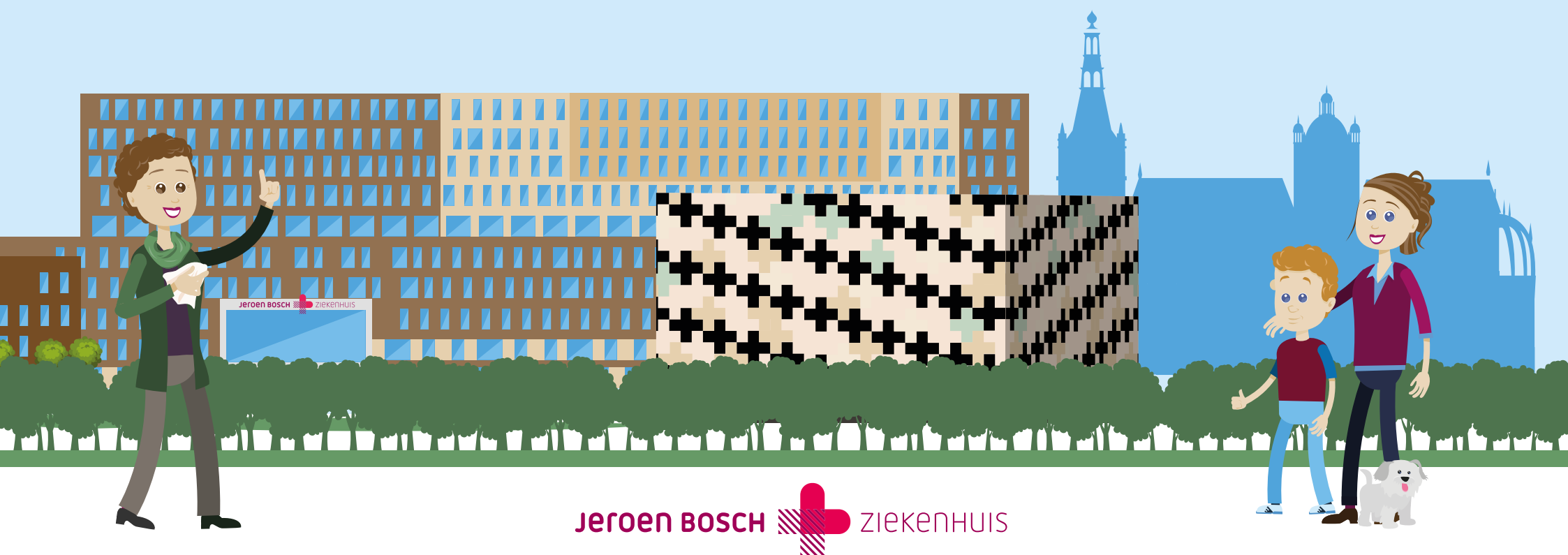


Apotheek

Visie op de Farmaceutisch Specialistische Zorg 2025

*'Onze zorg
rondom medicijnen
draagt bij aan jouw
gezondheidswelzijn'*



Apotheek

Visie op de Farmaceutisch Specialistische Zorg 2025

Onze zorg rondom medicijnen draagt bij aan jouw gezondheidswelzijn

Colofon

De Visie op de Farmaceutisch Specialistische Zorg 2025 is een uitgave van de Apotheek van het Jeroen Bosch Ziekenhuis.

Postadres

Postbus 90153
5200 ME 's-Hertogenbosch

T (073) 553 59 00
E SecretariaatApotheek@jbz.nl
www.jeroenboschziekenhuis.nl

Vooraf

De gezondheidszorg verandert en gaat steeds meer uit van gezondheid en van wat mensen nog wel kunnen, in plaats van vanuit de ziekte. Dit concept noemen we positieve gezondheid en betekent dat gezondheid veel meer is dan de af- of aanwezigheid van ziekte¹. Het gaat uit van het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan en daarin zoveel mogelijk eigen regie te voeren. Het Jeroen Bosch Ziekenhuis sluit daarbij aan door zichzelf een gewaagd doel te stellen: in 2025 geven de mensen uit 's-Hertogenbosch en omstreken hun gezondheidswelzijn de hoogste waardering van Nederland. De Farmaceutisch Specialistische Zorg (FSZ) die onze apotheek biedt, draagt in belangrijke mate bij aan het gezondheidswelzijn van onze patiënten.

Farmaceutisch Specialistische Zorg is alle zorg rondom de patiënt die medicijnen gebruikt en onder behandeling is van één of meerdere medisch specialisten vanuit het ziekenhuis, verpleeghuis of elders. De zorg is onafhankelijk van de verblijfplaats of de plaats waar de patiënt behandeld wenst te worden. Dit kan in het ziekenhuis of op de polikliniek zijn, maar ook thuis of in een verpleeghuis of andere instelling. De apotheek van het ziekenhuis is een integraal onderdeel van het zorgnetwerk rondom de patiënt. Het is van belang dat we met alle zorgverleners, zoals de medisch specialist, verpleegkundige, huisarts en de openbare apotheker, als een team samenwerken en er samen voor zorgen dat de patiënt de beste zorg krijgt. Dit doen we in de eerste plaats op het gebied van veiligheid door patiënten goed voor te lichten en proactief bijwerkingen te voorkomen of te minimaliseren. In de tweede plaats doen we dit door het gedrag van patiënten te beïnvloeden om de therapietrouw te verbeteren.

Dit alles vraagt om een interne heroriëntatie op onze rol als zorgverlener en de inrichting van onze processen. De apotheek heeft vanuit haar expertise een regierol in het organiseren hiervan. De apotheek van het ziekenhuis levert vanuit verschillende locaties farmaceutische zorg: Apotheek JBZ en Apotheek Zorgpark Vught. Deze locaties zijn anno 2020 fysiek

van elkaar gescheiden en de afdelingen op deze locaties hebben aparte medicijnvoorraden, werken met andere teams, hebben verschillende ICT-systemen en andere processen. De integratie van zorgprocessen en samenvoeging van deze afdelingen in één afdeling farmaceutisch specialistische zorg op één locatie zorgt ervoor dat zowel de functionele (kwaliteit) als de creatieve (innovatie) samenwerking tussen teams bevorderd wordt. De focus verschuift daarmee naar zorg rondom de patiënt waarbij kwaliteit en veiligheid in de totale keten prevaleert boven het optimaliseren van de individuele schakels.

Onze visie van de Afdeling Apotheek van het JBZ in 2025 steunt op 5 pijlers:

- Eigen regie in je gezondheid
- Zorg die bij je past
- Een bevlogen, betrokken en deskundige medewerker voor jouw beste behandeling
- Naadloze Zorg
- Eigentijdse Zorg

De vijf pijlers bieden een structuur, maar kunnen niet los van elkaar gezien worden: ze hangen allemaal met elkaar samen. Ze zijn het fundament voor de thema's waar wij ons als apotheek in samenwerking met andere zorgverleners de komende jaren op willen richten om de Farmaceutisch Specialistische Zorg naar een volgend niveau te brengen en onze ambities richting de mensen in 's-Hertogenbosch en omstreken waar te maken.

Deze visie is het resultaat van onder andere het strategietraject van het Jeroen Bosch Ziekenhuis, de beleidsdag van de apotheek in de zomer van 2018, de daarop volgende "Visie op specialistische farmaceutische patiëntenzorg" van 2019 en het Management Development Programma 2018-2019 met het lijnmanagement en inhoudelijk betrokken apothekers.

Deze visie beschrijft het verhaal vanuit de patiënt zoals wij zouden willen dat hij over ons praat in 2025.

Deze visie heeft betrekking op alle locaties en afdelingen binnen de Resultaat Verantwoordelijke Eenheid (RVE) Apotheek. Voor de leesbaarheid van de tekst wordt overal 'patiënt' gebruikt. Daar waar in dit document 'patiënt' staat kan dit worden vervangen door cliënt, bewoner of mantelzorger.

¹ [Machteld Huber – Institute for Positive Health – IPH](#)

De 5 pijlers

1



Eigen regie in je gezondheid

Eigen regie betekent dat ik beslissingen zoveel mogelijk zelf wil kunnen nemen.

- Ik wil weten wat er mogelijk is
- Ik kan overal mijn dossier inzien
- Ik heb toegang tot de informatie die ik nodig heb

2



Zorg die bij je past

Het is voor mij belangrijk dat de zorg is afgestemd op mijn behoeften. Ik krijg voorlichting en behandeling op maat gemaakt voor mij als individu.

3



Een bevlogen, betrokken en deskundige medewerker voor mijn beste behandeling

De farmaceutische zorg die ik krijg, valt of staat voor mij met een bevlogen team met betrokken en deskundige medewerkers.

4



Naadloze zorg

Het is voor mij belangrijk dat mijn zorgverleners elkaar goed informeren zodat ik overal in mijn zorgnetwerk de beste zorg kan krijgen. Een goede samenwerking is daarvoor de sleutel.

5



Eigentijdse zorg

Dit betekent dat de apotheek met de tijd mee gaat: innovatieve en maatschappelijk verantwoorde zorg.

- Innovaties op het gebied van e-health
- Duurzaamheid: doelmatigheid, voorkomen van verspilling, preventie



Eigen regie in je gezondheid

Eigen regie is voor mij weten welke mogelijkheden ik heb, inzage hebben in mijn dossier en toegang hebben tot de informatie die ik nodig heb. Pas dan kan ik de beste keuze maken. Het moet ook mogelijk zijn om deze regie juist aan zorgverleners over te laten, als ik dat wil.



Ik wil weten wat er mogelijk is

Er zijn steeds meer mogelijkheden om mijn medicijnen te ontvangen en hier begeleiding bij te krijgen. Ik kan tegenwoordig bijvoorbeeld zelf kiezen of ik mijn infuustherapie thuis of in het ziekenhuis wil krijgen. Als ik opgenomen ben in het ziekenhuis kan ik kiezen of ik mijn medicatie zelf inneem of daarbij hulp wil krijgen. Ook kan ik samen met mijn apotheek bekijken wat het beste moment is om mij te informeren over mijn medicijnen: dit doe ik bijvoorbeeld liever telefonisch als ik thuis ben dan bij ontslag uit het ziekenhuis.

Ik kan overal mijn dossier inzien

Ik wil mijn medicatiegegevens altijd digitaal kunnen inzien en aan kunnen geven als ik bijvoorbeeld gestopt ben met een bepaald medicijn. Dan heb ik altijd het meest actuele medicatieoverzicht bij me. Dit is volgens mij ook de beste plek om meteen door te klikken naar de geneesmiddelinformatie van de apotheek. Ik gebruik hiervoor graag een app op mijn telefoon of tablet.

Ik heb toegang tot de informatie die ik nodig heb

Het is belangrijk dat ik de betrouwbare informatie van de apotheek altijd gemakkelijk (opnieuw) kan raadplegen. Op deze manier kan ik achtergrondinformatie krijgen tijdens mijn keuzeproces of informatie over mijn medicijnen. Ik kom er bijvoorbeeld vaak thuis pas achter dat medicatie innemen eigenlijk best ingewikkeld is. Ik weet dat mijn apotheek mij hierin kan ondersteunen. Als ik bijvoorbeeld problemen ervaar met het toedienen van mijn oogdruppels dan vind ik het belangrijk dat ik de apotheek gemakkelijk kan bereiken. Ook als ik opgenomen ben in het Jeroen Bosch Ziekenhuis of een verpleeghuis wil ik (of mijn naaste of zorgverlener) graag laagdrempelig mijn vragen beantwoord kunnen krijgen.

Wat betekent dat voor de apotheek?

Iedere patiënt beleeft een behandeling op een andere manier en heeft andere behoeftes op andere momenten. Als apotheek kunnen we onze processen dusdanig flexibel inrichten dat we de patiënt in staat stellen om de regie te nemen en waar nodig coachen óf de regie juist aan zorgverleners over laten. Het is hiervoor van belang dat we minder vanuit onze apotheekprocessen denken en meer vragen naar de behoeftes van de patiënt en hiervan leren. Dit zullen we bijvoorbeeld doen door ons proces (zowel de zorg als logistiek) modulair op te bouwen, zodat de patiënt de regie kan nemen en kan bepalen waar, hoe en wanneer hij de medicatie en begeleiding ontvangt.

Voor de patiënt zijn randvoorwaarden dat bekend is welke keuzes gemaakt kunnen worden, dat de patiënt toegang heeft tot de juiste informatie en dat de patiënt weet met welke vragen de apotheek kan helpen. MijnJBZ is een bestaand platform dat hier een grote rol in kan spelen. De mate waarin de patiënt eigen regie kan nemen, is ook afhankelijk van de mogelijkheden die de apotheek biedt. Deze mogelijkheden vallen onder de pijler 'Zorg die bij je past'.

Het is van belang dat patiënten weten waar de apotheek hen mee kan helpen. De apotheek moet daarom continu werken aan zijn zichtbaarheid en bij voorkeur op een voor de patiënt intuïtieve manier. Het moet voor iedere patiënt logisch zijn om de apotheek te benaderen bij vragen over medicijnen. Daarbij is het essentieel dat we onze bereikbaarheid ook vergroten, bijvoorbeeld met nieuwe technologieën zoals het e-consult, een app of chatfunctie (zie ook de pijler 'Eigentijdse zorg'). Ook kan er gedacht worden aan vaste aanspreekpunten binnen de apotheek voor een patiënt of patiëntengroep.





Zorg die bij je past

Het is voor mij belangrijk dat de zorg afgestemd is op mij als individu. Het gaat dan om de levering van mijn medicijnen en de begeleiding die ik hierbij krijg, zowel in het ziekenhuis als daarbuiten. Op die manier kan ik het gebruik van medicijnen het beste inpassen in mijn leven en krijg ik de meest effectieve behandeling.



Ik krijg individuele persoonsgerichte zorg

Tijdens een opname in het Jeroen Bosch Ziekenhuis krijg ik mijn medicijnen zoveel mogelijk op dezelfde manier als in de thuissituatie of het verpleeghuis. Dat betekent dat ik bijvoorbeeld mijn medicijnen van thuis kan doorgebruiken en dit zo veel mogelijk in eigen beheer doe. Lukt me dat niet, dan krijg ik hulp van een verpleegkundige of mantelzorger. Bij wijzigingen word ik graag al direct tijdens de opname geïnformeerd en ontvang en gebruik ik het doosje medicijnen dat ik ook mee naar huis neem. Voor mij geldt, dat ik tijdens mijn verblijf in het ziekenhuis de tijd heb en kan oefenen, eventueel samen met de verpleegkundige of apothekersassistent. Op deze manier bereid ik mij alvast voor op de situatie thuis. Als er een moment komt waarop ik het niet meer zelf kan, daar onzeker over ben of het niet meer wil, dan weet ik dat ik kan terugvallen op het specialistische personeel in het ziekenhuis of dat mijn mantelzorger betrokken wordt.

Het is voor mij belangrijk dat iemand met mij meekijkt naar mijn persoonlijke situatie, welke impact de medicijnen hierop hebben en hoe ik hiermee om kan gaan. Ik wil graag weten hoe snel een middel werkt en ik hoor het graag als er bijwerkingen zijn die effect hebben op bijvoorbeeld mijn werk, zodat we samen kunnen kijken hoe ik hier vooraf rekening mee kan houden. Ik hoorde dat de apotheek bij sommige medicijnen zelfs naar mijn bloedspiegels en genen kan kijken om ervoor te zorgen dat mijn behandeling effectief is en ik zo min mogelijk bijwerkingen ervaar. De apotheek kan meer voor mij betekenen dan ik dacht.

Wat betekent dat voor de apotheek?

'Zorg die bij je past' betekent dat we de Farmaceutisch Specialistische Zorg afstemmen op de individuele patiënt. Door je patiënt te kennen en rekening te houden met zijn persoonlijke situatie willen we het beste uit de behandeling halen. Bij sommige ouderen kan afbouwen of stoppen (deprescribing) ook een vorm van persoonsgerichte behandeling zijn.

Het medicatieproces wordt zo ingericht dat het voor de patiënt zo veel mogelijk doorloopt, onafhankelijk van plaats en tijd. DoorGebruikThuisMedicatie (DGTM), MedicatiënEigenBeheer (MIEB) en JBZ@Home zijn daarbij belangrijke concepten. Als een nieuw medicijn wordt gestart krijgt de patiënt direct het merk dat hij ook thuis zal gebruiken. Naast de informatie die de patiënt van de arts krijgt, coacht de apothekersassistent de patiënt aan het bed of via een video op een smartphone. Patiënten hoeven bij ontslag niet meer langs de apotheek, want zij hebben tijdens de opname de medicijnen al ontvangen.

Op basis van de behoefte van de patiënt kan een apotheek (afstemming regio, zie pijler 'Naadloze zorg') na enkele dagen contact opnemen met de patiënt om te vragen hoe het gaat.

Zo nodig kan er dan een aanpassing gedaan worden: op maat! De informatie krijgt de patiënt, afhankelijk van de medicatie en eigen behoefte, op een passende manier: in een gesprek, een geprinte folder of alles digitaal. Voor de levering van medicatie worden ook andere ondersteunende concepten ingezet waaronder decentrale uitgiftepunten en afhaalautomaten.

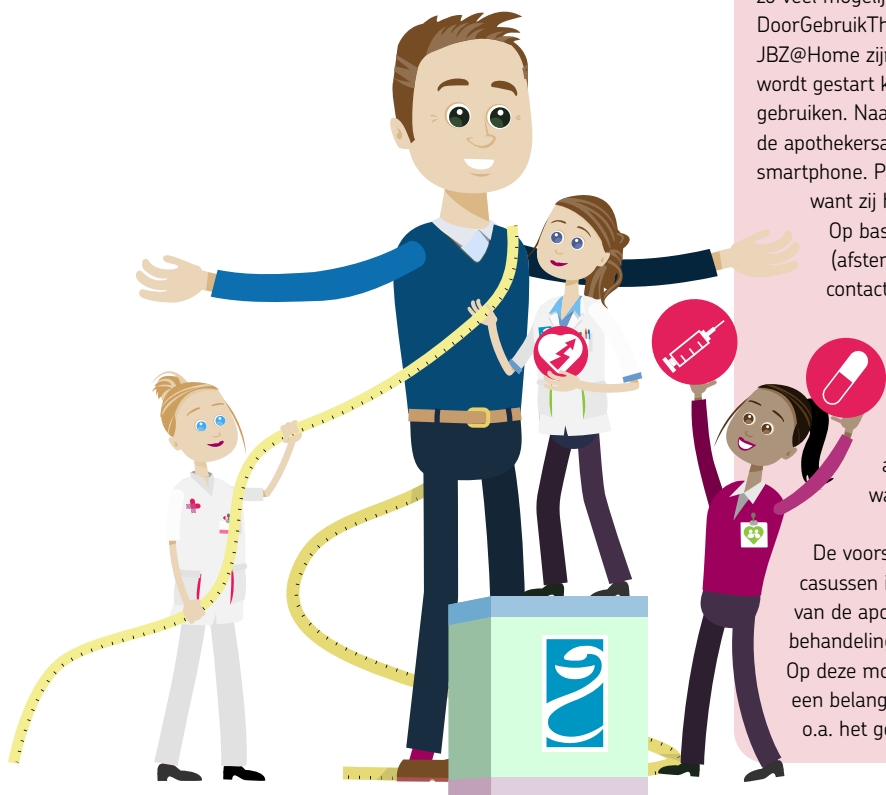
De voorschrijver vraagt de apotheker bij complexe farmaceutische casussen in consult of verwijst de patiënt door naar het spreekuur van de apotheker of arts-klinisch farmacoloog als een bepaalde behandeling niet goed aanslaat of de patiënt bijwerkingen ervaart. Op deze momenten kan bijvoorbeeld het farmaceutisch laboratorium een belangrijke rol spelen met bijvoorbeeld haar expertise op o.a. het gebied van farmacogenetica en Therapeutic Drug

De apotheker heeft laatst samen met de specialist ouderengeneeskunde gekeken naar de lijst van medicijnen van mijn moeder in het verpleeghuis. Het is fijn dat er goed naar gekeken is, ik maak me soms zorgen als ik die lijst zie. Er is toen ook contact opgenomen met de apotheker die 'super-specialist' is in Nederland, omdat een medicijn niet goed werkte. Mijn moeder heeft al veel verschillende dingen geprobeerd, maar nu is er een slimme oplossing bedacht!

Monitoring. Ook kan de apotheek adviseren in de keuze voor de beste samenstelling en toedieningsvorm of met een farmaceutische bereiding de zorg passend maken.

Om de persoonsgerichte specialistische farmaceutische zorg voor patiënten verder te optimaliseren, willen we de krachten bundelen met de ziekenhuizen in de regio en de rest van het land. In ons ziekenhuis maken we onderscheid tussen farmaceutische basis-, topreferente en hoogcomplexere zorg. Ieder ziekenhuis heeft zijn specialisaties en kan daarmee tenminste een deel van de topreferente zorg leveren. Door ons netwerk goed in te zetten, willen we ook de kennis voor topreferente zorg en hoogcomplexere zorg in huis halen. Onze eigen expertise kunnen we op eenzelfde wijze met andere ziekenhuizen delen. Op die manier willen we de komende jaren de zorg nog beter laten aansluiten op de patiënt. Zie ook de T-shaped medewerker bij de pijler 'Een betrokken, bevlogen en deskundige medewerker voor mijn beste behandeling'.

Om de Farmaceutisch Specialistische Zorg rondom te patiënt zodanig te organiseren dat deze altijd hetzelfde is, met dezelfde kwaliteit, op maat en onafhankelijk van plaats en tijd, worden de werkprocessen modulair ingericht. Zorg en logistiek worden, daar waar dit mogelijk is, van elkaar gescheiden. Om dit te bewerkstelligen, vindt integratie plaats van zorgprocessen en worden verschillende afdelingen die farmaceutisch specialistische zorg verlenen samengevoegd tot één afdeling farmaceutisch specialistische zorg. De logistieke processen binnen deze afdelingen worden zo veel mogelijk geïntegreerd in de processen van de afdeling logistiek en inkoop en verder geoptimaliseerd. De integratie van deze processen en samenvoeging van afdelingen op één locatie zorgt ervoor dat zowel de functionele (kwaliteit) als de creatieve (innovatie) samenwerking tussen teams wordt bevorderd. De verhuizing van Apotheek Zorgpark Vught naar de hoofdlocatie van het JBZ is onderdeel hiervan. Er zal ook gekeken worden naar andere sectoren waarin grote bedrijven zoals Bol.com en Albert Heijn ons kunnen inspireren.





Een bevlogen, betrokken en deskundige medewerker voor mijn beste behandeling

De farmaceutische zorg die ik krijg valt of staat voor mij met een bevlogen team met betrokken medewerkers.

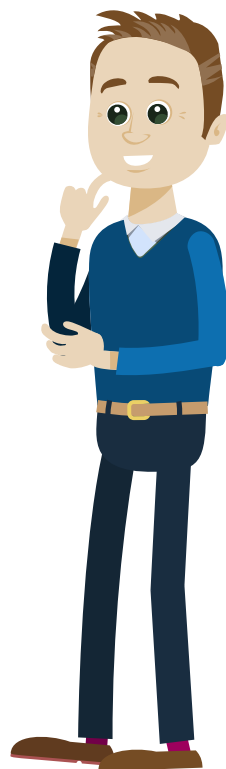
Een bevlogen en betrokken medewerker om mij de beste farmaceutische zorg te geven

Het heeft voor mij als patiënt een grote meerwaarde als ik geholpen word door een bevlogen en betrokken zorgverlener. Een zorgverlener die mij het gevoel geeft net dat extra stapje voor mij te zetten als dat nodig is en aandacht heeft voor mijn persoonlijke situatie. Bij de medewerkers van deze apotheek heb ik het gevoel dat ze trots zijn op hun bedrijf en werken als een team.



Ontwikkeling van medewerkers is essentieel voor mijn kwaliteit van zorg

Voor betrouwbare informatie over medicijnen ga ik naar de apotheek. Daar word ik geholpen door deskundige medewerkers die de kennis en vaardigheden hebben om goed naar mij te luisteren, de juiste vragen aan mij te stellen en mij persoonlijk te informeren. Medewerkers die daadwerkelijk weten welke impact een medicijn op mijn leven kan hebben en hier het gesprek over aangaan.



Wat betekent dat voor de apotheek?

Betrokken en bevlogen medewerkers zijn de meest cruciale factor voor het functioneren van een apotheek. Bevlogen medewerkers maken het verschil voor de patiënt. Bevlogen medewerkers ervaren autonomie binnen en verbondenheid met hun werk en krijgen hier energie van. Dit zorgt ervoor dat ze die extra stap zetten die het verschil maakt voor de patiënt. Het is ook belangrijk dat medewerkers zich betrokken voelen bij de apotheek als organisatie, waardoor ze zich gezamenlijk inzetten voor de doelstellingen van de apotheek en een meerwaarde kunnen creëren.

Om medewerkers bevlogen en betrokken te krijgen en te houden creëren we een inspirerende werkomgeving waarin we veilig, open, duurzaam en productief met elkaar kunnen samenwerken. De integratie van de verschillende afdelingen draagt hieraan bij en maakt dat iedere medewerker flexibel ingezet kan worden op de juiste plek. Samen zijn we kritisch of onze projecten bijdragen aan het gezondheidswelzijn van onze patiënten.

Het is van belang dat de medewerkers in de apotheek gericht zijn op samenwerken met andere zorgverleners en zorginstellingen (zie pijler "Naadloze zorg"). Alle medewerkers van de apotheek zijn zich er bij hun handelingen van bewust dat zij onderdeel uitmaken van een zorgnetwerk rondom de patient. Door in dit netwerk goed samen te werken kunnen zij het verschil maken voor de patient. De zorg wordt steeds complexer en daarom is het van belang dat we een diepgaande expertise gaan ontwikkelen, naast onze waardevolle generalistische kennis die nodig is om met elkaar te kunnen verbinden (T-shaped medewerker). Deze expertise zal per medewerker, assistente en apotheker verschillen, waardoor we elkaar aanvullen binnen een veelzijdig team. Die verschillen zijn belangrijk en het is goed dit van elkaar te weten.

De ontwikkeling van medewerkers is een randvoorwaarde om mee te kunnen bewegen bij vernieuwingen zowel farmaceutisch inhoudelijk, als in wet- en regelgeving, bij veranderingen in de maatschappij (o.a. de houding van patiënten en publieke opinie), vergoeding van medicijnen en veranderingen in de ICT². Dit kan via opleiding, onderwijs en indirect ook via consultvoering. De begeleiding van stagiaires en het opleiden van medewerkers heeft een belangrijke plek binnen onze organisatie.

² [SBA Beroepscompetentieprofiel apothekersassistent](#)



Naadloze zorg

Het is voor mij belangrijk dat mijn zorgverleners elkaar goed informeren zodat ik overal in mijn zorgnetwerk de beste zorg kan krijgen. Een goede samenwerking is daarvoor de sleutel.

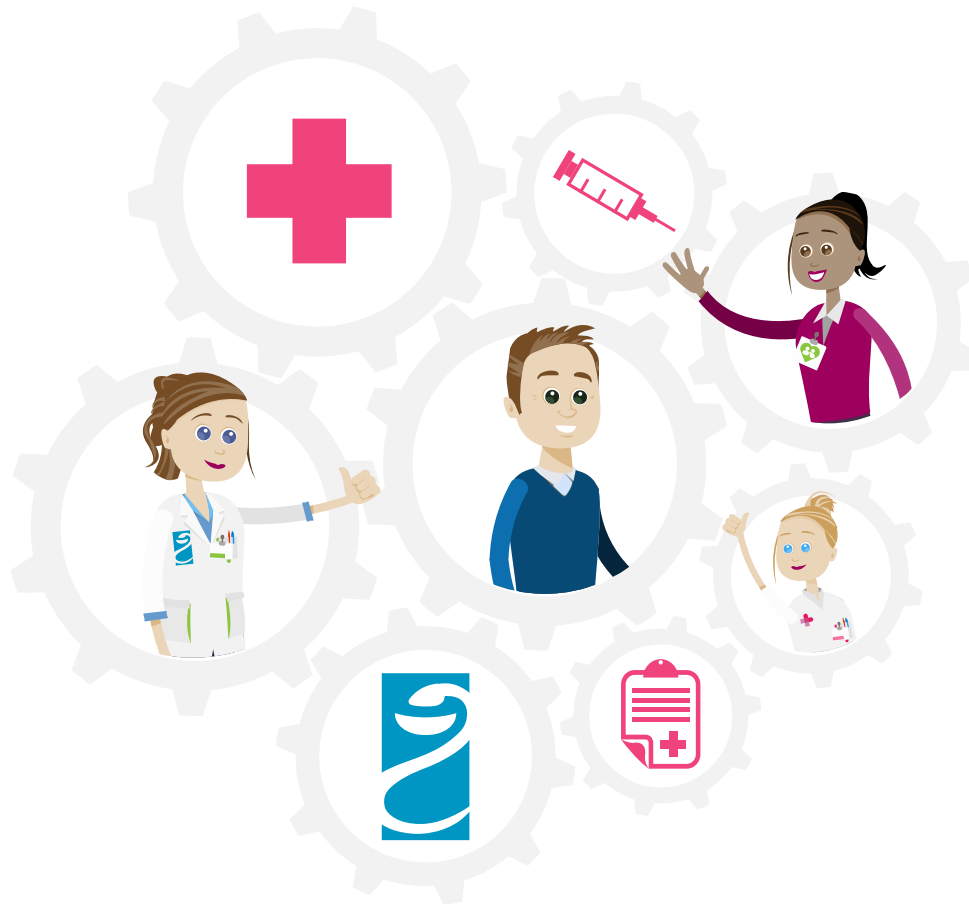


Mijn zorgverleners werken samen

De zorgverleners in mijn netwerk hebben goede afspraken met elkaar gemaakt waardoor mijn zorg op elkaar aansluit, ook in de avond en in het weekend. Ik vind het erg belangrijk dat mijn medicatieprofiel bij iedereen in mijn zorgnetwerk bekend is en dat mijn apotheek als medicatie-expert het schakelpunt is waar ze het overzicht houden over al mijn medicijnen. De apotheken zorgen ervoor dat alle andere zorgverleners op de hoogte zijn van mijn medicijngebruik en alle veranderingen. Ik hoef mij als patiënt gelukkig geen zorgen te maken over logistiek en vergoedingen en ander gedoe, dit is allemaal geregeld.

Mijn apotheek is zichtbaar in mijn zorgnetwerk

Mijn huisarts, specialist, thuiszorg, verpleging en verzorging weten hoe de apotheek hen kan ondersteunen voor mijn beste zorg. Dat is voor mij een fijne gedachte. Er kan namelijk veel fout gaan bij medicijngebruik en niemand kan alles weten. Laatst heeft mijn specialist mij ook doorverwezen naar het spreekuur van de apotheker en arts-klinisch farmacoloog, omdat ik bijwerkingen ervaarde. Het was voor mijn arts onduidelijk welk medicijn deze bijwerking kon veroorzaken en hij kon de expertise van de apotheker en arts-klinisch farmacoloog dus goed gebruiken. Op deze manier konden ze mij samen gericht gaan behandelen.



Wat betekent dat voor de apotheek?

Naadloze zorg vraagt om intensieve samenwerking tussen zorgverleners in het zorgnetwerk rond de patiënt. Deze moet op zo'n manier worden vormgegeven dat de patiënt op de juiste plek en het juiste moment (24/7) de beste zorg krijgt ongeacht alle financiële of logistieke uitdagingen.

Samen met andere partners in ons zorgnetwerk (specialisten, thuiszorg, thuisapotheker, huisartsen, verpleeghuizen en andere partners van het JBZ³) zorgen we ervoor dat de farmaceutische specialistische ketenzorg voor iedere patiënt geregeld is. Dit betekent bijvoorbeeld dat we met onze collega's in de eerste lijn afstemmen wie voor welke fase van de behandeling het beste zijn bijdrage kan leveren en waarde toevoegt voor de patiënt.

De komende jaren willen we veel aandacht besteden aan overdrachtsmomenten om de kans op fouten te minimaliseren⁴. We laten patiënten tijdens de opname hun eigen medicatie gebruiken en hen in het ziekenhuis hierin coachen zodat de overgang tussen de 1e en 2e lijn soepeler verloopt. Ook zijn er de komende jaren landelijk ontwikkelingen in de elektronische uitwisseling van gegevens waardoor iedere zorgverlener een actueel beeld zal hebben van de patiënt. Naast deze twee belangrijke ontwikkelingen willen we door intensieve samenwerking en afstemming met de andere zorgverleners in het netwerk van de patiënt een belangrijke bijdrage leveren aan 'naadloze zorg'⁵. Naadloos is ook: regionaal de mogelijkheden onderzoeken om samen te werken op het gebied van de huidige tekorten zodat de patiënt hier zo min mogelijk last van heeft.

Naadloze zorg betekent ook dat we onze rol als zorgverlener verder versterken en definiëren. We willen zichtbaar zijn als zorgverlener voor de patiënt en zijn zorgnetwerk en er voor zorgen dat zij ons intuïtief vinden op de momenten waarop dat nodig is. Er zijn vele terreinen waarop we deze zichtbaarheid kunnen vergroten. Zo sluiten we op een passende manier aan bij overleggen van andere zorgverleners (zoals MDO's) om onze specialistische kennis in te zetten. Ook kunnen bijvoorbeeld huisartsen ons in consult vragen bij complexe vraagstukken. We informeren patiënten over hun medicatie, bieden ondersteuning bij bijwerkingen en we coachen in therapietrouw daar waar patiënten uit het zicht van de arts verdwijnen. De afdeling farmaceutische bereidingen draagt bij aan naadloze zorg door afdelingen in het ziekenhuis optimaal te ondersteunen met VTGM en is samen met de afdeling logistiek cruciaal in het project JBZ@Home.

De apotheek en de expertgroep klinische farmacologie spelen daarnaast als kenniscentrum een belangrijke rol bij de deskundigheidsbevordering van zorgmedewerkers op het gebied van medicijnen, zowel in het ziekenhuis, de instellingen als de eerste lijn. Daarnaast beantwoorden zij vragen vanuit de zorg door middel van het doen van wetenschappelijk onderzoek dat dient als innovatiemotor voor de praktijk.

³ [JBZ: Samenwerken in de regio](#)

⁴ [Richtlijn Overdracht van Medicatiegegevens in de keten \(2019\)](#)

⁵ [Handreiking Verantwoordelijkheidsverdeling bij samenwerking in de zorg \(2010\)](#)



Eigentijdse zorg

Ik vind het belangrijk dat mijn apotheek eigentijdse zorg levert. Hiermee bedoel ik dat de apotheek, net als het ziekenhuis en de verpleeghuisinstellingen, meegaat met de tijd zodat patiënten nog beter geholpen kunnen worden door middel van bijvoorbeeld e-health. De apotheek houdt zich ook bezig met maatschappelijk verantwoorde zorg, zodat de volgende generaties ook op goede zorg kunnen blijven rekenen.

Ik krijg maatschappelijk verantwoorde zorg

Ik lees veel in het nieuws over de stijgende kosten in de gezondheidszorg. Als ik zelf een duur medicijn moet gebruiken dan wil graag mijn steentje bijdragen om de kosten hiervan zo laag mogelijk te houden. De apotheek werkt veel samen met de arts om te kijken of medicijnen bijvoorbeeld thuis gegeven kunnen worden. Ik hoorde dat de apotheek gegevens van mij vergelijkt met die van andere patiënten die hetzelfde medicijn gebruiken. Op die manier onderzoeken ze voor welke groep patiënten het medicijn het meest geschikt is. Ik las daarnaast dat er een temperatuursensor bij dure medicijnen geleverd wordt om ervoor te zorgen dat als ze goed bewaard worden bij de patiënt, de apotheek de ongebruikte medicijnen veilig opnieuw kan gebruiken bij een andere patiënt. Mijn apotheek geeft ook steeds meer aandacht aan preventie en het snel opsporen van risico's: 'Voorkomen is beter dan genezen'. Ik ben trots dat mijn apotheek zo actief met deze maatschappelijke onderwerpen bezig is!

Ik krijg betere zorg dankzij innovaties op het gebied van e-health

Dankzij alle technische mogelijkheden van deze tijd is de drempel om een vraag te stellen over mijn medicatie veel lager geworden. De informatie tijdens de opname kan nog zo goed zijn, maar eenmaal thuis loop ik vaak toch tegen praktische problemen aan in het gebruik. De apotheek helpt me via de chat snel verder en verwijst me ook naar een handige website waar ik nog meer informatie kan vinden. Hierdoor kan ik het medicijn dan vanaf het begin goed gebruiken. Zelfs tijdens een opname in het ziekenhuis of op vakantie kan ik mijn vraag stellen en kan de apotheek mij antwoorden als het hen uitkomt. Als er een hulpmiddel is wat mijn medicijngebruik kan verbeteren, bijvoorbeeld een app die mij helpt herinneren aan het op tijd innemen van mijn medicijn, dan wil ik dat ook graag weten. De apotheek is zich er van bewust dat e-health niet in iedere situatie en voor iedereen een oplossing is, dus gelukkig blijft contact op de 'oude manier' ook altijd mogelijk.



Wat betekent dat voor de apotheek?

Onze verantwoordelijkheid om maatschappelijk verantwoorde zorg te leveren blijft toenemen. Nu al weten we steeds beter risicopatiënten te selecteren en onze expertise hier gericht op in te zetten. Moderne technieken als artificial intelligence worden gebruikt om dit verder te optimaliseren. Preventieve zorg is een belangrijke taak van de apotheek en zal mogelijk ook door deze techniek ondersteund kunnen worden.

We zijn al goed op weg om dure geneesmiddelen doelmatig in te zetten en zien ook mogelijkheden om dit in de toekomst uit te breiden met ondersteuning van business intelligence & data science. Daarbij combineren we patiënt- en apotheekgegevens op een slimme manier, zodat de arts voor iedere patiënt de meest effectieve behandeling kan selecteren en wij ons inkoopbeleid hierop af kunnen stemmen en verspilling kunnen voorkomen. Hier gaan we uit van 'goedkoop als het kan, duur als het moet', waarbij we bijvoorbeeld sturen op het gebruik van generieke geneesmiddelen en biosimilars in plaats van spécialités.

Onder eigentijdse zorg verstaan we dat we bijvoorbeeld actief bezig blijven op het gebied van innovaties in informatieverstrekking en communicatie met behulp van e-health⁶. Dit betekent dat we het gebruik van digitale consult- en chatapplicaties willen implementeren in onze processen voor patiënten die via de digitale weg met ons in gesprek willen en kunnen.

Voor een optimale samenwerking in het zorgnetwerk van de patiënt (zie pijler 'Naadloze zorg') is het belangrijk dat we ons landelijk blijven inzetten om de elektronische uitwisseling van gegevens naar een volgend niveau te helpen. Binnen de apotheek zal de keuze voor één Apotheek Informatie Systeem uiteindelijk ten goede komen aan 'naadloze zorg' voor de patiënt. Ook laten we onze diensten ondersteunen door track-and-trace software zodat de patiënt en wijzelf altijd weten waar een levering zich op dat moment bevindt. Bij het optimaliseren van logistieke processen kan robotisering een rol spelen. Op deze manier komen handen vrij die ingezet kunnen worden voor het leveren van zorg.

Om mensen gezonder te maken, gebruiken zorginstellingen en andere partners in het zorgnetwerk veel energie, voedsel en grondstoffen. Daarmee draagt de zorg, en dus ook de apotheek, bij aan vervuiling van het milieu. Wij zijn ons hiervan bewust en spannen ons actief in om de CO₂-uitstoot te verminderen, circulair en maatschappelijk verantwoord in te kopen, medicijnresten in het drinkwater te verminderen en een gezonde leef- en werkomgeving voor medewerkers en patiënten te creëren⁷.

⁶ [Rapport Nictiz: E-health, wat is dat?](#)

⁷ [Green Deal Duurzame Zorg](#)

Met dank aan...

Patiënten/Cliënten

- Mevr. A. Leendertse
- Dhr. C. van Meel
- Dhr. G.H.M. Loeffen
- Mevr. H. Prins
- Mevr. S. van de Put

Extern

- Mevr. drs. I.E.J. (Inge) Berger-de Jong
Ziekenhuisapotheker – Sint Antonius Ziekenhuis
- Dhr. drs. V.J.B. (Victor) Huiskes
Apotheker / medisch manager – Sint Maartenskliniek
- Dhr. prof. dr. B.J.F. (Bart) van den Bemt
Apotheker – Sint Maartenskliniek
- Mevr. dr. C.T.M.M. (Klaartje) de Kanter
Ziekenhuisapotheker-klinisch farmacoloog – Prinses Maxima Centrum
- Dhr. drs. R. (Remco) de Jong
Ziekenhuisapotheker / Afdelingshoofd Apotheek – RadboudMC
- Dhr. drs. B. (Bas) van Vlijmen
Apotheker – RadboudMC
- Dhr. drs. P. (Pim) Poels
Apotheker – SGE Apotheek
- Mevr. drs. M. (Melanie) Schupp-Veenstra
Ziekenhuisapotheker – Bravis ziekenhuis
- Dhr. drs. H. Schouten – Hospital Logistics – Ethilog
Key Accountmanager, ontmoeting bij werkbezoek aan AZ Sint-Maarten Mechelen

Instellingen

- Mevr. drs. M. (Miranda) Dupuis
Teammanager Zorgnetwerk Acuat – Reinier van Arkel
- Mevr. T. (Truus) Nijboer
Kwaliteitsfunctionaris – Reinier van Arkel
- Mevr. drs. E. (Eva) Tan
Ouderenpsychiater – Reinier van Arkel

- Mevr. drs. S. (Shari) Adhin
Ouderenpsychiater – Reinier van Arkel
- Dhr. T. (Titus) van den Eijnden
Manager Behandeling & Begeleiding – Schakelring
- Mevr. drs. M. (Michelle) van Wanrooij
Beleidsadviseur – Schakelring
- Centrale Cliëntenraad Schakelring

Jeroen Bosch Ziekenhuis

- Farmaceutische Staf
- Medewerkers Apotheek
Iedere locatie door 2 medewerkers vertegenwoordigd
- Dhr. drs. H.P.J. (Piet-Hein) Buiting
Voorzitter Raad van Bestuur
- Mevr. drs. B.M. (Brenda) Pijlman
Gynaecoloog / lid Stuurgroep Medicatieproces
- Mevr. dr. S.A.G. (Linda) Kemink
Internist-endocrinoloog / Voorzitter Bestuur Bossche Specialisten Coöperatie
- Dhr. prof. dr. R.J. (Rob) van Marum
Klinisch geriater-klinisch farmacoloog
- Mevr. B.J.P. (Britt) van Merrienboer
Verpleegkundig Specialist Oncologie en voorzitter Verpleegkundige Staf
- Mevr. D.J.M. (Desi) van den Boogaard,
Verpleegkundig Specialist Oncologie
- Mevr. drs. E. (Ellen) van Kleef,
ANIOS Geriatrie
- Dhr. S.J. (Stijn) van Kreijl,
Netwerkleider Strategie
- Mevr. S.A.M. (Stephanie) van Dinther,
Projectleider Strategie

Werkgroepleden Zorg van Morgen

- Mevr. drs. H.G.M. (Harriëtte) Poels, *Apotheker*
- Mevr. D.G.J.M. (Dianne) van Abeelen-Renders
Medicatieveiligheidsadviseur
- Mevr. P.A. (Pauline) van Nijnatten, *Unithoofd*
- Mevr. E.J. (Esther) de Jong, *Unithoofd*
- Mevr. S. (Samira) Fellah, *Unithoofd*
- Mevr. J.H.M. (Hannie) van Wanrooij, *Kwaliteitsadviseur*
- Dhr. S. (Steven) Jansen, *Unithoofd*

Mede geïnspireerd op:

- Visie op specialistische farmaceutische zorg (2019), RVE Management Apotheek / Vakgroep Apotheek JBZ
- Farmaceutisch Specialistische Zorg 2025 (2019), Nederlandse Vereniging van Ziekenhuis Apothekers
- Toekomstvisie Farmaceutische Patiëntenzorg 2020, Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie
- Visiedocument Medisch Specialist 2025 (2017), Federatie Medisch Specialisten
- Zorg bij medicijngebruik dichtbij mensen (2018), Patiëntenfederatie Nederland
- Visie Meer Mens, Minder Patiënt (2018), Patiëntenfederatie Nederland
- Positieve Gezondheid, Machteld Huber – Institute for Positive Health
- Onderzoek 'PAR-assisted Reduction Of Prescribing Errors in Secondary Care' door drs. E. (Ellen) van Kleef

Auteurs

- Dhr. drs. T.E. (Thijs) Balk, *Apotheker*
- Mevr. drs. A. (Audrey) Blenke, *Ziekenhuisapotheker / Klinisch Farmacoloog*
- Mevr. drs. C.H.J. (Cecile) Bekkers, *Ziekenhuisapotheker*
- Mevr. drs. F.D.A. (Freddy) Gerkens, *Ziekenhuisapotheker*
- Dhr. drs. M. (Mark) Niestijl, *Apotheker*
- Dhr. dr. H.J. (Jeroen) Derijks, *Ziekenhuisapotheker / Klinisch Farmacoloog*

