

'Patiënt heeft behoefte aan een echt evaluatiegesprek'

Centrum voor Patiënt en Geneesmiddel: vervolgitgifte kan beter

PW1/2 - 13-01-2017 | door Cindy Reinders

Wat willen patiënten weten als ze een geneesmiddel gebruiken en hoe willen ze die informatie krijgen? Het Centrum voor Patiënt en Geneesmiddel heeft afgelopen jaar verschillende focusgroepen met patiënten georganiseerd om deze vragen te beantwoorden. Directeur Annette Heinen vertelt wat de stichting wil bereiken.

“Patiënten willen in de apotheek graag actief informatie krijgen over interacties. Zeker als ze veel verschillende geneesmiddelen gebruiken of last krijgen van bijwerkingen, gaan ze nu vaak zelf op zoek in de bijsluiter of het allemaal wel samen kan”, vertelt directeur Annette Heinen van het Centrum voor Patiënt en Geneesmiddel. Ze geeft een voorbeeld van een wens die patiënten tijdens verschillende focusgroepen uitten.

Het Centrum voor Patiënt en Geneesmiddel (CPG) is twee jaar geleden opgericht – op initiatief van apotheker Bart van den Bemt – om enerzijds de informatiebehoefte van patiënten rondom het gebruik van geneesmiddelen in kaart te brengen. Anderzijds om de kennis bij patiënten én zorgverleners te vergroten zodat ze daadwerkelijk samen een besluit kunnen maken – *shared decision making*.

“Wij geloven dat de effectiviteit, veiligheid en doelmatigheid van het gebruik van geneesmiddelen toeneemt als patiënten meer betrokken zijn. Artsen, verpleegkundigen en apothekers(assistenten) zouden ze dan ook actief moeten uitnodigen en aanmoedigen om mee te beslissen”, aldus de directeur.

Feedbacktool

Heinen is vanaf het begin betrokken geweest bij de opstart van de stichting. Ze is van oorsprong ergotherapeut, heeft bewegingswetenschappen gestudeerd en heeft daarna gewerkt voor diverse farmaceutische bedrijven. “Daar heb ik veel geneesmiddelenkennis



opgedaan", vertelt zij.

Het eerste jaar bestond voor de stichting vooral uit subsidies aanvragen en plannen maken. Het afgelopen jaar zijn de eerste projecten van start gegaan. Het COM-MA-project bijvoorbeeld, dat gericht is op het verbeteren van de communicatie van apothekersassistenten aan de balie. Met subsidie van ZonMW voert het centrum dit als deelaanvrager uit samen met onderzoeks-instituut NIVEL. "We willen graag alles op een wetenschappelijke manier onderbouwen", benadrukt Heinen.

De onderzoekers werken aan een online feedbacktool die – naar verwachting in de loop van 2017 – breed inzetbaar zal zijn voor alle poliklinische apotheken en snel daarna voor alle openbare apotheken. Nu testen ze het instrument bij drie poliklinische apotheken: de Maartensapotheek, de Gelre Apotheek en Apotheek De Brug. De apothekersassistenten worden gefilmd wanneer zij gesprekken voeren met patiënten. Daarna ontvangen zij online feedback: wat ging goed en wat kan beter. "Om die feedback te kunnen geven, hebben we onderzocht wat patiënten belangrijk vinden. Wat willen ze weten en hoe willen ze die informatie krijgen", zegt Heinen. Om dat boven tafel te krijgen heeft ze drie focusgroepen geleid met zes tot acht patiënten.

De volgende stap is scholing. Heinen: "Met externe trainers ben ik bezig om een gerichte training te ontwikkelen die we vervolgens kunnen aanbieden aan apothekersassistenten, maar ook aan apothekers, zodat ze hun communicatievaardigheden kunnen verbeteren. Hierbij willen we graag gebruikmaken van moderne technologie, zoals een virtueel klaslokaal. Of patiënten vervolgens ook vinden dat ze betere uitleg krijgen, willen we te zijner tijd op een wetenschappelijke manier evalueren. En dan is de cirkel weer rond: we beginnen bij de patiënt en eindigen bij de patiënt."

Op een rijtje

Het CPG is daarnaast recent gestart met een voorstudie voor ZonMW, dat onderdeel is van een promotieonderzoek van een jonge apotheker, onder patiënten met oncologische en reumatische aandoeningen. "Hiervoor zetten we alles wat er aan geneesmiddel-informatie is – bijsluiter, websites, materiaal van het ziekenhuis – op een rijtje en kijken we of deze materialen aansluiten bij de behoefte van deze patiënten, maar ook bij die van de zorgverleners. Kunnen zij hiermee voldoende uit de voeten om uitleg te kunnen geven? Als we concluderen dat er wat ontbreekt, dan kan dat reden zijn voor een onderzoeks-programma van ZonMW."

Wat tijdens de focusgroepen eigenlijk altijd naar voren kwam, vertel Heinen, is dat patiënten geneesmiddelinformatie van verschillende personen krijgen. Van de specialist, de apotheker en de huisarts en die is niet altijd op elkaar afgestemd. Soms verschilt de informatie zelfs en soms ontbreekt wat patiënten willen weten, zoals uitleg over interacties. De apothekers zien veel patiënten als betrouwbare bron, zeker migranten.

Heinen: "Over het algemeen vinden patiënten wel dat het gesprek in de apotheek beter kan. De medewerkers draaien te vaak alleen een protocol af, met uitleg over de bijwerkingen en het effect, en stellen te weinig (open) vragen. Bijvoorbeeld of ze nog meer informatie willen, en zo ja in welke vorm: een bijsluiter of een online videofilmje zoals de Kijksluiter bijvoorbeeld? Die behoefte verschilt echt per patiënt."

Juiste vragen

Een ander aandachtspunt blijkt de vervolgitgifte. "Vragen naar de ervaringen met het gebruik, gebeurt nog veel te weinig", zegt Heinen stellig. "Patiënten missen echt een evaluatiegesprek."

Uiteraard hebben ze daar zelf ook een aandeel in. Zo moeten zij ook leren de juiste vragen te stellen. Patiënten daarbij helpen, is onze volgende stap. Nu richten we ons eerst op trainingen voor apothekers(assistenten). Zij zien dit ook als een kans om hun professie te verbeteren.”

Gebruikers ‘uit de klei’

Het Centrum voor Patiënt en Geneesmiddel (CPG) maakt veel gebruik van focusgroepen. Daarvoor zoekt het centrum “echte gebruikers uit de klei”, het liefst een vertegenwoordiging van de gemiddelde patiënt. Maar dat vindt directeur Annette Heinen moeilijk, “want de patiënten die meedoen zijn vaak mensen die hun mening willen laten horen. Idealiter bereiken we ook patiënten die dat moeilijk vinden. Hiervoor willen we een eigen databank oprichten.” Daarnaast wil het centrum een patiëntenpanel oprichten dat als adviesraad functioneert naast het bestuur en de directeur. “Daarvoor zijn we nog gericht op zoek, want hiervoor heb je andere – juist wel meedenkende – patiënten nodig.”