

TWEEDE UITGIFTE- BEGELEIDING IN DE APOTHEEK

Door Daphne Ensink-Dast



De tweede uitgifte is een goed moment om je meerwaarde als apothekersassistent te laten zien en je kennis over medicijnen te delen. De patiënt gebruikt het medicijn al even en loopt mogelijk al tegen problemen aan of heeft last van bijwerkingen. Het tweede uitgiftegesprek is daardoor bij uitstek de mogelijkheid en het moment om te ontdekken of de patiënt problemen ervaart.

Mevrouw De Graaf staat aan de balie van de apotheek. Ze is pas gestart met metoprolol tegen migraine en komt nu met een recept voor een hogere dosering. In het apotheekinformatiesysteem ziet de assistent dat mevrouw het medicijn voor de tweede keer komt ophalen. "Hoe gaat het met het gebruik?" vraagt ze. "Prima", antwoordt mevrouw. "Fijn te horen. Ik zie dat u de eerste twee weken 1 tablet van 50 mg per dag

moest innemen. Nu gaat de dosering omhoog, naar 1 tablet van 100 mg per dag. Klopt dit?" "Ja, dat heeft de dokter inderdaad gezegd." De assistente beëindigt het gesprek: "Prettige dag nog!"

In de praktijk is het vaak lastig om tijdens de tweede uitgifte een begeleidingsgesprek te voeren. Door drukte in de apotheek is er weinig tijd voor, de uitgifte gaat via de medi-

cijnkluis of de medicatie wordt bezorgd. Een tweede uitgiftegesprek schiet er dan al gauw bij in. Ook wordt vaak gedacht dat patiënten geen tijd hebben voor een gesprek, of hier helemaal geen behoefte aan hebben. Toch is de tweede uitgifte een goed moment om je meerwaarde als apothekersassistent te laten zien en je kennis over medicijnen te delen.

De tweede uitgifte vindt meestal zo'n twee tot drie weken na start van het gebruik plaats. De patiënt gebruikt het medicijn al even en loopt mogelijk al tegen problemen aan of heeft last van bijwerkingen. Het tweede uitgiftegesprek is daardoor bij uitstek de mogelijkheid en het moment om te ontdekken of de patiënt problemen ervaart. En zo ja, om te kijken hoe je deze samen met de patiënt kunt oplossen. Daarnaast biedt het tweede uitgiftegesprek de mogelijkheid om extra informatie te geven over het medicijn. Hieronder wordt aangegeven hoe het gesprek met mevrouw De Graaf ook had kunnen gaan.

"Ik zie dat u de eerste twee weken 1 tablet van 50 mg per dag moest innemen. Nu gaat de dosering omhoog, naar 1 tablet van 100 mg per dag. Dat is normaal, de dosering gaat langzaam omhoog," zegt de assistent. "Ja dat klopt, dat heeft de dokter inderdaad gezegd", reageert mevrouw De Graaf. "Hoe gaat het met het gebruik?" vraagt de assistent. "Prima", antwoordt mevrouw. De assistent vraagt door: "Hoe gaat het met het elke dag innemen van het medicijn, lukt dat?" "Nou, ik moet nog wel een beetje wennen. Eerst moest ik alleen iets gebruiken bij een aanval. En nu moet het opeens elke dag. Ik was afgelopen weekend een dagje weg, en toen ben ik het wel vergeten." "Ik snap dat het wennen is", antwoordt de assistent. "Elke dag innemen is wel belangrijk voor een goede werking van het medicijn. Alleen dan kan het helpen ervoor te zorgen dat u minder vaak last hebt van de migraine. Misschien helpt het als u een alarm zet in uw telefoon als u niet thuis bent. Het alarm kan helpen herinneren om het medicijn in te nemen."

“Medicijnen kunnen ook bijwerkingen hebben. Hoe is dat bij u?” “Dat valt wel mee geloof ik. Hoewel, ik heb soms wel het idee dat ik wat sneller moe ben.” De assistent legt uit dat moe voelen inderdaad een bekende bijwerking is van metoprolol. Het medicijn vertraagt de hartslag. En daardoor kan, vooral bij inspanning, sneller een moe gevoel ontstaan. Meestal moet het lichaam even aan het medicijn wennen en wordt het daarna minder. De assistent raadt aan om het even in de gaten te blijven houden. “Blijft u er erg last van houden? Bespreek dan met de arts of er nog andere opties zijn.” Dat stelt mevrouw De Graaf gerust. “Welke vragen heeft u nog?” Mevrouw heeft geen vragen meer en de assistent beëindigt het gesprek. “Als u toch nog vragen heeft, kom gerust langs of bel even. Prettige dag nog!”

STEL OPEN VRAGEN

Veel patiënten hebben problemen om hun medicijnen goed te gebruiken. Dit kunnen praktische problemen zijn, zoals moeite hebben om een verpakking te openen, een inhalator goed te gebruiken of een oogdruppel goed toe te dienen, of een onduidelijk innameschema. Maar ook problemen doordat patiënten het nut van het medicijn niet goed begrijpen, ze bang zijn voor bijwerkingen of problemen ervaren met het opvolgen van het rij-advies bij een medicijn dat invloed heeft op de rijvaardigheid.

Het lastige aan een tweede uitgiftegesprek is dat er geen makkelijk te volgen protocol is met standaardvragen die je bij elk gesprek opnieuw kunt stellen. Je moet veel meer luisteren, meedenken, doorvragen en improviseren dan bij een eerste uitgifte. Belangrijk: stel vooral open vragen. Met open vragen krijg je meer informatie terug dan met vragen waar je alleen “ja” of “nee” op kunt antwoorden. Wanneer een patiënt zijn medicijn voor de tweede keer komt ophalen, kun je het gesprek openen door te vragen hoe het gaat met het gebruik. Hiermee kun je erachter komen of de patiënt problemen heeft met innemen van het medicijn. Vraag daarna

vooral door: Lukt het om het medicijn op de voorgeschreven manier in te nemen? Hoe neemt u het dan in? Past het in het ritme van de patiënt?

Ook kun je vragen of de patiënt last heeft van bijwerkingen. Recent onderzoek van Bijwerkingencentrum Lareb liet zien dat ruim 80% van de patiënten weleens last heeft van een bijwerking. Bij chronische medicatie kun je nog vragen wat de patiënt ervan vindt dat hij het medicijn bijvoorbeeld elke dag en jarenlang moet gebruiken. Hiermee kun je achterhalen of de patiënt het nut van het medicijn begrijpt. En of hij voldoende motivatie heeft om het medicijn te gebruiken. Ook kunnen bijvoorbeeld zorgen over de gevolgen op lange termijn naar boven komen. Bij sommige medicijnen, zoals benzodiazepines, corticosteroiden of opioïden is bovendien het advies om het gebruik af te bouwen om terugkeer van de klachten of ontwenningsverschijnselen te voorkomen. Ook dit soort informatie kun je tijdens de tweede uitgifte bespreken.

De KNMP heeft in de richtlijn Consultvoering een schema gemaakt met voorbeeldvragen en -zinnen die je tijdens de tweede uitgifte (of vervolgutgifte) kunt gebruiken (QR-code). Je hoeft deze vragen niet allemaal te stellen. Kijk zelf welke vragen bij je passen en fijn werken. Welke vragen je stelt hangt ook af van de persoonlijke situatie en wensen van de patiënt.

VERVOLGSTAPPEN

Het tweede uitgiftegesprek heeft vooral als doel om erachter te komen of er problemen

zijn, en welke dat zijn. Sommige problemen kunnen meteen worden opgelost, zoals:

- Een advies geven om een medicijn bij het eten in te nemen om maagdarmklachten te verminderen.
- Geruststellen dat een bepaalde bijwerking alleen tijdens het begin van de behandeling voorkomt.
- Herhalen van een gebruiksinstructie.
- Bij vergeten van het medicijn de tip te geven een alarm in te stellen op de telefoon, of gebruik te maken van een medicijnwekker. Of misschien kan de patiënt het medicijn op een ander moment van de dag innemen, waardoor het wel makkelijker is te onthouden.

Niet alle problemen hoeft je meteen op te lossen. Je kunt ook voorstellen doen voor mogelijke vervolgstappen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan:

- Een afspraak maken voor een gesprek op een later moment.
- Doorverwijzen naar de apotheker, arts of andere zorgverlener. Bijvoorbeeld om de patiënt om te zetten naar een andere toedienvorm of een ander medicijn. Of voor meer uitleg over de ziekte en de behandeling.

IS ALLES DUIDELIJK?

Vraag tussendoor of aan het eind van het gesprek of de patiënt de belangrijkste informatie in eigen woorden kan herhalen (terugvraagmethode). Zo kun je controleren of je alles duidelijk hebt uitgelegd. Als het nodig is kun je bijstellen of aanvullen. Geef aan dat als de patiënt twijfelt of nog vragen heeft, hij bij de apotheek terecht kan. Ook hier geldt weer: stel open vragen. Als je het gesprek eindigt met “Heeft u nog vragen?” is de kans groter dat het antwoord “nee” is, dan wanneer je vraagt: “Welke vragen heeft u nog?” <

Daphne Ensink-Dast is apotheker op de afdeling Patiënteninformatie bij Stichting Health Base.

KNMP RICHTLIJN CONSULTVOERING

