

Er zijn beroepen waarin taal zo niet de hoofdrol, dan toch zeker een flinke bijrol speelt. Geregeld worden ze in *Onze Taal* geportretteerd. Deze keer: de apotheker. Die gebruikt nog altijd veel geheimtaal, medisch jargon en verhullende termen. Wat is een ‘disper’? En wat betekent ZOC?

Jan Erik Grezel



Ida en Rik Muller van apotheek Geesterduin in Castricum.

“Middel met vertraagde afgifte? Héél doorslikken!”

Taal in het werk [17]: de apotheker

“Zo zot als de man met migraine die een zetpil op z'n voorhoofd smeerde, zijn de meeste mensen natuurlijk niet. Maar misverstanden over het gebruik van medicijnen komen geregeld voor”, zegt Rik Muller. Samen met zijn vrouw Ida runt hij apotheek Geesterduin in Castricum. “Er kwam laatst een vader een antibioticum halen voor zijn zieke dochtertje. Ik hoorde de assistente aan de balie uitleggen hoe hij het pipetje moest gebruiken: ‘U vult het tot het maatstreepje, dan hebt u de juiste dosering. Driemaal daags op de tong druppelen.’ Zegt die vader: ‘Maar ze heeft toch oorpijn?!’ Dat soort verwarring moeten wij bij ‘eerste uitgifte’ wegnemen.”

Apothekers doen er tegenwoordig alles aan om zo duidelijk mogelijk te zijn over de middelen die zij afleveren. Een paar decennia geleden was dat nog heel anders. Rond de artsijbereidkunst – zoals het apothekerswerk wel heette – hing de geheimzinnigheid van

alchemie. Op gezette tijden moest ik medicijnen halen voor mijn ziekelijke moeder. Ik fietste naar de plaatselijke pillendraaier, berucht om zijn drukken-de zwijgzaamheid. Bij de gedachte aan die norse man rook ik al de lucht van medicijnbereiding. Eenmaal in de apotheek wachtte ik geduldig tot de apotheker traag tevoorschijn kwam van achter de rijen bruine potten en flessen. Over de toonbank schoof ik hem het briefje toe met de hiërogliefen van onze huisarts. Zonder iets te zeggen trok de apotheker zich weer terug achter ‘de opstand’. Als ik na een kwartier de medicijnen kreeg aangereikt, hoorde ik een korte grom. Geen woord over dosering, toediening en bijwerkingen van de pillen of de poeders.

■ MAGISTRAAL

Die oude apotheek bestaat niet meer. De opstand met potten en flessen is verdwenen of dient nog slechts als decoratie. Poeders zijn vervangen door kant-

en-klare, hygiënisch verpakte capsules en tabletten. Het recept gaat digitaal van de dokter naar de apotheek. Weg is de geur, want ‘magistrale bereiding’ (letterlijk: ‘bereiding door de meester’, dus door de apotheker zelf) van medicijnen komt nauwelijks nog voor. Geneesmiddelen worden in Nederland gemaakt door grootbereiders, maar de meeste middelen die wij slikken, smeren en injecteren zijn afkomstig van de farmaceutische industrie in landen als India en China. En de apotheker moet tegenwoordig praten, niet in verhullend potjeslatijn, maar in helder Hollands.

“Sinds een jaar of tien worden apothekers in opleiding getraind in communicatieve vaardigheden”, vertelt dr. Lyda Blom, docent aan de faculteit Farmaceutische Wetenschappen van de Universiteit Utrecht. Het is een van de twee opleidingsplaatsen voor apothekers in Nederland (de andere is in Groningen). Taaltoetsen zijn tegenwoordig een vast onderdeel in de Utrechtse opleiding.

“Vroeger lag de nadruk op de kwaliteit van het product. Uitleg over het gebruik werd aan de huisarts overgelaten. Toen ik als apotheker begon, moesten we de bijsluiters uit de verpakking halen. Die informatie was niet bestemd voor de patiënt maar voor de apotheker en de arts. Nu bereiden we in de opleiding studenten voor op begeleiding van patiënten bij geneesmiddelengebruik. Neem het advies op een etiket: ‘heel doorslikken’. Sommige mensen hebben daar moeite mee. Dus stampen ze thuis de tabletten fijn in een mortiertje, een soort vijzel. Helemaal fout, want die pil kan een ‘retard’-vorm zijn: zo’n middel met vertraagde ‘afgifte’ moet je nu eenmaal heel doorslikken. Dan kan het namelijk langzaam uiteenvallen, waardoor er voor langere tijd een effect optreedt. Als je het fijnstamp, komt de werkzame stof meteen al volledig beschikbaar, met alle risico’s van dien. Als je dat uitlegt aan de balie, zal een cliënt zich eerder aan het voorschrift houden.”

■ POEFJE

“Apothekers in opleiding leren om zich te verplaatsen in de cliënt”, vervolgt Blom. “Dat trainen we onder andere met een rollenspel. Een professionele acteur is daarin de cliënt. Hij komt bij de balie met een doosje medicijnen: ‘Ik vind het niks.’ Studenten spelen de apotheker. Die moet dan dóórvragen om aan de weet te komen wat het probleem is, bijvoorbeeld: ‘Hoe hebt u het geneesmiddel gebruikt? Hoe vaak?’ Ook leren ze om een gesprek met een patiënt te leiden en, als het nodig is, op een nette manier af te kappen.”

De opleiding heeft naar verhouding veel allochtone studenten. “Zo’n 15 procent heeft het Nederlands niet als moedertaal. Sommigen hebben problemen met voorzetsels, begrippen en verbindingswoorden die bij instructie essentieel kunnen zijn. Dan zeggen ze bij een oogzalf: ‘in het oog smeren’ in plaats van ‘op het oog’. Of ze hebben het over ‘bloedvatverwijdering’. Een pufje klinkt weleens als ‘een poefje’. Op beheersing van het Nederlands wordt streng getoetst. Bij taalproblemen mogen studenten nog geen stage volgen. Dat vinden we onverantwoord.”

Duidelijke taal kan in een apotheek van levensbelang zijn. Vroeger gebruikten apothekers en huisartsen onder elkaar veel Latijnse termen, die voor de gemiddelde patiënt abracadabra zijn. Doen ze dat nog steeds? “Dermatologen hebben er een handje van, zij schrijven bijvoorbeeld ‘ad usum externum’ (‘voor uitwendig gebruik’),” zegt Ingrid ten

Brink van apotheek Portland in Rhoon. “Maar het Latijn verdwijnt. Ik mis het niet, Nederlands geeft meer duidelijkheid. Waarom zou je ‘guttae’ of ‘per os’ schrijven in plaats van ‘druppels’ of ‘via de mond’? Op recepten van oudere huisartsen zie ik nog wel Latijnse afkortingen, zoals *a.n.* voor ‘ante noctem’ (‘vóór de nacht’) en *v.* of *vesp.* voor ‘vespere’ (‘s avonds’). Of *u.c.* – dat staat voor ‘usus ... ehhhh’. Nou ja, het betekent: ‘gebruik bekend’. Officieel mag dat niet meer op een recept of etiket staan. Op elk medicijn moet uitdrukkelijk vermeld worden hoe je het gebruikt. O, nu weet ik het weer: ‘usus cognitus’.”

■ GEELTJE

Ten Brink is al jaren betrokken bij Health Base, een organisatie die zich onder andere inzet voor begrijpelijke taal in de patiëntenvoorlichting. “Bijsluiters zijn wel verbeterd, maar voor de gewone patiënt zijn ze eigenlijk nog steeds te omslachtig en te uitvoerig.” En dan ook nog in priegelletertjes op frommelpapier. Geneesmiddelenfabrikanten moeten de informatie over een medicijn nu eenmaal exact en volledig weergeven. “Dat levert lang niet altijd heldere taal op. Vanaf de jaren tachtig maken wij al toelichtend materiaal bij elk geneesmiddel.”

En dat is wat in de apotheek van Rik en Ida Muller een ‘vi’tje’ heet: zo’n vijf pagina’s overzichtelijke voorlichting en informatie over het middel in een leesbaar lettertype op A4-formaat. Zij leiden mij rond in hun zaak terwijl assistentes heen en weer benen tussen balie, ‘trekkast’ (een kast met lange lades vol doosjes medicamenten), ‘incohok’ (het kamertje met incontinentiemateriaal) en rolkasten waar de ‘afhalers’ gereed-

Assistentes benen heen en weer tussen balie, ‘trekkast’, ‘incohok’ en rolkasten waar de ‘afhalers’ gereedstaan.

staan. We lopen naar het startpunt. Ida Muller: “Dit noemen wij de ‘aanschrijfsplek’. Het geeltje rolt uit de printer – dat is het recept in digitale vorm op geel papier, nog altijd wel A6-formaat. Een assistente voert het met de hand in ons computersysteem in en dan begint het ‘uitvullen’ door andere assistentes.”

De hele receptengang van het gele briefje naar ‘EU’ of ‘TU’ (eerste of tweede uitgifte) aan de balie is een strak geleid proces. “Het is niet toevallig dat we

veel logistieke termen gebruiken”, legt Rik Muller uit. “Maagzuurremmers zijn hardlopers, net als de anticonceptiemiddelen. Daarvan gaan er veel over de toonbank.” Het jargon in de apotheek in Castricum zit vol beeldspraak van het soort dat ‘metonymia’ wordt genoemd: *koelkastje* voor ‘middel dat koel bewaard moet worden’, *bezorger* voor ‘bestelling die aan huis gebracht moet worden’ en *disper* voor ‘middel dat dispergeerbaar is (oplosbaar in een mengsel van andere stoffen)’.

■ VIAGRA

Het uitgifteproces wordt beheerst door regels voor controle, geheimhouding en hygiëne. Maar het wordt bemoeilijkt door het ‘preferentiebeleid’, dat een doorn in het oog is van elke apotheker. “De zorgverzekeraars bepalen welk medicijn zij wel of niet vergoeden. Dan gaat het om generieke (= merkloze) geneesmiddelen. Verschillende aanbieders brengen die op de markt zodra het patent op een nieuw geneesmiddel is verlopen. Een zorgverzekeraar wijst voor een bepaalde periode een preferent aan, meestal de goedkoopste voor die verzekeraar, en vergoedt alleen dát voorkeursmiddel.”

Het gevolg is dat de apotheek voor één aandoening soms wel vijf of zes verschillende middelen in huis moet hebben. Ida Muller: “Als een cliënt van verzekeraar verandert, verandert er vaak ook iets in de vergoedingen en krijgt de cliënt een ander medicijn. De werkzame stof is precies dezelfde, maar elk middel heeft een eigen label, samenstelling en dosering. Dat moeten wij aan de balie keer op keer uitleggen. Communicatie met cliënten gaat vaker over de vergoeding en merkswitch dan over het mid-

del zelf: hoe gebruik je het, is er misschien een contra-indicatie? Sommige middelen zijn bijvoorbeeld niet geschikt voor een hartpatiënt.”

Andere regels in de apotheek hebben te maken met discretie. Niet iedereen loopt te koop met zijn aambeien of erectieproblemen. Rik Muller: “De verstreking van bepaalde geneesmiddelen is inderdaad gevoelig. Op de vloer in de wachtruimte zie je een privacy-streep. Maar de ruimte is vrij klein en ‘wach-



De Haagse apotheek De Koedoe in 1933, met 'opstand' en de geur van 'magistrale bereiding'.

ters' hebben onwillekeurig de neiging om mee te luisteren. Bij uitgifte van 'gevoelige geneesmiddelen' kunnen we een cliënt even meenemen naar een kantoorje." Gaat het altijd om gêne? "Laatst kwam een moeder een antibioticum ophalen voor haar dochter van veertien. Ik moest haar wijzen op de 'interactie': dit antibioticum werkt niet goed in combinatie met de pil. 'Is mijn dochter aan de pil dan?', riep ze uit. Dat was nieuw voor haar. Of neem de man die viagra gebruikt, terwijl de echtgenote dat niet weet." Geneesmiddelen gaan hoe dan ook in een neutrale verpakking mee. Soms speelt een cliënt het spel van camouflage mee. "Komt er iemand voor 'incomateriaal' en zegt hij: 'Ik kom de verbandmiddelen halen.'"

■ RECTAAL

De echte vaktermen hebben volgens het apothekersechtpaar betrekking op de zogenoemde farmacotherapeutische kinetiek. Rik Muller: "Farmacokinetiek vertelt hoe snel het geneesmiddel wordt opgenomen, hoe de afgifte verloopt en wanneer het middel het lichaam weer verlaat. Een veelgebruikte term in dit verband is de toevoeging ZOC ('zero order control'). Dat wijst erop dat het middel onder alle omstandigheden de werkzame stof in gelijke hoeveelheden vrijgeeft."

Bij veel geneesmiddelen zijn er tal van oncontroleerbare factoren die de werking beïnvloeden. Daarom zijn waarschuwingen niet altijd concreet. Dat roept vragen op. Ida: "Vooral op vrijdag hoor je van jongelui: 'Mag ik er wat bij drinken?'" De waarschuwing 'Pas op met alcohol' laat het in het midden. Rik Muller: "De invloed van alcohol is afhankelijk van persoonskenmerken en omstandigheden. Maar bij sommige middelen zit een ondubbelzinnige boodschap: beslist geen alcohol

bij gebruiken. Doe je dat wel, dan doe je dat daarna nóóit weer."

Waarom gebruiken apothekers geen beeldtaal in plaats van verbale instructies en waarschuwingen bij medicijnen, zoals Ikea dat doet bij zelfbouwmeubelen? Een goede illustrator bedenkt vast wel een aardige tekening bij 'Rectaal toedienen' of 'Kan de rijvaardigheid beïnvloeden'. "Dat is ooit geprobeerd", herinnert Rik Muller zich. "Bij oog- of oordruppels ging het nog wel, maar bij de instructie voor medicijnen onder de gordel werden die tekeningen pieplei-

ne miniatuurtjes. Bovendien zijn pictogrammen lang niet altijd eenduidig."

■ MANUSJE-VAN-ALLES

Is met alle veranderingen in de apotheek van de laatste decennia het vak nog wel de moeite waard? Een apotheker is in de eerste plaats toch farmaceut, iemand die een farmacon – het Griekse woord voor geneesmiddel – wil fabriceren. Dat werk is grotendeels overgenomen door de industrie. Rik Muller: "Ik ben nu manusje-van-alles: logistiek manager, onderzoeker, regelaar, klusjesman. En ik moet geregeld bijspringen aan de balie. Maar er zijn ook nieuwe aspecten aan het vak. Neem de inhaleerinstructie voor iemand met COPD. Zoiets vereist zorg en aandacht, anders staat de cliënt snel weer aan de balie: 'Het werkt voor geen meter.'"

Als ik de apotheek verlaat, beken ik dat ik de lucht van de oude apotheek een beetje mis. Waar kwam die eigenlijk vandaan? Ida Muller: "Het was een mengsel van siroop voor hoestdrank en carrageen dat bij een brouwsel van Iers mos (zeewier) hoort. Carrageen gebruiken we als bindmiddel. We hebben wel eens overwogen om zo'n 'inфуus' weer in de zaak te zetten. Om het authentieke apotheekgevoel terug te krijgen." ■

Bekende apothekerstermen

Apothekerstaal bestaat uit wat Latijn, een beetje Engels, een enkel eponiem (een naam als begrip) en gewone Nederlandse woorden met een specifieke betekenis. Een paar voorbeelden:

- **baxter** plastic rol met gesealde vakjes waar het geneesmiddel per doseereenheid in zit; genoemd naar de uitvinder van de fabricagetechniek
- **borreltest** controle of het bacteriefilter, gebruikt bij sterilisatie, na het proces nog intact is
- **d.s.c.** da (of detur) sine confectione: geef (of verstrek) zonder bijsluiting
- **handverkoop** medicijnenverkoop zonder recept, dus middelen voor zelfmedicatie
- **inфуus** brouwsel zoals vroeger in de apotheek bereid, bijvoorbeeld voor hoestdrank
- **iter.** (Lat.) iteratio: herhaling, herhaalrecept
- **l' loco**: in plaats van, vaak gebruikt bij het verstrekken van hetzelfde medicijn onder een andere naam
- **magistraal bereid** door de apotheker gemaakt geneesmiddel
- **nazending** middel dat tijdelijk niet leverbaar is
- **nsaid** non-steroid anti-inflammatoire drug: pijnstiller die ook een ontstekingsremmende werking heeft, zoals Diclofenac
- **opstand** open kast met een verzameling potten en flessen met etiketten die vroeger in de apotheek stond
- **potentiële interactie** ongewenste onderlinge beïnvloeding van verschillende medicijnen, waardoor bijvoorbeeld de werking vermindert of teniet wordt gedaan
- **telgootje** voorwerp in de vorm van een aluminium holle tentharing waarmee de apotheker snel tabletten of pillen in porties kan aftellen
- **wham** afkorting voor vragenprotocol bij zelfmedicatie: voor wie is het, hoe bestaat de klacht, is er iets anders geprobeerd, gebruikt cliënt nog andere medicijnen
- **zelfmedicatie** gebruik van geneesmiddelen op eigen gezag, dus zonder recept