

# ‘Patiënten moeten informatie belangrijker vinden dan doosje’

Eindhovense apotheken maken tijd vrij om zorgtaken beter te vervullen

PW29en30 - 20-07-2018 | door Frans van den Houdt

**Apothekers van de Stichting Gezondheidscentra Eindhoven willen meer als zorgverlener en medicijncoach kunnen optreden. Daarom scheiden ze zorg van logistiek, waardoor het voor de patiënt duidelijker wordt wat de apotheek te bieden heeft. “Apotheek van de toekomst? Wij steken in ieder geval onze nek uit.”**

“Wij willen de apotheek toekomst-proof maken”, zegt Jolanda de Vlugt van Apotheek Woensel. “Dat betekent dat je de patiënt duidelijk moet maken dat je iets extra’s te bieden hebt op het gebied van zorg.” Het begint er volgens haar mee dat de apotheek een fijne plek moet zijn voor de patiënt. Er moet sprake zijn van een “wow-effect”, zeggen ze in Eindhoven. “Daar moet je in investeren en ruimte voor creëren”, aldus De Vlugt.



De lol was er op een gegeven moment af, zegt haar collega Pim Poels. Ze waren vrijwel alleen nog maar met logistiek bezig. Voor zorg was nauwelijks tijd. Terwijl dat toch de belangrijkste reden was dat ze farmacie waren gaan studeren. Reden voor de acht apothekers van de Stichting Gezondheidscentra Eindhoven (SGE) in 2016 de koppen bij elkaar te steken en zich te buigen over de vraag: hoe nu verder?

“Acht academici bij elkaar zetten en hard laten nadenken over de toekomst, is erg leuk”, zegt Poels. “Je gaat kijken en rekenen, wat kan er, hoe richten we de locaties in? Wat is er op de markt? Ik vind zelf dat dit proces tergend langzaam gaat, maar de collega’s verzekeren mij steeds dat we al flinke stappen gezet hebben.”

## Afhaalkluisje

Extra ruimte voor de patiënt creëer je door zorg en logistiek te splitsen, concludeerden de Eindhovense apothekers. Op een bedrijventerrein buiten de stad werd een pand gehuurd waar een groot deel van de logistieke taken van de acht betrokken apotheken kon worden ondergebracht. Dit centrale voorraad- en distributiecentrum kreeg de naam SGE Apotheek. Hier wordt de voorraad genees- en hulpmiddelen beheerd, worden herhaalrecepten en baxterrollen klaargemaakt, worden alle telefoontjes verwerkt, wordt de administratie bijgehouden en levert de groothandel alle bestellingen af. *Speed filler*, *Track and trace* en *Pi-Farma* zorgen voor een snelle en accurate verwerking en distributie van alle medicatie.

“Zo ontstaat op de acht locaties in de stad meer ruimte voor zorgtaken”, zegt Poels. Drie apotheken hebben de naam Medipunt gekregen; hier is alles wat het zorgproces stoort weggehaald. Bij de



medicatie kunnen patiënten kiezen waar ze die geleverd willen hebben: bij een van de Medipunten of overige apotheken, bij een afhaalklusje of thuis. De centrale SGE Apotheek zorgt er met drie bestelbusjes voor dat alles op tijd op de plaats van bestemming is.

## Op vrijwillige basis

Ga je voor zorg of voor logistiek, luidde vervolgens de vraag aan de acht betrokken apothekers (plus apothekemedewerkers). Vijf van hen,

onder wie Jolanda de Vlucht, kozen ervoor in een Medipunt of apotheek te blijven werken, de drie anderen, onder wie Pim Poels, gingen naar de centrale apotheek. Geheel op vrijwillige basis, verzekeren beiden. Hoewel, Poels voelde zich wel enigszins gedwongen voor de logistiek te kiezen omdat maar twee collega's zich hiervoor hadden aangemeld. "Ik heb zeker hart voor de zorg, was er absoluut niet op uitgekeken, maar de logistiek moet nu eenmaal ook gebeuren."

De Vlucht twijfelde geen moment: "Mij spreekt de zorg enorm aan. Contact met patiënten, iets voor hen betekenen, vind ik heel prettig. Iemand tevreden naar huis zien gaan, kan mijn hele dag goedmaken."

## Visualisatie zorg

Het is wel de bedoeling dat we één organisatie blijven, benadrukt Poels, en er geen aparte eilandjes 'zorg' en 'logistiek' ontstaan. "We blijven elkaar en de rest van de organisatie steeds op de hoogte houden van alle processen en ontwikkelingen. Waar je ook werkt, we doen het uiteindelijk allemaal voor de patiënt."

Om ook de medewerkers in het logistieke centrum hier dagelijks van te doordringen, zijn in alle ruimtes posters opgehangen met fotocollages van patiënten, met daaronder de tekst 'Persoonlijke zorg in de wijk'.

Voor die persoonlijke zorg wordt samengewerkt met Kijksluiter, een bibliotheek van zo'n vijfduizend animatievideo's waarin op begrijpelijke wijze de belangrijkste informatie uit de bijsluiters wordt uitgelegd. "Door die visualisatie in de apotheek wordt geneesmiddelinformatie veel beter overgebracht dan met een paar A4'tjes die je meegeeft voor thuis, vooral aan laaggeletterden en migranten", vindt De Vlucht.



De eerste uitgifte gebeurt niet langer aan de balie, maar in een aparte ruimte waar in alle rust naar een beeldscherm gekeken kan worden en de apotheker of assistent vervolgens aanvullende informatie kan geven en vragen kan beantwoorden. "De patiënt vindt het fijn samen een open gesprek te voeren over gezondheid en medicatiegebruik en te kijken hoe dat geoptimaliseerd kan worden. Zo ervaart hij veel directer wat de toegevoegde waarde is van de apotheek. Bovendien is zijn privacy veel meer gewaarborgd", aldus De Vlucht. De patiënt moet uiteindelijk de informatie belangrijker vinden dan het medicijndoosje. "Daar willen we heen." Een volgende stap is dat

patiënten via een beeld- en geluidsverbinding thuis naar de Kijksluiter kunnen kijken, vooral voor ouderen die niet meer zo mobiel zijn een ideale oplossing.

## Uitbreiding openingstijden

Ze moeten, vinden Poels en De Vlucht, sowieso meer inspelen op het veranderende gedrag van consumenten, die “convenience” steeds belangrijker vinden. Dat betekent langskomen in de apotheek op een tijdstip dat hen het beste uitkomt en geneesmiddelen ophalen op plaatsen die voor hen ideaal zijn. “Een optie is de mogelijkheid om een afspraak te maken buiten officiële openingstijden uit te breiden”, zeg Poels. Dat geldt ook voor het aantal afhaalpunten, door kluisjes te plaatsen op stations en in supermarkten.



Meer tijd voor zorg houdt ook in meer tijd voor medicatiebeoordelingen en intensiever contact met de huisarts over bijvoorbeeld de vraag welke statine het beste past bij de door een patiënt gebruikte medicatie. “Omdat we bij elkaar in een gezondheidscentrum zitten is de onderlinge relatie en het vertrouwen sowieso goed”, verzekert Poels. “We kunnen snel schakelen. Als er onduidelijkheid is over een geneesmiddel zegt de huisarts al snel ‘vraag het maar aan de apotheker hoor.’” Zelf werd hij eens door een

huisarts geroepen om te helpen met een Epipen. “Ik dacht dat het om de voorbereiding ging, maar ik moest bij de handeling assisteren want de patiënt zat er al helemaal klaar voor toen ik de praktijkruimte binnenkwam.”

“De apotheek van de toekomst”, stond fier boven het persbericht dat onlangs werd rondgestuurd. Kunnen Poels en De Vlucht zich vinden in die terminologie? Poels: “Ik hoop inderdaad dat dit de toekomst is. Het is altijd prettig dat als je iets bedenkt, het ook werkt. Wij steken in ieder geval onze nek uit.”

## Multidisciplinaire zorg

Stichting Gezondheidscentra Eindhoven, SGE, is een multidisciplinaire eerstelijnsorganisatie met gezondheidscentra in alle wijken van de stad. Zo’n 350 professionals (huisartsen, apothekers, praktijkondersteuners, verpleegkundig-specialisten, fysiotherapeuten, assistenten, psychologen en tandartsen) zijn in loondienst bij SGE en leveren zorg en ondersteuning bij gezondheid aan zo’n zeventigduizend Eindhovenaren.

