**Concept Q&A: mogelijke antwoorden op veelgestelde vragen over Doeslief-campagne**

**Waarom kan ik morgen/kon ik vanmorgen niet terecht in de apotheek?**

De apotheek gaat/ging pas om 12.00 uur open voor patiënten. Apothekers gunnen het apotheekteam bij wijze van stil protest een adempauze. De dagelijkse praktijk is dat de apothekersassistenten zich dag-in, dag-uit bij patiënten moeten verantwoorden voor zaken die vaak buiten hun macht liggen. Denk aan het uitleggen van contractafspraken tussen de patiënt en de zorgverzekeraar of de geneesmiddelentekorten. Het publiek reageert soms heftig, terwijl het apotheekteam zelf ook dagelijks worstelt met de problematiek.

**Waar kan ik tijdens jullie actie terecht als ik met spoed medicijnen nodig heb?**

Voor spoedeisende receptuur is een vangnet aanwezig. De Dienstapotheek Gooi en Vechtstreek blijft langer open. De DAP sluit woensdag 1 mei om 12.00 uur in plaats van om 08.00 uur.

**Maar nu laat u de patiënt in de kou staan!**

Het werk in de apotheek gaat gewoon door. De apothekersassistenten zijn normaal aan het werk gegaan, met al hun werkzaamheden als de medicatiebewaking en het klaarzetten van de medicatie. Het enige verschil is dat de patiënt een paar uur later dan normaal, zoals ook in het weekend of op een feestdag, in de apotheek terecht kan. We hebben hiervoor gekozen omdat we dit een publieksvriendelijke aanpak vinden.

**Waarom gebeurt dit nu alleen in het Gooi? Hebben andere apotheken hier geen last van?**

Ja, ongetwijfeld wel. Het Gooi heeft als eerste dit initiatief genomen, maar op andere plekken in het land zal vandaag of later hoogstwaarschijnlijk ook actie gevoerd worden. Het is een regionaal initiatief, omdat apotheken ook vaak regionaal georganiseerd zijn. De KNMP, onze landelijke beroepsorganisatie, heeft begrip voor deze actie.

**Wat wilt u met deze actie bereiken?**

We vragen om meer begrip van de zijde van de patiënt, maar ook van de zijde van beleidsmakers en zorgverzekeraars. Apothekersassistenten hebben gekozen voor dit beroep in de zorg, omdat ze het fijn vinden om mensen te helpen. Er gaat nu teveel tijd kwijt aan de uitleg van onder andere polisvoorwaarden en medicijntekorten. Daar hebben ze niet voor gekozen. Ze begrijpen het heel goed dat patiënten geïrriteerd kunnen raken als bijvoorbeeld een geneesmiddel niet beschikbaar is. Maar de apotheekteams in Nederland doen er alles aan om dit soort problemen op te lossen. In 99% van de gevallen lukt dit, vroeg of laat. Los daarvan nemen overheid en zorgverzekeraars, al jarenlang, maatregelen waar het publiek de gevolgen van ondervindt. Daar krijgen we veel vragen over in de apotheek. Die vragen probren we zo goed mogelijk te beantwoorden, maar horen eigenlijk niet thuis in de apotheek. Uit de praktijk blijkt dat de informatie terug te vinden is op de websites van verschillende instanties, maar niet actief wordt gecommuniceerd.

**Wat verstaat u onder agressie in de apotheek?**

Schelden, dreigen, slaan. Het is helaas aan de orde van de dag. Uit een recente peiling van de KNMP blijkt dat 75 procent van de apotheken wekelijks last heeft van fysiek en of verbaal geweld. Er zijn schrijnende voorbeelden te noemen. We kunnen als apothekers daarom heel goed begrijpen waarom er een Doeslief-campagne is gestart. Wat in andere sectoren speelt, is bij ons ook aan de orde. Alleen zijn er dan andere onderliggende oorzaken.

**Is het geweld dan toegenomen?**

Het onderwerp agressie aan de balie speelt al geruime tijd in de apotheek. We hebben geen exacte cijfers om te vergelijken met vijf of tien jaar geleden, maar de medewerkers in de apotheken ervaren het aan den lijve.