

Hybride medicatiebegeleiding ontlast apotheeke medewerkers

PATIËNTEN WAARDEREN DIGITALE INFORMATIE NAAST CONSULT

Digitale medicatiebegeleiding biedt patiënten online ondersteuning vóór het consult in de apotheek bij de start van een medicijn. Patiënten waarderen dat zij informatie in eigen tijd en eigen tempo kunnen doornemen. In de apotheek is daardoor meer tijd voor ondersteuning. Verbeterpunten betreffen meer beeldmateriaal in de digitale omgeving en makkelijker toegang. Dit blijkt uit onderzoek onder twintig patiënten.

Auteurs

Lisse Commandeur, Daphne Ensink-Dost, Yvette Schoonhoven, Noor van Velzen, Albert Drouven, Peter Brummelhuis en Sander Borgsteede

*Patiënten
komen goed
voorbereid
naar de
apotheek*

Digitale medicatiebegeleiding omvat de belangrijkste informatie die een patiënt moet weten om goed en veilig te kunnen starten met een nieuw medicijn [1,2]. Het bestaat uit vaste onderdelen, namelijk informatie over de toepassing, de werking, het gebruik en de dosering. Indien relevant wordt aanvullende informatie gegeven, bijvoorbeeld over bijwerkingen of de invloed op het reactievermogen. De begeleiding bevat bovendien persoonlijke adviezen afgestemd op de individuele patiënt. Deze informatie is gepersonaliseerd op leeftijd, geslacht, ziektebeeld en ander medicijngebruik [3].

Na het doorlopen van de informatie geeft de patiënt aan of alles is begrepen en stelt, indien van toepassing, digitaal vragen aan het apotheekteam. Deze vragen

komen terecht bij de apotheek. Bij ophalen van het medicijn kan de apotheeke medewerker deze vragen beantwoorden en eventueel extra uitleg geven (zie figuur 1).

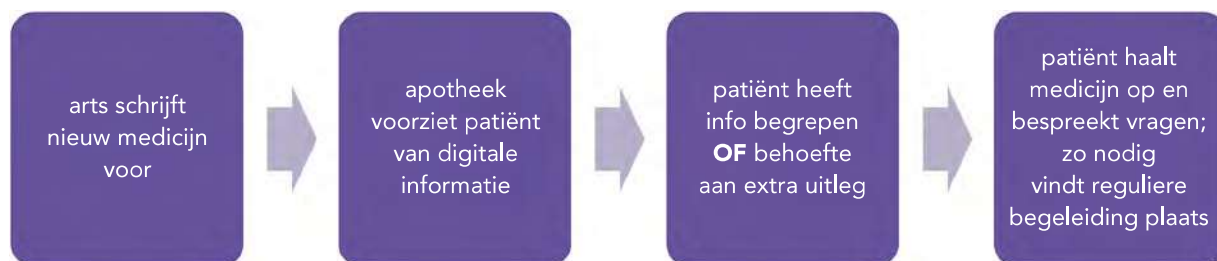
Signaleren en bijsturen

Nadat de patiënt is gestart met de medicatie ontvangt de patiënt een digitaal evaluatiebericht. De tijd die hiertussen zit is afgestemd op het medicijn; bijvoorbeeld twee weken na de start van een bloeddrukverlager, maar al na drie dagen bij een antibioticakuur. Het evaluatiebericht geeft de mogelijkheid om met de patiënt in gesprek te gaan over het daadwerkelijk gebruik van het medicijn en de patiënt wordt gevraagd zijn ervaring te delen. De apotheek kan het medicijngebruik hierdoor goed monitoren en snel bijsturen op eventuele problemen.

Digitale medicatiebegeleiding helpt patiënten goed voorbereid naar de apotheek te komen. Doordat zij vooraf al informatie over hun medicijn hebben gelezen, verloopt het eerste-uitgiftegesprek korter en efficiënter en sluit het beter aan bij hun persoonlijke situatie. Dit biedt verschillende voordelen:

- de patiënt kan gericht vragen stellen;
- de beschikbare tijd wordt effectiever benut, omdat de belangrijkste informatie al vooraf is aangeboden;
- het gesprek kan zich richten op persoonlijke twijfels en onduidelijkheden, bijvoorbeeld over bepaalde bijwerkingen of de invloed van het medicijn op het rijgedrag;
- er ontstaat meer ruimte voor verdieping bij complexe onderwerpen, zoals een uitgebreide inhalatie-instructie of het opstellen van een innameschema samen met de patiënt.

Digitale medicatiebegeleiding is een nieuwe vorm van zorgverlening en vormt een aanvulling op de reguliere medicatiebegeleiding in de apotheek. Inzicht in de



Figuur 1

Procesbeschrijving van de hybride medicatiebegeleiding.

ervaringen van patiënten is essentieel om deze nieuwe zorg goed in te richten en verder te ontwikkelen. Daarom hebben we in twee apotheken in Noord-Nederland interviews afgenomen bij patiënten die digitale medicatiebegeleiding hadden ontvangen bij de start van een nieuw medicijn. Het onderzoek bestond uit twee fasen, waarbij in totaal twintig patiënten zijn geïnterviewd [4].

HET EERSTE-UITGIFTEGESPREK KAN ZICH NU RICHTEN OP TWIJFELS EN ONDUIDELIJKHEDEN

In fase 1 lag de focus op het proces: hoe bereiken patiënten de digitale informatie en hoe gebruiken ze het? In fase 2 zijn we dieper ingegaan op de inhoud van de informatie en de mate waarin deze aansloot bij de behoeften van de patiënt.

De resultaten laten zien dat patiënten digitale informatie waarderen, met name omdat ze deze in eigen tijd en op eigen tempo kunnen lezen. Ook de korte en begrijpelijke informatie wordt positief beoordeeld. Knelpunten die patiënten noemen zijn de lastige toegang tot de medicijninformatie in het patiëntenportaal, waaronder veel kliks en problemen met inloggen via DigiD.

Hybride zorg

De digitale begeleiding is een aanvulling op de reguliere mondelinge begeleiding in de apotheek. Daardoor ontstaat een vorm van hybride zorg, waarmee de patiënt nog beter wordt geïnformeerd. De meeste patiënten waren hierover positief. Enkele respondenten ervoeren overlap tussen de digitale en mondelinge informatie, terwijl anderen deze herhaling juist prettig vonden. Een van hen (vrouw, 52 jaar) zei: *“Digitaal kun je op je eigen manier en op je eigen tempo lezen. Dus dat komt altijd veel beter binnen dan wat ze hier (aan de balie) uitleggen.”*

Nadat de patiënt de medicatiebegeleiding heeft doorlopen, heeft hij de mogelijkheid om digitaal vragen te stellen. Hierdoor kan hij direct en laagdrempelig reageren op de informatie die hij zojuist heeft bekeken. Patiënten merken op dat digitaal vragen stellen een prettige manier van communicatie is, mits goed wordt aangegeven dat de vraag bij het apotheekteam terechtkomt.

Patiënten gaven aan dat met name gebruiks- en innameadviezen belangrijk waren. Denk hierbij aan adviezen om het medicijn in te nemen met voedsel, of juist op een lege maag. Ook waren patiënten geïnteresseerd in de reden achter deze adviezen. Verder gaven de geïnterviewden aan dat ze het fijn vonden om te lezen wanneer de werking van een geneesmiddel kon worden verwacht. Ook praktische adviezen over goed gebruik waren belangrijk, zoals een gebruiker (vrouw, 54 jaar) van een transdermale pleister aangaf: *“Wat moet ik doen als een pleister losraakt? Dat vind ik wel belangrijk om te weten. Je hebt die pleisters ook niet voor niks zeg ik dan.”*

Pictogrammen en video's

Uit de interviews met patiënten bleek dat patiënten behoefte hadden aan visuele ondersteuning bij complexe toedienvormen, anders dan oraal. Daarom is de digitale

EERST LEZEN, DAN MEDICIJN HALEN

Health Base biedt sinds eind 2024 digitale medicatiebegeleiding aan in het apotheekinformatiesysteem Pharmacom. Zodra een recept wordt aangeschreven, ontvangt de patiënt een bericht dat er informatie klaarstaat in het patiëntenportaal (MijnGezondheid.net, MGn) of in de app MedGemak. De patiënt kan de medicijninformatie doornemen vóórdat hij het medicijn ophaalt in de apotheek.

medicatiebegeleiding sinds begin dit jaar aangevuld met instructievideo's, waarin het gebruik van het medicijn wordt uitgelegd. Denk hierbij aan een inhalatie-instructie bij middelen voor astma en COPD of een oogdruppelinstructie bij middelen voor toediening in het oog.

De teksten uit de medicatiebegeleiding worden inmiddels ook visueel versterkt door pictogrammen. Deze pictogrammen maken medicijninformatie begrijpelijker, met name voor patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden. Zo is in één oogopslag te zien dat je het medicijn niet mag gebruiken wanneer je zwanger bent, of dat een tablet niet gekauwd mag worden. De pictogrammen zijn afkomstig uit de zogenoemde 'uniforme pictogrammen-set'. Deze set pictogrammen is ontwikkeld door het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (CBG) in samenwerking met zeventien partijen, waaronder Health Base en KNMP.

De interviews laten zien dat patiënten overwegend positief zijn over hybride medicatiebegeleiding. Tegelijkertijd is deze vorm van begeleiding niet voor iedereen geschikt. Niet iedereen heeft voldoende vaardigheden om informatie online te raadplegen en zelfstandig toe te passen. Daarom blijft de apotheker onmisbaar in het proces van

medicatiebegeleiding. Wel biedt de digitale medicatiebegeleiding kansen om het zorgproces beter, effectiever én flexibeler te maken.

In de toekomst willen we digitale informatie verder uitbreiden door deze ook op andere momenten aan te bieden, bijvoorbeeld wanneer een patiënt een medicijn gaat afbouwen. Ook zijn er plannen om – indien bekend – de ICPC-code te gebruiken voor meer informatie op maat. Ten slotte is het in de toekomst wellicht mogelijk om patiënten vanuit de apotheek actiever te begeleiden bij een gezonde leefstijl, om zo te zorgen dat geneesmiddelgebruik uitgesteld of voorkomen kan worden. ■

Lisse Commandeur, Daphne Ensink-Dost en Sander Borgstee zijn apothekers werkzaam bij Stichting Health Base in Houten. Yvette Schoonhoven en Noor van Velzen waren ten tijde van het onderzoek masterstudent Farmacie aan respectievelijk Universiteit Utrecht en Universiteit Leiden, en liepen stage bij Health Base. Albert Drouven is openbaar apotheker in Apotheek Holtenbroek in Zwolle. Peter Brummelhuis is openbaar apotheker in Apotheek Heino in Heino.

Zie voor de literatuurreferenties: pw.nl.

MijnGezondheid.net

DOXYCYCLINE DISP TABL 100MG

Persoonlijke adviezen

[Bekijk persoonlijke adviezen](#)

Heeft u nog vragen? Stel ze gelijk!

Twijfelt u ergens over? Stel dan met de knop hieronder uw vragen. Dan zorgen we samen met uw apotheker dat u volledig op de hoogte bent voordat u het medicijn in handen krijgt.

[Ik wil een vraag stellen](#)

Tot zover de informatie

Is het duidelijk waarom u dit medicijn moet gebruiken en hoe u het moet gebruiken?

Bevestig dat u de informatie heeft begrepen, zodat de apotheek het medicijn veilig aan u kan uitgeven.

[Ik begrijp de informatie](#)

Figuur 2

Voorbeeldscrem van de digitale medicatiebegeleiding in MijnGezondheid.net.