

Postprint version : 1.0

Journal website : <https://www.pw.nl/achtergrond/2019/begeleiding-van-patienten-vraagt-om-vertrouwensband>

Pubmed link :

DOI :

This is a Nivel certified Post Print, more info at nivel.nl

Begeleiding van patiënten vraagt om vertrouwensband. Resultaten uit een interactieve workshop met patiënten

Jade Kasdorp, Jan Bendictus, Marcia Vervloet, Liset van Dijk

Patiënten vinden het belangrijk dat apothekers een vertrouwensband met hen opbouwen. Pas dan is goede zorg en begeleiding mogelijk. Dit is één van de uitkomsten van een interactieve workshop voor patiënten van de Patiëntenfederatie Nederland en het Nivel. Doel van de workshop was te onderzoeken welke zorg en begeleiding bij medicijngebruik patiënten essentieel vinden.

Dat de apotheek in een goede positie verkeert om een vertrouwensband op te bouwen met de patiënt, blijkt uit een enquête onder het Nivel Consumentenpanel Gezondheidszorg [1]. Negen van de tien burgers gaan tenslotte altijd naar dezelfde apotheek. Maar wat zien patiënten als goede farmaceutische zorg?

Om op die vraag een duidelijk antwoord te krijgen organiseerden de Patiëntenfederatie Nederland en het Nivel een workshop, waaraan zestien personen (tien mannen, zes vrouwen) deelnamen die zich via het Zorgpanel van Patiëntenfederatie Nederland hadden aangemeld. Zij konden worden ondergebracht in drie groepen: gezonde mensen die af en toe tijdelijk medicijnen gebruiken, mensen met een chronisch ziekte en kwetsbare ouderen en hun mantelzorgers. De leeftijd van de deelnemers varieerde van 30 tot en met 85 jaar.

De workshop volgde de werkwijze van een burgerplatform zoals het Nivel die opgezet heeft. In een burgerplatform neemt een groep burgers deel aan een interactieve bijeenkomst over een actuele, ingewikkelde kwestie in de gezondheidszorg (www.nivel.nl/-nl/burgerplatform/burgerplatform). In onze workshop spraken we onder meer over de rol van de apotheker binnen de farmaceutische zorg.

Samen beslissen

Uit de workshop kwam naar voren dat patiënten graag betrokken worden bij de keuze voor een therapie. Ze willen met de voorschrijver een goed gesprek met uitleg over de geneesmiddelen en andere behandelopties, voordat een specifieke therapie wordt gekozen. Samen beslissen speelt dus een cruciale rol in goede en passende zorg bij medicijn gebruik. Voor de apotheker zien zij hierin geen grote rol.

Als patiënten eenmaal geneesmiddelen krijgen, willen ze begrijpelijke informatie [2] ontvangen van de apotheek over het belang van het medicijngebruik, de veiligheid, de duur van de therapie, welke positieve en negatieve resultaten zij kunnen verwachten op korte en lange termijn en welke bijwerkingen zij kunnen ervaren.

Voor bepaalde geneesmiddelen heeft de patiënt speciale instructies nodig zoals bij inhalatiemedicatie en zalf. In dat geval vinden patiënten het belangrijk extra informatie te krijgen op verschillende momenten in het zorgproces en willen ze ook dat het medicijngebruik wordt geëvalueerd. Die evaluatie vinden patiënten sowieso belangrijk als het gaat om chronische medicatie. Controle en nazorg zijn zaken die in een gesprek met de zorgverlener aan de orde moeten komen.

Vertrouwen

In de begeleiding van patiënten valt er voor apothekers nog wel wat te winnen, zo bleek tijdens de workshop. Patiënten geven aan dat een vertrouwensband van belang is voor een goede zorgrelatie. Gebrek aan vertrouwen in een zorgverlener staat een succesvol zorgproces in de weg. De meeste deelnemers aan de workshop gaven aan geen vertrouwensband te hebben met hun apotheker en apotheekteam. Niet iedereen beschouwt het verstrekken van een medicijn ook als zorg.

Mogelijk komt dit doordat een aantal apotheekhandelingen niet zichtbaar is voor patiënten. Zoals het controleren van het recept en het beoordelen van mogelijke schadelijke wisselwerkingen met andere medicijnen. Daarbij komt dat patiënten geen idee hebben wat voor soort vragen ze in de apotheek kunnen stellen. Voor patiënten is daardoor niet altijd zichtbaar wat de meerwaarde is van apotheker en apotheekteam.

Patiënten denken dat apotheken in de huidige vorm niet meer zullen bestaan in de toekomst. Zij zien alleen kansen voor hun voortbestaan als apothekers zich meer gaan richten op zorg en duidelijk laten zien wat hun meerwaarde is binnen het zorgproces. In dat geval zien patiënten ook voordelen van het blijven ophalen van geneesmiddelen bij de apotheek. Voordelen zoals de mogelijkheid tot overleg, het krijgen van advies, controleren en evalueren door apotheker, apotheekteam én patiënt, andere servicemogelijkheden en het hebben van een sociaal contactmoment.

Als eenmaal sprake is van een goede vertrouwensband tussen apotheker en patiënt kan de apotheker zeker een belangrijke rol spelen in de zorg en begeleiding van patiënten, menen de deelnemers aan de workshop.

Jade Kasdorp was ten tijde van het onderzoek junior beleidsmedewerker bij de Patiëntenfederatie Nederland, Jan Benedictus is programmamanager, Patiëntenfederatie Nederland, Marcia Vervloet is senior onderzoeker van het Nivel en Liset van Dijk is programmaleider van het Nivel en bijzonder hoogleraar Farmaceutisch zorgonderzoek, Rijksuniversiteit Groningen.

Reis van patiënt die geneesmiddelen gebruikt

Dit artikel is gebaseerd op een onderzoek van de Patiëntenfederatie Nederland in samenwerking met het Nivel. Het onderzoek beoogde om met verschillende doelgroepen patiënten in gesprek te gaan over hun ideeën over goede farmaceutische zorg. Voor dit artikel keken de auteurs vooral naar de zorg in de apotheek. Op basis van het onderzoek heeft de Patiëntenfederatie Nederland de reis van patiënten die geneesmiddelen gebruiken in kaart gebracht.

Voor het volledige rapport:

<https://www.patiëntenfederatie.nl/images/stories/dossier/medicijnen/PatientenzorgBijMedicijngebruik.pdf> [3].

Literatuur

1. Dijk L van, Brabers A, Vervloet M. Farmaceutische zorg in de eerste lijn: ervaringen en meningen van burgers: kennisvraag. www.nivel.nl: NIVEL, 2018.
2. Dijk L van, Hendriks M, Zwikker H, De Jong J, Vervloet M. Informatiebehoeften van patiënten over geneesmiddelen. Utrecht, NIVEL, 2016.
3. Kasdorp J, Benedictus J. Zorg bij medicijngebruik dichtbij mensen. Zorg en begeleiding bij medicijngebruik volgens patiënten. Utrecht, Patiëntenfederatie Nederland, 2018.