

Online apothekersassistent SARA maakt ast

Hoe zorg je ervoor dat een patiënt de juiste informatie op het juiste moment krijgt, zonder dat hij of zij het gevoel heeft overvoerd te worden? Dat is de kernvraag waarop Service Apotheek met het SARA-project een antwoord wil bieden. Sinds vorig jaar loopt er een pilot onder patiënten met astma en COPD. Het merendeel van de doelgroep gebruikt de medicatie niet zoals het bedoeld is. Reden voor Service Apotheek om hier iets aan te doen: stapsgewijze informatie – online en offline – moet ervoor zorgen dat mensen beter inhaleren en meer therapietrouw zijn.

De letters SARA staan voor ‘Service Apotheek Raad en Advies’. “Zie het maar als een online assistent”, zegt Petra Hoogland, apotheker en clinical pharmacist bij Service Apotheek. “We hebben gezien dat informatie bij een patiënt het beste overkomt als er een gezicht bij hoort.” Maar de eHealth-toepassing is niet bedoeld om het apothekersproces te vervangen, de kracht zit ‘m juist in de combinatie van face-to-face informatie, telefonisch contact en online hulp. SARA sluit aan op nieuwe ontwikkelingen zoals eHealth, de wens van patiënten voor meer behandeling op maat, patiëntparticipatie en zelfmanagement. Of zoals Hoogland zegt: “Een apothekersassistent in je broekzak. Niet als stand-alone, maar als ondersteuning van de huidige flow en met input van de patiënt.”

Zorg op maat

Hoe gaat dat in zijn werk? Petra Hoogland: “Patiënten krijgen bij uitgifte in de apotheek uitleg over hun inhalator en hun medicatie. Na vijftien dagen krijgen ze via de mail zeven korte vragen over hun gebruik, twijfels of eventu-

ele bijwerkingen. Op basis daarvan kan worden bepaald welk contact er verder nodig is. Soms wordt gevraagd of een patiënt nog eens langskomt in de apotheek, sommige vragen kunnen telefonisch beantwoord worden – op een moment dat het apotheker of assistent en de patiënt goed uitkomt – en soms bieden we digitale ondersteuning. Op zo’n manier kunnen we zorg op maat bieden. Bijwerkingen, zorgen over of problemen met het medicijngebruik worden zo eerder gesignaleerd.” De online omgeving van SARA biedt mogelijkheid tot contact, maar er staan bijvoorbeeld ook inhalatie-instructiefilmpjes in, informatie over gebruik en bijwerkingen van medicijnen, video’s over astma en COPD of de pollenverwachting voor de komende dagen.

“Er is zoveel te vertellen”, zegt Boudien Mulder-Galama, farmaceutisch consultant bij Service Apotheek Sasburg in Sneek. “Instructies om de inhalator gebruiksklaar te maken, de juiste technieken en stappen om de inhalatie effectief te laten zijn en aandachtspunten zoals het al dan niet koel bewaren van medicijnen, instructies voor het klaar maken voor gebruik. Dat gaat om best veel handelingen en stappen die de patiënt moet doen.” Als een apotheker of assistent al die informatie aan de balie geeft, of zelfs in een rustiger setting als de spreekkamer, dan raakt de patiënt overdonderd. Soms zijn ze bij de huisarts ook al bedolven onder informatie. “Dan helpt het als de patiënt weet waar informatie is terug te vinden of dat hij of zij nog eens kan bellen of terugkomen. Heel vaak is een tweede keer nodig.”

Uit het werken met SARA en de zeven mailvragen blijkt dat ongeveer twintig procent van de patiënten moeite heeft met de inhalatie en behoefte heeft aan contact met de apotheker. “Dat is meer dan we van tevoren hadden ingeschat”, zegt Petra Hoogland. “We dachten



ma- en COPD-zorg compleet

SARA filtert uit met welke patiënten meer contact nodig is

dat het ongeveer tien procent zou zijn.” Het handige van SARA is dat het uifiltert met welke patiënten meer contact nodig is. Je pikt de juiste patiënten eruit en precies op het juiste moment, zo vindt Boudien Mulder-Galama. “Het is zonde als je er pas bij een volgend apotheekbezoek achter komt dat een patiënt medicatie verkeerd gebruikte. Dan moet je allerlei aanpassingen doen met extra instructies, die misschien helemaal niet nodig waren.”

Enthousiasme

De patiënten reageren positief op het project, vertelt Petra Hoogland. “De pilot is begin 2017 begonnen. Toen deden dertig apotheken mee. Vanaf begin april van dit jaar werken vierhonderd Service Apotheken met SARA. Nu zijn er achtduizend patiënten geïnccludeerd en dat aantal groeit nog steeds.” Per apotheek doen gemiddeld twintig longpatiënten mee. Bij Service Apotheek Sasburg zijn dat er meer dan honderd. Dat komt mede door het enthousiasme daar en betrokkenheid bij het SARA-project, vindt Petra Hoogland, maar ook door de manier waarop zij patiënten hebben benaderd. Boudien Mulder-Galama legt uit: “We zijn in maart

met het project begonnen. In januari en februari hebben we gekeken wie er allemaal een inhalatieapparaat hebben. Die zijn we vervolgens gaan bellen of we ze een mail met mogelijkheid tot aanmelding mochten sturen. Omdat je er echt een moment voor neemt om dit te bespreken, anders dan aan de balie bijvoorbeeld, heb je tijd om het uit te leggen en vragen te beantwoorden. Dat werkt positief.”

De start in Sasburg is tekenend voor hoe SARA werkt, zo vinden Hoogland en Mulder-Galama. “De patiënt wil zich gehoord voelen. Zorg biedt je tenslotte op basis van vertrouwen. Dan zal een patiënt sneller terugkomen of contact opnemen.” En dat geldt niet alleen voor astma- of COPD-patiënten, benadrukt Petra Hoogland. “SARA is nooit bedoeld voor een bepaalde patiëntengroep. We willen het inzetten bij alle chronische aandoeningen. Na de pilot onder longpatiënten, willen we de methode implementeren bij diabetes. Waarschijnlijk starten we daar volgend jaar mee.” <<

Tekst: Leendert Douma

Illustraties: Service Apotheek



Sinds april werken vierhonderd Service Apotheken met online assistent SARA en achtduizend patiënten doen al mee.



Scan de QR-code voor een kort filmpje over SARA.

Artikel in samenwerking met Service Apotheek.