

# Kwaliteitsbeleid 2017

**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 zullen onze klanten via onze websites, de Zorggids en de Zorgzoeker informeren 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 2017 tot en met 31 december 2017.

## Kwaliteitsniveaus

Zilveren Kruis hanteert twee kwaliteitsniveaus die de basis vormen voor het contract:

### Kwaliteitsniveau 1 (basistarief terhandstelling)

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

### Kwaliteitsniveau 2 (opslag op basistarief)

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

## Kwaliteitsmodules

Om voor een modulaire beloning boven kwaliteitsniveau 2 uit te komen, moet in elk geval aan de volgende voorwaarden zijn voldaan:

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

### Zilveren Kruis heeft 4 modules gedefinieerd:

1. Onderzoeksprogramma Kwaliteit Apothekers (OKA)
2. CQ-Index Farmacie
3. Uitkomsten van Zorg (SFK)
4. Zorgverlenerschap (MFB)

Voor elke module geldt een opslag op het basistarief voor de terhandstelling. De modules kunnen los van elkaar behaald worden.

Voor de vier verschillende modules gelden de volgende criteria:

### 1 Module Onderzoeksprogramma Kwaliteit Apotheken (OKA)

- De apotheek heeft in 2016 het Onderzoeksprogramma Kwaliteit Apotheken (OKA) van AMP of Tevreden.nl uitgevoerd;
- De apotheek heeft deelgenomen aan alle zes onderzoeken in het programma;
- De apotheek behoort in 2016 tot de beste 60% van de gezamenlijk door AMP en Tevreden.nl opgestelde OKA deelnemers ranglijst 2016.

### 2 Module CQ-index Farmacie

- De apotheek heeft in 2016 een CQ-index Farmacie uitgevoerd door een gekwalificeerd en door Zilveren Kruis goedgekeurd onderzoeksbureau;
- Bij dit onderzoek zijn tussen 1 januari 2016 en 13 mei 2016 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 dient in het landelijk benchmarkonderzoek CQ-index Farmacie 2016 op het onderdeel 'het bevorderen van het juist gebruik van medicijnen' bij de beste 60% uit te komen.

### 3 Module Uitkomsten van Zorg

Voor 2017 zijn door Zilveren Kruis indicatoren uit de landelijk vastgestelde set 'Kwaliteitsindicatoren Farmacie' geselecteerd. Deze indicatoren hebben statistisch gezien voor het merendeel van alle openbare apotheken voldoende grote noemers om betrouwbaar onderscheid te maken tussen apotheken in hun uitkomsten.

### Dit zijn de volgende 9 Kwaliteitsindicatoren:

- 7.1 Percentage patiënten >70 jaar dat klassieke NSAID's met gastroprotectie gebruikt
- 7.5 Voorkeursmiddelen cholesterolverlagers, nieuwe gebruikers
- 7.6 Behandeling van HVZ patiënten tussen de 40 en 80 jaar met statines
- 7.9 Voorkeursmiddelen protonpompremmers, alle gebruikers
- 7.10 Voorkeursmiddelen NSAIDs, nieuwe gebruikers
- 7.11 COXIBs bij cardiovasculaire aandoeningen
- 7.13 Percentage patiënten dat trombocytenaggregatiemmers gebruikt met risico op maagschade en tevens maagbescherming gebruikt
- 7.16 Percentage gebruikers van antilipaemica binnen alle gebruikers van orale bloedglucoseverlagende middelen tussen de 40 en 80 jaar
- 7.21 ns-NSAIDs (excl. naproxen en ibuprofen) met cardiovasculaire risicofactoren

De apotheek voldoet aan de door Zilveren Kruis gestelde eisen ten aanzien van uitkomsten van zorg op basis van de Kwaliteits-indicatoren Farmacie als de apotheek op 5 van de 9 door Zilveren Kruis geselecteerde Kwaliteitsindicatoren Farmacie boven het 50e percentiel scoort (7.11 en 7.21 onder het 50e percentiel). Dit gemeten over de periode 1 oktober 2015 t/m 30 juni 2016, waarbij de meting plaatsgevonden heeft over de gehele apotheekpopulatie. In dat geval heeft de apotheek de normscore van Zilveren Kruis voor 'Uitkomsten van Zorg' gehaald.

De meetperiode is eenmalig teruggebracht tot 9 maanden. Dit heeft als voordeel dat de resultaten ruim voor het afsluiten van de overeenkomst inzichtelijk zijn voor u. In de toekomst zal de meting weer over de periode van een jaar (juli 2016 t/m juni 2017) gaan.

Deze meting wordt uitgevoerd door SFK en vanaf 15 augustus 2016 voor u inzichtelijk gemaakt via een persoonlijke SFK webrapportage. Als u voldoet aan de normscore voor de module 'Uitkomsten van Zorg' dient u dit bij de contractering zelf aan Zilveren Kruis kenbaar te maken via de vragenlijst in het portaal. Zilveren Kruis heeft namelijk geen toegang tot (data uit) de SFK-webrapportage. Bij de contractering ontvangt u hierover nadere informatie en instructies om het aanvragen van de overeenkomst en aanvullende modules soepel te laten verlopen.

Wanneer u liever als groep van apotheken wordt gemeten, dan is dat op verzoek mogelijk onder de volgende voorwaarden:

- Individuele cliënten moeten bij de verschillende apotheken binnen het samenwerkingsverband op basis van het anonieme patiëntnummer door SFK te herkennen zijn als een en dezelfde cliënt;
- Alle apotheken binnen het samenwerkingsverband worden meegenomen in de meting;
- Meting als samenwerkingsverband is alleen mogelijk als het samenwerkingsverband al als zodanig door Zilveren Kruis is gecontracteerd.
- Meting als samenwerkingsverband dient jaarlijks aangemeld te worden bij Zilveren Kruis.

Verzoeken voor meting als samenwerkingsverband moeten voor 15 september 2016 per e-mail kenbaar gemaakt worden aan zowel SFK (via [info@sfk.nl](mailto:info@sfk.nl)) als aan Zilveren Kruis (via [zorginkoop.farmacie@zilverenkruis.nl](mailto:zorginkoop.farmacie@zilverenkruis.nl)).

#### 4 Module Zorgverlenerschap

Het werken met Medisch Farmaceutische Beslisregels (MFB's) is een inspanningsverplichting: apothekers worden hierbij niet beoordeeld op de uitkomstindicatoren. Zilveren Kruis zal evenwel richting 2018 samen met veldpartijen onderzoeken of het uiteindelijk wel mogelijk is om hier uitkomstindicatoren bij te definiëren. Voor de toeslag in het kader van de module Zorgverlenerschap worden er in 2017 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 dient met alle MFB's te werken conform de beslisbomen en stroomschema's van de KNMP. Deze zijn te raadplegen via de Kennisbank;
- De apotheker dient gebruik te maken van een systeem dat de signalering en de vastlegging van de MFB's faciliteert;

- Van alle MFB's dient vastgelegd te zijn hoe vaak deze gesignaleerd is 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 moet op individueel patiënt-niveau transparant worden 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 moet in staat zijn 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, dient vastgelegd te zijn wie niet akkoord was met de interventie (arts, apotheker of patiënt);
- Vóór 1-1-2018 dient van elke individuele MFB minimaal 60% van de in 2017 gesignaleerde MFB's afgehandeld en vastgelegd te zijn;
- 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 dient een continu proces in de apotheek te zijn.

De definitieve set met MFB's voor 2017 wordt in overleg met veldpartijen vastgesteld. Deze set MFB's wordt uiterlijk in september via onze website [www.zilverenkruis.nl/zorgaanbieders](http://www.zilverenkruis.nl/zorgaanbieders) gecommuniceerd.

### Opslagen terhandstelling

U wordt beloofd voor uw kwalitatieve inzet met een opslag op het tarief voor de terhandstelling. De opslag is:

- Kwaliteitsprofiel KNMP : 0,5%
- Module OKA : 1,2%
- Module CQ-index Farmacie : 1,2%
- Module uitkomsten van zorg : 1,2%
- Module Zorgverlenerschap : 1,8%

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

Module  
OKA  
  
Opslag 1,2%

Module  
CQ-index  
Farmacie  
  
Opslag 1,2%

Module  
uitkomsten van zorg  
  
Opslag 1,2%

Module  
Zorgverlenerschap  
  
Opslag 1,8%

Kwaliteitsprofiel KNMP  
Kwaliteitsniveau 2  
  
Opslag 0,5%

IGZ/NAN  
Kwaliteitsniveau 1