

Een tandje des tijds

UW APOTHEEK DOOR DE JAREN HEEN

In de Meerburg apotheek en de Kralingse apotheek, beide gevestigd in Rotterdam, kijkt een bezoeker zijn ogen uit. De één is hypermodern, en wordt 'bestuurd' door computers. De ander is zichtbaar oud: Een interieur met delftsblauwe potten, notenhout en melkglas.

In de 'Dikke van Dale', het groot woordenboek der Nederlandse taal, wordt de apotheek of apothekerij, zoals het vroeger ook wel werd genoemd, omschreven als: "werkplaats en winkel waar geneesmiddelen worden toe bereid en verkocht."

Wie anno 1997 een apotheek binnentapt, krijgt niet het gevoel in een werkplaats te zijn. Die uitstraling en de bijbehorende geur, lijken al lang verdwenen. De computerschermen op de balie, de hoge kasten vol voorgefabriceerde medicijnen, de ratelende printers en het lichte interieur geven meer de indruk van een moderne winkel, waarin de wensen van de cliënt centraal staan. Zoals in de Rotterdamse apotheek Meerburg.

Midden in de vijftien meter lange, bijna halfronde pui, gaapt als een grote mond de elektrische schuifdeur. Dagelijks passeren ongeveer 320 mensen. Erachter staat een één meter hoge, vierkante pilaar. Het is het 'dashboard' van een computersysteem, dat de cliënten de weg wijst en de 'bemanning' aan de balie regelt. De ruime, lichte inrichting, voorzien van veel

glas, is gebaseerd op een snelle service aan de altijd jachtige bezoeker. Uit computeruitdraaien blijkt dat cliënten gemiddeld niet langer dan drie minuten wachten op één van de zes aan de kozijnen geklonken stoeltjes.

NOTENHOUT

De Kralingse apotheek daarentegen is van de oude stempel. De 'apothekerij' ademt de sfeer van vroeger. Het drie treden hoge stenen opstapje, de statige houten deur en het halletje met de originele klapdeur,

die toegang verschaft tot de apotheek. Een ruimte die even klein (of groot) is als een flinke woonkamer. Twee antieke leren banken die een zitplaats bieden aan maximaal zes cliënten, flankeren het middenpad, dat zeker niet groter is dan twee vierkante meter. De notenhouten balie is in het midden afgewerkt met mat melkglas, erboven hangt een drie-armige lamp, met gemarmerde lampekappen. Slap hangende kettingen markeren de ruimten die alleen voor personeel en apotheker bestemd zijn. De moderne tijd >>



Rotterdams oudste apotheek.

DE BEWONERS VAN CROOSWIJK ZIJN EVEN TROTS OP HUN APOTHEEK ALS DE KRALINGERS OP HUN OUDE APOTHEEK

lijkt er ver weg en het oude ambacht binnen handbereik.

Onzichtbaar voor het oog, maar hoorbaar voor het oor, ratelt er toch een printer en tikken nijvere vingers van een apothekersassistente op het toetsenbord van een PC. De jonge apotheker, drs D. Tebbal, die de witte jas van zijn illustere voorgangers ongebruikt laat, reikt in de richting van de antieke delfsblauwe potten en pakt van een plank een kant-en-klare hoestdrank. Een moderne variant van de 'mixtura resolvens', die vroeger regelmatig in deze apotheek werd gebrouwen. De cliënt die zojuist zijn recept inleverde, wacht geduldig af. Hij is één van de maximaal 10 tot vijftien personen (tijdens piekuren), die dagelijks de oude apotheek bezoeken. Ogenschijnlijk kan hij geen vaste cliënt zijn, want vermoedelijk is hij nog maar een jaar of twintig. Toch weet apotheker Tebbal zeker dat het om een eigen cliënt gaat. "Bij mijn aantreden verwachtte ik een duidelijk ouder publiek aan te treffen, dat zeer aan de apotheek gehecht is", vertelt hij. "Dat de werkelijkheid anders is, bleek onlangs toen ik de voorraadlijst doornam en zag hoe vaak wij de pil hebben besteld. Ik bedoel, vooraf zou ik een dergelijk product wel in Crooswijk, waar een ogenschijnlijk jonger publiek woont, hebben verwacht."

EIGEN PUBLIEK

De stap van het statige Kralingen naar het gemoedelijke Crooswijk is minder groot dan verwacht. De bewoners van deze multiculturele Rotterdamse volkswijk, die vroeger gemakkelijk vergeleken werd met de Amsterdamse Jordaan, zijn haast even trots op de Meerburg apotheek als de Kralingers op hun oude apotheek.

'Meerburg' ligt in een jong, stadsvernieuwde deel van de stad. Het past naadloos in de nieuwbouw. Toch heeft het zijn functie behouden en is het dé medicinale pleisterplaats in de wijk gebleven. "We staan open voor onze omgeving",

weet apotheker drs. L. Krijgsman zeker. "Zo spreken we hier tien talen. Van Arabisch tot Spaans en van Turks tot Hindoestaans. Een cliënt kan, als het noodzakelijk is, in de eigen taal geholpen worden. In de praktijk blijkt dat vooral gemakkelijk bij het uitleggen van bijsluiterteksten of de werking van bloedsuikertesten. In die gevallen is het nodig, dat een assistente door een vraag heen kan kijken. Je moet weten waarom bepaalde vragen worden gesteld. Het gaat om de kennis van de cultuur van een bevolkingsgroep. Daar maakt nu eenmaal, hoe gek het ook klinkt, het gebruik van medicijnen een belangrijk deel van uit."

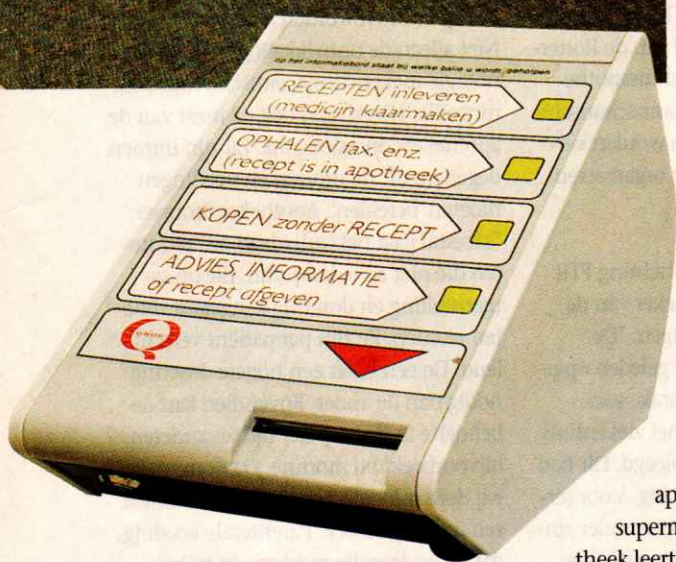
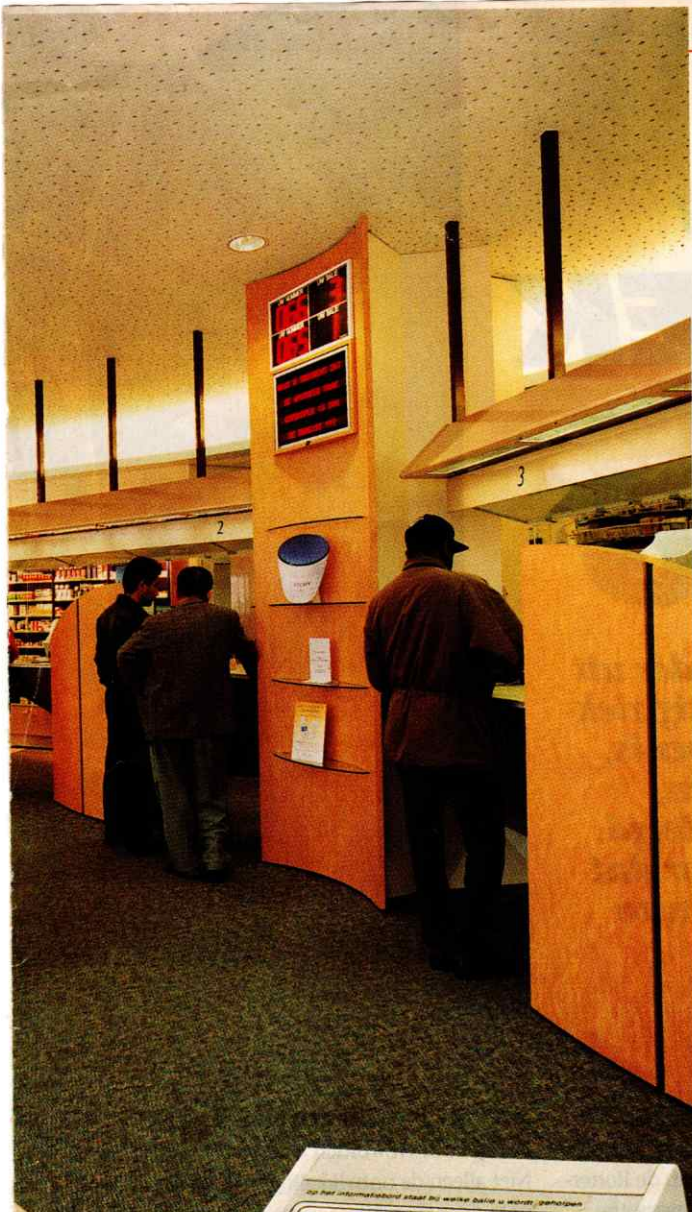
In de Kralingse apotheek komen die internationale contacten op een veel kleinere schaal voor. Er stappen naast de vaste cliënten mensen binnen, die vaak geïnteresseerd zijn in de bouwkundige aspecten van de apotheek. Tebbal herinnert zich onder meer een oude cliënte van één van zijn voorgangers, apotheker Senus. "Laatst ontmoette ik, tijdens één van mijn avonddiensten, een oudere vrouw. Ze was een oude Kralingse en vroeger een vaste klant van de apotheek. Nu, als tachtigjarige, kwam ze een recept inleveren en tegelijk haar herinnering opfrissen."

Hoewel er in al die jaren wel iets veranderd is, kwam het beeld dat die oude bezoeker op haar netvlies droeg, waarschijnlijk sterk overeen met de werkelijkheid. Het grootste verschil tussen vroeger en nu is de geringe hoeveelheid eigen bereidingen, die in de Kralingse apotheek wordt geproduceerd. "Als u bedoelt, dat we hier, in dit huis nog weinig middelen zelf klaarmaken, dan heeft u gelijk", meent apotheker Tebbal. "Maar er gaan hier dagelijks evenveel eigen bereidingen over de toonbank als in een hypermoderne apotheek. De meeste, tachtig tot vijftientachtig procent, worden op een centraal adres bereid. De rest maken we zelf. De specifieke producten als morfines-



ettes voor terminale patiënten, die in een steriele ruimte moeten worden bereid, maakt apotheek Van den Hoek voor ons. Verder verloopt het behandelen van recepten, zowel wat het produceren van etiketten als de controle betreft exact hetzelfde als in elke andere apotheek in Nederland. De assistenten controleren elkaar. Daarna zie ik alle afgewerkte recepten. Die behandel ik met behulp van eigen 'hersenkraft' gevormd door een jarenlange training. Hierbij krijg ik de hulp van een computeruitdraai waarop niet alleen de recepten, maar ook de medicatie-waarschuwingen voorkomen. Ik verwerk en interpreteer deze informatie naar eigen inzichten. Op basis van die kennis grijp ik bijna dagelijks in, omdat iemand ondanks alle aanwijzingen toch een verkeerde sterkte of een ongewenste combinatie van geneesmiddelen heeft meegekregen."

Tebbal gebruikt de computer ook als 'voorraadbeheerder'. "Een ander belangrijk verschil met andere apotheken is, dat



Het 'dashboard' van een computersysteem dat de cliënten de weg wijst en de bemanning aan de balie regelt.

wij in de apotheek een kleiner aantal per geneesmiddel hebben staan", vertelt hij. Ook ontbreken in de apotheek zelf en in de patiëntenruimte een uitstalling van de zogenaamde OTC-middelen (producten waarvoor geen recept nodig is). "Daar is geen plaats voor. We hebben ze overigens wel hoor", haast Tebbal zich te zeg-

gen, "maar niet in enorme hoeveelheden. Ze staan achter, op voorraad in een stelling zoals dat ook in andere apotheken het geval is. Dat geldt ook voor de middelen waarvoor wel een recept nodig is. Ons computersysteem, dat in directe verbinding staat met de groothandel, helpt het apotheekassortiment op 'maat' te houden. Zo kan het volume van de voorraad (dat een flinke investering vergt) worden gekoppeld aan de betalingscondities van de groothandel. Elk modern bedrijf maakt hier gebruik van. Uiteraard is ons assortiment kleiner dan dat van een gemiddelde apotheek, want wij hebben een kleiner patiëntenbestand. In de situatie dat wij misgrijpen en afleveren geen uitstel duldt, doen wij een beroep op apotheek Van den Hoek. Zij kloppen overigens ook regelmatig aan onze deur om middelen te mogen 'lenen'."

EIGEN BEREIDINGEN

Een rondleiding door apotheker Krijgsman in zijn supermoderne Meerburg apotheek leert, dat er in zijn apotheek wel ruimte en voldoende handen paraat zijn om eigen medicijnen te kunnen maken. "Bij de verbouwing van de apotheek heeft de architect niet alleen veel ruimte gemaakt voor bezoekers, maar ook voor de dagelijkse praktijk", vertelt hij. Zo hangt er onzichtbaar voor het publiek, boven de balie, een rek met daarin de vijftig meest voorgeschreven geneesmiddelen. Enkele meters daar vandaan staat een manshoge, twaalf 'etages' tellende, carrousel tussen kasten. Opvallend zijn

de vele computerschermen met toetsenborden. Verder staan er grote tafels waaraan de assistenten zichtbaar voor het publiek razendsnel de recepten verwerken. In de 'draaimolen' bevindt zich het assortiment, dat apotheker Krijgsman in de top driehonderd rangschikt. In de trekkladekasten zijn de overige geneesmiddelen ondergebracht. Alle verpakkingen zijn voorzien van barcodes, die door een lezend apparaat, dat aangesloten is op de computer, worden verwerkt en gecontroleerd. "Onze assistenten", zegt de trotse Rotterdamse apotheker, "kunnen op die manier werken als receptionisten. Ze kunnen de tijd nemen voor de cliënt, zijn vragen beantwoorden, terwijl de computer automatisch de noodzakelijke informatie verwerkt en uitprint op een etiket. De driedubbele controle door twee assistenten en de apotheker is daarmee vervangen door de computer. Via deze systematiek worden eventuele vergissingen en gevaarlijke combinaties van medicijnen direct ontdekt. En als er toch een fout tussendoor slipt, vangt mijn collega-apotheker of ik die op via een controle achteraf."

Door de inrichting en de efficiënte werkwijze, lijkt er in apotheek Meerburg nauwelijks tijd voor eigen bereidingen. Trouwens, het nijvere handwerk hoort ogenschijnlijk evenmin in zo'n modern complex thuis. "Wij besteden juist veel tijd aan eigen bereidingen", reageert Krijgsman geprikkeld. "We hebben er zelfs een hele bereidingsruimte voor laten bouwen."

De ruimte is in verhouding tot de rest van de apotheek klein. Twaalf vierkante meter. Voorzien van de nodige apparatuur. In een kast, van de bodem tot het plafond, staan bruine potten met grondstoffen. "Het is weliswaar niet extreem groot, maar er is ruimte genoeg voor één assistente die dagelijks recepten staat te bereiden", commentarieert de apotheker. "We maken vooral crèmes, die worden voorgeschreven door huidartsen. In de bereidingsruimte kan de apotheker ook speciale drankjes maken, die niet door de industrie geproduceerd kunnen worden, omdat ze worden toegesneden op specifieke cliënten van de apotheek. Daarbij denk ik bijvoorbeeld aan kinderen voor wie het doorslikken van grote capsules een probleem kan zijn."