

Annette Lamboo van het Centrum voor Patiënt en Geneesmiddel:

“Bij alles wat we doen, gaan we uit van de patiënt”

Gedreven door idealisme en ambitie, zo kun je Annette Lamboo wel omschrijven. Zij is directeur van het CPG, het Centrum voor Patiënt en Geneesmiddel, dat sinds de oprichting in 2014 steeds meer aan de weg timmert. “Wij zijn er voor mensen die - al dan niet langdurig - medicijnen nodig hebben, en we vinden dat iedereen zo veel mogelijk invloed moet kunnen hebben op zijn eigen behandeling.”

Het CPG is een idealistisch initiatief, vertelt Annette Lamboo. “We zijn een stichting met een vrijwillig bestuur en een minimum aan overheadkosten. De stichting is echt vanuit de inhoud opgericht.” Het doel is: zorgverleners stimuleren en faciliteren om de patiënt meer te ondersteunen bij zijn of haar keuzes rondom het gebruik van geneesmiddelen. Wat betekent dit concreet? “We willen bijvoorbeeld een bijdrage leveren aan de farmaceutische patiëntenzorg door het verbeteren van de communicatie tussen zorgverlener en patiënt.” Lamboo legt uit: “Hoe leer je als zorgverlener om de patiënt goed te zien, te horen en te begrijpen, en hoe kun je vervolgens een deel van de verantwoordelijkheid van het geneesmiddelgebruik bij de patiënt zelf neerleggen? Daarbij rekening houdend met wat de patiënt aankan en waaraan hij behoefte heeft.” In eerste instantie richt het CPG zich op apothekers en apothekersassistenten. “Omdat daar het initiatief voor de oprichting van het CPG vandaan is gekomen. Maar artsen en verpleegkundigen willen we zeker niet uitsluiten, ook voor hen zullen we in de toekomst projecten opzetten.”

## Focusgroepen

Voor het verrichten van wetenschappelijk onderzoek – om meer te leren over de behoeftes van patiënten en de effectiviteit van methodes – werkt het CPG samen met andere organisaties, waarvan het Nivel de belangrijkste is (Nivel is het Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg). Elk ‘product’ (training, brochure, campagne, enz.) waar het CPG een bijdrage aan wil leveren, start met het in kaart brengen van wat de patiënt belangrijk vindt. Om de behoeften van patiënten helder te krijgen, maakt het CPG gebruik van focusgroepen: groepen patiënten die inhoudelijk bevraagd worden over wat zij

belangrijk vinden. Lamboo: “Welk type voorlichting vinden ze bijvoorbeeld belangrijk, van wie en op welk moment in de behandeling. Ook maakt het verschil of de patiënt een migrantenachtergrond heeft of niet.” Alle focusgroepen zijn momenteel nog gekoppeld aan projecten. “Het is onze ambitie om op termijn op onze website een gedeelte in te richten voor algemene input van patiënten, een soort open source. Maar zo ver is het nu nog niet.”

Het CPG werkt voornamelijk op projectbasis, en krijgt daarvoor financiële middelen van onder andere ZonMw, de belangrijkste organisatie in Nederland op het gebied van het subsidiëren van gezondheidsonderzoek. Het CPG werkt voornamelijk ‘op locatie’. “We zien onszelf als een netwerkorganisatie, we zijn geen club die in een groot kantoor met personeel werkt. Dat willen we ook niet.”

*“Voor de patiënt maakt het voor de informatie over medicijngebruik niet uit welke pet de zorgverlener draagt, die wil veiligheid”*

## COM-MA

Het eerste belangrijke en grote product van het CPG is COM-MA. “Dat staat voor Communicatieadvies op maat voor de apotheek. We hebben COM-MA ontwikkeld samen met het Nivel.” In UA nr. 1 van dit jaar heeft een uitgebreid artikel over COM-MA gestaan, dat toen nog alleen in poliklinische apotheken in onderzoeksverband werd uitgevoerd. “Inmiddels is de training geëvalueerd en ook geschikt gemaakt voor openbare apotheken.” Lamboo heeft hoge verwachtingen ten aanzien van het aantal apotheken dat de training gaat aanvragen en hoopt stiekem op een sneeuwbal effect.

COM-MA is een training waarbij de zorgverlener leert patiëntgericht te communiceren met behulp van video-opnamen en online feedback. Wanneer het om een apotheek gaat, wordt er een camera geplaatst die alleen de zorgverlener achter de balie filmt en de patiënt buiten beeld laat. De patiënt wordt natuurlijk wel vooraf om toestemming gevraagd om het gesprek te mogen opnemen voor trainingsdoeleinden. Per deelnemer, apotheker of assistent, worden vijf gesprekken gefilmd. De filmpjes worden naar een coach gestuurd die ze bekijkt en analyseert volgens een bepaald protocol, zodat alle gesprekken op dezelfde manier worden beoordeeld. Vervolgens geeft de coach online feedback over twee filmpjes. De deelnemer bekijkt de beelden zelf ook en wordt uitgenodigd erop te reflecteren: wat vond je wel en niet goed gaan? Annette Lamboo: “Door jezelf terug te zien op video word je je bewust van je handelen, en sta je open voor persoonlijke feedback. En of het eng is? Dat valt reuze mee. De meeste deelnemers vinden het een beetje vreemd om zichzelf terug te zien, maar ook erg leerzaam. En je zit natuurlijk met je collega’s in hetzelfde schuitje.”

De eerste COM-MA-training in een apotheek zou gevolgd moeten worden door het hele team, inclusief de apothekers, vindt Lamboo. “Je kunt elkaars filmpjes bekijken en elkaar feedback geven – zie het als een groepsontwikkeling. Als je het met elkaar doet, zet je voor de hele apotheek een beweging in om anders met de patiënt te communiceren.”

Uit onderzoek van het CPG kwam naar voren dat patiënten vaak nog met vragen zitten als ze thuiskomen. Apothekersassistenten leren met de

>> Lees verder op pagina 12

## DE VISIE VAN...

COM-MA-training om gesprekken af te sluiten met de uitnodiging: 'Als u thuis nog vragen heeft, dan kunt u altijd contact opnemen.' Lamboo: "Eigenlijk zou je een concrete behandelrelatie met de patiënt moeten opbouwen, zodat de patiënt weet dat hij een vaste assistent heeft bij wie hij altijd terecht kan. Dit zou zelfs een specialisatie kunnen zijn voor apothekers-assistenten. Zo'n gespecialiseerde assistent kan ook op huisbezoek gaan bij patiënten die dat nodig hebben."

### Op maat

Wanneer het hele team COM-MA gedaan heeft, kun je de training ook op een later tijdstip of op andere gebieden gebruiken, het is immers een training op maat. "Je kunt nieuwe medewerkers dezelfde training laten volgen, of je kunt COM-MA hanteren om nieuw beleid te evalueren. Stel dat je met elkaar bedenkt om bepaalde dingen te bespreken met de patiënt, dan kun je met COM-MA meten of dat lukt. En als een deel van het team zich gaat specialiseren, bijvoorbeeld in oncologie, dan kun je van tevoren samen met onze coaches bepalen welke oncologie-inhoud aan de orde

moet komen, zodat de feedback 'precies-pas' is."

Lamboo ziet het helemaal zitten: COM-MA als basistraining voor de communicatie tussen zorgverlener en patiënt. "We voeren al concrete gesprekken om een vorm van COM-MA ook aan te bieden aan ROC's. Gesprekstraining voor leerling-apothekersassistenten door elkaar te filmen en feedback te geven, dat kan ook uitstekend in de klas." Hetzelfde geldt trouwens voor apothekers, denkt Lamboo. "Communicatie met patiënten is beslist een onderbelicht onderwerp in de farmacie-opleiding. Ook aanstaande apothekers zouden baat hebben bij een gedegen gesprekstraining."

### Zorgketen en domeinen

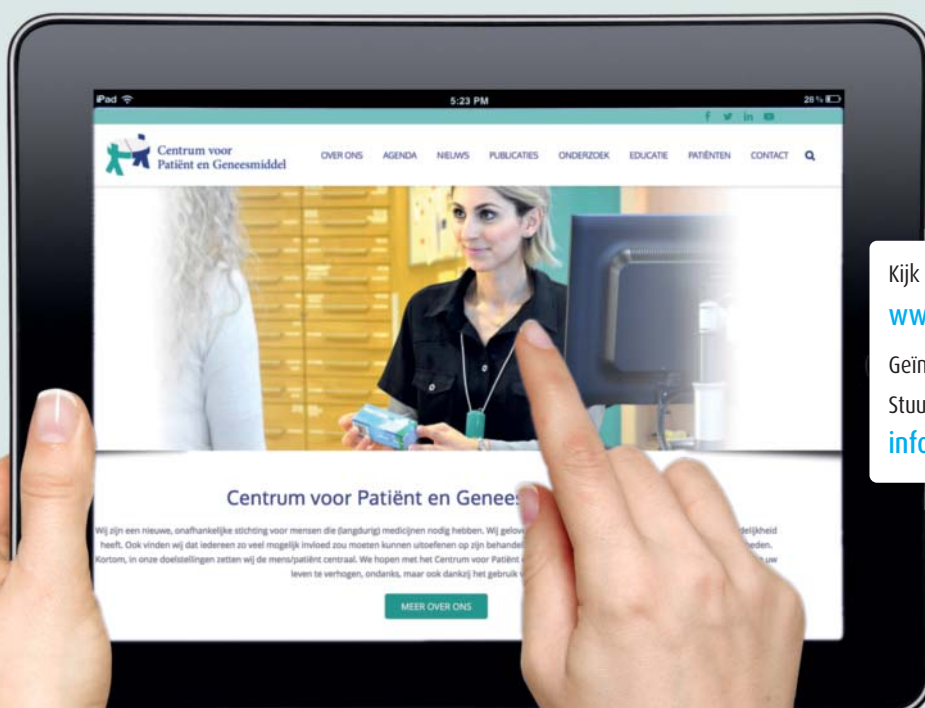
Op termijn wil het CPG zich richten op de hele zorgketen. "Wij gaan immers uit van de patiënt, en voor de patiënt maakt het voor de informatie over medicijngebruik niet uit welke pet de zorgverlener draagt, die wil veiligheid. Uit onze focusgroepen kwam naar voren dat patiënten vooral willen dat de apotheek actief eventuele interacties aankaart, en in het

verlengde daarvan de regierol vervult op het gebied van medicatie. Je zou zeggen dat dat al gebeurt, maar patiënten ervaren het niet zo. Daarom wordt in de COM-MA-training aangeraden om altijd te vertellen wat je aan het doen bent."

De domeinen in de zorg zijn aan het verschuiven: taken die eerst bij de arts lagen, gaan nu naar verpleegkundigen. En apothekers en apothekersassistenten krijgen steeds meer de rol van medebehandelaar.

"Nu trainen we medewerkers in de apotheek. Maar voor andere zorgverleners die gesprekken voeren over geneesmiddelen, is COM-MA ook een prachtige tool om ze hierin te ondersteunen."

Het mooiste zou zijn om een trits zorgverleners tegelijkertijd te trainen. Dus arts, verpleegkundige en apotheekmedewerker. En dan kijken wat ze tegen de 'patiënt' zeggen over medicatie, of er overlap is of dat er juist informatie ontbreekt. "Als je de verschillende zorgverleners tegelijkertijd feedback geeft, dan leren ze daar ongelooflijk veel van." Lamboo is even stil. "Maar dit is een gedachtenuitstapje van mij hoor." <



Kijk voor meer informatie op

[www.patiëntengeneesmiddel.nl](http://www.patiëntengeneesmiddel.nl)

Geïnteresseerd in een COM-MA-training?

Stuur een e-mail naar

[info@patiëntengeneesmiddel.nl](mailto:info@patiëntengeneesmiddel.nl)