



---

**“APOTHEKERS MOETEN  
NU VOORAL WERKEN AAN HUN  
IMAGO ALS ZORGVERLENER”**

# 'Apothekers horen in de zorg, niet in het winkelcentrum'

Apothekers zijn volgens Patiëntenfederatie NPCF onmisbaar omdat zij het overzicht hebben over het geneesmiddelengebruik. Maar directeur Wilna Wind vindt wel dat zij hun professionaliteit beter moeten benutten door zich minder op de winkel te richten. "Geef patiënten het gevoel dat ze bij een zorgverlener zijn en niet bij het Kruidvat."

Het eigen risico belemmert goede voorlichting in de apotheek. Een Kamermeerderheid vraagt VWS-minister Edith Schippers, in een onlangs aangenomen motie, te onderzoeken of de apotheekzorg uit het eigen risico kan. Wilna Wind, directeur-bestuurder van de Patiëntenfederatie NPCF, vindt dat er "goede argumenten" zijn om deze drempel weg te nemen. "Maar dan moet het eerste-uitgiftegesprek natuurlijk wél wat voorstellen. De mededeling 'drie keer per dag innemen' is echt onvoldoende."

*Finetunen* voor welke patiënten het eerste-uitgiftegesprek zinvol is, dat is wat apothekers volgens de NPCF-directeur te doen staat. "Daarna kunnen we de financiering van dit gesprek gelijk trekken met de andere zorg in de eerste lijn. Daarover ga ik graag in gesprek."

**Uit NPCF-onderzoek blijkt dat de helft van negenduizend patiënten uit het NPCF-panel geen of een onvolledig eerste-uitgiftegesprek heeft gehad. Krijgt dit onderzoek een vervolg?**

Wilna Wind: "Ja, dat is een regelmatig terugkomend item in de vragenlijst voor ons panel van ruim twintigduizend mensen. Naar aanleiding van dit onderzoek heeft de NPCF een folder ontwikkeld met voorlichting over het eerste-uitgiftegesprek. Ik zie deze folder nog te weinig terug in de apotheken. Overigens

spreek ik regelmatig apothekers die vinden dat ze dat gesprek echt beter moeten doen." "Maar ik begrijp heel goed de moeilijke positie waar apothekers in zitten. 'Ik moet dit gesprek met u voeren en u krijgt de rekening', dat is geen gemakkelijke boodschap."

**In het Bestuurlijk Overleg Farmacie is besproken dat apothekers meer medicatiebeoordelingen gaan uitvoeren. Vindt de NPCF dat belangrijk?**

"Het geneesmiddelengebruik van ouderen heeft constant onze aandacht. Oudere patiënten hebben vaak verschillende voorschrijvers en de apotheker is de enige die het overzicht heeft over de geneesmiddelen. De medicatiebeoordeling kan wat mij betreft ook uit het eigen risico. Tegelijk verwacht ik wel dat patiënten die uit het ziekenhuis ko-

Auteur **Edwin Bos**

27

Pharm weekbl 19 december 2014:149-51/52

## Wind: bestuurder en belangenbehartiger

Wilna Wind (1961) is directeur-bestuurder van de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie, een samenwerkingsverband van zo'n dertig organisaties. De NPCF zet zich in voor betere, veilige en betaalbare zorg. Wind is vanaf 2014 directeur-bestuurder van de NPCF. Sinds november 2010 was zij algemeen directeur van de NPCF. Daarvoor werkte Wind als CAO-coördinator bij de vakcentrale FNV en was ze lid van de Sociaal-Economische Raad. Tussen 2002 en 2005 werkte ze voor het adviesbureau Berenschot. Wind studeerde pedagogische hulpverlening.

men snel – voor ze medicijnen innemen – bij een apotheek terecht kunnen voor informatie over medicatie die ze gaan gebruiken. Het maakt niet uit wie dat doet: de ziekenhuisapotheek, de poliklinische apotheek of de eigen apotheek. Als het maar gebeurt. Daar is nog veel winst te behalen.”

### **De KNMP wil de patiënt in de toekomst meer betrekken bij zijn behandeling. Een goede ontwikkeling?**

“Volgens mij moeten apothekers nu vooral werken aan hun imago als zorgverlener. Spreek ambities uit die de apotheker ook echt kan waarmaken. Ik denk dat veel apothekers er ook zo over denken. Een belangrijk thema voor de toekomst vind ik: ‘minder winkel, meer zorgverlener’.”

### **Zijn apothekers te veel met hun winkel bezig?**

“Iedereen kent de apotheek vol Vichy-kasten, waar de apotheker onvindbaar is. Geef patiënten het gevoel dat ze bij een zorgverlener zijn en niet bij het Kruidvat. Die opmerking horen wij regelmatig van patiënten. Als de huisarts producten gaat verkopen, zie je hem ook niet meer alleen als zorgverlener. De verkoop van gezichtscrèmes leidt af van de professionaliteit waarvoor de apotheker staat.”

“Voor openbaar apothekers zie ik verder genoeg kansen om de farmaceutische zorg te verbeteren. Werk intensiever samen met de huisarts en de specialist, geef goede voorlichting over het geneesmiddel, verricht een medicatiebeoordeling met de patiënt én verbeter het contact met patiënten.”

### **Welke zorgtaken krijgt de apotheker in de wijk na de overheveling?**

“Die taken zie ik eerlijk gezegd niet voor me. Apothekers moeten hun werk blijven doen, voor én na de decentralisatie. Naast de punten voor verbetering die ik net heb genoemd, vinden patiënten een snelle service ook heel belangrijk. Een recept van de arts binnen een half uur kunnen ophalen in de apotheek of thuis bezorgd krijgen; dat moet je als

apotheker voor elkaar kunnen krijgen. Veel apotheken leveren die service al, maar de verschillen tussen apotheken zijn nog steeds groot. Mijn boodschap aan apothekers is niet ‘alles moet verbeteren’, maar wel ‘check waar je staat als apotheker’.”

### **Apotheker Anne Leendertse, gepromoveerd op het HARM-onderzoek, leidt een project waarbij apothekers werken als apotheker-farmacotherapeut in een huisartsenpraktijk. Is dat de toekomst?**

“Een interessant project dat goed is voor het imago van de apotheker en het vertrouwen dat patiënten hebben in deze zorgverlener. Of dit de toekomst is voor het apothekersvak, dat bepaal ik niet. Maar ik denk wel dat de apotheker zijn professionaliteit dichtbij de huisarts beter kan benutten. Daar hoort de apotheker ook thuis: in de zorg en niet in het winkelcentrum.”

### **U heeft diverse verbeterpunten genoemd. Wat heeft prioriteit?**

“Professionaliteit, patiënt en privacy. Met professionaliteit bedoel ik: doe dat waar je zolang voor hebt gestudeerd en ondersteun de patiënt bij zijn medicatiegebruik. En privacy is natuurlijk al jaren een aandachtspunt in de apotheek. We krijgen overigens ook regelmatig klachten van patiënten over privacy in de huisartsenpraktijk.”

### **Sommige zorgverzekeraars willen minder apotheken en meer uitdeelposten. Wat wil de patiënt?**

“Mijn beeld is dat er veel apotheken zijn. Daarmee wil ik niet zeggen dat er ‘te veel’ apotheken zijn, maar ik vraag me wel af of elke apotheker in staat is een boterham te verdienen. Maar patiënten vinden het natuurlijk prima als op elke straathoek een apotheek is gevestigd.”

“Net als veel patiënten ben ook ik gecharmeerd van de poliklinische apotheek. Een apotheker gevestigd in het ziekenhuis straalt professioneel zorgverlenerschap uit. Allemaal beeldvorming natuurlijk, maar zo werkt het nou eenmaal.” ■

## **NET ALS VEEL PATIËNTEN BEN OOK IK GECHARMEERD VAN DE POLIKLINISCHE APOTHEEK**