

Apothekers en patiënten staan positief tegenover digitale communicatie tussen de apotheekbezoeken in

Een eerste verkenning van de behoeften en wensen van apothekers en patiënten

Marcia Vervloet (Nivel), Diana Maric (RuG), Nathalie van Schayk (Pharmi), Claudia Rijcken (Pharmi), Liset van Dijk (Nivel/RuG)

Hebben apothekers en patiënten behoefte aan laagdrempelige digitale communicatie via een app om ervaringen met de medicatie te delen tussen de contactmomenten in de apotheek in? En kunnen de TRIAGE-startvragen – vier uitnodigende vragen die in het gesprek aan de balie succesvol blijken om problemen in het medicatiegebruik te signaleren – hiervoor ingezet worden? Dit onderzochten we door in gesprek te gaan met 12 patiënten en acht apothekers. Uit deze eerste verkenning blijkt dat:

- Deze apothekers en patiënten positief zijn over de mogelijkheid tot digitale communicatie. Beiden vinden het monitoren van het medicatiegebruik door te vragen naar ervaringen via een app waardevol en zien dit als een toegevoegde waarde in de zorg rond medicatiegebruik.
- De TRIAGE-vragen hiervoor geschikt lijken, met enige aanpassingen. Over hoe vaak deze vragen via de app gesteld moeten worden, waren de meningen verdeeld.
- Apothekers van mening zijn dat de ervaringen ingegeven in de app het gesprek in de apotheek faciliteert, vooral bij patiënten met minder positieve ervaringen. Patiënten verwachten een reactie op de ingegeven antwoorden, bij voorkeur in het volgend apotheekbezoek.

Deze eerste resultaten zijn veelbelovend. In volgend onderzoek gaan we de effecten van de daadwerkelijke integratie van de TRIAGE-vragen in de MedicijnWijs app van Pharmi evalueren.

Waarom dit onderzoek?

Patiënten kunnen allerlei problemen ervaren bij hun medicatiegebruik, waardoor zij de medicatie niet of niet goed gebruiken. De apotheek speelt een belangrijke rol in de begeleiding van patiënten bij hun medicatiegebruik. Vanwege de laagdrempeligheid en de ophaalmomenten van de medicatie is er regelmatig contact tussen apotheekteam en patiënt waarin gevraagd kan worden naar ervaringen met het medicatiegebruik. Dit gebeurt echter lang niet altijd en ook de patiënt begint hier niet altijd zelf over (Van Dijk et al. 2016; Koster et al. 2015). Recent heeft het Nivel voor het apotheekteam het TRIAGE-gespreksinstrument ontwikkeld: een praktische vragenset om het gesprek aan de balie te openen om eventuele problemen te signaleren en bespreken (Vervloet et al. 2020). Het TRIAGE-gespreksinstrument bevat vier uitnodigende open startvragen (zie Box 1), geeft suggesties voor vervolgvragen om door te kunnen vragen bij twijfel, en geeft een overzicht met mogelijke oplossingen per medicatie-gerelateerd probleem die het apotheekteam met de patiënt kan bespreken. In een pilot studie werd in 23% van de 105 tweede uitgiftegesprekken een probleem signaleerd door de inzet van het TRIAGE-gespreksinstrument (Vervloet et al. 2020). Echter, tussen deze momenten in is er nog weinig contact tussen patiënt en apotheek terwijl ook in deze periode patiënten tegen problemen aan kunnen lopen. Digitale communicatie tussen patiënt en apotheek

kan een uitkomst bieden. Pharmi heeft een app ontwikkeld, MedicijnWijs, die inmiddels door 25 apotheken aan hun patiënten aangeboden en die de patiënt kan begeleiden na uitgifte van de medicatie (www.pharmi.info). De app geeft allerlei informatie om goed gebruik van de medicatie te bevorderen en er kunnen reminders worden ingesteld. De app stelt nog geen specifieke vragen naar ervaringen met de medicatie. Daarom verkennen we in dit onderzoek hoe patiënten en apothekers tegenover digitale communicatie staan over ervaringen, of het TRIAGE-gespreksinstrument daarbij een rol kan spelen en hoe dit vormgegeven kan worden in een app zoals MedicijnWijs. Daarbij kijken we in eerste instantie naar de startvragen zoals in Box 1 weergegeven.

Box 1. De TRIAGE startvragen (Vervloet e.a. 2020)

1. Ik ben benieuwd naar uw ervaringen. Hoe is het de afgelopen tijd gegaan met het gebruik van dit medicijn?
2. Elk medicijn kan ook bijwerkingen hebben. Hoe is dat bij u? Heeft u last van bijwerkingen van dit medicijn?
3. Wat vindt u ervan dat u dit medicijn (langdurig) moet gebruiken?
4. Welke vragen heeft u nog?

Behoefte aan digitale communicatie aanwezig



De meerderheid van de apothekers gaf aan behoefte te hebben aan digitale communicatie met hun patiënten. Zij zien digitale communicatie als ‘de toekomst’ en zien het als een service die zij graag willen bieden aan hun patiënten.



Ook de meerderheid van de patiënten gaf aan behoefte te hebben aan digitale communicatie met de apotheek. Zij zouden het waarderen als het apotheekteam hun ervaringen regelmatig uitvraagt en zien dit als interesse vanuit de apotheek. Ze gaven aan monitoring vanuit de apotheek te missen, vooral als zij de medicatie al langer gebruiken. Meerdere patiënten hadden behoefte aan een evaluatiemoment, waarbij gekeken wordt of alle medicijnen nog wel nodig zijn, en welke misschien in dosering verlaagd kunnen worden.

Positief tegenover het uitvragen van ervaringen via een app



De apothekers waren het erover eens dat de TRIAGE-startvragen geïntegreerd in een app van toegevoegde waarde kunnen zijn voor de begeleiding van de patiënt. Zij gaven aan dat op deze manier de patiënt in ieder geval regelmatig vragen krijgt over diens ervaringen, iets wat op dit moment aan de balie niet altijd gebeurt. Ook zagen de apothekers digitale ondersteuning als een goede ondersteuning in het verbeteren van de therapietrouw. En zij vonden dat het stellen van de TRIAGE-vragen in een app kan fungeren als een goede voorbereiding op het gesprek tussen apotheekteamlid en patiënt aan de balie. Dit kan het patiëntcontact verbeteren. Ook het interactieve – de patiënt stelt een vraag en het apotheekteam antwoordt – zagen de apothekers als een voordeel, zeker in tijden van een pandemie.



Ook patiënten gaven aan dat digitale communicatie met behulp van de TRIAGE-vragen kan leiden tot de door hen gewenste monitoring door de apotheek van hun medicatiegebruik. Ook gaven zij aan dat ze met de app rustig de tijd konden nemen thuis om de vragen te beantwoorden en dat (een gebrek aan) privacy dan geen rol speelt in tegenstelling tot in de apotheek waar anderen mogelijk kunnen meeluisteren met het gesprek aan de balie.

Enkele aanpassingen nodig aan de TRIAGE-vragen



De apothekers gaven een aantal suggesties voor herformulering en het toevoegen van vragen. Een aantal apothekers wilden bij de vraag naar bijwerkingen liever een aanvinklijstje als antwoordoptie, omdat sommige patiënten bepaalde klachten niet relateren aan een medicijn. De vraag naar de opvattingen ten aanzien van het medicijn zagen zij pas als nuttig als de patiënt de medicatie al even gebruikte, om dan de motivatie te achterhalen. Ook wilden een aantal apothekers graag subvragen toevoegen om gericht informatie op te halen en te kunnen doorvragen. Idealiter wilden zij de antwoorden uit de app integreren in hun apotheekinformatiesysteem, zodat in één systeem alle informatie bijeen staat.



Alle patiënten vonden de TRIAGE-vragen uitnodigend om hun ervaringen te delen. Bij de vraag naar bijwerkingen kwam een kanttekening naar voren. Patiënten gaven aan dat het nut van deze vraag mede afhangt van de ernst van de bijwerking: als het een ernstige bijwerking betreft, bellen ze liever direct met de huisarts of apotheek in plaats van te wachten tot er antwoord komt via de app. De patiënten misten een vraag naar het daadwerkelijk gebruik (frequentie en dosering). Zij gaven aan dat het belangrijk is voor de apotheker om inzicht te hebben of de patiënt het medicijn wel op de juiste manier gebruikt.

Vorbereiding van volgend apotheekbezoek



De apothekers waren het er over eens dat het reageren op de vragen een taak is van het apotheekteam, en dat dit niet ondervangen kon worden door automatisch gegeneerde antwoorden (bijvoorbeeld via een algoritme of chatbot). Vooral als de patiënt aangeeft minder positieve ervaringen te hebben met de medicatie of tegen problemen aanloopt in het gebruik, kan het apotheekteam dit bij een volgend bezoek aankaarten, volgens de apothekers.



Ook patiënten gaven aan dat zij liever hebben dat het apotheekteam de ervaringen die zij ingeven in de app bekijkt en hierop reageert, dan dat er met automatische antwoorden gewerkt wordt. Patiënten zouden graag zien dat het apotheekteam in een volgend apotheekbezoek terug komt op hun antwoorden, dan zouden zij zich goed gehoord voelen.

Nadelen van digitale communicatie



Wat door de apothekers als nadeel werd gezien van digitale communicatie is dat de non-verbale communicatie wegvalt, evenals bepaalde gesprekstechnieken die zij toepassen in een fysiek gesprek. Ook waren zij wat huiverig voor de tijd die het reageren op door de patiënt ingevulde ervaringen en het beantwoorden van eventuele vragen met zich mee kan brengen, en de snelheid waarmee ze dit zouden moeten of kunnen doen.



Ook patiënten zagen enkele nadelen van digitale communicatie. Een aantal patiënten gaf aan dat zij twijfelden of ze hun ervaringen goed konden overbrengen via tekst en dat dit mogelijk ook veel tijd kan kosten. Bellen is dan mogelijk sneller. Ook over de frequentie van het stellen van de vragen waren de meningen verdeeld. Waar de ene patiënt aangaf de vragen wel elke drie maanden te willen invullen, gaf een andere patiënt aan eens per jaar voldoende te vinden. Het personaliseren van de frequentie van de vragen lijkt dus belangrijk voor een goede respons. Ook uitte een aantal patiënten hun zorgen over hoe deze TRIAGE-vragen in te zetten als iemand meerdere medicijnen gebruikt. Het kost veel tijd om de vragen in te vullen voor elk medicijn wat wordt gebruikt. Ook hier lijkt personalisering belangrijk.

Tot slot

Het gebruik van digitale toepassingen in de gezondheidszorg neemt toe en dit lijkt versneld door de coronapandemie. Al is het gebruik nog beperkt, de ervaringen zijn overwegend positief (Meurs e.a. 2020). Dit geldt ook voor de apotheeksetting. Uit eerder vragenlijstonderzoek bleek dat 65% van de patiënten een mobiele gezondheidsapp zou gebruiken om in contact te staan met de apotheek (Crilly et al. 2018), en dat 84% van de ondervraagde apothekers een mobiele gezondheidsapp vanuit de apotheek zou aanbieden aan hun patiënten (Crilly et al. 2019). Dit beeld wordt bevestigd door de apothekers en patiënten uit dit onderzoek, die de meerwaarde van digitale communicatie via de app met respectievelijk hun patiënten en het apotheketeam inzien. Met digitale communicatie kan de rol van de apotheker als expert op het gebied van medicatie en als coach/begeleider bij het medicatiegebruik beter zichtbaar worden. Tegelijk met de opkomst van de digitale communicatie, is er ook meer aandacht voor het gesprek met de patiënt over het medicijngebruik in de apotheek. De KNMP streeft in haar *Toekomstvisie 2025* naar consultvoering als standaard werkwijze in alle apotheken binnen vijf jaar. Hiertoe is recentelijk de KNMP richtlijn Consultvoering geautoriseerd die handvatten aanreikt aan het apotheketeam om een goed consult te voeren waarin aandacht is voor ervaringen van de patiënt. In deze richtlijn zijn de TRIAGE-vragen ook als gesprekshulpmiddel opgenomen voor start- en vervolggconsulten (KNMP, 2021). Het stellen van de vragen op eenzelfde manier in een app sluit hier goed op aan voor de momenten tussen de consulten in de apotheek.

Beperkingen van dit onderzoek

Door de manier van werving kan er selectiebias opgetreden zijn. De apothekers en patiënten die deelnamen aan dit onderzoek zijn mogelijk al meer geïnteresseerd in het onderwerp, en staan mogelijk al positiever tegenover digitale communicatie. Daarnaast zijn mensen met beperkte (digitale) vaardigheden waarschijnlijk ondervertegenwoordigd in dit onderzoek, enerzijds vanwege de veelal digitale werving en anderzijds omdat de focusgroepen met patiënten digitaal gehouden zijn als gevolg van de destijds geldende coronamaatregelen.

Vervolgonderzoek

Vervolgonderzoek is nodig om het uitvragen van de ervaringen van patiënten via een app te evalueren. Aan de hand van die resultaten kan de integratie van de TRIAGE-vragen in een app verder geoptimaliseerd worden. Ook is interessant om na te gaan welk effect deze digitale begeleiding heeft op onder andere het medicatiegebruik (medicatierouw). Vervolgonderzoek kan tevens meer inzicht geven in welke doelgroepen (o.a. starters versus langduriger gebruikers) met deze digitale communicatie het meest geholpen zijn. En op welke manier deze digitale communicatie ook toegankelijk gemaakt kan worden voor mensen met beperkte (digitale) vaardigheden.

Conclusie

Deze eerste verkenning geeft veelbelovende resultaten. Patiënten en apothekers hebben behoefte aan digitale communicatie tussen de contactmomenten in. Zij zien het integreren van de startvragen uit het TRIAGE-gespreksinstrument, met een aantal aanpassingen, in een app als een toegevoegde waarde voor de begeleiding van patiënten bij hun medicatiegebruik door de apotheek. In het vervolgonderzoek gaan we de effecten van de daadwerkelijke integratie en gebruik van de TRIAGE-vragen in de MedicijnWijs app evalueren.

Methode van onderzoek

Voor het in kaart brengen van deze behoeftes en ervaringen zijn individuele interviews via beeldbellen gehouden met acht apothekers (drie openbaar en vijf poliklinisch apothekers) in de periode november-december 2020. Twee digitale focusgroepen zijn georganiseerd met respectievelijk vijf en zeven patiënten, de eerste in december 2020 en

de tweede in januari 2021. Vier mannen en acht vrouwen met een gemiddelde leeftijd van 58 jaar namen deel aan de digitale focusgroepen. Negen patiënten gebruikten al langer medicatie voor een of meerdere chronische aandoeningen, drie patiënten waren recent gestart met medicatie (na 2019). De apothekers zijn geworven via de professionele netwerken van het Nivel en Pharmi. De patiënten zijn geworven via diverse kanalen, waaronder patiëntverenigingen (Parkinson Vereniging en het Longfonds), een oproep via de Nivel website, en oproepen via social media. Tijdens de interviews en focusgroepen is gebruik gemaakt van een topiclijst. Apothekers en patiënten gaven informed consent voorafgaand aan de dataverzameling. De audio-opnames van de interviews en focusgroepen zijn verbatim getranscribeerd en vervolgens geanalyseerd in Atlas.ti. Data is geanalyseerd met behulp van open, axiale en selectieve codering.

Meer weten?

U vindt deze publicatie en alle andere Nivel-publicaties op www.nivel.nl/publicaties.

Meer informatie over het TRIAGE-gespreksinstrument: ga naar <https://www.nivel.nl/nl/tool-triage-vragenset-voor-apotheekteam-bij-baliegesprekken>

Meer informatie over MedicijnWijs, ga naar <https://pharmi.info/oplossingen/pharmi-producten>

Contact

Dr. Marcia Vervloet, senior onderzoeker Farmaceutische Zorg, [E] m.vervloet@nivel.nl / [T] 030 272 9700.

Titelgegevens van deze publicatie

De gegevens uit deze publicatie mogen met de volgende bronvermelding worden gebruikt: Vervloet, M., Maric, D., Schayk, N. van, Rijcken, C., Dijk, L. van. Apothekers en patiënten staan positief tegenover digitale communicatie tussen de apotheekbezoeken in. Een eerste verkenning van de behoeften en wensen van apothekers en patiënten. Utrecht: Nivel 2021.

Literatuur

Crilly P, Jair S, Mahmood Z, Moin Khan A, Munir A, Osei-Bediako I, Samir M, Kayyali R. (2018). Public views of different sources of health advice: pharmacists, social media and mobile health applications. *International Journal of Pharmacy Practice*, 27(1), 88–95.

Crilly P, Hassanali W, Khanna G, Matharu K, Patel D, Patel D, Rahman F, Kayyali R. (2019). Community pharmacist perceptions of their role and the use of social media and mobile health applications as tools in public health. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 15(1), 23–30.

KNMP. KNMP Richtlijn Consultvoering. Juni 2021. Den Haag: KNMP, 2021.

Koster ES, van Meeteren MM, van Dijk M, van de Bemt BJ, Ensing HT, Bouvy ML, Blom L, van Dijk L. Patient-provider interaction during medication encounters: A study in outpatient pharmacies in the Netherlands. *Patient Educ Couns*. 2015 Jul;98(7):843-8. doi: 10.1016/j.pec.2015.03.007. Epub 2015 Mar 17.

Meurs M, Sankatsing V, Batenburg R, Keuper JJ, de Jong J, van Tuyl LHD. Nederlandse bevolking overwegend positief over het gebruik van digitale toepassingen in de zorg in coronatijd. *Organisatie van zorg op afstand in coronatijd*. Utrecht: Nivel, 2020.

Van Dijk M, Blom L, Koopman L, Philbert D, Koster E, Bouvy M, van Dijk L. Patient-provider communication about medication use at the community pharmacy counter. *Int J Pharm Pract*. 2016 Feb;24(1):13-21. Epub 2015 May 19.

Vervloet M, Zwikker HE, Linn AJ, Koster ES, Gipmans SGH, van Aarle MCW, van Dijk L. The Development and Proof of Principle Test of TRIAGE: A Practical Question Set to Identify and Discuss Medication-Related Problems in Community Pharmacy. *Pharmacy (Basel)*. 2020 Sep 27;8(4):178. doi: 10.3390/pharmacy8040178. PMID: 32992492; PMCID: PMC7711982.