

# 'DE APOTHEEK HEEFT EEN BELANGRIJKE SOCIALE FUNCTIE IN DE WIJK'

## VIJF APOTHEKEN IN AMSTERDAM NIEUW WEST HELPEN WELZIJN WIJKBEWONERS TE VERBETEREN

Service Apotheek Nieuw Sloten is een van de vijf apotheken die meedoet aan een Amsterdamse pilot gericht op het verbeteren van het welzijn van de wijkbewoners. Patiënten met sociale problemen krijgen extra begeleiding om ze uit hun isolement te halen. "Zorgen voor de kwaliteit van leven van een patiënt is onderdeel van het zorgverlener zijn."

Auteur **Frans van den Houdt**

Foto **Els Broers**

Tijdens medicatiebeoordelingen hadden ze al regelmatig geconstateerd dat nogal wat ouderen in de wijk eenzaam zijn, thuis in een bende leven, geen familie in de buurt hebben, met financiële problemen worstelen en van niemand hulp krijgen, zegt openbaar apotheker Tessa Hillaert van Service Apotheek Nieuw Sloten. "Dan zeiden we tegen elkaar, wat zou het fijn zijn als we hier iets mee zouden kunnen, als we ervoor konden zorgen dat deze mensen geholpen konden worden."

### DANKZIJ DE GOEDE SAMENWERKING MET BUURTEAMS WORDEN MELDINGEN METEEN OPGEPAKT

Toen het Farmaceutisch Bureau Amsterdam (FBA) aanklopte met de vraag of ze wilden meedoen met een pilot gericht op het welzijn van de buurtbewoners, zeiden ze dan ook meteen volmondig: ja graag. "Onze signalen dat we als apotheek een veel grotere sociale functie hebben in de wijk dan velen zich realiseren, bleken ook door de gemeente te zijn opgepikt. Hierdoor is de samenwerking

met buurtteams en welzijnscoaches gestructureerd en worden meldingen meteen opgepakt. Dat komt niet alleen tegemoet aan onze behoeften, maar met name aan die van de patiënten."

De pilot is eind vorig jaar opgezet door FBA samen met de gemeente Amsterdam, afdeling Welzijn op recept, en wordt uitgevoerd in vijf openbare apotheken in Amsterdam Nieuw West. "Vooral bij sommige ouderen zie je problemen ontstaan", zegt Hillaert. "Kinderen wonen tegenwoordig niet meer om de hoek en kunnen vaak ook niet iedere week even langskomen. Als er dan geen vrienden of andere mantelzorgers in de buurt zijn, gaat het mis."

### ZORGELIJKE SITUATIES

Sinds het begin van de pilot zijn er zeventien meldingen gedaan over zorgelijke situaties, zegt farmaceutisch consultant Bertine van Voorst, die één dag in de week voor Apotheek Nieuw Sloten werkt en veel huisbezoeken doet, onder meer ter voorbereiding van een medicatiebeoordeling. "Bij iemand thuis zie je pas echt hoe het met hem gaat. Ik vraag ook niet alleen naar het medicatie-



*Dat apotheketeams zo'n nauw contact onderhouden met hun patiënten verbaast menigeen, constateert Tessa Hillaert (links). Naast haar: Bertine van Voorst.*

gebruik, maar ook of er familie in de buurt woont, of er hulp in de huishouding is, hoe mobiel iemand is en hoe het met de boodschappen gaat. Door zo'n gesprekje krijg je snel door hoe iemands leven eruit ziet."

Hillaert: "Een meneer werd hulpeloos toen zijn vrouw plots overleed. Zij had altijd overal voor gezorgd: voor de medicatie, de financiën, de boodschappen. Door haar dood viel dat allemaal weg. Die meneer hebben we naar Welzijn op recept verwezen om te helpen zijn leven opnieuw in te richten."

## HUISBEZOEK

Bij een huisbezoek goed om je heen kijken, levert ook een schat aan informatie op, is de ervaring van Van Voorst. "Ik was laatst bij iemand die in z'n hele huis geen vloerbedekking had, alleen in de keuken. Die heb ik meteen aan een buurtteam gekoppeld." En ook al is het buurtteam centraal gevestigd op het Belgiëplein in Nieuw Sloten en hangen overal in de wijk posters, veel mensen weten niet dat het bestaat. "Ze zijn heel blij te horen dat er dichtbij een instantie is waar ze kunnen aankloppen voor hulp."

Eenmaal in eenzaamheid terechtgekomen blijken veel ouderen daar niet meer op eigen kracht te kunnen uitkomen, zegt Hillaert. "Mensen vinden het moeilijk toe te geven dat ze iets niet meer kunnen, laat staan dat ze om hulp vragen. Als wij dan in een gesprek opperen om een

eerste lijntje te leggen met een instantie, vinden ze dat heel fijn. Dan zijn ze de eerste drempel over en wordt het makkelijker zelf vervolgstappen te zetten. Maar als ik voorstel dat ze zelf maar moeten bellen met het buurtteam, blijkt dat een brug te ver."

## EENMAAL IN EENZAAMHEID TERECHTGEKOMEN, KOMEN VELEN DAAR NIET OP EIGEN KRACHT UIT

Van Voorst neemt ook met enige regelmaat studenten die stagelopen in de apotheek mee op huisbezoek en ziet hen na een of twee gesprekken onder de indruk raken. "Wat een heftige verhalen krijg jij allemaal te horen", zei een van hen laatst. "Niet normaal, dit komt zo binnen. Ik had geen idee dat die mensen allemaal zoveel hebben meegemaakt". Het is vrij confronterend voor ze, ze zijn min of meer in shock."

## SIGNALERINGSFUNCTIE

Een belangrijke signaleringsfunctie is er ook voor de apothekersassistenten die vaak al snel uit gesprekken met patiënten aan de balie kunnen opmaken of er iets aan de hand is. "Gisteren wees een assistent mij nog op een mevrouw die al drie keer in een week had zitten huilen in de apotheek. Haar dochter was net overleden



en ze moest op 90-jarige leeftijd nog steeds voor haar inwonende zoon zorgen. Dat was haar allemaal te veel. Een andere assistent constateerde dat iemand vaak verward de apotheek binnenliep en vroeg mij eens bij hem thuis te gaan kijken.”

Dat apothekers en apotheketeams zo’n nauw contact onderhouden met hun patiënten verbaast menigeen, ook gemeenteambtenaren, constateert Hillaert met enige regelmaat. “Bij het begin van de pilot vroegen ze verbaasd of ik al die mensen bij naam en toenaam kende. Natuurlijk ken ik ze persoonlijk, zei ik. Dat vonden ze aanvallend raar.”

## JE KUNT NIET ALLEEN NAAR PILLEN KIJKEN EN NEGEREN DAT AL WEKEN NIET IS SCHOONGEMAAKT

Mooi bijkomend winstpunt van de pilot is dat dat oordeel inmiddels is vervangen door erkenning en herkenning van de sociale rol die een apotheek in de wijk speelt. “We hebben kunnen aantonen dat een apotheek er niet alleen voor de medicijnen is”, stelt Hillaert. “Pluspunt van de pilot is dat ook de gemeente die sociale rol onderschrijft.”

## VERTROUWENSRELATIE

Het is ook absoluut niet verwonderlijk dat patiënten geneigd zijn veel van hun persoonlijke zorgen te delen met het apotheketeam, benadrukt Van Voorst, omdat ze assistenten vaak al jaren goed kennen. Hillaert spreekt van een vertrouwensrelatie die je met elkaar opbouwt. “Als je laat zien dat je oprecht geïnteresseerd bent, willen mensen lief en leed met je delen. Als de vraag ‘hoe gaat het met u en lukt het allemaal nog om op 82-jarige leeftijd alles thuis alleen te moeten doen’, gemeend overkomt en niet wordt gesteld omdat het moet, win je het vertrouwen van mensen.”

Dat ook collega’s zich niet altijd realiseren dat de apotheek een sociale functie vervult in de wijk merkt Van Voorst regelmatig. “Collega’s vragen dan ‘hoezo hou jij je met al die persoonlijke zaken van patiënten bezig, je bezoekt hen toch om over hun medicijnen te praten’. Maar je kunt toch niet bij iemand thuis zitten en alleen naar de pillen kijken en negeren dat er al weken niet is schoongemaakt en de boodschappen niet zijn gedaan? Dat kan echt niet.”

Hillaert: “Zorgen voor de kwaliteit van leven van een patiënt is onderdeel van het zorgverlener zijn. Het gaat om het totaalplaatje, niet alleen om de pillen. Als je ziet dat iemand buiten de medicatie om problemen ervaart, wil je daar zo goed mogelijk iets aan doen. Nu we met z’n allen steeds ouder worden, en zelfstandig in de wijk ouder worden, moeten we er ook voor zorgen dat dat goed en leuk kan. Daar zijn pillen onderdeel van, maar het sociale leven is ook heel belangrijk. Voor de gezondheid van mensen is het essentieel dat ze goed en op tijd eten, voldoende bewegen en dat het thuis geen bende is. Dat hoort er allemaal bij. Ook bij onze zorgverleners-taak.”

## HEEL AMSTERDAM

Apotheker en farmaceutisch consulent kwalificeren de pilot na een klein half jaar als geslaagd. Met meldingen over Amsterdammers die hulp nodig hebben wordt snel iets gedaan en er volgt altijd een terugkoppeling over het resultaat. Een regiotaxi is ingeschakeld, een mevrouw gaat meedoen met een wandelclubje en een meneer heeft hulp gekregen om zijn financiën te managen.

Hillaert: “Na een paar maanden blijken kleine stapjes te zijn gezet. Mensen durven hun huis weer uit te komen, gaan boodschappen doen. Het gaat net allemaal weer een beetje makkelijker in hun leven.”

Alle betrokken partijen zullen de pilot de komende tijd gaan evalueren. Van Voorst hoopt dat de uitkomst zal zijn dat het project over heel Amsterdam wordt uitgerold. “Mijn doel is echt om dat voor elkaar te krijgen, want er zijn zoveel eenzame mensen in de hoofdstad.”

## MENSEN DURVEN HUN HUIS WEER UIT TE KOMEN, GAAN BOODSCHAPPEN DOEN

Dat het voor apotheken lastig kan zijn om tijd en personeel vrij te maken voor de patiëntgesprekken, gezien de personeelskrapte en werkdruk, begrijpen beiden. Het zal helpen als er een structurele vergoeding tegenover staat. “We hopen dat de uitbreiding er komt en alle Amsterdamse collega’s mee gaan doen”, besluit Hillaert. “Het geeft zoveel voldoening iets te kunnen betekenen voor mensen met sociale problemen. En het is een logisch onderdeel van ons vak.” ■