

Zorg is meer dan een glimlach

Tom Schoen (40) is senior beleidsmedewerker bij de NPCF. Hij werkt aan de kwaliteit van de farmaceutische zorg, vanuit het perspectief van de patiënt. Met dat doel zit hij ook in de projectgroep van Zichtbare Zorg Farmacie.

Waarom vindt u Zichtbare Zorg belangrijk?

Ik vind het een goede zaak dat kwaliteit voor patiënten zichtbaar wordt. Zodat iedereen weet welke kwaliteit een openbare apotheek levert, en wat hij doet aan samenwerking met bijvoorbeeld huisartsen. Nu zijn al die dingen volslagen onzichtbaar. Zelf wil ik extra aandacht vragen voor het perspectief van de patiënt. Zorg is meer dan een glimlach en vriendelijke bejegening. Een patiënt is iemand met een gezondheidsprobleem. Als hij medicijnen krijgt voorgeschreven, moet hij zichzelf, als het ware, kunnen behandelen. De apotheker en de voorschrijver moet zich daarin inleven en echt zorg rond het geneesmiddelengebruik gaan verlenen.

Wat is het nut van Zichtbare Zorg voor patiënten?

Het moet duidelijk worden waar het verschil tussen apotheken in zit. Er zijn bijna tweeduizend apotheken, en patiënten weten niet waaruit ze kunnen kiezen. Patiënten kijken nu vooral naar de afstand en openingstijden. Daarom wordt ook gebruikgemaakt van online apotheken, dan hoeven ze hun huis niet uit. De NPCF weet vanuit het kwaliteitstraject Apotheken door Cliënten Bekeken welke informatie patiënten van de apotheek willen ontvangen, en brengt dat in. De kwaliteit kan worden bevorderd wanneer zorgverzekeraars bij de inkoop rekening houden met 'onze' indicatoren. Toch denk ik niet dat patiënten door Zichtbare Zorg direct veranderen van apotheek. Dat proces zal heel geleidelijk op gang komen.

Op welk resultaat hoopt u?

Farmaceutische zorg wordt door verschillende zorgverleners geleverd. Ik hoop dat Zichtbare Zorg uiteindelijk zal bijdragen aan samenwerking tussen apothekers onderling en andere zorgverleners. Dan neemt ook de veiligheid toe. Mensen halen soms bij verschillende apotheken medicijnen af, en daarom is goede communicatie tussen ziekenhuizen, openbare apotheken en internetapotheken belangrijk. Zodat medicijnen op een verantwoorde manier bij de patiënten terechtkomen.

Daarnaast zit er een enorm verbeterpotentieel in de begeleiding bij geneesmiddelengebruik. Het hangt nu van toevalligheden aan elkaar of je begeleid wordt. Of je krijgt van niemand advies – niet van de huisarts, niet van de apotheek –, of van één van beide, of van allebei. Zowel qua gezondheid als qua geld valt er veel kwaliteitszorg te winnen.