

Juni 2023

Magazine voor diabetesprofessionals

# Diactueel

Professional

## Vernieuwde websites

Goede informatievoorziening  
is cruciaal

## ServiceDesk Professionals

'Wij staan voor u klaar!'

## Transitiefase

Hoe verliest u jongeren  
niet uit het oog



*at the heart of healthcare*

## Handige vakantiechecklist en reisverklaring

Voor mensen met diabetes valt of staat een fijne vakantie met een goede voorbereiding. Hiervoor moeten ze aan veel dingen denken. In het kenniscentrum van Mediq.nl kunnen ze een vakantiechecklist downloaden waarop ze kunnen afvinken wat ze al hebben geregeld. Ook staat hier een reisverklaring die u ondertekend kunt meegeven aan uw patiënten, zodat ze probleemloos door de douane kunnen met hun medicatie en diabetes hulpmiddelen. De reisverklaring is vertaald in het Engels, Duits, Frans en Spaans.

Scan deze QR-code om direct naar de vakantiechecklist en reisverklaring te gaan.



## Zwangerschapspakket vernieuwd!

De diagnose zwangerschapsdiabetes is voor vrouwen een domper op deze vaak blijde periode. In een korte tijd moeten ze veel leren over hoe ze hun glucosewaarden kunnen reguleren tijdens de zwangerschap. Dit gaat gepaard met veel vragen en onzekerheden. Voor deze vrouwen heeft Mediq een zwangerschapspakket samengesteld dat u kunt meegeven aan uw patiënten. Het pakket bestaat uit een handige compacte tas van gerecycled materiaal, een brochure met veel informatie over zwangerschapsdiabetes en een zacht knuffel-doekje. U kunt het pakket aanbieden samen met een MSS-pakket (Mediq Start Set) met daarin een bloedglucosemeter met honderd strips en lancetten, een naaldencontainer en een diabetesdagboekje. Zowel de MSS-pakketten als het zwangerschapspakket kunnen op voorraad worden genomen op de poli of afdeling.



PS: in het kenniscentrum op Mediq.nl vindt uw patiënt veel informatie over zwangerschapsdiabetes, zowel in het Engels, Arabisch, Pools en Turks.



### Vragen?

Informeer bij uw accountmanager. Kijk voor contactgegevens op [mediq.nl/contact/sales/diabetes](https://mediq.nl/contact/sales/diabetes)

## Binnenkort! Rijk geïllustreerde map voor kinderen met diabetes type 1

Iedereen die ooit betrokken is geweest bij het stellen van de diagnose diabetes type 1 bij een kind of puber, weet hoeveel impact dit heeft op het kind en zijn of haar naasten. Betrokkenen hebben amper tijd om aan het idee te wennen dat het kind voor de rest van zijn of haar leven een chronische ziekte heeft, maar moeten direct aan de slag met insuline toedienen, koolhydraten tellen, enzovoorts.

Deze zomer lanceert Mediq de kindermap 'Ik heb diabetes type 1'. De kindermap neemt kinderen (en ouders) in deze overweldigende periode bij de hand en geeft ze informatie over alle praktische zaken waar ze tegenaan zullen lopen in het eerste jaar na de diagnose. De kindermap bevat hoofdstukken over wat diabetes type 1 is, hoe de behandeling eruit ziet en wat je kunt doen bij hypo's en hypers. Daarnaast geeft het tips over voeding bij diabetes, koolhydraten tellen, naar school gaan, sporten, kinderfeestjes, op vakantie gaan, uitgaan, gevoelens en emoties. Achterin is een overzicht te vinden met links en gegevens van organisaties die handig kunnen zijn.

De inhoud van de kindermap is samengesteld in samenwerking met het **kinderdiabetescentrum Diatime** van het **Albert Schweitzer Ziekenhuis** en gereviseerd door kinderdiabetesverpleegkundigen van het **Medisch Centrum Leeuwarden**. De map is geschreven in eenvoudige taal, rijkelijk geïllustreerd en voorzien van ervaringsverhalen en tips van ouders van kinderen met diabetes type 1.

Zodra de kindermap gereed is, wordt u hierover geïnformeerd door uw accountmanager van Mediq.



## Inhoud

- 4 **Interview**  
**Stephan van Slooten:**  
'Sluit aan bij de beleving van je klant'
- 6 **Vernieuwde websites**  
Mediq.nl/pomphtherapie  
en Mediq.nl/glucosesensor
- 8 **ServiceDesk Professionals**  
'Wij staan voor u klaar!'
- 10 **Warm welkom**  
Mediq helpt mensen op weg na diagnose diabetes type 1
- 12 **Transitiefase**  
Hoe verliest u jongeren niet uit het oog?
- 14 **Interview**  
**Mariam Alhamdani:**  
'Onafhankelijkheid en keuzevrijheid staan voorop'
- 15 **Menarini Diagnostics**  
introduceert nieuwe patchpomp

## Een extra stap zetten

Ik werk al 25 jaar aan de leverancierszijde van de diabeteszorg. Ik herinner me nog de Reflolux, een bloedglucosemeter waarvoor je 25 microliter bloed nodig had voor één meting en twee minuten moest wachten op het resultaat. Ter vergelijking, tegenwoordig is een druppeltje van 0,5 microliter voldoende en heb je binnen vijf seconden een glucosewaarde. De ontwikkelingen op het gebied van diabetes hulpmiddelen hebben een enorme vlucht genomen, denk ook aan insulinepompen en sensoren.

De service en diensten van Mediq ontwikkelen zich ook continu. In deze Diactueel Professional leest u hoe we dat doen met aandacht voor het leven van mensen met diabetes. Oftewel hoe kan Mediq eraan bijdragen dat mensen met diabetes zich minder patiënt voelen en meer mens, en hoe kan Mediq u ondersteunen om uw patiënten zo'n goed mogelijke diabeteszorg te bieden?

Voor mij als accountmanager bij een leverancier van diabetes hulpmiddelen betekent dit dat ik servicegericht werk. Ik zeg altijd: 'Een chirurg kan niet opereren zonder chirurgische instrumenten en een diabetesverpleegkundige kan niet werken zonder een voorraad diabetes hulpmiddelen. Heeft ze die niet, dan zet ik een stap extra om deze zo snel mogelijk te leveren. Zo kreeg ik op een vrijdagmiddag een keer een melding dat een professional geen voorraad meer had. Ik heb toen op maandagochtend, voordat de poli begon, startpakketten afgegeven zodat ze weer verder kon.

Ik probeer elke dag opnieuw meerwaarde te bieden. Iedere persoon met diabetes is anders. De standaardpatiënt bestaat niet. Ik moet dus kunnen anticiperen op uitzonderingen zodat zorgprofessionals ook deze mensen zo goed mogelijk kunnen helpen. Servicegericht zijn betekent ook goed luisteren naar wat diabetes professionals nodig hebben, op basis daarvan handelen en zoeken naar passende oplossingen. En last but not least: doen wat je belooft.

**Wim Ribberink,**  
Accountmanager Mediq Noordwest-Nederland

**Wim Ribberink (61)** studeerde HBO-Verpleegkunde. Al dertig jaar werkt hij in de diabeteswereld. Eerst vijf jaar bij Eli Lilly en daarna bij verschillende leveranciers van diabetes hulpmiddelen. Wim woont samen met zijn vrouw in Heiloo en heeft twee kinderen die inmiddels uit huis zijn.



# ‘Maak het verschil: verdiep je in de emotionele behoeften van je klant’

Uit een intern uitgevoerd onderzoek komt naar voren dat veel zorgprofessionals Mediq ervaren als warm en menselijk. Dit sluit aan bij de weg die Mediq de afgelopen jaren is ingeslagen en waarbij het bedrijf de klantbeleving centraal heeft gesteld. Maar wat is nu precies klantbeleving en waarom is dit zo belangrijk? Deze vraag legden we voor aan een specialist op dit gebied, Stephan van Slooten, managing partner bij Altuïtion, een bureau dat gespecialiseerd is in klant- en medewerkersbeleving.

Tekst Irene Seignette

Om succesvol te zijn én blijven, streven bedrijven en organisaties ernaar elke dag een beetje beter te worden. Innoveren op product- en dienstenniveau is hierbij een bekende strategie. Echter, het wordt steeds moeilijker om je hiermee te onderscheiden van concurrenten. Producten en services gaan steeds meer op elkaar lijken. Vaak zijn er enorme investeringen nodig om echt onderscheidend te kunnen zijn. Stephan van Slooten is er daarom van overtuigd dat investeren in de klantbeleving vaak meer bijdraagt aan het succes van ondernemingen. Een belangrijke ondersteunende methodiek binnen klantbelevingsmanagement komt oorspronkelijk uit de Verenigde Staten en wordt ook wel customer journey genoemd, oftewel klantreis.

## Herkennen en erkennen

‘Bij deze methodiek draait het erom dat je je verplaatst in de belevingswereld van je klant’, zegt Van Slooten. ‘Dat is je vertrekpunt bij alles. Negentig procent van ons gedrag wordt bepaald door drijfveren en emoties waarvan we ons niet bewust zijn. Daarom ga je in kaart brengen wat je klant voelt en doormaakt voor, tijdens en na het kopen en gebruiken van je product of dienst. Wat maakt dat iemand kiest voor een product of service, waar zitten de twijfels en onzekerheden,

waarvan word je klant blij? Door tegemoet te komen aan de emotionele behoeften, kun je klanten tevreden stellen en aan je binden. Dit doe je door je bedrijf zo in te richten dat je er bent voor de klanten als het spannend is, dat je hun gevoelens herkent en erkent, dat je proactief met ze meedenkt, de juiste informatie geeft op het juiste moment en ze ontzorgt bij alles wat komt kijken bij het gebruiken van je producten of services.’

## ‘Verpleegkundigen zijn van nature goed in het aanvoelen van behoeften’

### Kapstok

Van Slooten ziet dat steeds meer bedrijven de klantbeleving gebruiken als kapstok op basis waarvan ze de communicatie en/of dienstverlening inrichten. ‘Deze methodiek draagt bij aan de tevredenheid van klanten en maakt bovendien het werk voor de medewerkers leuker en betekenisvoller.’

Stephan van Slooten:  
‘Mensen voelen of er echte  
aandacht voor ze is’



### Twijfel na aankoop

‘Laat ik een klassiek voorbeeld geven’, vervolgt Van Slooten. ‘Bij veel mensen slaat de twijfel toe nadat ze een aankoop hebben gedaan, bijvoorbeeld een vakantie hebben geboekt of een smartphone hebben gekocht. Na de aankoop vragen ze zich af: heb ik wel de juiste keuze gemaakt, had ik niet verder moeten kijken? De verkopende partij kan denken, ik ben klaar want ik heb mijn product verkocht, maar ze kunnen ook tegemoet komen aan de behoefte van mensen om bevestigd te worden in de keuze die ze hebben gemaakt.’

### Warme hand

Ook in de zorg speelt klantbeleving een steeds grotere rol, meent Van Slooten. ‘Voor een chirurg is het allereerst natuurlijk belangrijk dat hij goed kan opereren, maar wat gebeurt er als hij of zij een paar dagen na de operatie de patiënt belt en

vraagt: ‘Ik ben benieuwd hoe het met je is?’ Als patiënt voel je je dan herkend en erkend, alsof er een warme hand vanuit het ziekenhuis naar je wordt uitgereikt.’

### Echte aandacht

‘Verpleegkundigen zijn trouwens van nature goed in het aanvoelen van behoeften’, continueert Van Slooten. ‘Mensen komen naar het ziekenhuis omdat ze ziek zijn. Over het medische proces kunnen ze vaak niet oordelen omdat ze geen arts zijn. Maar ze voelen wel of er echte aandacht voor ze is, of ze gezien worden en of er oog is voor hun persoonlijke behoeften. Hierin spelen verpleegkundigen een cruciale rol. Zij reiken vaak een warme hand uit naar de patiënten en brengen de menselijke maat in de organisatie.’ Recent startte Mediq een campagne over de impact van aandacht. Hierin komt naar voren dat aandacht meer doet dan we denken. Het versnelt herstel. Vermindert klachten. Vergroot weerstand. Houdt scherp. Geeft rust. En maakt sterker. <

Altuïtion heeft Mediq ondersteund bij het integreren van de klantreis in de dienstverlening voor voorschrijvers en patiënten. In deze Diactueel Professional leest u hiervan enkele voorbeelden.

Wilt u ook weten hoe u tijd kunt maken voor meer aandacht? Kijk hier hoe uw collega's in de zorg dit doen:



# Voorlichting over insulinepompen en glucosesensoren is een continu proces



'Het is ongekend wat er de afgelopen decennia is veranderd in de behandeling van diabetes. Met de huidige insulinepompen en glucosesensoren hebben wij als diabetesverpleegkundigen mensen met diabetes echt iets te bieden. Tegelijkertijd zie ik dat het gebruik van deze devices mentaal belastend kan zijn voor mensen en veel vraagt van hun kennisniveau. Daarom is een goede informatievoorziening cruciaal', zegt Gosine Blok, diabetesverpleegkundige bij het IJsselland Ziekenhuis in Capelle aan den IJssel.

Tekst Irene Seignette | Foto Jasper Hof Fotografie

**Ella Roeffel-den Hond** (54) is patiënt van **Gosine Blok**. Ze heeft sinds haar tiende diabetes type 1 en werkt als activiteitenbegeleider in een verpleeghuis. Recent mocht ze een nieuwe insulinepomp uitkiezen. 'Ik hou niet zo van verandering en was eigenlijk tevreden met de pomp die ik had in combinatie met de FreeStyle Libre. Toch liet Gosine mij de verschillende mogelijkheden zien. Hierbij heeft ze me niet in een bepaalde richting geduwd, maar de keuze bij mij gelaten. Thuis heb ik alle voor- en nadelen nog een keer naast elkaar gelegd met behulp van de website van Mediq. De informatie op de website is onafhankelijk en wordt overzichtelijk aangeboden. Dat maakt het vergelijken makkelijker.'

#### Autocorrectie werkt perfect

'Na lang nadenken heb ik gekozen voor de MiniMed™ 780 met Guardian sensor', vervolgt Roeffel. 'Ook van de firma heb ik meerdere voorlichtingsavonden gehad. Na wat opstartproblemen gaan mijn glucosewaarden nu vooruit. De autocorrectie werkt perfect. Ik word nu vaak wakker met waarden rond de 5 tot 7 mmol/l, daarvoor zat ik in de ochtend regelmatig op 13 of 15. Hierdoor voel ik me veel fitter.'

#### Informatie gefaseerd aanbieden

'Eenzijds bieden de nieuwe pompen en sensoren mensen veel gemak en inzicht', gaat Gosine Blok verder. 'Anderzijds vraagt het ook om voldoende kennis. Mensen zien opeens precies wat er met hun glucosewaarden gebeurt. Hierop kunnen ze anticiperen, maar dan moeten ze wel goed weten

wat ze doen. Omdat het om veel informatie gaat, is het goed dit gefaseerd aan te bieden. Iemand die voor het eerst een insulinepomp gaat uitkiezen heeft andere informatie nodig dan iemand die al jaren een pomp gebruikt. Soms denk je dat mensen het hebben begrepen, maar merk je later dat dit niet zo is. Daarom let ik erop dat ik het verhaal heel duidelijk uitleg en ook regelmatig herhaal. Voorlichting over insulinepompen en glucosesensoren is een continu proces.'

#### Duidelijke taal

'Omdat het goed is dat mensen de informatie thuis nog eens rustig kunnen teruglezen, attendeer ik ze op

[mediq.nl/pompthherapie](https://www.mediq.nl/pompthherapie) en [mediq.nl/glucosesensor](https://www.mediq.nl/glucosesensor). Soms vraag ik ze voorafgaand aan een consult of na afloop iets door te nemen. De websites zijn zo ingedeeld, dat mensen makkelijk de informatie vinden die ze op dat moment nodig hebben, of ze nu net starten met hun therapie of al veel voorkennis hebben. De websites laten duidelijk zien welke producten er op de markt zijn en wat het verschil is tussen de verschillende devices. Alles wordt in duidelijke taal uitgelegd, ook voor mensen die net diabetes hebben. Dit helpt bij het maken van goede keuzes.' <

## Vernieuwd!

### Mediq.nl/pompthherapie en Mediq.nl/glucosesensor

**Afgelopen jaar heeft Mediq de online informatie over insulinepompen en glucosesensorthapie geheel vernieuwd. Hierdoor is het een handige aanvulling op de instructies die u geeft aan uw patiënt.**

De informatie is afgestemd op de verschillende fasen van pomp- en sensorthapie:

- **Vorbereiden op een insulinepomp of glucosesensor** voor mensen die willen uitzoeken of deze therapievormen iets voor ze zijn, of ze ervoor in aanmerking komen en welke pomp en/of sensor dan het beste bij ze past.
- **Starten met een insulinepomp of glucosesensor** voor mensen die net gestart zijn met een pomp of sensor.
- **Gebruiken van een insulinepomp of glucosesensor** voor mensen die al bekend zijn met een pomp en sensor, en op zoek zijn naar praktische gebruikerstips over leven met een pomp- en/of glucosesensor.

# Waarmee kan ik u helpen?

Belt u met een vraag naar de ServiceDesk Professionals (SDP) van Mediq? Dan bestaat de kans dat u Eric Toonders of Diana de Keijzer aan de lijn krijgt. Zij werken samen met negen collega's op deze Servicedesk voor diabeteszorgprofessionals. Waaruit bestaat hun werk en waarom doen ze wat ze doen?

## 'Ik haal voldoening uit het opbouwen van een relatie met mensen'

'De laatste twintig jaar is er veel veranderd in de diabeteszorg', zegt Eric Toonders. 'Patiënten zijn mondiger geworden, de mogelijkheden op het gebied van insulinepompen en glucosesensoren zijn enorm toegenomen en hetzelfde geldt voor alle regels en criteria die hierbij komen kijken. Dit heeft veel consequenties voor het werk van diabetesverpleegkundigen. De keuzes voor de diabeteshulpmiddelen worden in de spreekkamer gemaakt en de diabetesverpleegkundigen zijn hierbij bepalend. Zij zijn op de hoogte van de vergoedingscriteria en weten hoe ze een aanvraag bij ons moeten indienen. Het is onze taak om ze hierbij zo veel mogelijk te ontzorgen. Het merendeel van de aanvragen dienen ze in via het online voorschrijfportaal. Het zijn vooral de uitzonderingen waarover wij contact hebben met de zorgprofessionals.'

'Een voorbeeld is bijvoorbeeld de leveringsproblemen van fabrikanten waarmee helaas ook Mediq de laatste jaren geconfronteerd is. Nu kunnen mensen met diabetes natuurlijk niet zonder hun diabeteshulpmiddelen. Kunnen we iets niet leveren, dan zetten we alle zeilen bij om te kijken of we een oplossing kunnen vinden. Als het nodig is, zoeken we altijd in nauw overleg met de voorschrijvers naar een alternatief.'

'Op de SDP bouw je echt een relatie op met de voorschrijvers. De meeste mensen die ik spreek, ken ik. Ik ben van het ouderwetse relatiebeheer. Ik haal voldoening uit het opbouwen van een relatie met mensen door een fijn gesprek, door goed te luisteren en ze te ondersteunen met dat wat ze nodig hebben op dat moment. Dat is waarom ik doe, wat ik doe. Als ik merk dat een voorschrijver na een gesprek tevreden ophangt, dan denk ik 'job well done'.

**Eric Toonders** werkt twintig jaar bij Mediq, waarvan de laatste acht jaar bij de SDP van Mediq

© Demma van Daal



Wilt u direct contact of overleg met één van onze verpleegkundigen?  
Bel dan met de ServiceDesk Professionals, exclusief voor voorschrijvers  
Op kantoordagen bereikbaar van 8.30 – 17.00 uur. 088 888 94 06

## 'Ik vind het fijn om een bijdrage te kunnen leveren aan de kwaliteit van leven'

'Ik werk sinds oktober 2022 bij de SDP', zegt Diana de Keijzer. 'Daarvoor had ik een leidinggevende functie in de meubelbranche. De eerste weken heb ik me regelmatig afgevraagd waaraan ik was begonnen. Ik moest zoveel leren, ik dacht dat het me nooit zou lukken. Door de steun van mijn collega's ben ik er doorheen gekomen en nu zou ik niets anders meer willen.'

'Inmiddels werk ik zelfstandig voor de zorgprofessionals in de eerste lijn. Ik spreek vooral huisartsen en praktijkondersteuners. De gesprekken gaan vaak over verzekeringstechnische vragen en onderwerpen. Het kan ook zijn dat een professional een bestelling doorgeeft voor een patiënt die dit zelf niet meer kan. Kan ik een vraag nog niet beantwoorden, dan kan ik altijd een beroep doen op mijn collega's. Ik vind het fijn om een bijdrage te kunnen leveren aan de kwaliteit van leven van mensen met diabetes. Zo heb ik laatst een praktijkondersteuner geholpen bij het indienen van een aanvraag voor Flash Glucose Monitoring voor een vrouw van 87 jaar. Zij spoot tweemaal daags insuline en kwam niet in aanmerking voor FGM. Maar het prikken van haar glucosewaarden lukte niet meer. Ze was vergeetachtig, haar handen waren pijnlijk en ze bibberde heel erg. Ze was al herhaaldelijk opgenomen in het ziekenhuis met een hypo- of een hyperglykemie. Thuiszorg kwam dagelijks bij haar langs, maar ze had geen kinderen of naasten die haar konden helpen. In de aanvraag bij de verzekering hebben we goed onderbouwd waarom de dame baat zou hebben bij FGM. Toen haar zorgverzekeraar instemde met een vergoeding van de sensor voor een jaar, was ik oprecht opgelucht. Ik hoop dat verdere opnames vanwege ontregelde glucosewaarden haar bespaard blijven.'

'Op het moment dat mensen de diagnose diabetes krijgen, staat hun leven op de kop. Het geeft me voldoening dat ik een klein beetje kan bijdragen om dit wat draaglijker te maken.'

**Diana de Keijzer** werkt sinds oktober 2022 bij de SDP van Mediq

© Paultien Kluver



# Warm welkom: Mediq helpt mensen op weg na diagnose diabetes type 1

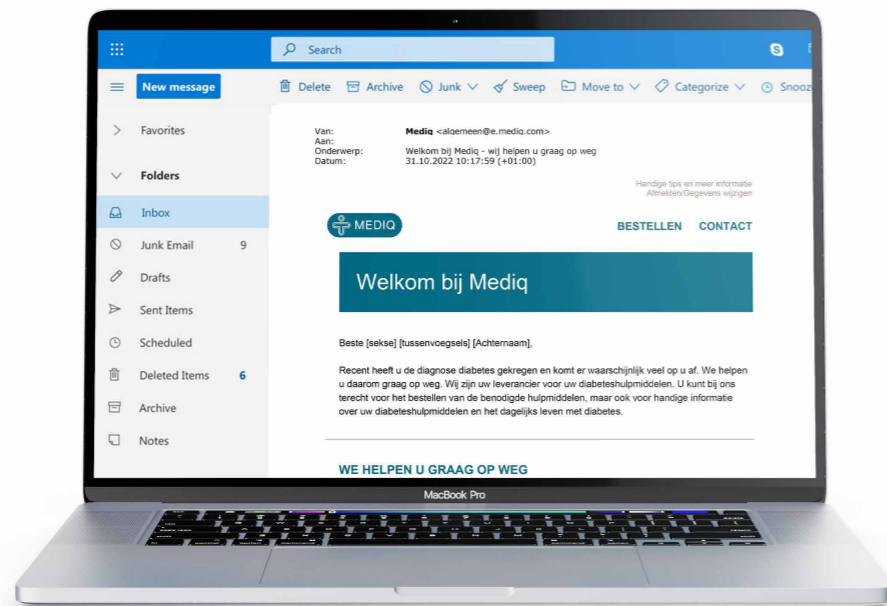
De diagnose diabetes type 1 betekent voor veel mensen een keerpunt in het leven. Vanaf dat moment is niets meer hetzelfde. De aandoening is er levenslang, 24 uur per dag, zeven dagen per week, 52 weken per jaar.

## Alles voor de eerste keer

In het eerste jaar na de diagnose doet iemand alles voor de eerste keer met diabetes: voor het eerst naar school, naar het werk, uit eten gaan of een dagje op pad. Of denk aan sporten of op vakantie gaan. Alle dingen die voorheen min of meer vanzelf gingen, vragen nu om een goede voorbereiding.

## Onrustig en onzeker

Niet weten hoe je de meest normale dingen in je leven moet oppakken, roept vragen op en kan mensen onrustig en onzeker maken. Daarom heeft Mediq voor mensen die recent de diagnose diabetes type 1 hebben gekregen een Warm welkomcampagne ontwikkeld. Doel is mensen op weg te helpen bij al deze 'eerste keren'. Ze worden als het ware bij de hand genomen en ontvangen



in de weken na hun diagnose op verschillende momenten informatie over een aantal onderwerpen.

## Thematische nieuwsbrieven

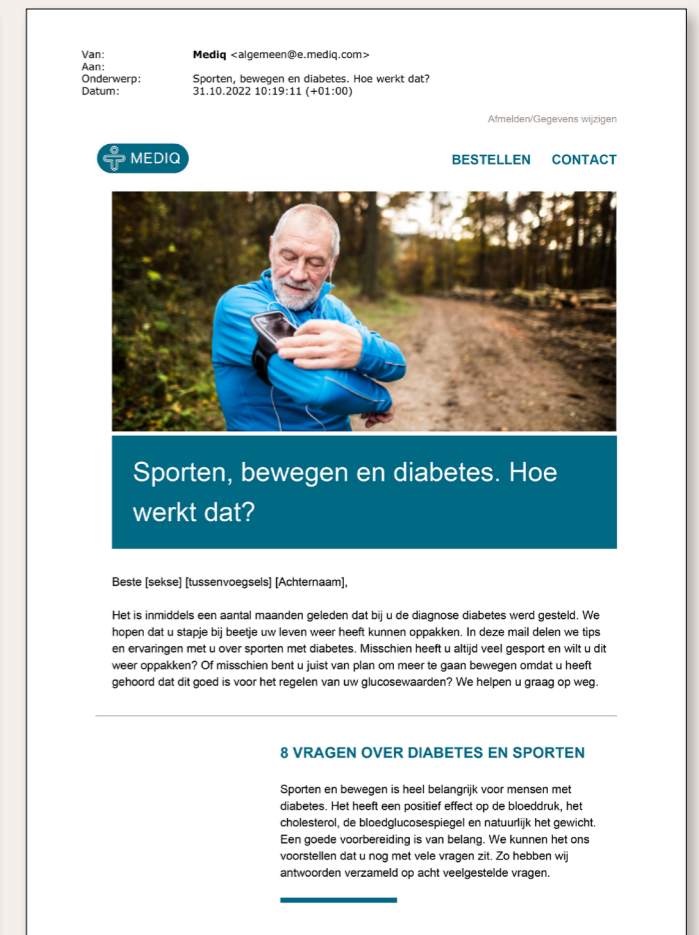
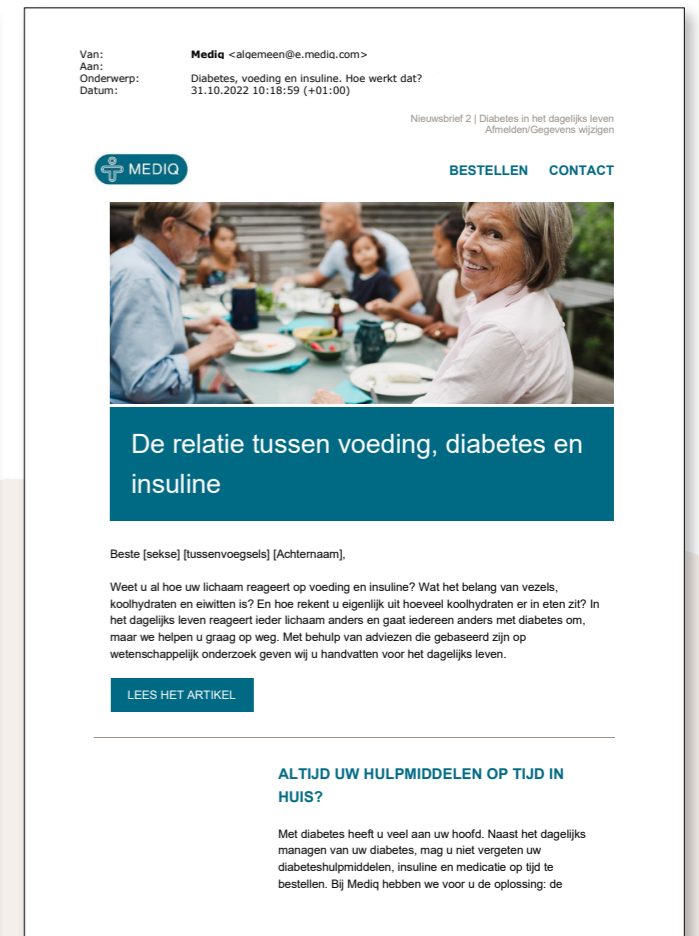
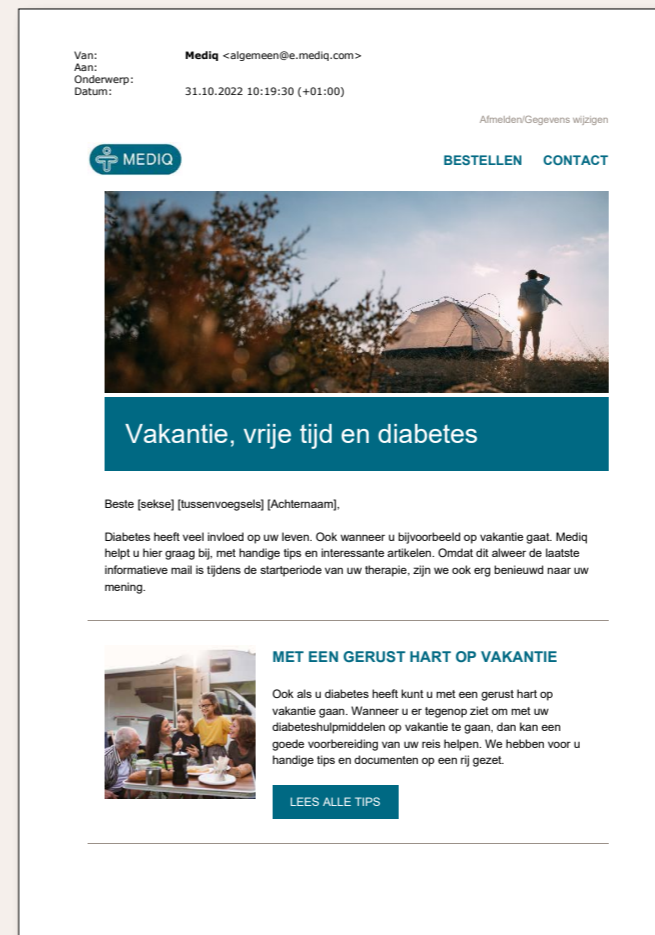
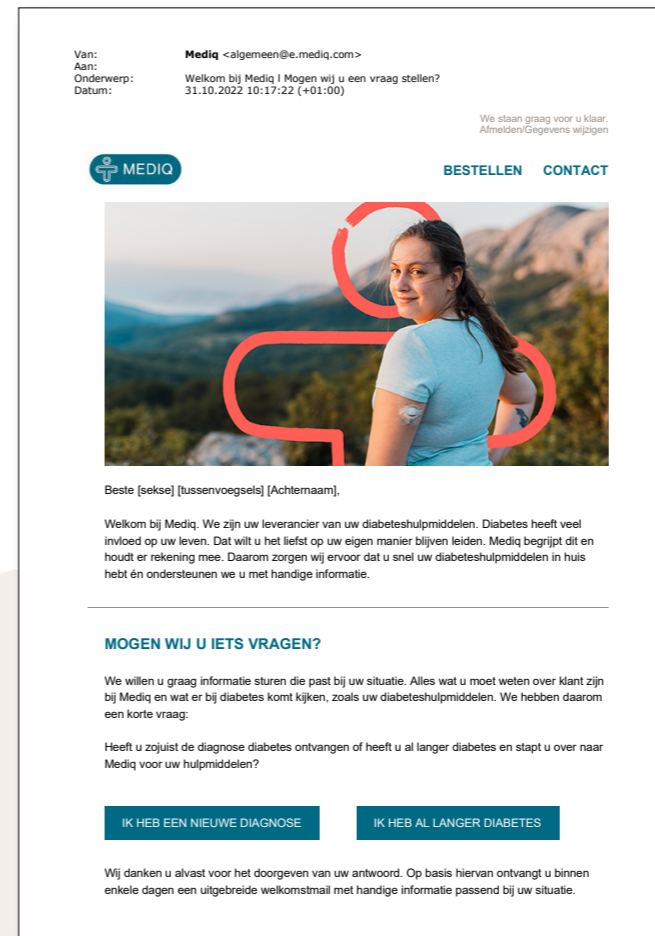
Na een welkomstmail en een mail over het Mijn Mediq-portaal om online bestellingen te plaatsen, ontvangen de mensen vier thematische nieuwsbrieven. De mails bevatten praktische informatie over onder meer:

- Wat neemt u mee als u voor het eerst op pad gaat met diabetes?
- Sporten, bewegen en diabetes. Hoe werkt dat?

- Hoe zit het met voeding, diabetes en insuline?
- Hoe gaat u met een gerust hart op vakantie?

## Meer mens

Mensen die al langer diabetes type 1 hebben maar hun diabeteshulpmiddelen voor het eerst bij Mediq bestellen, ontvangen informatie die op hun situatie is afgestemd. Met deze informatie wil Mediq naast het leveren van diabetes-hulpmiddelen, aandacht geven aan het leven met diabetes, zodat mensen zich minder patiënt voelen en meer mens. <



# Hoe verliest u jongeren met diabetes niet uit het oog in de transitiefase?

De overstap van de kinder- naar volwassenpoli verloopt bij veel jongeren met diabetes moeizaam. Eind vorig jaar presenteerde de Federatie Medisch Specialisten de kwaliteitsstandaard 'Jongeren in transitie van kinderzorg naar volwassenzorg'. Deze richtlijn biedt handvaten om de transitiezorg goed in te richten. We spraken met ervaringsdeskundige Sanne van Beem, verpleegkundig specialist Anita Dijkhuizen en diabetesverpleegkundige Jacqueline van Arkel over dit onderwerp.

Tekst Irene Seignette

**Sanne van Beem** is afgestudeerd gezondheidswetenschapper en loopt momenteel coschappen voor haar studie geneeskunde. Ze heeft sinds haar vijftiende diabetes type 1. 'Ik was vanuit **Jongpit.nl**, een initiatief voor jongeren met een aandoening of beperking, gevraagd mee te schrijven aan de richtlijn. In tegenstelling tot veel andere landen, had Nederland geen richtlijn transitiezorg, waardoor deze overgang in veel ziekenhuizen en poli's anders is geregeld. De kwaliteitsstandaard Transitiezorg wil dit uniformiseren voor alle jongeren met een chronische aandoening. Ze zijn nu bezig met de implementatie van de richtlijn, maar als individuele zorgverlener kun je nu al aan de slag met de informatie uit de zorgstandaard.'

## Enkele voorbeelden

- Informeer of jongeren klaar zijn voor de overstap naar de volwassenpoli en bereid ze hierop voor.
- Zorg voor een warme overdracht. Organiseer zo mogelijk een fysiek dan wel digitaal gezamenlijk consult met zowel de hoofdbehandelaar van de kinderzorg als de toekomstige hoofdbehandelaar van de volwassenenzorg, de jongere en eventueel ouders/verzorgers.
- Heb naast aandacht voor de medische aspecten ook aandacht voor de mentale impact van diabetes. Jongeren vinden het vaak moeilijk om ter sprake te brengen waar ze tegenaan lopen. Informeer hier actief naar: hoe gaat het met je, waar loop je tegenaan en waarbij kun je hulp gebruiken?
- Tussen de achttien en 25 jaar is een turbulente periode. De steun van de ouders valt weg, jongeren gaan op zichzelf



wonen, gaan studeren en/of krijgen een relatie. Heb er begrip voor dat in deze periode aandacht voor diabetes niet op de voorgrond staat.

- Komen de jongeren niet op consult, ga hier dan actief achteraan. Van alle jongeren met een chronische aandoening is 25% niet meer onder behandeling zes jaar na de overstap naar volwassenzorg.



## Transitiecoördinator

'Toen ik op de kinderdiabetespoli van het LUMC werkte, ging ik als kinderdiabetesverpleegkundige met de jongeren mee naar de volwassenpoli. Afhankelijk van hoe dit verliep, deed ik dit een à twee jaar, totdat de jongeren veilig geland waren, zegt **verpleegkundig specialist Anita Dijkhuizen**. Ook zij was betrokken bij het opstellen van de kwaliteitsstandaard. Dijkhuizen werkte twintig jaar in de kinderdiabeteszorg en maakte recent de overstap naar de geriatrie. Ze benadrukt het belang van het aanstellen van een transitiecoördinator. 'Deze coördinator kan samen met de jongere een individueel transitieplan opstellen en het proces begeleiden. Aandacht voor behoeften en verwachtingen op het gebied van zorg, (psycho)sociale zorg, opleiding en maatschappelijke participatie moeten hierin meegenomen worden.'

'De transitiecoördinator kan samen met de jongere **een individueel transitieplan opstellen** en het proces begeleiden'

## Transitiepoli Haaglanden

**Diabetesverpleegkundige Jacqueline van Arkel** nam het initiatief om bij het Haaglanden Medisch Centrum een transitiepolikliniek diabetes op te zetten. 'Ik heb hiervoor samen met kinderarts Agnes Clement een plan gemaakt.

## Aan de slag met transitiezorg?



Hierbij hebben we de richtlijnen en de toolkit 'op eigen benen' als leidraad gebruikt. Voorheen kregen we een brief van de kinderarts als er een jongere vanuit het Juliana Kinderziekenhuis naar onze poli kwam. Nu plannen we daarnaast een online multidisciplinair overleg (MDO). Dit doen we op het moment dat de jongere aangeeft klaar te zijn om naar de volwassenpoli te gaan.'

## Twee stappen vooruit

Van Arkel: 'Bij het MDO zijn de kinderarts en diabetesverpleegkundige van het Juliana Kinderziekenhuis aanwezig, en de internist, de physician assistant en ik vanuit het Haaglanden MC. Hierin bespreken we de voorgeschiedenis van de jongvolwassene, hoe het gaat met de diabetes maar ook wat er speelt op sociaal en mentaal vlak. We plannen nog een tweede MDO nadat de jongere voor het eerst bij ons op consult is geweest. Mocht er iets spelen, dan kunnen we daar direct actie op ondernemen. We doen dit nu ongeveer een jaar en zijn nog geen jongeren uit het oog verloren. Je staat twee stappen voor omdat je beter weet wat de persoon belangrijk vindt en welke benadering voor hem of haar werkt.' <



# Onafhankelijkheid en keuzevrijheid staan voorop

'Ik wil mensen met diabetes de service en informatie bieden die ze op dat moment nodig hebben, niet te veel en niet te weinig.' Dit zegt Mariam Alhamdani. Zij werkt sinds oktober 2021 als Junior Productmanager Diabetes bij Mediq. Voordat ze aan deze functie begon, werkte ze als verpleegkundige en studeerde ze Farmakunde aan de Hogeschool Utrecht.

'Mijn eerste ervaring met de zorg was aan het bed. Daar heb ik geleerd dat elke patiënt anders is. Iedereen heeft een andere benadering nodig. Om hieraan tegemoet te komen is het belangrijk om goed te luisteren naar mensen en aandacht te hebben voor de knelpunten waar ze tegenaan lopen. Wat hebben ze nodig om hun aandoening zo goed mogelijk te reguleren? Want leven met diabetes is al ingewikkeld genoeg. Hoe meer vertrouwen iemand heeft in zijn eigen handelen, hoe beter hij of zij de therapie kan volgen.'

## Volledig assortiment

'Bij Mediq is het onze primaire taak ervoor te zorgen dat mensen hun diabetes hulpmiddelen op tijd in huis ontvangen, dat ze op ons kunnen vertrouwen en dat we ze ontzorgen in het declaratieproces. Daarnaast is het belangrijk dat mensen bij ons terecht kunnen voor een volledig assortiment en onafhankelijke informatie. Daarbij moeten we ervoor zorgen dat we de informatie overzichtelijk aanbieden, zodat mensen niet een hele website door hoeven te spitten voordat ze vinden wat ze nodig hebben.'

## Keuzevrijheid

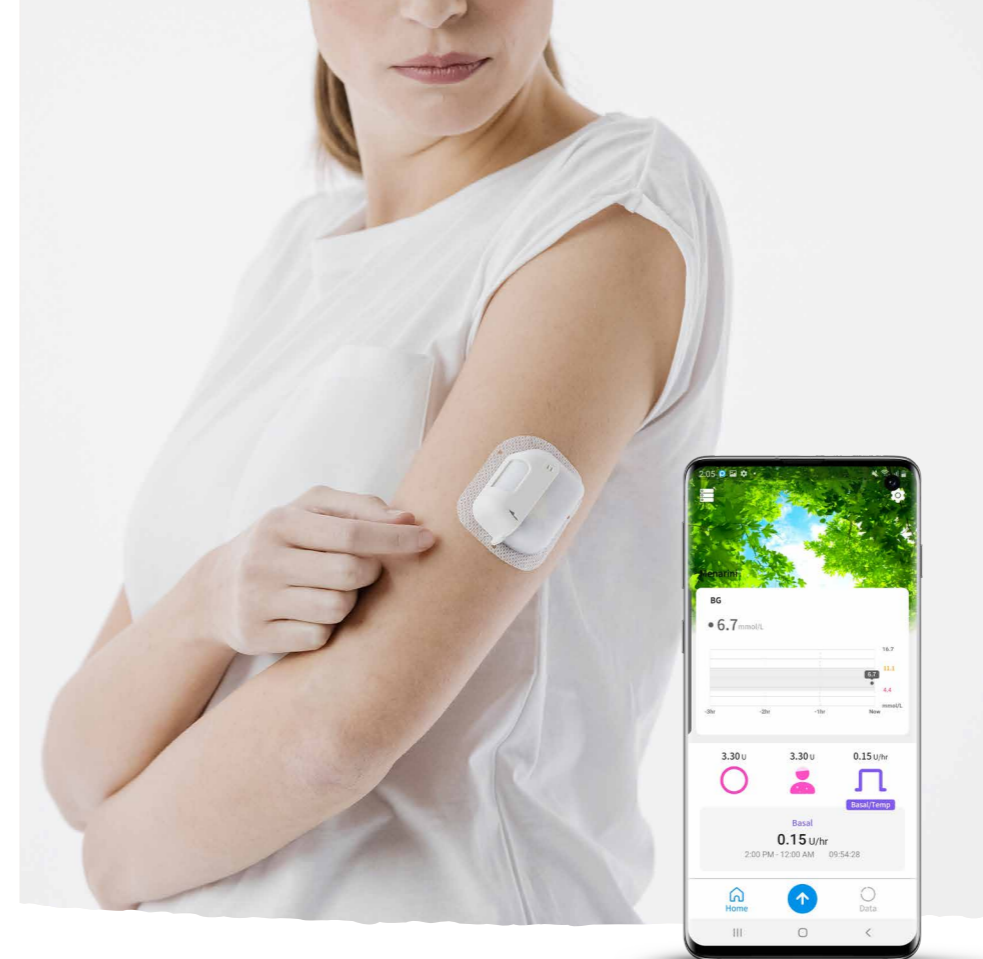
'De keuze voor de diabetes hulpmiddelen maken mensen meestal op advies van en samen met hun diabetes-verpleegkundige. Gelukkig hebben mensen hierbij in Nederland veel keuzevrijheid, want dat is erg belangrijk in de gezondheidszorg. Voor mensen met diabetes helemaal omdat zij 24/7 moeten leven met de hulpmiddelen die ze gebruiken. Mediq wil de diabetesverpleegkundigen en hun patiënten faciliteren bij het aanbieden van een volledig en onafhankelijk assortiment en ze daarbij voorzien van de nodige informatie, voor zover mogelijk. Zoals bijvoorbeeld informatie over de nieuwe patchpomp van Menarini.' <



© Bram Petraeus

'De keuze voor de diabetes hulpmiddelen maken mensen meestal op advies van en samen met hun diabetesverpleegkundige'

**Junior Productmanager bij Mediq,  
Mariam Alhamdani**



## Menarini Diagnostics introduceert nieuwe patchpomp

De medewerkers van Mediq houden u graag op de hoogte van nieuwe productintroductions. Bijvoorbeeld over een nieuwe patchpomp die Menarini Diagnostics binnenkort gaat lanceren. Deze patchpomp, de GlucoMen Day PUMP, kan 3,5 dag gedragen kan worden, oftewel 84 uur. De pomp moet dus twee keer per week gewisseld worden. In het reservoir van de pomp kunnen 200 eenheden insuline en om de patch te activeren moet deze minimaal 80 eenheden bevatten.

### Bedienen met smartphone

De GlucoMen Day PUMP kan bediend worden met een app op de smartphone. Deze app heet Narsha en kan gratis gedownload worden in de Apple- of

Google Play Store. Voordeel hiervan is dat mensen geen extra device hoeven mee te nemen om hun pomp te besturen. Voor mensen die geen smartphone hebben is er een speciale controller beschikbaar, de Advanced Diabetes Manager (ADM).

### Gegevens delen

De insulinetoeieningsgegevens worden bewaard in de Narsha-app of ADM. Alle informatie kan automatisch geüpload worden naar het GlucoLog web en van daaruit ook gedeeld worden met diabeteszorgverleners. Momenteel communiceert de GlucoMen Day PUMP nog niet met een Continue Glucose Monitor. <

### De GlucoMen Day PUMP is geschikt voor:

- Mensen die maximaal 200 eenheden insuline per 3,5 dag nodig hebben
- Kinderen en volwassenen in alle leeftijden

## colofon

**Diactueel Professional** is een uitgave van Mediq voor klanten en relaties.

### Redactie

Willemijn Bruining, Sandra Endevelde, Irene Seignette en Judith van Voorst

### Ontwerp en opmaak

Suzanne Smit - van Hattum  
appelblauwzeegroen grafisch ontwerp

### Realisatie

Irene Seignette Tekst & Productie, Nijmegen

### Druk

EMP grafimedia

### Aan dit nummer werkten mee

Danna van Daal, Jasper Hof, Ed Kooreman, Paulien Kluver en Bram Petraeus

### Redactieadres

Mediq, t.a.v. Diactueel Professional, Postbus 20003, 3502 LA Utrecht  
e-mail: info@diactueel.nl

### Meer informatie

mediq.nl/diactueel

Voor het overnemen van artikelen uit Diactueel Professional is vooraf toestemming nodig van de redactie. Diactueel bevat geen persoonlijke medische adviezen. Diactueel aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor enige schade als gevolg van het gebruik van informatie uit deze uitgave. Mediq Nederland B.V. kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor onjuiste prijzen, druk- of zetfouten. Afbeeldingen kunnen afwijken. Prijzen onder voorbehoud. U kunt altijd bezwaar maken indien u geen informatie (meer) wenst te ontvangen. Wij zullen u dan niet langer informatie sturen. U hebt voorts de mogelijkheid om uw persoonsgegevens, die wij hebben verwerkt om deze uitgave te verzenden, in te zien en deze te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen indien deze feitelijk onjuist, onvolledig, of irrelevant zijn, of in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt. Voorts heeft u onder omstandigheden het recht tegen de verwerking van uw persoonsgegevens verzet aan te tekenen. Wij beëindigen de verwerking terstond, indien u één van de voornoemde rechten wenst uit te oefenen, of anderszins vragen of opmerkingen heeft, kunt u contact opnemen met het bovenstaand redactieadres.

Deze Diactueel professional is een éénmalige uitgave.





# Meer aandacht begint met **meer tijd**

Aandacht doet wat met je. Maar daar is niet altijd genoeg tijd voor. Daarom biedt Mediq een multifunctioneel voorschrijfportaal. Met één inlog schrijft u voor meerdere behandelgebieden voor, heeft u toegang tot de bestelhistorie van uw patiënten en de platformen van onze zorgprogramma's. Zo blijft er tijd over voor wat écht belangrijk is.



*at the heart of healthcare*

[mediq.nl/aandacht](https://mediq.nl/aandacht)