

Achter de toonbank bij Amsterdamse apotheken: Betrokkenheid en heldere communicatie bij de Maas apotheek

Amsterdam telt meer dan 100 apotheken. In deze serie geven we een inkijkje achter de balie van een tien bijzondere apotheken. Melanie Fernandez is een ervaren apothekersassistent in de Maas apotheek. Zij nodigde vorig jaar 30 patiënten uit om de inhalatietechniek van de longmedicijnen door te spreken.

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



Foto: apothekersassistent Melanie Fernandez

Bij de Maas apotheek staat betrokkenheid voorop. "Ik vertel aan de balie altijd goed wat ik aan het doen ben," legt Melanie Fernandez uit. "Als een medicijn niet beschikbaar is geef ik aan dat ik contact ga opnemen met de huisarts." Zo weet de patiënt precies wat er gebeurt achter de schermen en ontstaat er meer begrip voor mogelijke wachttijden.

Soms stuit de apotheek op leveringsproblemen bij bepaalde medicijnen.

"Als tabletten niet beschikbaar zijn, bel ik de patiënt om te bespreken dat ik ze moet omzetten naar bijvoorbeeld een vloeibare vorm," zegt Fernandez.

"Patiënten vinden het niet fijn om

zomaar iets anders te krijgen, dus ik zorg ervoor dat ze vooraf op de hoogte zijn."

Slim samenwerken binnen de BENU-clusters

Om er zeker van te zijn dat patiënten op tijd hun medicijnen krijgen, werkt de Maas apotheek nauw samen met aantal andere BENU-apotheken in Amsterdam. Zo kwam er onlangs een recept voor kaliumchloride binnen, dat niet op voorraad was en niet op tijd besteld kon worden. Fernandez nam direct

contact op met apotheek Kraaiennest, die gelukkig nog voorraad had. Dankzij deze samenwerking kon de patiënt het medicijn diezelfde dag nog ontvangen. “De patiënt was blij, omdat hij direct kon beginnen met de behandeling,” vertelt Fernandez trots.

Bij drukte of personeelstekort springen de assistenten van Maas apotheek ook bij bij apotheek Kraaiennest, om zo de werkdruk te verlichten. Zo zorgt deze samenwerking voor betere zorg en tevreden patiënten.

Inhalatorbegeleiding voor astma- en COPD-patiënten

Vorig jaar organiseerde de Maas apotheek een project speciaal voor astma- en COPD-patiënten die inhalatoren gebruiken. Een inhalator is een hulpmiddel, dat je aan je mond zet, om medicijnen te inhaleren. Fernandez selecteerde een groep van zo'n 30 patiënten en nodigde hen uit om hun inhalatietechniek en medicatiegebruik door te nemen. Ze vertelt: “Een vrouw had drie of vier verschillende apparaten. Ik kon haar helpen door dit om te zetten in één apparaat. Dit vond ze fijn.”

Waardevolle tips

Daarnaast bleken sommige patiënten de kracht niet meer te hebben om poederinhalatoren goed te gebruiken, dus werden zij omgezet naar een gebruiksvriendelijker model. Een poederinhalator is type inhalator waarmee medicijnen in poedervorm geïnhaleerd kunnen worden.

Een ander belangrijk punt van aandacht is de vervanging van de voorzetkamers, waar patiënten ieder jaar recht op hebben, maar die vaak te laat worden vernieuwd. Dit is ook een hulpmiddel voor mensen die minder inademkracht hebben.

De afspraken leverden waardevolle tips op. “Soms gaven patiënten aan dat bepaalde uitleg nooit eerder was gegeven,” legt Fernandez uit. “Je merkt als je het weer even doorneemt met de patiënt, dat het dan weer fris in het geheugen zit.”