



**Jaarverslag mei 2015 – mei 2016**

**Opgesteld door SNPG**

**Utrecht, juni 2016**

<b>Inhoudsopgave</b>	Blz.
<b>Inleiding</b>	3
<b>SNPG</b>	4
Historie NPG	4
Doel NPG	4
SNPG	4
Begroting	5
<b>De zorgprofessional</b>	6
Tijdlijn activiteiten zorgprofessionals	6
Vaccinatiegraad in huisartspraktijken volgens LINH	6
Gegevens huisartsen uit de webapplicatie	7
Gegevens zorgorganisaties uit de webapplicatie	7
Verhouding aantal huisartsen en zorgorganisaties	8
Verhouding bestelling huisartsen en zorgorganisaties	8
Leveringskosten vaccins	9
Verschillen aantal geleverde vaccins DVP t.o.v. verantwoorde vaccins door SNPG	10
<b>Activiteiten SNPG 2015</b>	11
Webapplicatie	11
E-learning module	12
Grieplijn (0900 nummer)	12
Drukwerk	13
Website	14
Communicatie	15
Kwaliteitsverbetering primair proces	16
Kwaliteitsverbetering secundaire proces	17
<b>Bijlage 1</b>	
Informatie over bezoek website SNPG	

## **Inleiding**

In dit jaarverslag van de Stichting Nationaal Programma Grieppreventie wordt een overzicht gegeven van de organisatie van het Nationaal Programma Grieppreventie en de uitgevoerde activiteiten voor het seizoen 2015-2016.

Hiermee wordt verantwoording afgelegd over de activiteiten die ondernomen zijn met de subsidie die hiervoor is verkregen. Voor de verantwoording van de kosten wordt u verwezen naar de Jaarrekening 2015-2016.

Dit verslag is geïnitieerd door het bestuur van SNPG.

## **SNPG**

### **Historie NPG**

Al lange tijd bestaat in Nederland gericht beleid voor het aanbieden en toedienen van influenzavaccinaties aan personen die een verhoogd risico lopen op complicaties bij influenza. Vanaf 1997 kreeg dit beleid zijn vorm in het Nationaal Programma Grieppreventie (NPG) dat door de overheid gefinancierd wordt. De Gezondheidsraad doet aanbevelingen aan het ministerie van VWS welke doelgroepen in aanmerking komen voor een gratis influenzavaccinatie. De minister van VWS stelt met dit advies van de Gezondheidsraad, de doelgroepen van het NPG vast. De regie van het NPG ligt sinds 1 januari 2006 bij het RIVM, afdeling Centrum voor Bevolkingsonderzoek. De uitvoering van het programma wordt sinds 1997 gecoördineerd door de Stichting Nationaal Programma Grieppreventie.

Door introductie van een programmatische aanpak is de vaccinatiegraad van risicogroepen gestegen van 42% in 1995 naar rond de 52,8% in 2014. De laatste jaren is echter een daling te zien van de vaccinatiegraad.

### **Doel NPG**

Doel van het Nationaal Programma Grieppreventie (NPG) is om kwetsbare groepen (60-plussers en mensen met een risico-indicatie zoals longziekten, hart- of nieraandoeningen en diabetes mellitus) te beschermen tegen (de gevolgen van) influenza. Het programma biedt mensen met een verhoogd risico op complicaties bij influenza een gratis influenzavaccinatie aan. Jaarlijks worden ongeveer 3,5 miljoen mensen gevaccineerd. Het programma is, ondanks de dalende vaccinatiegraad, nog altijd succesvol.

Het doel van het NPG is niet uitsluitend om de vaccinatiegraad zo hoog mogelijk te houden. Het standpunt van VWS bij de bevolkingsonderzoeken (waaronder het NPG) is dat de burger een goed afgewogen keuze kan maken om wel of niet deel te nemen, nadat hij/zij goed geïnformeerd is: de geïnformeerde keuze.

## **SNPG**

Stichting Nationaal Programma Grieppreventie (SNPG) coördineert de uitvoering van het NPG sinds 1997. De SNPG contracteert deskundige professionals (vooral huisartsen) om de vaccinaties in het kader van het NPG uit te voeren. VWS is verantwoordelijk voor de jaarlijkse bestelling van het aantal vaccins. Het RIVM-DVP (Dienst Vaccinatievoorziening en Preventieprogramma's) afdeling griep verzorgt de inkoop, de opslag van de vaccins, en zorgt voor de distributie aan de huisartsen en zorgorganisaties. Daarnaast hebben zij een rol in de kwaliteitscontrole van de vaccins. SNPG faciliteert professionals bij de selectie,

vaccinatie, voorlichting en nazorg - en de hiermee verbonden dossiervorming - en bij de vaccinbestelling en vaccinatie-declaratie of -opgave. SNPG kent de uitvoeringspraktijk, de behoefte van de professional, de relevante professionele standaarden en richtlijnen en verbindt die met elkaar.

### Bestuur SNPG

SNPG is een stichting die wordt bestuurd door onderstaande bestuursleden:

- De heer S.A.J.J. Rikken, voorzitter, benoemd in oktober 2013
- Mevrouw A.C. Littoij, huisarts, algemeen bestuurslid, benoemd in oktober 2013.
- De heer H.P.M. Suijkerbuijk, huisarts, benoemd op 1 januari 2016.

Met ingang van 1 januari 2012 is de Stichting werkgever van het personeel dat in dienst is bij de SNPG.

### Personeel SNPG

De organisatie en coördinerende taak van de SNPG binnen het NPG werd het afgelopen jaar uitgevoerd onder leiding van een coördinator (1 fte). Zij werd ondersteund door een projectondersteuner (0,83 fte) en een ondersteuner automatisering en serviceverlener (1 fte). In dit campagnejaar hebben zich geen personele mutaties voorgedaan.

### **Begroting**

Het boekjaar van de SNPG loopt van 1 mei tot en met 30 april het daar op volgende jaar. Sinds 2006 vindt de financiering plaats uit de Rijksbegroting middels de Subsidieregeling Publieke Gezondheid.

In 2015 heeft SNPG een aanvraag tot verlening van subsidie ingediend met een totaalbedrag van € 37.273.483,-, waarvan € 493.000,- begrote organisatiekosten. De overige kosten zijn de kosten voor de vergoeding die artsen ontvangen voor het toedienen van vaccins. In dit jaarverslag wordt alleen verantwoording afgelegd over de organisatiekosten van de SNPG. De werkelijke organisatiekosten zijn lager dan begroot, namelijk € 441.954.

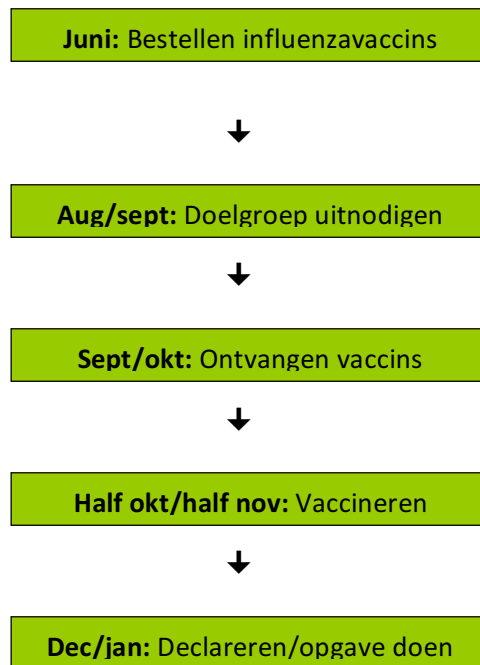
Belangrijkste redenen hiervoor zijn:

- Kosten van het verzendhuis zijn lager uitgevallen ten opzichte van het voorgaande jaar. Dit is het resultaat van een in gang gezet offertetraject verzendhuis in 2015. Vanwege een scherp geprijsde offerte zijn de kosten aanzienlijk verlaagd ten opzichte van het voorgaande jaar.
- Bijna geen gebruik gemaakt van extern personeel.
- Lagere bestuurskosten

## De zorgprofessional

### Tijdelijk activiteiten zorgprofessionals

De influenzavaccinatiecampagne kent ieder jaar de in het schema weergegeven activiteiten voor de zorgprofessionals. De activiteiten van de SNPG lopen hieraan parallel. Daarnaast heeft de SNPG nog een jaarlijkse cyclus van aanvragen van de subsidie (uiterlijk 1 april) en het aanvragen van subsidievaststelling (uiterlijk 1 september).



### Vaccinatiegraad in huisartspraktijken volgens NIVEL

De monitoring ten behoeve van de griepcampagne 2015-2016 wordt in opdracht van het RIVM, het Centrum voor Bevolkingsonderzoek uitgevoerd door het NIVEL. Deze monitor wordt alleen voor huisartspraktijken uitgevoerd en niet voor zorgorganisaties (die ook deelnemen aan het NPG). Op dit moment zijn de resultaten van de monitor 2015-2016 nog niet gepubliceerd. Dit zal naar verwachting in september gebeuren.

De gegevens over de vaccinatiegraad zijn ontleend aan deze monitor en kunnen derhalve niet mee worden genomen in dit jaarverslag.

## Gegevens huisartsen uit de webapplicatie

Uit de webapplicatie zijn gegevens beschikbaar over het aantal vaccins dat is besteld, het aantal vaccins dat is gedeclareerd (dit is een benadering voor het aantal vaccins dat is toegediend), de feitelijke spillage en de bovenmatige spillage. Ook het aantal bestelde folders is bekend, zie tabel 1.

	<b>Aantal bestelde vaccins</b>	<b>Aantal gedeclareerde vaccins</b>	<b>Feitelijke spillage</b>	<b>Bovenmatige spillage</b>	<b>Aantal folders besteld</b>
2010-2011	3.908.471	3.692.273	216.198	93.449	3.032.200
2011-2012	3.819.610	3.523.672	295.938	151.824	2.981.600
2012-2013	3.622.980	3.387.291	235.689	103.109	2.752.200
2013-2014	3.491.370	3.331.193	160.120	52.022	2.757.300
2014-2015	3.428.360	3.242.965	185.395	61.681	2.613.400
2015-2016	3.320.050	3.115.542	204.472	83.176	2.848.100

Tabel 1. Gegevens van huisartsen uit de webapplicatie

In 2015/2016 zijn er 108.310 vaccins minder besteld dan het jaar ervoor en zijn er 127.423 vaccins minder gedeclareerd dan het jaar ervoor.

Er is deze campagne meer feitelijke en meer bovenmatige spillage geweest dan in 2014/2015. Het verschil in meer bovenmatige spillage met vorig jaar is 21.529 vaccins. Een verklaring van deze verhoging van bovenmatige spillagecijfer t.o.v. het voorgaande jaar, is mogelijk dat er in deze griepcampagne veel praktijkovernames waren. Wellicht heeft dit invloed gehad op het bestelgedrag.

## Gegevens zorgorganisaties uit de webapplicatie

Ook voor wat betreft de zorgorganisaties zijn er gegevens beschikbaar over het aantal vaccins dat is besteld, het aantal vaccins waarvan men opgave heeft gedaan, de feitelijke spillage en de bovenmatige spillage<sup>1</sup>, alsmede het aantal folders dat is besteld, zie tabel 2.

<sup>1</sup> Feitelijke spillage: aantal bestelde vaccins minus aantal opgegeven vaccins.

Bovenmatige spillage: aantal bestelde vaccins minus aantal opgegeven vaccins waarvan een percentage is afgetrokken voor spillage. Deze percentages worden toegelicht op de website van de SNPG.

	Aantal bestelde vaccins	Aantal opgegeven vaccins	Feitelijke spillage	Bovenmatige spillage	Aantal folders besteld
2010-2011	117.840	105.255	12.585	4.594	84.000
2011-2012	115.650	104.800	10.850	3.496	76.700
2012-2013	116.280	104.648	11.632	3.569	71.500
2013-2014	114.750	104.406	7.353	2.992	61.300
2014-2015	113.800	102.907	10.893	2.441	71.000
2015-2016	113.280	102.337	11.903	3.310	72.900

Tabel 2. Gegevens zorgorganisaties uit de webapplicatie

In 2015/2016 zijn er 520 vaccins minder besteld en is van 570 vaccins minder opgave gedaan. Er zijn 1900 meer folders besteld.

Er is in deze campagne meer feitelijke en bovenmatige spillage geweest bij de zorgorganisaties dan in 2014/2015. Ook dit jaar werd het bovenmatig spillage in rekening gebracht en is er een factuur gestuurd naar de betreffende zorgorganisaties. Alle zorgorganisaties die niet binnen de termijn betaalden, zijn telefonisch herinnerd. Dit heeft er uiteindelijk in geresulteerd dat alle facturen voldaan zijn.

### **Verhouding aantal huisartsen en zorgorganisaties**

Om een indruk te krijgen van het aantal zorginstellingen ten opzichte van het aantal huisartsen dat bestelt, worden hieronder in een tabel de aantallen en percentages aangegeven. Hieruit kan worden geconcludeerd, dat zowel wat betreft het aantal bestellers als wat betreft het aantal bestelde vaccins, de zorgorganisaties een kleine groep vormt ten opzichte van de huisartsen.



## Verhouding bestelling huisartsen en zorgorganisaties

	<b>Aantal bestellers dat bestelling heeft geplaatst</b>	<b>Percentage van totaal aantal bestellers (Ha+ZO)</b>	<b>Aantal vaccins dat in totaal is besteld</b>	<b>Percentage vaccins van het totaal aantal bestelde vaccins</b>
<b>Huisartsen</b>	4.783	90,76%	3.320.050	96,70%
<b>Zorgorganisaties</b>	487	9,24%	113.280	3,30%
<b>Totaal bestellers</b>	5.270	100%	3.433.330	100%

Ha= huisarts, ZO= zorgorganisatie

Er hebben in 2015 26 huisartspraktijken minder en 2 zorgorganisaties minder besteld dan in 2014.

## Leveringskosten vaccins

Met het RIVM is afgesproken, dat de extra leveringskosten per campagnejaar in het vervolg in het jaarverslag van SNPG opgenomen worden. Hieronder 2 tabellen, waarin respectievelijk de kosten van de diverse leveringen en de aantallen zijn weergegeven.

	<b>Kosten derde of meer leveringen</b>	<b>Kosten spoedleveringen</b>	<b>Kosten korte termijn wijzigingen</b>	<b>Totaal leveringskosten</b>
2010-2011	€ 7.540,=	€ 3.000,=	€ 306,=	<b>€ 10.846,=</b>
2011-2012	€ 1.940,=	€ 1.300,=	€ 247,50=	<b>€ 3.487,50</b>
2012-2013	€ 4.320,=	€ 3.400,=	€ 15,=	<b>€ 7.735,=</b>
2013-2014	€ 2.850=	€ 2.700,=	€ 1.600=	<b>€ 7.150,=</b>
2014-2015	€ 3.840,=	€ 1.350,=	€ 920,=	<b>€ 6.110,=</b>
2015-2016	€ 4.320,=	€ 2.700,=	€ 1.280,=	<b>€ 8.300,=</b>

	<b>Aantal derde of meer leveringen</b>	<b>Aantal spoedleveringen</b>	<b>Aantal korte termijn wijzigingen</b>	<b>Totaal aantal extra leveringen</b>
2010-2011	377	30	12	<b>419</b>
2011-2012	97	13	9	<b>119</b>
2012-2013	144	34	1	<b>179</b>
2013-2014	95	18	40	<b>153</b>
2014-2015	128	9	23	<b>160</b>
2015-2016	144	18	32	<b>194</b>

Ten opzichte van 2014 is het totaal aan leveringskosten in 2015 gestegen met € 2.190,=.

Voor 2015 geldt, dat het aantal spoedleveringen met 9 stuks is toegenomen t.o.v. 2014 het voorgaande jaar.

De kosten van de derde of meer leveringen en de spoedleveringen zijn voor 2015 opmerkelijk hoger dan van het jaar daarvoor.

### **Verschil aantal geleverde vaccins DVP t.o.v. verantwoorde vaccins door SNPG**

Gelet op de verdeling van de vaccins, geleverd vanuit het RIVM-DVP en verantwoord door SNPG in de jaarrekening valt op dat er een verschil bestaat van 3460 vaccins. Dit verschil laat zich verklaren door het volgende.

Op 15 oktober 2015 is door Movianto, in opdracht van RIVM-DVP en op verzoek van SNPG een tweede levering van 3400 vaccins geleverd aan een praktijk. Dit nadat de praktijk meldde dat de bestelling niet geleverd was. SNPG is, samen met het RIVM-DVP en de QP van het RIVM in gesprek met de praktijk om te achterhalen wat er precies is gebeurd en hoe een dergelijke situatie in de toekomst kan worden voorkomen.

Het aantal door het RIVM-DVP opgegeven geleverde vaccins bevat tweemaal de levering van 3400 vaccins, welke slechts eenmalig voorkomt in de webapplicatie van SNPG.

Het overgebleven aantal van 60 geleverde vaccins laat zich verklaren door 20 vaccins die naar SNPG zijn gestuurd ten behoeve van fotomateriaal. De overige 40 vaccins zijn niet direct te verklaren, maar zijn naar verwachting ook het gevolg van dubbele leveringen daar waar wat mis is gegaan bij de eerste levering.

### **Activiteiten SNPG 2015-2016**

## **Webapplicatie**

2015 is het zesde jaar dat de webapplicatie in gebruik is voor de bestellingen van influenzavaccinaties en drukwerk voor de seizoensgriep.

De webapplicatie waar de bestellingen via een beveiligd account kunnen worden besteld is via de website van SNPG toegankelijk.

### *Evaluatie*

Het werken met de webapplicatie is goed verlopen. Tevens is het aantal foutieve e-mailadressen sterk afgenomen.

De webapplicatie zal per 1 mei 2016 een nieuw uiterlijk hebben waarmee meer eenheid wordt gegenereerd in met de huidige website. Bovendien kunnen bepaalde functionaliteiten met deze vernieuwing ook direct verbeterd worden met betrekking tot gebruiksvriendelijkheid en effectiviteit.

In de webapplicatie zijn op basis van ervaringen in het voorgaande seizoen en op (eventuele) toekomstige situaties de volgende wijzigingen aangebracht:

- Voor wat betreft het interne proces heeft het Admin-account de mogelijkheid om een bestelling die reeds op afgeleverd staan te kunnen wijzigen, zodat Pojo-ICT niet meer ingeschakeld hoeft te worden indien een wijziging noodzakelijk is. Hiermee worden servicekosten bespaard.
- Voor wat betreft het externe proces kunnen het Admin-account en DVP-accounts bestellingen tot op de dag van levering aanpassen.

### *Wijzigingen reeds uitgevoerd ten behoeve van het campagnejaar 2016/2017:*

- De nieuwe 'look and feel' voor de webapplicatie wordt in de eerste helft van 2016 gerealiseerd, zodat gestart kan worden in de nieuwe omgeving per 1 mei 2016.

## **E-learning module**

De e-learning is in samenwerking met het NHG, de NVDA en het RIVM ontwikkeld en valt onder het beheer van de SNPG. De e-learning is in 2013 ontwikkeld voor eenieder die de griepcampagne in de praktijk uitvoert, zowel binnen de huisartsenpraktijk als in de zorgorganisatie.

In de module wordt aandacht besteed aan alle stappen die moeten worden doorlopen om de griepcampagne succesvol uit te voeren. De onderwerpen 'communicatie' en 'gekoeld bewaren van de vaccins' worden apart belicht. Accreditatie voor de e-learning is toegekend door KABIZ, de KNMG en de Nederlandse Vereniging van Praktijkondersteuners. Er wordt één accreditatiepunt toegekend.

Er wordt gewerkt aan een opfriscursus binnen de e-learning, waarin tevens aandacht zal worden besteed aan nieuwe onderwerpen (zoals de invoering van het verplicht stellen van gebruik van veiligheidsnaalden), zodat zorgprofessionals die reeds de e-learning hebben doorlopen hun kennis up-to-date kunnen houden. Deze opfrismodule zal naar verwachting in september 2016 worden voltooid.

Accreditatie voor KABIZ, KNMG en NVvPO is inmiddels opnieuw toegekend.

### **Grieplijn (0900-nummer)**

Het 0900-nummer is een maand voorafgaande aan de eerste besteldatum opengegaan tot aan een maand na de declaratieperiode. In deze periode is het nummer op werkdagen bereikbaar van 9.00-12.00 uur en van 12.45-17.00 uur. Eén of twee medewerkers bemannen de telefoon. De maand maart was de SNPG alleen per mail bereikbaar.

Dit jaar is overgestapt naar het softwarepakket X-Lite van MottoVoip. Deze overstap heeft geleid tot een behoorlijke kostenbesparing. Nadeel is dat binnen X-Lite geen mogelijkheid bestaat om gesprekken te registreren. Dit nadeel weegt echter niet op tegen de besparing van kosten.

Gedurende de afgelopen campagne zijn in totaal 3.605 telefoongesprekken geregistreerd. Dit is beduidend meer dan in 2015 werd geregistreerd (2038) maar heeft waarschijnlijk te maken met de overgang naar de nieuw software, aangezien gevoelsmatig het niet veel drukker is geweest. Er is handmatig geregistreerd wat de onderwerpen van gesprekken waren. Afgelopen jaar werden de meeste vragen gesteld over het inloggen in de bestelapplicatie en geblokkeerde accounts na te veel pogingen. Ook werd geïnformeerd naar gewijzigde correspondentiegegevens, besteldata, het doen van nabestellingen van folders en vaccins en doorgevoerde declaraties.

Het doel van het 0900-nummer is om één landelijk aanspreekpunt te hebben voor zorgprofessionals.

#### *Evaluatie*

Het 0900-nummer maakt goede en snelle communicatie met de zorgprofessionals mogelijk. Niet alleen worden vragen van de zorgprofessionals snel beantwoord, maar ook nemen medewerkers zelf actief contact op met de professionals indien daar aanleiding toe is (bijvoorbeeld indien nog geen bestelling/declaratie/opgave is ontvangen). Hierdoor kan het betreffende proces versneld worden afgehandeld.

Het gebruik van de nieuwe software X-Lite is goed en naar tevredenheid verlopen. Er waren beduidend minder storingen gedurende de campagne en SNPG was op dezelfde manier bereikbaar voor de zorgprofessionals als voorheen binnen de applicatie van Teleknowledge.

De software van X-Lite maakt het mogelijk dat SNPG zelf instellingen op de lijn

kan aanpassen, waardoor minder werkzaamheden extern uitbesteed hoeven te worden, waarmee naast de software kosten tevens servicekosten worden bespaard.

Het zelf bijhouden van de registratie van gesprekken door medewerkers is ook naar tevredenheid verlopen.

## **Drukwerk**

De folder, poster en uitnodigingskaart worden ieder jaar herzien in samenwerking met het NHG en RIVM-CvB. De folders en posters worden in opdracht van het RIVM gedrukt. De uitnodigingskaarten worden in opdracht van de SNPG gedrukt.

De SNPG contracteert een derde partij voor de distributie van de folders, posters en uitnodigingskaarten naar de bestellers. Ook dit jaar, is dezelfde derde partij gecontracteerd om de distributie van posters naar de bestellers te verzorgen. Het drukwerk is over het algemeen conform de afspraken, tijdig en binnen enkele dagen gedistribueerd. Nabestellingen werden per week afgehandeld. In 2015 zijn net als afgelopen jaar de posters ten behoeve van de organisaties die niet bekend zijn met de SNPG verzonden in een RIVM-envelop.

Dit campagnejaar was er een tekort aan gedrukte folders, omdat een landelijk verzendhuis er voor had gekozen om in tegenstelling tot eerdere jaren de informatie van de folder niet op de door hen opgestelde uitnodigingsbrief zelf af te drukken, maar om de daadwerkelijke folder mee te sturen met de uitnodigingsbrief. Een positieve ontwikkeling, echter door deze eenzijdige beslissing van het verzendhuis is er bij het bepalen van het aantal te drukken folders geen rekening gehouden met deze aantallen. Hierdoor moesten er gedurende de campagne extra folders worden gedrukt om te kunnen voldoen aan de leveringen.

Het betreffende verzendhuis zal ook komend jaar op dezelfde wijze de folder meesturen met de uitnodigingsbrief, derhalve is de verwachting dat het te bepalen aantal folders dat moet worden gedrukt voor het komende campagnejaar beter kan worden ingeschat.

In 2015 is er een offertetraject opgestart voor de keuze van een mogelijk nieuw verzendhuis. Drie partijen hebben een offerte bij SNPG ingediend. Uiteindelijk is het besluit gevallen de opdracht wederom te gunnen aan de partij waar SNPG al een aantal jaren mee samenwerkt. Doorslag gaf de door de partij gerealiseerde kostenreductie en goede samenwerking.

## **Website**

In 2015 is de website van SNPG vernieuwd en vormgegeven conform de nieuwe huisstijl. De website is in april 2015 door een externe partij ontworpen en gebouwd in Wordpress. Deze externe partij heeft ook de nieuwe huisstijl (logo en drukwerk) ontworpen.

Van het gebruik van de website zijn gegevens verzameld (zie bijlage 2). De website is in de periode van 1 mei 2015 tot 1 mei 2016 45.553 keer bezocht, waarvan 30.078 unieke bezoekers waren. De site is het drukste bezocht in de maand juni (bestelmaand) en eind september tot en met december (resp. de maanden van afleveren, vaccineren en declareren/opgave doen).

De meest bezochte pagina van de website is de Homepage, gevolgd door Veel gestelde vragen, Uitvoering griepcampagne in de praktijk, e-learning, bijwerkingen, declareren, medische informatie, bestellen, zakelijk en bewaren.

De meest gedownloade documenten zijn: NHG-SNPG Handleiding Influenza, uitnodigingsbrief, oproepkaart, voorbeeld logboek temperatuur registratie, checklist influenzavaccinatie door praktijkassistente, folder griep prik, voor de griep prik, rapport koude keten, formulier praktijkovername en monitoring vaccinatiegraad NPG.

In vergelijking met de vorige campagne is het aantal unieke bezoekers gedaald met 3.234.

Op de homepage staat altijd het laatste nieuws en ook alle (niet persoonlijke) informatie die per post of mail is verstuurd, is daar terug te vinden. De website wordt jaarlijks geheel beoordeeld en zo nodig in overleg met betreffende partijen, aangepast. Bij grote wijzigingen wordt de werkgroep Communicatie en Deskundigheidsbevordering ingeschakeld.

Op de website van de SNPG is tijdens de leverperiode een instructiefilm van het gekoelde transport weergegeven. De instructiefilm is afgelopen jaar 85 keer afgespeeld.

SNPG verzorgt zelf de inhoud van de website, houdt de gegeven informatie actueel en brengt de op het moment belangrijke werkzaamheden voor de (huis)arts onder de aandacht. Daarnaast worden relevante berichten uit het nieuws onder de aandacht gebracht, via de website maar ook via een Twitter-account.

## **Communicatie**

De meeste communicatie vindt plaats per mail. Zo is de vooraankondiging van de start van de griepcampagne per mail gegaan. Daarnaast is de opdrachtbevestiging met daarin de exacte afleverdatum/-afleveradres per post aan de besteller verzonden. De zorgorganisaties die een factuur kregen, hebben deze ook per post ontvangen.

De middelen die voor communicatie van het NPG zijn gebruikt worden hieronder weergegeven met een toelichting.

- Mails: Deze worden automatisch verstuurd door de webapplicatie bij een bestelling, opgave, declaratie en verder bij elke wijziging hiervan of van

de correspondentiegegevens. Daarnaast worden via de mail veel vragen gesteld door de bestellers en afgehandeld door het bureau.

- Digitale Nieuwsbrieven: Deze worden 3 maal per jaar verstuurd. In mei om de start van de nieuwe campagne aan te kondigen. In september om te informeren over de levering en over het vaccineren. In november om te informeren over declareren en het doen van opgave.
- Terugblik: deze is in maart 2016 verzonden en wordt 1 maal per jaar verzonden ter afsluiting van iedere griepcampagne om te informeren hoe de campagne verlopen is.
- 0900-nummer: Gedurende de maanden april tot februari is het 0900-nummer dagelijks van 9.00-17.00 uur bereikbaar geweest.

#### *Beleidswijziging: veiligheidsnaalden*

Afspraken tussen de Europese sociale partners in de gezondheidszorg, HOSPEEM (werkgevers) en EPSU (werknemers) met betrekking tot het voorkomen van letsels als prikaccidenten hebben ertoe geleid dat sinds januari 2012 in artikel 4.97 van het Arbeidsomstandighedenbesluit is opgenomen dat de werkgever in de gezondheidszorg verplicht is alle mogelijke maatregelen te nemen om er voor te zorgen dat werknemers zich niet kunnen verwonden aan een scherp medisch hulpmiddel.

In verband hiermee is er vanuit het Nationaal Programma Grieppreventie (NPG) voor gezorgd dat de werkgever in staat is om te voldoen bovengenoemde besluit. Vanuit het NPG wordt vanaf het campagnejaar 2016/2017 vaccins geleverd **zonder** naald. Deze vaccins zijn geschikt om veilige naaldsystemen op te kunnen bevestigen. Dit is een grote wijziging ten opzichte van voorgaande jaren, waarbij het griepvaccin werd geleverd in een spuit met daaraan al een naald bevestigd.

Met de levering van de vaccins zonder naald worden werkgevers en werknemers praktisch gezien in staat gesteld om aan het arbeidsomstandighedenbesluit te voldoen.

De veiligheidsnaalden dienen naast de vaccins apart aangeschaft te worden, waarna deze voor het vaccineren op het vaccin worden bevestigd, zodat daarmee de werknemer wordt beschermd tegen prikaccidenten. Voorafgaand aan de introductie van deze beleidswijziging heeft SNPG in samenwerking met het RIVM onderzoek verricht wat de consequenties zijn voor het veld en op welke wijze uitvoerders voorbereid kunnen worden op het gebruik van veiligheidsnaalden. Er hebben vele overleggen plaatsgevonden met het RIVM, leveranciers, LHV, NHG, overige koepelorganisaties en andere belanghebbenden. SNPG heeft deelgenomen aan de Huisartsbeurs om een zo groot mogelijk bereik te hebben om deze verandering onder de aandacht te brengen. De communicatie over dit onderwerp is met behulp van een externe communicatie-adviseur opgesteld. De website is aangepast op de nieuwe informatie over de veiligheidsnaalden en in de webapplicatie is een signalering aangebracht, dat er naast de vaccins apart bij de groothandel veiligheidsnaalden besteld moeten worden. Via de nieuwsbrief van mei is extra aandacht besteed aan de veiligheidsnaalden. Naar verwachting zal deze wijziging voor de komende griepcampagne meer vragen en opmerkingen genereren vanuit het veld.

## **Kwaliteitsverbetering primair proces (coördinatie influenzacampagne)**

SNPG zet zich in om de zorgprofessionals te informeren en te adviseren zodat de influenzacampagne zo goed en efficiënt mogelijk wordt uitgevoerd. Daarbij wordt jaarlijks een aantal onderwerpen nader belicht om de kwaliteit van de uitvoering van de influenzavaccinatie te verbeteren.

In de campagne 2015-2016 zijn in dit kader de volgende activiteiten ondernomen:

- Om onze klanttevredenheid te kunnen meten en verbeteren zijn op de NVDA-beurs en de Huisartsbeurs kwaliteitsmetingen uitgezet. Er zijn 18 vragenlijsten ingevuld. De reacties waren over het algemeen goed.
- Leveranciersbeoordelingen zijn meetbaar gemaakt; een leverancier krijgt een cijfer toegekend voor zijn/haar dienstverlening. Op basis van scores wordt besloten om een dienstverlening te continueren.
- Ter profilering van SNPG is er een communicatieplan uitgewerkt met als belangrijkste onderdelen: vernieuwing van de website SNPG en het ombouwen van de webapplicatie naar een app-omgeving
- De webapplicatie is op delivery failures opgeschoond, zodat onze communicatie ook daadwerkelijk het veld bereikt.
- Artikel 17 van de Algemene Voorwaarden is uitgebreid. Deze uitbreiding is bij de start van de griepcampagne 2016 onder de aandacht gebracht van de bestellers.

## **Kwaliteitsverbetering secundair proces (interne organisatie)**

In het najaar van 2014 is ons kwaliteitssysteem ISO 9001 gecertificeerd. Dit houdt voor onze organisatie in dat we onze processen kwalitatief goed in kaart hebben gebracht. SNPG is een kleine organisatie met 3 werknemers, dit maakt ons in sommige opzichten kwetsbaar. Doordat we werken conform de eisen die de ISO-certificering aan ons stelt en bouwen aan het continue proces om kwalitatief goed werk te leveren, blijven we onszelf ontwikkelen en verbeteren. In het najaar van 2015 is SNPG herbeoordeeld en mag SNPG de ISO-certificering tot de volgende herbeoordeling in het najaar van 2016 behouden.