA deelnemers ranglijst 2018.

In 2020 maakt het OKA geen onderdeel meer uit van ons kwaliteitsbeleid. De OKA meting in 2019 wordt daarom niet meer gebruikt voor het bepalen van uw kwaliteitsniveau in 2020.

2 Module B: PREM Farmacie

- De apotheek heeft in 2018 de PREM Farmacie uitgevoerd door een gekwalificeerd onderzoeksbureau;
- Bij dit onderzoek zijn tussen 1 februari 2018 en 15 mei 2018 minimaal 70 vragenlijsten per apotheek door verzekerden volledig en juist ingevuld, waarvan er minimaal 35 afkomstig zijn van verzekerden bij wie er sprake was van een eerste uitgifte;
- De apotheek komt in het landelijk benchmarkonderzoek PREM Farmacie 2018 op het thema 'Ervaringen begeleiding vervolguigiften' bij de beste 60% uit.

3 Module C: Uitkomsten van Zorg (SFK)

De module 'Uitkomsten van Zorg (SFK)' wordt in 2019 niet voortgezet en geldt dus alleen in het kwaliteitsbeleid van contractjaar 2018.

4 Module D: Kijksluiter

Met deze nieuwe kwaliteitsmodule stimuleert Zilveren Kruis de inzet van Kijksluiter. Als aanvulling op het begeleidingsgesprek nieuw geneesmiddel kan Kijksluiter bijdragen aan goed gebruik van geneesmiddelen. Kijksluiter is een bibliotheek van animatievideo's waarin de belangrijkste informatie uit de bijsluiter op een, voor iedereen, begrijpelijke manier wordt uitgelegd. Kijksluiter kan op verschillende manieren aan de cliënt worden aangeboden.

Het inzetten van Kijksluiter is in 2019 een inspanningsverplichting. Om voor de opslag in aanmerking te komen, dient de apotheker de volgende verplichtingen te vervullen:

- De apotheker meldt zich, uiterlijk 1 november 2018, rechtstreeks bij Stichting Kijksluiter aan voor een zogeheten 'Full Service Account'. Dit account faciliteert de apotheek bij de selectie en distributie van de juiste Kijksluiters en geeft de patiënt toegang tot de Kijksluiter mobiele app en de Kijksluiter website;
- De apotheker gaat met de aanmelding akkoord met het feit dat Stichting Kijksluiter aan Zilveren Kruis doorgeeft dat de apotheek een account heeft afgesloten. Dit hebben wij nodig voor het vaststellen van de juiste opslag;
- De medewerkers binnen de apotheek volgen de Kijksluiter e-learning en een vertegenwoordiger van de apotheek neemt deel aan de benchmark en best practice sessies via webcasts, die eens per kwartaal plaatsvinden;
- De apotheker biedt in basis alle Zilveren Kruis cliënten van de apotheek kosteloos Kijksluiter aan, via de Kijksluiter mobiele app of website. Het is ook toegestaan om Kijksluiter aan te bieden via een applicatie van de apotheekketen/koepel;
- De cliënten met een eerste terhandstelling ontvangen een uitleg over Kijksluiter en een directe digitale verwijzing naar de Kijksluiter van het betreffende geneesmiddel in de Kijksluiter mobiele app, app van de apotheekketen/koepel, dan wel een verwijzing in de vorm van een beveiligde link naar de juiste Kijksluiter op de Kijksluiter website, die per e-mail naar de cliënt wordt gestuurd;
- De apotheker gaat ermee akkoord dat analyses over het gebruik van Kijksluiter geanonimiseerd door Stichting Kijksluiter worden gedeeld met Zilveren Kruis. Hierbij valt te denken aan informatie over het aantal geneesmiddelspecifieke digitale verwijzingen, het aantal geopende video's en in hoeverre de video's zijn bekeken.

Het rechtstreeks aanmelden voor een account op Kijksluiter kan via www.stichtingkijksluiter.nl

5 Module E: Zorgverlenerschap (MFB)

Het werken met Medisch Farmaceutische Beslisregels (MFB's) is een inspanningsverplichting: apothekers worden hierbij niet beoordeeld op de uitkomstindicatoren. Voor de toeslag in het kader van de module Zorgverlenerschap worden er in 2019 eisen gesteld aan het proces en de voortgang van het werken met MFB's.

Om voor de opslag in aanmerking te komen, dient de apotheker de volgende verplichtingen te vervullen:

- De apotheker werkt met alle MFB's conform de beslisbomen en stroomschema's van de KNMP. Deze zijn te raadplegen via de Kennisbank;
- De apotheker maakt gebruik van een systeem dat de signalering en de vastlegging van de MFB's faciliteert;
- Van alle MFB's is vastgelegd hoe vaak deze gesignaleerd en hoe vaak deze afgehandeld is. Afgehandeld houdt in dat deze besproken is met arts en zo nodig de patiënt, zodat een gezamenlijke overweging gemaakt is voor een instelling van de juiste therapie;
- Van iedere gesignaleerde MFB wordt op individueel patiëntniveau transparant vastgelegd in het aan het AIS gekoppelde systeem wat de status in het proces van afhandeling is en wat de uitkomst van de afhandeling is, m.a.w. wat is de instelling van de juiste therapie voor deze individuele patiënt (bijvoorbeeld omzetting naar een ander geneesmiddel of het toevoegen of stoppen van een geneesmiddel);
- Een apotheek is in staat het proces rond de MFB signalering en afhandeling op ieder gewenst moment inzichtelijk te maken voor controledoelinden. Hierbij wordt vastgelegd:
 - o hoeveel keer de MFB gesignaleerd is;
 - o hoeveel unieke patiënten het betreft;
 - o hoe vaak deze wel of niet afgehandeld zijn;
 - o hoeveel er nog in behandeling zijn.Bij de afhandeling wordt vastgelegd hoe vaak de interventie uitgevoerd is conform de MFB of op een andere manier. Wanneer de MFB niet afgehandeld is, is vastgelegd wie niet akkoord was met de interventie (arts, apotheker of patiënt);
- Vóór 1-1-2020 is van elke individuele MFB minimaal 90% van de in 2019 gesignaleerde MFB's afgehandeld en vastgelegd;
- In het geval van chronisch gebruik van de geneesmiddelen bij een patiënt wordt de MFB slechts 1 keer per jaar meegenomen;
- De afhandeling van MFB's is een continu proces in de apotheek.

De definitieve set met MFB's voor 2019 wordt door veldpartijen vastgesteld. Zilveren Kruis volgt de landelijk vastgestelde set MFB's. Deze set MFB's wordt uiterlijk in oktober ook via onze website www.zilverenkruis.nl/zorgaanbieders gecommuniceerd.

Opslagen terhandstelling

U wordt beloond voor uw kwalitatieve inzet met een opslag op het basistarief voor de terhandstelling. Het totale budget dat wij beschikbaar stellen voor ons kwaliteitsbeleid in 2019 is gelijk aan 2018. De opslag is :

- Module Onderzoeksprogramma Apothekers (OKA) : 1,5%
- Module PREM Farmacie : 1,5%
- Module Kijksluiter : 0,9%
- Module Zorgverlenerschap : 2,0%

Wanneer u aan alle criteria voldoet (kwaliteitsniveau 2 én de 4 modules) dan ontvangt u in totaal dus een opslag van 5,9%.

**Module A:
OKA**

Opslag 1,5%

**Module B:
PREM
Farmacie**

Opslag 1,5%

**Module D:
Kijksluiter**

Opslag 0,9%

**Module E:
Zorgverlenerschap
(MFB's)**

Opslag 2%

Kwaliteitsprofiel KNMP
Kwaliteitsniveau 2

Basistarief terhandstelling

IGZ/NAN
Kwaliteitsniveau 1

Basistarief terhandstelling