

In 'Drijfveren' spreken we met huisartsen en apothekers over hun vak, ambities en keuzes die ze maken. Oftewel: 'Wat bezielt uw collega?' In deze editie maken we een uitstapje en spreken we met Ellen Kruize Kok, voormalig apothekersassistente, nu online communicatieadviseur.

De kracht van het verhaal

Wanneer je Ellen Kruize Kok naar haar drijfveren vraagt, hoeft ze niet lang na te denken: "Ik vertel graag verhalen. Dat deed ik als kind al. Ik vind het fijn om met mensen in contact te zijn en om te verbinden. Ik heb gewerkt als apothekersassistente en dat werk inspireerde me om een boek te schrijven waarin ik een inkijkje geef achter de balie. Patiënten hebben namelijk geen idee wat er zich achter de schermen afspeelt. Het is essentieel dat ze daar meer van weten want meer kennis leidt tot meer begrip."

Je hebt 13 jaar als apothekersassistente gewerkt. Hoe vond je dat?

"Druk, dynamisch en interessant. Het is precies en nauwkeurig werk waarbij je er als team flink de schouders onder moet zetten. Er gebeuren mooie dingen in de apotheek zoals toen

Zoals?

"Een patiënt met schizofrenie die mij bedreigde. Hij kreeg een ander merk dan normaal maar voordat ik het uitgelegd had, werd hij witheet. Hij ging vervolgens naar de doktersassistente om die ook met de dood te bedreigen. Ik weet dat deze pati-

"Als apothekers willen uitstralen dat werk in een apotheek leuk is, moeten ze die verantwoordelijkheid nemen. Wanneer assistentes zich eigenaar voelen van hun werk, voelen ze zich bovendien verantwoordelijker en hebben meer plezier."

ik een morfinecassette bracht naar een patiënte thuis. Ik zag dat ze pijn had en besepte dat ik iets wezenlijks toevoegde aan waardig sterven. Een uur later werden we gebeld dat die betreffende mevrouw was overleden. Dat maakte indruk. Er zijn veel leuke en waardevolle momenten maar ook vervelende."

ent een psychische aandoening heeft maar we hebben toch aangifte gedaan. Je moet als team een grens trekken bij geweld. Een bordje op de balie dat agressie niet gewenst is, helpt. Maar ook een verbod op toegang tot de apotheek bij herhaaldelijk wangedrag. Daarbij gaat het om het beschermen van medewerkers maar ook de andere patiënten in de apotheek."

Vanwege je gezondheid kon je niet langer in de apotheek werken. Je richtte een goed lopend uitzendbureau op, gaf les en in 2019 ging je als communicatieadviseur aan de slag. Vorig jaar kwam je boek 'Educated Drugdealer' uit. Petje af!

"Stil zitten is inderdaad niets voor mij. Het boek begon min of meer als creatieve uitspatting. Ik schreef over wat ik als assistente in de openbare apotheek had meegemaakt. Op een gegeven moment wilde ik ook collega's aan het woord laten zoals apothekersassistentes, een apotheekhoudend huisarts, een militaire en instellingsapotheker, een jonge apotheker die vooruitkijkt en een ervaren apotheker die terugkijkt op zijn carrière. Ze geven allemaal vanuit hun eigen perspectief een inkijk in de apotheek. Ik had niet verwacht dat het boek zo goed zou worden ontvangen. Het geheim? Toegankelijk geschreven en makkelijk te lezen."

Tipje van de sluier?

"Ik schrijf over een klant die cosmeticaproducten steelt, een vrouw die vertelt dat 'haar vriendin' een vaginale capsule oraal inneemt en meent dat het geneesmiddel niet werkt. Over hoe recepten tot stand komen en wat er allemaal bij komt kijken. Ik beschrijf hoe belangrijk humor is, met respect voor de patiënt natuurlijk. Het werk in een apotheek is intensief en vereist een enorme concentratie dus af en toe stoom afblazen is nodig. Werk hard maar lach nog harder; als je geen plezier hebt in je werk kun je patiënten ook niet goed helpen."

Zijn er lessen te trekken uit jouw ervaringen?

"Een apotheker heeft als leidinggevende een faciliterende rol voor zijn team. Niet door te vertellen wat een assistente móet doen maar door ze te coachen. Als apothekers willen uitstralen dat werk in een apotheek leuk is, moeten ze die verantwoordelijkheid nemen. Wanneer assistentes zich eigenaar voelen van hun werk, voelen ze zich bovendien verantwoordelijker en hebben meer plezier. Daarnaast ligt de focus in de apotheek nog te veel op doosjes en de pillen terwijl die bij de patiënt moet liggen. Daar mag je, wat mij betreft, alles voor uit de kast halen. Ja, zelfs een witte jas. Niet meer van deze tijd misschien maar je moet bedenken hoe je een patiënt het beste helpt. Hoe win je zijn vertrouwen en zorg je dat een patiënt zorg accepteert? Als daar een witte jas bij helpt waarom zou je dat dan laten?"

Meer aandacht voor zorg in de apotheek, een bekende boodschap!

"Patiënten zullen in de toekomst niet meer voor geneesmiddelen naar de apotheek komen maar voor informatie, advies en begeleiding. Als apotheken laten zien wat hun meerwaarde is, zullen patiënten daarvoor willen betalen. Maar dan moet je



wel laten zien dat je een belangrijke schakel in de zorg bent. Vertellen hoeveel 'fouten' ze dagelijks opsporen en herstellen. Geef informatie over medicatie en deel geanonimiseerde casussen. Apotheken gebruiken social media om zichtbaar te zijn maar zichtbaarheid alleen is niet voldoende. Je moet inhoud delen, inhoud met een doel. Zo maak je het verschil."

Ellen belandde na de geboorte van haar zonen in een scootmobiel, maar bleef niet bij de pakken neerzitten. Ze werkte aan haar gezondheid en haar carrière en daardoor hield ze de regie over haar leven. Dat is misschien wel de belangrijkste les van dit verhaal. 🍷