

Roelof-Jan Gores

Die fietsweek doet mij
weer realiseren dat ik
een bofkont ben

**Klantgerichtheid
hoog in het vaandel**

Uw patiënt geen proefkonijn meer

Farmacogenetica is de toekomst

Ron van Schaik

Inhoud



Ziet u dit icoon?
Bekijk extra content in
ons digitale magazine!

Persoonlijke aandacht

Iedereen wil erkend, herkend en gekend worden. Dat vereist aandacht voor de ander, inlevingsvermogen, bereid zijn om mee te denken, rekening houdend met de persoonlijke situatie. Dit alles kun je samenvatten onder termen als: hospitality of de patiënt centraal. En juist dat onderwerp is het centrale thema van dit nummer.

Het zijn veelomvattende begrippen. Snel gezegd, vaak genoemd, maar nog niet eenvoudig in de uitvoering. Het kan gaan om de bejegening van de patiënt in de apotheek, en daar moet het hele team zich bewust van zijn. Je niet laten leiden door de waan van de dag, maar echte aandacht voor de ander, met rust en tijd voor een gesprek.

Dat geldt in het bijzonder voor de naasten van een patiënt in de laatste levensfase. In die emotionele tijd en strijd kunnen apothekers iets wezenlijks toevoegen, met hun expertise, maar ook met inlevingsvermogen en goede organisatie van zorgverlening.

En wat te denken van farmacogenetica? Persoonlijker kan het niet. Medicatie op basis van het DNA-profiel, dus medicatie op maat, in de juiste dosering. Ook daar kan de lokale apotheek een grote meerwaarde in hebben.

In alle artikelen van dit magazine ligt de focus dus op het centraal stellen van de patiënt. Niet toevallig, want juist dáár doen we het voor.

Ludwig Castelijns



- 3 Column**
Ludwig Castelijns
- 4 Farmacogenetica**
Ron van Schaik
Over ethiek gesproken
- 8 Giro di KiKa**
Roelof-Jan Gores
Bruine boterhammen met kaas en vaseline
- 10 Nieuws**
Het proces FMD in een notendop
- 11 Nieuws**
Service Apotheek
Focus op de huid

- 12 Klantgerichtheid**
Renate Bosma
Klantgerichtheid hoog in het vaandel
- 14 Farmabuddy**
Suzan Woltermann
Brigitte van Dijk
- 14 Palliatieve zorg**
Linda Jonkers
Een woord van dank op de uitvaart
- 20 Magistrale spoedrol**
Jan Sips en Kim Luijckx
Als 'vandaag besteld, morgen in huis' niet snel genoeg is
- 22 Het verhaal van...**
What's your story?

Colofon

Dit is het huisorgaan van Mosadex Groep.
Dit magazine verschijnt in print en digitaal.
Aan- of afmelden?
E communicatie@mosadex.nl

De inhoud van dit magazine weerspiegelt niet noodzakelijkerwijs de mening van Mosadex Groep.

Redactie

Gerda van Beek
Martine van den Berg
Angelique Derks
Marloes Dielis
Judith Jansen

Ontwerp en opmaak

Karen Höhner

Fotografie

Cathelijne Beckand
Jasper Hof
Frans Lahaye Fotografie
LINK Fotografie
Studio Xpressie

Reacties

E communicatie@mosadex.nl

Kopij

Kopij is van harte welkom.
De redactie behoudt zich het recht voor om ingezonden kopij te weigeren of te redigeren.

Mosadex Groep
De Weegschaal 14
5215 MN 's-Hertogenbosch
T +31 88 990 82 00
www.mosadexgroep.nl





Ron van Schaik

Ron van Schaik

Over ethiek gesproken

Op het goed bezochte Service Apotheek-symposium was farmacogenetica het thema. Prof. Dr. Ron van Schaik, verbonden aan Erasmus MC, weet te binden en te boeien met zijn kennis, zijn lezingen én zijn ethische overtuiging. Farmacogenetica is naar zijn zeggen een van de puzzelstukken van klinisch redeneren, naast bijvoorbeeld aandacht voor therapietrouw. Wat drijft deze hoogleraar farmacogenetica en waarom zijn we het moreel verplicht om hierop te investeren?

Wie is Ron van Schaik?

Hij studeerde scheikunde in Utrecht, promoveerde in de biochemie met moleculair biologie en klinische chemie als extra vakken. In Rotterdam hield hij zich bezig met het opzetten van DNA-analyses, eerst bij de afdeling Endocrinologie, later bij de Daniel den Hoed Kliniek en vervolgens bij de afdeling Klinische Chemie. Hij volgde in Rotterdam de opleiding tot klinisch chemicus en is een van de twee hoogleraren farmacogenetica ter wereld. Ron van Schaik, 56 jaar.

“Deze vrouw voelde zich met de tests eindelijk serieus genomen met haar klachten. Ze was altijd te hoog gedoseerd”

Op het puntje van de stoel

“Als spreker kijk je naar je luisteraars. Wat mij opviel op het Service Apotheek-symposium waren de enthousiaste reacties van apothekers op het farmacogenetica-thema. Met elkaar praktijkervaringen uitwisselen: dat is voor mij van grote waarde. Zo kreeg ik veel vragen en reacties op de casus van een mevrouw die 13 jaar lang veel bijwerkingen had van antidepressiva. De psychiater kreeg haar medicijnen niet goed ingesteld. Toen we uiteindelijk haar DNA-profiel bepaalden, bleek zij het enzym CYP2D6 te missen. Deze vrouw voelde zich met de tests eindelijk serieus genomen met haar klachten. Ze was altijd te hoog gedoseerd dus. Schrijnend eigenlijk.”

(Be-)handel met voorkennis, dan behandel je veilig en effectief

Dat statement maakt Van Schaik. Wat hem vooral drijft is de mogelijkheid verschil te maken in de farmaceutische behandeling. “Ik wil met de inzet van DNA-analyses de patiënt helpen.” Het moet gemeengoed worden dat we doseren op basis van een individueel DNA-profiel. Trial-and-error mag toch eigenlijk niet meer. Iedere patiënt kan en zou zijn medicatie op maat moeten krijgen én dit zou voor iedereen toegankelijk moeten worden. De lokale apotheker kan hier een unieke rol in vervullen. Met de huidige kennis en kunde zijn we moreel verplicht om gepersonaliseerd voor te schrijven.”

Hoe dan?

“Bij Erasmus MC hebben we sinds 2013 het DNA-paspoort voor medicatie geïntroduceerd. Op dit kaartje staat informatie bij elkaar over het DNA van

een aantal enzymen die betrokken zijn bij de afbraak van geneesmiddelen. Hiertoe voeren we tests uit op het Internationaal Expertisecentrum Farmacogenetica van de afdeling Klinische Chemie. De uitslag vermelden we op dit paspoort: welke enzymen heeft iemand wel en welke niet, en hoe is de activiteit ervan? Ingeschat op basis van de DNA-informatie. Het dient vervolgens als uitgangspunt voor arts en apotheker voor het vaststellen van de optimale dosering.

Deze tests zijn overigens van hoogwaardige kwaliteit (CE-IVD) en worden uitgevoerd in een ISO15189 gecertificeerd laboratorium. We doen dit voor meer dan twintig enzymen. De testen worden wekelijks uitgevoerd, en soms vaker. De uitslag rapporteren we binnen twee weken aan de behandelaar. Een aantal analyses (DPYD, TPMT) rapporteren we al na drie dagen.”

En de apotheker?

De specialist of huisarts vraagt het onderzoek nu aan. Dat doet hij op basis van bijwerkingen of meer algemeen bij selectieve patiëntgroepen met bijvoorbeeld depressie of pijnmedicatie. De arts kan door bloedafname of door een DNA afname-kit (wangslimvlies/speeksel) aan te vragen, een test in gang zetten (www.erasmusmc.nl/farmacogenetica). Op de vraag of apothekers dergelijke analyses moeten aanvragen, antwoordt Ron: “Ik ben er enorm voorstander van. De KNMP ook. Er zijn ook kamervragen over gesteld, maar we zijn nog niet zover. De Firma Farma Pas bemiddelde bij DSW-verzekeringen voor het initiatief om in samenwerking met het Erasmus MC in Rotterdam door

50 apotheken, voor ieder 20 patiënten, een DNA-paspoort te laten aanvragen. Bij wijze van pilot. Dit loopt nog. Ook de KNMP heeft een vergelijkbare pilot opgestart, waar het Erasmus MC ook in participeert. Op dit moment heeft de KNMP voor meer dan 80 geneesmiddelen doseringsadviezen beschikbaar op basis van DNA. Iedere apotheker heeft toegang tot die adviezen en kan bewaken dat een patiënt altijd medicatie op maat krijgt. Het AIS is hiervoor het medium bij uitstek.

Ik zie een vruchtbare samenwerking tussen (huis)arts en apotheker voor me. De huisarts schrijft voor, maar weet niet altijd welk enzym erbij betrokken is en hoe de dosering moet worden aangepast. De apotheker heeft die kennis wel. Het DNA-paspoort is een mooie tool om deze samenwerking te verankeren en in gezamenlijkheid veilig en effectief voor te schrijven en af te leveren.”

Wat kan de apotheker morgen doen?

“De apotheker moet zich eerst afvragen of zijn kennis goed genoeg is om te adviseren op farmacogenetica. Als dat zo is, kan hij morgen direct kijken: wie heb ik als patiënt? Bij welke patiënten met statines, pijnmedicatie, antidepressiva of bètablokkers kan ik er de vinger niet achter krijgen? Wie heeft er problemen met zijn medicatie en welke farmacogenetische component is hier mogelijk relevant? Vervolgens zou hij op www.farmacogenetica.nl kunnen kijken en zich de vraag stellen: is het in dit geval de moeite een DNA-paspoort te laten maken, dan wel een individuele test aan te vragen?”

Zijn wij in Nederland inderdaad koploper met farmacogenetica?

“In Nederland is de techniek snel opgepakt. En ja, het buitenland kijkt met jaloerse ogen naar ons. We hebben een grote stap voorwaarts gezet met de werkgroep farmacogenetica, opgericht door de KNMP. Centrale vraagstelling voor die werkgroep: wat moet je met genetische informatie doen? De werkgroep bestudeert systematisch de

literatuur, op een evidence based-maniër. We zetten daar bewijskracht tegenaan en we scoren op klinische relevantie. Dit doen we al sinds 2005. De richtlijnen hebben we beschikbaar gesteld als onderdeel van de G-standaard. Het mandaat van de Nederlandse apotheek lijkt mij groter dan in het buitenland. Hier zijn apothekers meer zorgverleners.”

Proefkonijnen niet langer ethisch verantwoord?

“De lokale apotheek kan een grote meerwaarde hebben op het gebied van farmacogenetica. Waarom? Simpel. De patiënt is lokaal bekend. De lokale apotheker heeft inzicht in individueel medicatiegebruik en doet de bewaking ervan. Ik zie het als volgt: het

laboratorium genereert de testresultaten en de lokale apotheek is daarbij de essentiële schakel. De voordelen voor de patiënt? Hij is geen proefkonijn meer. ‘Uitproberen’ is niet langer ethisch verantwoord. Het is aan zorgverlenend Nederland om de medicatieveiligheid en -effectiviteit te borgen. We moeten de kennis en kunde die we nu hebben inzetten. Dat zijn we simpelweg moreel verplicht.”

Meer weten over farmacogenetica?

Exclusief voor Service Apotheken is er eind deze zomer een e-learning beschikbaar. Dit is een vervolg op het symposium. Op het Service Apotheek-intranet is al een folder en presentatie voor huisartsen te downloaden.

“We moeten de kennis en kunde die we nu hebben inzetten. Dat zijn we simpelweg moreel verplicht”



De juiste dosering

Farmacogenetica is het onderzoek van het DNA om in te schatten hoe snel geneesmiddelen worden afgebroken door het lichaam. Doel is vast te stellen wat de juiste dosering is voor een patiënt.

Geneesmiddelen worden voor een groot gedeelte afgebroken in de lever. Het lichaam doet dat om te beschermen tegen vreemde stoffen. De concentratie van geneesmiddelen in het bloed wordt bepaald door de dosis die wordt voorgeschreven, de nierfunctie EN door hoe snel het lichaam deze middelen afbreekt. Het risico op bijwerkingen alsook de effectiviteit van een geneesmiddel zijn vaak gekoppeld aan de bloedspiegel. Bij het voorschrijven van geneesmiddelen wordt er momenteel van uitgegaan dat iedereen geneesmiddelen met dezelfde snelheid kan afbreken. Dat is niet het geval: de enzymen die hiervoor zorgdragen, zijn niet bij iedereen in gelijke mate aanwezig. Erfelijkheid speelt hierbij een belangrijke rol. Een DNA-test kan aantonen welke enzymen iemand wel, en welke enzymen iemand niet heeft. Met die kennis kan medicatie op maat worden voorgeschreven.

Bron: Erasmus MC



Bruine boterhammen met kaas en vaseline

“Om 6.30 uur ontbijt en om 8.00 uur op de fiets. De geur van de foodtruck komt 's ochtends over het tentenkamp en ja, wij slapen op een luchtbed in een mini-tent. De sfeer onderling is fantastisch. De verhalen die je hoort over zieke kinderen en de band met fietsgenoten en vrijwilligers die ontstaat tijdens de Giro di KiKa in Toscane zijn indrukwekkend. Service Apotheek heeft inmiddels een jarenlange traditie met sporten voor goede doelen.”

Hij doet mee en is captain van de Service Apotheek-ploeg: Roelof-Jan Gores, 51 jaar, apotheker. Trots op zijn artistiek opgeschilderde, op maat gemaakte gele Pegoretti-fiets. Bent u kenner? Dan weet u dat de Italiaan Dario Pegoretti kunstenaar en fietsenmaker tegelijk is. Roelof-Jan gaat de zesdaagse uitdaging aan, samen met Jeroen Maas, René Hinskens en Ludwig Castelijns.

De Giro di KiKa: welk gevoel roept dat op?

Het is de combinatie van het goede doel, fietsen, goede sfeer en saamhorigheid. De snelste tijd? Daar gaat het Roelof-Jan niet om. “Natuurlijk genieten we van de mooie natuur en de uitdagende tocht, maar de verhalen over kinderen en kanker zijn allesoverheersend.

Jaren geleden kwamen we vanuit Service Apotheek in contact met de directeur van KiKa. Daar ontstond het initiatief om mee te doen. In mijn verwoede pogingen om apothekers mee te krijgen, hoor je de meest exotische excuses. Toen Ludwig me onlangs aangaf dat hij zijn agenda ging leegmaken om mee te doen, groeide mijn enthousiasme.”

Wie is Roelof-Jan behalve fervent fietser?

51 jaar is hij. Samen met Ilse en hun drie kinderen van 17, 16 en 13 woont hij in Den Haag. Hij studeerde in Groningen en begon zijn carrière in Hardinxveld-Giessendam. Hij ademt het

ondernemerschap, alhoewel hij zichzelf jarenlang primair als zorgverlener zag. Waar zijn kracht zit? In het bouwen, leiden en motiveren van zijn teams. In zijn zeven apotheken werken zo'n 70 medewerkers. Locaties: Wateringen, Den Haag, Rotterdam en Harmelen.

Bloggen of vloggen!

Hij krijgt energie van de nieuwe generatie apothekers. Mooi voorbeeld is toen een van de apothekers vijf maanden met zwangerschapsverlof was. “Het was lastig om via de reguliere kanalen goede vervanging te vinden. Via de Facebookpagina ontvingen we direct 35 kwalitatieve reacties! Eerlijk? ik heb zelf niet eens een social media-account, maar geloof heilig in online communicatie. En bij deze de belofte aan u allen: straks op de fiets ga ik bloggen of vloggen!”

Hoe Roelof-Jan zich voorbereidt op de tocht?

“In de winter fiets ik doorgaans tweemaal per week 50 kilometer volle bak in de kou. Sinds maart ben ik aan het

“Straks op de fiets ga ik bloggen of vloggen!”



Roelof-Jan Gores

opbouwen naar 250 kilometer per week, om straks in zes dagen 995 kilometer te fietsen. Dat is meer dan 160 kilometer per dag met 15.000 hoogtemeters in totaal. Gemiddeld is dat 2.500 meter per dag. Ter vergelijking: de Alpe d'Huez kent iets meer dan 1.000 hoogtemeters.”

Waarom is het belangrijk dat mensen sponsoren?

“Doel van de Giro di KiKa is 75% genezing van kinderkanker te verhogen naar 95%. Ze kijken onder meer naar nieuwe geneesmiddelen en hoe bijwerkingen te beperken. Daar is geld voor nodig. Wij sponsoren onszelf ook. En ja, we betalen de overnachting en reis zelf. Elke euro die door u wordt gedoneerd, gaat direct naar KiKa.

Mijn drijfveer om mee te doen? De monteur bij de autogarage in het dorp heeft een zoon met nierkanker. De jongen is amper drie jaar oud. Je beseft als vader van drie gezonde kinderen te weinig dat zoiets kan gebeuren. Het zet je aan het denken. Gelukkig gaat het inmiddels goed met de jongen. Die fietsweek doet mij weer realiseren dat ik een bofkont ben.”

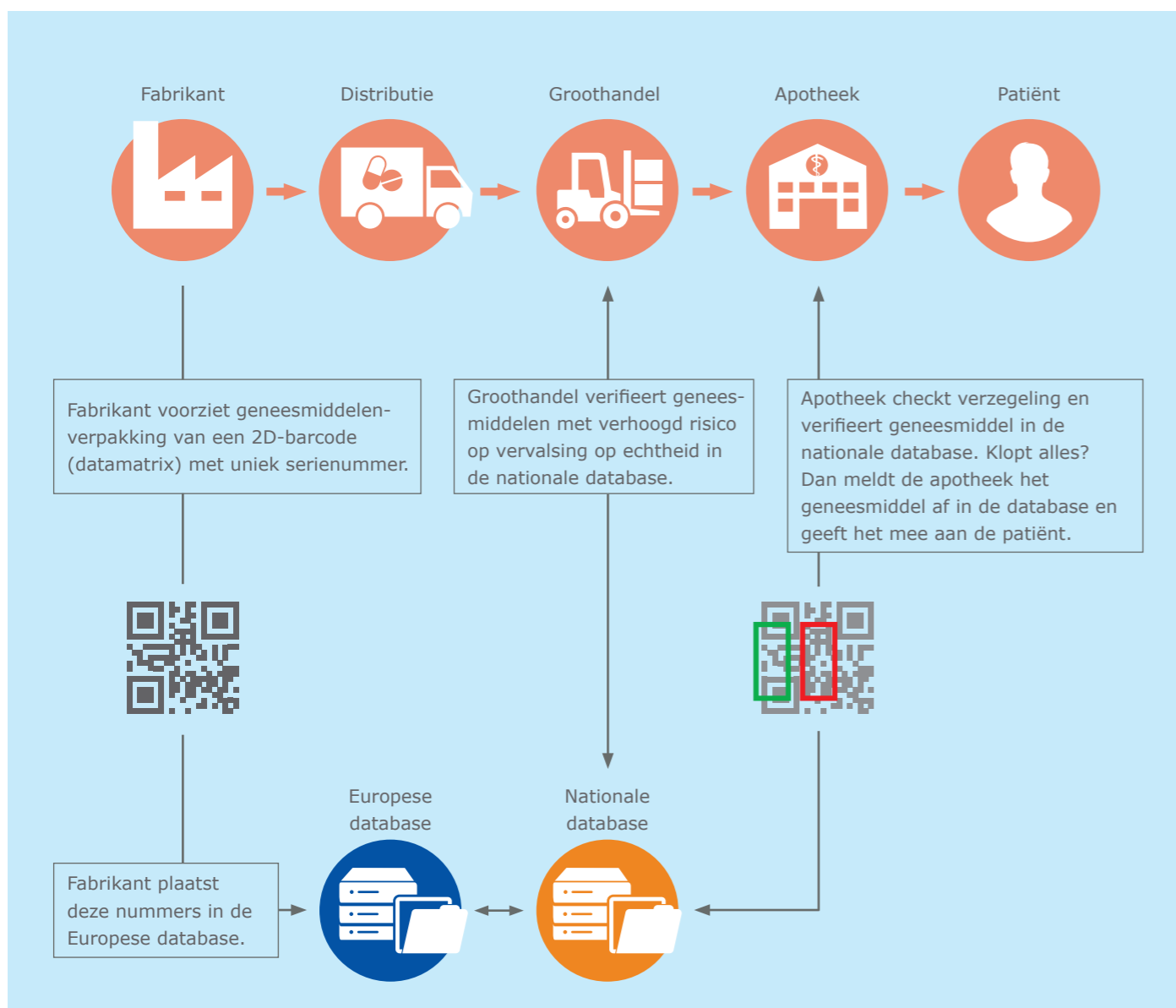
Hoe houden jullie deze tocht vol?

“Simpel: met voldoende vaseline, water of energiedrank en... nee geen pepillen. We gaan het doen op bruine boterhammen met kaas!”

Het proces FMD in een notendop

FMD is de afkorting van Falsified Medicines Directive. Het is een Europese richtlijn met als doel te voorkomen dat vervalste geneesmiddelen in de legale distributiekanaal terechtkomen.

De invoering van de verordening staat gepland op 9 februari 2019. FMD heeft impact op fabrikanten, parallel, handelaren, groothandels en op u als apotheker. Mosadex informeert u in een later stadium wat FMD concreet voor u betekent. We geven u nu alvast inzicht in het proces.



Service Apotheken leggen focus op de huid, u ook?

Een toenemende vraag naar huidverzorging en advies in de apotheek. Niet gek, ruim twee miljoen Nederlanders hebben een chronische huidaandoening en het aantal huidkankerpatiënten stijgt. Daarom ligt de focus bij Service Apotheken deze zomer niet alleen op indifferente therapie, maar ook op veilig zonnen.

Thema huid is hot

Zeker 350 Service Apotheken doen mee met het zorgthema huid. Met de gefaciliteerde materialen vanuit het hoofdkantoor brengen apotheken het belang van indifferente therapie en de gevolgen van blootstelling aan de zon onder de aandacht. Een uitgelezen kans om uw adviserende rol als apotheker voor het voetlicht te brengen. Deze zomer kunnen uw klanten de verschillende indifferente huidproducten van het Service Apotheek Merk proberen, ze krijgen smeerinstructies en gerichte adviezen over huidaandoeningen en de juiste zonbescherming. Sommige apotheken organiseren zelfs een patiëntenavond in samenwerking met andere zorgverleners!

Nieuwe MFB

Naast een draaiboek vol tips en adviezen heeft Service Apotheek in samenwerking met NControl gewerkt aan twee MFB's.

De MFB over indifferente therapie bij dermacorticosteroiden is dit jaar sterk verbeterd. En om het leven met psoriasis een stuk aangenamer te maken, is een nieuwe MFB 'Psoriasis' ontwikkeld. Zo houden we samen met de arts de psoriasis-huid in de beste conditie.

Goed gesmeerd? Sticker verdiend!

Ook aan de kleintjes is gedacht!
Om ouders te helpen bij het insmeren zijn er speciale stickervellen voor kinderen gemaakt.

Service Apotheek de Hertog in Franeker:

Klantgerichtheid hoog in het vaandel

“Klantgerichtheid heeft bij ons alle aandacht. We willen patiënten het gevoel geven dat ze welkom zijn en we doen er alles aan om hen te helpen. Het maakt niet uit wat de reden is waarvoor ze bij ons komen, wij proberen het op te lossen”



Renate Bosma

Aan het woord is Renate Bosma, apotheker bij Service Apotheek de Hertog in Franeker. “Aandacht voor de patiënt lijkt vanzelfsprekend, maar er zijn zoveel andere dingen die ook je aandacht vragen. Al langer had ik het gevoel iets te willen doen met hospitality. De pilot van Service Apotheek over gastvrijheid kwam daarom als geroepen. We hebben er met het hele team van 25 medewerkers aan deelgenomen.”

Spiegel voorhouden

De cursus vond plaats in een soort schouwburgopstelling. “Tijdens de voorstelling werden er situaties uitgebeeld die wij in de apotheek heel normaal vinden, maar bij de patiënt als onvriendelijk of knullig kunnen overkomen. Als voorbeeld: naar het

computerscherm blijven kijken in plaats van de patiënt aankijken. Het zijn vaak van die kleine dingen.” Milo Berlijn had voorafgaand aan de training de apotheek bezocht, en gebruikte een aantal voorbeelden uit de praktijk. “Hilarisch soms. Dat opende wel onze ogen.” Als voorbeeld noemt ze het volgnummerapparaat bij de ingang. Bij binnenkomst stond de patiënt met de rug naar de balie, door het apparaat te verplaatsen kunnen we de patiënt nu zien en begroeten.”

Elkaar aanspreken op bejegening

“Na de training heeft een zogeheten ‘gangmaker’ in ons team nog extra trainingen gevolgd en sneed het onderwerp steeds aan. Nu, twee jaar verder staat gastvrijheid nog steeds

regelmatig op de agenda. Je moet elkaar scherp houden en bereid zijn elkaar er ook op aan te spreken.” Renate stelt tevreden vast dat nagenoeg het hele team klantgerichtheid voorop stelt. Nieuwe medewerkers worden er scherp op beoordeeld. Hoe je dat doet? Ze lacht. “Het staat nadrukkelijk in onze vacaturetekst. Tijdens een gesprek doen we onopvallend wat testjes, zoals een naambordje dat verkeerd omzit, een assistente die niest. Hoe reageert de ander daarop? Heeft de sollicitant geen gevoel voor klantgerichtheid, dan nemen we deze niet aan. Beter om verlegen dan mee verlegen.”

Scheiding productie en zorg

In de apotheek is er bewust een scheiding aangebracht tussen de teams

productie en zorg. “De assistentes in het team zorg hebben meer tijd voor de patiënt aan de balie. Dat willen we nog beter organiseren door de telefoontjes bij een zorgassistente binnen te laten komen in plaats van overal in de apotheek.”

Social media

Klantcontact verloopt ook via Facebook en Twitter. “Het is opvallend hoe vaak onze berichten op Facebook worden

“De assistentes in het team zorg hebben meer tijd voor de patiënt aan de balie”

gedeeld. We plaatsen ook acties, bijvoorbeeld het tellen van paaseieren waaraan een prijs is verbonden. Of we verloten een moederdaggeschenk, waarbij we de trekking laten zien met een vlog.”

Werkplezier

Klantgericht zijn heeft zeker resultaat. “We scoren steeds hoger op patiënttevredenheid en krijgen vaak complimentjes van patiënten. En weet je? Het verhoogt ook ons eigen werkplezier!”

Meer informatie?

Interesse of meer informatie over de gastvrijheidstraining van Service Apotheek? Neem contact op met uw productspecialist.



Suzan Woltermann

Doen! Als farmabuddy krijg je die erkenning

Netwerker noemt ze zichzelf. Suzan Woltermann, behorend apotheker bij Service Apotheek Van den Bergh, onderdeel van Apotheekgroep Breda. Een warme verschijning, moeder van twee zoons. Ze is geraakt door haar patiënten met hun mantelzorgers, die ze begeleidt vanuit het farmabuddy-project.

Suzan doet de bereidingen voor zes apotheken en een sterk groeiende instellingenapotheek, onderhoudt de contacten in de zorgketen en is farmabuddy. Een farmabuddy levert samen met collega-zorgverleners intensieve farmaceutische patiëntenzorg die patiënt en mantelzorger nodig hebben in de laatste levensfase. Dat netwerken kan ze daarin kwijt.

Ze koos bewust voor het vak van openbaar apotheker. "Wij zitten hier in een stadsapotheek in het centrum van Breda, relatief veel gezinnen. In Breda is een uitzonderlijk goede samenwerking tussen apothekers onderling; klinische en ziekenhuisapothekers schuiven aan bij het tweemaandelijks overleg." Ze is trots op haar team. Apotheekgroep Breda heeft 115 medewerkers, waarvan 25 werkzaam bij Van den Bergh.

De start van het farmabuddy-project

Of de verspilling in het geneesmiddelengebruik omlaag kon, dat was de kernvraag van het ministerie van VWS die leidde tot het farmabuddy-project. SIR Stevenshof is hier al jaren mee bezig. Een collega-apotheker in Breda benaderde Suzan om mee te doen in het project, omdat zij ook het hospice bedient. "Ik lever overigens geen buddyzorg aan de patiënten die in het hospice van Breda verblijven omdat zij reeds omringd zijn door mensen die uitstekende zorg leveren. Natuurlijk kunnen de medewerkers van het hospice wel altijd bij mij terecht met vragen."

Waarom is palliatieve zorg bij uitstek 'zorg op maat'?

"Mensen zijn in een bepaalde levensfase aanbeland en met veel zorgverleners in contact. Wij apothekers kunnen daar iets wezenlijks aan toevoegen, samen met de huisarts. Onze valkuil is alleen dat we vaak geen diagnose zien. Wij hebben geleerd in de opleiding dat je naar een dossier kijkt en aan de hand daarvan zie je het ziektebeeld. Zeker in de laatste levensfase kun je dan niet afgaan op contra-indicaties en de standaard therapie. Het is de verantwoordelijkheid van het apotheekteam om bij patiënten in deze categorie veel meer persoonlijke interesse te tonen en op maat te adviseren of te helpen. Vanuit die visie

zijn wij in mei 2016 gestart met het farmabuddy-project. Thuiszorgpatiënten, daar gaat het om. Samen met onze farmaceutische manager heb ik de driedaagse cursus van SIR gevolgd. Een aanrader (of een must?) voor ieder apotheekteam."

Geschikt of ongeschikt?

"De beste start die je met het buddyproject kunt maken, is een lijst met criteria opstellen om te bepalen wie je het beste kan begeleiden. Ik vind bijvoorbeeld dat niet alleen mensen met kanker in het project moeten. Maar denk juist aan een thuiszorgpatiënt die zich aan de balie meldt met een recept voor diverse sterk werkende opiaten of medicatie tegen misselijkheid. Of zorgbehoevende kinderen met medicatie die lastig te bereiden is.

"Denk juist aan een thuiszorgpatiënt die zich aan de balie meldt met een recept voor diverse sterk werkende opiaten"

Wat de patiënt merkt van het buddy-project? Hij voelt zich erkend, herkend en gekend." Suzan toont wat bedankkaarten van mantelzorgers van inmiddels overleden patiënten. Indrukwekkend. "Ik voer gesprekken in de apotheek en de buddy of ikzelf

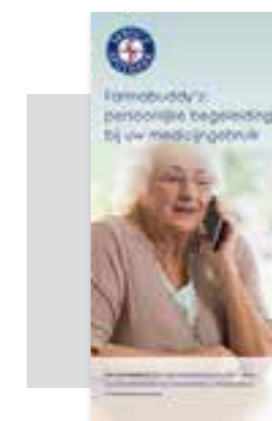
onderhouden regelmatig contact om te horen hoe het gaat. Voor mij geldt dat een patiënt nooit een week lang onnodig mag spugen. In deze kritische levensfase moet je proberen gewichtsverlies te voorkomen. Daar ligt ook een taak van de buddy. Veel patiënten zijn te bescheiden om extra hulp in te roepen, dat moeten we ons beter realiseren."

Het goede nieuws

"Tot op heden begeleiden we hier tien patiënten, zonder vergoeding. Het goede nieuws: na de zomer krijgen we voor CZ-klianten betaald voor buddyzorg." Buddyzorg krijgt hoge waardering, maar wat is het écht waard? CZ heeft in ieder geval de intentie om dit landelijk uit te rollen. Zij zien deze prestatie in het licht van de nieuwe toekomstvisie van de KNMP, genaamd Dynamo. Dynamo gaat voor een andere bekostiging van de zorg die apothekers leveren. CZ heeft overigens als enige verzekeraar al een terminaal zorgloket waarbij medicatie, niet zijnde OTC, gedeclareerd kan worden die normaal buiten de standaard vergoeding valt.

Mijn tip voor collega-apothekers?

"Buddyzorg is geschikt voor een relatief kleine groep thuiszorgpatiënten. Als apotheker positioneert u zich als spin in het web van collega-zorgverleners. Middels dit project verbetert u en structureert u deze specifieke zorg. Wij apothekers laten te weinig zien wat we kunnen. Sommige artsen erkennen ons daarom onvoldoende. En juist de intensieve samenwerking met de arts in de palliatieve zorg helpt. We hebben te lang verstopt gezeten. Ik ga geen poster ophangen, maar laat vooral zien wat goede zorg is. Het levert zoveel op: respect en dankbaarheid, erkenning en voldoening. Doen!"



Ondersteunende materialen

Speciaal voor alle deelnemende Service Apotheken is er een folder voor de patiënt gemaakt waarin het Farmabuddy-project wordt uitgelegd. U bestelt de folder via het drukwerkportaal.

Een negen van mantelzorger Brigitte van Dijk

Op 3 april 2016 overleed de moeder van mantelzorger Brigitte (58). Een dag later verwacht ze de rouwkaarten al. Als ze even achter een kop koffie zit, komt haar man Kees thuis. "Laat mij die kaarten straks maar mee schrijven, want ik ben de volgende." Een tijd later overlijdt haar vader en op 16 oktober 2017 neemt ze afscheid van Kees.



Brigitte van Dijk

Kees en Brigitte



"Ondanks het verdriet en de pijn is het ons samen gelukt op een waardige manier afscheid te nemen"

Na zijn vervroegd pensioen klust Kees in huis en later werkt hij als chauffeur bij een verfgroothandel. Kees kan steeds minder goed zijn urine ophouden. Na bezoek aan de huisarts blijkt hij een verhoogde PSA* te hebben. "Dan weet je dat het fout zit", zegt Brigitte vanuit haar achtergrond in de zorg. Kees krijgt de diagnose prostaatkanker, veel uitzaaiingen, een gecompliceerde tumor.

De weg naar de apotheek

Brigitte vertelt over Kees en ze wijst naar de bank waar hij de laatste weken lag. Een huiskamer vol kleur in het centrum van Breda. Op loopafstand van Service Apotheek van den Bergh, waar ze de medicatie haalde. Juist dat loopje naar de apotheek vond Brigitte prettig,

aan een huisbezoek van de apotheker had ze geen behoefte.

De slagroomtip

"Aan de balie vraagt Suzan Woltermann of we samen met de assistente een gesprek willen hebben in de spreekkamer. Onze eerste kennismaking met het Farmabuddy-project. Die aandacht en privacy zijn prettig. Het apotheekteam

"Het is prettig om niet met een zieke patiënt in de wachtrij te hoeven staan"

van Suzan ondersteunt en begeleidt ons tijdens de laatste maanden van Kees zijn leven. Het is prettig om niet met een zieke patiënt in de wachtrij te hoeven staan en vragen te stellen aan een drukke balie. Vooral na ontslag uit het ziekenhuis komen de klachten. Gesprekken in de apotheek gaan dan over bijwerkingen, zoals diarree of over gewichtsverlies. Kees verloor wat kilo's. Hoe een simpel advies zo waardevol kan zijn: de apotheker adviseert slagroom in alle voeding en drankjes te mengen. Voedingssupplementen wilde Kees niet."

Tips voor apotheek en zorgverzekeraar?

"Wat handig is, is als je als patiënt alle materialen op één plek krijgt. De

medicatie, maar ook de katheters en incontinentiematerialen. De laatste twee komen dan weer via het ziekenhuis. Die leverancier stelde ons in staat om nieuwe typen katheters te proberen. Dat indirect bijdragen aan vernieuwing in deze levensfase is waardevol.

Het werk van een farmabuddy moet goed gewaardeerd worden. Het helpt de patiënt en mantelzorger. "Doordat ik mijn ouders in korte tijd had verloren, was de zorg en aandacht voor Kees vanuit de apotheek extra welkom." En in het geval van Kees was elke minuut er een. Wachten op zorg is geen optie. Vragen stellen aan de balie doen mensen die ernstig ziek zijn niet. De apotheek heeft het te druk om dit er 'even' bij te doen.

Dat zag ik wel. En toch deed het team van Suzan het wel. Misschien wel in eigen tijd. Ik geef ze een dikke negen!"

**PSA ProstaatSpecifiek Antigeen, is een eiwit dat normaal bij mannen in geringe mate in het bloed aanwezig is. Het wordt gevormd in het klierweefsel van de prostaat, zowel in een gezonde als in een zieke prostaat. Een zieke prostaat geeft meer PSA af in het bloed.*

Een woord van dank op de uitvaart

“Ik had een mevrouw met longkanker in het palliatieve traject. Haar huisarts ging met vakantie. Mijn samenwerking met die huisarts is zo goed dat ik het vertrouwen in zo'n situatie krijg. We bespreken voor zijn vertrek een plan van aanpak en ik onderhoud intensief contact met deze patiënt. Pleeg in de ochtend een telefoontje hoe de nacht is geweest. Dat scheidt een zorgband. De laatste twee dagen ging deze mevrouw naar het hospice. Aan het einde van de uitvaart werden de huisarts en ik bedankt voor de goede zorg.”

Bij de beste tien procent

Linda Jonkers, 42 jaar, gedreven apotheker met speerpunt palliatieve zorg. Ze hoeft niet de beste te zijn, maar wil wel bij de beste tien procent horen. Die gedrevenheid? Die werkt aanstekelijk. Thuis is ze als moeder van drie kinderen sportief en wil ze gezond blijven. Zakelijk heeft ze met haar Service Apotheek Maasdorpen in Limburg een groot verzorgingsgebied met 11.500 patiënten. Verdeeld over zeven kleine kernen.

“Ik wilde geneeskunde studeren, maar werd uitgeloot. Na een half jaar farmacie studeren in Utrecht was ik verkocht. Met Suzan Woltermann zat ik altijd op de eerste rij. We genoten van onze studententijd. Ik zit nu 18 jaar in het vak.”

Hoe werkt palliatieve zorg?

“Direct na de diagnose van een patiënt loopt de huisarts bij mij binnen om mij te informeren. Als de patiënt komt met een recept voor pijnstilling of andere medicatie, weet ik al van de hoed en de rand. Ik nodig de patiënt uit voor een gesprek in de spreekkamer om de medicatie goed toe te lichten. Het is bijvoorbeeld essentieel dat we als apothekers en assistenten de taboes rond morfine wegnemen. Er is veel onwetendheid bij de patiënt of diens mantelzorger. Dat er geen maximale dosering aan morfine zit, maar wel aan diclofenac, moet je mensen vertellen. Geef aandacht, voorkom angst en onnodig lijden: dat is palliatieve zorg. Zo bezoeken we de patiënten thuis voor uitleg als ze een pijnpleister krijgen. Die eenvoudige handeling heeft een

belangrijk neveneffect: het werkt drempelverlagend en relatieversterkend.”

Ondernemen en zorgverleners. Gaat dat wel hand in hand?

“Zorgverzekeraars hebben veel te weinig inzicht in wat wij doen. Bijvoorbeeld de casus die ik noemde van die mevrouw met longkanker in het palliatieve traject. De begeleiding kost veel tijd en daar krijg je niets voor. Om die reden doen veel apothekers dit niet. Maar ik kies bewust niet voor het label distributieloket!”

Wie moet er in actie komen?

“Vorig jaar heb ik de zorgverzekeraar uitgenodigd voor een gesprek met een patiënt. Ik wil graag dat de zorgverzekeraar hoort wat het preferentiebeleid in de praktijk betekent. Het resultaat na twee uur discussie? De patiënt is in ieder geval niet geholpen...” Linda is sterk voorstander van een abonnementstarief. Dan kan een patiënt in een categorie geplaatst worden. Zo kan de apotheker voor palliatieve zorg een rechtvaardig tarief krijgen. Het voordeel voor de patiënt volgens Linda? Er is aandacht en niemand hoeft onnodig te lijden.

Linda Jonkers

Nog een oproep... of noodkreet?

“Voor het ziekenhuis. Als patiënten in de tweedelijns behandeld zijn, dan vallen ze vaak in een zwart gat. Ik had laatst een meneer die was uitbehandeld. Het ziekenhuis verwijst de patiënt dan terug naar de eerstelijns. Deze man had behoefte aan psychosociale ondersteuning en in het ziekenhuis was een wachttijd van zes weken. Kansloos natuurlijk. Wat een eenzaamheid ervaart zo iemand dan. Hij heeft een arm om zich heen nodig en wel snel. Ik kwam bij toeval met deze meneer in contact en hoorde over zijn ellende. Ik ben daarop meteen gaan bellen met de huisarts en heb de POH direct ingeschakeld: hij heeft nu hulp! Het ziekenhuis laat op dit vlak steken vallen. Die overdracht van ziekenhuis naar huisarts laat je toch niet aan de patiënt over?”

“Zorgverleners en zorgverzekeraars: laten we met goede, erkende palliatieve zorg gezamenlijk onze maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen!”



“Als je aan het einde van een uitvaart een welgemeend dankjewel krijgt voor de geleverde zorg. Dan heb je iets goed gedaan”

De Magistrale Spoedrol

Als 'vandaag besteld, morgen in huis' niet snel genoeg is



Jan Sips en Kim Luijkx

Apotheker Jan Sips (51) en assistente Kim Luijkx (30) zijn enthousiast over de nieuwe Magistrale Spoedrol van Apotheek Voorzorg. Een spoedrol, maar dan nog een stapje verder. Jan en Kim stellen ter plekke zelf een medicatierol samen. "Een uitkomst als je dezelfde dag nog een medicatierol nodig hebt." Hoe dat mogelijk is?

Hard werken loont

Een trotse, sympathieke man staat achter de balie van Service Apotheek Hoeven. Voetbalsupporter, getrouwd en vader van twee jongens. Apotheker Jan Sips is trots op zijn apotheekteam. "Ondertussen zit ik al 25 jaar in het vak en ben ik ook al zolang verbonden met de Mosadex-coöperatie. Wat mij in de coöperatie aanspreekt is dat je apotheek beter presteert als je hard werkt en goed je best doet. Daarnaast denk ik graag mee bij de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten vanuit de Mosadex-organisatie. Zo werd mij ook gevraagd of ik de Magistrale Spoedrol wilde testen. Inmiddels maken we er twee maanden gebruik van en het bevalt goed."

Innovaties zijn altijd welkom

Service Apotheek Hoeven is onderdeel van een maatschap van zes apotheken. Binnen deze maatschap is Apotheek Hoeven de spil. Jan: "We bedienen 50.000 patiënten. Het grootste deel hiervan zijn kwetsbare patiënten die veel geneesmiddelen gebruiken. Om zoveel patiënten goed te bedienen, zijn innovaties die ons werk efficiënter maken zeer welkom. Denk aan de Medicatierol, Smartfilling en nu dus de Magistrale Spoedrol. Wij denken graag mee met de mensen van Apotheek Voorzorg aan nieuwe oplossingen en innovatie."

De Magistrale Spoedrol: in twintig minuten een aangepaste rol

Apothekersassistente Kim werkt al tien jaar bij Service Apotheek Hoeven. Ze heeft inmiddels veel veranderingen meegemaakt, vaak positief! Zo werkt ze nu veel met de Magistrale Spoedrol. "Soms heeft een patiënt met spoed een medicatierol nodig. Denk bijvoorbeeld aan ontslag uit het ziekenhuis waarbij de

medicatie van de patiënt is aangepast. Of wanneer iemand met dementie de medicatie kwijt is. Een spoedrol die binnen 24 uur geleverd wordt, is dan niet snel genoeg. Met de Magistrale Spoedrol maak ik zelf binnen twintig minuten eenvoudig een medicatierol om de tijd te overbruggen tot de nieuwe rol er is.

"Een spoedrol binnen 24 uur leveren, is niet altijd snel genoeg"

Het is fijn om patiënten aan de balie zo snel te kunnen helpen!" Jan vult aan: "De ondersteuning en services van Apotheek Voorzorg zijn noodzakelijk om het proces rondom de Magistrale Spoedrol in de apotheek zo soepel en veilig mogelijk te laten verlopen."

Vertrouwd en overzichtelijk

Kim legt uit hoe deze nieuwe service in de praktijk werkt: "Apotheek Voorzorg levert een startpakket: software, lege zakjes en een etiketprinter. Hiermee kan ik direct aan de slag om een rol voor een patiënt te maken. Ik maak de zakjes open en vul ze met de juiste genees-

middelen. Vervolgens draai ik etiketten uit waarop staat wat er in het zakje moet, in stijl van de vertrouwde Medicatierol. Uiteraard met meerdere controles, helemaal volgens de geldende wet- en regelgeving."

Jan: "Voorheen was het improviseren. We werkten toen bijvoorbeeld met losse potjes waarin we tijdelijk de medicatie deden. Een stap terug in de service en het ziet er heel anders uit dan de patiënt gewend is. Vooral voor de grote groep kwetsbare patiënten die onze apotheek bedient, is dat verwarrend. Nu kunnen we én binnen een halfuur leveren én in de vertrouwde vorm. Voor deze patiënten veel overzichtelijker! Een beter product!"

Waardering voor snelle service

Tot slot een tip van Jan voor zijn collega-apothekers: "De Magistrale Spoedrol maakt het mogelijk om snel op maat uw patiënten te bedienen. En dat waarderen ze. Bovendien is deze service gratis, dus probeer het gewoon uit."

Meer informatie?

Meer weten over de Magistrale Spoedrol? Neem contact op met Apotheek Voorzorg. **T** +31 88 990 87 00 of **E** info@apotheekvoorzorg.nl.



What's your story?

Achter iedere apotheker schuilt een verhaal. Met die gedachte is Mosadex dit jaar gestart om verhalen op te halen en te delen. Voor, door en over apothekers, assistenten, mantelzorgers en patiënten. Wat is uw verhaal? U vindt alle verhalen op mosadexgroep.nl/onze-verhalen.

Dit is een samenvatting van het interview met apotheker Ferhat Ak

De kranten koppen 'er dreigt een tekort aan apothekers'. Hoe kijkt de 31-jarige apotheker Ferhat Ak met zijn apotheek in Amsterdam hiernaar? We stellen hem vijf vragen en delen zijn verhaal op de website van Mosadex Groep. Met gepassioneerde ambassadeurs zoals Ferhat, kan het niet anders dan dat het tekort aan apothekers snel wordt opgeheven.



Vraag 1 | wie is Ferhat Ak?

Ferhat is getrouwd en woont in Herveld. Hij is van Koerdische afkomst en kwam in 1997 op tienjarige leeftijd met zijn familie naar Nederland. Hij ziet zichzelf nu aan het begin van een veelbelovende carrière.

Vraag 2 | studie farmacie: een aanrader?

"Absoluut! Het vakgebied is veelzijdig. Ik vind het als apotheker belangrijk om zelf aan de balie te staan. Patiënten willen een gezicht zien in de apotheek. Als apotheker een band opbouwen leidt tot een hogere perceptie van de kwaliteit van de dienstverlening en dus een beter eindresultaat van die farmaceutische zorg. En dat geeft me voldoening in mijn werk."

Vraag 3 | hoe ziet jouw dag in de apotheek er nu en in de toekomst uit?

"Het is een uur rijden van mijn huis tot de apotheek in Amsterdam-Noord. Mijn toekomstplannen ontstaan tijdens die autoritten. Het eerste zit aan de ondernemerskant: ik heb nu één apotheek, de tweede is in aantocht. De andere ambitie zit op zorgvlak. Ik ben van mening dat wij als apothekers veel meer (zichtbare) zorg moeten verlenen."

Vraag 4 | Biedt jouw Koerdische afkomst voordelen in je werk hier in Amsterdam-Noord?

"Zeker heeft dat voordelen, in het bijzonder in deze woonwijk. Ik ken de drijfveren en gedachtegangen rond de ramadan. Het komt voor dat mensen hun gezondheid op het spel zetten, door te vasten en/of het staken van medicijngebruik. Ik houd me aan de farmaceutische wetenschap en daarmee ben ik professioneel integer."

Vraag 5 | welke boodschap heb jij voor scholieren?

"Het apothekersvak is fantastisch. Mijn stelling: gepassioneerde zorgverleners moeten apothekers worden en niet omgekeerd. Het ondernemerschap moet je ook aanspreken, die twee staan niet los van elkaar!"

[Lees de uitgebreide antwoorden van Ferhat op de vijf vragen via mosadexgroep.nl/onze-verhalen](https://mosadexgroep.nl/onze-verhalen)



OPROEP

Welk verhaal wilt u delen? Laat het ons weten:
Ecommunicatie@mosadex.nl.
We vertellen graag ook uw verhaal!

Dochter van Mosadex-oprichter Guus Meiser vertelt...

Ze oogt ontspannen en vertelt trots over haar vader Guus Meiser, medeoprichter van Mosadex. Haar mening over de openbare farmacie is vrij uitgesproken: het ondernemerschap is boeiend, maar het is rustiger en planbaarder werken dan in een poliklinische apotheek. Wij spraken Péronne Weersink-Meiser, 47 jaar en apotheker.

mosadexgroep.nl/onze-verhalen/dochter-van-Mosadex-oprichter-Guus-Meiser-vertelt



Op zoek naar de juiste balans

"Zóveel pijn hebben, dat je niet meer na kunt denken". Lees het verhaal van Marloes van der Velden en de ziekte van Crohn.

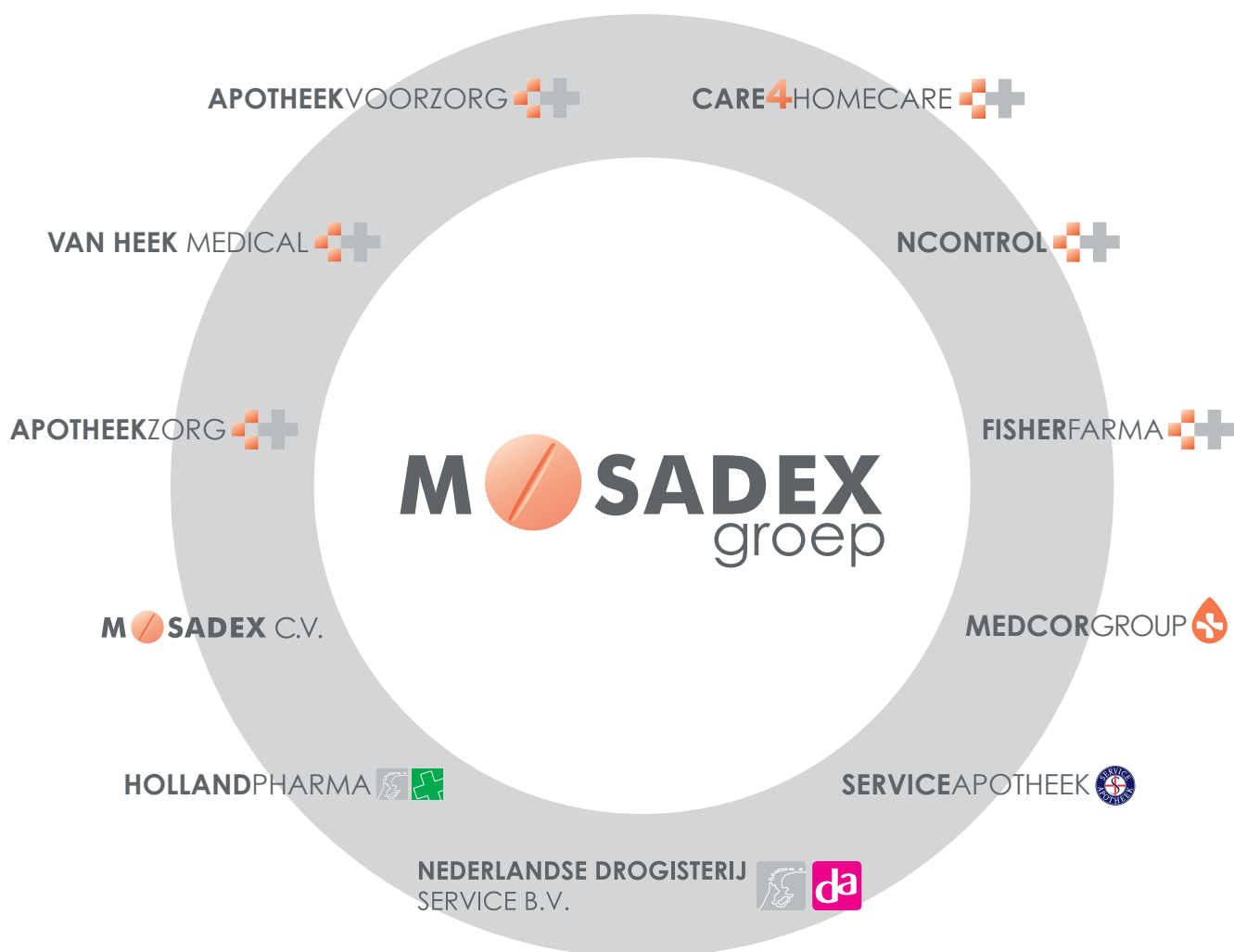
mosadexgroep.nl/onze-verhalen/op-zoek-naar-de-juiste-balans

Apotheker Marco Lourens over het belang van reisvaccinaties

Het was de Europese Vaccinatieweek. Heeft u een weekendje weg of een strandvakantie op de planning staan? De juiste vaccinaties zijn essentieel in de vakantievoorbereiding. Marco Lourens van Service Apotheek Malden vertelt er meer over.

mosadexgroep.nl/onze-verhalen/apotheker-marco-lourens-over-het-belang-van-reisvaccinaties





Mosadex Groep. Samen elke dag beter.