

## **“De patiënt gaat tevreden de deur uit”**

Farmaceutisch consultant Sonja van de Koppel (53) maakt namens Optima Farma deel uit van de projectgroep Zichtbare Zorg. Jarenlang werkte ze zelf in een apotheek. Nu adviseert en traint ze vanuit MediClara apothekersassistenten om meer aandacht aan patiëntenzorg te geven.

### **Waarom vindt u Zichtbare Zorg belangrijk?**

Het is goed dat kwaliteit van zorg centraal wordt besproken. Alle partijen komen bij elkaar, dus alle meningen komen aan bod. De kwaliteitsindicatoren vind ik een logische stap. Het past helemaal in de huidige trend van zichtbaar maken wie wat doet en op welk niveau. Maar het is geen definitieve aanpak, denk ik. Niet alles is in indicatoren uit te drukken. Stel: je vraagt of de apotheker zijn patiënt een inhalatie-instructie geeft, en hij moet antwoorden met ja of nee. Een 'ja' kan heel verschillende dingen inhouden: hij kan een A4'tje met aanwijzingen meegeven aan de patiënt, of hij neemt de patiënt mee naar de instructieruimte en geeft zelf een uitgebreide instructie. Dat is een verschil van dag en nacht, die een indicator niet in kaart brengt.

### **Wat hoopt u dat Zichtbare Zorg oplevert?**

In ieder geval transparantie. Maar ik hoop vooral dat het apotheken stimuleert om iets aan farmaceutische patiëntenzorg te gaan doen. Ik zou het mooi vinden als ze niet alleen doorgeefluik zijn, maar ook patiëntgericht gaan werken. Ik denk dat apothekers dat willen. Ik weet in elk geval zeker dat de assistenten het leuk zouden vinden. Tijdens trainingen die ik geef, probeer ik ze zover te krijgen dat ze met de patiënt naar de instructieruimte gaan. Alle processen op papier en in protocollen, dat is één. Maar het gaat er mij om wat er daadwerkelijk aan de balie gebeurt. Dát moeten we ook transparant maken.

### **Wat inspireert u in uw werk?**

De veranderingen die ik zie, zijn mijn inspiratiebron. Na een training hoor ik de reacties van assistenten: “Het werk is veel leuker als we het zo doen. De patiënt gaat tevreden de deur uit.” Vaak weten ze helemaal niet dat er zoveel meer in het beroep zit, dan puur medicijnen uitgeven. Bovendien krijgen ze meer zelfvertrouwen als ze meer weten. Daarin begeleiden wij hen. Nu gaan ze met patiënten in gesprek, gaan op zoek naar de vraag achter de vraag. Geweldig als assistenten dat ontdekken.

### **Wat kost het apothekers om patiëntgericht te werken?**

Patiëntenzorg zal meer geld kosten. Soms is het een kwestie van organiseren, maar meestal hebben apothekers onvoldoende personeel, middelen en tijd. Assistenten willen het wel, maar de financiële gevolgen zijn voor hen niet zichtbaar. Zij moeten de kansen en mogelijkheden van de apotheker krijgen.