



CZ-Waardemonitor
Openbare Apotheken 2018



Inhoudsopgave

	pagina		pagina
1	4	7	10
Voorwoord		Puntenverdeling per indicator	
2	5	8	11
Visie op kwaliteitsverbetering openbare farmacie		Voorwaarden voor maximale score in de Waardemonitor 2018	
3	6	8.1	
Kwaliteitsmodel openbare farmacie		PREM farmacie	
4	7	8.2	
Doelen in de openbare farmacie		HKZ-certificering	
5	8	9	12
Waardemeting, toetsbare inkoop van kwaliteit en doelmatigheid door middel van indicatoren		Bijlage I: MOG-, IVM- en MFB-indicatoren	
6	9	9.1	
Indeling van apotheken op basis van scores op indicatoren		Beschrijving Inhoud Indicatoren	
6.1		10	13
Snelle anticipatie op scores van Waardemonitor		Bijlage II: Berekening van gemiddelden	

1 Voorwoord

Van Kwaliteitsmonitor naar Waardemonitor

CZ Groep vindt het belangrijk dat apothekers feedback geven op essentiële processen. De Kwaliteitsmonitor Farmacie van CZ en de daarin genoemde indicatoren, waarmee openbare apotheken worden geïnclassificeerd, is hiervan een voorbeeld. Om de Kwaliteitsmonitor te verbeteren is CZ regelmatig in gesprek met vertegenwoordigers van collectieven van openbare apotheken en een panel van apothekers. Hier zijn oplossingen bedacht waarmee de apotheek zelf de uitkomsten van de indicatoren kan berekenen. Ook is er een mogelijkheid gevonden waarmee sneller kan worden geïnclassificeerd op tussentijdse scores op de indicatoren. Daarnaast is de periode waarover wordt berekend, dicht bij het beoordelingsmoment gebracht. Deze opties worden gefaciliteerd in deze uitgave maar zullen in de komende jaren nog moeten verbeteren. CZ Groep en apothekers delen de mening dat inkoop op waarde een pijler is van de onderlinge samenwerking. Om bovenstaande redenen vinden we het logisch om voortaan de naam Waardemonitor te gebruiken.



2 Visie op kwaliteitsverbetering openbare farmacie

CZ Groep zal de komende jaren actief processen stimuleren om duurzaam de best mogelijke kwaliteit van farmaceutische patiëntenzorg (FPZ), voor het laagst mogelijke prijsniveau voor haar klanten te realiseren waarbij meer nadruk zal liggen op de zorgtaken van apothekhoudenden. CZ koopt hiermee een zo groot mogelijke waarde in, waarbij de toegankelijkheid is gewaarborgd. Hierdoor is transparantie vereist op het gebied van farmacotherapeutische kwaliteit, klantervaring en doelmatigheid. Hieraan worden jaarlijks hogere eisen gesteld waardoor de kwaliteit en doelmatigheid van FPZ zullen verbeteren en de inkoop van waarde zal toenemen. Tevens zal dit de praktijkvariatie tussen apotheken aanzienlijk reduceren.



3 Kwaliteitsmodel openbare farmacie

CZ Groep hanteert een generiek en toetsbaar model om zorg in te kopen van een zo hoog mogelijke waarde. Dit is op de volgende aspecten gebaseerd:

- Het model gaat uit van een permanent optimalisatieproces waarin waarde beïnvloedende factoren worden geanalyseerd en de eisen daarvoor voortdurend worden aangescherpt. Onder waarde beïnvlo-

dende factoren wordt onder andere verstaan: geringe wachttijden, afleveren volgens NHG-standaarden, toepassen van generieke en therapeutische substitutie, stimulering van zelfregie, ingrijpen bij suboptimale therapie, begeleiding van patiënten, overleg met de voorschrijvende arts etc.

- De doelen die CZ Groep voor waarde beïnvloedende factoren heeft gesteld worden geoperationaliseerd in

toetsbaar inkoopbeleid van waarden, dat aantoonbaar wordt gemaakt met behulp van betekenisvolle en onderscheidende indicatoren (zie hoofdstuk 7).

- De beste zorg is de zorg die zoveel mogelijk waarde oplevert voor de patiënt. De waarde is het grootst bij een zo hoog mogelijke kwaliteit van zorg tegen zo laag mogelijke kosten. Dit wordt weergegeven in het onderstaande Kwaliteitskader van CZ.



4 Doelen in de openbare farmacie

Met de indicatoren van de Waardemonitor geeft CZ invulling aan de transparantie van de openbare farmacie. Hiermee worden farmaceutisch inhoudelijke kwaliteit, klantervaren kwaliteit en doelmatigheid inzichtelijk gemaakt. CZ stelt zich immers ten doel jaarlijks grotere waarde in te kopen. Om de transparantie te verbeteren worden door CZ aan zorgverleners per kwartaal gegevens ter beschikking gesteld waarmee de scores van de apotheek kunnen worden berekend. Hiermee kan de apotheek direct anticiperen op zijn aflevergedrag en onmiddellijk maatregelen treffen om de scores op de indicatoren te verbeteren (zie hoofdstuk zeven).

Over de meting van patiëntervaren kwaliteit met behulp van de PREM (Patient Reported Experience Measures) vragenlijst bestaat consensus. Van apotheken wordt verwacht dat zij jaarlijks de PREM-resultaten aan CZ ter beschikking stellen. Deze worden dan betrokken bij de scores van de apotheek op de Waardemonitor (Classificatie).

HKZ-certificering maakt hiervan eveneens onderdeel uit. CZ wil de verbetering van FPZ realiseren door het geven van inkoopprikkels. Daarom worden de resultaten van de Waardemonitor betrokken bij het inkoopbeleid. In dit proces blijft de apotheker verantwoordelijk voor het verbeteren van de FPZ.



5 Waardemeting, toetsbare inkoop van kwaliteit en doelmatigheid door middel van indicatoren

In samenwerking met de Universiteit van Maastricht heeft CZ Groep indicatoren ontwikkeld voor de Module Optimaal Geneesmiddelengebruik (MOG). Deze zijn geïntegreerd in de indicatoren van de Monitor Voorschrijfgedrag Huisartsen, die door het Instituut voor Verantwoord Medicijngebruik (IVM) wordt gepubliceerd. De indicatoren bestaan deels uit kwaliteitsindicatoren en geven weer op welke wijze het voorschrift zich verhoudt tot de NHG-standaarden. Het andere deel van de indicatoren zijn doelmatigheidsindicatoren, die voor het merendeel ook voor de beoordeling van huisartsen worden gebruikt. Met deze synchronisatie van beoordeling met behulp van indicatoren beoogt CZ Groep de samenwerking en afstemming tussen de apothekers en (huis)artsen te stimuleren. Tevens zijn Medisch Farmaceutische Beslisregels (MFB's) in deze monitor als indicator opgenomen. Totaal worden er zeven MOG-, IVM- en MFB-indicatoren (zie hoofdstuk 7) gebruikt die een objectief beeld geven van de kwaliteit en doelmatigheid van apotheken.

Uit de resultaten van de CQ-Index 2016 is gebleken dat begeleiding bij eerste uitgifte en respectering van privacy nog veel uitdagingen biedt voor apotheken. Regionale Zorgbelangorganisaties stellen zich ten doel dat begeleidingsgesprekken en respectering van de privacy in de

openbare farmacie substantieel zullen verbeteren. CZ Groep heeft er daarom voor gekozen om deze zeer belangrijke aspecten van FPZ in deze Waardemonitor op te nemen. Het PREM-onderzoek schetst een goed beeld van klantervaren kwaliteit maar ook van geleverde FPZ. Met behulp van de resultaten van de PREM worden het bevorderen van correct medicijngebruik, de communicatie over ervaringen met geneesmiddelen en respectering van privacy wetenschappelijk geobjectiveerd.

Voor de classificatie 2018 wordt door CZ Groep het ter beschikking stellen van de resultaten van het PREM-onderzoek als exclusiefactor aangemerkt. Hiermee bedoelen we dat een apotheek die geen (of niet tijdig) PREM-resultaten aanbiedt, altijd de laagste score van de classificatie 2018 ontvangt. Andere klantervaringsonderzoeken kunnen de PREM hiervoor niet vervangen om de volgende redenen:

- PREM is een mondiaal geaccepteerde onderzoeksmethodiek.
- PREM wordt uitgevoerd met een gevalideerde vragenlijst.
- Met de resultaten van PREM-onderzoek wordt een landelijke benchmark uitgevoerd, waarbij de apotheek per vraag wordt vergeleken met het landelijk gemiddelde.

- De resultaten van PREM-onderzoek zijn openbaar. De PREM-vragenlijst zal eind 2017 als meetinstrument ter beoordeling worden voorgelegd aan Zorginstituut Nederland.

Indien een apotheek HKZ-gecertificeerd is, laat dit zien dat deze aan diverse eisen van de NAN voldoet. Daarom is HKZ-certificering als een indicator opgenomen in deze Waardemonitor.

Al deze indicatoren schetsen een helder totaalbeeld van de waarde van geleverde zorg, dat aansluit bij het kwaliteitskader van CZ en geven tevens de mogelijkheid om de toename van waarde te monitoren.

6 Indeling van apotheken op basis van scores op indicatoren

CZ heeft uit het grote aantal van voornoemde gegevens dertien indicatoren geselecteerd op basis waarvan apotheken worden ingedeeld in drie groepen A, B of C. Een A-apotheek scoort boven CZ-gemiddeld, een B-apotheek scoort CZ-gemiddeld en C-apotheek scoort onder CZ-gemiddeld. In de tabel van hoofdstuk zeven, treft u de indicatoren aan die in augustus 2018 worden gebruikt voor de classificatie van de Nederlandse apotheken. Indien een MOG-, IVM- of MFB-indicator niet kan worden berekend omdat de aantallen te laag zijn, wordt de apotheek alleen ingedeeld op basis van de andere indicatoren. Als een apotheek de gegevens van PREM-onderzoek niet (tijdig) beschikbaar heeft gesteld wordt de apotheek automatisch beoordeeld als C-apotheek. Alleen wanneer een apotheek tijdig op CZ-Zorgvinden heeft aangegeven HKZ-gecertificeerd te zijn, worden hieraan twee punten toegekend als dit na verificatie juist blijkt te zijn.

6.1 Snelle anticipatie op scores van Waardemonitor

Tijdens overleggen van CZ Groep met collectieven die openbare apotheken vertegenwoordigen en een panel van apothekers is besproken hoe op snelle wijze geanticipeerd kan worden op tussentijdse scores op de indicatoren. CZ Groep zal hiervoor per kwartaal per indicator

diverse gegevens ter beschikking stellen via de CZ Nieuwsbrief en de CZ Zorgaanbiederssite. Acht weken na afloop van het kwartaal worden deze gegevens gecommuniceerd. De, in hoofdstuk zeven, vermelde indicatoren kunnen worden ingebouwd in de apotheekinformatiesystemen zodat de apotheekscore tussentijds kan worden berekend met behulp van onze gepubliceerde data en de eigen declaratiegegevens.

De volgende informatie zal CZ ter beschikking stellen:

- Percentage van het CZ-gemiddelde per indicator.
- De CZ-standaarddeviatie per indicator.
- CZ-bovennorm per indicator en
- CZ-ondernorm per indicator.

De formule waarmee de scores op indicatoren worden berekend treft u aan in bijlage II.

In augustus 2018 ontvangt iedere apotheek de classificatie 2018 die wordt betrokken bij de honorering in 2019. De MOG-, IVM- en MFB-indicatoren worden dan berekend aan de hand van de declaraties over de periode 1 april 2017 tot en met 31 maart 2018. Apothekers ontvangen dan persoonlijk per indicator de onderstaande gegevens:

- Percentage per indicator van uw apotheek.

- Het aantal behaalde punten van uw apotheek. Natuurlijk wordt dan ook de over all-classificatie van de apotheek gecommuniceerd.

7 Puntenverdeling per indicator

MOG-, IVM- en MFB-Indicatoren	Punten (voor boven CZ-gemiddeld)	Punten (voor CZ-gemiddeld)	Punten (voor onder CZ-gemiddeld)
1 Doelmatige cholesterolverlagers	2	1	0
2 Doelmatigheid algemeen	8	4	0
3 Voorkeursmiddelen PPI	2	1	0
4 Aandeel eerste keus antibiotica	2	1	0
5 Tweede generatie anticonceptiva	2	1	0
6 Voorkeursmiddelen dihydropyridinen (terugdringen van barnidipine)	2	1	0

HKZ-certificering	Gecertificeerd	Niet gecertificeerd
7 HKZcertificering	2	0

PREM	Drie sterren = 2 punten	Twee sterren = 1 punt	Één ster = 0 punten
8 Aanbevelingsvraag	2	1	0
9 Gevraagd naar begeleiding bij medicijngebruik	2	1	0
10 Gevraagd naar de werking van de medicijnen	2	1	0
11 Gevraagd naar bijwerkingen van medicijnen	2	1	0
12 Gevraagd naar het meedenken over medicijngebruik	2	1	0
13 Gevraagd naar privacyrespectering	2	1	0

Tabel: *Toegekende punten per indicator*

Classificatie apotheken

Apotheken die totaal 23 tot en met 32 punten scoren worden ingedeeld in groep A

Apotheken die totaal 12 tot en met 22 punten scoren worden ingedeeld in groep B

Apotheken die totaal 0 tot en met 11 punten scoren worden ingedeeld in groep C

Apotheken die niet hebben deelgenomen aan de landelijke benchmark van het PREM-onderzoek 2018 worden automatisch ingedeeld in de C-groep.

8 Voorwaarden voor maximale score in de Waardemonitor 2018

In augustus 2018 zal per apotheek de classificatie worden berekend. De benodigde gegevens voor de scores op PREM en HKZ worden door de apotheken aangeleverd aan CZ.

8.1 PREM farmacie

Voor het behalen van de score op PREM dient de apotheek een PREM-onderzoek te laten uitvoeren door een minimaal b(CIIO)-geaccrediteerd of ISO 9001- of ISO 20252-gecertificeerd verzamelbureau. De periode voor het verrichten van het onderzoek is door zorgverzekeraars geüniformeerd van 1 januari 2018 tot half mei 2018. U kunt tevens gebruik maken van de continue meting. De ingevulde vragenlijsten dienen door de apotheek, via de onderzoeksbureaus, voor 15 mei 2018 ter beschikking te worden gesteld voor analyse in de TTP benchmark PREM Farmacie 2018. Dit geldt ook voor apotheken die gebruik maken van continue meting. De verzamelbureaus kennen het A+ geaccrediteerde bureau dat de benchmark uitvoert. Het minimale aantal ingevulde vragenlijsten voor een PREM-onderzoek bedraagt 70, in een verhouding van 35 eerste uitgiften en 35 vervolgitgiften.

8.2 HKZ-certificering

Voor het behalen van de maximale score voor HKZ-certificering dient de apotheek voor 15 juni 2018 aan te geven dat de apotheek HKZ-gecertificeerd is. U kunt dit alleen doen door, met behulp van uw Vecozo-certificaat, via internet contact te zoeken met het CZ-Portaal Zorgaanbod (<https://mijnzorgaanbod.cz.nl>) en daar onder "Overzicht" de vragenlijst (type Etalagegegevens) volledig in te vullen, inclusief de vragen over HKZ.



9 Bijlage I: MOG-, IVM- en MFB-indicatoren

Hierna treft u de berekening aan van de MOG- IVM- en MFB-indicatoren. De geneesmiddelen worden op ATC-niveau weergegeven; daar waar de ATC-code niet op 7 posities wordt ingevuld, staan in de laatste posities sterretjes. De indicator geeft het totaal van nieuwe en bestaande patiënten weer. De score van de apotheek wordt weergegeven in drie groepen. CZ-gemiddeld en hoger of lager dan CZ-gemiddeld.

9.1 Beschrijving Inhoud Indicatoren

Beschrijving indicatoren	Inhoud indicatoren
1. Doelmatige cholesterolverlagers	Teller: Aantal DDD's generiek simvastatine en atorvastatine (C10AA01 en C10AA05) Noemer: Alle DDD's cholesterolverlagers (C10AA, C10BA02, C10AX09, C10BA05, C10AX13, C10AX14) en PCSK9-remmer(s).
2. Doelmatigheid algemeen*	Teller: Alle DDD's van een geneesmiddel met inkoopkanaal 2 of 4**. Noemer: Alle DDD's van middelen met inkoopkanaal 1,2,3, 4 of 6. * PPI's, cholesterolverlagers en Magistrale bereidingen zonder Z-Indexnummer worden uitgesloten ** Waar mogelijk wordt gecorrigeerd voor nieuwe generieken (branded generics) die in inkoopkanaal 1 of 3 zijn opgenomen.
3. Voorkeursmiddelen PPI	Teller: Aantal DDD's met generieke omeprazol en pantoprazol (A02BC01 en A02BC02). Noemer: Alle DDD's protonpompremmers (A02BC).
4. Aandeel eerstekeus antibiotica ***	Teller: Alle DDD's antibiotica (J01****) minus Reserve en tweedekeus antibiotica: Fluorchinolonen (J01MA****, J01MB****), cefalosporines (J01DB****, J01DC****, J01DD****) en amoxicilline+clavulaanzuur (J01CR02). Noemer: Alle DDD's antibiotica (J01****) *** Voorschriften waarbij maximaal 20 dagen daarvoor, een ander antibioticum (J01) is afgeleverd, worden uitgesloten
5. Tweede generatie hormonale anticonceptiva	Teller: Aantal DDD's van G03AA05, G03AA07 Noemer: Alle DDD's van G03AA09, G03AA10, G03AA12, G03AA13, G03AA14, G03AB08, G03AA05, G03AA07, G03AB03, G03HB01
6. Voorkeursmiddelen dihydropyridinen (terugdringen van barnidipine)	Teller: Aantal DDD's C08CA05, C08CA01, C08CA03, C08CA08, C08CA06, C08CA02, C08CA04, C08CA09, C08CA13, C08CA16 Noemer: Alle DDD's C08CA

**** De geneesmiddelen worden op ATC-niveau weergegeven; daar waar de ATC-code niet op 7 posities wordt ingevuld, staan in de laatste posities sterretjes.

10 Bijlage II: Berekening van gemiddelden

De prescriptie-indicatoren (MOG-, IVM- en MFB-indicatoren) van deze waardemonitor worden berekend voor apotheken die op alle onderwerpen voldoende volume hebben om tot een statistisch verantwoord onderling vergelijk te komen. De prescriptie-indicator (PI) is het quotiënt van Teller en Noemer. Het rekenkundig gemiddelde wordt per PI berekend. Vervolgens wordt per indicator de standaarddeviatie (SD) over de verschillen opzichte van het gemiddelde berekend. Een apotheek scoort gemiddeld indien zijn rekenkundig gemiddelde valt binnen de range van, het rekenkundig gemiddelde plus of min een halve SD van de verschillen. Dit noemen we de bovennorm en de ondernorm van het gemiddelde.

Om toeval uit te sluiten houdt CZ Groep daarnaast per apotheek rekening met de omvang van de aantallen van de indicator. Hiervoor rekent CZ Groep met een Betrouwbaarheidsinterval (BI) per indicator van 95% rondom de bovennorm en de ondernorm. De SD per prescriptie-indicator wordt, voor iedere apotheek, berekend in relatie tot de boven- en ondernorm op basis van een BI van 95% met de volgende formule:

Betrouwbaarheidsinterval rondom de bovennorm

$SD1 = \sqrt{P1 \times (1-P1)}$ gedeeld door N

N = aantal (DDD's of patiënten) per indicator voor betreffende apotheek

P1 = bovennorm

Betrouwbaarheidsinterval rondom de ondernorm

$SD2 = \sqrt{P2 \times (1-P2)}$ gedeeld door N

N = aantal (DDD's of patiënten) per indicator voor betreffende apotheek

P2 = ondernorm

CZ-bovennorm per indicator = CZ gemiddelde + 0,5 x CZ standaarddeviatie

CZ-ondernorm per indicator = CZ gemiddelde - 0,5 x CZ-standaarddeviatie

Betrouwbaarheidsinterval rondom boven- en ondernorm per apotheek:

- CZ bovennorm +/- 1,96 x SD1 apotheek
- CZ ondernorm +/- 1,96 x SD2 apotheek

Bij geringe aantallen (DDD's of patiënten) kan het voorkomen dat de range van het statistisch gemiddelde zo breed is dat het rekenkundig gemiddelde van de indicator altijd binnen deze range valt. De apotheek scoort voor de betreffende PI dan gemiddeld voor de A-, B-, C-classificatie terwijl het rekenkundig gemiddelde van de indicator onder of boven het rekenkundig CZ-gemiddelde kan liggen.



Alles voor betere zorg