

RUIMTE MAKEN VOOR VERANDERING

**Nieuwe
werkprocessen
introduceren
in de apotheek**

Het vraagt leiderschap om in de apotheek een nieuwe manier van werken te introduceren, weet poliklinisch apotheker Vincent Rijntjes van het CWZ, die daarom een masterclass over leiderschap volgt. "Je moet regelmatig in de spiegel kijken."

Auteur **Edwin Bos**

Foto **Benno Neeleman**



Hoe kunnen we het standaardaanbod farmaceutische zorg beter afstemmen op de persoonlijke wensen van de patiënt? "Om dit doel te bereiken, nemen we eerst de werkprocessen in de apotheek onder de loep. Daarmee creëren we ruimte voor onszelf om te veranderen", zegt poliklinisch apotheker Vincent Rijntjes van het Canisius Wilhelmina Ziekenhuis (CWZ) in Nijmegen.

Het in goede banen leiden van een nieuwe werkwijze in de apotheek vraagt om leiderschap omdat veranderen iets is dat je nooit alleen doet, maar altijd met elkaar. "Daarom is het belangrijk regelmatig in de spiegel te kijken, bijvoorbeeld om te zien hoe je zelf reageert op uitdagingen en hoe anderen weer op jou reageren", aldus Rijntjes, die de driedaagse masterclass Leiderschap in Integrale Zorg (LIZ) voor apothekers volgt. "Het is inspirerend omdat de apothekers in de groep allemaal bezig zijn met veranderingen. De ideeën die we daarover hebben, gaan we in groepjes verder uitwerken en presenteren aan elkaar. Ook hebben we ontdekt dat er altijd iets fout mag gaan bij veranderingen, en dat is prima: als je er maar van leert. Het kan zelfs briljant uitpakken." Een ander leerdoel van de masterclass is het ontwikkelen van een duurzame aanpak; de veranderingen moeten solide zijn. "Daarbij is het uitgangspunt dat het lonend moet zijn voor zowel de patiënt als de apotheek. Ik denk dat het werk voor het apotheekteam zo leuker en uitdagender wordt."

PATIËNTENPANEL

Om te onderzoeken welke behoefte patiënten hebben aan ondersteuning van de apotheek, organiseert Rijntjes binnenkort een patiëntenpanel voor MS-patiënten. "Daarbij staat de vraag centraal hoe we vanuit de apotheek persoonsgerichte zorg kunnen leveren, afgestemd op de individuele patiënt", aldus Rijntjes, die benadrukt dat bijvoorbeeld jongere patiënten waarschijnlijk behoefte hebben aan een andere vorm van communicatie. "We bellen deze groep regelmatig vanuit de apotheek, maar misschien ontvangen ze liever een appje ..." ■