

Pharmaceutisch Weekblad

Vakblad voor apothekers
25 februari 2022
jaargang 157

8

EDUCATED DRUG DEALER

Ellen Kruize-Kok schreef boek over
het werk van apothekersassistenten

Patiënt krijgt te weinig informatie
over risico's opioïden

Rechter geeft apotheker gelijk in
bezwaar tegen huisarts

Patiëntregisters belangrijk voor
informatie over bijwerkingen

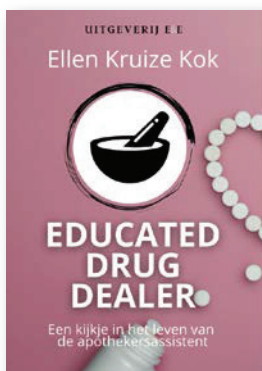
'HET VAK VAN APOTHEKERSASSISTENT ZAL NOOIT UITSTERVEN, WEL DRASTISCH VERANDEREN'

**ELLEN KRUIZE-KOK SCHREEF BOEK
OVER HET WERK ACHTER DE BALIE**

Ellen Kruize-Kok schreef *Educated drug dealer*, een boek over het leven van een apothekersassistent. Haar leven. Ze wil duidelijkheid verschaffen over het vak en misverstanden wegnemen. "Het gros van de mensen denkt nog altijd dat een apotheek niet meer dan een pillenwinkeltje is waar je een doosje ophaalt."

Auteur **Frans van den Houdt**

Foto **Marieke de Lorijn**



Er raasde een storm over haar heen, in positieve zin wel te verstaan, zegt Ellen Kruize-Kok over de weken na het verschijnen van haar boek *Educated drug dealer*, een kijkje in het leven van de apothekersassistent. Een storm van mailtjes, berichtjes, foto's en video's op sociale media en interviews voor radio en kranten. "Ik

had niet durven dromen dat het zo zou lopen", zegt ze nog altijd beduusd, zo'n vier weken na publicatie. De eerste, in eigen beheer uitgegeven, oplage van tweeduizend exemplaren is al bijna uitverkocht. Een andere uitgever was hoogst verbaasd; hij zei van vergelijkbare boeken meestal een paar honderd stuks te laten drukken. Inmiddels wordt ook gewerkt aan een Duitse en een Engelse vertaling. "Het is nauwelijks te bevatten. Ik ben nog steeds onder de indruk van mijn eigen succes."

De veelal positieve reacties kwamen van zowel apothekersassistenten als patiënten, mantelzorgers en andere geïnteresseerde lezers. Voor die laatste bleek het boek

een regelrechte eye opener; degenen die altijd dachten wel te weten wat er aan en achter de balie gebeurde, bleken er flink naast te zitten en degenen die geen idee hadden, toonden zich verrast en vol waardering.

"Heel fijn", zegt Kruize-Kok opgetogen. "Dat is precies wat ik wilde bereiken met mijn boek. Dat mensen snappen wat wij doen, hoe het werkt in de apotheek, door te laten zien wat er achter de balie echt gebeurt. Want het gros denkt nog altijd dat een apotheek niet meer is dan een pillenwinkeltje waar je een doosje ophaalt."

Ellen Kruize-Kok werkte jarenlang als apothekersassistent in de openbare farmacie, totdat zij in 2015 noodge-

SPECIALISME: SOCIALE MEDIA

Ellen Kruize-Kok werkte van 2008 tot 2015 als apothekersassistent in verschillende apotheken in Groningen en Drenthe. Vervolgens was ze vier jaar eigenaar van een uitzendbureau voor apotheek en huisarts en organiseerde ze het jaarlijks benefietsymposium in Assen, gaf les en onderhield diverse online community's. Sinds 2019 is zij communicatieadviseur met als specialisme sociale media.



“Als je laat zien wat je doet, krijg je automatisch meer waardering”, zegt Ellen Kruize-Kok.

dwongen afscheid moest nemen van de apotheek. In haar boek schrijft ze daarover: “Op een dag, terwijl ik bezig was met het uitpakken van de bestelling, kreeg ik opeens verschrikkelijke pijn in mijn rug en bij mijn heupen. Ik wist niet wat er aan de hand was. Na overleg met de verloskundige nam ik contact op met de fysiotherapeut. Nog voordat ik de helft van mijn zwangerschap had volbracht, lag ik op een ziekenhuisbed in de huiskamer vanwege ernstige bekkeninstabiliteit. Gelukkig was alles goed met de baby. Het was moeilijk om van de een op andere dag te stoppen met mijn dynamische levensstijl. Eerst kon ik het niet accepteren dat ik me als een kreupele, oude vrouw moest voortbewegen in een scootmobiel. Weg was mijn mobiliteit en weg was mijn vrijheid. Naast de acceptatie moest ik leren omgaan met de pijn en vermoeidheid van deze kwaal.

JE DOPAMINE-LEVEL SCHIET OMHOOG ALS IEMAND MET 'N GLIMLACH DE APOTHEEK VERLAAT

Na de bevalling van mijn lieve, gezonde zoon ging het herstel langzaam en was het niet om over naar huis te schrijven. Aan mijn tijd achter de balie kwam plotseling een einde.”

Na een werkervaringsplaats bij een autogarage en een uitzendbureau voor apotheken en huisartsenpraktijken besloot ze voor zichzelf te beginnen en startte een uitzendbureau voor de apotheek en huisartsenpraktijk. “Maar ik ben altijd heel erg betrokken gebleven bij de apotheek”, zegt ze nu. “Ik heb nooit het gevoel gehad dat ik echt ben weggegaan. Het werk van de apothekers-

assistent is en blijft mijn passie.” Al zou ze nu niet meer achter de balie kunnen gaan staan. “Dan vallen er dooiën, zeg ik altijd gekscherend. Om het werk goed te kunnen doen moet je het vak bijhouden en dat heb ik jarenlang niet gedaan.”

DOPAMINE-LEVEL

Wat ze aanvankelijk het meest miste was het patiëntencontact. “Met patiënten werken en communiceren vond ik heel leuk en ik was er goed in. Het gaf veel voldoening om iemand met een glimlach de apotheek te zien verlaten. Daar schiet je dopamine-level meteen door omhoog. Dat miste ik heel erg.”

Ze begon een succesvol uitzendbureau, maar hield het na vier jaar voor gezien en verkocht het bedrijf. “Ik kreeg een hekel aan de zakelijke wereld.” Ook deed ze haar Facebook-community voor apothekersassistenten van de hand aan SBA. Na ook gestopt te zijn met lesgeven, benaderde ze bedrijven om als ervaringsdeskundige hun sociale media te gaan beheren. Ook apotheken, maar die reageerden allemaal negatief.

“Ze vonden dat ik niet goed wijs was. ‘Ben je helemaal gek geworden’, zeiden ze, ‘je gaat toch niet via sociale media berichtjes uitwisselen met patiënten?’ Ik dacht, huh? Natuurlijk ga ik geen berichtjes versturen, ik wilde patiënten informeren over het werk in de apotheek. Mensen voorlichten, tips geven, verder helpen, dat was mijn doel. Maar apothekers waren bang zich op glad ijs te begeven.”

Dat ze nu, vier jaar later, allemaal wel druk zijn zich via zichtbaarheidscampagnes te profileren, geeft haar als voortrekker wel enige voldoening, al gebeurt het in haar ogen wel erg laat. “Ze hadden veel eerder veel meer

kunnen doen. Als je laat zien wat je doet, krijg je automatisch meer waardering.”

Eenmaal moeder van twee kinderen wilde ze voor hen graag vastleggen “wat mamma al die jaren met veel plezier in de apotheek had gedaan”. Bovendien wilde ze anderen laten weten dat het vak van apothekersassistent “heel mooi is en veel charme kent”, wat door de waan van de dag wel eens wordt vergeten. “Vaak zeiden assistenten, ‘er gebeurt hier zoveel, we moesten het eens opschrijven’, maar niemand deed het. Toen ik er de ruimte voor had, vond ik dat ik maar eens de daad bij het woord moest voegen.”

GROOTSTE KOPZORG

Ze wilde het eerlijke verhaal vertellen, op een simpele, laagdrempelige manier, en naast de mooie kanten ook de negatieve aspecten van haar vak belichten. “We hebben een prachtig vak, staan dichtbij de patiënt, maar krijgen door diezelfde patiënt ook te maken met agressie en woede.” Dat laatste is vaak het gevolg van het preferentiebeleid en de tekorten, op dit moment de grootste kopzorg van de apotheek, meent Kruize-Kok.

BENADRIJK WAT JE IN JE MARS HEBT; MET POSITIVITEIT BEREIK JE VEEL MEER

“Als je ziek bent heb je met veel emoties te maken, daar heb ik begrip voor. Die mensen hebben net te horen gekregen dat ze een aandoening hebben, moeten dat emotioneel verwerken, en komen na een gesprek met specialist of huisarts en allerlei onderzoeken tot slot aan de balie. Dan kun je niet verwachten dat ze daar met een grote glimlach op hun gezicht staan. Dat ze dan met je in discussie gaan, vind ik prima, daar kun je allebei iets van leren, maar zodra dit omslaat in agressie, om wat voor reden dan ook, houdt het op. Dan wordt het erg moeilijk je werk te doen.”

Haar boek heeft bij veel lezers, zo maakt ze op uit de reacties, voor meer begrip gezorgd voor het werk van apothekersassistenten. “Iemand schreef mantelzorger te zijn en vaak in de apotheek te komen en daarom had ze altijd gedacht dat ze wel wist wat er allemaal gebeurde. Maar nadat ze het boek las, snapte ze pas waarom ze, in haar ogen, lang moest wachten. Dat wij niet alleen maar een doosje hoeven te pakken en mee te geven, maar ook

aan medicatiebewaking doen. We leven in een snelle wereld, een snelle tijd, iedereen wil door. Maar zodra mensen weten wat we doen, kunnen ze wel degelijk geduld en begrip opbrengen en ontstaat waardering. Dan beseffen mensen dat de persoon achter de balie ook maar gewoon een mens is dat haar uiterste best doet patiënten zo snel mogelijk te helpen.”

Dat het vak van apothekersassistenten wordt uitgehold, doordat door toedoen van zorgverzekeraars allerlei zaken (diabetes-, verband- en incontinentiematerialen) uit de apotheek verdwijnen, gaat ook Kruize-Kok aan het hart. Ze sympathiseert daarom met de actie van Optima Farma (‘We slikken het niet langer’), al onderhoudt ze geen banden met de beroepsvereniging. “Ik heb wel geprobeerd met hen in contact te komen, maar krijg geen reactie. Ik vind trouwens dat het beter is op een positieve manier duidelijk te maken dat je het ergens niet mee eens bent. Een kreet als ‘We slikken het niet langer’ levert alleen maar meer negatieve reacties op. Benadruk juist wat je allemaal in je mars hebt, vertel dat je specialist bent op het gebied van medicijnen en hulpmiddelen. Met positiviteit bereik je veel meer.”

PIJNPUNT

Die boodschap draagt Kruize-Kok ook uit in haar boek, waarmee ze onder meer jonge mensen hoopt te motiveren voor haar vak te kiezen. “Personeelstekort is altijd een pijnpunt, al vraag ik me af of in de toekomst nog wel zoveel apothekersassistenten nodig zullen zijn.” Na die constatering geeft ze vrijwel meteen al het antwoord: “Het vak zal drastisch veranderen. Het logistieke deel zal grotendeels uit de apotheek verdwijnen – voor dat werk heb je geen specifiek geschoolde mensen nodig – en assistenten krijgen naast de apotheker vooral een adviserende rol. Hoe snel dat zal gebeuren, is moeilijk te zeggen, want in de farmacie zijn ze nogal van de oude stempel, het duurt lang voordat ze zich nieuwe ontwikkelingen hebben eigen gemaakt. Maar zodra er een vergoeding is voor de zorgtaken, kun je met de helft van je personeel toe.”

Helemaal verdwijnen zal de apothekersassistent nooit, is de overtuiging van Kruize-Kok. “Het vak zal nooit uitsterven, je hebt in de zorg altijd mensen nodig. Tijdens de coronacrisis is veel gebruikgemaakt van chatbots, robots, *artificial intelligence* (AI), maar mensen voelen zich daardoor vaak niet geholpen. Dat heeft een negatief effect op hun herstel. Je zult dus altijd mensen van vlees en bloed nodig hebben in de apotheek.” ■