Farmabuddy project 2016-2017

Intensieve farmaceutische zorg aan palliatieve en terminale patiënten door apotheekbuddy's in de eerstelijnszorg

SIR Institute for Pharmacy Practice and Policy

Eindrapport november 2017

Met subsidie van Ministerie van VWS

Onderzoeksgroep

1. Dr. Annemieke Floor-Schreudering, apotheker-onderzoeker, directeur, SIR Institute for Pharmacy Practice and Policy, Leiden
2. Mevr. Sonia Amini, farmakundige, SIR Institute for Pharmacy Practice and Policy, Leiden
3. Mevr. Drs. Martine Kruijtbosch, senior-onderzoeker, SIR Institute for Pharmacy Practice and Policy, Leiden
4. Drs. Maya Ramrattan-Monnink, ziekenhuisapotheker, apotheker-onderzoeker, SIR Institute for Pharmacy Practice and Policy, Leiden
5. Mevr. Liesbeth Muller, apothekersassistente, apotheekbuddy Academische Apotheek Stevenshof, Leiden
6. Mevr. Stieneke Smit, apothekersassistente, apotheekbuddy Academische Apotheek Stevenshof, Leiden
7. Gert Baas, MSc, junior onderzoeker, SIR Institute for Pharmacy Practice and Policy, Leiden
8. Dr. Henk-Frans Kwint, directeur Academische Apotheek Stevenshof, apotheker-onderzoeker SIR Institute for Pharmacy Practice and Policy, Leiden
9. Prof. dr. Marcel L Bouvy, hoogleraar farmaceutische patiëntenzorg, departement Farmaceutische Wetenschappen UU, SIR Institute for Pharmacy Practice and Policy, Leiden

Colofon

SIR Institute for Pharmacy Practice and Policy

✉ Theda Mansholtstraat 5b, 2331 JE Leiden
@ secretariaat@sirstevenshof.nl
☎ 071 5766157
www.sirstevenshof.nl

©2017 SIR Institute for Pharmacy Practice and Policy, Theda Mansholtstraat 5b, 2331 JE Leiden

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het SIR Institute for Pharmacy Practice and Policy te Leiden. Het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

INHOUD

SAMENVATTING RESULTATEN 6

AANBEVELINGEN 9

INLEIDING 10

H1. METHODE 11

1.1 Werving van apotheekteams 11

1.2 Scholing 11

1.3 Werkplekbegeleiding 11

1.4 Inclusie van patiënten voor het leveren van de farmaceutische zorg 11

1.5 Dataverzameling 11

1.6 Analyse 12

H2. RESULTATEN 13

2.1 Respons en kenmerken 13

2.2 Contactmomenten en interventies 13

2.3 Ervaringen met de intensieve farmaceutische patiëntenzorg (Farmabuddy zorg) 17

2.3.1 Aantal contactmomenten met de apotheekbuddy's en apotheker 17

2.3.2 Algemene waardering van de Farmabuddy zorg 18

2.3.3 Beleving van intensieve farmaceutische patiëntenzorg door de patiënten en mantelzorgers 18

2.3.4 Beleving van de intensieve farmaceutische patiëntenzorg door de apotheekbuddy's en apothekers 27

2.3.5 Beleving van de samenwerking door huisartsen en thuiszorgmedewerkers 32

2.4 Werkplekbegeleiding 35

H3. CONCLUSIE 36

PROJECTGROEPLEDEN 37

KLANKBORDGROEP 39

Bijlage 1: Vragenlijst 'Ervaringen van patiënten met Farmabuddy zorg' 40

Bijlage 2: Vragenlijst 'Ervaringen van mantelzorgers met Farmabuddy zorg' 44

Bijlage 3: Richtlijn voor evaluatiegesprek met nabestaanden palliatieve zorg 48

Bijlage 4: Vragenlijst 'Ervaringen van apotheekbuddy's met Farmabuddy zorg' 50

Bijlage 5: Vragenlijst 'Ervaringen van apothekers met Farmabuddy zorg' 53

Bijlage 6: Vragenlijst 'Ervaringen van huisartsen met Farmabuddy zorg en de samenwerking met de apotheekbuddy's en apothekers' 55

Bijlage 7: Vragenlijst 'Ervaringen van thuiszorgmedewerkers met Farmabuddy zorg en de samenwerking met de apotheekbuddy's en apothekers' 58

Bijlage 8: Definities zorgproblemen en interventies.....61

Bijlage 9: Resultaten vragenlijst 'Ervaringen van patiënten en mantelzorgers met de apotheekbuddy's' 65

Bijlage 10: Resultaten vragenlijst 'Ervaringen van patiënten en mantelzorgers met de apotheker' 67

Bijlage 11: Resultaten vragenlijst 'Ervaringen van apotheekbuddy's en apothekers' 69

Bijlage 12: Resultaten vragenlijst 'Ervaringen van huisarts en thuiszorg met de apotheekbuddy's' 75

Bijlage 13: Resultaten vragenlijst 'Ervaringen van huisarts en thuiszorg met de apotheker' 77

SAMENVATTING RESULTATEN

In de huidige openbare apotheekpraktijk verlopen de contacten met de patiënt in de palliatieve en terminale fase, zijn mantelzorger(s) en de betrokken zorgverleners vaak ad hoc. Dit kan tot gevolg hebben dat de kwaliteit van de farmaceutische patiëntenzorg in de palliatieve[1] en terminale[2] fase niet optimaal is en de zorg minder efficiënt en doelmatig is. Het Farmabuddy project heeft tot doel de farmaceutische patiëntenzorg aan palliatieve en terminale patiënten te verbeteren door apothekersassistenten als apotheekbuddy in te zetten. Daarbij werden de volgende doelstellingen nagestreefd:

- Minder farmacotherapeutische zorgproblemen
- Tevreden patiënten en hun mantelzorgers
- Verbeterde samenwerking met huisarts(en) en thuiszorg
- Competente apotheekbuddy's en apothekers
- Minder verspilling genees- en hulpmiddelen

Hiertoe zijn in 2016 en 2017 in totaal 32 apotheekteams (105 assistenten en 32 apothekers) geschoold, waarbij tevens werkplekbegeleiding is gegeven. De resultaten van de 1e groep van 16 apotheekteams worden in dit rapport gepresenteerd. De gegevens van de 2e groep worden momenteel verzameld.

De apotheekbuddy's en apothekers uit de 1e groep van 16 apotheekteams leveren sinds 4 juli 2016 intensieve farmaceutische patiëntenzorg aan patiënten in de palliatieve en terminale fase. In de periode van 4 juli tot en met 30 april 2017 zijn 62 patiënten (gemiddelde leeftijd 67 jaar; 63% man) geïncludeerd voor het Farmabuddy project. Daarvan zijn 38 patiënten (61%) tijdens de projectperiode overleden. Voor 57 patiënten hebben de apotheekbuddy's en apothekers contactmomenten voor de Farmabuddy zorg vastgelegd.

Patiënten geven de farmabuddy zorg een 9,7

Uit vragenlijstonderzoek in oktober-november 2016 en april 2017 blijkt dat de Farmabuddy zorg door patiënten, mantelzorgers, huisartsen, thuiszorgmedewerkers[3], apothekers en apotheekbuddy's met een goed" wordt gewaardeerd.

De responderende patiënten en mantelzorgers beoordelen de intensieve farmaceutische patiëntenzorg door de apotheekbuddy's en apothekers positief op bereikbaarheid, omgaan met privacy, communicatievaardigheden, competenties, verspilling, logistiek en de samenwerking met huisarts en thuiszorg (score "regelmatig"-"vaak"- "altijd"). Volgens de patiënten zouden de apotheekbuddy's en apothekers beter kunnen navragen of er problemen met de

Feedback van patiënten en mantelzorgers

"*De buddy's zijn begripvol, meelevend, betrokken, vriendelijk, oplettend, voorkomend en bekwaam.*"

"Ik was heel blij en gerust met de hulp van het uitzetten van de medicijnen en het meedenken met de obstipatie problemen van mijn man."

"Farmabuddy is een prima systeem."

"De apotheker staat klaar met raad en daad en geeft rust, en is een grote steun op weg naar een levenseinde."

[1] Patiënten met een levensbedreigende aandoening waarvan zij niet meer kunnen genezen.
[2] Patiënten met een levensverwachting van ten hoogste 3 maanden.
[3] Hieronder wordt thuiszorg verzorgenden en thuiszorg verpleegkundigen verstaan.

medicijnen of andere klachten zijn en zou de samenwerking met de thuiszorg kunnen verbeteren. De telefooncentrale en eerste uitgifte via de poliklinische apotheek zijn tevens verbeterpunten. Het merendeel van de responderende apotheekbuddy's en apothekers beoordeelt hun eigen kennis, inzicht en vaardigheden ten aanzien van de farmaceutische zorg in de palliatieve en terminale zorg "positief". Ook beoordelen zij de relatie met de patiënten en/of mantelzorgers en de door hen geleverde intensieve farmaceutische patiëntenzorg "positief". De samenwerking onderling en de samenwerking met huisarts en thuiszorg wordt in de meeste gevallen "positief" beoordeeld. Een klein deel van de apotheekbuddy's en apothekers geeft juist als verbeterpunten aan: het proactief benaderen van patiënten, de contacten en samenwerking met thuiszorg en huisarts en meer farmaceutische kennis.

Feedback van huisartsen en thuiszorgmedewerkers

"De apotheekbuddy's kunnen helpen bij slikproblemen"

"De apotheekbuddy's zijn een herkenbaar aanspreekpunt voor de (huisarts) en patiënt."

"De apotheker denkt goed mee om een passende oplossing af te spreken voor de patiënt."

Hoewel het aantal responderende huisartsen en thuiszorgmedewerkers beperkt is, geven ze een hoge score aan de apotheekbuddy's als het gaat om hun kennis over bepaalde klachten of aandoeningen en hun vaardigheden bij het begeleiden van patiënten en mantelzorgers. De thuiszorgmedewerkers zijn "positief" over de samenwerking met de apotheker. De huisartsen zijn "tevreden" over de beantwoording van vragen en de overdracht van informatie door de apotheker. Verder behoeft de samenwerking op alle onderdelen wel verbetering.

De apotheekbuddy's hebben met 17 mantelzorgers een evaluatiegesprek gevoerd na het overlijden van de patiënt. Alle respondenten hebben de Farmabuddy zorg vanuit de apotheek als "positief" ervaren. Een aantal mantelzorgers had graag gezien dat de Farmabuddy zorg in een eerder stadium was ingezet. Volgens de mantelzorger had dit de grote hoeveelheden medicijnen en hulpmiddelen die nu nog thuis staan, kunnen voorkomen.

Voor de 57 patiënten zijn door de apotheekbuddy's en/of apothekers 454 zorgproblemen in 438 contactmomenten geregistreerd. Een contactmoment duurde gemiddeld 13 minuten en hierbij werden verscheidene zorgproblemen gesignaleerd. De benodigde tijd om deze problemen op te lossen was gemiddeld 12 minuten. Het signaleren van het zorgprobleem en het overleg erover vond met name plaats door en tussen de apotheekbuddy, mantelzorger, patiënt, apotheker, thuiszorg en/of huisarts.

Voorbeelden van zorgproblemen

De assistente van de huisarts vraagt hoe de doorligplekken op stuit, schouder en hielen van de patiënt behandeld moeten worden.

Een mantelzorger meldt dat mevrouw bang is voor de dood met veel angst en nachtmerries tot gevolg.

Mevrouw belt met de vraag of de oxycodon tabletten en de macrogol zakjes geleverd worden, omdat ze bijna op waren.

De zorgproblemen hadden voornamelijk betrekking op een geneesmiddel (61%) en in mindere mate op zorgproblemen met incontinentiemateriaal (7%), wondverzorging (5%) en voeding (4%). In 6% betrof het zorgprobleem alle producten die de patiënt gebruikte.
Van alle zorgproblemen betrof 64% een farmacotherapeutisch probleem, 24% een logistiek probleem, 5% een administratief probleem en 7% een overig probleem. De drie meest voorkomende problemen waren een probleem bij het gebruik (13%), urgente levering product (10%) en onderbehandeling (9%).

Voorkomen van verspilling

Stoppen van baxterrollen
Stoppen van producten
Aanpassing van af te leveren hoeveelheden van een product
Laten vervallen van recepten

De apotheekbuddy's en apothekers intervenieerden om de zorgproblemen op te lossen. Veel van de interventies naar aanleiding van een zorgprobleem waren farmacotherapeutisch van aard: een product werd gestart (16%), vervangen (8%) of gestopt (5%), de dosering/het gebruik werd gewijzigd (9%) en 4% betroffen baxter gerelateerde aanpassingen. Bij ruim een derde (35%) van de zorgproblemen bleek er behoefte te zijn aan informatie, advies of een intakegesprek (Consultvoering). Logistieke en administratieve interventies waren noodzakelijk bij 19% van de zorgproblemen.

Voorbeelden van interventies

"In overleg met de huisarts en mantelzorger heeft de patiënt nog alleen temazepam nodig. De baxterrol kan gestopt worden."

"De heer hoest heel erg en kan hierdoor al 5 nachten niet slapen. Na telefonisch contact met de heer en in overleg met de huisarts is het recept voor codeïne tabletten 10mg 1 voor de nacht gewijzigd in codeïne 20mg 3dd1."

"Er zijn herhaalrecepten aangevraagd voor 3 maanden terwijl niet zeker is of medicatie zo lang gebruikt moet worden. In overleg met mevrouw heb ik voor 10 dagen i.p.v. 90 dagen afgeleverd."

Om verspilling te voorkomen hebben de apotheekbuddy's geïntervenieerd om de genees- en hulpmiddelen zo doelmatig mogelijk af te leveren. Zo werden baxterrollen en producten tijdig gestopt vanwege tijdig signaleren van overbehandeling, ziekenhuisopname en de terminale fase van de patiënt. Hoeveelheden van een product werden gewijzigd vanwege overbehandeling en ongebruikte medicatie. Verder lieten apotheekbuddy's recepten vervallen vanwege overbehandeling, ongebruikte medicatie en een potentiele bijwerking. In feite droegen alle farmacotherapeutische interventies bij aan het voorkomen van verspilling doordat naar een geneesmiddel of hulpmiddel werd overgegaan dat wel effectief was, een klinisch relevante contra-indicatie en interactie of bijwerking werd voorkomen, een probleem bij gebruik werd opgelost en overbehandeling werd aangepakt.

Conclusie

Apotheekbuddy's signaleren veel zorgproblemen bij patiënten in de palliatieve en terminale fase en zijn in staat deze problemen op te lossen. Tevens wordt verspilling voorkomen door het tijdig stoppen van medicatie, het afleveren van aangepaste hoeveelheden genees- en hulpmiddelen en het optimaliseren van de farmacotherapie.

De patiënten en mantelzorgers zijn zeer tevreden over de begeleiding door de apotheekbuddy's en apothekers. De apotheekbuddy's en apothekers zijn positief, maar zien nog wel verbeterpunten, met name in het proactief benaderen van de patiënten, de samenwerking met de huisartsen en thuiszorgmedewerkers en de farmaceutische kennis. Het belang van een goede samenwerking blijkt ook uit de reacties van de huisartsen en thuiszorgmedewerkers. Hoewel zij de Farmabuddy zorg over het algemeen positief waarderen.

AANBEVELINGEN

De hier beschreven Farmabuddy zorg is een concept waarbij door middel van taakherschikking, taakuitbreiding en scholing van apothekersassistenten en apotheker een zeer kwetsbare en groeiende patiëntengroep in de eerstelijnszorg beter voorzien kan worden in zijn of haar palliatieve farmaceutische zorg.
Door de patiënt tijdig te informeren –namelijk door de huisarts of zelfs al in het ziekenhuis, ten tijden van de 'diagnosestelling palliatieve zorg' - en de keuze voor te leggen gebruik te maken van dit zorgconcept, kan Farmabuddy zorg efficiënter en doelmatiger worden ingezet. Dit aspect zal dan ook worden meegenomen in op handen zijnde vervolgprojecten.
Momenteel is er landelijk nog onbekendheid met Farmabuddy zorg bij patiënten en zorgverleners van zowel de eerste als de tweede lijn. Dit leidt ertoe dat een patiënt die in aanmerking zou komen voor palliatieve farmaceutische zorg op een 'indirecte manier' moet worden herkend, nl. aan de hand van zijn/haar gebruikte medicatie of frequente medicatieaanpassingen in pijn-, misselijkheid-, slaap- en maag/darmmiddelen. Een tijdige aanmelding van de patiënt voor Farmabuddy zorg door middel van een warme overdracht vanuit de tweede lijn naar de eerste lijn en een hechtere en laagdrempeligere communicatie tussen de zorgverleners (huisarts, apotheek, thuiszorg) zou de patiënt en mantelzorgers tijd en zorgen schelen. Deze verdere stroomlijning van het palliatieve zorgpad zal in de nabije toekomst verder moeten worden uitgediept met verschillende partijen in de zorg.
Tot slot, dit project laat zien dat de farmaceutische zorg rond de palliatieve patiënt zo kan worden ingericht dat wordt voorzien in de behoefte van tijdigheid in tijdelijkheid: het snel en adequaat reageren op bijwerkingen van geneesmiddelen of het verzachten van door het ziekteproces ontstane klachten is immers in grote mate bijdragend aan het dragelijk maken van de laatste fase van het leven.

INLEIDING

In de huidige openbare apotheekpraktijk verlopen de contacten met de patiënt in de palliatieve en terminale fase, zijn mantelzorger(s) en de betrokken zorgverleners vaak ad hoc. Dit kan tot gevolg hebben dat de kwaliteit van de geleverde farmaceutische patiëntenzorg in de palliatieve en terminale fase niet optimaal is en de zorg minder efficiënt en doelmatig is.

Het doel van het Farmabuddy project is het verbeteren van de intensieve farmaceutische patiëntenzorg aan palliatieve en terminale patiënten door het inzetten van apothekersassistenten als apotheekbuddy. Daarbij werden de volgende doelstellingen nagestreefd:

- Minder farmacotherapeutische zorgproblemen
- Tevreden patiënten en hun mantelzorgers
- Verbeterde samenwerking met huisarts(en) en thuiszorg
- Competente apotheekbuddy's en apothekers
- Minder verspilling genees- en hulpmiddelen

We beoogden deze doelstellingen te bereiken door:

- Apothekers en hun assistenten te scholen op het gebied van intensieve farmaceutische patiëntenzorg in de palliatieve en terminale fase (*driedaagse nascholing*).
- Apothekers en hun assistenten te begeleiden bij het implementeren van hun rol als apotheekbuddy's in de dagelijkse apotheekpraktijk (*driedaagse nascholing en werkplekbegeleiding*)
- Apothekers en hun assistenten te ondersteunen bij het opzetten of optimaliseren van de samenwerking tussen de eerstelijns (en tweedelijns) zorgverleners op het gebied van palliatieve en terminale zorg (*driedaagse nascholing en werkplekbegeleiding*)

De intensieve farmaceutische zorg door apotheekbuddy's werd geëvalueerd aan de hand van de volgende aspecten:

1. Beleving van de door apotheekbuddy's en apothekers gegeven intensieve farmaceutische patiëntenzorg door de patiënten en mantelzorgers;
2. Beleving van de samenwerking met de apotheekbuddy's en apothekers door huisarts(en) en thuiszorg;
3. Beleving van de intensieve farmaceutische patiëntenzorg door de apothekers en apotheekbuddy's;
4. Typering van de intensieve farmaceutische patiëntenzorg door de apotheekbuddy's;
5. Mate van doelmatig afleveren van genees- en hulpmiddelen in de apotheek met apotheekbuddy's (voorkomen verspilling).

H1. METHODE

1.1 Werving van apotheekteams

De 16 deelnemende apotheekteams zijn via verschillende kanalen geworven. Geïnteresseerde apotheekteams die in de afgelopen 2 jaar informatie hadden opgevraagd over het Farmabuddy project van apotheek Stevenshof, werden benaderd. De KNMP benaderde apothekers via hun districtscoördinatoren. Indien deze apothekers interesse hadden tot deelname werden zij en hun assistenten uitgenodigd voor een bijeenkomst met VWS en KNMP in het kader van het deelproject Farmabuddy binnen het programma 'Aanpak verspilling in de zorg'. Op de SBA Assistentendag 2016 over Palliatieve Zorg is het Farmabuddy project van apotheek Stevenshof gepresenteerd.

1.2 Scholing

Van elk van de 16 deelnemende apotheekteams hebben 1 apotheekbuddy en 1 apotheker in de periode van juni-september 2016 een driedaagse nascholing gevolgd. In de scholing is met name aandacht besteed aan de competenties die van belang zijn bij de implementatie van het Farmabuddy project, zoals farmaceutisch handelen, communicatie met de patiënt, samenwerking met huisarts, thuiszorg en andere zorgverleners, en organisatie in de apotheek. Onderdeel van de scholing was het maken van een implementatieplan voor het Farmabuddy project in de eigen apotheek. Ook werd uitleg gegeven over het praktijkonderzoek. De apotheekteams ontvingen een onderzoeksprotocol met alle materialen. Tijdens de onderzoeksperiode was een helpdesk beschikbaar.
In 2016 en 2017 zijn hiernaast nog eendaagse cursusdagen georganiseerd om de andere apotheekbuddy's uit de deelnemende apotheekteams te scholen.

1.3 Werkplekbegeleiding

De werkplekbegeleiding vond plaats in elke deelnemende apotheek gedurende een dagdeel in de periode van augustus-november 2016. De begeleiding werd gegeven door twee ervaren apotheekbuddy's van apotheek Stevenshof, mevr. C.G. Smit en mevr. L. Muller.

1.4 Inclusie van patiënten voor het leveren van de farmaceutische zorg

Vanaf 4 juli 2016 leverden de apotheekbuddy's en apothekers intensieve farmaceutische zorg aan patiënten in de palliatieve en terminale fase. Patiënten werden in de periode van 4 juli 2016 t/m 30 april 2017 (bijna 10 maanden) geïncludeerd in het onderzoek na een intakegesprek met de apotheekbuddy en na ontvangst van een getekend toestemmingsformulier.

1.5 Dataverzameling

Zorgregistratieformulier

Alle geleverde intensieve farmaceutische zorg aan de patiënt, ook die tijdens het intakegesprek, werd na elk contact als contactmoment in een webbased zorgregistratieformulier geregistreerd door de apotheekbuddy of apotheker. De volgende data werden geregistreerd: *Mensnummer; Geslacht; Geboortejaar patiënt; Intake patiënt; Hoeveel maanden heeft deze patiënt reeds palliatieve zorg vanuit de apotheek ontvangen; Datum contactmoment bespreken zorgprobleem; Wie signaleerde het zorgprobleem; Met wie vindt/vond overleg plaats over gesignaleerd probleem; Duur contactmoment zorgprobleem; Duur benodigde verwerkingstijd zorgprobleem; Omschrijving zorgprobleem; Soort product waarop het zorgprobleem betrekking heeft; Het product waarover het zorgprobleem gaat; Codering zorgprobleem; Omschrijving interventie; Codering interventie; Welk product is er NA de interventie verstrekt; Datum van overlijden patiënt.*

Vragenlijsten
In oktober 2016 en april 2017 zijn de geïncludeerde patiënten en (een van) hun mantelzorgers gevraagd een papieren/ online vragenlijst in te vullen, *zie bijlage 1 (patiënten) en 2 (mantelzorgers).* De vragenlijst bestond uit vragen over hun beleving van de door de apotheekbuddy's en apothekers geleverde intensieve farmaceutische patiëntenzorg. De vragen gingen over bereikbaarheid, omgaan met privacy, communicatievaardigheden, competenties, verspilling, logistiek en de samenwerking met huisarts en thuiszorg. De vragenlijsten zijn vooraf door een panel van palliatieve en terminale patiënten en mantelzorgers getest. Tevens zijn de vragenlijsten door een onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau (De Onderzoekerij Leiden) becommentarieerd.
Indien een patiënt overleed werd op een gepast moment een gestructureerd evaluatiegesprek gehouden door de apotheekbuddy met de mantelzorger, z*ie bijlage 3 voor de vragenlijst*.

Ook vulden apotheekbuddy's en apothekers zelf een online vragenlijst in naar hun beleving van de geleverde intensieve farmaceutische zorg. Deze zijn getest door 1 ervaren apotheekbuddy en 2 ervaren apothekers, z*ie bijlage 4 (apotheekbuddy's) en 5 (apothekers).*
In dezelfde perioden zijn de betrokken huisartsen en thuiszorgmedewerkers door de apotheekbuddy's/apothekers gevraagd een online vragenlijst in te vullen naar hun beleving van de samenwerking met de apotheekbuddy's en apothekers. De vragen gingen over het informeren, overleggen, adviseren, competenties, verspilling en logistiek van genees- en hulpmiddelen. De vragenlijsten zijn vooraf getest door 2 huisartsen en 1 thuiszorgmedewerker, z*ie bijlage 6 (huisartsen) en 7 (thuiszorgmedewerkers).*

Medicatiehistories
Voor de geïncludeerde patiënten leverden de apothekers de geanonimiseerde medicatiehistories aan over de hele periode vanaf 1 juli 2015.

Kengetallen apotheek
Alle apothekers leverden eind oktober 2016 enkele kengetallen van hun apotheek aan.
Dit betrof: *Datum invoer; Naam apotheek; Postcode apotheek; Bevindt de apotheek zich met huisartsen onder één dak (AHOED) of in een gezondheidscentrum?; Aantal apotheekbuddy's; Aantal fte apothekersassistenten; Aantal fte apothekers; Aantal ingeschreven patiënten; Is de apotheek HKZ-gecertificeerd?; Is de apotheek aangesloten bij een groter samenwerkingsverband zoals, formule of keten?; Soort AIS (=Apotheek Informatie Systeem); Soort AIS interface; Hoe is het FTO(=Farmacotherapeutisch Overleg) waar de apotheek aan deelneemt het beste te karakteriseren?*

Borging privacy
De deelnemende apothekers en apotheekbuddy's voerden de onderzoeksgegevens in een beveiligde website via een unieke inlogcode in. De ingevulde gegevens waren voor de onderzoekers of derden niet herleidbaar naar individuele patiënten. De toe te sturen patiëntgegevens bevatten enkel het geslacht, geboortejaar en patiëntnummer. Alleen de deelnemende apotheek kon aan de hand van het patiëntnummer herleiden welke patiënt het betrof. Alle vragenlijsten werden anoniem aangeleverd en verwerkt.

1.6 Analyse
De gegevens van de contactmomenten uit het webbased zorgregistratieformulier werden opgeschoond en geanalyseerd in Excel. De vragenlijsten werden in Excel verwerkt en geanalyseerd. Medicatiehistories werden ontvangen in een Excelbestand. Aan apotheken en patiënten werden unieke nummers toegekend zodat deze niet herleidbaar waren naar een persoon.

H2. RESULTATEN

2.1 Respons en kenmerken

Apotheekteams

Uit alle 16 apotheekteams hebben de apothekers en apotheekbuddy's deelgenomen aan het project en de volledige scholing gevolgd. In totaal doen 98 apotheekbuddy's mee (gemiddeld 6 per apotheek met een spreiding van 2-8 per apotheek).

De apotheken hebben gemiddeld 12.173 patiënten (spreiding 3.600-28.000). Bij 7 van de apotheekteams (44%) bevindt de apotheek zich met huisartsen onder één dak (AHOED) of in een gezondheidscentrum. Alle apotheken zijn HKZ gecertificeerd. Het soort samenwerkingsverband van de apotheek was zeer evenredig verdeeld: 4 apotheken zijn aangesloten bij een formule (Service/Alphega/TioPharma/Benu), 4 bij een keten (Mediq/Service/Medsen/Benu), 4 werken samen binnen een maatschap en 4 apotheken werken alleen. Binnen FTO verband hebben de apotheekteams regelmatig overleg met concrete afspraken over voorschrijfbeleid (n=7), met toetsing van gemaakte afspraken over voorschrijfbeleid (n=4), of zonder concrete afspraken over voorschrijfbeleid (n=5).

Patiënten

Alle apotheken slaagden erin Farmabuddy zorg aan patiënten te geven. Het lukte vijftien apotheken gedurende de 10 maanden onderzoeksperiode patiënten te includeren, in totaal 62 patiënten (gemiddeld 4 per apotheek met spreiding van 1-10 patiënten per apotheek). De gemiddelde leeftijd van de patiënten was 67 jaar (spreiding 6-92 jaar) en de man/vrouw verhouding was 63% man en 37% vrouw. In de onderzoeksperiode overleden 38 patiënten (61%).

2.2 Contactmomenten en interventies

Voor 57 van de 62 patiënten zijn contactmomenten voor de Farmabuddy zorg vastgelegd. Met een totaal van 438 contactmomenten is dit gemiddeld 8 contactmomenten per patiënt (spreiding 1-57 contactmomenten per patiënt). Een contactmoment duurde gemiddeld 13 minuten (spreiding 5-60 minuten). De benodigde verwerkingstijd voor het zorgprobleem duurde gemiddeld 12 minuten (spreiding 5-60 minuten). De 454 zorgproblemen die door de diverse betrokkenen zijn gesignaleerd en besproken zijn weergeven in tabel 1. De apotheekbuddy (33%), mantelzorger (26%) en patiënt (25%) signaleerden de meeste zorgproblemen. Met de apotheker (40%), mantelzorger (31%), huisarts (25%) en patiënt (24%) overlegden de apotheekbuddy's het meest frequent over de gesignaleerde zorgproblemen.

Tabel 1: Betrokkenen bij gesignaleerde zorgproblemen (meerdere betrokkenen per zorgprobleem mogelijk)

Betrokkene	**aantal gesignaleerde zorgproblemen**	**%**	**aantal keer overleg over gesignaleerd zorgprobleem**	**%**
Apotheekbuddy	149	33	n.v.t.	
Mantelzorger	119	26	142	31
Patiënt	112	25	110	24
Apotheker	99	22	183	40
Thuiszorg/ palliatief team thuiszorg	30	7	32	7
Huisarts/ doktersassistente	19	4	115	25
Specialist	6	1	14	3
Apothekersassistente/ medewerker	3	1	8	2
Verpleegkundige/ Fysiotherapeut	2	0	4	1
Fabrikant/ leverancier/ bereider	0	0	11	2
Ziekenhuis(apotheek)medewerker	0	0	4	1
Overigen	0	0	3	1
Geen	0	0	3	1
Zorgverzekeraar/zorgloket	0	0	2	0
Totaal aantal zorgproblemen	**454**	119	**454**	139

In tabel 2 wordt weergegeven welke zorgproblemen speelden. Voor een definitie van deze zorgproblemen, zie bijlage 8. Van alle zorgproblemen betrof 64% een farmacotherapeutisch probleem, 24% een logistiek probleem, 5% een administratief probleem en 7% een overig probleem. De drie meest voorkomende problemen waren een probleem bij het gebruik (13%), urgente levering product (10%) en onderbehandeling (9%).

Tabel 2: Type en soort zorgprobleem

Type zorgprobleem	**Soort zorgprobleem**	**aantal**	**%**
Farmacotherapeutisch		290	64
	Probleem bij gebruik	57	13
	Onderbehandeling	43	9
	Evaluatie zorg	39	9
	Symptoom/klacht niet gerelateerd aan een product	34	7
	Genees-of hulpmiddel niet effectief	30	7
	Onjuiste dosering	15	3
	(Potentiele) bijwerking	24	5
	Overbehandeling	22	5
	Klinisch relevante contra-indicatie en interactie	10	2
	Dosering te laag	9	2
	Indicatie onbekend	3	1
	Baxterwijziging	4	1
Logistiek		107	24
	Urgente levering product	44	10
	Vergoedingsprobleem	16	4
	Leveringsprobleem	17	4
	Baxter probleem	14	3
	Ziekenhuisopname/ ontslag	11	2
	Ongebruikte medicatie	5	1
Administratief		24	5
	Onduidelijk voorschrift	12	3
	AMO nodig (Actueel Medicatie Overzicht)	9	2
	Betrokken zorgverlener onbekend	2	0
	Baxter toedienlijst foutief	1	0
Overig		33	7
	Noodzaak buddyzorg	28	6
	Patiënt overleden	5	1
	Totaal	**454**	**100**

Voorbeelden van zorgproblemen zijn:

"*Patiënt is in het weekend nog niet overleden. Dus maandagochtend moet nieuw midazolam en morfine geleverd worden na telefonisch overleg met technoteam en recept aangevraagd worden bij huisarts."*
"Ondansetron 8 mg is op, wat mevrouw tegen de jeuk krijgt."

"Thuiszorg belt voor spoed aflevering van salbutamol voor meneer."

"Mantelzorger meldt dat de heer door dunne ontlasting last heeft van de slijmvliezen bij de anus en vraagt of daar een goede crème voor is die tevens vergoed wordt."

"Mevrouw komt met incontinentieprobleem van haar echtgenoot. Hij kan zelf niet meer naar het toilet, vooral 's nachts niet."

De zorgproblemen hadden voornamelijk betrekking op een geneesmiddel (61%), incontinentiemateriaal (7%), wondverzorging (5%) en voeding (4%), zie tabel 3. In 6% betrof het zorgprobleem alle producten die de patiënt gebruikte.

Tabel 3: Soort product waarop het zorgprobleem betrekking heeft

Soort product	**aantal**	**%**
Geneesmiddel	275	61
Incontinentiemateriaal	30	7
Alle producten	29	6
Wondverzorging	24	5
Voeding	18	4
Hulpmiddel	9	2
Mondverzorging	5	1
Bestraling	1	0
Geen	63	14
Totaal	**454**	**100**

Veel van de interventies naar aanleiding van een zorgprobleem waren farmacotherapeutisch van aard: een product werd gestart (16%), vervangen (8%) of gestopt (5%), de dosering/het gebruik werd gewijzigd (9%) en 4% betroffen baxter gerelateerde aanpassingen. Bij ruim een derde (35%) van de zorgproblemen bleek er behoefte te zijn aan informatie, advies of een intakegesprek (Consultvoering). Logistieke en administratieve interventies waren noodzakelijk bij 19% van de zorgproblemen. Zie tabel 4.

Voorbeelden van interventies door de apotheekbuddy's zijn:

"De heer is nu terminaal. Mantelzorger geeft aan dat hij niet meer eet i.v.m. aangetaste slokdarm door de bestraling en vraagt om speciale voeding. Ik heb de heer aangemeld bij het CZ terminaal loket. Ik lever een kennismakingspakket Nutridrink af en regel de vervolglevering van Nutridink via een ander bedrijf."

"Mevrouw loopt soms helemaal leeg en kan de ontlasting soms meerdere keren/dag niet ophouden. Ik heb een intake voor incontinentie gedaan om het probleem in beeld te krijgen en incontinentiemateriaal afgeleverd."

"Mantelzorger meldt dat mevrouw heel veel last van jeuk heeft. De zalven helpen maar heel kortdurend. Ik heb de arts gebeld. Arts schrijft Ondansetron uit. Dit is eigenlijk voor misselijkheid, maar ook een indicatie voor jeuk in de palliatieve fase."

"Meneer heeft na bestraling tranende en geïrriteerde ogen. Mevrouw had al een middeltje gekocht in de handverkoop. Mevrouw vond de drempel om de arts zelf te bellen te hoog. Ik heb de arts gebeld om contact met de patiënt op te nemen. De arts heeft de klachten beoordeeld en er is Fucithalmic voorgeschreven."

"De heer start as donderdag met bestralingen zodat hij minder bijwerkingen ondervindt van de uitgezaaide darmkanker. Mevrouw is bang dat na de bestraling de huid erg geïrriteerd raakt. Ik heb uit voorzorg cetomacrogolcrème geleverd "

"Er zijn herhaalrecepten aangevraagd voor 3 maanden terwijl niet zeker is of medicatie zo lang gebruikt moet worden. In overleg met mevrouw heb ik voor 10 dagen i.p.v. 90 dagen afgeleverd."

Tabel 4: Type en soort interventie naar aanleiding van het zorgprobleem

Type interventie	**Soort interventie**	**Aantal**	**%**
Farmacotherapeutisch		*196*	*43*
	Product gestart	73	16
	Dosering/gebruik gewijzigd	39	9
	Product vervangen: therapeutisch gesubstitueerd	32	7
	Product gestopt	23	5
	Toedieningsvorm gewijzigd	8	2
	Baxter gestart	8	2
	Baxter gestopt	5	1
	Baxter gewijzigd	5	1
	Product vervangen: doelmatig gesubstitueerd	3	1
Consultvoering		*157*	*35*
	Informatie/ advies gegeven	130	29
	Intakegesprek	19	4
	Doorverwijzing naar huisarts	6	1
	Eind Evaluatie	2	0
Logistiek		*40*	*9*
	Spoedlevering	18	4
	Vergoeding geregeld	10	2
	Hoeveelheid gewijzigd	9	2
	Verwerking retour geneesmiddelen	3	1
Administratief		*45*	*10*
	Recept vervallen	9	2
	(Herhaal) recept aangevraagd	27	6
	Vastlegging gegevens in EPD	6	1
	Onderzoek uitgevoerd	2	0
	Recept opgehaald	1	0
Geen	Geen interventie/ interventie onbekend	16	4
	Totaal	**454**	100

Voorkomen van verspilling

Om verspilling te voorkomen hebben de apotheekbuddy's diverse interventies uitgevoerd om de genees- en hulpmiddelen zo doelmatig mogelijk af te leveren. Zo werden baxterrollen tijdig gestopt vanwege ziekenhuisopname en de terminale fase van de patiënt. Producten werden gestopt vanwege overbehandeling, ziekenhuisopname en de terminale fase van de patiënt. Ook was na een ziekenhuisopname de indicatie van een voorgeschreven geneesmiddel onbekend en bleek het geneesmiddel uiteindelijk niet nodig. Hoeveelheden van een product werden gewijzigd vanwege overbehandeling en ongebruikte medicatie. Verder lieten apotheekbuddy's recepten vervallen vanwege overbehandeling, ongebruikte medicatie en een potentiele bijwerking. In feite droegen alle farmacotherapeutische interventies bij aan het voorkomen van verspilling doordat naar een geneesmiddel of hulpmiddel werd overgegaan dat wel effectief is, een klinisch relevante contra-indicatie en interactie of bijwerking werd voorkomen, een probleem bij gebruik werd opgelost en overbehandeling werd aangepakt.

2.3 Ervaringen met de intensieve farmaceutische patiëntenzorg (Farmabuddy zorg)

In oktober-november 2016 en april 2017 zijn de vragenlijsten naar de ervaringen met de intensieve farmaceutische patiëntenzorg (Farmabuddy zorg) uitgezet. De respons op de diverse vragenlijsten voor patiënten, mantelzorgers, huisartsen, thuiszorgmedewerkers, apotheekbuddy's en apothekers is opgenomen in tabel 5.
In totaal zijn 13 huisartsen en 11 thuiszorgmedewerkers aan de vragenlijst begonnen. Echter sommigen hadden geen enkele keer contact gehad met de apotheekbuddy's en/of apotheker. Hierdoor konden slechts 7 huisartsen en 5 thuiszorgmedewerkers de vragenlijst volledig invullen.

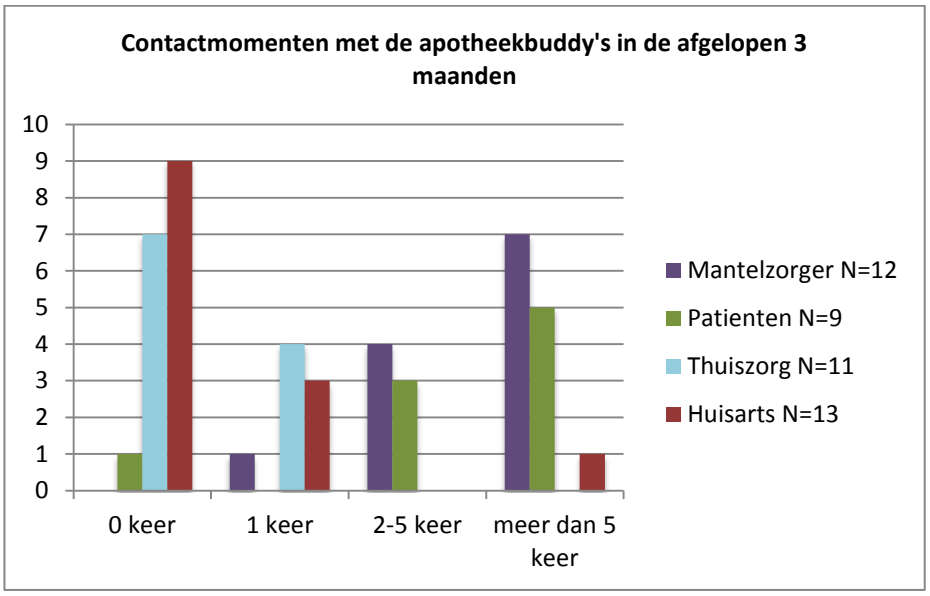
Tabel 5: Respons op verstuurde vragenlijsten

	Aantal verstuurde vragenlijsten	**Respons (n)**	**Respons (%)**
Patiënten	36	9	25%
Mantelzorgers	69	12	17%
Apotheekbuddy's	82	45	55%
Apothekers	17	16	94%
Huisartsen	onbekend	13 (7 volledig)	onbekend
Thuiszorg	onbekend	11 (5 volledig)	onbekend

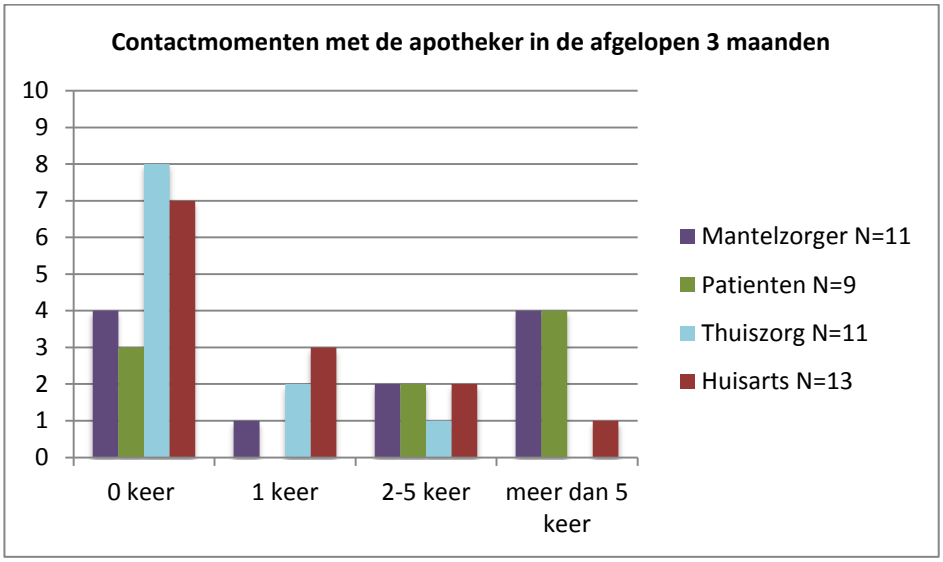
2.3.1 Aantal contactmomenten met de apotheekbuddy's en apotheker

Aan de patiënten, mantelzorgers, huisartsen en thuiszorgmedewerkers was gevraagd hoe vaak ze in de afgelopen 3 maanden contact hadden met de apotheekbuddy's (figuur1) en apotheker (figuur 2). Mantelzorgers hadden het meeste contact met de apotheekbuddy's en apotheker. De huisartsen en de thuiszorgmedewerkers die betrokken zijn bij dit project, hadden gering contact met de apotheekbuddy's en apotheker.

Figuur 1



Figuur 2



2.3.2 Algemene waardering van de Farmabuddy zorg

De intensieve farmaceutische patiëntenzorg wordt door alle betrokkenen met voldoende tot goed gewaardeerd, zie tabel 6. De patiënten geven het hoogste cijfer (9,7).

Tabel 6: Cijfer van algemene waardering Farmabuddy zorg door patiënten, mantelzorgers, huisartsen, thuiszorgmedewerkers, apothekers en apotheekbuddy's

	Cijfer voor algemene waardering Farmabuddy zorg (gemiddeld)	**Range**
Patiënten (n=9)	9,7	9-10
Mantelzorgers (n=12)	9,2	8-10
Apothekers (n=16)	7,8	6-9
Apotheekbuddy's (n=45)	7,6	6-9
Huisartsen (n=7)	7,1	3-10
Thuiszorgmedewerkers (n=5)	6,6	4-8

2.3.3 Beleving van intensieve farmaceutische patiëntenzorg door de patiënten en mantelzorgers

Ervaringen van patiënten en mantelzorgers met de apotheekbuddy's

Patiënten en mantelzorgers beoordelen de intensieve farmaceutische patiëntenzorg door de apotheekbuddy's op alle onderdelen positief (score "vaak"- "altijd"), zie bijlage 9. Voor een enkele patiënt zou de apotheekbuddy beter kunnen navragen of er problemen met de medicijnen of andere klachten zijn en zou de samenwerking met de thuiszorg kunnen verbeteren.

Aan de patiënten en mantelzorgers is gevraagd op welke punten de apotheekbuddy's goed functioneren. In onderstaande tabel 7 zijn hun antwoorden op deze open vraag samengevat.

Tabel 7: De apotheekbuddy's functioneren met name goed wat betreft de volgende punten

Patiënten	Mantelzorgers
De buddy's zijn begripvol, meelevend, betrokken, vriendelijk, oplettend, voorkomend en bekwaam.	*"De apotheekbuddy's stellen mij met name erg op mijn gemak wanneer ik vragen heb over bijwerkingen en doseringen van de medicijnen."*
Ze houden alles in de gaten.	*"Ik was heel blij en gerust met de hulp van het uitzetten van de medicijnen en het meedenken met de obstipatie problemen van mijn man."*
Ze zorgen voor het vergemakkelijken van inname van medicatie.	De buddy's luisteren goed, denken mee, geven goede adviezen en nemen voldoende tijd.
Ze geven goede adviezen.	*"De buddy kwam thuis om medicijnen te brengen en thuissituatie te bekijken, zelfs op zondag konden we een buddy bellen, wat erg prettig was."*
Ze nemen privacy in acht.	De buddy kan oplossingen zoeken voor bijkomende klachten.
Ze geven persoonlijke aandacht.	De buddy's hebben kennis over catheter benodigdheden en incontinentiemateriaal.
Ze merken verkeerd gebruik van medicijnen op, bijvoorbeeld zelfzorg medicatie.	*"Niet alleen de buddy's, ook overig personeel melden de buddy's direct als ik binnenkwam/ bellen als er een recept was doorgestuurd."*
Ze onderhouden contact met de huisarts en/of specialist.	*"Vragen altijd zodra je in de apotheek komt of je mee wilt naar een aparte ruimte, nemen veel tijd voor mijn partner en mij."*
	"Ook ik als mantelzorger krijg voldoende aandacht bij vragen over medicatie van mijn man."

Aan de patiënten en mantelzorgers is gevraagd op welke gebied de apotheekbuddy's nog kunnen verbeteren, zie tabel 8. De telefooncentrale en eerste uitgifte via de poliklinische apotheek zijn verbeterpunten.

Tabel 8: De apotheekbuddy's kunnen nog verbeteren op het gebied van

Patiënten	Mantelzorgers
Eerste uitgifte poliklinische apotheek.	Telefooncentrale van apotheek is niet duidelijk met wie je doorverbonden wilt worden.
's morgens ontbijt komen maken en brengen. (LOL)	

De patiënten en mantelzorgers hadden de mogelijkheid om opmerkingen voor de apotheekbuddy's op te schrijven. Uit de onderstaande tabel 9 blijkt dat ze de zorg door de buddy's prettig vinden en dankbaar zijn.

Tabel 9: Algemene opmerkingen van de patiënten en mantelzorgers voor de apotheekbuddy's

Patiënten	Mantelzorgers
"Het zijn kanjers die straks een gouden stoel in de hemel verdienen"	*"Bedankt voor jullie inzet en vriendelijkheid."*
"Farmabuddy is een prima systeem"	*"De buddy's zijn ons tot grote steun geweest."*
"De buddy's zijn lief"	*"Fantastisch idee, ga zo door."*

"Vooral veel dank. Het is erg fijn dat er meegedacht wordt, en ook in de gaten gehouden of er nog voldoende medicijnen aanwezig zijn. O.a. niet goed samengaan. 2 vaste contactpersonen"	*"Ik ben blij dat ik de farmabuddy's heb."*
"Ik vind het een superinitiatief! Ze nemen mij veel zorg en frustratie uit handen, ik kan over alles bellen, wordt dan ook niet doorverbonden. Kortom ik ben er blij met ze. Je voelt je echt ondersteund! Petje af!"	

Ervaringen van patiënten en mantelzorgers met de apotheker

Patiënten en mantelzorgers beoordelen de intensieve farmaceutische patiëntenzorg door de apothekers op alle onderdelen positief (score "regelmatig"- "altijd"), zie bijlage 10. Voor een enkele patiënt zou de apotheker beter kunnen navragen of er problemen met de medicijnen of andere klachten zijn, zou de apotheker rekening moeten houden met de levensovertuiging van de patiënt, en zou de samenwerking met de thuiszorg kunnen verbeteren.

Aan de patiënten en mantelzorgers is gevraagd op welke punten de apothekers goed functioneren, zie tabel 10.

Tabel 10: De apothekers functioneren met name goed wat betreft de volgende punten

Patiënten	Mantelzorgers
De apotheker is vriendelijk, zeer bekwaam, altijd bereikbaar voor advies en empatisch.	"De apotheker staat klaar met raad en daad en geeft rust, zorg delend, oplettendheid in de zorg en is grote steun op weg naar een levenseinde."
De apotheker denkt mee v.w.b. medicijn gebruik.	De apotheker geeft goed advies, goede uitleg, professioneel, een warm ontvangst, weinig wachttijd.
De apotheker geeft goed advies.	De apotheker is zeer betrokken, positief en professioneel.
De apotheker neemt privacy in acht.	*"De apotheker geeft goede uitleg en neemt de tijd voor mijn partner en mij".*
De apotheker geeft persoonlijke aandacht.	
De apotheker houdt combinatie van medicijnen in de gaten.	

De patiënten en mantelzorgers hadden geen tips op welke gebied de apothekers nog kunnen verbeteren. Twee algemene opmerkingen van de mantelzorgers voor de apothekers waren: "*Een grote dankbaarheid*" en "*Veel lof zoals zij het buddysysteem heeft ingevoerd*."

Evaluatiegesprek met mantelzorgers

De apotheekbuddy's hebben na het overlijden van de patiënt hun mantelzorgers benaderd voor een evaluatiegesprek. Zeventien mantelzorgers van 38 overleden patiënten (45%) waren bereid om een gesprek te voeren. In tabel 11 zijn de resultaten per vraag weergegeven. Alle respondenten hebben de Farmabuddy zorg vanuit de apotheek als positief ervaren. Een aantal mantelzorgers had graag gewild dat de Farmabuddy zorg in een eerder stadium was ingezet. Dit had de grote hoeveelheden medicijnen en hulpmiddelen die nu nog thuis stonden kunnen voorkomen.
Een mantelzorger merkte op dat het handig zou zijn om op de verpakking te vermelden waarvoor het medicijn dient, niet in medische termen, maar in eigen woorden bijvoorbeeld "Happy pil" tegen angst.

Tabel 11: Het evaluatiegesprek met de mantelzorger van een overleden patiënt.

	Hoe heeft u de zorg vanuit de apotheek ervaren? En waarom?	**Vond u de begeleiding vanuit de apotheek zinvol? En waarom?**	**Zijn er dingen die volgens u beter of anders hadden gekund? En waarom?**	**Zijn er nog spullen (bijv. medicijnen, incontinentiemateriaal) die opgehaald moeten worden?**	**Zo ja, hoeveel en wie heeft deze spullen geleverd?**	**Kunnen wij verder nog iets voor u doen?**
1	Heel fijn. Ik hoefde er helemaal niet aan te denken, alles werd geregeld.	Ja, heel fijn	Nee	Ja	Ik heb nog zoveel medicatie en stoma artikelen.	Nee
2	Prettig	Weinig tot geen gebruik gemaakt van de apotheek (hulp) buiten het afhalen en bezorgen van medicatie.	Toch eerder benaderen over buddy project.	Nee, alles is al teruggebracht.	n.v.t.	Nee
3	Zeer prettig, maar heel kort.	Zinvol vanwege het advies wanneer iets nodig was om eventueel alternatieven te	Apotheek bij de eerste moment er bij betrekken i.p.v. in 2^{e} fase	Nee, alles is al teruggebracht.	n.v.t.	Nee

	Hoe heeft u de zorg vanuit de apotheek ervaren? En waarom?	Vond u de begeleiding vanuit de apotheek zinvol? En waarom?	Zijn er dingen die volgens u beter of anders hadden gekund? En waarom?	Zijn er nog spullen (bijv. medicijnen, incontinentiemateriaal) die opgehaald moeten worden?	Zo ja, hoeveel en wie heeft deze spullen geleverd?	Kunnen wij verder nog iets voor u doen?
		bespreken				
4	Heel prettig. Altijd heel betrokken. Snelle service. Jammer dat de apotheek zo laat doorgekregen hebben dat de heer terminaal was. Hierdoor weinig zorg gekregen.	Ja, fijn contact	De heer was heel snel terminaal. Mevrouw wist niet van het bestaan van buddyproject.	Ja, er stonden al hele grote voorraden medicatie thuis, zodat de heer altijd voldoende in huis had. Ze was bang om zonder te komen zitten	Veel medicatie. Geleverd door de apotheek al in het begin.	Nee
5	Prettig ervaren, zorgzaam	Ja, buddy neemt zorg over (aanvraag recepten)	Beter opletten bij bezorging. Er is eenmaal een incident geweest.	Nee, alles is al teruggebracht	n.v.t.	Nee. Mantelzorger laat zichzelf wel overschrijven naar deze apotheek.
6	1000 procent fantastisch. Buddy is prettig, veel steun. Altijd vrij snel geholpen, want wil snel naar huis. Teamleden heel prettig en zorgzaam.	Ja, heel veel steun aan gehad. Extra uitleg over nieuwe medicatie, hele goede begeleiding. Al was het super druk dan namen zij zorgvuldig hun taak op om extra goed uitleg te geven.	Nee	Nee, alles is al teruggebracht	n.v.t.	Nee. Blijf gewoon zoals jullie zijn. Alle andere apotheken moeten het buddyproject aanbieden.

	Hoe heeft u de zorg vanuit de apotheek ervaren? En waarom?	Vond u de begeleiding vanuit de apotheek zinvol? En waarom?	Zijn er dingen die volgens u beter of anders hadden gekund? En waarom?	Zijn er nog spullen (bijv. medicijnen, incontinentiemateriaal) die opgehaald moeten worden?	Zo ja, hoeveel en wie heeft deze spullen geleverd?	Kunnen wij verder nog iets voor u doen?
7	Heel positief. Iemand met verstand van zaken. Overzicht houden. Korte lijnen met andere zorgverleners.	Toegevoegde waarde. Hulp bij jeuk en misselijkheid. Zoeken naar verbandmiddelen bij wondzorg en doorligplekken.	Telefooncentrale bij terugbellen: korte lijn. Doorkiesnummer doorgeven, anders lange wachttijd. Kleine letters toedienlijst is slecht leesbaar.	Nee, alles is al teruggebracht	n.v.t.	Ik wil wel op de hoogte blijven van het onderzoek.
8	Positief. 1 vast aanspreekpunt in de apotheek is belangrijk.	Ja, het is fijn als je een vast aanspreekpunt heb die op de hoogte is van de situatie en dat je dus niet steeds heel het verhaal opnieuw hoeft te doen.	Nee	Nee	n.v.t.	Nee
9	Prima. Professionele medewerkers. Geeft veilig gevoel, goede toelichtingen, double-checks versterkt dat.	Gedurende het ziekteproces blijven dingen wijzigen en toelichting waarom dat is, is welkom om het te kunnen begrijpen.	Recepten en herhaalrecepten aanvragen via dokter voor als er 2 werkdagen tussen moeten zitten. Apotheek vroeg dan vaak aan doktersassistenten om versneld door te faxen	Nee, alles is opgehaald	n.v.t.	Ik dacht aan grotere stickers waar je dan zelf aantekeningen op kan maken, vooral voor de verklaring waar het voor dient. Medische termen zijn moeilijk te onthouden en verzinnen dat dan met eigen verklaring (bijv.)

	Hoe heeft u de zorg vanuit de apotheek ervaren? En waarom?	Vond u de begeleiding vanuit de apotheek zinvol? En waarom?	Zijn er dingen die volgens u beter of anders hadden gekund? En waarom?	Zijn er nog spullen (bijv. medicijnen, incontinentiemateriaal) die opgehaald moeten worden?	Zo ja, hoeveel en wie heeft deze spullen geleverd?	Kunnen wij verder nog iets voor u doen?
						happy pil tegen angst.
10	Ik was er heel blij mee! Er werd heel goed voor mijn man gezorgd. Dat gaf hij zelf ook aan.	Ja, het scheelde mij een hoop tijd en gedoe. Ik wil jullie ontzettend bedanken.	Nee	Nee, alles is al opgehaald	n.v.t.	Nee
11	Goed ervaren. Ik had fijne contactmomenten. Alle medicijnen werden thuis gebracht.	Ja, snel terecht bij vragen en voelde zich gehoord door de buddy's.	Nee	Nee, alles is al opgehaald	n.v.t.	Rouwproces begint nu pas, ze bedankte ons voor de tijd
12	Heel goed. Goede informatie over medicijnen, snelle verwerking en apart nemen tijdens gesprekken.	Ja, de herkenning die je krijgt en apart nemen bij gesprekken.	Nee	Nee, alles is al opgehaald	n.v.t.	Voorlopig niet.
13	Heel prettig! Direct geholpen. Mw kon verder met haar verhaal, hoefde niet verhaal steeds opnieuw te vertellen	Ja, fijn als iemand met je meedenkt.	Thuiszorg vroeg vaak materiaal al aan terwijl er nog voldoende was.	Nee		Nee

	Hoe heeft u de zorg vanuit de apotheek ervaren? En waarom?	Vond u de begeleiding vanuit de apotheek zinvol? En waarom?	Zijn er dingen die volgens u beter of anders hadden gekund? En waarom?	Zijn er nog spullen (bijv. medicijnen, incontinentiemateriaal) die opgehaald moeten worden?	Zo ja, hoeveel en wie heeft deze spullen geleverd?	Kunnen wij verder nog iets voor u doen?
14	De zorg is al goed ervaren. Contact met de apotheek verliep prima.	Ja, je kunt direct met een contactpersoon spreken die van de situatie af weet.	Er was 1 x een tube koelzalf besteld en toen kregen we er 10! Gevraagd of dit wel goed was en is opgelost. Daarna zijn er 9 tubes opgehaald.	Nee	Nee	Nee
15	Was heel fijn. Ik kan alles met de buddy bespreken.	Ja, zeker zinvol. Bespaart tijd zodat ik thuis kan zijn. Hij werd goed verzorgd.	Soms was het voor mij onduidelijk welke medicijnen hij allemaal nodig had, omdat ook een verpleegkundige zich ermee bemoeide.	Nee, alles is al teruggebracht	n.v.t.	Nee
16	Als zeer positief! Ik zag de buddy ook echt als mijn maatje in het verzorgen van mijn zoon. De buddy is een ontzettend lieve meid en ik wil jullie allemaal enorm bedanken.	Heel zinvol. Er werd heel goed meegedacht. Het was echt een verlichting van de zorglast.	Nee echt niet, het ging perfect zo.	Nee, alles is al teruggebracht	n.v.t.	Nee
17	Zeer waardevol en fijn. De buddy's waren een	Ja zeker. De apotheek probeerde actief mee te	Nee geen aanvullingen. Het liep goed en lijnen waren	Mevrouw heeft de overgebleven medicatie	Halve ah-tas	Nee, was het maar zo. Ze heeft het contact

	Hoe heeft u de zorg vanuit de apotheek ervaren? En waarom?	Vond u de begeleiding vanuit de apotheek zinvol? En waarom?	Zijn er dingen die volgens u beter of anders hadden gekund? En waarom?	Zijn er nog spullen (bijv. medicijnen, incontinentiemateriaal) die opgehaald moeten worden?	Zo ja, hoeveel en wie heeft deze spullen geleverd?	Kunnen wij verder nog iets voor u doen?
	luisterend oor. Mijn man had echt het gevoel dat hij door de buddy's werd gehoord. Wij wisten niet dat een apotheek deze mooie rol op zich kon nemen.	denken met medicatie. Ze betreurde het dat niet iedere voorschrijver deze rol van de apotheek op waarde inschat. Dat vond mevrouw erg jammer. Sommige artsen bleven op hun troon zitten. Ze zou het fijn vinden wanneer artsen deze (nieuwe) rol van de apotheek zouden (h)erkennen.	kort bij ons.	reeds ingeleverd en komt nu nog de laatste flesjes drinkvoeding retour brengen. Dit is een halve AH-tas. Voorraad viel dus mee, maar kwam van externe leverancier.	drinkvoeding.	met ons erg gewaardeerd, maar hoopt dat ze de komende tijd minder vaak in de apotheek hoeft te zijn. Ze probeert haar werk in het nieuwe jaar weer op te pakken.

2.3.4 Beleving van de intensieve farmaceutische patiëntenzorg door de apotheekbuddy's en apothekers

Het merendeel van de responderende apotheekbuddy's (n=45) en apothekers (n=16) beoordeelt hun kennis over en hun inzicht en vaardigheden ten aanzien van de farmaceutische zorg in de palliatieve en terminale fase positief. Ook beoordelen zij de relatie met de patiënten/ mantelzorgers en de door hen geleverde intensieve farmaceutische patiëntenzorg positief (*zie bijlage 11 figuren 4 t/m 34*). De samenwerking onderling en de samenwerking met huisarts en thuiszorg wordt in de meeste gevallen positief beoordeld.

Op de volgende onderdelen van de Farmabuddy zorg geven apotheekbuddy's en apothekers aan lager te scoren (score "nooit" & "zelden"> 10%):

- tijdig en efficient samenwerken met de huisarts door de apothekers (bij circa 13%) en tijdig en efficiënt samenwerken met de thuiszorgmedewerkers door de apotheekbuddy's (bij circa 16%) en apothekers (bij circa 19%) (z*ie bijlage 11 figuur 13 en figuur 14*).
- zorgen voor een goede overdracht van informatie met de dienstapotheek en collega-zorgverlener (circa 27% van de apotheekbuddy's) (z*ie bijlage 11 figuur 15).*
- een (pro)actievere houding van de apotheekbudy's in het uitnodigen van patiënten en mantelzorgers voor Farmabuddy zorg en het proactief contact met hen leggen als onderdeel van de Farmabuddy zorg (circa 24%) (z*ie bijlage 11 figuur 16 en figuur 17).*
- uitleg geven over en begeleiding bij specifieke toedieningsvormen en advies over pijnstilling, wondverzorging, mondverzorging en voeding aan de patiënt en mantelzorger door de apotheekbuddy's (circa 20-24%) (z*ie bijlage 11 figuur 20 en figuur 21).*
- anticiperen op problemen die zich voor kunnen doen bij bijkomende ziekten, zoals uitdroging bij braken, koorts en diarree en op problemen die zich voor kunnen doen op het gebied van slikken, voeding- en vochtinname, doorligplekken, incontinentie, wondverzorging, mondverzorging en pijnstilling door de apotheekbuddy's (circa 22-27%) (z*ie bijlage 11 figuur 23 en figuur 24).*
- adviseren van de huisarts over het wijzigen, toevoegen en stoppen van medicatie van de patiënt door de apotheekbuddy's (circa 36%) (z*ie bijlage 11 figuur 26).*
- adviseren van de huisarts en thuiszorgmedewerkers over toedieningsvormen bij specifieke klachten, zoals slikproblemen door de apotheekbuddy's (circa 40%) (z*ie bijlage 11 figuur 28).*
- overleggen met de huisarts over de farmacotherapeutische behandeling van de patiënten door de apothekers en het doen voorstellen om farmacotherapie gerelateerde problemen te voorkomen (circa 13-25%) (z*ie bijlage 11 figuur 32 en figuur 33).*
- voorstellen van interventies aan de huisarts om verspilling van genees- en hulpmiddelen te voorkomen door de apothekers (circa 31%) (z*ie bijlage 11 figuur 34).*

De opmerkingen van de apotheekbuddy's en apothekers in de open vragen in de vragenlijst worden in tabel 12 t/m tabel 15 weergegeven.

Tabel 12: Belangrijkste verbeteringen in de zorg door apotheekbuddy's en apothekers door deelname aan het Farmabuddy project

Apotheekbuddy's	Apothekers
Kennis over de farmaceutische zorg in de palliatieve en terminale fase en toepassen hiervan in de praktijk.	Kennis over de farmaceutische zorg in de palliatieve en terminale fase en toepassen hiervan in de praktijk.
Inzicht en vaardigheden om patiënten (en mantelzorgers) op de juiste wijze te begeleiden bij het gebruik van genees- en hulpmiddelen die in de palliatieve en terminale zorg aan de orde komen.	Inzicht en vaardigheden om patiënten (en mantelzorgers) op de juiste wijze te begeleiden bij het gebruik van genees- en hulpmiddelen die in de palliatieve en terminale zorg aan de orde komen.
Actief benaderen van patiënten of mantelzorgers om hen uit te nodigen voor Farmabuddy zorg.	Het werk zo organiseren dat er voldoende tijd beschikbaar is om Farmabuddy zorg te kunnen leveren.
Het evalueren van de werkzaamheid en bijwerkingen met de patiënt of mantelzorger.	Op de hoogte van de professionele richtlijnen en standaarden voor de farmaceutische patiëntenzorg aan palliatieve en terminale patiënten en toepassen hiervan in de praktijk.
Anticiperen op problemen die zich voor kunnen doen bij bijkomende ziekten, zoals uitdroging bij braken, koorts en diarree.	Leveren van de juiste hoeveelheid medicatie en hulpmiddelen (niet te veel en op tijd leveren)
Zorgen dat de patiënt niet teveel medicijnen en hulpmiddelen thuis heeft (Het voorkomen van verspilling).	Meedenken met patiënt (en mantelzorger) bij het vinden van genees- en hulpmiddelen bij bepaalde klachten.
Samenwerken en tijdig en efficiënt overleggen met de thuiszorgmedewerkers bij de begeleiding van de patiënt.	De apotheekbuddy's ondersteunen bij de uitvoering van Farmabuddy zorg.
Samenwerking met de huisarts.	Overleg met de huisarts over de farmacotherapeutische behandeling van de patiënt en voorstellen doen om farmacotherapie gerelateerde problemen te voorkomen.
Het vastleggen van gegevens in het AIS.	Het voorkomen van verspilling.
Laagdrempelig zijn.	

Tabel 13: De apotheekbuddy's en apothekers zijn van mening dat zij met name goed functioneren wat betreft de volgende punten:

Apotheekbuddy's	Apothekers
Een goede band opbouwen met patiënten.	Anticiperen op eventuele medicatiegerelateerde problemen.
Inspelen op problemen m.b.t. geneesmiddelen en komen tot een alternatief.	Ook aandacht hebben voor leefstijladviezen zoals bespreken voeding.
Meeleven met de patiënt en mantelzorger	Altijd de deur open hebben voor vragen.
Leveren van de juiste hoeveelheid medicatie en hulpmiddelen (niet te veel en op tijd leveren)	Bieden uitleg over gebruiksadvies van de diverse soorten pijnstillers: welke zetten we wanneer is.
Meedenken	Luisterend oor zijn voor de situatie waarin patiënt/mantelzorger zich bevindt.
Bereikbaarheid	Overleg, samenwerking en afstemming met thuiszorg/palliatief zorgteam/huisarts en andere zorgverleners.
Luisteren en aandacht geven (communicatievaardigheden).	Projectleider, vraagbaak voor de buddy's, overleg/contact met huisarts.
Signaleren en bijstellen.	Aan huisarts voorstellen doen om verspilling te voorkomen.
Samenwerking met collega's en andere zorgverleners.	
Inlevingsvermogen.	Mijn rol als achterwacht en farmaceutische kennis.
Farmaceutisch inzicht rondom palliatieve zorg en de noodzaak te herkennen.	Begeleiding van mijn assistentes.
Empatisch vermogen.	Bespreekbaar maken van problematiek bij patiënten
	Laagdrempelig communiceren met patiënt, mantelzorger, arts en thuiszorgorganisaties op een constructieve, empathische, maar zo mogelijk ook luchtige manier (indien de situatie dit toelaat) en andere zorgverleners enthousiasmeren voor dit project.

Tabel 14: De apotheekbuddy's en apothekers zijn van mening dat zij nog kunnen verbeteren op het gebied van

Apotheekbuddy's	Apothekers
Het proactief benaderen van patiënten m.b.t. buddyzorg.	Contact/samenwerking met andere zorgverleners (zoals huisartsen, thuiszorg).
Het snelle herkennen van de patiënt die in aanmerking komt voor deze zorg.	Samenwerking met de huisarts en thuiszorg.
Nog meer kennis opdoen wat betreft het farmaceutisch inhoudelijke.	Specifieke kennis aangaande medicatie waar de gangbare medicatie/standaarden niet werken of niet gebruikt kunnen worden.
Contacten met thuiszorg en huisarts (samenwerking verbeteren).	Regelgeving.
Kennis over wondverzorging en catheters.	Aansturen en motiveren van assistentes, huisartsen en andere betrokkenen voor het leveren van zorg op maat.
Ideeën zelf aan de huisarts voorleggen.	Kennis over hulpmiddelen
Kennis en het praten met emotionele mantelzorgers/ patiënten.	
Kennis over sondes en voeding.	
Wat palliatieve zorg voor impact heeft op de naasten van de patiënt.	

Tabel 15: Algemene opmerkingen van apotheekbuddy's en apothekers over de Farmabuddy zorg in de apotheek

Apotheekbuddy's	Apothekers
De patiënten zijn erg blij met deze extra zorg vanuit de apotheek.	Dit project is een uitstekende toevoeging aan het zorgaanbod dat we al hadden. Het past ons geweldig goed en ik zie de toegevoegde waarde ervan enorm goed. De huidige patiënten en mantelzorger waarderen onze extra service enorm, maar ik zie ook dat het te midden van onze reeds drukke dagen enorm beslag aan tijd kan opslurpen voor het team. Ik pak het erbij en de dagelijkse taken draaien door. Een assistente die buddy is, wordt van haar taak weggehaald waardoor die taak mogelijk vastloopt daarna.... dat is een struikelpunt. Door dit project start ik nu wel actief met gesprekken die ik voorheen nog niet opstartte waardoor je ook veel meer info krijgt waardoor je je inzet aan kennis ook nog meer kunt gebruiken. Extra kennis van de patiënt problemen opent ook weer nieuwe problemen die mogelijk opgelost kunnen worden met onze inzet..... maar de

Apotheekbuddy's	Apothekers
	waardering die je voelt is enorm.
Zou fijn vinden als de huisartsen sneller cliënten doorsturen naar de apotheek. Zit (nog) niet in hun systeem. Hierdoor wordt de apotheek soms erg laat aan een cliënt gekoppeld waarvan achteraf blijkt dat de apotheek veel meer had kunnen betekenen.	De korte lijnen met patiënten en mantelzorgers zijn fijn.
Bijna iedereen is enthousiast over de meerwaarde van het Farmabuddy project.	De patiënten komen laat in beeld bij de apotheek.
Vergt een goede samenwerking met de rest van je team.	Vragenlijsten en toestemming van de patiënt zijn een drempel.
De samenwerking tussen alle zorgverleners is nog niet optimaal.	Geeft een extra dimensie aan het vak.
Zorg op maat aanbieden kost erg veel tijd in de apotheek.	Het is een project wat intensief is en best wat tijd kost. Maar enorm gewaardeerd wordt door clienten/ mantelzorgers.
De artsen moeten de apotheek op tijd informeren over de situatie van de patiënt.	Wij zijn een relatief kleine apotheek, waardoor de lijntjes met de patiënten kort zijn. De patiënten kennen alle assistenten en vinden dit fijn. Deelnemen aan het farmabuddy project vinden ze dan niet nodig omdat ze al goede zorg krijgen. Voor ons is dit een compliment, maar erg jammer dat we de patiënten niet in het project kunnen opnemen
	De Farmabuddy zorg stelt ons in staat om ons te profileren als de zorgverleners die we al jaren zijn. Helaas kunnen er nu maar relatief weinig mensen gebruik van maken van deze intensieve zorg aangezien het er nu allemaal bij komt en er geen tarief/vergoeding tegenover staat. We gaan zeker door met het leveren van deze zorg in de toekomst en zijn erg blij uitgenodigd te zijn voor deelname aan dit project

2.3.5 Beleving van de samenwerking door huisartsen en thuiszorgmedewerkers

Ervaringen van huisartsen en thuiszorgmedewerkers met de apotheekbuddy's

Het aantal responderende huisartsen (n=4) en thuiszorgmedewerkers (n=4) is beperkt. Hierdoor geven de resultaten gepresenteerd in bijlage 12 slechts een indicatie van de ervaring van huisartsen en thuiszorgmedewerkers met de apotheekbuddy's. De apotheekbuddy's scoren meest positief op hun kennis over bepaalde klachten of aandoeningen en hun vaardigheden bij het begeleiden van patiënten en mantelzorgers. Verder behoeft de samenwerking op alle onderdelen verbetering. Zie bijlage 12 voor een overzicht van de resultaten per vraag.

Aan de huisartsen en thuiszorgmedewerkers is gevraagd op welke punten de apotheekbuddy's goed functioneren, zie tabel 16. Ook gaven zij enkele tips voor verbetering (zie tabel 17).

Tabel 16: De huisartsen en thuiszorgmedewerkers zijn van mening dat de apotheekbuddy's met name goed functioneren wat betreft de volgende punten

Huisartsen	Thuiszorgmedewerkers
Oplossing aanbieden wanneer bepaalde medicatie niet meer ingenomen kan worden.	Overleg en samenwerken met de thuiszorg.
Persoonlijk aanspreekpunt, duidelijkheid naar ons (huisarts) en naar de patiënt.	
Anticiperen op zaken, hebben snel overleg, fijn voor de patiënt, kan snel terecht en verhaal is bekend.	

Tabel 17: De huisartsen en thuiszorgmedewerkers zijn van mening dat de apotheekbuddy's nog kunnen verbeteren op het gebied van

Huisartsen	Thuiszorgmedewerkers
Informatie uitwisselen naar de huisartsenpraktijk.	Vaker contact zoeken met thuiszorgmedewerker voor overleg.

Ervaringen van huisartsen en thuiszorgmedewerkers met de apothekers

Het aantal responderende huisartsen (n=6) en thuiszorgmedewerkers (n=3) is beperkt. Hierdoor geven de resultaten gepresenteerd in bijlage 13 slechts een indicatie van de ervaring van huisartsen en thuiszorgmedewerkers met de apothekers. De thuiszorgmedewerkers zijn positief op alle onderdelen binnen de samenwerking met de apotheker. De huisartsen zijn redelijk tevreden over de beantwoording van vragen door de apotheker, de voorstellen om farmacotherapie gerelateerde problemen te voorkomen en de overdracht van informatie. Verder geven ze aan dat de samenwerking verbetering behoeft. Zie bijlage 13 voor de resultaten per vraag.

Tabel 18: De huisartsen en thuiszorgmedewerkers zijn van mening dat de apotheker met name goed functioneert wat betreft de volgende punten

Huisartsen	Thuiszorgmedewerkers
Bereiden euthanatica.	De apotheker wordt ten alle tijden in consult genomen bij bv refractaire symptomen in de palliatieve fase. De apotheker denkt hierbij goed mee om een passende oplossing/ beleid af te spreken bij de klant.
Voorbereiden FTO.	
Overleg casuïstiek.	
Waarschuwen bij interacties of problemen met middelen.	
Meewerken bij instellen van de pomp voor palliatieve pijnbestrijding of sedatie.	
Gemakkelijk bereikbaar voor overleg, anticipeert.	
laagdrempelig frequent contact met patiënt en huisarts.	
Snel schakelen bij switch medicatie.	

Tabel 19: De huisartsen en thuiszorgmedewerkers zijn van mening dat de apotheker nog kan verbeteren op het gebied van

Huisartsen	Thuiszorgmedewerkers
Probleem met aflevering FeCl3	De apotheker is verplicht TDL lijsten up to date te houden en door te sturen naar de klant. Soms is dit een handmatig proces waardoor dit foutgevoelig is. Dit proces zou beter kunnen.
Adviseren en meedenken over hoeveelheden middelen in de palliatieve situatie.	
Alternatieve aanbieden bij afwezig zijn van bepaalde middelen	
Tevoren afspraken maken wanneer (bv vaste dag(en), tijdstip(pen), app, mail etc) contact.	
Goed duidelijk maken hoe project werkt; toch soms discommunicatie door bekende 3-hoeks communicatie.	

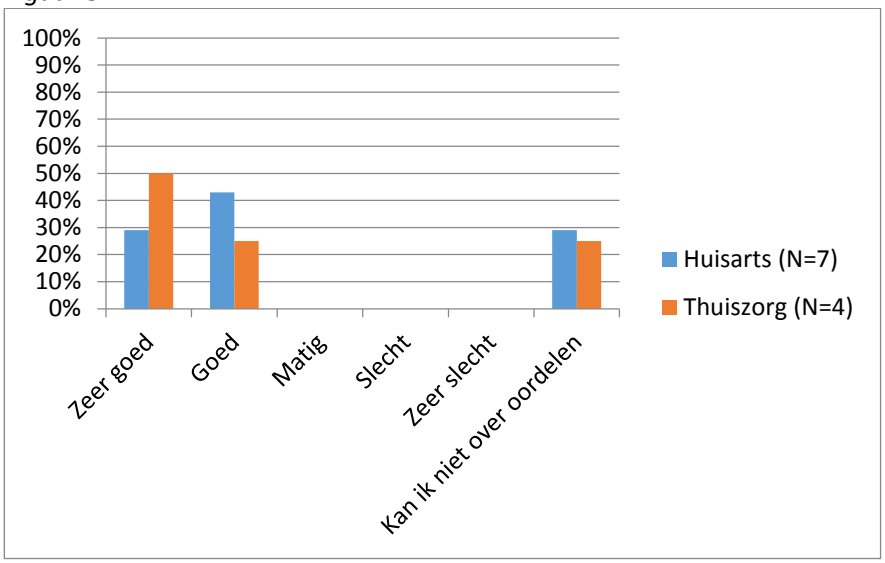
Tabel 20: Algemene opmerkingen van de huisartsen en thuiszorgmedewerkers voor de apotheker

Huisartsen	Thuiszorgmedewerkers
Lekker zo doorgaan, is prima mee samen te werken	De apotheker staat bijna altijd open voor overleg en de deskundige mening van de zorgverlener. De samenwerking wordt als prettig ervaren.

Mening van huisartsen en thuiszorgmedewerkers met de Farmabuddy zorg vanuit de apotheek

Aan de huisartsen en thuiszorgmedewerkers is gevraagd of zij het een goed idee vinden dat een apotheek Farmabuddy zorg levert. Figuur 3 laat zien dat zowel de huisartsen als thuiszorgmedewerkers de Farmabuddy zorg vanuit de apotheek een zeer goed - goed idee vinden.

Figuur 3



2.4 Werkplekbegeleiding

De 16 deelnemende apotheekteams die het Farmabuddy project implementeren, zijn door een ervaringsdeskundige van Apotheek Stevenshof bezocht. Het doel van deze fysieke werkplekbegeleiding was om de apotheekbuddy's te ondersteunen met knelpunten en handvatten te geven die bijdragen aan een succesvolle implementatie van dit project.

De volgende knelpunten zijn door de ervaringsdeskundigen besproken:

- Apotheken waren tijdens de vakanties slecht in staat om aan dit project aandacht te besteden, dit i.v.m. weinig bezetting in de apotheek.
- Het aanbieden van een toestemmingsformulier en vragenlijsten voor het onderzoek aan een patiënt werd als lastig ervaren. Er was weerstand bij patiënt om een formulier te tekenen.
- Samenwerking met thuiszorg en huisartsen was nog steeds lastig. Vooral als de huisartsen verdeeld zitten over de hele stad.
- Het vastleggen van de geleverde zorg in het online registratieformulier vonden de buddy's lastig.

Positieve punten en/of verbeteringen:

- Bij de apotheekbuddy's ontbrak het niet aan enthousiasme.
- Bij sommige apotheken reageerden de huisartsen en thuiszorgmedewerkers heel positief.
- Apotheekbuddy's hadden actief kunnen handelen toen de huisarts vergeten was recepten door te sturen voor medicatie die dezelfde dag geleverd moest worden. Een huisarts was erg blij dat hij gebeld werd op zijn 06.
- Er werd minder aan hulpmiddelen e.d. geleverd door de Farmabuddy zorg, bijv. kleine hoeveelheid urinezakken en onderleggers. Ook vond overleg plaats met de thuiszorg over de leveringen van verbandstoffen. De medicatie wordt kritisch bekeken en waar het kan gestopt.
- Apotheekbuddy's en apothekers besloten dat ze bij het afleveren van medicatie vooral opletten dat de dure middelen voor niet al te lange tijd meegaan, daar is immers ook de meeste winst te behalen.

H3. CONCLUSIE

Door de Farmabuddy zorg worden vele zorgproblemen bij patiënten in de palliatieve en terminale fase gesignaleerd en lukt het de apotheekbuddy's en apothekers interventies door te voeren om deze problemen op te lossen. Tevens wordt verspilling voorkomen door het stoppen van producten en baxters, aanpassing van hoeveelheden genees- en hulpmiddelen en doelmatige geneesmiddelsubstitutie.

De patiënten en mantelzorgers zijn zeer tevreden met de intensieve farmaceutische patiëntenzorg door de apotheekbuddy's en apothekers. De apotheekbuddy's en apothekers zijn positief en zien tegelijk verbeterpunten in het proactief benaderen van de patiënten, de samenwerking met de huisartsen en thuiszorgmedewerkers en hun farmaceutische kennis. Het belang van een goede samenwerking blijkt ook uit de reacties van de huisartsen en thuiszorgmedewerkers. Hoewel zij de Farmabuddy zorg over het algemeen positief waarderen.

De periode waarin de apotheekbuddy's en apothekers de Farmabuddy zorg hebben gegeven en konden samenwerken met de huisartsen en thuiszorgmedewerkers was kort om een compleet beeld te krijgen. De 2^{e} groep van 16 apotheekteams is momenteel bezig met het verzamelen van nog meer gegevens t.b.v. het praktijkonderzoek. De resultaten van deze groep zullen in juni 2018 beschikbaar komen.

PROJECTGROEPLEDEN

Naam en contactgegevens	Functie	Activiteiten, publicaties of projecten
Mevr. S. Amini **(Projectleider en penvoerder)** *T:* 071-5766157 *E:* s.amini@sirstevenshof.nl SIR Institute for Pharmacy Practice and Policy BV Theda Mansholtstraat 5b 2331 JE LEIDEN	Farmakundige, SIR Institute for Pharmacy Practice and Policy	Farmaceutisch patiëntenzorg, coördinatie, communicatie en management in de zorg
Drs. J.M. Krijger-Dijkema (Hoofdaanvrager) *T:* 071-5766157 *E:* j.m.krijger@apotheekstevenshof.nl Apotheek Stevenshof Theda Mansholtstraat 1 2331 JE LEIDEN	Openbaar apotheker, apotheek Stevenshof en onderzoeker SIR Institute for Pharmacy Practice and Policy	Palliatieve zorg en mede-initiator Apotheek Buddy project apotheek Stevenshof
Dr. H.F. Kwint *T:* 071-5766311 *E:* h.f.kwint@apotheekstevenshof.nl Apotheek Stevenshof Theda Mansholtstraat 1 2331 JE LEIDEN	Openbaar apotheker, directeur apotheek Stevenshof en onderzoeker SIR Institute for Pharmacy Practice and Policy	Farmaceutische patiëntenzorg, medicatiebeoordelingen, medicatie op rol, mede-initiator Apotheek Buddy project apotheek Stevenshof
Dr. A. Floor-Schreudering **(Bestuurlijk en financieel verantwoordelijke)** *T:* 071-5766157 *E:* a.floor@sirstevenshof.nl SIR Institute for Pharmacy Practice and Policy BV	Apotheker, directeur SIR Institute for Pharmacy Practice and Policy	Farmaceutische zorg, onderzoek en implementatie van de farmaceutische zorg in de openbare apotheek, klinisch risico management

Theda Mansholtstraat 5b 2331 JE LEIDEN		
Mevr. L. Muller *T:* 071-5766311 *E:* assistenten@apotheekstevenshof.nl Apotheek Stevenshof Theda Mansholtstraat 1 2331 JE LEIDEN	Apothekersassistente, buddy apotheek Stevenshof	Buddy in Apotheek Stevenshof, workshop moderator Apotheek Buddy project en VOKK, vrijwilliger bij de vereniging VOKK
Mevr. C.G. Smit *T:* 071-5766311 *E:* c.g.smit@apotheekstevenshof.nl Apotheek Stevenshof Theda Mansholtstraat 1 2331 JE LEIDEN	Apothekersassistente en coördinerend assistente FPZ, buddy apotheek Stevenshof	Buddy in Apotheek Stevenshof, workshop moderator Apotheek Buddy project
Drs. W.W. de Vries *T:* 058-30 30 410 *E:* wendywinke@gmail.com Buitenhove en Apotheek Boiten Knoopstraat 6 8933 GS LEEUWARDEN	Openbaar apotheker, Apotheek Buitenhove en Apotheek Boiten, Leeuwarden	Farmaceutische patiëntenzorg en palliatieve zorg in Apotheek Flevowijk.

KLANKBORDGROEP

Naam en contactgegevens	Functie
Mevr. S. Amini *E:* s.amini@sirstevenshof.nl	Projectleider Farmabuddy project
Mevr. N. Van Horssen *E:* n.vanhorssen@knmp.nl	Projectleider, KNMP
Drs. S.E.M. Tax *E:* se.tax@minvws.nl	Senior beleidsmedewerker, VWS
Mevr. A. Knijnenburg *E:* a.knijnenburg@activite.nl	Wijkverpleegkundige, ActiVite Praktijkondersteuner ouderenzorg, Huisartsenpraktijk Zaaijer en Zaaijer
Drs. J.M. Krijger-Dijkema *E:* j.m.krijger@apotheekstevenshof.nl	Projectgroeplid Farmabuddy project
Drs. P.W. Lebbink *E:* directie.transvaal@inter.nl.net	Openbaar apotheker Transvaal Apotheek, Den Haag
Mevr. M. Wesselink *E:* miranda.wesselink@pcob.nl	Beleidsmedewerker PCOB (Protestants-Christelijke Ouderen Bond)
Mevr. L. Muller/ Mevr. C.G. Smit *E:* assistenten@apotheekstevenshof.nl	Projectgroeplid Farmabuddy project
Mevr. M. Potters *E:* marian.potters@vokk.nl	Beleidsmedewerker palliatieve zorg, VOKK (Vereniging Ouders, Kinderen en Kanker)
Drs. S.M. Noyon-Luijben *E:* susan.noyon@zilverenkruis.nl	Adviserend apotheker Achmea-ZilverenKruis zorgverzekeraar
Mevr. E. Willemsen *E:* ewillemsen@uniekbo.nl	Beleidsadviseur Unie KBO (Unie van Katholieke Bonden van Ouderen)
Drs. E. Roelofs *E:* eroelofs@zonnet.nl	Kader arts, Huisartsenpraktijk Roodenburg Leiden, Expertise centrum Palliatieve Zorg LUMC

Bijlage 1: Vragenlijst 'Ervaringen van patiënten met Farmabuddy zorg'

1. Hoe vult u de vragenlijst in?
   ☐ Ik vul de vragenlijst zelf in

   ☐ Mijn mantelzorger helpt mij bij het invullen van de vragenlijst

   ☐ Mijn apotheekbuddy helpt mij bij het invullen van de vragenlijst

   ☐ Anders, namelijk…….

Vragen over de Farmabuddy zorg door de apotheekbuddy's

2. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 3 maanden contact gehad met uw apotheekbuddy's?
   ☐ 0 keer → ***Ga door naar vraag 37***
   ☐ 1 keer
   ☐ 2-5 keer
   ☐ meer dan 5 keer

De apotheekbuddy's	**Nooit**	**Zelden**	**Regelmatig**	**Vaak**	**Altijd**	**Kan ik niet over oordelen**
3. zijn bereikbaar voor mijn vragen over de zorg en medicijnen						
4. houden rekening met mijn privacy						
5. zijn vriendelijk tegen mij						
6. luisteren aandachtig naar mij						
7. nemen voldoende tijd voor mij						
8. geven mij voldoende gelegenheid om te praten over hoe ik mij voel						
9. tonen belangstelling voor mijn persoonlijke situatie						
10. zijn op de hoogte van mijn persoonlijke situatie						
11. zijn op de hoogte van de medicijnen en hulpmiddelen die ik gebruik						
12. staan open voor mijn vragen						
13. nemen mij serieus						
14. stellen mij begrijpelijke vragen						
15. geven begrijpelijke uitleg over de medicijnen en hulpmiddelen						
16. vragen na of er problemen met de medicijnen of andere klachten zijn						

17. denken met mij mee bij problemen met de medicijnen zoals bijwerkingen of moeite met de inname, onvoldoende werkzaamheid						
18. denken met mij mee bij klachten zoals een droge mond, obstipatie, doorliggen, pijn, of angst						
19. houden rekening met mijn persoonlijke wensen voor de zorg en medicijnen						
20. houden rekening met mijn levensovertuiging						
21. geven informatie die aansluit bij mijn vragen en mijn behoefte						
22. laten mij meebeslissen over de zorg en medicijnen						
23. vragen na of ik alles begrijp						
24. maken tijdig gebruik van de kennis van collega's uit het apotheekteam, waaronder de apotheker						
25. werken goed samen met de huisarts						
26. werken goed samen met de thuiszorg						
27. zorgen voor een goede overdracht van informatie met de dienstapotheek						
28. leveren en bezorgen de medicijnen en hulpmiddelen volgens afspraak						
29. leveren de juiste hoeveelheid medicijnen en hulpmiddelen						
30. zorgen dat ik niet teveel medicijnen en hulpmiddelen thuis heb						
31. komen eerder gemaakte beloftes en/of afspraken na						
32. vertrouw ik volledig						
33. raad ik aan mijn familie en vrienden aan						

34. De apotheekbuddy's functioneren met name goed wat betreft de volgende punten:
(geeft u voorbeelden van situaties die u heeft meegemaakt met de apotheekbuddy's)

35. De apotheekbuddy's kunnen nog verbeteren op het gebied van:
(geeft u voorbeelden van situaties die u heeft meegemaakt met de apotheekbuddy's)

36. Heeft u nog opmerkingen voor de apotheekbuddy's?

Vragen over de Farmabuddy zorg door de apotheker

37. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 3 maanden contact gehad met uw apotheker?
    - ☐ 0 keer → ***Ga door naar vraag 72***
    - ☐ 1 keer
    - ☐ 2-5 keer
    - ☐ meer dan 5 keer

De apotheker	**Nooit**	**Zelden**	**Regelmatig**	**Vaak**	**Altijd**	**Kan ik niet over oordelen**
38. is bereikbaar voor mijn vragen over de zorg en medicijnen						
39. houdt rekening met mijn privacy						
40. is vriendelijk tegen mij						
41. luistert aandachtig naar mij						
42. neemt voldoende tijd voor mij						
43. geeft mij voldoende gelegenheid om te praten over hoe ik mij voel						
44. toont belangstelling voor mijn persoonlijke situatie						
45. is op de hoogte van mijn persoonlijke situatie						
46. is op de hoogte van de medicijnen en hulpmiddelen die ik gebruik						
47. staat open voor mijn vragen						
48. neemt mij serieus						
49. stelt mij begrijpelijke vragen						
50. geeft begrijpelijke uitleg over de medicijnen en hulpmiddelen						
51. vraagt na of er problemen met de medicijnen of andere klachten zijn						
52. denkt met mij mee bij problemen met de medicijnen zoals bijwerkingen of moeite met de inname, onvoldoende werkzaamheid						
53. denkt met mij mee bij klachten zoals een droge mond, obstipatie, doorliggen, pijn, of angst						
54. houdt rekening met mijn persoonlijke wensen voor de zorg en medicijnen						
55. houdt rekening met mijn levensovertuiging						

56. geeft informatie die aansluit bij mijn vragen en mijn behoefte						
57. laat mij meebeslissen over de zorg en medicijnen						
58. vraagt na of ik alles begrijp						
59. maakt tijdig gebruik van de kennis van collega's uit het apotheekteam, waaronder de apotheekbuddy						
60. werkt goed samen met de huisarts						
61. werkt goed samen met de thuiszorg						
62. zorgt voor een goede overdracht van informatie met de dienstapotheek						
63. levert en bezorgt de medicijnen en hulpmiddelen volgens afspraak						
64. levert de juiste hoeveelheid medicijnen en hulpmiddelen						
65. zorgt dat ik niet teveel medicijnen en hulpmiddelen thuis heb						
66. komt eerder gemaakte beloftes en/of afspraken na						
67. vertrouw ik volledig						
68. raad ik aan mijn familie en vrienden aan						
69. De apotheker functioneert met name goed wat betreft de volgende punten: (*geeft u voorbeelden van situaties die u heeft meegemaakt met de apotheker)*						
70. De apotheker kan nog verbeteren op het gebied van: (*geeft u voorbeelden van situaties die u heeft meegemaakt met de apotheker)*						
71. Heeft u nog opmerkingen voor de apotheker?						

Algemene waardering Farmabuddy zorg

72. Welk cijfer geeft u de Farmabuddy zorg door uw apotheekbuddy's en uw apotheker? Zet een kruisje op onderstaande lijn met een schaal van 1 (heel erg slecht) tot en met 10 (uitstekend).

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Bijlage 2: Vragenlijst 'Ervaringen van mantelzorgers met Farmabuddy zorg'

1. Hoe vult u de vragenlijst in?
   ☐ Ik ben mantelzorger en vul de vragenlijst zelf in

   ☐ Anders, namelijk…….

Vragen over de Farmabuddy zorg door de apotheekbuddy's

2. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 3 maanden contact gehad met de apotheekbuddy's?
   ☐ 0 keer → ***Ga door naar vraag 37***
   ☐ 1 keer
   ☐ 2-5 keer
   ☐ meer dan 5 keer

De apotheekbuddy's	**Nooit**	**Zelden**	**Regelmatig**	**Vaak**	**Altijd**	**Kan ik niet over oordelen**
3. zijn bereikbaar voor mijn vragen over de zorg en medicijnen						
4. houden rekening met mijn privacy en die van mijn naaste						
5. zijn vriendelijk tegen mij						
6. luisteren aandachtig naar mij						
7. nemen voldoende tijd voor mij						
8. geven mij voldoende gelegenheid om te praten over hoe ik mij voel						
9. tonen belangstelling voor mijn persoonlijke situatie						
10. zijn op de hoogte van mijn persoonlijke situatie						
11. zijn op de hoogte van de medicijnen en hulpmiddelen die mijn naaste gebruikt						
12. staan open voor mijn vragen						
13. nemen mij serieus						
14. stellen mij begrijpelijke vragen						
15. geven begrijpelijke uitleg over de medicijnen en hulpmiddelen						
16. vragen na of er problemen met de medicijnen of andere klachten zijn						

17. denken met mij mee bij problemen met de medicijnen zoals bijwerkingen of moeite met de inname, onvoldoende werkzaamheid						
18. denken met mij mee bij klachten zoals een droge mond, obstipatie, doorliggen, pijn, of angst						
19. houden rekening met de persoonlijke wensen van mijn naaste en van mij voor de zorg en medicijnen						
20. houden rekening met de levensovertuiging van mijn naaste en van mij						
21. geven informatie die aansluit bij mijn vragen en mijn behoefte						
22. laten mijn naaste en mij meebeslissen over de zorg en medicijnen						
23. vragen na of ik alles begrijp						
24. maken tijdig gebruik van de kennis van collega's uit het apotheekteam, waaronder de apotheker						
25. werken goed samen met de huisarts						
26. werken goed samen met de thuiszorg						
27. zorgen voor een goede overdracht van informatie met de dienstapotheek						
28. leveren en bezorgen de medicijnen en hulpmiddelen volgens afspraak						
29. leveren de juiste hoeveelheid medicijnen en hulpmiddelen						
30. zorgen dat mijn naaste niet teveel medicijnen en hulpmiddelen thuis heeft						
31. komen eerder gemaakte beloftes en/of afspraken na						
32. vertrouw ik volledig						
33. raad ik aan mijn familie en vrienden aan						

34. De apotheekbuddy's functioneren met name goed wat betreft de volgende punten:
(geeft u voorbeelden van situaties die u heeft meegemaakt met de apotheekbuddy's)

35. De apotheekbuddy's kunnen nog verbeteren op het gebied van:
(geeft u voorbeelden van situaties die u heeft meegemaakt met de apotheekbuddy's)

36. Heeft u nog opmerkingen voor de apotheekbuddy's?

Vragen over de Farmabuddy zorg door de apotheker

37. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 3 maanden contact gehad met uw apotheker?
    - ☐ 0 keer → ***Ga door naar vraag 72***
    - ☐ 1 keer
    - ☐ 2-5 keer
    - ☐ meer dan 5 keer

De apotheker	**Nooit**	**Zelden**	**Regelmatig**	**Vaak**	**Altijd**	**Kan ik niet over oordelen**
38. is bereikbaar voor mijn vragen over de zorg en medicijnen						
39. houdt rekening met mijn privacy en die van mijn naaste						
40. is vriendelijk tegen mij						
41. luistert aandachtig naar mij						
42. neemt voldoende tijd voor mij						
43. geeft mij voldoende gelegenheid om te praten over hoe ik mij voel						
44. toont belangstelling voor mijn persoonlijke situatie						
45. is op de hoogte van mijn persoonlijke situatie						
46. is op de hoogte van de medicijnen en hulpmiddelen die mijn naaste gebruikt						
47. staat open voor mijn vragen						
48. neemt mij serieus						
49. stelt mij begrijpelijke vragen						
50. geeft begrijpelijke uitleg over de medicijnen en hulpmiddelen						
51. vraagt na of er problemen met de medicijnen of andere klachten zijn						
52. denkt met mij mee bij problemen met de medicijnen zoals bijwerkingen of moeite met de inname, onvoldoende werkzaamheid						
53. denkt met mij mee bij klachten zoals een droge mond, obstipatie, doorliggen, pijn, of angst						
54. houdt rekening met de persoonlijke wensen van mijn naaste en van mij voor de zorg en medicijnen						
55. houdt rekening met de levensovertuiging van mijn naaste en van mij						

56. geeft informatie die aansluit bij mijn vragen en mijn behoefte						
57. laat mijn naaste en mij meebeslissen over de zorg en medicijnen						
58. vraagt na of ik alles begrijp						
59. maakt tijdig gebruik van de kennis van collega's uit het apotheekteam, waaronder de apotheekbuddy						
60. werkt goed samen met de huisarts						
61. werkt goed samen met de thuiszorg						
62. zorgt voor een goede overdracht van informatie met de dienstapotheek						
63. levert en bezorgt de medicijnen en hulpmiddelen volgens afspraak						
64. levert de juiste hoeveelheid medicijnen en hulpmiddelen						
65. zorgt dat mijn naaste niet teveel medicijnen en hulpmiddelen thuis heeft						
66. komt eerder gemaakte beloftes en/of afspraken na						
67. vertrouw ik volledig						
68. raad ik aan mijn familie en vrienden aan						
69. De apotheker functioneert met name goed wat betreft de volgende punten: (*geeft u voorbeelden van situaties die u heeft meegemaakt met de apotheker)*						
70. De apotheker kan nog verbeteren op het gebied van: (*geeft u voorbeelden van situaties die u heeft meegemaakt met de apotheker)*						
71. Heeft u nog opmerkingen voor de apotheker?						

Algemene waardering Farmabuddy zorg

72. Welk cijfer geeft u de Farmabuddy zorg door de apotheekbuddy's en de apotheker van uw naaste? Zet een kruisje op onderstaande lijn met een schaal van 1 (heel erg slecht) tot en met 10 (uitstekend).

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Bijlage 3: Richtlijn voor evaluatiegesprek met nabestaanden palliatieve zorg

Betrof Farmabuddy zorg aan patiënt:.....naam overleden patiënt …….

Mensnummer patiënt:…….

Evaluatiegesprek met: ……Naam nabestaande ……..

Relatie nabestaande tot patiënt: partner/kind/ander familielid/ anders,……..

Datum: ……..

Gesprek is gevoerd door: …… Naam van de apotheekbuddy……

Wat hebben wij als apotheek actief gedaan.

Hier kun je voor jezelf even wat puntjes opschrijven als ruggesteuntje.

Openingsvraag: Hoe gaat het met u?

Introductie: Leg kort even uit waarom je dit gesprek voert.

Vervolgvragen:

1. Hoe heeft u de zorg vanuit de apotheek ervaren? En waarom?

2. Vond u de begeleiding vanuit de apotheek zinvol? En waarom?

3. Zijn er dingen die volgens u beter of anders hadden gekund? En waarom?

4. Zijn er nog spullen (bijv. medicijnen, incontinentiemateriaal) die opgehaald moeten worden?

   Zo ja, hoeveel en wie heeft deze spullen geleverd?

5. Kunnen wij verder nog iets voor u doen?

Afsluiting: Bevestig eventueel gemaakte afspraken en dank voor het gesprek.

Na afloop van het evaluatiegesprek:

- Leg belangrijke bevindingen van het evaluatiegesprek vast in het AIS en bespreek dit met een apotheker en met je eigen buddy-maatje en eventueel met de huisarts.
- Anonimiseer het evaluatiegesprek formulier, laat het mensnummer duidelijk herkenbaar staan, scan het formulier in en voeg het toe aan het portfolio.
- Sla of berg het evaluatiegesprek formulier op (bijv. in het digitale archief van het AIS m.b.v. een barcode) afhankelijk van de werkafspraken in de apotheek.

Bijlage 4: Vragenlijst 'Ervaringen van apotheekbuddy's met Farmabuddy zorg'

Vragen over uw ervaringen en rol binnen de Farmabuddy zorg

	Nooit	Zelden	Regelmatig	Vaak	Altijd	Kan ik niet over oordelen
Ik….						
1. bezit voldoende kennis over de farmaceutische zorg in de palliatieve en terminale fase, zoals mond- en wondverzorging, incontinentie, slikproblemen, pijnbestrijding en complexe farmacotherapie en pas deze kennis op de juiste wijze toe						
2. bezit inzicht en vaardigheden om patiënten (en mantelzorgers) op de juiste wijze te begeleiden bij het gebruik van genees- en hulpmiddelen die in de palliatieve en terminale zorg aan de orde komen						
3. benader actief patiënten of mantelzorgers om hen uit te nodigen voor Farmabuddy zorg						
4. heb voldoende tijd beschikbaar om Farmabuddy zorg te leveren						
5. leg proactief contact met de patiënt of mantelzorger als onderdeel van de Farmabuddy zorg						
6. beantwoord zorgvragen van patiënt of mantelzorger						
7. geef de patiënt of mantelzorger uitleg over en begeleiding bij orale medicatie						
8. geef de patiënt of mantelzorger uitleg over en begeleiding bij specifieke toedieningsvormen, zoals fentanyl pleisters, morfine cassettes						
9. adviseer de patiënt of mantelzorger over pijnstilling, wondverzorging, mondverzorging en voeding						
10. denk mee met patiënt (en mantelzorger) bij het vinden van genees- en hulpmiddelen bij bepaalde klachten						
11. evalueer met de patiënt of mantelzorger of de medicatie voldoende werkzaam is en of bijwerkingen worden ervaren						
12. anticipeer op problemen die zich voor kunnen doen op het gebied van slikken, voeding- en vochtinname, doorligplekken, incontinentie, wondverzorging, mondverzorging en pijnstilling						
13. anticipeer op problemen die zich voor kunnen doen bij bijkomende ziekten, zoals uitdroging bij braken, koorts en diarree						
14. lever de juiste hoeveelheid medicijnen en hulpmiddelen aan de patiënt						
15. zorg dat de patiënt niet teveel medicijnen en hulpmiddelen thuis heeft						
16. kom gemaakte beloftes en/of afspraken aan de patiënt (en mantelzorger) na						
17. bouw effectieve behandelrelaties op met patiënten (en mantelzorgers) die gekenmerkt worden door begrip, vertrouwen en inlevingsvermogen						
18. krijg voldoende ondersteuning van mijn apotheker om Farmabuddy zorg te kunnen leveren						

19. herken en respecteer de kennis en ervaring van mijn apotheker						
20. werk bij de begeleiding van de patiënt samen en overleg tijdig en efficiënt met de huisartsen						
21. werk bij de begeleiding van de patiënt samen en overleg tijdig en efficiënt met thuiszorgmedewerkers						
22. beantwoord zorgvragen van huisarts en thuiszorgmedewerkers						
23. adviseer huisarts over wijzigen, toevoegen en stoppen van medicatie (evt. na overleg met de apotheker)						
24. adviseer huisarts en thuiszorgmedewerkers over toedieningsvormen bij specifieke klachten, zoals slikproblemen (evt. na overleg met de apotheker)						
25. zorg voor een goede overdracht van informatie met de dienstapotheek en collega-zorgverleners						
26. leg de gegevens van de patiënt en de geleverde zorg vast in het AIS						
27. leg de uitkomsten van het interdisciplinaire overleg vast in het AIS						

28. Welke van bovenstaande vragen zijn het sterkst verbeterd door uw deelname aan het Farmabuddy project. Noem er 5 (noteer vraagnummers hieronder).

29. Ik functioneer met name goed wat betreft de volgende punten:

30. Ik wil nog verbeteren op het gebied van:

Algemene waardering Farmabuddy zorg

31. Welk cijfer geeft u de door u geleverde Farmabuddy zorg? Zet een kruisje op onderstaande lijn met een schaal van 1 (heel erg slecht) tot en met 10 (uitstekend).

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

32. Welke opmerkingen heeft u nog over de Farmabuddy zorg in uw apotheek:

Bijlage 5: Vragenlijst 'Ervaringen van apothekers met Farmabuddy zorg'

Vragen over uw ervaringen en rol binnen de Farmabuddy zorg

	Nooit	Zelden	Regelmatig	Vaak	Altijd	Kan ik niet over oordelen
Ik….						
1. bezit voldoende kennis over de farmaceutische zorg in de palliatieve en terminale fase, zoals mond- en wondverzorging, incontinentie, slikproblemen, pijnbestrijding en complexe farmacotherapie en pas deze kennis op de juiste wijze toe						
2. ben op de hoogte van de professionele richtlijnen en standaarden voor de farmaceutische patiëntenzorg aan palliatieve en terminale patiënten en pas deze op de juiste wijze toe						
3. ken de relevante wetgeving rondom palliatieve- en terminale patiënten en pas deze op de juiste wijze toe						
4. organiseer mijn werk zo dat ik voldoende tijd beschikbaar heb om Farmabuddy zorg te leveren						
5. bezit inzicht en vaardigheden om patiënten (en mantelzorgers) op de juiste wijze te begeleiden bij het gebruik van genees- en hulpmiddelen die in de palliatieve en terminale zorg aan de orde komen						
6. lever de juiste hoeveelheid (niet te weinig en niet te veel) medicijnen en hulpmiddelen aan de patiënt						
7. kom gemaakte beloftes en/of afspraken aan de patiënt (en mantelzorger) na						
8. bouw effectieve behandelrelaties op met patiënten (en mantelzorger) die gekenmerkt worden door begrip, vertrouwen en inlevingsvermogen						
9. denk mee met patiënt (en mantelzorger) bij het vinden van genees- en hulpmiddelen bij bepaalde klachten						
10. ondersteun de apotheekbuddy's bij de uitvoering van Farmabuddy zorg						
11. herken en respecteer de kennis en ervaring van de apotheekbuddy's						
12. werk bij de begeleiding van de patiënt samen en overleg tijdig en efficiënt met de huisartsen						
13. heb overleg met de huisarts over de farmacotherapeutische behandeling van de patiënten						
14. doe de huisarts voorstellen om farmacotherapie gerelateerde problemen te voorkomen						
15. doe de huisarts voorstellen om verspilling van genees- en hulpmiddelen te voorkomen						
16. werk bij de begeleiding van de patiënt samen en overleg tijdig en efficiënt met thuiszorgmedewerkers						
17. zorg voor een goede overdracht van informatie met de dienstapotheek en collega-zorgverleners						

18. Welke van bovenstaande vragen zijn het sterkst verbeterd door uw deelname aan het Farmabuddy project. Noem er 5 (noteer vraagnummers hieronder).

19. Ik functioneer met name goed wat betreft de volgende punten:

20. Ik wil nog verbeteren op het gebied van:

Algemene waardering Farmabuddy zorg

21. Welk cijfer geeft u de door u geleverde Farmabuddy zorg? Zet een kruisje op onderstaande lijn met een schaal van 1 (heel erg slecht) tot en met 10 (uitstekend).

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

22. Welke opmerkingen heeft u nog over de Farmabuddy zorg in uw apotheek:

Bijlage 6: Vragenlijst 'Ervaringen van huisartsen met Farmabuddy zorg en de samenwerking met de apotheekbuddy's en apothekers'

Vragen over de Farmabuddy zorg door de apotheekbuddy's

1. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 3 maanden contact gehad met de apotheekbuddy's?

   ☐ 0 keer → ***Ga door naar vraag 15***
   ☐ 1 keer
   ☐ 2-5 keer
   ☐ meer dan 5 keer

De apotheekbuddy's	**Nooit**	**Zelden**	**Regelmatig**	**Vaak**	**Altijd**	**Kan ik niet over oordelen**
1. hebben mij voldoende geïnformeerd over de Farmabuddy zorg						
2. werken bij de begeleiding van de patiënt met mij samen en overleggen tijdig en efficiënt met mij						
3. bezitten voldoende kennis over de farmaceutische zorg in de palliatieve en terminale fase, zoals mond- en wondverzorging, incontinentie, slikproblemen, pijnbestrijding en complexe farmacotherapie en passen deze kennis op de juiste wijze toe						
4. bezitten inzicht en vaardigheden om patiënten (en mantelzorger) op de juiste wijze te begeleiden bij het gebruik van genees- en hulpmiddelen die in de palliatieve en terminale zorg aan de orde komen						
5. beantwoorden mijn vragen naar tevredenheid						
6. adviseren mij over wijzigen, toevoegen en stoppen van medicatie						
7. doen mij voorstellen om verspilling van genees- en hulpmiddelen te voorkomen						
8. adviseren mij over toedieningsvormen bij specifieke klachten, zoals slikproblemen						
9. maken gebruik van mijn deskundigheid						
10. zorgen voor een goede overdracht van informatie naar mijn praktijk						
11. nemen mij werk uit handen waar ik zelf niet aan toe kom						
12. De apotheekbuddy's functioneren met name goed wat betreft de volgende punten: *(geeft u voorbeelden van situaties die u heeft meegemaakt met de apotheekbuddy's)*						
13. De apotheekbuddy's kunnen nog verbeteren op het gebied van: *(geeft u voorbeelden van situaties die u heeft meegemaakt met de apotheekbuddy's)*						
14. Heeft u nog opmerkingen voor de apotheekbuddy's?						

Vragen over de Farmabuddy zorg door de apotheker

15. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 3 maanden contact gehad met de apotheker i.v.m. Farmabuddy zorg?
    - ☐ 0 keer → ***Ga door naar vraag 31***
    - ☐ 1 keer
    - ☐ 2-5 keer
    - ☐ meer dan 5 keer

De apotheker	**Nooit**	**Zelden**	**Regelmatig**	**Vaak**	**Altijd**	**Kan ik niet over oordelen**
16. heeft mij voldoende geïnformeerd over de Farmabuddy zorg						
17. werkt bij de begeleiding van de patiënt met mij samen en overlegt tijdig en efficiënt met mij						
18. bezit voldoende kennis over de farmaceutische zorg in de palliatieve en terminale fase, zoals mond- en wondverzorging, incontinentie, slikproblemen, pijnbestrijding en complexe farmacotherapie en past deze kennis op de juiste wijze toe						
19. bezit inzicht en vaardigheden om patiënten (en mantelzorger) op de juiste wijze te begeleiden bij het gebruik van genees- en hulpmiddelen die in de palliatieve en terminale zorg aan de orde komen						
20. beantwoordt mijn vragen naar tevredenheid						
21. evalueert de farmacotherapeutische behandeling						
22. doet mij voorstellen om farmacotherapie gerelateerde problemen te voorkomen						
23. doet mij voorstellen om verspilling van genees- en hulpmiddelen te voorkomen						
24. maakt gebruik van mijn deskundigheid						
25. zorgt voor een goede overdracht van informatie						
26. neemt mij werk uit handen waar ik zelf niet aan toe kom						
27. De apotheker functioneert met name goed wat betreft de volgende punten: *(geeft u voorbeelden van situaties die u heeft meegemaakt met de apotheker)*						
28. De apotheker kan nog verbeteren op het gebied van: *(geeft u voorbeelden van situaties die u heeft meegemaakt met de apotheker)*						
29. Heeft u nog opmerkingen voor de apotheker?						

Algemene waardering Farmabuddy zorg

30. Welk cijfer geeft u de Farmabuddy zorg door de apotheekbuddy's en apotheker? Zet een kruisje op onderstaande lijn met een schaal van 1 (heel erg slecht) tot en met 10 (uitstekend).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

31. Wat vindt u er van dat een apotheek Farmabuddy zorg levert aan palliatieve en terminale patiënten?

- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Matig
- ☐ Slecht
- ☐ Zeer slecht
- ☐ Kan ik niet over oordelen

Bijlage 7: Vragenlijst 'Ervaringen van thuiszorgmedewerkers met Farmabuddy zorg en de samenwerking met de apotheekbuddy's en apothekers'

Vragen over de Farmabuddy zorg door de apotheekbuddy's

1. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 3 maanden contact gehad met de apotheekbuddy's?
   - ☐ 0 keer → ***Ga door naar vraag 18***
   - ☐ 1 keer
   - ☐ 2-5 keer
   - ☐ meer dan 5 keer

De apotheekbuddy's	**Nooit**	**Zelden**	**Regelmatig**	**Vaak**	**Altijd**	**Kan ik niet over oordelen**
2. hebben mij voldoende geïnformeerd over de Farmabuddy zorg						
3. werken bij de begeleiding van de patiënt met mij samen en overleggen tijdig en efficiënt met mij						
4. bezitten voldoende kennis over de farmaceutische zorg in de palliatieve en terminale fase, zoals mond- en wondverzorging, incontinentie, slikproblemen, pijnbestrijding en complexe farmacotherapie en passen deze kennis op de juiste wijze toe						
5. bezitten inzicht en vaardigheden om patiënten (en mantelzorger) op de juiste wijze te begeleiden bij het gebruik van genees- en hulpmiddelen die in de palliatieve en terminale zorg aan de orde komen						
6. beantwoorden mijn vragen naar tevredenheid						
7. adviseren mij bij problemen die zich voor kunnen doen op het gebied van slikken, voeding- en vochtinname, doorligplekken, incontinentie, wondverzorging, mondverzorging en pijnstilling						
8. adviseren mij bij problemen die zich voor kunnen doen bij bijkomende ziekten, zoals uitdroging bij braken, koorts en diarree						
9. adviseren mij over toedieningsvormen bij specifieke klachten, zoals slikproblemen						
10. zorgen dat de patiënt niet te veel medicijnen en hulpmiddelen in huis heeft						
11. leveren en bezorgen de medicijnen en hulpmiddelen van de patiënt volgens afspraak						
12. maken gebruik van mijn deskundigheid						
13. zorgen voor een goede overdracht van informatie						
14. nemen mij werk uit handen waar ik zelf niet aan toe kom						
15. De apotheekbuddy's functioneren met name goed wat betreft de volgende punten: *(geeft u voorbeelden van situaties die u heeft meegemaakt met de apotheekbuddy's)*						
16. De apotheekbuddy's kunnen nog verbeteren op het gebied van:						

(geeft u voorbeelden van situaties die u heeft meegemaakt met de apotheekbuddy's)
17. Heeft u nog opmerkingen voor de apotheekbuddy's?

Vragen over de Farmabuddy zorg door de apotheker

18. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 3 maanden contact gehad met de apotheker i.v.m. Farmabuddy zorg?
    - ☐ 0 keer → ***Ga door naar vraag 33***
    - ☐ 1 keer
    - ☐ 2-5 keer
    - ☐ meer dan 5 keer

De apotheker	**Nooit**	**Zelden**	**Regelmatig**	**Vaak**	**Altijd**	**Kan ik niet over oordelen**
19. heeft mij voldoende geïnformeerd over de Farmabuddy zorg						
20. werkt bij de begeleiding van de patiënt met mij samen en overlegt tijdig en efficiënt met mij						
21. bezit voldoende kennis over de farmaceutische zorg in de palliatieve en terminale fase, zoals mond- en wondverzorging, incontinentie, slikproblemen, pijnbestrijding en complexe farmacotherapie en past deze kennis op de juiste wijze toe						
22. bezit inzicht en vaardigheden om patiënten (en mantelzorger) op de juiste wijze te begeleiden bij het gebruik van genees- en hulpmiddelen die in de palliatieve en terminale zorg aan de orde komen						
23. beantwoordt mijn vragen naar tevredenheid						
24. adviseert mij bij problemen die zich voor kunnen doen op het gebied van slikken, voeding- en vochtinname, doorligplekken, incontinentie, wondverzorging, mondverzorging en pijnstilling						
25. adviseert mij bij problemen die zich voor kunnen doen bij bijkomende ziekten, zoals uitdroging bij braken, koorts en diarree						
26. maakt gebruik van mijn deskundigheid						
27. zorgt voor een goede overdracht van informatie						
28. neemt mij werk uit handen waar ik zelf niet aan toe kom						
29. De apotheker functioneert met name goed wat betreft de volgende punten: *(geeft u voorbeelden van situaties die u heeft meegemaakt met de apotheker)*						
30. De apotheker kan nog verbeteren op het gebied van: *(geeft u voorbeelden van situaties die u heeft meegemaakt met de apotheker)*						

31. Heeft u nog opmerkingen voor de apotheker?

Algemene waardering Farmabuddy zorg

32. Welk cijfer geeft u de Farmabuddy zorg door de apotheekbuddy's en apotheker? Zet een kruisje op onderstaande lijn met een schaal van 1 (heel erg slecht) tot en met 10 (uitstekend).

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

33. Wat vindt u er van dat een apotheek Farmabuddy zorg levert aan palliatieve en terminale patiënten?

- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Matig
- ☐ Slecht
- ☐ Zeer slecht
- ☐ Kan ik niet over oordelen

Bijlage 8: Definities zorgproblemen en interventies

Definities zorgproblemen

- **Onderbehandeling**

Aandoening niet behandeld: Wanneer een patiënt een aandoening heeft, die niet behandeld wordt.
Of
Aandoening niet optimaal behandeld: Wanneer een patiënt een aandoening of klacht heeft, die niet optimaal/doelmatig behandeld wordt (volgens richtlijnen). Hiermee wordt ook bedoeld wanneer patiënten reeds (een) 1e keus geneesmiddel(en) voor een aandoening gebruiken , maar behandeldoelen niet gehaald worden of geoptimaliseerd kunnen worden.
Of
Preventieve therapie gewenst: Wanneer een patiënt een extra geneesmiddel nodig heeft om een waarschijnlijke bijwerking van een ander geneesmiddel te voorkomen, of vanwege co-morbiditeit of risicofactoren.

- **Genees-of hulpmiddel niet effectief**

Wanneer het genees- of hulpmiddel niet resulteert in het beoogde doel van de behandeling.
Of
Wanneer het hulpmiddel niet het juiste formaat heeft (pleisters te klein, incomateriaal te groot).

- **Overbehandeling**

Het geneesmiddel heeft mogelijk geen indicatie meer gezien therapieduur of levensverwachting.
Er lijkt geen (duidelijke) indicatie (meer) voor het geneesmiddel.
De patiënt is terminaal en (alle) medicatie kan worden gestopt.

- **(Potentiële) bijwerking**

Wanneer de patiënt klachten of symptomen heeft die wijzen op een bijwerking van een geneesmiddel (waarbij er geen sprake is van een relatie met dosering of interactie)

- **Klinisch relevante contra-indicatie en interactie**

Gecombineerd gebruik van geneesmiddelen dat kan leiden tot ongewenste effecten.
Of
Er is een contra-indicatie vanwege een onderliggende aandoening. Wanneer een geneesmiddel is voorgeschreven waarop patiënt eerder een belangrijke bijwerking/allergische reactie op kreeg (intolerantie).

- **Onjuiste dosering**

Dosering te hoog: Wanneer de totale dagdosis in gebruik hoger is dan aangegeven in de richtlijnen. Denk ook aan verminderde nierfunctie, gewicht en leeftijd.
Of
Dosering te laag: Wanneer de voorgeschreven dosering lager is dan aangegeven in de richtlijnen. Denk ook aan situaties waarbij het behandeldoel niet gehaald wordt door een vermoedelijk te lage dosering (onvoldoende effectief).
Of
Doseringsfrequentie/ schema niet optimaal: Wanneer de totale dagdosis overeenstemt met de richtlijnen, maar de frequentie van doseren of het toedieningsschema niet optimaal is.

- **Probleem bij gebruik**

Ondergebruik: Als het gebruik van het geneesmiddel duidelijk minder is dan voorgeschreven (refill rate 0,8 of lager op grond van medicatiehistorie).
Of
Overgebruik: Als het gebruik van het geneesmiddel duidelijk meer is dan voorgeschreven (refill rate 1,2 of hoger op grond van de medicatiehistorie).
Of
Verkeerd gebruik: De patiënt gebruikt het medicijn op onregelmatige of verkeerde wijze (b.v. onjuist fijn malen van geneesmiddel).
Of
Misbruik: Als er bewust meer wordt gebruikt van een geneesmiddel waarbij kans op misbruik bestaat. Ook van toepassing bij vervalste recepten.
Of
Probleem met toedieningsvorm: Patiënt is fysiek niet in staat geneesmiddel op de juiste wijze te gebruiken. OF patiënt kan het geneesmiddel niet goed slikken (bv. smelt niet goed onder de tong)
(Dit geldt ook voor patiënten die over moeten op een baxterrol)

- **Symptoom/klacht niet gerelateerd aan een product**

Wanneer de patiënt klachten of symptomen heeft die niet te maken hebben met een geneesmiddel of hulpmiddel.

- **Onduidelijk/ onjuist voorschrift**

Wanneer de arts vraagt om berekening van de dosering.
Wanneer het voorschrift niet duidelijk/ onjuist is.

- **Indicatie onbekend**

Wanneer de aandoening van een patiënt en/of de indicatie voor een product onbekend is.

- **Vergoedingsprobleem**

Wanneer de vergoeding van het product voor de patiënt niet geregeld is.

- **Urgente levering product**

Wanneer de patiënt/mantelzorger contact opneemt met de buddy voor een urgente (herhaling) levering van een geneesmiddel/ product met of zonder recept.
OF
Wanneer de patiënt/mantelzorger contact opneemt met de buddy om een herhaalrecept voor een geneesmiddel/ product te regelen.
OF
Wanneer de arts contact opneemt met de buddy voor een urgente levering van een geneesmiddel/ product (incl euthanatica)

- **AMO nodig**

Wanneer de patiënt/mantelzorger/ thuiszorg of andere zorgverlener contact met de buddy opneemt voor een Actueel Medicatie Overzicht

- **Leveringsprobleem**

Wanneer de apotheek het product niet op voorraad heeft
OF
Wanneer er dubbele levering is op 1 recept (bv poliklinisch-openbaar).

- **Ziekenhuisopname/ ontslag**

Wanneer apotheekbuddy verneemt dat de patiënt is opgenomen in het ziekenhuis/ andere zorginstelling (en de medicatie niet geleverd hoeft te worden)
OF
Wanneer apotheekbuddy verneemt dat de patiënt is ontslagen uit het ziekenhuis/ andere zorginstelling (en medicatie geleverd moet worden)

- **Intercollegiaal overleg**

Wanneer intercollegiaal overleg lastig is vanwege ontbreken van de contactgegevens van de betrokken zorgverlener(s).

- **Evaluatie zorg**

Wanneer de buddy contact met de patiënt opneemt om te evalueren hoe het met (farmacotherapeutische zorg van) de patiënt thuis/ in het ziekenhuis/ revalidatiecentrum gaat.

- **Baxter probleem**

*Toedienlijst foutief***:** Wanneer de toedieningslijst van de baxterrol foutief is.
Baxter wijziging: Wanneer een wijziging in de baxterrol nodig is door een nieuw geneesmiddel.
OF
De baxter van 2-wekelijks naar wekelijks gaat.
Baxter fout: Wanneer er een geneesmiddel in de baxterrol ontbreekt
OF
Wanneer de toedientijden niet juist zijn.
Wanneer de patiënt een vraag heeft over de levering van de baxter
Of
Wanneer onduidelijk is wat er in de baxter moet en wat er los naast de baxter moet.

- **Patiënt overleden**

Definities zorg interventies

- **Geneesmiddel/product gestart**

- **Geneesmiddel/product gestopt**

- **Geneesmiddel/product vervangen: therapeutisch gesubstitueerd**

Wanneer het geneesmiddel is vervangen vanwege therapeutische redenen.

- **Geneesmiddel/product vervangen: doelmatig gesubstitueerd**

Wanneer het geneesmiddel is vervangen vanwege doelmatigheids (kosten) overwegingen

- **Dosering/gebruik gewijzigd**

Wanneer er meer of minder van het product wordt gebruikt: dosering verhoogd of dosering verlaagd of gewijzigde frequentie van doseren of aangepast toedieningsschema.
Of
Wanneer de patiënt het medicijn weer op de juiste wijze en volgens voorschrift gebruikt.

- **Toedieningsvorm gewijzigd**

- **Hoeveelheid gewijzigd**

Wanneer er meer of minder van het product is afgeleverd.

- **Informatie/advies gegeven**

Inclusief levering AMO.

- **Onderzoek uitgevoerd**

Uitzoekwerk tav een recept of vraag

- **Eind evaluatie**

Condoleancebrief versturen en/of gesprek na overlijden van patiënt met mantelzorger

- **Vastlegging gegevens in EPD**

Zowel patiëntengegevens als contactgegevens van betrokken zorgverleners

- **Geen interventie**
- **Baxter gestart**
- **Baxter gewijzigd**
- **Baxter gestopt**
- **Doorverwijzing naar huisarts**
- **(Herhaal)recept aangevraagd**
- **Recept vervallen**
- **Spoedlevering**
- **Vergoeding geregeld**
- **Verwerking retour geneesmiddelen**

Bijlage 9: Resultaten vragenlijst 'Ervaringen van patiënten en mantelzorgers met de apotheekbuddy's'

Vanwege de leesbaarheid van de tabel zijn alle nul-scores weggelaten.

De apotheekbuddy's ……..	Patiënten (n=8)						Mantelzorgers (n=12)					
	Nooit (%)	Zelden (%)	Regelmatig (%)	Vaak (%)	Altijd (%)	Kan ik niet over oordelen (%)	Nooit (%)	Zelden (%)	Regelmatig (%)	Vaak (%)	Altijd (%)	Kan ik niet over oordelen (%)
1. zijn bereikbaar voor mijn vragen over de zorg en medicijnen					100					8,3	83,3	8,3
2. houden rekening met mijn privacy					100						92	8
3. zijn vriendelijk tegen mij					100						100	
4. luisteren aandachtig naar mij					100						100	
5. nemen voldoende tijd voor mij					100						100	
6. geven mij voldoende gelegenheid om te praten over hoe ik mij voel					100					8,3	83,3	8,3
7. tonen belangstelling voor mijn persoonlijke situatie				12,5	87,5						92	8
8. zijn op de hoogte van mijn persoonlijke situatie					100					8,3	83,3	8,3
9. zijn op de hoogte van de medicijnen en hulpmiddelen die ik gebruik					100						100	
10. staan open voor mijn vragen					100						83	17
11. nemen mij serieus					100						100	
12. stellen mij begrijpelijke vragen					100					8,3	83,3	8,3
13. geven begrijpelijke uitleg over de medicijnen en hulpmiddelen				12,5	87,5						92	8
14. vragen na of er problemen met de medicijnen of andere klachten zijn			12,5		75	12,5				8,3	83,3	8
15. denken met mij mee bij problemen met de medicijnen zoals bijwerkingen of moeite met de inname, onvoldoende werkzaamheid					100					8	75	17
16. denken met mij mee bij klachten zoals een droge mond, obstipatie, doorliggen, pijn, of angst				12,5	87,5					8,3	83,3	8,3
17. houden rekening met mijn persoonlijke wensen voor de zorg en medicijnen					100					33	67	
18. houden rekening met mijn levensovertuiging					50	50					42	58

De apotheekbuddy's ……..	Patiënten (n=8)						Mantelzorgers (n=12)					
	Nooit (%)	Zelden (%)	Regelmatig (%)	Vaak (%)	Altijd (%)	Kan ik niet over oordelen (%)	Nooit (%)	Zelden (%)	Regelmatig (%)	Vaak (%)	Altijd (%)	Kan ik niet over oordelen (%)
19. geven informatie die aansluit bij mijn vragen en mijn behoefte				12,5	87,5					18	64	18,0
20. laten mij meebeslissen over de zorg en medicijnen				14	86					8	67	25
21. vragen na of ik alles begrijp			12,5	25	62,5					8	67	25
22. maken tijdig gebruik van de kennis van collega's uit het apotheekteam, waaronder de apotheker					75	25					42	58
23. werken goed samen met de huisarts			12,5	12,5	50	25					83	17
24. werken goed samen met de thuiszorg		12,5	12,5		50	25			8		50	42
25. zorgen voor een goede overdracht van informatie met de dienstapotheek					62,5	37,5			9		18	73
26. leveren en bezorgen de medicijnen en hulpmiddelen volgens afspraak			12,5		75	12,5				17	75	8
27. leveren de juiste hoeveelheid medicijnen en hulpmiddelen			12,5		62,5	25				8,3	83,3	8,3
28. zorgen dat ik niet teveel medicijnen en hulpmiddelen thuis heb					62,5	37,5				9,1	45,5	45,5
29. komen eerder gemaakte beloftes en/of afspraken na					100					9	91	
30. vertrouw ik volledig					100						100	
31. raad ik aan mijn familie en vrienden aan					100						100	

Bijlage 10: Resultaten vragenlijst 'Ervaringen van patiënten en mantelzorgers met de apotheker'

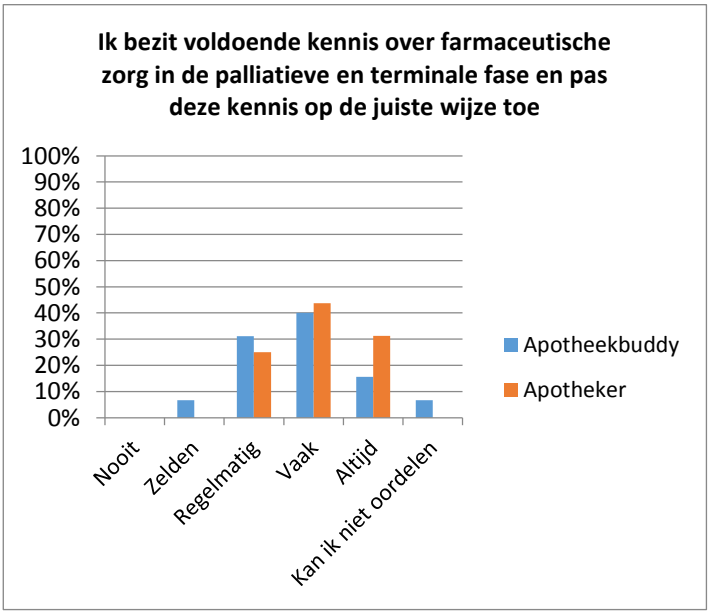
Vanwege de leesbaarheid van de tabel zijn alle nul-scores weggelaten.

De apotheker ……	Patiënten (n=6)						Mantelzorgers (n=8)					
	Nooit (%)	Zelden (%)	Regelmatig (%)	Vaak (%)	Altijd (%)	Kan ik niet over oordelen (%)	Nooit (%)	Zelden (%)	Regelmatig (%)	Vaak (%)	Altijd (%)	Kan ik niet over oordelen (%)
1. is bereikbaar voor mijn vraagt over de zorg en medicijnen					100					12,5	87,5	
2. houdt rekening met mijn privacy					100						100	
3. is vriendelijk tegen mij					100						100	
4. luistert aandachtig naar mij					100						100	
5. neemt voldoende tijd voor mij				17	83						100	
6. geeft mij voldoende gelegenheid om te praten over hoe ik mij voel			17		83						75	25
7. toont belangstelling voor mijn persoonlijke situatie			17		83						87,5	12,5
8. is op de hoogte van mijn persoonlijke situatie					67	33					75	25
9. is op de hoogte van de medicijnen en hulpmiddelen die ik gebruik					83	17					87,5	12,5
10. staat open voor mijn vraagt					100						75	25
11. neemt mij serieus					100						75	25
12. stelt mij begrijpelijke vraagt			17		83						87,5	12,5
13. geeft begrijpelijke uitleg over de medicijnen en hulpmiddelen					100						87,5	12,5
14. vraagt na of er problemen met de medicijnen of andere klachten is		33			67					12,5	75	12,5
15. denkt met mij mee bij problemen met de medicijnen zoals bijwerkingen of moeite met de inname, onvoldoende werkzaamheid					100					12,5	75	12,5
16. denkt met mij mee bij klachten zoals een droge mond, obstipatie, doorliggen, pijn, of angst			33		50	17				12,5	75	12,5

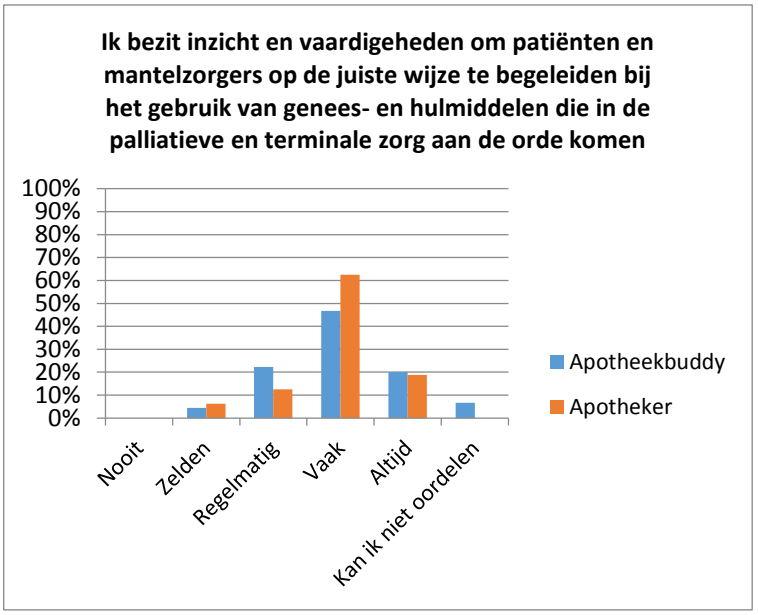
De apotheker ……	Patiënten (n=6)						Mantelzorgers (n=8)					
	Nooit (%)	Zelden (%)	Regelmatig (%)	Vaak (%)	Altijd (%)	Kan ik niet over oordelen (%)	Nooit (%)	Zelden (%)	Regelmatig (%)	Vaak (%)	Altijd (%)	Kan ik niet over oordelen (%)
17. houdt rekening met mijn persoonlijke wensen voor de zorg en medicijnen					100					12,5	75	12,5
18. houdt rekening met mijn levensovertuiging	17				33	50					25	75
19. geeft informatie die aansluit bij mijn vraagt en mijn behoefte				17	83					12,5	62,5	25
20. laat mij meebeslissen over de zorg en medicijnen			17	17	67						75	25
21. vraagt na of ik alles begrijp					100						86	14
22. maakt tijdig gebruik van de kennis van collega's uit het apotheekteam, waaronder de apotheekbuddy's					83	17				14	57	29
23. werkt goed samen met de huisarts					50	50				14	57	29
24. werkt goed samen met de thuiszorg	16,7			16,7	66,7						62,5	37,5
25. zorgt voor een goede overdracht van informatie met de dienstapotheek					50	50					29	71
26. levert en bezorgen de medicijnen en hulpmiddelen volgens afspraak					100					25	75	
27. levert de juiste hoeveelheid medicijnen en hulpmiddelen				17	50	33					100	
28. zorgt dat ik niet teveel medicijnen en hulpmiddelen thuis heb					50	50					62,5	37,5
29. komt eerder gemaakte beloftes en/of afspraken na					83	17					100	
30. vertrouw ik volledig					100						100	
31. raad ik aan mijn familie en vrienden aan					100						100	

Bijlage 11: Resultaten vragenlijst 'Ervaringen van apotheekbuddy's en apothekers'

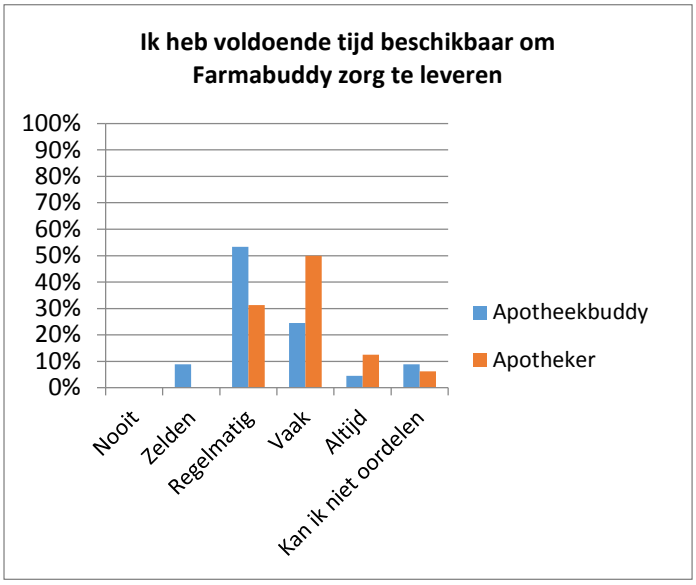
Figuur 4



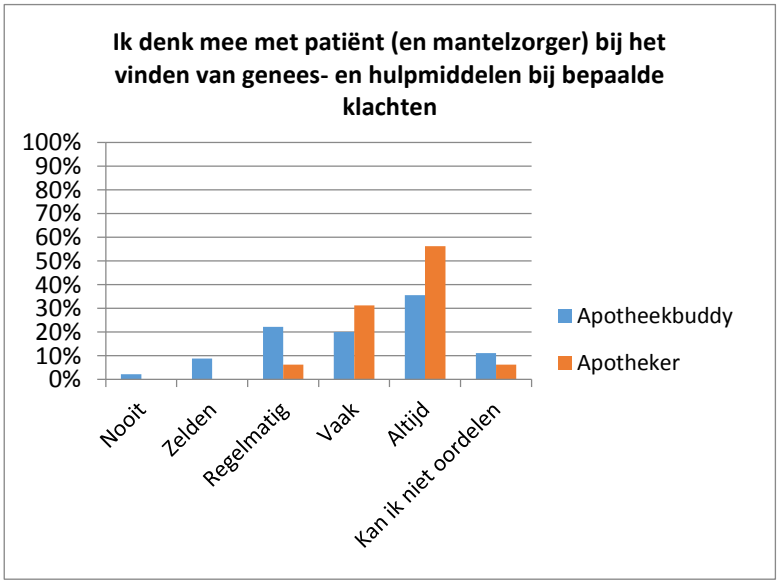
Figuur 5



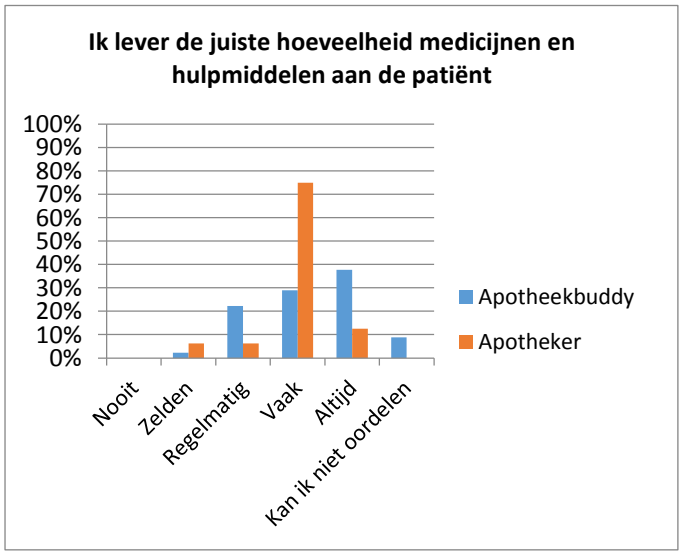
Figuur 6



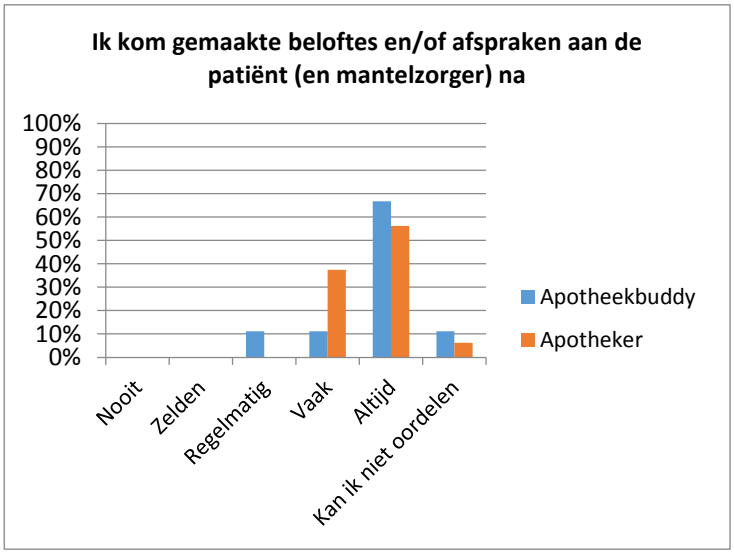
Figuur 7



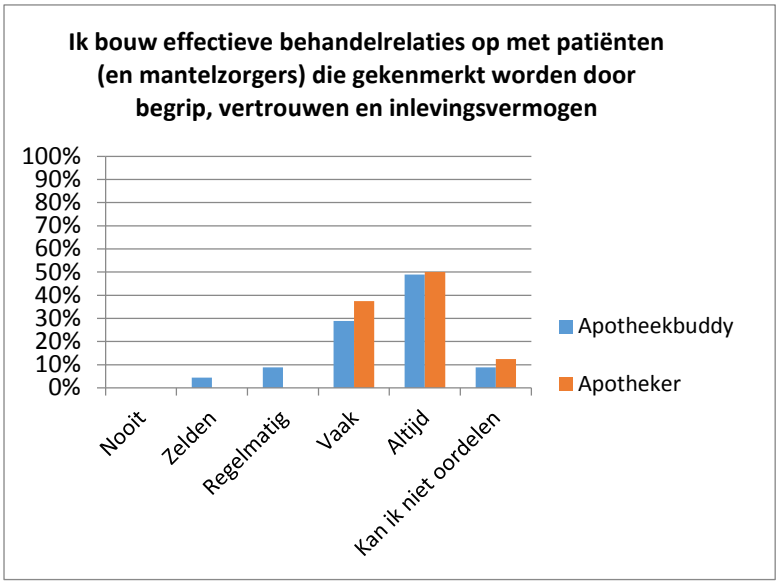
Figuur 8



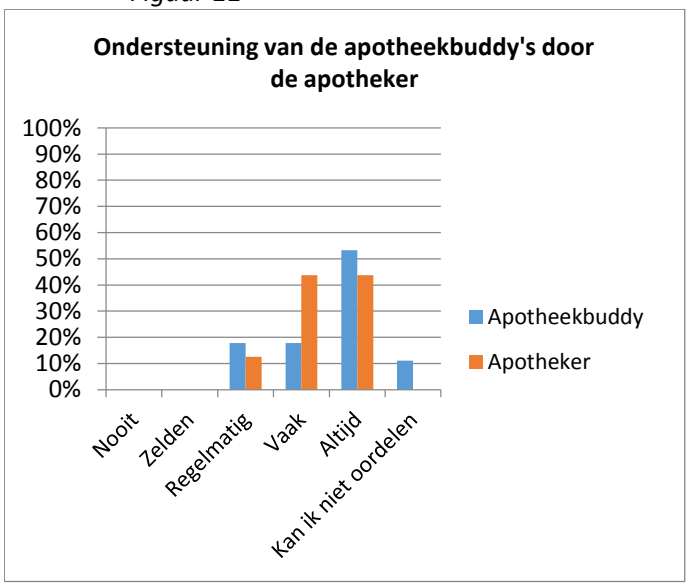
Figuur 9



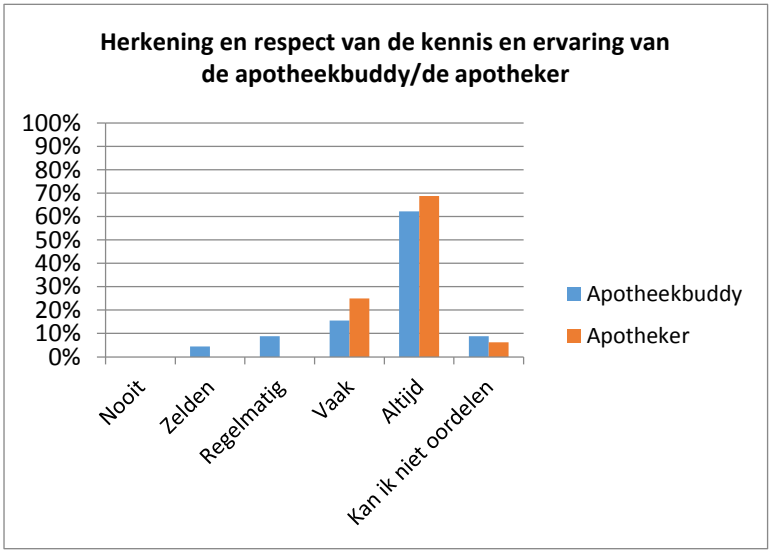
Figuur 10



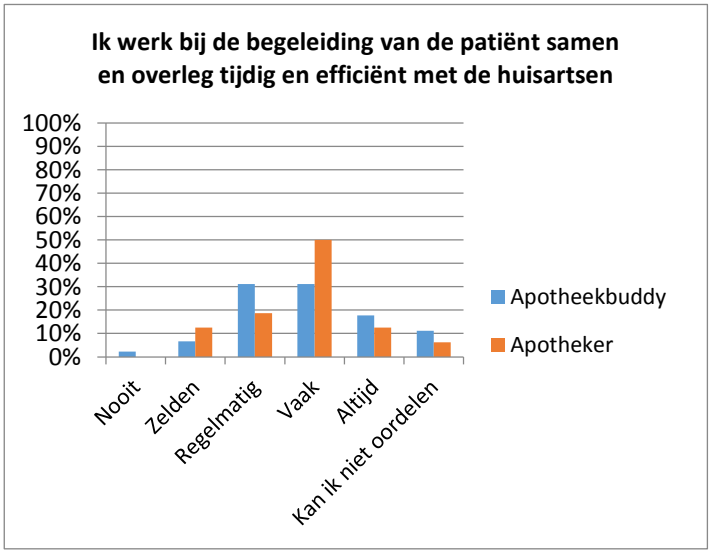
Figuur 11



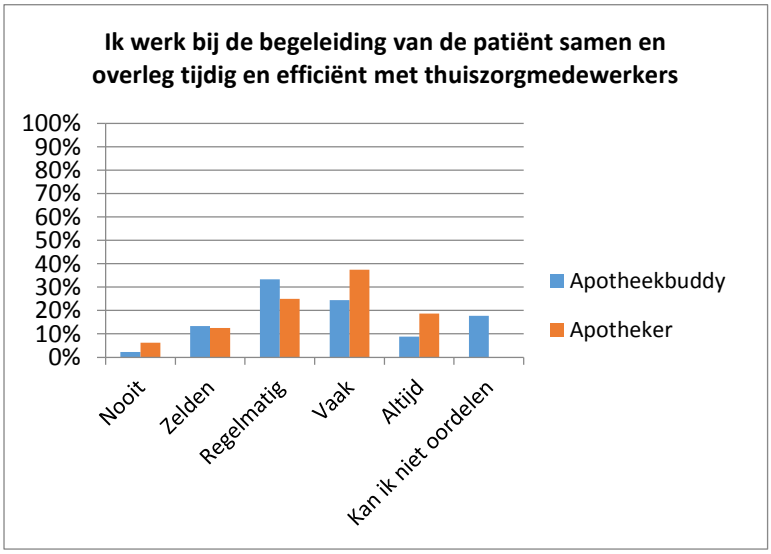
Figuur 12



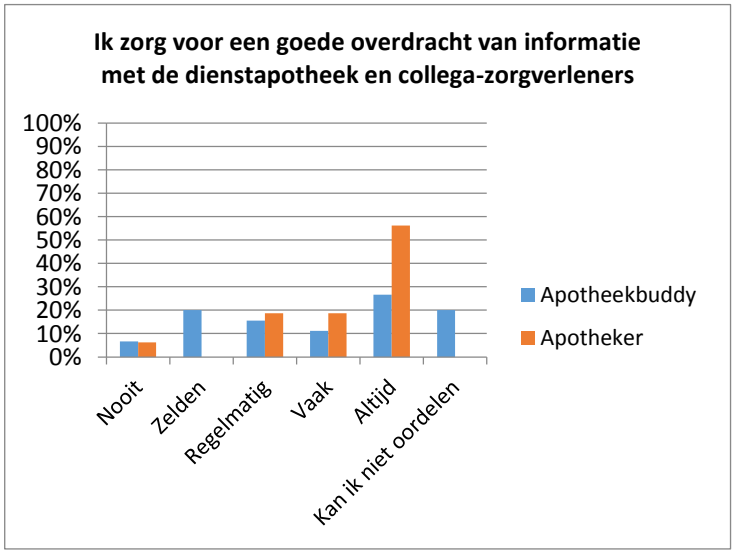
Figuur 13



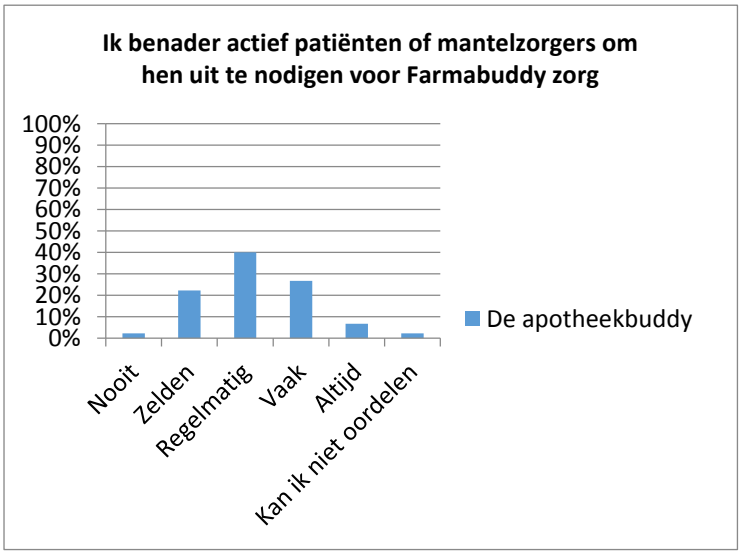
Figuur 14



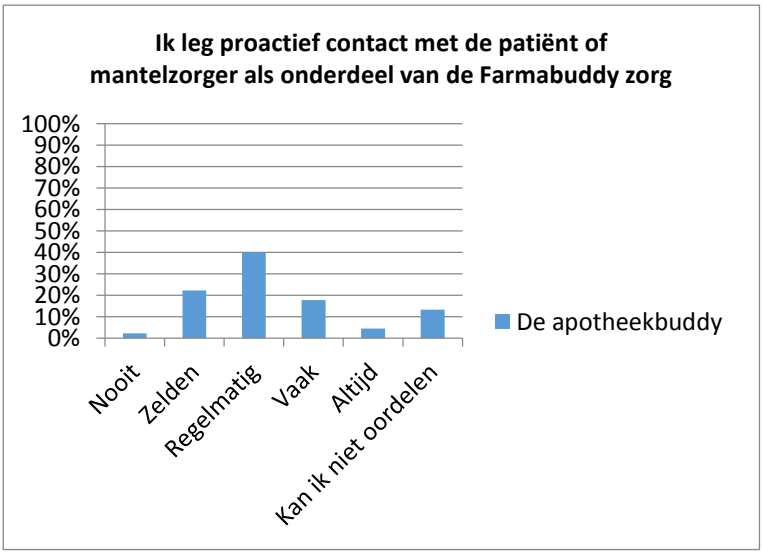
Figuur 15



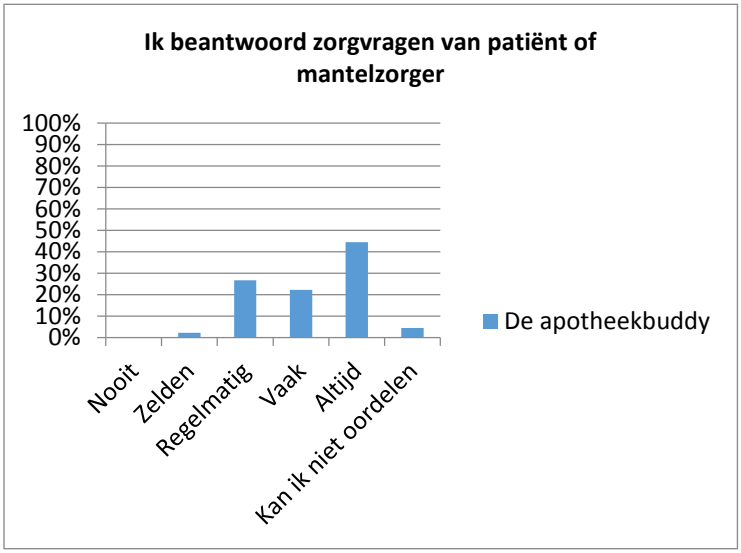
Figuur 16



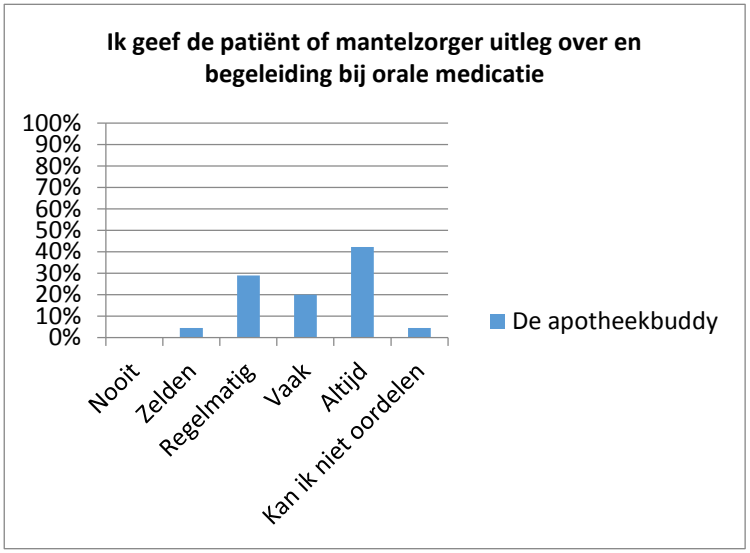
Figuur 17



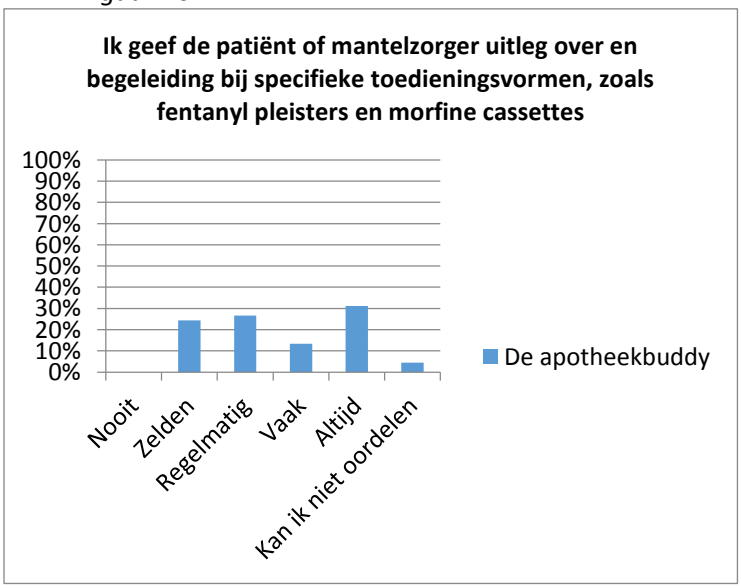
Figuur 18



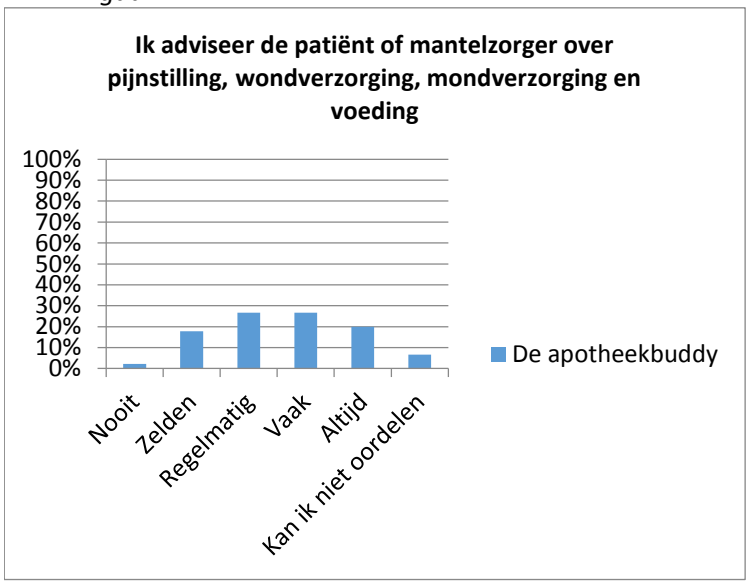
Figuur 19



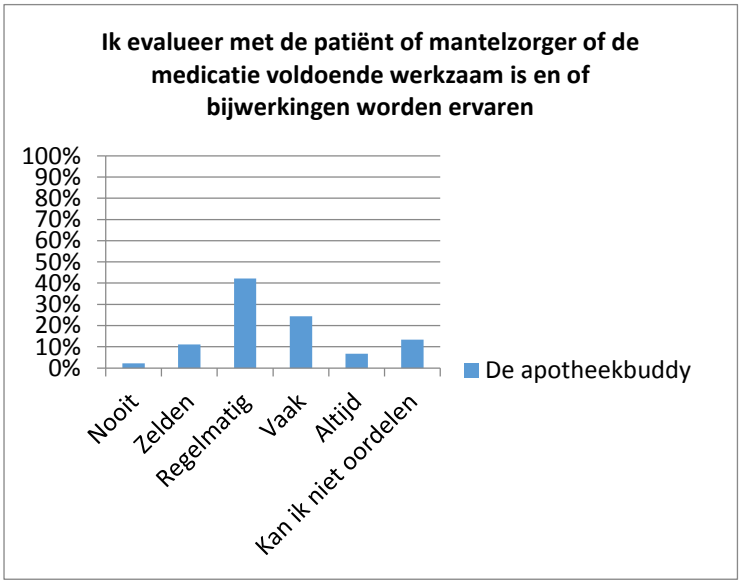
Figuur 20



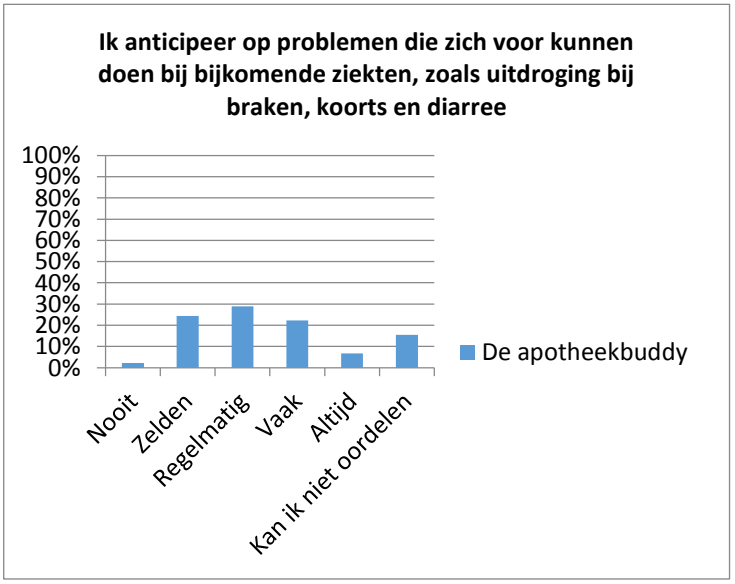
Figuur 21



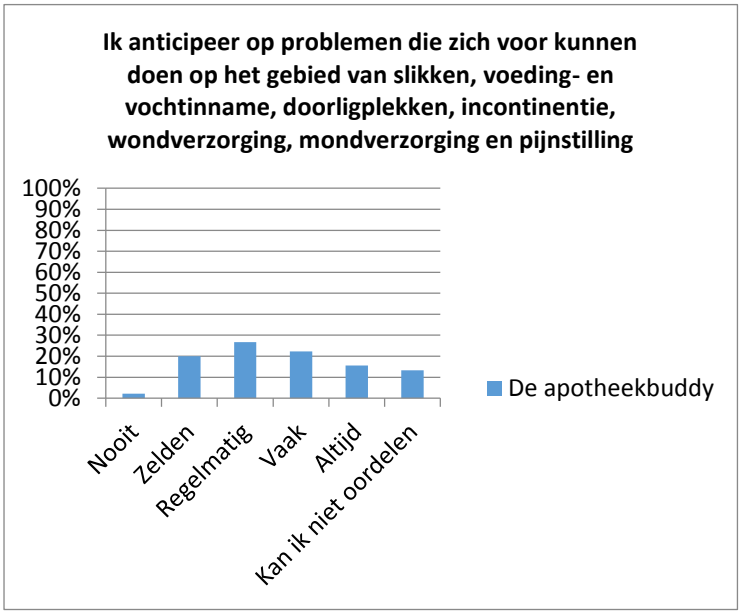
Figuur 22



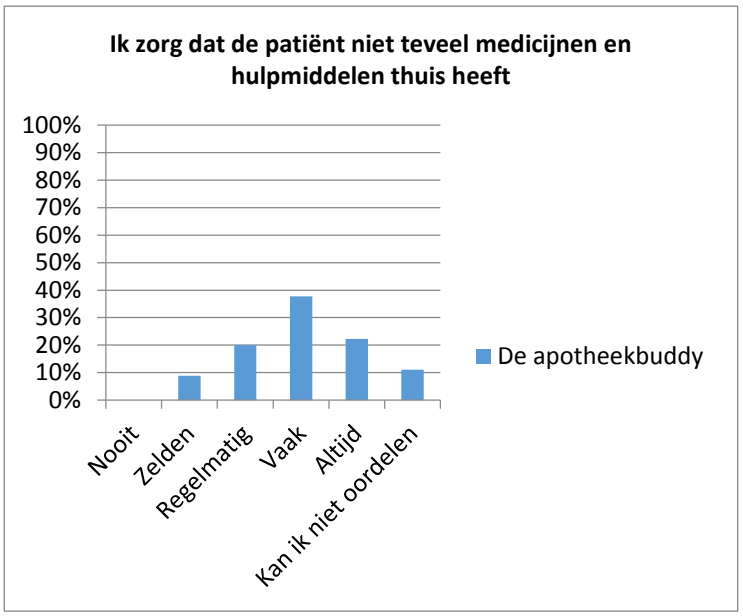
Figuur 23



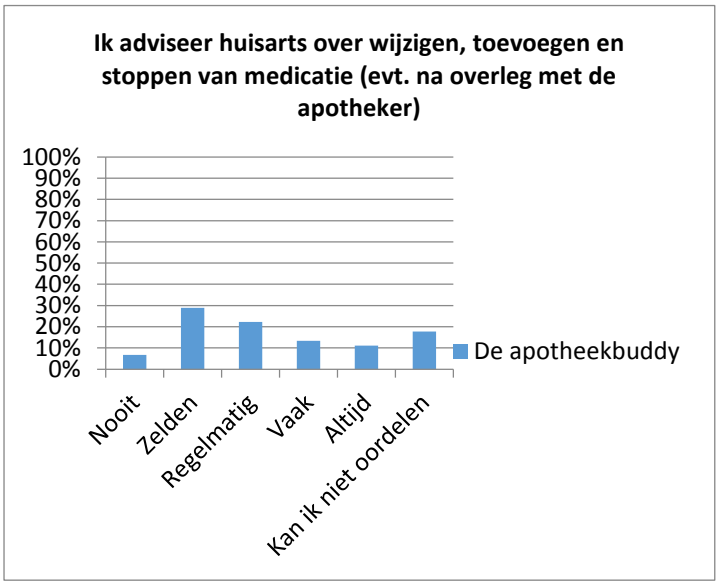
Figuur 24



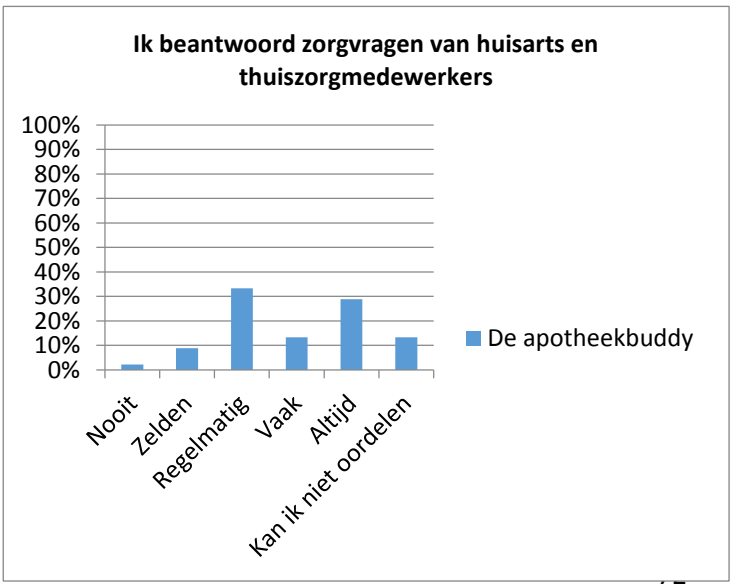
Figuur 25



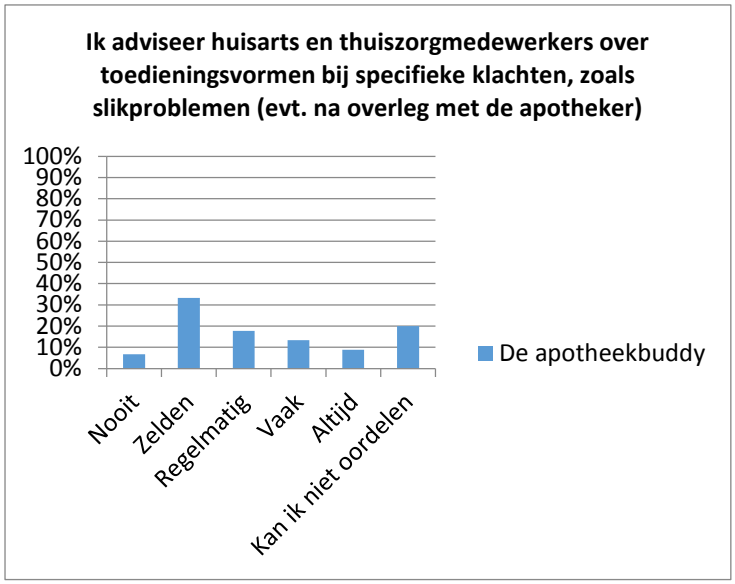
Figuur 26



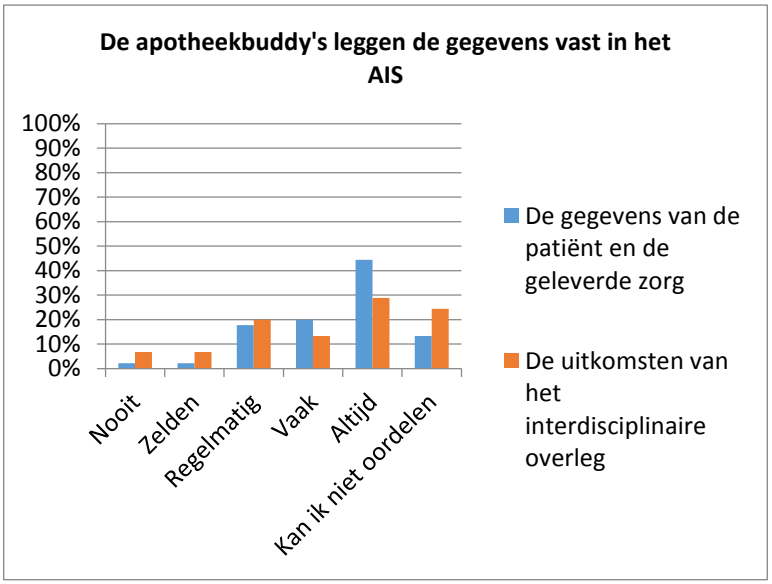
Figuur 27



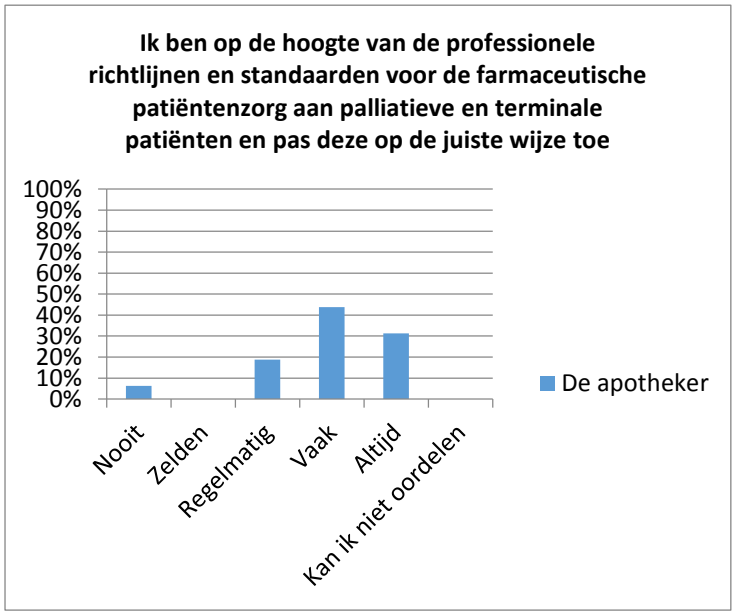
Figuur 28



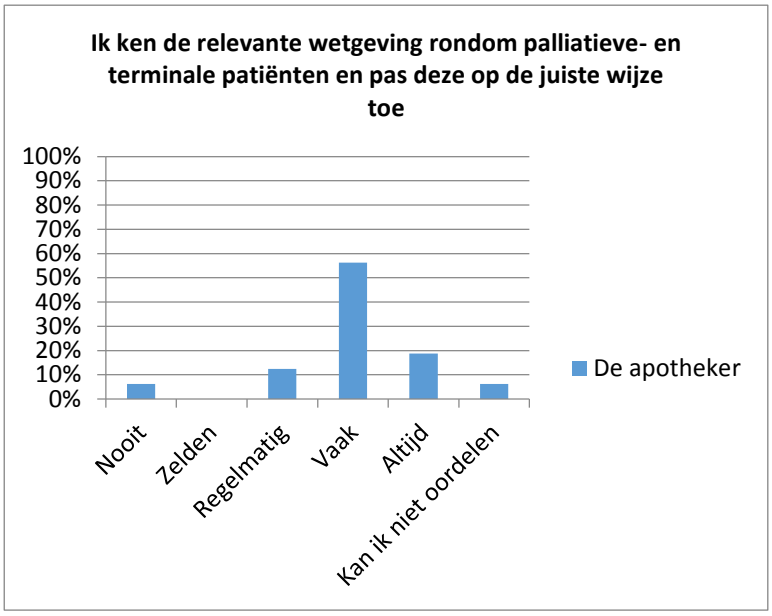
Figuur 29



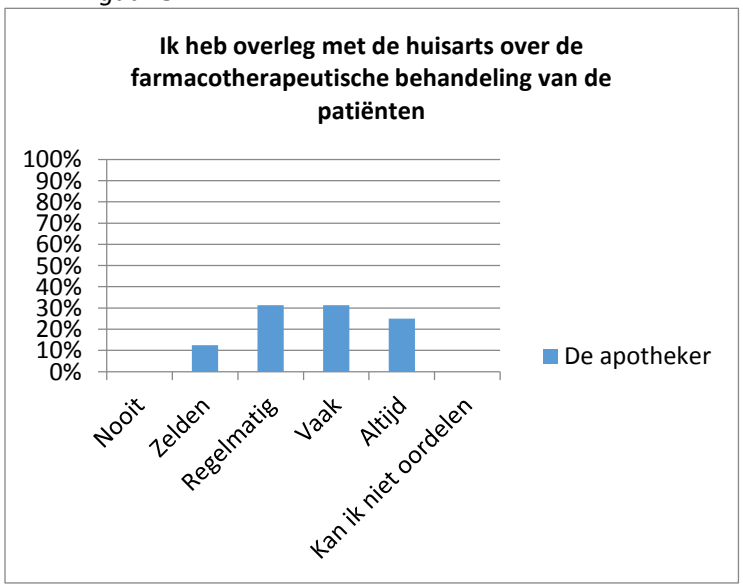
Figuur 30



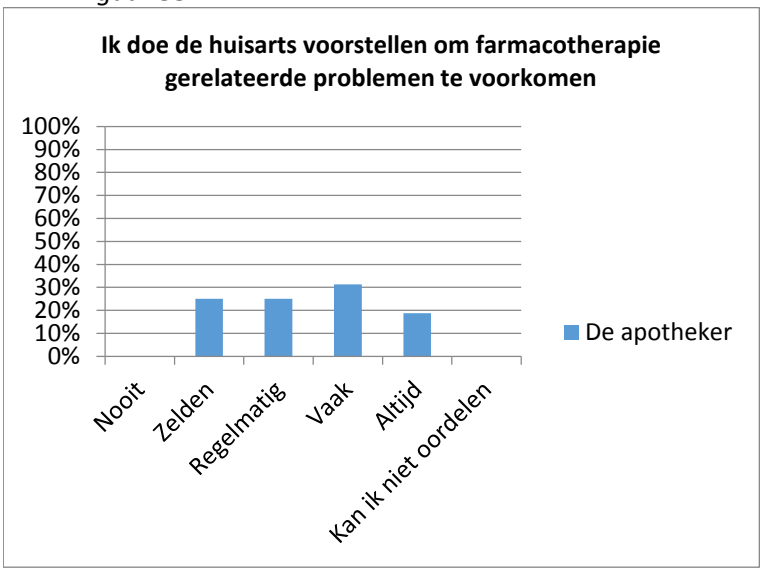
Figuur 31



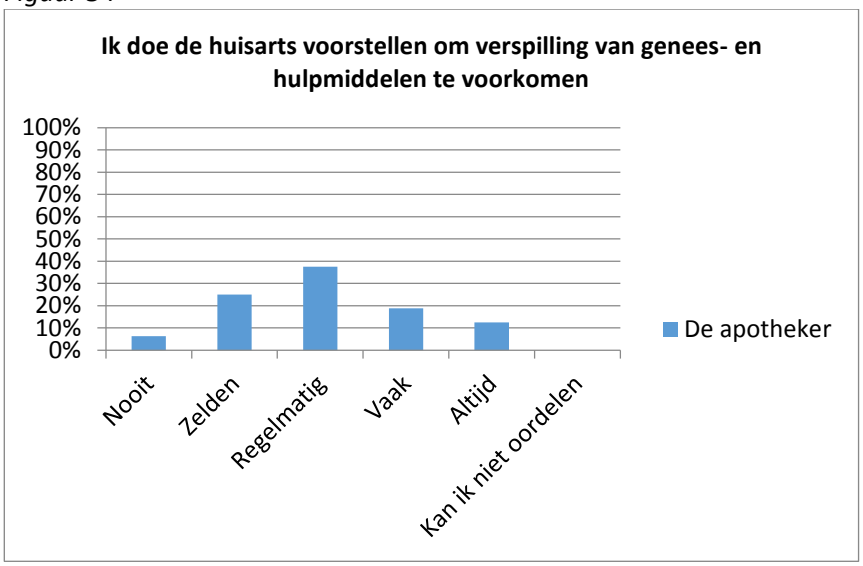
Figuur 32



Figuur 33



Figuur 34


Ik doe de huisarts voorstellen om verspilling van genees- en hulpmiddelen te voorkomen
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
Nooit
Zelden
Regelmatig
Vaak
Altijd
Kan ik niet oordelen
De apotheker

Bijlage 12: Resultaten vragenlijst 'Ervaringen van huisarts en thuiszorg met de apotheekbuddy's'

Vanwege de leesbaarheid van de tabel zijn alle nul-scores weggelaten.

De apotheekbuddy's…….	Huisartsen (n=4)						Thuiszorgmedewerkers (n=4)					
	Nooit (%)	Zelden (%)	Regelmatig (%)	Vaak (%)	Altijd (%)	Kan ik niet over oordelen (%)	Nooit (%)	Zelden (%)	Regelmatig (%)	Vaak (%)	Altijd (%)	Kan ik niet over oordelen (%)
1. hebben mij voldoende geïnformeerd over de Farmabuddy zorg		25	25	25		25	25	50	25			
2. werken bij de begeleiding van de patiënt met mij samen en overleggen tijdig en efficiënt met mij		50			25	25		25	50	25		
3. bezitten voldoende kennis over de farmaceutische zorg in de palliatieve en terminale fase, zoals mond- en wondverzorging, incontinentie, slikproblemen, pijnbestrijding en complexe farmacotherapie en passen deze kennis op de juiste wijze toe					50	50			75			25
4. bezitten inzicht en vaardigheden om patiënten (en mantelzorger) op de juiste wijze te begeleiden bij het gebruik van genees- en hulpmiddelen die in de palliatieve en terminale zorg aan de orde komen			25		50	25			75			25
5. beantwoorden mijn vragen naar tevredenheid		25		25	25	25		25	75			
6. adviseren mij over wijzigen, toevoegen en stoppen van medicatie		25	25		25	25	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
7. doen mij voorstellen om verspilling van genees- en hulpmiddelen te voorkomen		25			25	5	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
7. adviseren mij bij problemen die zich voor kunnen doen op het gebied van slikken, voeding- en vochtinname, doorligplekken, incontinentie, wondverzorging, mondverzorging en pijnstilling	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	25		75			
8. adviseren mij bij problemen die zich voor kunnen doen bij bijkomende ziekten, zoals uitdroging bij braken, koorts en diarree	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	25		75			

De apotheekbuddy's…….	Huisartsen (n=4)						Thuiszorgmedewerkers (n=4)					
	Nooit (%)	Zelden (%)	Regelmatig (%)	Vaak (%)	Altijd (%)	Kan ik niet over oordelen (%)	Nooit (%)	Zelden (%)	Regelmatig (%)	Vaak (%)	Altijd (%)	Kan ik niet over oordelen (%)
8. adviseren mij over toedieningsvormen bij specifieke klachten, zoals slikproblemen		25	25		25	25	25	25	50			
9. maken gebruik van mijn deskundigheid	25				25	50		25	50	25		
10. zorgen voor een goede overdracht van informatie naar mijn praktijk	25	25			25	25		25	75			
11. nemen mij werk uit handen waar ik zelf niet aan toe kom			25		25	5	25	25	50			
12. zorgen dat de patiënt niet te veel medicijnen en hulpmiddelen in huis heeft	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.		25	75			
13. leveren en bezorgen de medicijnen en hulpmiddelen van de patiënt volgens afspraak	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.			75	25		

Bijlage 13: Resultaten vragenlijst 'Ervaringen van huisarts en thuiszorg met de apotheker'

Vanwege de leesbaarheid van de tabel zijn alle nul-scores weggelaten.

De apotheker…….	Huisartsen (n=6)						Thuiszorgmedewerkers (n=3)					
	Nooit (%)	Zelden (%)	Regelmatig (%)	Vaak (%)	Altijd (%)	Kan ik niet over oordelen (%)	Nooit (%)	Zelden (%)	Regelmatig (%)	Vaak (%)	Altijd (%)	Kan ik niet over oordelen (%)
1. heeft mij voldoende geïnformeerd over de Farmabuddy zorg	16,7	16,7	16,7	16,7	16,7	16,7				66,7	33,3	
2. werkt bij de begeleiding van de patiënt met mij samen en overlegt tijdig en efficiënt met mij	16,7	16,7		16,7	16,7	16,7				66,7	33,3	
3. bezit voldoende kennis over de farmaceutische zorg in de palliatieve en terminale fase, zoals mond- en wondverzorging, incontinentie, slikproblemen, pijnbestrijding en complexe farmacotherapie en passen deze kennis op de juiste wijze toe	16,7		16,7	16,7	16,7	33,3			66,7		33,3	
4. bezit inzicht en vaardigheden om patiënten (en mantelzorger) op de juiste wijze te begeleiden bij het gebruik van genees- en hulpmiddelen die in de palliatieve en terminale zorg aan de orde komen	16,7		16,7	16,7	16,7	33,3			66,7		33,3	
5. beantwoordt mijn vragen naar tevredenheid	16,7			33,3	33,3	16,7			66,7	33,3		
6. evalueert de farmacotherapeutische behandeling	16,7	16,7		16,7	16,7	33,3	n.v.t	n.v.t	n.v.t	n.v.t	n.v.t	n.v.t
7. doet mij voorstellen om farmacotherapie gerelateerde problemen te voorkomen	16,7		33,3	16,7	16,7	16,7	n.v.t	n.v.t	n.v.t	n.v.t	n.v.t	n.v.t
7. adviseren mij bij problemen die zich voor kunnen doen op het gebied van slikken, voeding- en vochtinname, doorligplekken, incontinentie, wondverzorging, mondverzorging en pijnstilling	n.v.t	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t	n.v.t	n.v.t			66,7	33,3		
8. adviseren mij bij problemen die zich voor kunnen doen bij bijkomende ziekten, zoals uitdroging bij braken, koorts en diarree	n.v.t	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t	n.v.t	n.v.t			66,7	33,3		

De apotheker…….	Huisartsen (n=6)						Thuiszorgmedewerkers (n=3)					
	Nooit (%)	Zelden (%)	Regelmatig (%)	Vaak (%)	Altijd (%)	Kan ik niet over oordelen (%)	Nooit (%)	Zelden (%)	Regelmatig (%)	Vaak (%)	Altijd (%)	Kan ik niet over oordelen (%)
8. doet mij voorstellen om verspilling van genees- en hulpmiddelen te voorkomen	5		16,7		16,7	16,7	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t	n.v.t	n.v.t	n.v.t.
9. maakt gebruik van mijn deskundigheid	16,7	16,7	33,3		16,7	16,7			66,7	33,3		
10. zorgt voor een goede overdracht van informatie	16,7		33,3	16,7	16,7	16,7			66,7	33,3		
11. neemt mij werk uit handen waar ik zelf niet aan toe kom	16,7	33,3			16,7	33,3			100			