

Verantwoordelijkheid nemen voor kwetsbaarheid patiënt

Het overkomt apothekers dagelijks: door wisselingen in preferentie en problemen met levering worden patiënten onaangenaam verrast met steeds andere merken. Als apotheker geeft dit je een slecht gevoel; je wilt de patiënt tevredenstellen maar door de preferentie is dit niet mogelijk. Ziedaar het ethisch dilemma uit PW 44 (november 2016).



18

Pharm weekbl 2017 januari 2017:152-3

Auteurs **Monique ten Brinke** en **Siert Wieringa**

Laten we eens proberen deze problematiek te doorgronden door in te zoomen op onze kerntaak: het leveren van farmaceutische zorg. Centraal in het leveren van zorg staat de patiënt met zijn recept. Niet alleen het zorgproduct, zijnde het juiste geneesmiddel, juiste dosering, medicatiebewaking en goede informatie aan de patiënt, bepaalt de zorg. Het is het zorgproces dat zich afspeelt tussen de voorschrijver, de patiënt en de apotheker, bestaande uit het maken van een vertaalslag van het recept naar de situatie waarin de patiënt zelf kan besluiten het geneesmiddel op de juiste wijze te gebruiken. De patiënt in de casus stelt, door het 'oude' hem bekende merk te eisen, een zorgvraag, namelijk:

“Beste apotheker, ik wil een goed geneesmiddel, waarop ik kan vertrouwen!”
Het beantwoorden van deze vraag betreft het zorgproces. Joan Tronto (Amerikaanse politologe en zorgethica en boegbeeld van het zorg-ethisch denken), beschrijft het zorgproces in algemene zin in vier met elkaar samenhangende fasen [1]:

- *caring about*, oprecht geïnteresseerd zijn (aandachtige betrokkenheid);
- *caring for*, duidelijk verwoorden waarvoor je gaat en waarvoor je staat en wat de patiënt van je kan verwachten (actief verantwoordelijkheid opnemen);
- *caring giving*, deskundigheid inzetten (zorg verlenen);
- *care receiving*, ontvangen van zorg door de patiënt. Zorg is pas goed als het ook goed

doet (in staat zijn tot responsieve communicatie).

Deze beschrijving biedt houvast voor de bestudering van onze casus en de analyse van de ingezonden reacties.

Appèl

Het is van belang goed te luisteren en de juiste vragen te stellen zodat de patiënt kan vertellen wat voor hem op het spel staat. De man van de casus doet een appèl op de apotheker. Een appèl om verantwoordelijkheid te nemen; dit beperkt zich niet tot het tevredenstellen van de patiënt.

Verantwoordelijkheid nemen betekent dat de apotheker zorgdraagt voor een kwalitatief goed product. Bovendien neemt hij verantwoordelijkheid voor de kwetsbaarheid van de patiënt [1]. Deze is veelal kwetsbaar omdat hij geneesmiddelen slechts op uiterlijk kan beoordelen. Meegaan in de discussie over hulpstoffen die de patiënt schade zouden berokkenen en/of collega's bellen om het gewenste merk te bemachtigen, is geen *zorg* maar *dienst* verlenen. Het verlenen van een dienst legt de nadruk op het leveren van het geneesmiddel als product.

Zorg verlenen is tegemoetkomen aan de behoefte van de patiënt, namelijk het verkrijgen van een geneesmiddel waarin hij vertrouwen kan hebben. Mensen worden niet ziek van hulpstoffen; een enkele schaars voorkomende allergie daargelaten. Is hier sprake van een medisch vastgestelde voedselallergie? Nee.

**DE ECHE
ZORGVRAAG
GAAT DIEPER
DAN HET VER-
BAAL GEUITE
VERZOEK**

De patiënt is juist gebaat bij een goede uitleg over het geneesmiddel, de noodzaak van hulpstoffen en de gedegen uitleg dat verschil in hulpstoffen geen invloed heeft op de gezondheid. Indien een patiënt klachten uit, vraag dan door en antwoord eerlijk of de klacht farmaceutisch verklaarbaar is op grond van formuleringsverschillen. Met name in het niet begrijpen en niet zelf kunnen inschatten van de betrouwbaarheid van een geneesmiddel zit de kwetsbaarheid en afhankelijkheid van de patiënt.

Verbondenheid

In een van de ingezonden reacties vraagt de collega aan de patiënt contact op te nemen indien er onverhoopt klachten zijn, en ook te melden als het goed gaat. Tronto benadrukt het belang van responsieve communicatie. Dit toont verbondenheid van de apotheker met het welzijn van de patiënt. Alle respondenten zijn van mening dat de patiënt even zijn hart moet kunnen luchten. Wat de meesten echter niet vermelden is dat de zorgvraag van de boze patiënt in de

casus is geformuleerd als een eis het vertrouwde doosje te krijgen, maar dat de échte zorgvraag dieper gaat dan het verbaal geuite verzoek.

Hoe zit het met de voorschrijver? Indien een voorschrijver zich middels de patiënt of rechtstreeks uitspreekt over het al dan niet gebruiken van een bepaald label, wordt direct een beroep gedaan op onze farmaceutische deskundigheid. Collega Sonja Keizer merkt terecht op dat het vermelden van ‘medische noodzaak’ op een recept is als ‘de kleren van de keizer’, we doen alsof het bestaat maar niemand ziet het. Slechts in uitzonderlijke gevallen is er een wetenschappelijk gefundeerde basis voor medische noodzaak. Niet voor niets is ervoor gekozen het geneesmiddel met generieke naam voor te schrijven. ■

Monique ten Brinke is specialist openbaar apotheker en zorgethicus. Siert Wieringa is apotheker en docent beroepsgerichte vakken RUG Farmacie.

Zie voor de literatuurreferentie: pw.nl.

DE HUISARTS DRINGT EROP AAN MIDDELEN VOOR EUTHANASIE MEE TE GEVEN

Het dilemma

Auteurs **Wilma Göttgens** en **Ad Hoevenaars**

Spoedeuthanasie

Woensdagmiddag meldt dokter Venema zich. Hij is werkzaam voor een kliniek die is gespecialiseerd in euthanasieverzoeken. De arts wil middelen meenemen voor een euthanasie die is gepland voor de volgende ochtend. Het gaat om mevrouw Biersma (65), die lijdt aan kleincellig longcarcinoom met botmetastasen en patiënt is bij de naburige apotheek. De apotheker daarvan werkt liever niet mee aan euthanasie. U kent noch de arts, noch de patiënt. De arts heeft een SCEN-arts geraadpleegd maar heeft het rapport niet bij zich. Hij vindt het niet nodig u meer informatie te geven en dringt aan de middelen af te leveren omdat de euthanasie niet uitgesteld kan worden.

Hoe zou u handelen? Beschrijf uw aanpak van deze casus en geef zoveel mogelijk argumenten bij de afwegingen die u zou maken voor uw besluit. Stuur uw reactie voor 14 februari naar sigethiek@knmp.nl. Uw reactie wordt geanonimiseerd verwerkt. Onder de inzenders verloten we een literair of filosofisch boek.

Heeft u zelf een ethische kwestie die u zou willen voorleggen aan uw beroepsgenoten, mail ons dan: sigethiek@knmp.nl.



Foto Studio Oostrum

DE ARTS WIL MIDDELEN MEENEMEN VOOR EEN EUTHANASIE DIE IS GEPLAND VOOR DE VOLGENDE OCHTEND.