

Patiënt verwacht van apotheker informatie over bijwerkingen en vergoedingen

# DM2-patiënt wil zorg op maat

De KNMP ontwikkelt richtlijnen voor de farmaceutische zorg die de openbare apotheek levert aan de patiënt. Deze beschrijven de structuren en processen die de apotheek hiertoe dient te hanteren. Hierbij wordt echter weinig rekening gehouden met de wensen van de patiënt.

Dit stageonderzoek richtte zich daarom op de behoeften aan apothekerszorg van patiënten met diabetes mellitus type 2, boven 55 jaar en met een bijkomende ziekte.

Om kennis te maken met de materie zijn eerst interviews met drie apothekers gehouden over hun zorgverlening aan de oudere comorbide diabetespatiënt. De apothekers waren in verschillende delen van Nederland gevestigd, zowel op het platteland als in de stad. Voor het onderzoek zijn bij de bijbehorende apotheken focusbijeenkomsten gehouden met 6-8 diabetespatiënten, die de apothekers hiervoor hebben uitgenodigd.

De hier verzamelde algemene verwachtingen leverden input voor concrete vragen voor 15 diepte-interviews met patiënten, verspreid over Nederland.

## Zorg begint met een persoonlijk band

Alle geïnterviewde patiënten hadden reeds sinds langere tijd diabetes. Hierdoor en door de bijkomende ziekten hebben zij vaak met de apotheek te maken. Daarom verwachten zij bij de apotheek persoonlijk bekend te zijn. Ook stelden zij de nodige privacy bij het ver-

## Personalia

**Nieuwe leden:** M.A. Aoussar, Zuidwest II; F.Bildirici, West; H.A. Crommelin, Midden; S. Gertsen, Midden; E. Hessels, Oost; I. van der Heijden, West; I. Huysen-truyt, Buitenland; M.A. Sirks, West; P.V. van Zomeren, Zuidoost I.

Welke zorg wenst een diabetespatiënt van de openbaar apotheker? Een kwalitatief stageonderzoek voor de Master Health and Life Sciences aan de Vrije Universiteit geeft hierop een antwoord.

lenen van informatie en het verstrekken van de medicatie op prijs. Zij gaven aan dat zij geen behoefte hadden om van de apotheker informatie over de ziekte en de effectiviteit van de medicatie te verkrijgen. Deze informatie kregen zij al van de voorschrijver, de praktijkondersteuner of de diëtist.

Van de apotheker verwachten de patiënten in eerste instantie een betrouwbare levering van de juiste medicijnen, controle op interacties, advies over de inname van de medicatie en mogelijke bijwerkingen aanvullend op de bijsluiter. Ook wensten zij informatie over vergoedingen en informatie bij nieuwe ontwikkelingen. De patiënten ervoeren veel last door onduidelijkheid bij het wisselen van geneesmiddelmerken. Ook de herhaalservice verliep nog niet overal naar wens. ■

Auteur **Stephanie Blaset**, stagiair KNMP, afdeling Zorgonderzoek en Innovatie

## Tips voor de apotheker

Om in te kunnen spelen op de behoeften van de patiënt, met de specifieke verwachtingen hierboven, zijn er drie belangrijke adviezen uit het onderzoek gekomen.

- Ken je patiënt. Deze chronisch zieke patiënt bezoekt regelmatig de apotheek en verwacht dat hij wordt herkend en dat de zorg persoonlijk wordt afgestemd.
- Ken je rol in de zorgketen. De diabetespatiënt komt bij diverse hulpverleners die allemaal zorg en informatie verstrekken. Zaak is om dit onderling af te stemmen.
- Borg een goed medicatiegebruik. De apotheker heeft een unieke rol in het veilig en betrouwbaar ter hand stellen van de medicatie. Met name op de beschikbaarheid van geneesmiddelen en de herhaalservice valt een hoop te winnen.