

# Patient Safety

## “Zonder Patient Safety geen medicijnen”

**Het leven van patiënten verbeteren en verlengen: daar komt een grote verantwoordelijkheid bij kijken. Onze therapieën moeten effectief zijn, maar ook veilig. Bij het borgen van die veiligheid spelen onze collega's van Patient Safety een centrale rol. Voor alle divisies van Novartis zorgen zij dat de patiëntveiligheid op orde is. Patient Safety Manager Eva Teurlings en POP Governance Manager Thessa Wolfswinkel vertellen over hun afwisselende functie.**

### Wat doet een Patient Safety Manager?

“Verwerken van alle bijwerkingen van Novartis medicijnen, volgens regelgeving en wetten.” Zo vat Eva haar werk in één zin samen. “Daar vallen uiteenlopende taken onder. Denk aan correct registreren in een database, indienen bij de overheid en schakelen met zorgverleners voor aanvullende informatie. En bij alles wat we doen voeren we een kwaliteitscontrole uit”, aldus Eva. “Dat doen we voor onze medicijnen én voor Medical Devices (Medische Hulpmiddelen). Ook werk ik nauw samen met collega's van Patient Safety afdelingen uit andere Europese landen. Samen doen we suggesties aan het hoofdkantoor om mogelijke verbeteringen door te voeren.”

### En wat houdt het werk van een POP Governance Manager in?

“Ook ik ben dagelijks met bijwerkingen bezig”, vertelt Thessa. “Ik borg de kwaliteit van Patient Oriented Programs (POPs) waarin bijwerkingen voorkomen”. Een POP kan bijvoorbeeld een marktonderzoek zijn naar het voorschrijfgedrag van artsen, of een Patient Support Program waarin verpleegkundigen bij patiënten thuis op bezoek gaan om medicatie toe te dienen. “Ik zorg ervoor dat alles juist uitgevoerd, gemonitord en vastgelegd wordt”, licht Thessa toe. “Ik check bijvoorbeeld of alle bijwerkingen in de POPs ook zijn gemeld aan mijn Patient Safety collega's”. Net als Eva werkt Thessa veel samen met haar Europese collega's. Zij zit in het Patient Safety Culture Initiative. Hierin wordt in Europees verband gewerkt aan het optimaliseren van de cultuur rondom Patient Safety. “We denken bijvoorbeeld na over hoe we een groter intern en extern bewustzijn over patiëntveiligheid kunnen creëren.”

### Welke studie heb je nodig voor jullie werk?

“Voor mijn werk als POP Governance Manager heb je geen specifieke opleiding nodig”, vertelt Thessa. “Het is wel belangrijk dat je medische kennis hebt. Ik heb zelf biomedische wetenschappen gestudeerd. Maar het meeste leer je ‘on the job’, omdat mijn werk vrij specifiek is. Elk programma is weer anders opgebouwd.” Dat geldt ook voor het werk van Eva. “Alle geneesmiddelenfabrikanten werken volgens dezelfde wetten en regelgeving. En wat bijwerkingen voor gevolgen kunnen hebben, is in de basis ook hetzelfde. Maar de kennis die je specifiek voor deze functie nodig hebt, doe je op als je hier werkt. Het belangrijkste is dat je affiniteit hebt met patiëntveiligheid.”

### Waarom heb je voor Novartis gekozen?

“Novartis is een grote en betrouwbare speler in de farmacie en ontwikkelt innovatieve geneesmiddelen. Bij generieke medicijnen is al veel bekend over mogelijke veiligheidsrisico's. Bij innovatieve medicijnen zijn we constant aan het ontdekken en uitzoeken. Heel inspirerend”, zegt Eva. Thessa vindt dat ook: “Een steentje

kunnen bijdragen aan die innovatie, dat maakt mijn werk heel uitdagend. Ik blijf continu leren en mezelf ontwikkelen.” Daarnaast noemt Thessa de grootte van Novartis als pluspunt. “Doordat Novartis een groot bedrijf is, werk ik veel cross-functioneel samen met collega’s van andere afdelingen. Ondanks de grootte is de cultuur heel warm en open.” Eva noemt verder nog de ‘unbossed’ cultuur van Novartis. “Je krijgt veel verantwoordelijkheid en Novartis gaat uit van de kracht van ieder individu. Je wordt echt in je waarde gezet en krijgt veel vertrouwen. De managers zijn betrokken, zonder je te willen sturen. Heel prettig werkt dat.”



## **Tegen welke uitdagingen loop je aan?**

“Behalve met collega’s, werken we ook veel samen met mensen buiten Novartis. Doordat we in een gereguleerde sector werken, kan het contact met mensen buiten de sector soms uitdagend zijn”, vertelt Eva. Als aanvulling daarop noemt Thessa de vele applicaties waarmee Novartis werkt. “De onderlinge ‘communicatie’ tussen de programma’s zou soms beter kunnen.” Omdat het Patient Safety team nog vrij nieuw is, zetten zij zich ook in voor de zichtbaarheid binnen de organisatie. “We zijn een efficiëntieslag binnen de afdeling aan het maken”, aldus Eva. “Hiervoor zijn we een hoop aan het uitzoeken, herschrijven en opnieuw aan het inrichten. Dat de hele organisatie ons weet te vinden – daar gaan we voor.”

## **Wat maakt jullie werk bijzonder?**

“Zonder Patient Safety kom je als geneesmiddelenfabrikant nergens”, meent Thessa. “We zijn verplicht om ons aan wetten en regelgeving te houden. We monitoren de ervaringen van artsen en patiënten met onze medicijnen en treden op bij signalen.” Eva beaamt dat en vult aan: “Zonder Patient Safety komen er geen medicijnen op de markt. Wetgeving blijft in ontwikkeling en de regels worden steeds strikter. Niet alleen ten aanzien van medicijnen, maar ook ten aanzien van Medical Devices. We moeten constant vooruitdenken en bijstellen. En komt er een signaal over patiëntveiligheid vanuit de overheid of ons hoofdkantoor, dan moeten we daar meteen naar handelen. Op die manier kunnen we voor grote aantallen patiënten van betekenis zijn.”

---

**Source URL:** <https://prod1.novartis.com/nl-nl/werken-bij-novartis/ontmoet-ons-team/patient-safety>

## **List of links present in page**

1. <https://prod1.novartis.com/nl-nl/nl-nl/werken-bij-novartis/ontmoet-ons-team/patient-safety>