

De zorg kan zó veel beter



/ vertrouwd / geïnformeerd / gemakkelijk

Patiëntenservice

De zorg kan **zó** veel beter

Woord vooraf

Goed voorbeeld doet goed volgen

Geneesmiddelen zijn onmisbaar voor de gezondheidszorg. Doordat bedrijven nieuwe geneesmiddelen ontwikkelen, kan de zorg in de toekomst verder verbeteren. Die focus op innovatie is kenmerkend voor de bedrijven die zijn aangesloten bij Nefarma. Ze kijken echter niet alleen naar morgen, maar ook naar de zorg van vandaag. Een optimale inzet van de bestaande geneesmiddelen en het beter gebruiken van kennis en kunde binnen de bedrijven kan tot indrukwekkende resultaten voor de samenleving leiden. Samenwerking is daarbij een sleutelbegrip: met zorgverleners, zorgverzekeraars, patiënten(verenigingen) en tussen bedrijven onderling.

Over een aantal van dergelijke samenwerkingsinitiatieven gaat deze uitgave, onderdeel van een grotere serie. We beogen zo enerzijds meer bekendheid te geven aan die projecten en anderzijds mensen te motiveren. Goed voorbeeld doet goed volgen. Dat alles met als motto: de zorg kan zó veel beter.

Werken aan nog betere zorg, vandaag én morgen. Dat motiveert mensen binnen onze bedrijven en daarbuiten. En het leidt tot mooie resultaten en tevreden patiënten. Kijkt u zelf maar.

Dr. Michel A. Dutrée, arts
algemeen directeur Nefarma

Inhoud:

Inleiding: Zorg die verder gaat dan het medicijn alleen

5

Multiple Care, zorgprogramma voor MS-patiënten

Biogen Idec en Medithuis ondersteunen en instrueren MS-patiënten bij de behandeling met een MS-geneesmiddel.

7

PatientSupport, beter omgaan met ziekte en medicatie

Patiënten die lijden aan reumatische aandoeningen of psoriasis krijgen van en namens Pfizer extra begeleiding en voorlichting rond hun geneesmiddel om de behandeling te verbeteren.

13

Lutrepulse, hulp bij zwanger worden

Ferring en Red Swan bieden een thuiserviceprogramma, inclusief 24-uurs helpdesk-service, voor ivf-patiënten die via een 'apparaatje' hun geneesmiddel toegediend krijgen.

19

Synacare, thuis ondersteuning voor kwetsbare baby's

Te vroeg geboren kinderen die maandelijks injecties nodig hebben ter bescherming tegen een besmettelijk virus, krijgen dat via dit programma van Abbott toegediend door een vaste verpleegkundige, terwijl de arts alles via een webapplicatie kan volgen.

25

2Care Thuiservice, thuis bezorgd en geïnjecteerd

Samen met MediZorg biedt Amgen een thuiserviceprogramma aan patiënten die kampen met kanker of nierfalen. Het programma regelt onder meer de thuisbezorging en toediening van de medicatie, maar zorgt ook dat patiënten antwoord krijgen op hun vragen.

31

Bramiplus Service, soepele aflevering en instructie

In samenwerking met de firma Romedic zorgt Chiesi voor ondersteuning in de behandeling van chronische longinfecties bij patiënten met taaislijmziekte.

37

Patiëntenservice

Zorg die verder gaat dan het medicijn alleen

Patiënten en hun omgeving zorg uit handen nemen.

Artsen en ziekenhuizen ontlasten. De logistiek verbeteren. Procedures vergemakkelijken. De bureaucratie verminderen. De redenen om 'zorgserviceprogramma's' te ontwikkelen en aan te bieden, zijn legio. Want wie zelf ziek is of een naaste ziek ziet worden, heeft al voldoende aan z'n hoofd. Die wil het liefst met zo min mogelijk 'gedoe' geconfronteerd worden. Dus geen ingewikkelde formulieren, geen onnodig heen en weer rennen naar ziekenhuis of apotheek en liever ook geen onhandig gedoe met injectienaalden of andere ingewikkelde toedieningsvormen van medicatie.

Farmaceutische bedrijven kunnen daarbij een belangrijke rol vervullen. Hun betrokkenheid bij de zorg voor patiënten houdt niet op als een nieuw en innovatief geneesmiddel, na jaren van onderzoek in laboratoria en ziekenhuizen, eenmaal op de markt is. Of een behandeling succesvol is, hangt immers af van meer dan alleen de werking van een medicijn. Neemt een patiënt het middel volgens voorschrift en op de juiste wijze in? Is hij of zij volledig op de hoogte van alle belangrijke informatie? Kan de gebruiker of diens familie met vragen snel en gemakkelijk terecht bij een arts, een verpleegkundige of een andere expert?

Om te zorgen dat al dat soort randvoorwaarden goed geregeld zijn, slaan producenten van geneesmiddelen vaak de handen ineen met andere partijen. Ze maken afspraken met artsen en specialisten over bijvoorbeeld een soepele aanvraagprocedure voor thuiservice, nadat de behandelaar heeft besloten dat een bepaald middel voor de betref-

fende patiënt het meest geschikt is. Ze voeren overleg met thuiserviceorganisaties, onder meer om verpleegkundigen te instrueren die patiënten in hun thuissituatie kunnen ondersteunen bij de toediening. Met gespecialiseerde callcenters worden afspraken gemaakt over een goede en non-stopbereikbaarheid van een informatievraagbaak. En om het voor patiënten die dat wensen en durven nóg gemakkelijker te maken om bij zichzelf een injectie of een 'pufje' toe te dienen, zoeken farmabedrijven in samenwerking met ontwikkelaars en leveranciers van medische hulpmiddelen naar mogelijkheden om *devices* als injectienaalden of vernevelaars te verbeteren en snel en eenvoudig beschikbaar te maken.

Zo zijn er dus volop activiteiten bij (en geïnitieerd door) farmaceutische ondernemingen, die veel verder gaan dan hun *core business*: het maken en op de markt brengen van geneesmiddelen. Deze uitgave zet een zestal van die 'patiëntenprogramma's' in de schijnwerpers. Centraal daarbij staan de voordelen die ze voor patiënten bieden. Bedrijven lichten toe waarom ze deze diensten leveren. Artsen, verpleegkundigen en anderen leggen uit hoe zij bij de projecten betrokken zijn en waar de kracht ligt van de programma's. Maar het zijn steeds de patiënten zélf die vertellen wat voor hen de waarde is van de samenwerking tussen de verschillende zorgpartijen. Want tevreden klanten, dat is waar het ieder commercieel bedrijf om te doen is. Zo werkt dat in de levensmiddelenindustrie en bij consumentenartikelen als kleding en elektronica. In de gezondheidszorg is dat niet anders.

De zorg kan zó veel beter:

op maat



Programma: **Multiple Care**
 Gericht op: **MS-patiënten**
 Bedrijf: **Biogen Idec**

Multiple Care is een serviceprogramma voor patiënten met multiple sclerose (MS). Deze service wordt uitgevoerd door Medithuis. Aanmelden bij Multiple Care gebeurt door de neuroloog.

Vast aanspreekpunt

Na aanmelding wordt binnen 24 uur telefonisch contact gelegd voor het maken van een afspraak. Tijdens deze eerste afspraak geeft een verpleegkundige uitleg over het zorgprogramma en vindt de prik-instructie plaats. De dag erna is er telefonisch contact om te informeren hoe de eerste dag is verlopen. Ook de tweede injectie vindt plaats onder begeleiding van de verpleegkundige en wordt wederom opgevolgd met een telefoontje de dag erna. Dit herhaalt zich net zo lang tot de patiënt zichzelf correct kan injecteren. Deze verpleegkundige is het vaste aanspreekpunt voor de patiënt.

Wanneer het injecteren goed verloopt, worden vervolgspraken gemaakt: na één, twee en drie maanden. Daarna vindt drie keer per jaar een bezoek plaats, of vaker als de klant dit wenst. Tijdens een dergelijk bezoek spreken patiënt en verpleegkundige over diverse zaken, zoals het injecteren zelf, eventuele bijwerkingen, MS-gerelateerde klachten en zaken als arbeidsparticipatie of kinderwens.

Uitleg, instructie en service voor MS-patiënten

De behandelend arts ontvangt een bevestiging van de aanmelding en een evaluatie na vier weken behandeling. Indien van toepassing is er overleg met de MS-verpleegkundige uit het ziekenhuis.

Het programma voorziet verder in aanvullende services, zoals een servicelijn voor vragen van patiënten en medisch personeel, het leveren van materialen als alcoholdoekjes, reservenaalden en naaldencontainers, een nieuwsbrief en een speciale website.

Gert-Jan Bergwerf:

'Als je weet hoe het moet, wordt het snel routine'

Het thuisserviceprogramma bevalt me prima. De eerste keer kreeg ik een verpleegkundige op bezoek. Zij heeft me precies uitgelegd hoe alles werkte en het vertrouwen gegeven dat nodig was."

"Dat is wel heel belangrijk, want het is toch een tegen-natuurlijke handeling om een spuit in je lichaam te zetten. Maar als je eenmaal weet hoe het moet, wordt het injecteren snel routine. Het hangt er natuurlijk ook vanaf hoe je zelf in elkaar zit. Ik ben erg positief ingesteld en heb geen last van bijwerkingen of andere klachten, dus ik ga er nuchter mee om. Ik houd in een logboekje bij wanneer ik waar precies gespoten heb. En dan denk ik er niet meer aan tot de volgende week."

"De techniek van het spuiten is gemakkelijk. Aanvankelijk moest ik vrij veel handelingen verrichten, maar na een maand kreeg ik een nieuwe pen, en daar ben ik tevreden over. Je draait de naald op de pen, drukt op de knop en hij zit erin. Een kind kan de was doen, zolang je maar even de tijd neemt om het met aandacht te doen. Die tip van Iris heb ik wel ter harte genomen: dat je het niet even snel tussendoor moet doen, maar er echt even voor moet gaan zitten. Dan is het ook zo gebeurd."

Geen klachten

"Van de vraagbaakservice maak ik geen gebruik, want alles was vanaf het begin helemaal duidelijk en ik heb totaal geen klachten over de service. Het enige dat ik fijn zou vinden, is als het medicijn ook thuisbezorgd zou worden. Nu moet ik het zelf ophalen bij de apotheek. Maar dat is nauwelijks noemenswaardig. Ik ben echt heel tevreden! //



Iris Jumelet,
verpleegkundige bij Medithuis:

'Mensen zijn niet meer afhankelijk van anderen'

halen bij de apotheek, ga ik op zoek naar een patiënt daar in de buurt om te vragen of die een spuit wil uitlenen."

Zorg in eigen omgeving

"De meerwaarde van dit programma is dat het mensen de kans biedt om in hun eigen omgeving de zorg te krijgen die ze nodig hebben en dat we zo min mogelijk inbreken in het dagelijks leven. Ze hoeven niet in de wachtkamer van het ziekenhuis te zitten en kunnen direct iemand bellen als ze een vraag hebben. Dat patiënten zichzelf op deze manier kunnen helpen, is echt geweldig. Daarnaast bevordert deze service ook de therapietrouw, doordat elke patiënt een aanspreekpunt heeft in de vorm van een vaste verpleegkundige die tijd en aandacht voor hem of haar heeft. Dat maakt alles een stuk makkelijker."

"Het enige waar we tegenaan lopen, is eigenlijk het succes van het project. Het zorgprogramma is zo populair dat we er in korte tijd een heleboel nieuwe gebruikers bij hebben gekregen. Daarom werken we sinds kort met een extra verpleegkundige. Met deze informatie kunnen we de vraag voorlopig weer goed aan. //



Biogen Idec:

Zelfstandigheid laten behouden

Veel mensen met MS gebruiken langdurig medicatie om het ziekteproces te vertragen en het aantal schubs (nieuwe verschijnselen van uitval) te verminderen. Deze geneesmiddelen moeten worden geïnjecteerd in de spier of onder de huid. Het aanleren van het zichzelf kunnen injecteren heeft als doel mensen zo veel mogelijk hun zelfstandigheid te laten behouden. Uit onderzoek is namelijk gebleken dat het zelfstandig kunnen functioneren in hoge mate bijdraagt aan de kwaliteit van leven.

De therapielange begeleiding die na deze prik instructie volgt, is eveneens gericht op een zo lang mogelijk behoud van zelfstandigheid, door vroegtijdig problemen te signaleren, bespreekbaar te maken en eventuele oplossingen aan te dragen. Daarom heeft iedere deelnemer aan het programma een vaste Medithuis-verpleegkundige als contactpersoon. Zo zorgen we ervoor dat er een vertrouwensrelatie ontstaat. Naast deze persoonlijke relatie is het programma erop gericht zoveel mogelijk informatie te geven over MS, de gevolgen en de behandel mogelijkheden.



Het MS-zorgprogramma is een mooie manier om mensen met MS optimaal te 'ontzorgen'. We werken met vijf verpleegkundigen en een flex-verpleegkundige op dit programma. We zijn volledig gespecialiseerd, waardoor we bekend zijn met alle ins en outs."

"Als patiënten in aanmerking komen voor het programma, maak ik een afspraak bij hen thuis om ze te leren zichzelf injecties toe te dienen. De meeste mensen willen dat graag, omdat ze daarmee niet meer afhankelijk zijn van anderen. Het is een zeer gebruiksvriendelijk systeem en er wordt net zo lang onder toezicht geoefend tot wij en de patiënt het idee hebben dat ze het zelf goed kunnen. Verder fungeren we als vraagbaak voor alles wat te maken heeft met de medicatie, of het nu gaat om algemene vragen over bijwerkingen of materiaal dat aangevuld moet worden. Of over hele specifieke vragen, bijvoorbeeld hoe ze hun medicijnen door de douane heen krijgen als ze op vakantie gaan."

"Daarnaast bieden we ook service door mensen, zeker in het begin, geregeld te bellen om te vragen of alles goed gaat en hen eraan te herinneren dat ze nieuwe medicijnen moeten halen. Die service gaat behoorlijk ver. Als iemand op vrijdagavond belt dat hij is vergeten een spuit op te



Programma: **PatientSupport**

Gericht op: **patiënten die lijden aan reumatische aandoeningen of psoriasis**

Bedrijf: **Pfizer**

De zorg kan **zó** veel beter:

zelfredzaam

Pfizer heeft een geneesmiddel ontwikkeld en op de markt gebracht dat kan worden toegepast bij patiënten die lijden aan reumatische aandoeningen en/of psoriasis. Daarbij wordt een PatientSupport-programma aangeboden om patiënten te helpen goed om te gaan met het middel. Doel is de therapietrouw te verhogen en daarmee de slagingskans van de behandeling te vergroten.

Het programma is speciaal ontwikkeld ter ondersteuning van patiënten in de dagelijkse omgang met hun ziekte en medicatie. Het is persoonlijk, op maat en stimuleert correct en consequent gebruik van dit geneesmiddel. De patiënt ontvangt voorlichtingsfolders, een aantal magazines en heeft via een telefoondienst contact met een vaste verpleegkundige. Gaan de vragen over de behandeling met het middel verder dan de informatie die in de bijsluiter te vinden is, dan zal de verpleegkundige verwijzen naar de behandelend arts. Ook is er een website met informatie; deze wordt binnenkort uitgebreid met een app.

Therapietrouw verhogen, behandeling verbeteren

Optimalisering van de zorg

Deelname is vrijwillig en kosteloos. Het programma duurt een jaar. Daarna blijven de patiënten de magazines nog ontvangen. Kortom: het programma levert een bijdrage aan verdere optimalisering van de zorg voor patiënten. In het eerste jaar zijn zo'n 2500 patiënten ingeschreven voor het programma. Patiënten tonen zich er tevreden over.



Jannie Jozina van Belzen:

'Zorgprogramma fantastische uitvinding'

//

Ik gebruik dit geneesmiddel nu een aantal weken en ik vind het zorgprogramma een fantastische uitvinding. Ik heb nog nooit zo'n goede service gehad. Ik heb reuma, en daardoor heb ik last van dikke handen en voeten. Daarom krijg ik een keer per week een injectie."

Niet meer afhankelijk van derden

"Deze thuisdienst vind ik een hele verbetering. Eerst kwam er een verpleegkundige langs om mij de injecties te geven, maar op een gegeven moment zei ze dat er kinderen van zeven jaar zijn die zichzelf prikken. Toen dacht ik: 'Dan moet een meisje van 65 het ook zelf kunnen!' Dus heb ik gezegd dat ik het zelf wilde proberen en dat mocht. De verpleegkundige heeft duidelijk uitgelegd hoe ik het moest doen. Ik zet de spuit op een bepaalde manier op mijn been, druk er met mijn duim op, dan hoor ik een klik en dan gaat het naaldje er vanzelf in en wordt het medicijn geïnjecteerd. Dat is alles. Als je het apparaatje scheef houdt, dan gebeurt er niks en doet de

spuit zijn werk niet. Het grote voordeel van zelf prikken vind ik dat je niet meer afhankelijk bent van anderen. Dat is prettig."

"Het contact met de verpleegkundige verloopt heel plezierig. Ze belt uit zichzelf om te vragen of alles in orde is en hoe het gaat met prikken. Dat vind ik echt een goede service, en ik ben er dan ook heel tevreden mee. En als ik vragen heb kan ik een hulplijn bellen. Niet dat dat nodig is, want alles is heel goed uitgelegd. Maar het is wel een fijn idee. //



Ruth Klaasen,
reumatologe, Meander Medisch Centrum:

'Mensen krijgen de ondersteuning die ze nodig hebben'

zelfstandigheid zoveel mogelijk overeind blijft. Dat wordt gewaardeerd."

Eenvoudig

"De administratieve afhandeling van de thuisdienst is eenvoudig. Het grootste deel van de aanvraag wordt door verpleegkundigen gedaan. Dat is een kwestie van een paar formulieren invullen, en het wordt geregeld. Heerlijk dat het zo kan! //

// **Ik ben enthousiast over deze service. Meestal krijgen patiënten dit middel voorgeschreven nadat ze langdurig zonder resultaat met conventionele medicijnen behandeld zijn. De service is dan een goede aanvulling, het is fijn dat we deze in kunnen zetten."**

"We hebben er goede ervaringen mee en de patiënten die er gebruik van maken zijn positief. Zeker voor patiënten die al een poos tobben met hun klachten is dat belangrijk. Overigens heeft niet iedereen daar behoefte aan. De meeste mensen zijn liever niet afhankelijk van een verpleegkundige en zijn prima in staat zijn om zichzelf te injecteren als ze eenmaal geleerd hebben hoe dat moet. Ook dat is onderdeel van de service. Mensen krijgen de ondersteuning die ze nodig hebben, zodat hun

Pfizer:

Continu werken aan verbetering

Als bedrijf zoeken we continu naar mogelijkheden om onze producten en de service die we kunnen bieden te verbeteren. Doel is natuurlijk dat we patiënten ondanks hun aandoening, in dit geval reuma of psoriasis, een zo normaal mogelijk leven bieden, niet alleen op korte termijn, maar ook op de lange duur. Om te bezien wat we daar verder in kunnen betekenen, organiseren we panels van patiënten en verpleegkundigen. Daaruit is onder meer gebleken dat onder patiënten en verpleegkundigen grote behoefte bestaat aan gestructureerde informatie rondom de behandeling. Met alle materialen en dienstverlening die onderdeel vormen van ons programma, proberen we daarin te voorzien. In principe doen patiënten een jaar lang mee aan het programma. Gedurende die periode worden zij

regelmatig gebeld door de verpleegkundige met wie ze ook het intakegesprek hebben gevoerd. Deze verpleegkundige fungeert dus voor de duur van het programma als vaste contactpersoon en dat geeft een vertrouwd gevoel.

Tot en met 2011 boden we in samenwerking met Red Swan ook 'zorgsupport' rondom dit geneesmiddel, om bij te dragen aan verantwoorde en patiëntgerichte toediening. Nu in het nieuwe beleid de levering en bekostiging via het ziekenhuis plaatsvindt, is dat programma opgehouden te bestaan. Met dit programma gaan we echter onverminderd voort, ook al gezien de vele positieve reacties die we vaak via artsen en verpleegkundigen van patiënten terugkrijgen.





Programma: **Lutrepulse service**
 Gericht op: **vrouwen met een fertiliteitsprobleem**
 Bedrijf: **Ferring**

De zorg kan **zó** veel beter:

bereikbaar

Zwanger worden gaat niet altijd vanzelf. Gelukkig kunnen medicijnen de natuur soms een handje helpen. Toediening moet het liefst zo makkelijk mogelijk zijn. Want zwanger proberen te raken is al spannend genoeg. Als een spontane zwangerschap uitblijft omdat het lichaam de hormonen niet aanmaakt die nodig zijn voor eisprong en eirijping, is er een mogelijkheid tot behandeling met Lutrepulse, in combinatie met de 24-uurs bereikbaarheidsservice van Ferring voor technische vragen.

Pompsysteem

De service is bedoeld voor ouderparen die graag een kindje willen, maar waarbij de vrouw vanwege een storing in de hormoonhuishouding niet of nauwelijks een menstruatiecycclus heeft. De behandeling biedt kansen om toch zwanger te raken. Dat gebeurt door een pompsysteem met daarin het hormoon GnRH, dat zorgt voor het weer op gang brengen van de cyclus.

De patiënte haalt de pomp en het geneesmiddel (samen het Lutrepulse-systeem genoemd) bij haar eigen apotheek op. Bij dit pompje hoort een zogenaamde manager, een soort mini-computer, waarmee de arts het pompje instelt op de juiste dosis. De pomp wordt door de patiënte zelf op buik, rug, bil, been of arm geplaatst en geactiveerd via de manager. Het medicijn wordt vervolgens via regel-

Altijd beschikbaar voor vragen

matige pulsjes toegediend via een klein slangetje in het onderhuids vetweefsel. De patiënte merkt daar weinig tot niets van. Het pompje geeft om de 90 minuten een beetje natuurlijk hormoon af, met als doel de eigen cyclus van de vrouw weer op gang te brengen. Ze gaat weer menstrueren en kan uiteindelijk op de 'gewone' manier zwanger worden.

24 uur per dag begeleiding

De vruchtbaarheidsarts of gynaecoloog stelt de manager in voor de juiste dosis en pulsintervaltijd. Als de patiënt tijdens de behandeling vragen heeft of bijvoorbeeld storingen ervaart, kan zij contact opnemen met de fabrikant. Een medewerker geeft uitleg over het systeem en is 24 uur per dag telefonisch bereikbaar om technische vragen van de patiënt te beantwoorden.



'Een goede oplossing'

Yvonne Meijerink:

// Het enige dat ik hoefde te doen was één keer per drie dagen een nieuwe muis aanbrenge
op de huid. De rest ging vanzelf."

"Toen ik stopte met de pil omdat ik zwanger wilde worden, was al vrij snel duidelijk dat er iets mis was, want ik werd niet ongesteld. Het bleek dat mijn lichaam het hormoon niet aanmaakt dat nodig is voor een eirijping en een eisprong. Eerst hebben we het geprobeerd met pillen, maar dat hielp niet. Na een aantal maanden kreeg ik de mogelijkheid voor een pomp."

"Ik ben twee keer in verwachting geraakt, de eerste keer na zeven maanden en de tweede keer al na twee maanden. De eerste keer moest ik werken met een vrij groot apparaat met een slangetje eraan, maar inmiddels is de apparatuur gebruiksvriendelijker geworden. Je hebt nu een heel klein apparaatje in de vorm van een 'muis' op je buik, die ongemerkt vloeistof afgeeft aan je bloed. Het enige dat ik hoefde te doen was één keer per drie dagen een nieuwe muis aanbrenge op de huid. De rest ging vanzelf."

"Ik vond het een heel prettige en makkelijke manier om in verwachting te raken. Je moet even leren om met de spullen om te gaan, maar ook dat was prima geregeld. Een medewerker van het bedrijf gaf de eerste keer in het ziekenhuis heel duidelijk uitleg over de technische kant van het systeem, en ik kreeg een telefoonnummer mee dat ik 24 uur per dag kon bellen met technische vragen. Als apothekersassistente ben ik gewend om met spuiten en medicijnen om te gaan, maar ook als je die achtergrond niet hebt, is het prima te doen."

Goede oplossing

"Dit pompsysteem is voor mij heel belangrijk geweest. Het was voorzover ik weet voor mij de enige mogelijkheid om zwanger te worden, dus voor mij was het een goede oplossing. Echt een mooie uitvinding. //



Deze service is bedoeld voor vrouwen die een storing hebben in de hormoonhuishouding, waardoor de eitjes in de eierstokken niet tot rijping komen. De oorzaak hiervan is in een bepaald gebied in de hersenen gelegen, ontstaan door verscheidene aangeboren of verworven redenen, zoals een extreem laag gewicht of overmatig sporten. De pijnappelklier wordt daardoor niet gestimuleerd en op haar beurt wordt de eierstok niet geactiveerd, wat leidt tot niet of nauwelijks menstrueren.

Erica Rekers, vruchtbaarheidsarts, Zorggroep Twente:

'Dit neemt ons veel werk uit handen'

"Als wij denken dat een vrouw in aanmerking komt voor deze behandeling, neemt onze verpleegkundige contact op met Ferring voor een afspraak. De patiënte krijgt van de verpleegkundige een recept waarmee ze bij haar eigen apotheek het geneesmiddel en het pompsysteem kan halen. Dit neemt ze mee naar haar afspraak op de vruchtbaarheidspoli, waar een medewerker van het bedrijf aan de vrouw uitlegt hoe de pomp werkt. De patiënte



plaatst het pompje, in de vorm van een muis, zelf op haar lichaam. De verpleegkundige of arts stelt de afstandsbediening/manager in op de juiste dosis. De patiënte geeft vervolgens zelf opdracht om aan te prikken en de behandeling te starten. Na enige tijd behandelen volgt een afspraak voor een echoscopie, om te kijken of er al een eitje groeit. Als service krijgt de vrouw een telefoonnummer, waar ze 24 uur terecht kan met technische vragen."

"Ik ben enthousiast over deze pompmethode omdat ik bij mijn patiënten zie dat het werkt. Van onze patiënten horen wij goede berichten. Deze methode is patiëntvriendelijk. Vroeger was de apparatuur wat groter en moesten mensen nog werken met slangetjes, wat een beetje onhandig was, maar tegenwoordig is de apparatuur klein en compact. De patiënten merken nauwelijks dat ze het dragen. Het mooie is dat vrouwen met die specifieke stoornis toch zwanger kunnen worden. Voor de patiënten met de juiste indicatiestelling vind ik dit een goede behandelingsvorm."

"Een ander voordeel voor ons vruchtbaarheidsteam is dat ons door de komst van dit systeem en de technische ondersteuning vanuit Ferring veel werk uit handen wordt genomen. Wij hoeven nu bijna alleen nog maar echoscopieën te maken, zoals we ook doen bij vrouwen met een eigen cyclus. Dat scheelt tijd. //



Ferring:

Handige methode, geschikt voor kleine groep

Vrouwen bij wie de menstruatiecyclus ernstig verstoord is of zelfs afwezig is vanwege bijvoorbeeld ondergewicht, kunnen niet via de natuurlijke weg zwanger raken. Volgens de richtlijnen van de beroepsgroep is een goede manier om deze vorm van onvruchtbaarheid te behandelen pulsgewijze toediening van het lichaamseigen hormoon GnRH. Ondanks dat het maar een relatief kleine groep vrouwen betreft, heeft Ferring het pulssysteem, in samenwerking met gynaecologen, toch doorontwikkeld. Dit systeem neemt de hormonale huishouding van het lichaam niet over maar vult het aan. Ferring vindt het namelijk belangrijk dat ook deze specifieke groep vrouwen in Nederland de kans krijgt zwanger te raken. Begin 2011 is het Lutrepulse-systeem in verbeterde vorm op de markt gebracht met de daarbij behorende 24-uurs bereikbaarheidsservice voor technische vragen. Het biedt vrouwen uit deze groep kans om zwanger te worden. Dat is voor Ferring reden genoeg om in dit pompsysteem inclusief 24-uurs bereikbaarheidsservice te investeren.

De zorg kan **zó** veel beter:

vertrouwd



Programma: **Synacare**

Gericht op: **te vroeg geboren kinderen die risico lopen door het respiratoir syncytieel virus**

Bedrijf: **Abbott**

Kinderen die te vroeg geboren zijn, zijn erg kwetsbaar en lopen extra risico op infecties. Eén daarvan is het Respiratoir Syncytieel Virus (RSV). Dit besmettelijke virus veroorzaakt in het winterseizoen klachten, zoals neusverkoudheid, hoesten, kortademigheid en benauwdheid. Voor te vroeg geboren kinderen (onder de 35 weken zwangerschapsduur) is het risico op een ernstige infectie aanwezig, onder meer omdat de longen extra kwetsbaar zijn en de immunreactie van het lichaam nog niet goed werkt. Daarom is een op het oog tamelijk onschuldige RSV-infectie voor deze kwetsbare groep een serieus risico, zowel op korte als langere termijn. Een preventief geneesmiddel dat hiervoor op de markt is, dient gedurende het RSV-seizoen elke maand aan premature kinderen via een injectie te worden toegediend.

Het Synacare-programma dat Abbott aanbiedt, zorgt ervoor dat alle procedures vloeiend verlopen en dat zorgverleners, maar vooral de ouders van te vroeg geboren baby's, in deze spannende periode met zo min mogelijk werk worden opgezadeld. De voorschrijver meldt een kind aan via een website. De activiteiten, zoals het aanvragen van vergoeding, distributie van het geneesmiddel en thuistoediening, worden dan geregeld via een externe zorgpartner. Deze neemt alle coördinerende zorg over, terwijl de arts

Uitkomst voor kwetsbare baby's

via de webapplicatie kan kijken of en wanneer de injecties daadwerkelijk zijn toegediend. Verpleegkundigen worden ingezet om de medicatie toe te dienen. Dankzij hun betrokkenheid bij dit hele proces zijn deze verpleegkundigen een vraagbaak voor bezorgde ouders. Zij kunnen hun behoeften peilen, maar ook van nabij eventuele bijwerkingen waarnemen.

Monique Verdijk:

'Prettig om steeds
een vertrouwd
gezicht te zien'

// Onze drieling werd veel te vroeg geboren: in de 29e week. In het ziekenhuis kregen we te horen dat de kinderen daarmee een risico liepen op een RSV-infectie en dat het mogelijk was ze daarvoor te vaccineren. Wij wisten helemaal niet wat dat was, maar we hebben uitgebreid uitleg gekregen over dit serviceprogramma, en daarna hebben we 'ja' gezegd, want we wilden natuurlijk geen onnodige risico's lopen met die kleintjes."

"De procedure was eenvoudig. Ik haalde zelf bij de apotheek de benodigde medicijnen en die bewaarde ik thuis in de koelkast totdat de verpleegkundige langskwam om de injecties te geven. Dat traject verliep eigenlijk vrij moeiteloos. Na de eerste injectie moesten de kinderen er gedurende de hele winter elke maand eentje krijgen. Daarvoor kwam steeds dezelfde verpleegkundige langs. Dat vond ik wel fijn. Het is heel prettig om voor zoiets steeds een vertrouwd gezicht te zien."

Spannend

"Het was ook fijn dat we op die manier elke maand het gewicht van de kinderen te weten kwamen, want dat is met zo'n vroeggeboorte best spannend."

"Rondom de geboorte was het een hele hectische periode. We zaten midden in een verhuizing, en dan heb je ineens veel te vroeg een drieling...! Dan komt er echt een hoop op je af. Ik was dan ook heel blij dat ik niet naar het ziekenhuis hoefde voor de injecties. Ik had ook nog een kind van acht, en het was een heel gepuzzel geweest om dat allemaal rond te breien. Als het moet doe je dat natuurlijk, maar het was wel heel erg fijn dat dat niet nodig was. Bij ons lijkt het gewerkt te hebben, want afgezien van een oorontsteking en een kleine verkoudheid is de drieling de winter goed doorgekomen. //

// Het Synacare-programma is bedoeld om bij te vroeg geboren kinderen tijdig en eenvoudig een preventief geneesmiddel toe te dienen. Het RS-virus veroorzaakt bij grotere kinderen gewoon een snotneus, maar bij te vroeg geboren baby's zijn de risico's groter. Problemen variëren van kans op een longontsteking of ademhalingsproblemen tot helemaal stoppen met ademen. Het is voor deze kinderen dus van groot belang dat ze die injectie krijgen."

"De procedure is eenvoudig en kost mij weinig tijd. Als kinderen hiervoor in aanmerking komen, bespreek ik de mogelijkheden met de ouders. Als zij akkoord gaan, doe ik een aanvraag voor de thuiservice. Binnen drie werkdagen komt er dan een verpleegkundige bij de ouders thuis om de baby te vaccineren, en vervolgens krijgt het kind gedurende het griepseizoen 1 injectie per maand."

De kans op infecties verkleinen

"Als arts ben ik enthousiast over het programma, omdat ik de indruk heb dat het goed werkt. Je kunt een infectie nooit helemaal voorkomen, maar dit programma verkleint de kans daarop wel. En als de kinderen onverhoopt toch ziek worden, zijn ze minder ziek omdat de afweer al een stukje op gang is gebracht. Daardoor zijn er minder ziekenhuisopnamen nodig."

"Ook uit oogpunt van patiëntvriendelijkheid is het een mooi programma. Ouders met een te vroeg geboren kind hebben vaak enorm veel aan hun hoofd. Ze lopen al bij allerlei specialisten, van de oogarts tot de fysiotherapeut. Dit programma neemt hen zorg uit handen. Ze hoeven de deur niet uit voor medicijnen of injecties. Dat vind ik een belangrijke toegevoegde waarde. De verpleegkundige houdt in de gaten wanneer de vaccinaties gegeven moeten worden, dus ook daar hebben ze geen omkijken naar."

Jacqueline van Hillegersberg,
neonatoloog, Antonius Ziekenhuis Nieuwegein:

'Dit neemt zorg weg bij ouders'



Vertrouwen

"Dit programma draait volledig op vertrouwen. Als de afspraak eenmaal is gemaakt, gaat de verpleegkundige aan het werk. Via het intranet geeft de verpleegkundige feedback. Zo kan ik altijd de data waarop de thuistoedelingen hebben plaatsgevonden en eventuele bijzonderheden teruglezen. Dat gaat veel verder dan de klassieke thuiszorg waar de verpleegkundige alleen een uitvoerende rol heeft. Dit werkt alleen als alle partijen optimaal samenwerken, en dat is zeker het geval. Het contact met Abbott verloopt soepel en bij vragen is altijd iemand paraat. //

Abbott:

Optimaal gebruik bevorderen

Wij zijn ervan overtuigd dat onze verantwoordelijkheid verder gaat dan enkel het leveren van medicijnen. We zetten ons dan ook in om ervoor te zorgen dat onze producten optimaal worden gebruikt. Zo besteden we veel aandacht aan onze voorlichtingsmaterialen voor gebruikers van onze producten en faciliteren we zorgprogramma's die de patiënt en de omgeving optimaal ondersteunen.

Een bijzondere aanvulling op onze dienstverlening is het magazine Vroegertje, dat Abbott samen met de patiëntenorganisatie en specialisten heeft ontwikkeld. Hierin staat informatie die ouders kan helpen grip te krijgen op de situatie als er ineens te vroeg een kindje wordt geboren. Het magazine wordt uitgedeeld op de speciale Neonatale Intensive Care Units en op de couveuseafdelingen van algemene ziekenhuizen.



De zorg kan zó veel beter:

geïnformeerd



Programma: **2care service**

Gericht op: **patiënten met nefrologische, hematologische en oncologische aandoeningen**

Bedrijf: **Amgen**

De 2care service is een thuisdienst die wordt aangeboden aan nefrologische, hematologische en oncologische patiënten die specialistische geneesmiddelen van Amgen gebruiken, voor artsen die deze producten voorschrijven en voor verpleegkundigen die hierbij betrokken zijn. Patiënten die deze geneesmiddelen gebruiken, komen zeer regelmatig naar het ziekenhuis. Een deel van hen zou het op prijs stellen als dat wat minder frequent zou kunnen. Dat kan via de 2care service. Met deze service hoeft de patiënt voor de injecties de deur niet meer uit en ook de medicatie wordt thuis afgeleverd.

Snel starten

Als de beslissing voor de service is genomen, gaat het snel. Vanaf het moment van voorschrijven regelt het programma alles. De patiënt kan snel starten met de thuisdienst, want de dag na aanmelding neemt 2care al contact op. Dat is gewenst, zeker voor patiënten die baat hebben bij een vroegtijdige behandeling om de kans op herstel te vergroten.

Therapietrouw

Naast de injectiesdienst bezorgt dit programma de medicatie bij patiënten thuis en bespaart hen hiermee het bezoek aan de apotheek. Het thuisbezorgen gebeurt door middel

Patiënt hoeft de deur niet meer uit

van gekoeld transport. Het monitoren van therapietrouw behoort tot de mogelijkheden.

De zorg van 2care stopt niet bij het thuisbezorgen en helpen toedienen van medicatie. Patiënten zitten soms met veel twijfels en vragen. Daarom kunnen ze altijd een beroep doen op deze service, die de gewoonste vragen beantwoordt op de meest vreemde tijden, 24 uur per dag en 7 dagen per week.

In goede handen

Het gemak voor arts, verpleegkundige en patiënt staat centraal. Om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen, werkt Amgen voor de uitvoering samen met MediZorg. Deze organisatie heeft een kwaliteitslabel en dat zorgt ervoor dat mensen bij 2care letterlijk en figuurlijk in goede handen zijn.



Jan Fernhout,
verpleegkundige MediZorg:

'Medicatie in eigen omgeving geeft rust'

"Wat nierpatiënten betreft: dat zijn meestal oudere mensen die naast hun nierziekte kampen met andere kwalen die bij hun leeftijd horen. Ook voor hen is het een zegen als ze thuis kunnen worden behandeld. En na een paar weken zijn ze meestal enorm opgeknapt."

Continuïteit

"Een ander voordeel is de continuïteit. In principe heeft iedere verpleegkundige zijn of haar eigen patiënten. Zeker bij injecties die meerdere malen gegeven moeten worden, is het prettig voor de patiënt om een vertrouwd gezicht te zien."

"De kwaliteit is op allerlei manieren gewaarborgd. Zo werken wij met ISO-normen en intercollegiale toetsing. Klachten worden altijd direct in behandeling genomen. Het computersysteem biedt allerlei mogelijkheden voor het genereren van behandelingsgegevens, van hoeveelheden tot therapietrouw. Gegevens die gebruikt kunnen worden voor terugkoppeling naar bijvoorbeeld zorgverzekeraars. We besteden veel aandacht aan de selectie van verpleegkundigen, en ook het administratieve personeel krijgt bijscholing door een klinische verpleegkundige. Iedereen in de organisatie beseft dat het niet om een spuitje of een doosje gaat, maar dat er een mens achter zit. //

// **Zcare regelt gekoeld transport van medicijnen naar de patiënt en zorgt ook voor toediening van dat medicijn. De lijnen zijn kort doordat beide elementen - bezorging en toediening - bij één organisatie zitten. Dat werkt voor alle partijen prettig. Als verpleegkundige bij Medizorg ga ik voor Zcare langs bij oncologische patiënten en bij patiënten met nierfalen om ze injecties te geven of ze te leren hoe ze dat zelf kunnen doen."**

"De belangrijkste toegevoegde waarde van dit programma is dat mensen de deur niet uit hoeven voor het toegediend krijgen van medicatie. De patiënten over wie het gaat, zien het ziekenhuis al vaak genoeg van binnen. De oncologische patiënten hebben vaak enorm veel aan hun hoofd, zowel qua heftigheid als qua hectiek. Het is heftig omdat het bij kanker gaat om leven en dood, en het is hectisch omdat er veel bij komt kijken, van controles tot bijwerkingen. In zo'n situatie is rust een belangrijk goed. Dan is het heel prettig dat ze gewoon in hun eigen omgeving hun medicijnen kunnen krijgen. Ook om medische redenen is het goed om iemand die al gevoelig is voor infecties niet naar de apotheek of het ziekenhuis te sturen voor medicijnen en injecties."

Amgen:

Patiënt zo min mogelijk belasten

Amgen streeft ernaar patiënten te helpen door de beloften van wetenschap en biotechnologie om te zetten naar therapieën die in staat zijn om de gezondheid te herstellen of zelfs levensreddend kunnen werken. Wij vinden het dan ook erg belangrijk om deze therapieën toegankelijk te maken voor alle patiënten die daarvoor in aanmerking komen en bieden daarom al sinds 2003 de Zcare service aan. Met deze service worden oncologische, nefrologische en ook patiënten met immuun (idiopathi-

sche) trombocytopenische purpura (ITP) zoveel mogelijk ondersteund in hun behandeling met onze geneesmiddelen in de thuis situatie. Wij zijn ervan overtuigd dat deze ernstig zieke patiënten op deze wijze zo min mogelijk worden belast. Wanneer de betreffende geneesmiddelen in de toekomst naar het ziekenhuis worden overgeheveld, wil Amgen zich ervoor inzetten om dezelfde mate van kwaliteit voor de patiënten te kunnen blijven bieden, waardoor de beste uitkomsten worden behaald.



De zorg kan **zó** veel beter:

gemakkelijk



Programma: **Bramiplus-service**
 Gericht op: **patiënten met taaislijmziekte**
 Bedrijf: **Chiesi**

De firma Chiesi heeft een geneesmiddel op de markt dat wordt gebruikt voor de behandeling van chronische longinfecties bij patiënten met taaislijmziekte die is veroorzaakt door Pseudomonas-bacteriën. Pseudomonas is een zeer vaak voorkomende bacterie, waar bijna alle patiënten met taaislijmziekte op enig moment tijdens hun leven mee besmet raken. Als de infectie niet goed wordt behandeld, blijft deze de longen aantasten, waardoor er meer problemen ontstaan.

Het geneesmiddel dat de bacteriën doodt en patiënten helpt met de ademhaling, wordt via een vernevelaar toegediend en ingeademd. Zo gaat het antibioticum rechtstreeks naar de haard van de infectie: de longen. Het geneesmiddel is geschikt voor patiënten vanaf zes jaar.

Service rond toediening

Om het middel te kunnen toedienen, is dus een vernevelaar nodig. Daarom biedt Chiesi naast het geneesmiddel ook de 'Bramiplus-service' aan. Deze service is bedoeld voor patiënten die met dit geneesmiddel worden behandeld. Om te zorgen voor een juiste toediening heeft de farmaceut met de firma Romedic een servicecontract afgesloten. Het farmabedrijf levert het benodigde medicijn en Romedic zorgt voor de vernevelapparatuur die nodig is om het medicijn te inhaleren. Doel van deze service is de

Soepele aflevering en instructie

aflevering en instructie aan de patiënt om het gebruik van de vernevelapparatuur zo soepel mogelijk te laten verlopen. Onderdeel van de service is dat een speciaal daarvoor opgeleide verpleegkundige bij de patiënten thuis komt om uit te leggen hoe de vernevelaar kan worden gevuld, hoe hij werkt en hoe hij schoongemaakt moet worden na gebruik. Daarnaast vergoedt Chiesi in uitzonderlijke gevallen de vernevelaar, als de verzekeraar om bepaalde redenen deze zorg niet wil leveren maar de behandelend arts die voor de patiënt wel noodzakelijk acht. Het bedrijf wil op deze wijze bijdragen aan optimale patiëntenzorg.



David Versteeg:

'Alles keurig aan mijn deur afgeleverd'

// Het prettige van deze apparatuur is dat de tijd die nodig is voor vernevelen enorm is teruggebracht."

"Ik ben CF-patiënt (taaislijmziekte, red.) en ik maak sinds drie jaar gebruik van deze service. Het prettige aan de service is dat alles thuis wordt bezorgd en je thuis ook instructie krijgt van een speciale verpleegkundige over de werking. Dat vinden de meeste patiënten wel fijn. Zelf heb ik die instructie overigens niet nodig gehad, omdat ik al wist hoe alles werkte. Als oprichter van Stichting OEF, een stichting voor volwassen CF-patiënten, weet ik namelijk wat er op de markt is. Het is mijn hobby om als eerste dingen uit te vinden die mogelijk goed zijn voor CF-patiënten en daar achteraan te gaan. Zo had ik destijds goede verhalen gehoord over de vernevelaar, toen die in Nederland nog niet beschikbaar was. Ik heb die toen uit het buitenland laten komen."

"Het prettige van deze apparatuur is dat de tijd die nodig is voor vernevelen enorm is teruggebracht. Daarnaast is het voor mij als patiënt aangenaam dat ook de benodigde alcohol wordt meegeleverd en thuisbezorgd. Schoonmaken van je handen en de apparatuur is een essentieel onderdeel van het gebruik. Het is fijn dat alles keurig aan de deur wordt afgeleverd. //

// Romedic levert voor Chiesi de hulpmiddelen die nodig zijn om het geneesmiddel toe te kunnen dienen voor de behandeling van chronische longinfecties bij patiënten met taaislijmziekte. De levering van dit geneesmiddel en de bijbehorende vernevelaar verlopen om verzekeringstechnische redenen via twee verschillende financieringsstromen, hoewel ze los van elkaar niet te gebruiken zijn. Een patiënt die dit middel gebruikt, heeft gewoon een vernevelaar nodig."

Paul Robberts, directeur Romedic:

'Verzekerd van goede zorg, ongeacht de verzekeraar'



"Elke zorgverzekeraar regelt dat op zijn eigen manier. Dat betekent dat er tussen patiënten onderling verschil kan optreden in de (vergoeding van) apparatuur die nodig is om dit geneesmiddel toegediend te krijgen. Dat vindt Chiesi niet wenselijk. Juist omdat de vernevelaar een wezenlijk onderdeel van de therapie is en medebepalend voor het succes van de behandeling, heeft dit farmaceutisch bedrijf besloten om een samenwerkingsverband met Romedic aan te gaan om de zorg voor deze categorie patiënten te waarborgen. Romedic regelt zelf de vergoeding bij de zorgverzekeraar. Als er sprake is van een tekort, legt de farmaceut in sommige gevallen het verschil bij. Zo zijn patiënten verzekerd van kwalitatief goede zorg, ongeacht bij welke verzekering ze zitten."

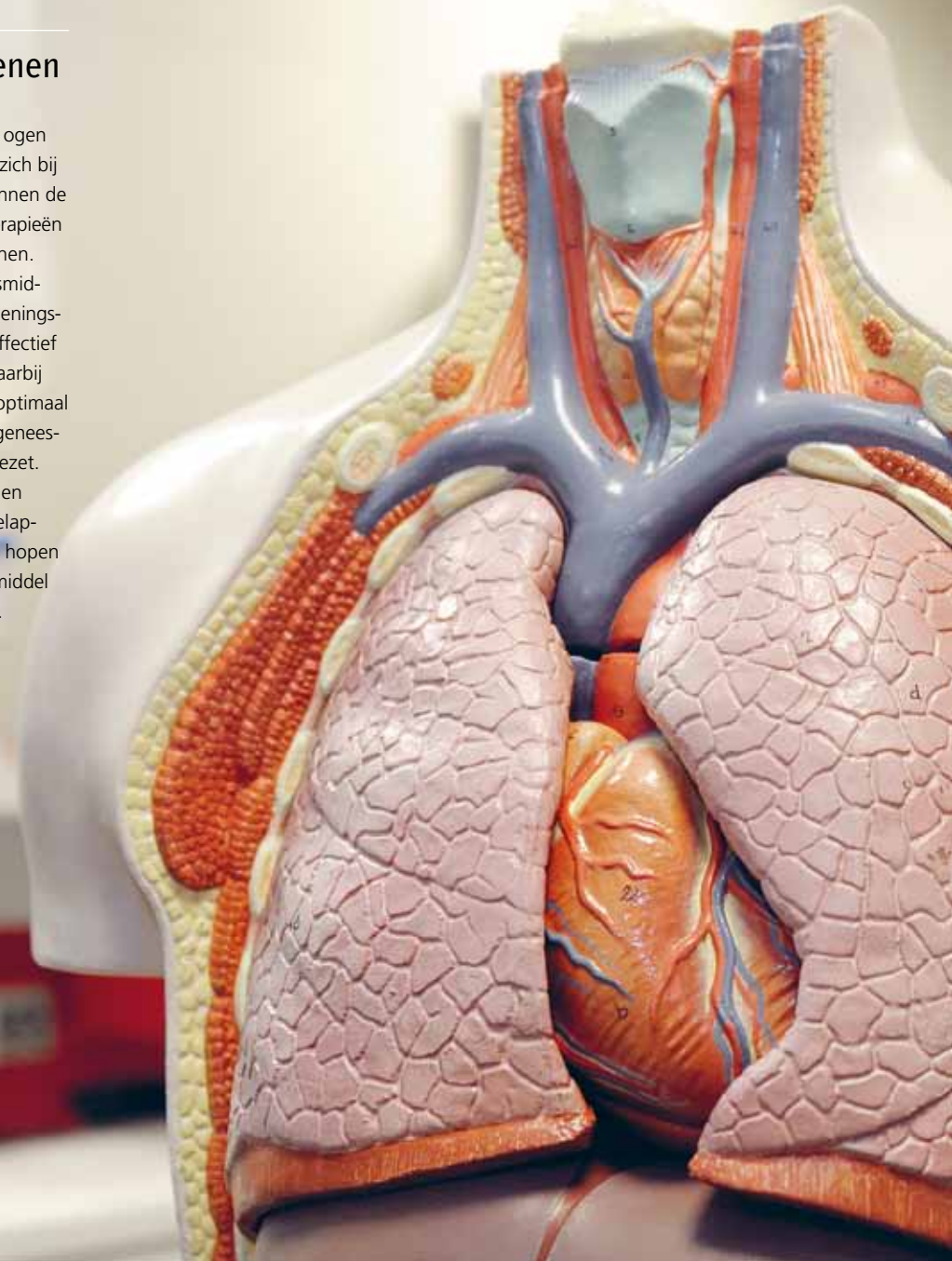
Zorg uit handen nemen

"Romedic verzorgt het hele traject rondom de vernevelaar, de bijbehorende instructie en nalevering van accessoires en *consumables* (bijvoorbeeld expiratiefilters) van a tot z. Dat betekent dat de patiënt zelf met een recept het geneesmiddel kan ophalen bij de apotheek, waarna wij zorgen voor een kwalitatief goede vernevelaar. We regelen dat een verpleegkundige bij de patiënt thuis komt om uit te leggen hoe de apparatuur werkt, hoe die gevuld moet worden met het medicijn, hoe je op een goede manier kunt inhaleren en ook hoe de apparatuur op een hygiënische manier kan worden gereinigd. De verpleegkundige kan de vragen van de patiënt over het geneesmiddel en de apparatuur beantwoorden. Daarnaast regelt de verpleegkundige het nazorgtraject. Zo nemen wij, kort gezegd, de patiënt een deel van de zorg uit handen. //

Chiesi:

Iets voor mensen betekenen

Chiesi is een farmaceutisch bedrijf dat de ogen wijd open heeft voor ontwikkelingen die zich bij patiënten en bij alle belanghebbenden binnen de gezondheidszorg voordoen. We willen therapieën ontwikkelen die iets voor mensen betekenen. Daarbij denken wij niet alleen aan geneesmiddelen, maar bijvoorbeeld ook aan de toedieningsvormen. Op deze manier willen we een effectief gebruik bevorderen. Service verlenen is daarbij een heel belangrijk punt. Om de patiënt optimaal te ondersteunen bij het gebruik van ons geneesmiddel is hierbij de Bramiplus-service opgezet. De bedoeling hiervan is dat de aflevering en instructie over het gebruik van de vernevelapparatuur zo soepel mogelijk verloopt. Wij hopen zodoende als leverancier van het geneesmiddel tevens de therapietrouw te optimaliseren.



Meer informatie op: www.dezorgkanzoveelbeter.nl

'Patiëntenservice' is deel 1 uit de serie 'De zorg kan zó veel beter', tot stand gekomen in opdracht van Nefarma en met medewerking van de lidbedrijven.

Uitgave: Nefarma, afdeling communicatie

Tekst: Arcuatura Tekst (Petra Pronk) en Nefarma

Fotografie: Bart Versteeg

Vormgeving: zonder boter

Druk: Drukkerij Brummelkamp

© Nefarma, 2012

elijk / op maat / zelfredzaam / bereikbaar