

Achter de toonbank bij Amsterdamse apotheken: De persoonlijke aanpak van de Kamperfoelie Apotheek

Amsterdam telt meer dan 100 apotheken. In deze serie geven we een inkijkje achter de balie van een tien bijzondere apotheken. De Kamperfoelie Apotheek, gelegen in Amsterdam-Noord, is meer dan alleen een plek om medicijnen op te halen. Onder de enthousiaste leiding van apotheker Leo Bijman, heeft het team zich perfect aangepast aan de veranderingen in de buurt.

Tekst en beeld: Louise Geuze, Stan Eijlander en Emma Pijl, farmakundigen in opleiding.



Foto: apotheker Leo Bijman

"Tot een jaar of acht, negen geleden was het een echte volkswijk," vertelt Bijman. "Nu is de helft van de mensen die hier komt hoogopgeleid en Engelstalig. Om hierop in te spelen, heeft Bijman samen met zijn team cursussen Engels gevolgd. "Het was in het begin soms wennen, maar nu gaat het goed. We willen dat iedereen zich hier welkom voelt, ongeacht de taal die men spreekt."

De veranderingen in de buurt zijn zichtbaar in de interacties aan de balie. Bijman merkt dat de nieuwere bewoners, goed geïnformeerd zijn. "Ze eisen meer en zijn vaak ingelezen. Soms ontstaat er een discussie als ze iets gehoord of gelezen hebben over hun medicatie. Dat houdt ons scherp en maakt het werk ook leuker," zegt hij met een glimlach.

Samenwerking in de Zorg

Wat de Kamperfoelie Apotheek echt uniek maakt, is de nauwe samenwerking met het lokale medisch centrum, waar huisartsen, fysiotherapeuten en thuiszorgdiensten gehuisvest zijn. Bijman, die al 37 jaar apotheker is bij deze apotheek, heeft door de jaren heen sterke banden opgebouwd met de artsen en andere zorgverleners. De apotheker, of een collega, brengt daar dagelijks twee tot drie uur door. "We bespreken regelmatig patiënten en stemmen af

over hun medicatie. Dat is een intensieve samenwerking die echt gericht is op het verbeteren van de zorg," zegt Bijman.

Een voorbeeld hiervan is de medicatiebeoordeling, waarbij wordt gekeken of patiënten hun medicatie goed innemen en of de doseringen nog kloppen. "We zitten letterlijk naast de artsen, en als er vragen zijn over medicijnen, kunnen we meteen overleggen. Soms bespreken we samen met de patiënt wat het beste voor hen is. Dat nauwe contact is essentieel voor goede zorg."

Persoonlijk contact en nauwkeurigheid

Voor Bijman is de interactie met mensen het leukste aan zijn werk. "Ik zeg altijd: probeer mensen te helpen zoals je zelf geholpen zou willen worden. Mijn team en ik nemen de tijd om goed te luisteren en te adviseren. Dat maakt het verschil."

Persoonlijk contact staat hierbij centraal. Als een patiënt bijvoorbeeld een vast medicijn gebruikt en het tijdelijk niet op voorraad is, zorgt de apotheek ervoor dat diegene direct wordt gebeld zodra het weer beschikbaar is. Vervolgens wordt er geregeld dat de patiënt er de komende tijd zeker van kan zijn dat hij het medicijn kan blijven gebruiken. Deze zorg achter de schermen valt niet direct op, maar gebeurt zeker wel!

Iedere twee weken

De Kamperfoelie Apotheek speelt daarnaast een essentiële rol in het bewaken van de veiligheid en nauwkeurigheid van medicatie. In rare gevallen, zoals een patiënt die elke twee weken terugkomt voor een recept van drie maanden, wordt direct contact met de arts opgenomen om fouten te voorkomen. "Als apotheek halen wij er dingen uit die anders of beter kunnen. Dit gaat niet alleen over de medicatie, maar ook over het ondersteunen van patiënten met vragen voor hun arts," legt Bijman uit.

De Kamperfoelie Apotheek is daarmee niet alleen een plaats waar mensen hun medicijnen ophalen, maar ook een plek van persoonlijke zorg en samenwerking binnen de wijk.

De oplossende kracht

Hoewel medicijntekorten regelmatig voorkomen, ziet Bijman dit niet als een uitdaging. Integendeel, hij vindt het interessante puzzel die meestal goed op te lossen is. "Er is nooit niks geweest. Je moet wel eventjes je best doen en goed nadenken. Ik vind dat juist leuk," zegt hij met een glimlach. "Mensen komen niet voor niets bij ons, dus wij willen hen echt helpen, en dat doen we met plezier."