

# MOUTON

A P O T H E E K



Weststraat 34, Sleidinge 09 357.20.50 www.apotheekmouton.be

## Inleiding

Beste nieuwsbrieflezer,

Vooreerst willen wij u een zalig en een gelukkig nieuwjaar wensen. Wij hopen voor u en uw familieleden op een jaar vol vreugde en warmte, veel plezier, weinig zorgen, maar vooral ook op een goede gezondheid.

Wij kunnen alvast terugblikken op een druk jaar en vooruitkijken naar 2011 met een agenda die zich stilaan vult.

Onze nieuwsbrief ziet er ditmaal een beetje anders uit. Velen van jullie hebben meegewerkt aan onze enquête. Graag delen we met jullie de resultaten in deze nieuwsbrief.



### In dit nummer

- 1 Inleiding
- 1 Lessen
- 1 Nieuwe producten
- 2 Resultaten enquête
- 3 Magistrale bereidingen

## Lessen die het apotheketeam gevolgd heeft

### Avondlessen

- astma en chronisch obstructief longlijden- hartfalen
- incontinentie
- prostaatproblemen en impotentie
- kinderurologie
- nierinsufficiëntie
- urineweginfecties
- ouderenzorg

### Middagssessies m.b.t. een productgamma

- La Roche Posay
- Etixx
- Bioderma

## Nieuwe producten

- **La Roche Posay maquillage:** wij deden grondig onderzoek vooraleer wij kozen voor La Roche Posay. Dit is een hypoallergeen gamma, vaak zonder parfum en kleurstoffen, en gemaakt met een minimum aan pigmenten. Ook de prijs/kwaliteit verhouding was voor ons doorslaggevend.
- **Etiixx:** een nieuw gamma sportvoeding. Deze keuze werd bepaald door de medische ondersteuning die bij de producten hoort.
- **Difrax:** een nieuw gamma babyartikelen met onder andere fopspenen voor prematuren.
- **Momma:** eveneens een gamma baby-artikelen



# MOUTON

## A P O T H E E K

Weststraat 34, Sleidinge 09 357.20.50 [www.apotheekmouton.be](http://www.apotheekmouton.be)

## Resultaten enquête

Naar aanleiding van de vernieuwing van de apotheek vroegen wij uw medewerking aan onze enquête. Wij deelden 500 enquêtes uit. Dat we 60% hiervan terugkregen heeft onze verwachtingen ruim overstegen, waarvoor onze oprechte dank.

Het was een hele klus om al de antwoorden te verwerken, maar we hebben waardevolle feedback gekregen. Naast de vele aanmoedigingen, kregen we ook opmerkingen ter verbetering, en daar willen we in de toekomst rond gaan werken.

We schetsen voor u een overzicht van de resultaten.

- 25% van de ondervraagden weet niet dat je op elk moment aan de buitenzijde van de apotheek de wachtdienst kunt nalezen. Nieuw sinds 2010 is dat er telkens twee apotheken vermeld staan. Afhankelijk van uw woonplaats kunt u uw keuze maken. De apotheek van wacht is te vinden op onze website, [www.apotheekmouton.be](http://www.apotheekmouton.be), en doorklikken naar wachtdienst. Na 22 uur 's avonds is er slechts 1 apotheek van wacht, wie dit is komt u te weten door te telefoneren naar het nummer 0900/10500. Het kan soms nuttig zijn om ook eens te gaan kijken op [www.apotheek.be](http://www.apotheek.be) om zo eventueel een andere apotheek van wacht te vinden die niet in ons wachtgebied ligt, bijvoorbeeld in Lembeke of Wondelgem.
- 10% vindt de openingsuren niet ruim genoeg. Het is misschien nuttig om te weten dat de apotheek al geopend is van 8 u 's morgens, wat het voor de meesten onder u waarschijnlijk mogelijk maakt om voor het werk of de school vlug eens langs te komen.
- Praktisch gezien zullen wij in de nieuwe apotheek werken met een aparte in- en uitgang. De meerderheid van de respondenten had daartegen geen bezwaar.
- Het doet ons plezier dat u bijna allen unaniem vindt dat u niet lang hoeft te wachten vooraleer u aan de beurt bent en dat u vriendelijk tot zeer vriendelijk onthaald wordt.
- Voor de meesten is er genoeg voorraad in de apotheek. We gaan al geruime tijd na hoe we kunnen verhinderen dat u een tweede maal moet terugkomen voor eenzelfde product. De komst van de generieken of de zogenaamde 'witte producten' heeft dit voor ons niet gemakkelijk gemaakt.
- Wij waren ons ook al bewust van het feit dat we voor sommige zaken te weinig privacy aan de toonbank kunnen aanbieden. Ruim 1/3 van de ondervraagden deelt hier onze mening. Daar houden we in de toekomst zeker rekening mee.



---

*Het kan nuttig zijn om te gaan kijken op [www.apotheek.be](http://www.apotheek.be) om de dichtstbijzijnde apotheek van wacht te vinden*

---

# MOUTON

## A P O T H E E K



Weststraat 34, Sleidinge 09 357.20.50 [www.apotheekmouton.be](http://www.apotheekmouton.be)



---

*23% zou eventueel  
gebruik maken van  
email om een bestelling  
te plaatsen*

---

- Indien u graag weet of er voor uw geneesmiddel een goedkoper alternatief bestaat, dan kunt u dit steeds vragen. In veel gevallen stellen wij zelf een alternatief voor.
- Gelukkig voelt slechts 2% zich na een uitleg ook verplicht om iets te kopen. Advies geven vinden wij belangrijk, zonder aankoopverplichting. Hetzelfde geldt voor vrij rondkijken in de apotheek, u hoeft zich zeker niet verplicht te voelen om iets te kopen.
- 10% van de ondervraagden heeft de perceptie dat de cosmetica en parafarmacie duurder zijn in de apotheek. De grote meerderheid is overtuigd dat de producten uit de apotheek kwalitatief beter zijn.
- Heel veel mensen kwamen nog niet in contact met de thuiszorgwinkel en we merken dat hierover enkele onduidelijkheden bestaan. Wij zijn een onafhankelijke thuiszorgwinkel met dezelfde openingsuren als de apotheek. Naast verkoop van materialen staan wij ook in voor verhuur van allerlei hulpmateriaal bij verzorging en verplaatsing. Indien u daaromtrent vragen heeft, kom gerust eens langs.
- Meer dan de helft wist niets af van een infoavond die we in 2010 organiseerden. In 2011 zijn er twee avonden gepland, in maart rond sportvoeding, in oktober rond immuniteit. Meer info in de volgende nieuwsbrief en in de apotheek.
- Slechts 1% kocht reeds geneesmiddelen via internet, 23% zou eventueel in de toekomst gebruik maken van email om een bestelling te plaatsen. Bij een dergelijke bestelling komt u nog altijd langs in de apotheek voor de afhaling waar we het product kunnen toelichten. Maar op deze manier bent u zeker van de beschikbaarheid van uw product.



## Magistrale bereidingen

Naar aanleiding van een recent onderzoek van Testaankoop willen we graag iets verduidelijken. Uit dit onderzoek blijkt dat slechts 10% van de magistrale bereidingen conform werden bevonden met de opgelegde normen. Bij ons werden ook reeds magistrale bereidingen en huisspecialiteiten meegenomen voor onderzoek door de Farmaceutische Inspectie en telkens kregen wij hiervoor een zeer gunstig verslag. U mag er zeker van zijn dat je bij ons buiten stapt met een magistrale bereiding of huisspecialiteit die met de grootste zorg werd klaargemaakt en aan een dubbele controle onderworpen. Onlangs hebben we geïnvesteerd in een computergestuurde weegschaal voor de bereidingen (zie foto hierboven).