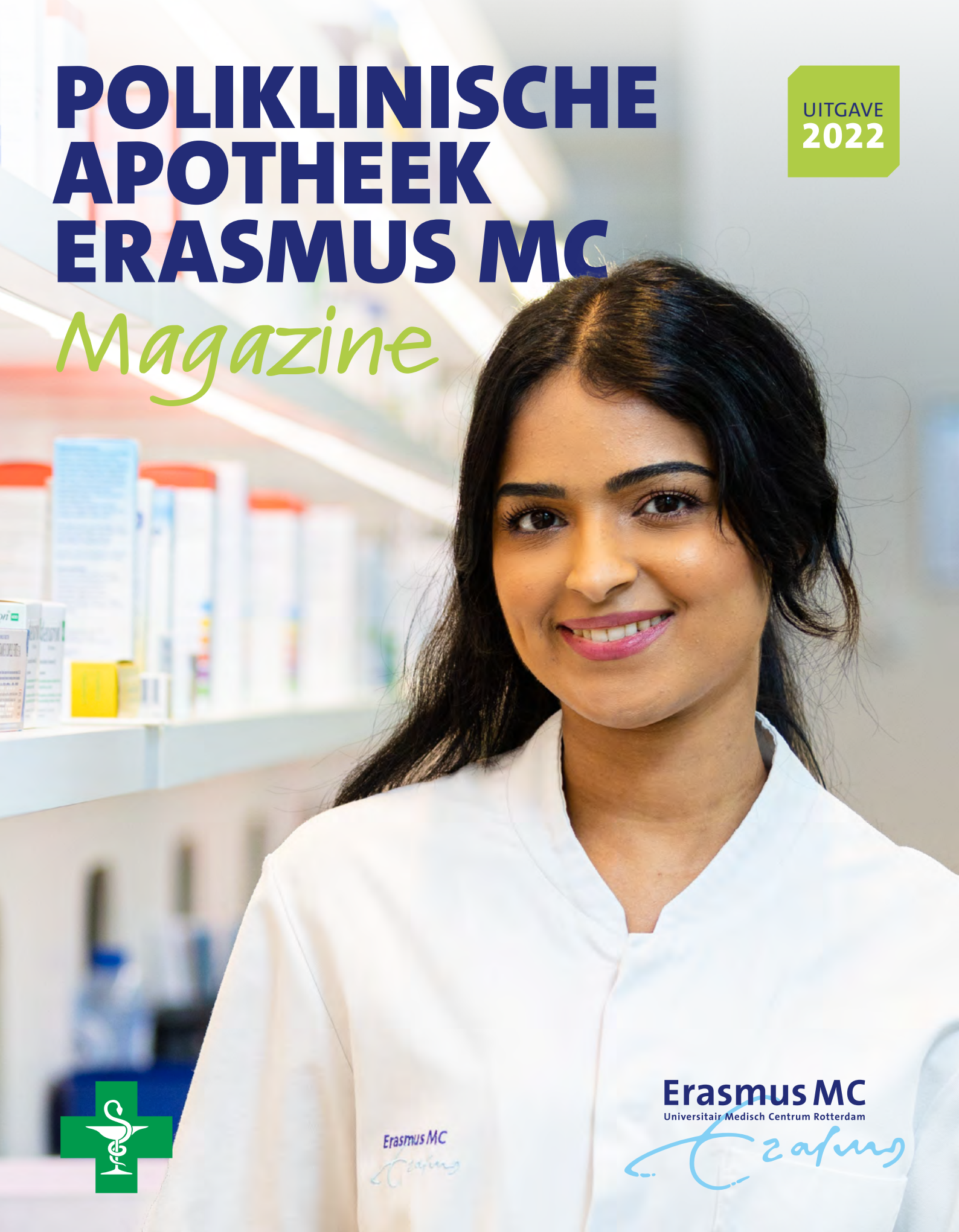


POLIKLINISCHE APOTHEEK ERASMUS MC

UITGAVE
2022

Magazine



Erasmus MC
Erasmus

Erasmus MC
Universitair Medisch Centrum Rotterdam

Erasmus

TIEN JAAR LANG SAMEN BOUWEN

aan een prachtige Poliklinische Apotheek

Ter ere van het 10 jarig-jubileum van de Poliklinische Apotheek Erasmus MC ligt dit mooie magazine voor u. Wij hebben ons de afgelopen jaren ontwikkeld tot één van de meest vooraanstaande en innovatieve Poliklinische Apotheken van Nederland. In dit magazine geven wij u graag een kijkje achter de schermen.

In 2010 en 2011 bleek dat veel patiënten problemen hadden met het verkrijgen van hun oncologische medicijnen. Daarom openden we op 5 april 2012 een kleine apotheek in het oude archief van de Daniel den Hoed (nu het Erasmus MC Kanker Instituut), met één apotheker en twee assistenten. De opening was een groot succes: door de patiënt centraal te stellen én door intensief samen te werken met de artsen en verpleegkundigen konden we goede farmaceutische zorg bieden. Een prachtig begin van de Poliklinische Apotheek, dat spoedig een vervolg kreeg. De vraag naar goede zorg rond specialistische medicijnen bleek namelijk groot te zijn.

In de 10 jaar die volgden zijn wij uitgegroeid tot een Poliklinische Apotheek met bijna 100 medewerkers, verdeeld over vier locaties in het Erasmus MC: locatie Hoofdingang (2015), locatie Ontslag (2017), locatie Zimmermanweg (2018, vervanger van de locatie Daniel den Hoed) en locatie Thuisoediening (2019).

Het uitgangspunt van de Poliklinische Apotheek is altijd 'de patiënt centraal' gebleven. Innovaties zoals transport met drones en digitalisering zijn voorbeelden van stappen die wij nemen om de patiënt steeds beter te helpen en te zorgen dat hij in deze uitdagende tijd de maximale zorg blijft krijgen.

In de apotheek lijken de doosjes op elkaar, maar is elke patiënt anders. In dit magazine leest u mooie verhalen van onze medewerkers die elke dag weer klaarstaan voor de patiënt.

Ik wens u veel leesplezier!

Jan-Dietert Brugma
Apotheker en directeur
Poliklinische Apotheek Erasmus MC



“In de apotheek lijken de doosjes op elkaar, maar is elke patiënt anders.”

Inhoudsopgave



4

- 4 Grote sprongen vooruit
- 5 Wat is een Poliklinische Apotheek?
- 6 10 jaar Poliklinische Apotheek Erasmus MC
- 8 Succesvolle samenwerking Poliklinische Apotheek en verpleegafdelingen
- 10 Medicijnen bezorgen met een drone
- 12 Medicijnen helpen mij en mijn longen gezond te houden
- 13 Een stapje extra zetten
- 14 Van recept naar medicijn
- 16 Meer dan de balie: leren en doorgroeien bij de Poliklinische Apotheek
- 18 Wereld achter de schermen
- 19 De juiste zorg op de juiste plek
- 20 Veilig en snel (specialistische) geneesmiddelen thuis bezorgen
- 22 Zoektocht naar het juiste medicijn
- 24 Beloftes waarmaken
- 25 Veel gestelde vragen aan de apotheker
- 26 Dit is onze medicijnrobot
- 27 Colofon



10



22



“Het vak leer je vooral door het in de praktijk te doen.”

Quinte Karis, senior apothekersassistent

Grote sprongen vooruit

Quinte heeft als senior apothekersassistent onder andere de taak om nieuwe apothekersassistenten op te leiden. Regelmatig begeleidt hij daarom stagiairs van bijvoorbeeld het Albeda College. De een leert sneller dan de ander, maar bij alle leerlingen vindt hij het geweldig om ze vooruit te zien gaan.

“Ik voel me echt thuis in mijn rol als leraar. Het is zo leuk om te zien als een stagiair iets doet met wat je hem of haar hebt geleerd. Dat geeft voldoening en motiveert mij enorm om dan weer verder te gaan. Onlangs heeft een stagiair van mij haar diploma gehaald. Ik heb haar vanaf het begin tot het eind begeleid. Ik ben heel trots als ik zie hoe ze gegroeid is in die tijd en dat ik daar mijn steentje aan bij heb gedragen.”

“Stagiairs beginnen altijd achter de schermen, alleen werkend met een recept op papier. Het is altijd een spannend moment als zij voor het eerst achter de balie gaan werken. Daar gaan ze het vak pas echt leren! Ze krijgen dan namelijk ook met de patiënt zelf te maken. Ik zie dat leerlingen vaak grote sprongen maken in de communicatie en omgang met patiënten. Want het vraagt inlevingsvermogen als je mensen spreekt die al een lange dag achter de rug hebben of vervelend nieuws hebben gehad. We willen dat patiënten zich echt gehoord voelen. Dat leer je niet zomaar op school, dat leer je alleen door het in de praktijk te doen.”

Wat is een POLIKLINISCHE APOTHEEK?



Veel ziekenhuizen hebben een Poliklinische Apotheek en een Ziekenhuisapothek. Patiënten die in het ziekenhuis liggen, krijgen medicijnen van de Ziekenhuisapothek. De Poliklinische Apotheek is er voor iedereen die medicijnen thuis gebruikt.

Poliklinische Apotheek Erasmus MC

De Poliklinische Apotheek Erasmus MC is gespecialiseerd in complexe geneesmiddelenzorg en werkt nauw samen met de artsen en andere zorgprofessionals in het Erasmus MC. Wij hebben vier locaties:



Locatie Hoofdingang

Locatie Hoofdingang is er voor alle patiënten. Hier kunnen zij hun medicijnen aan de balie afhalen na een bezoek aan de polikliniek in het Erasmus MC.



Locatie Zimmermanweg

Hier kunnen patiënten van het Erasmus MC Kanker Instituut (Oncologie, Radiotherapie, Hematologie) en Longgeneeskunde medicijnen aan de balie afhalen.



Locatie Ontslag

Locatie Ontslag levert medicijnen aan patiënten die na een verblijf in het Erasmus MC weer naar huis mogen. De apothekersassistent houdt dan een gesprek met de patiënt over de medicijnen die hij thuis gaat gebruiken. Dit heet medicatieverificatie.



Locatie Thuisoediening

Locatie Thuisoediening levert complexe geneesmiddelen voor patiënten in de thuissituatie. Zoals antibiotica-infusen, groeihormonen, immunoglobulines en overige infuustherapie.



Scan de QR-code om een animatie over de Poliklinische Apotheek Erasmus MC te bekijken.



POLIKLINISCHE APOTHEEK ERASMUS MC

10 jaar



2012

Start Poliklinische Apotheek. In het omgebouwde archief van de Daniel den Hoed (nu Erasmus MC Kanker Instituut) wordt gestart met het leveren van poliklinische farmaceutische zorg vanuit drie balies. Dit doen we met één apotheker en drie assistenten, voor alle oncologische en hematologische patiënten van de Daniel den Hoed.



2012

2013

2014

2013

Opening Medicatie Uitgifte Balie (MUB) in het Ca-gebouw. Deze balie is alleen voor overgeheveldde medicijnen. Dat zijn medicijnen die uitsluitend via het Erasmus MC verkregen kunnen worden, zoals immunomodulantia en groeihormonen. In een oude voorlichtingsruimte wordt een balie tegen de schuifdeuren gezet en de apotheek kan open.



2015

Opening Poliklinische Apotheek locatie Hoofdingang, naast de hoofdingang in de nieuwbouw van het Erasmus MC. Tegelijkertijd wordt de Poliklinische Apotheek losgekoppeld van de Ziekenhuisapotheek. Dit geeft verdere mogelijkheden voor groei. De locatie Hoofdingang heeft elf balies en dagelijks komen er enkele honderden patiënten.

2015

2016

2017

2017

Opening Poliklinische Apotheek locatie Ontslag (onder locatie Hoofdingang), voor medicatieverificatie bij ontslag. In vier jaar tijd wordt het proces van medicatieverificatie uitgerold zodat er bij 80% van alle patiënten die het Erasmus MC verlaten een gecontroleerd medicatieoverzicht is en er overdracht plaatsvindt naar de eigen apotheek en huisarts.



2018

Opening Poliklinische Apotheek locatie Zimmermanweg (vervanger locatie Daniel den Hoed). Met vijf balies is er ruimte om meer zorg te leveren. Naast oncologische en hematologische patiënten, kunnen we nu ook farmaceutische zorg bieden aan patiënten van de afdeling longziekten.

2018

2019

2020

2019

Opening Poliklinische Apotheek locatie Thuisoediening, voor specialistische medicijnen thuis. De Poliklinische Apotheek is een belangrijke schakel in de juiste zorg op de juiste plaats. Met de opening van locatie Thuisoediening geven we invulling aan uitgebreide specialistische farmaceutische zorg thuis. Niet alleen het medicijn, maar ook hulpmiddelen, pompen en toedieningssystemen worden thuis geleverd. Dit maakt het mogelijk om steeds complexere patiënten thuis te behandelen. Dat is fijn voor patiënten en het geeft tevens ruimte in het ziekenhuis.



2021

Per 1 januari start de Poliklinische Apotheek met een 24/7 bereikbaarheidsdienst: uniek voor Poliklinische Apotheken. Buiten openingstijden kunnen patiënten altijd een apotheker van de Poliklinische Apotheek bereiken. In september komt een grote wens van veel voorschrijvers in vervulling: de Poliklinische Apotheek is ook in het weekend open. Niet alleen voor patiënten die met ontslag gaan, maar ook voor patiënten die aan de balie medicijnen komen ophalen.

2021

2022

2022

Tien jaar Poliklinische Apotheek Erasmus MC. De Poliklinische Apotheek is uitgegroeid tot een apotheek met meer dan honderd medewerkers, is 24 uur per dag beschikbaar en heeft een zeer uitgebreid assortiment van medicijnen. Jaarlijks levert de Poliklinische Apotheek 240.000 medicijnen aan ongeveer 130.000 patiënten.



Succesvolle samenwerking POLIKLINISCHE APOTHEEK EN VERPLEEGAFDELINGEN

Alina Constantinescu werkt als cardioloog en medisch coördinator op de afdeling Medium Care. Jeannette Paalvast is apothekersassistent bij locatie Ontslag van de Poliklinische Apotheek. Sinds een paar jaar werken zij steeds intensiever samen. Wat begon met het brengen van de medicijnen naar de afdeling voor een kleine patiëntengroep die met ontslag gaat, is nu uitgegroeid tot een nieuwe werkwijze in bijna het hele ziekenhuis. En daar plukt iedereen de vruchten van!

“Voorheen zaten alle apothekersassistenten alleen ‘in de kelder’, waar de locatie Ontslag gevestigd is. Daar verwerkten we de recepten vanuit de verpleegafdelingen voor patiënten die met ontslag mogen” vertelt Jeannette. “Nu hebben we op de meeste verpleegafdelingen een eigen werkplek tussen de artsen en ander zorgpersoneel. Ook zijn we regelmatig aanwezig bij de patiëntbespreking tijdens de dagstart op de afdeling. We zijn nu beter zichtbaar en meer onderdeel van het behandelteam. Ook kan ik heel laagdrempelig artsen aanspreken als ik een vraag heb. Het is heel goed samenwerken zo.”

Met het doosje erbij

Alina: “Als een patiënt met ontslag kan, maak ik een order voor een recept aan in het computerprogramma van het ziekenhuis. Dit recept gaat digitaal naar de Poliklinische Apotheek en ik kan meteen een signaal geven aan de apothekersassistent voor een ontslaggesprek met de patiënt.”

“Ik weet zeker dat onze patiënt bij ontslag de juiste medicijnen bij zich heeft en weet hoe hij die in moet nemen.”

Alina



Alina Constantinescu

Poliklinische Apotheek Erasmus MC, locatie Ontslag

Als een patiënt na opname het ziekenhuis weer mag verlaten, houdt een apothekersassistent van de locatie Ontslag een gesprek met de patiënt over de medicijnen. Dit heet medicatieverificatie. Ook verzorgen zij de medicijnen die de patiënt na de ziekenhuisopname moet gebruiken.

“We zijn nu onderdeel van het behandelteam.”

Jeannette

Jeannette: “Vervolgens neem ik de medicijnlijst door met de patiënt en vraag of ze zelfzorgmiddelen gebruiken en allergieën of ziekten hebben waar we rekening mee moeten houden. Als de patiënt naar huis mag, staan de medicijnen al klaar bij de apotheek of we brengen het naar de patiënt op de verpleegafdeling. Op dat moment bespreek ik nog de eventuele bijwerkingen en waar het medicijn precies voor is. Dat werkt toch het beste met het doosje er meteen bij.”

Korte lijstjes

Door deze samenwerking gaan zowel de apotheek als de verpleegafdeling veel efficiënter om met medicijnen, handelingen en tijd. Jeannette: “Ik merk dat patiënten ons op de verpleegafdeling veel meer vertellen dan bij de balie van de apotheek. Als ik bijvoorbeeld hoor dat een patiënt thuis nog bepaalde medicijnen heeft, dan hoeven wij die niet mee te geven.” Alina vult haar aan: “Bij een onverwacht ontslag kunnen nu vaak toch alle medicijnen nog dezelfde dag geregeld worden, want de lijstjes zijn kort.”

Medicijnen meteen mee

Wat merkt de patiënt hiervan? Alina: “Patiënten krijgen meteen hun medicijnen mee bij ontslag, zelfs in het weekend. Ze hoeven niet meer te wachten of naar de eigen apotheek te gaan. En de apothekersassistenten herhalen de informatie die wij als arts geven over de medicijnen, waardoor patiënten het beter onthouden.” Jeannette knikt instemmend: “Ik geef patiënten ook altijd een lijst met tijdvakken mee, waarop precies staat welk medicijn ze op welk moment moeten innemen. Dat is heel overzichtelijk en daar zijn ze erg blij mee!”



Jeannette Paalvast

Meneer Teunissen heeft twee weken op de afdeling Cardiologie gelegen en mag vandaag weer naar huis.

“Ik heb al een paar jaar last van hartritmestoornissen. Meestal merk ik daar weinig van en is het ook niet heel gevaarlijk. Maar een tijdje geleden ging het mis en werd mijn hartritme veel te snel. Toen ben ik dus op de afdeling Cardiologie terechtgekomen. Inmiddels is het weer redelijk onder controle en mag ik weer naar huis. Daar ben ik heel blij om want ik heb een hond en die heb ik erg gemist.”

“Thuis slikte ik al verschillende medicijnen, bijvoorbeeld voor mijn hoge bloeddruk. Daar komen wat nieuwe medicijnen bij en er zijn ook medicijnen die ik eerst wel gebruikte, maar die straks niet meer hoeven. Wat ik heel fijn vind is dat Jeannette heel goed heeft uitgelegd waar de verschillende medicijnen voor zijn. Ook heeft ze een schema gemaakt wanneer ik wat moet innemen. Zo kan ik het niet vergeten. Als de dokter straks langs is geweest mag ik gaan en dan kan ik mijn medicijnen ophalen bij de apotheek. Wel zo fijn, want dan kan ik thuis gewoon gaan liggen en hoef ik niet nog helemaal naar de eigen apotheek.”

MEDICIJNEN BEZORGEN met een drone

Medicijnen bezorgen met een drone... Het klinkt misschien als iets in de verre toekomst, maar bij de Poliklinische Apotheek willen we dit vanaf 2024 al gaan doen! Wij werken namelijk samen met ANWB, PostNL en een aantal zorgpartners (waaronder Sanquin) aan een innovatief project: Medical Drone Service.



Files omzeilen

Patiënten die thuis behandeld worden met gespecialiseerde medicijnen, hebben soms met spoed nieuwe medicijnen nodig. Denk bijvoorbeeld aan iemand die thuis een antibiotica-infuus krijgt, waar een verpleegkundige voor nodig is. Maar door files en drukte op de weg lukt het niet altijd om medicijnen snel van A naar B te brengen. Een drone kan dan een oplossing zijn.

Jan-Dietert Brugma is apotheker en directeur van de Poliklinische Apotheek: "We zien dat de vraag naar zorg op maat door verschillende oorzaken steeds verder toeneemt, terwijl de bereikbaarheid van ziekenhuizen in binnensteden steeds verder onder druk komt te staan. Met het initiatief Medical Drone Service willen we onderzoeken hoe de zorg meer bij de patiënt in de wijk gebracht kan worden. Door de inzet van medische drones hopen we de routes te verkorten en daarmee zorg sneller en efficiënter te organiseren. Dit kan helpen om bijvoorbeeld verpleegkundigen efficiënter in te zetten."

Medicijnen voor meer dan 10.000 patiënten

De Poliklinische Apotheek van het Erasmus MC levert direct bij meer dan 10.000 patiënten medicijnen thuis, door heel het land. En doordat zorg op afstand steeds meer voorkomt, worden dit er steeds meer. Over het algemeen zijn dit gespecialiseerde medicijnen die bij de openbare apotheek niet verkrijgbaar zijn. Bijvoorbeeld antibiotica-infusen, groeihormonen, immunoglobulines en infuusvoeding voor kinderen met ernstige darmproblemen. Doordat het veelal gespecialiseerde medicijnen betreft, wonen de patiënten door heel Nederland.

De levering van deze medicijnen – bij de patiënten aan huis – wordt zorgvuldig gepland. De medicijnen worden normaal gesproken geleverd in nauwe samenwerking met de medische bezorgservice van PostNL.

Sommige leveringen zijn echter niet planbaar – bijvoorbeeld als een dosering moet worden aangepast of als er iets misgaat bij de toediening. Om de zorgketen niet te vertragen, moeten er dan snel nieuwe medicijnen naar de patiënt. Dat is één van de redenen waarom wij deelname aan het drone-project heel belangrijk vinden.

Hoe het werkt

De medische drone ziet eruit als een klein vliegtuig en is bijna 2,5 meter breed. In het hart van de drone kan een pakket van drie kilo worden opgeslagen. Hij stijgt en landt als een helikopter: recht omhoog en omlaag. Eenmaal op de juiste hoogte vliegt hij op zijn vleugels en is hij nauwelijks hoorbaar. De drone kan een snelheid van ruim 80 kilometer per uur halen en kan tot wel 100 kilometer vliegen.

Eenmaal op de plaats van bestemming landt de medische drone niet voor de voordeur van de patiënt, maar bijvoorbeeld bij een huisartsenpost of gezondheidscentrum in de buurt.

Jan-Dietert Brugma: "Dit alles klinkt wellicht als toekomstmuziek. Maar er zijn al veel testvluchten gemaakt met de medische drone, zowel in de regio Rijnmond als tussen Zwolle en Meppel. Als alles volgens planning verloopt, verwachten wij vanaf 2024 de eerste patiënten van medicijnen te voorzien met de drone."

Over Medical Drone Service

Medical Drone Service is een initiatief van ANWB en PostNL. Binnen het initiatief onderzoeken diverse partners welke bijdrage drones kunnen leveren in het brengen van zorg op het juiste moment en op de juiste plaats. Hierbij zijn zorgpartners betrokken zoals het Erasmus MC en Sanquin. De gezamenlijke ambitie is om door inzet van innovatieve mobiliteitsoplossingen bij te dragen aan het toegankelijk en beschikbaar houden van de zorg voor heel Nederland.

Voor meer informatie kijk op www.medicaldroneservice.nl



.....
Wil je meer weten of de drone in actie zien?
Bekijk dan deze video!



“Medicijnen helpen mij en mijn longen gezond te houden”

Hanny had lange tijd longfibrose en was hierdoor afhankelijk van zuurstof. Onlangs heeft zij in het Erasmus MC een dubbele longtransplantatie gehad. Een ingrijpende operatie, waarna ze nu veel verschillende medicijnen krijgt. Waarom zijn die zo belangrijk en hoe houdt ze het overzicht?

De belangrijkste medicijnen voor Hanny zijn de medicijnen tegen afstoting van de nieuwe longen. Maar daarnaast krijgt ze ook antibiotica en medicijnen om bijwerkingen te verminderen, bijvoorbeeld voor de bescherming van haar maag en tegen botontkalking. Ze vertelt: “In totaal heb ik ongeveer tien verschillende soorten medicijnen. Best veel dus! Deze medicijnen moeten goed op elkaar afgestemd worden. Daarom wordt regelmatig mijn bloed geprikt. Aan de bloedwaarden zien ze of de dosering van bepaalde medicijnen hoger of lager moet.”

“Ik zet alle medicijnen vooraf klaar, zo vergeet ik ze nooit.”

Per moment een bakje

“Toen ik na de transplantatie in het ziekenhuis lag, heb ik geleerd welke medicijnen ik moet gebruiken, waarvoor ze zijn en hoe en wanneer ik ze moet innemen. Het is namelijk heel belangrijk dat ik mijn medicijnen goed en op tijd inneem, om afstoting van de nieuwe longen te voorkomen. Omdat het zoveel medicijnen zijn, moet ik wel goed het overzicht bewaren. Voor mij werkt het beste om alle medicijnen 's avonds klaar te zetten voor de volgende dag. Per moment van de dag heb ik een bakje voor de pillen. Zo vergeet ik ze nooit.”

Routine gevonden

Voordat Hanny naar de polikliniek komt, belt Tessa Westmaas van de Poliklinische Apotheek haar altijd op om de medicijnen te bespreken. “Dat vind ik erg fijn. Ze vraagt hoeveel medicijnen ik nog in huis heb en bekijkt dan wat ik nodig heb voor de komende periode. Met vragen kan ik ook altijd bij haar terecht. Inmiddels heb ik mijn routine gevonden met de medicijnen en ben ik heel blij met mijn nieuwe longen! Ik heb meer energie, kan nu lekker zelf de hond uitlaten. En de medicijnen helpen om mij en mijn longen zo gezond mogelijk te houden.”



Charlotte Pieters, apotheker Een stapje extra zetten

Als apotheker bij de Poliklinische Apotheek locatie Zimmermanweg heeft Charlotte zich gespecialiseerd in medicijnen bij kanker en bloed- en longziekten. Voor veel patiënten is de apotheek de laatste stop voordat ze weer naar huis kunnen na een intensieve dag in het Erasmus MC. Charlotte en haar team doen er daarom alles aan om patiënten zoveel mogelijk te ontlasten.

“Onze patiënten hebben vaak een spannende dag achter de rug, lang moeten wachten op uitslagen en slecht of juist goed nieuws gekregen. Het is fijn als ik nog iets extra's kan doen als dat nodig is. Heeft de patiënt geen recept gekregen? Is het medicijn niet leverbaar? Dan zet ik een stapje extra en bel zelf met de arts om alsnog het recept te krijgen of ik denk mee over een alternatief medicijn dat we wel op voorraad hebben. Ik laat een patiënt nooit met lege handen weggaan!”

“Ik wil dat patiënten het bezoek aan onze apotheek als positief ervaren. Dat doen we ook door ons te verdiepen in onze patiëntengroepen, zodat we steeds beter weten wat ze meemaken. Dan hebben we er bijvoorbeeld ook begrip voor als ze aan de balie nog familie aan de telefoon hebben over de uitslag van een onderzoek. Ik ben blij als ik iets kan betekenen voor een patiënt, ook al kost dat extra tijd of moeite. En als ik dan hoor dat patiënten het prettig vinden om bij ons te komen, geeft mij dat enorm veel voldoening.”

“Ik laat een patiënt nooit met lege handen weggaan.”

Tessa Westmaas is apothekersassistent en betrokken bij de begeleiding van Hanny.

Tessa vertelt: “Voor patiënten die een longtransplantatie hebben gehad, verzorgen wij de medicijnen die ze thuis moeten gebruiken. Twee weken na ontslag nemen we contact op om te vragen hoe het gaat. We hebben speciale aandacht voor de bijwerkingen en hoe de patiënt het medicijngebruik kan inpassen in het dagelijks leven. Want dat is soms best een puzzel, als je veel verschillende medicijnen in moet nemen op verschillende tijdstippen.”

“Patiënten zoals Hanny komen na de transplantatie regelmatig naar het ziekenhuis voor controle op de polikliniek. Wij zorgen dan dat de medicijnen klaarstaan, zodat ze die direct mee kunnen nemen.”

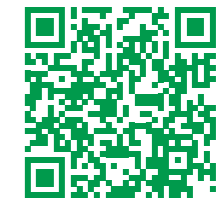
“We doen alles wat we kunnen om onze patiënten zoveel mogelijk te ontlasten. Dit doen we niet alleen, maar in nauwe samenwerking met de longverpleegkundige, artsen, ziekenhuisapotheek en natuurlijk ook met de patiënt en zijn of haar naasten. De lijntjes zijn kort.”

VAN RECEPT NAAR MEDICIJN

Wat gebeurt er allemaal met een recept, voordat u de medicijnen meekrijgt?



Bekijk deze animatie voor een kijkje achter de schermen bij de Poliklinische Apotheek.



▶ **1** Als u bij ons aan de balie komt, haalt de apothekersassistent uw gegevens op via het beveiligd netwerk van het landelijk schakelpunt. Wij vragen uw toestemming om uw gegevens ook te delen met andere zorgverleners.

De apothekersassistent stelt enkele vragen over uw medicijnen, zodat u deze veilig kunt gebruiken.

▶ **2** Als al uw allergieën en aandoeningen in het systeem bekend zijn, voert de apothekersassistent het recept in.

Dit kan nieuwe vragen oproepen en deze worden met u doorgenomen. Soms is er overleg met de apotheker of arts nodig naar aanleiding van uw recept.

▶ **3** Als het recept helemaal is ingevoerd, pakt de apothekersassistent uw medicijnen. Sommige medicijnen moeten nog in de apotheek worden klaargemaakt.

Voor de zekerheid controleert een tweede apothekersassistent uw medicijnen. Het is belangrijk dat dit allemaal goed en precies gebeurt en kost daarom tijd.

▶ **4** Voordat u de medicijnen meekrijgt, geeft de apothekersassistent uitleg over het medicijn. Ze stelt daarbij enkele controlevragen zodat het zeker is dat u de informatie goed begrijpt.

Vraag het gerust als iets niet duidelijk is!



“Het adviseren en begeleiden van patiënten vind ik het leukst aan mijn werk.”

Sanam

Meer dan de balie: LEREN EN DOORGROEIEN BIJ DE POLIKLINISCHE APOTHEEK

HR adviseur Wassima Ajarai heeft al heel wat nieuwe apothekers-assistenten voor de Poliklinische Apotheek Erasmus MC mogen aannemen. Ze weet als geen ander dat de apotheek veel meer te bieden heeft dan alleen ‘de balie’. Apothekers-assistent Sanam Din wilde graag verder groeien in haar vak. Dat kon niet bij de openbare apotheek waar ze eerder werkte. Daarom maakte ze de overstap naar de locatie Thuisoediening van de Poliklinische Apotheek. Wassima en Sanam vertellen enthousiast wat werken voor de Poliklinische Apotheek zo leuk en bijzonder maakt.

Sanam: “Je hebt hier te maken met zeer specialistische medicijnen, denk aan bepaalde antibiotica en groepen medicijnen zoals groeihormonen. Heel interessant en ik leer er ontzettend veel over. Die kennis heb ik nodig om patiënten goed te kunnen adviseren en begeleiden bij het intakegesprek. Juist dat contact met patiënten vind ik zo leuk aan mijn werk.” Volgens Wassima kunnen apothekersassistenten zich bij de Poliklinische Apotheek op allerlei manieren specialiseren. “Naast de locatie Thuisoediening is er bijvoorbeeld ook locatie Ontslag, waar je ontslaggesprekken voert met patiënten op de verpleegafdeling. Of locatie Zimmermanweg, met als specialisatie medicijnen voor oncologie, hematologie en longziekten. Maar ik zie ook apothekersassistenten die doorgroeien naar een functie als senior assistent, kwaliteitsmedewerker of administratief medewerker bij een onderzoeksafdeling. Je kunt dus de breedte of de diepte in. In zo’n grote organisatie als het Erasmus MC zijn er meer mogelijkheden dan je denkt.”

Dynamisch meebewegen

Op de vraag welke eigenschappen je moet hebben voor het werk van een apothekersassistent, zijn beiden het meteen eens: sociaal, dynamisch en nauwkeurig! “We zitten hier

niet stil en zijn continue met verbeteringen bezig, proberen kansen te benutten”, vertelt Wassima. “Het is belangrijk dat medewerkers hierin meebewegen. We juichen het ook toe als apothekersassistenten zelf met ideeën komen om de service te verbeteren. Zo heeft een apothekersassistent bijvoorbeeld een werkwijze bedacht waarmee artsen makkelijk en snel herhaalrecepten voor metabole patiënten kunnen aanvragen.” Sanam vult haar aan: “Het spreekt voor zich dat je nauwkeurig moet zijn, een kleine fout kan grote gevolgen hebben voor een patiënt. Daarom hebben we meerdere controlemomenten. Maar het is ook belangrijk dat je heel sociaal bent en inlevingsvermogen hebt. Geen gesprek is hetzelfde en ik bereid dat altijd goed voor. Als je bijvoorbeeld weet dat een patiënt morfine krijgt en bijna komt te overlijden, ga je niet alvast de volgende leverdatum bespreken. Daar let je dan op.”

Niet in het diepe

Apothekersassistenten die een overstap naar de Poliklinische Apotheek overwegen, zijn soms bang dat het werk hier te moeilijk is of dat je meteen in het diepe terecht komt. Sanam: “Niets is minder waar! Je krijgt hier ruim de tijd en begeleiding om goed ingewerkt te raken. Ze begrijpen dat je niet meteen alles weet. En je kunt altijd met je vragen terecht bij je collega’s. Mijn ervaring is dat ze je graag verder helpen. Er is een grote onderlinge collegialiteit. Ook na de inwerkperiode blijven we van elkaar leren, soms geeft iemand bijvoorbeeld een klinische les over een nieuw medicijn.” Als iemand bij de Poliklinische Apotheek wil komen werken, kijkt Wassima vooral naar wat hij of zij wil en kan. “Sommigen worden blij van patiëntencontact, anderen willen liever medicijnen bereiden of administratieve taken doen. Juist omdat we zo’n grote en specialistische apotheek zijn, is het werk heel divers en hebben we veel loopbaanmogelijkheden. Er is voor iedereen een passende functie.”



Wil je meer weten over werken bij de Poliklinische Apotheek? Scan de QR-code om ervaringen van onze collega’s te lezen en om vacatures te bekijken.



“We kijken naar wat iemand wil en kan, er zijn hier zoveel loopbaanmogelijkheden.”

Wassima



Werken bij de Poliklinische Apotheek

Werken bij de Poliklinische Apotheek Erasmus MC is uitdagend en afwisselend. De apotheek bestaat uit vier locaties die onderling nauw samenwerken: twee locaties waar patiënten hun medicijnen aan de balie komen halen, een locatie Ontslag en een locatie Thuisoediening.

Op iedere locatie werken apothekers, apothekers-assistenten en logistiek medewerkers. Ook is er een bedrijfsbureau, waar bijvoorbeeld een projectmanager, personeelsadviseur, ICT-er en financieel manager werken. Bij de Poliklinische Apotheek draagt iedereen zijn steentje bij aan zorg op het hoogste niveau. Maar het is ook gezellig werk: er heerst een open werksfeer en er worden regelmatig leuke dingen georganiseerd.

Omdat er zoveel verschillende werkzaamheden zijn, is er altijd wel een passende plek voor apothekersassistenten. Bovendien ben je bij de Poliklinische Apotheek nooit uitgeleerd en is er veel ruimte voor persoonlijke groei, ontwikkeling en specialisatie.

DE JUISTE ZORG OP DE JUISTE PLEK



Minder lang in het ziekenhuis door samenwerking
Poliklinische Apotheek en Ziekenhuisapothek

Paul Jansen en Anouk Lindemans zijn beiden ziekenhuisapotheker in het Erasmus MC. Paul bij de Poliklinische Apotheek, locatie Thuistoediening en Anouk bij de Ziekenhuisapothek. Vanuit hun eigen afdeling zetten ze zich in voor patiënten die na ontslag thuis medicijnen via een infuus krijgen. Ze vertellen over hun samenwerking en wat dat oplevert voor de patiënt en het ziekenhuis.

Paul: "De Poliklinische Apotheek maakt het mogelijk dat patiënten specialistische geneesmiddelen thuis toegediend krijgen of zelf toedienen. Denk bijvoorbeeld aan antibiotica, geneesmiddelen tegen pijn of bepaalde vormen van chemotherapie. We stemmen hierbij af met patiënten, artsen, Bureau Nazorg, thuiszorg én de Ziekenhuisapothek." Anouk: "Bij de ziekenhuisapothek maken we deze medicijnen gereed voor toediening. Het medicijn dat we vanuit de fabrikant ontvangen mengen wij voor iedere patiënt met de juiste vloeistof en in precies de goede dosis, zodat deze klaar is voor gebruik. Dat doen we onder speciale omstandigheden in zogeheten 'cleanrooms'. Het moet natuurlijk allemaal steriel gebeuren."

Puzzel

"We kijken regelmatig hoe we ons werk nog beter kunnen doen", vervolgt Paul. "Als bijvoorbeeld heel weinig mensen een bepaald kostbaar medicijn nodig hebben, dan proberen we het klaarmaken en leveren ervan te combineren. Patiënten ontvangen dan tegelijk hun medicijnen en dat scheelt veel in de kosten." Anouk vult aan: "Verder plannen we altijd zo efficiënt mogelijk, zodat we elke dag ongeveer evenveel infusen moeten klaarmaken. Dat is trouwens nog best een puzzel, want veel medicijnen hebben een beperkte houdbaarheid, waardoor we per patiënt meestal om de 4 tot 5 dagen infusen moeten maken. Samen kijken we hoe we dat zo goed mogelijk kunnen regelen."

Meer patiënten helpen

Paul en Anouk willen steeds meer patiënten helpen via thuistoediening. Paul: "Zo hadden we bijvoorbeeld antibiotica die tijdens toediening gekoeld moesten blijven voor de houdbaarheid, dat is heel lastig om aan patiënten mee te geven voor thuis. We vroegen de Ziekenhuisapothek om met ons mee te denken. Zij hebben toen samen met Apotheek A15 een speciaal oplosmiddel ontwikkeld, waardoor die koeling niet meer nodig was en het infuus ook nog langer houdbaar bleef." Anouk: "Ook kijken we met elkaar of er andere toedieningsvormen mogelijk zijn. Zo hebben we bijvoorbeeld handzame elastomeerpompjes die bijvoorbeeld gedurende 24 uur de medicijnen toedienen. Zo'n elastomeerpomp draagt de patiënt in een heuptasje bij zich en is veel prettiger dan een infuuszak aan een grote, onhandige infuuspaal."

Minder lang in het ziekenhuis

Waar voorheen patiënten soms wekenlang opgenomen moesten blijven voor hun behandeling met antibiotica, kunnen zij die nu thuis in hun eigen vertrouwde omgeving krijgen. "Dat is fijn voor de patiënt", zegt Paul. "En doordat patiënten eerder met ontslag kunnen, komt er ook plek vrij voor andere patiënten. Zo kunnen wij veel meer patiënten behandelen in het Erasmus MC en helpen we mee de wachtlijsten te verkorten. Op die manier zorgen we voor de juiste zorg op de juiste plek."

Gaby Eissens, logistiek medewerker Wereld achter de schermen

Een bevriende apothekersassistent tipte Gaby Eissens over een vacature voor logistiek medewerker bij de Poliklinische Apotheek locatie Ontslag. Gaby werkte bij een scheepsbedrijf, maar was benieuwd, solliciteerde en werd aangenomen. Eenmaal aan de slag bij de apotheek ging er een wereld voor haar open. Toen ontdekte ze hoeveel werk er eigenlijk verzet wordt achter de schermen.

"Het grootste deel van mijn werk is administratief. Het gaat om het tellen van de medicijnvoorraad, bestellen van medicijnen en het verwerken van geleverde medicijnen. Elke dag komen wel nieuwe medicijnen binnen die in de kasten moeten. Naast de medicijnen, hou ik ook de voorraad van doosjes, tasjes en kantoortartikelen in de gaten, zodat we nooit misgrijpen. Verder doe ik voorwerk door van nieuw opgenomen patiënten de gegevens van de eigen apotheek en huisarts in te voeren in ons computersysteem. Die gegevens zijn nodig voor de overdracht, wanneer de patiënt met ontslag gaat. En zodra een order voor een recept bij ons binnenkomt, print ik die alvast uit voor de assistenten."

"Wat ik leuk vind aan mijn werk is dat we een hecht team zijn. We hebben het gezellig en als het druk is helpen we elkaar en de assistenten. Dan verzamel ik bijvoorbeeld de medicijnen voor een patiënt en soms breng ik het ook even naar de verpleegafdeling. Samen zorgen we voor een goede kwaliteit en service, zodat patiënten op tijd en met de juiste medicijnen naar huis kunnen."

"Samen voor
goede kwaliteit
en service
zorgen."

VEILIG EN SNEL (specialistische) geneesmiddelen THUIS BEZORGEN



Bekijk deze video over veilig en snel (specialistische) geneesmiddelen bij patiënten thuis bezorgen.



Het Erasmus MC is het grootste academische ziekenhuis van Nederland. Onze patiënten wonen verspreid over het land en moeten soms lang reizen voor hun afspraak met de arts in het ziekenhuis. Veel van de medicijnen die de artsen in het Erasmus MC voorschrijven, worden geleverd door de Poliklinische Apotheek.

PostNL en de Poliklinische Apotheek bedachten samen een innovatieve oplossing om medicijnen vlot, veilig en betrouwbaar thuis te bezorgen bij specifieke patiëntgroepen. Bijvoorbeeld patiënten die thuis behandeld worden met een antibioticum-infuus, groeihormonen, immunoglobulinen of bepaalde vormen van pijnbestrijding.

“Innovatieve oplossing om medicijnen onder de juiste condities bij patiënten thuis te brengen.”



Ongeveer twee weken voordat een patiënt nieuwe medicijnen nodig heeft, wordt deze gebeld door een apothekersassistent van de locatie Thuistoediening van de Poliklinische Apotheek. De apothekersassistent bespreekt met de patiënt het gebruik, de werking en eventuele bijwerkingen van het geneesmiddel en maakt hierna een bezorgafspraak met de patiënt. De medicijnen kunnen 6 dagen per week bezorgd worden, in een zelfgekozen tijdvak van 2 uur.

De medicijnen worden verpakt in speciaal ontwikkelde en gevalideerde paarse boxen met een sensor die van begin tot eind de temperatuur in de box bewaakt. Zo weten we zeker dat de kwaliteit van de medicijnen goed blijft.

Ook kan iedere zending door middel van “track en trace” van begin tot eind gevolgd worden door zowel de patiënt als de apotheek.

Bezorgers van PostNL die speciaal zijn opgeleid om dit soort zendingen op de juiste manier aan te bieden, zorgen dat de medicijnen bij de patiënt thuis worden afgeleverd.

De locatie Thuistoediening van de Poliklinische Apotheek Erasmus MC levert antibiotica-infusen, groeihormonen, immunoglobulinen en overige infuustherapie voor patiënten in de thuissituatie.

ZOEKTOCHT NAAR HET JUISTE MEDICIJN

Als kind had Melanie al last van overgewicht. Met de jaren werd dat steeds erger en er volgden vele bezoeken aan verschillende artsen. Tot ze uiteindelijk bij professor Van Rossum van het Centrum Gezond Gewicht in het Erasmus MC uitkwam. Daar werd duidelijk dat haar obesitas door een afwijkend gen komt, alleen is nu nog niet bekend welk gen. De onderzoeken gaan door en in de tussentijd krijgt Melanie verschillende medicijnen. Het is een ware zoektocht.

Melanie vertelt: “Door de genetische afwijking is mijn stofwisseling heel erg laag. Als ze erachter kunnen komen om welk gen het precies gaat, kunnen ze kijken naar een geschikt medicijn. Tot die tijd moeten we proberen wat werkt en wat niet. Ik krijg veel verschillende medicijnen en sinds kort ook Saxenda. De werkzame stof hiervan is eigenlijk voor mensen met diabetes, maar zorgt er ook voor dat je afvalt, omdat het je hongergevoel vermindert. Ik moet dit elke dag via een prik met een injectiepen toedienen bij mezelf. Helaas is mijn buik nu wel heel gevoelig geworden van het prikken, maar ik heb het ervoor over.”

Afwachten

“Toen ik begon met Saxenda, was ik de eerste weken erg misselijk, voelde me ziek. Toevallig had ik thuis het medicijn domperidon en dat bleek daar heel goed voor te werken. Het mooie is dat Professor Van Rossum dit medicijn nu ook bij andere patiënten adviseert. Inmiddels ben ik een paar kilo afgevallen en is mijn buikomvang ook iets minder. Maar het is nog even

afwachten of dit voldoende gaat opleveren.” Als de medicijnen bijna op zijn, belt Bart Langezaal van de Poliklinische Apotheek Melanie om een nieuwe levering in te plannen. “Dat vind ik fijn, want ik heb zoveel medicijnen, dat het voor mij onoverzichtelijk is. Als ik dan langskom in het ziekenhuis, staan de medicijnen klaar en kan ik ze direct meenemen.”

Veel geleerd

Sinds ze bij het Centrum Gezond Gewicht is, valt alles voor Melanie op zijn plek. Ook andere dingen waar ze last van heeft, blijken met dat afwijkende gen te maken te hebben. Bijvoorbeeld haar verminderde lichaamscoördinatie en kenmerken van autisme. “Ik ben als kind gepest en door veel artsen niet serieus genomen”, zegt Melanie openhartig. “Daardoor heb ik veel meegemaakt, maar ook veel geleerd. Ik hoop dat ik als ervaringsdeskundige andere mensen kan gaan helpen die hetzelfde hebben als ik. En natuurlijk dat ze het afwijkende gen en een goed medicijn vinden. Ik wil graag kinderen. Mochten zij het gen ook krijgen, dan wil ik dat er gelijk een behandeling voor ze is.”

“Tot ze het juiste gen hebben gevonden, moeten we kijken wat werkt en wat niet.”



De Poliklinische Apotheek Erasmus MC levert de medicijnen voor de patiënten van het Centrum Gezond Gewicht. Dit zijn tabletten (Mysimba) of een injectiepen (Saxenda). De medicijnen zorgen voor een verminderd hongergevoel en zijn relatief nieuw.

Ongeveer twee weken voordat de medicijnen op zijn, belt een apothekersassistent vanuit de Poliklinische Apotheek de patiënt op om een afspraak te maken voor een nieuwe levering. Ook bespreekt hij of het goed lukt om de medicijnen in te nemen, of er bijwerken zijn en of de patiënt ergens nog mee geholpen kan worden. Apothekersassistenten zijn ook geschoold om instructie voor het prikken te geven, mocht dat nodig zijn.

Als de patiënt een afspraak in het ziekenhuis heeft, staan de medicijnen klaar. En anders worden ze thuisbezorgd. Patiënten hoeven niet zelf een herhaalrecept te regelen, dat doet de Poliklinische Apotheek voor hen.

Het Centrum Gezond Gewicht (CGG) doet onderzoek naar de onderliggende oorzaken van obesitas en geeft patiënten zorg op maat. Naast voeding en beweging, wordt er ook gekeken naar de medische, genetische en psychologische kenmerken van een persoon.



Manon Hogervorst, apothekersassistent Beloftes waarmaken

Manon geniet van haar werk als apothekersassistent bij locatie Thuistoediening, waar ze werkt met bijzondere medicijnen én patiënten. Ze zorgt bijvoorbeeld dat patiënten thuis hun antibiotica-infuus kunnen krijgen. Dat verkort de ligduur enorm, soms wel met enkele weken, waardoor er meer bedden vrijkomen voor andere patiënten. Bovendien is het voor patiënten erg fijn als zij thuis verder kunnen herstellen.

“Als patiënten met ontslag mogen, zijn zij vaak blij. Dat vind ik leuk. En wanneer een patiënt thuis nog antibiotica via een infuus nodig heeft, dan kom ik voordat hij naar huis gaat langs met mijn kar vol spullen, zoals antibiotica, een pomp en allerlei hulpmiddelen. Daar schrikken patiënten eerst wel van. Maar als ik dan uitleg waar het precies voor is, hoe het werkt en waarom het zoveel is, dan kan ik ze geruststellen, dat is heel fijn. Ik vraag altijd wat de patiënt zelf al weet en sluit daar met mijn informatie op aan, dat bevordert ook de therapietrouw.”

“Soms is er een spoedaanvraag, als een patiënt ineens met ontslag mag. Dan moeten we binnen een dag zorgen dat de bereidingsapotheek de medicatie kan maken, de thuiszorg op de hoogte is, een bezorger regelen en natuurlijk alle controles van de medicijnen doen. We hebben gelukkig een checklist voor dit soort situaties. Maar elke keer dat het ons lukt om het allemaal voor elkaar te krijgen, geeft dat zoveel energie! Dan hebben we de patiënt echt geholpen en de belofte van de arts waargemaakt.”

“Met mijn uitleg kan ik de patiënt geruststellen.”

VEELGESTELDE VRAGEN AAN DE APOTHEKER

Waar kan ik betrouwbare informatie vinden over mijn medicijnen?

Op de websites www.apotheek.nl en www.cbg-meb.nl vindt u betrouwbare informatie over medicijnen. Daarnaast kunnen al onze patiënten gebruik maken van de animatievideo's van KIJKsluiter. Dit zijn video's met de belangrijkste informatie uit de bijsluiter van een medicijn. U krijgt antwoord op vragen zoals 'mag ik autorijden met dit medicijn?' of 'wat zijn de bijwerkingen?'.

Wat moet ik regelen als ik mijn medicijnen meeneem op reis?

Als u op reis gaat is het handig om een *medicijnpaspoort* te hebben. U kunt het medicijnpaspoort aanvragen bij uw apotheek. In het medicijnpaspoort staan alle gegevens over uw medicijnen en over andere zaken zoals allergieën. Handig als u naar de dokter of apotheek moet op uw reisbestemming.

Gebruikt u een medicijn dat onder de Opiumwet valt? Dan heeft u bij de douane een speciale verklaring nodig om de medicijnen mee te mogen nemen de grens over. Onder de Opiumwet vallen bijvoorbeeld sterke pijnstillers, slaapmiddelen en medicijnen tegen ADHD. Uw apotheker kan hier meer over vertellen.

Kan ik advies krijgen over medicijngebruik tijdens de ramadan?

Tijdens de ramadan kan het lastig zijn om uw medicijnen op de juiste momenten in te nemen. Bijvoorbeeld wanneer u gewend bent de medicijnen bij elke maaltijd in te nemen. Ook kan uw lichaam anders reageren op medicijnen. Dat komt doordat u anders eet en slaapt. Uw apotheker kan uw medicijnen aanpassen aan het vasten. Overleg enkele weken vóór de ramadan met uw apotheker wat de beste oplossing voor u is.

Mag ik zelf kiezen welk merk medicijnen ik wil hebben?

Van een medicijn zijn vaak meerdere merken beschikbaar (met dezelfde werkzame stoffen). Welk merk u van ons meekrijgt, hangt af van de afspraken die uw zorgverzekeraar met de poliklinische apotheken heeft gemaakt. Deze afspraken kunt u terugvinden in uw verzekeringspolis.

Soms kiest de zorgverzekeraar dus welk merk u krijgt. De zorgverzekeraar wijst dan één merk aan als preferent middel. Het preferente middel wordt vergoed en andere merken niet. Dit beleid heet preferentiebeleid.

DIT IS ONZE MEDICIJNROBOT!

- De Poliklinische Apotheek heeft twee medicijnrobots: één robot staat bij locatie Hoofdingang en één robot staat bij locatie Zimmermanweg.
- De robots staan dag en nacht aan en worden automatisch gevuld.
- Ze houden zelf de vervaldata van medicijnen bij en pakken automatisch het product dat als eerste verloopt.
- De robot bij locatie Hoofdingang heeft ruimte voor maar liefst 14.000 medicijnverpakkingen!
- De robot bij locatie Hoofdingang geeft medicijnen uit op twee verschillende verdiepingen. Hij staat zo ingesteld dat hij de medicijnen uitlaadt op de plek waar ze worden aangeschreven: bij locatie Hoofdingang of bij locatie Ontslag (één verdieping onder locatie Hoofdingang).
- De robot bij locatie Zimmermanweg heeft een koelmodule. Hij herkent zelf wat wel en niet in de koeling moet.

Colofon

Dit magazine is een eenmalige uitgave van de Poliklinische Apotheek Erasmus MC B.V., ter ere van het tienjarig bestaan.

Teksten:

Renata van Wijck en Anne Koehorst

Fotografie:

Faron van Leeuwen, The Creative Hub Canon PostNL (foto's bij 'Medicijnen bezorgen met een drone') en DSPH (foto's bij 'Veilig en snel (specialistische) geneesmiddelen thuis bezorgen')

Illustraties:

StoryTailors

Vormgeving:

Erik van Schie, Stoffel den Drijver, The Creative Hub Canon

Copyright © 2022 Poliklinische Apotheek Erasmus MC B.V.

www.erasmusmc.nl/apotheek

Niets uit deze uitgave mag worden veeleenvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, geluidsband, elektronisch of op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming van de uitgever.



POLIKLINISCHE APOTHEEK ERASMUS MC

Magazine

