

# Assistenten stellen niet alle relevante WHAM-vragen

Apotheken scoren goed bij de bejegening van patiënten met een vraag over zelfzorg. Apothekersassistenten begroeten uitnodigend, spreken rustig en nemen de tijd. Bij het analyseren van de zorgvraag stellen ze echter niet alle relevante WHAM-vragen. Dat blijkt uit *mystery guest*-onderzoeken van bureau AMP in 2015 en 2016 onder ruim negenhonderd apotheken.

Auteur **Lyda Blom**

Apothekers moeten farmaceutische zorg leveren die voldoet aan de wettelijke eisen en de door de beroepsgroep geformuleerde normen, zoals de Nederlandse Apotheeknorm (NAN) en daaraan gerelateerde richtlijnen voor de beroepsuitoefening. Dit geldt voor zowel receptgeneesmiddelen als zelfzorg.

Met de jaarlijkse publicatie van de kwaliteitsindicatoren van de Stichting Kwaliteitsindicatoren Farmacie (SKIF) verschaffen apothekers inzicht in hun zorgprestaties aan zorgconsumenten, zorgverzekeraars en de Inspectie voor de Gezondheidszorg [1].

Veel SKIF-indicatoren vallen onder het domein 'monitoren geneesmiddelgebruik' en geven inzicht in de kwaliteit van de afgeleverde medicatie. Om deze kwaliteit te bereiken passen apothekers dagelijks meerdere voorschriften van artsen aan [2]. Of de afgeleverde medicatie vervolgens op de goede manier wordt gebruikt, is mede afhankelijk van de voorlichting en begeleiding die de patiënt krijgt in de apotheek.

## Observationeel onderzoek

Onderzoek onder patiënten is relevant om hun ervaringen met voorlichting en begeleiding in de apotheek te vernemen. Een bekend voorbeeld is de Consumer Quality Index farmaceutische zorg (CQI) [3]. Echter om zicht te krijgen op de farmaceutische zorg die patiënten krijgen is observationeel onderzoek nodig, zo blijkt uit een studie naar de voorlichting in apotheken.

In deze studie werden de resultaten van observaties – video-opnames – vergeleken met door patiënten direct erna ingevulde CQI-vragenlijsten. Patiënten rapporteerden positiever over de informatieverstrekking en de mogelijkheid om vragen te stellen, dan de videobeelden rechtvaardigden [4]. Onderzoeksbureau AMP onderzoek & advies in de zorg verricht in opdracht van apotheken observationeel onderzoek naar de zelfzorgbegeleiding en sinds kort ook naar de begeleiding bij receptmedicatie. In waarnemingen getrainde *mystery guests* bezoeken de apotheek en registreren de bejegening en advisering.

Naar de betrouwbaarheid, validiteit en nauwkeurigheid van deze methodiek zijn studies gedaan [5-7]. Het onderzoek is primair bedoeld om apotheken inzicht te geven in de kwaliteit van hun zelfzorgbegeleiding. Apotheken die deelnemen aan het onderzoeksprogramma van AMP worden per abonnementsperiode van een jaar zes keer getoetst.

In 2015 en 2016 namen respectievelijk 910 en 950 apotheken deel aan het onderzoek van AMP. Gezien het grote aantal deelnemende apotheken geven de resultaten een representatief beeld van de zelfzorgbegeleiding in Nederlandse apotheken.

## WHAM-vragen

Hoe ziet deze zelfzorgbegeleiding eruit? De apotheken werden beoordeeld op de bejegening, de analyse van de zorgvraag van de patiënt – de WHAM-vragen – en het verstrekte advies en de voorlichting. WHAM staat voor: W-Wie heeft de klacht, H-Hoe lang bestaat de klacht en Hoe worden klacht/verschijnselen omschreven, A-welke Actie heeft patiënt al ondernomen en M-gebruikt patiënt Medicatie of heeft deze andere aandoeningen?

WHAM-vragen zijn nodig om te analyseren welke zorgvraag of aandoening de patiënt heeft. Deze analyse vormt de

---

**DE AMP-MYSTERY GUEST VOLDOET AAN DE EISEN VAN HET OBSERVATIONEEL ONDERZOEK**

## Apothekersassistenten vragen vaker naar medicijngebruik patiënt

beoordeelde items	2015 (n=915)	2016 (n=950)
<b>bejegening</b>		
uitnodigend begroet	98%	99%
onderhouden oogcontact	99%	99%
voldoende tijd nemen	97%	98%
begrijpelijk taalgebruik	100%	100%
vriendelijk overkomen	99%	99%
herhalen van afspraken	64%	34%
vragen of het duidelijk is	65%	57%
aangeven mogelijkheid bellen	15%	18%
<b>analyse zorgvraag</b>		
voor wie is de zorgvraag?	65%	78%
hoe lang heeft de patiënt al last?	56%	32%
wat zijn de verschijnselen?	58%	67%
al actie ondernomen?	63%	59%
medicijngebruik/andere aandoening?	44%	73%
<b>voorlichting &amp; advisering</b>		
werking	70%	44%
gebruiksadviezen	58%	83%
leefregels	48%	25%
in welk geval naar huisarts	26%	19%
algemene informatie over aandoening	32%	21%

PERCENTAGES APOTHEKEN DIE POSITIEF SCOORDEN PER ONDERDEEL: EEN GEMIDDELDE OVER ALLE CASUSSEN IN DAT JAAR.

basis voor het advies bij de behandeling van de klacht, met als leidraad de KNMP-standaarden voor zelfzorg. In 2015 kregen de apotheken zes zelfzorgcasussen gepresenteerd, in 2016 vier zelfzorgcasussen en twee recept-casussen; hierover wordt niet gerapporteerd in dit artikel. Op veel items van 'bejegening' scoorden bijna alle apotheken positief in 2015 en 2016. Het gaat dan onder meer om een uitnodigende begroeting, goed oogcontact, de tijd nemen, spreken op een rustige toon en in begrijpelijke taal (zie de tabel). Lagere percentages zien we bij de items herhalen van afspraken, navragen of alles duidelijk is en verwijzen naar de mogelijkheid van telefonische contact. Het onderdeel 'analyse van de zorgvraag' betreft de WHAM-vragen. De meeste apotheken stelden inderdaad wel WHAM-vragen, maar niet alle voor de betreffende casus relevante WHAM-vragen. Er werd geen verband gevonden tussen het aantal WHAM-vragen en de wachttijd, als indicator voor werkdruk. De tabel presenteert het gemiddelde percentage apotheken in respectievelijk 2015 en 2016, waar de betreffende vragen werden gesteld. Als we kijken naar alle onderzochte apotheekcontacten, dan blijkt dat in 18,3% van deze contacten alle relevante WHAM-vragen werden gesteld. In het domein 'Voorlichting en advisering' zien we dat apotheken vooral uitleg gaven over de werking en gebruiksadvie-

zen van het geneesmiddel. Minder frequent werd algemene informatie over de aandoening verstrekt aan de patiënt.

### Representatief

Observationeel onderzoek vereist getrainde waarnemers, een goed doordachte casus waarin alle te beoordelen aspecten aan bod komen, een geprotocolleerde aanpak – duidelijke instructies, eenduidige normering – en meerdere meetmomenten. Aan deze eisen voldoet het AMP-onderzoeksprogramma. De onderzoeksresultaten zijn representatief voor de Nederlandse apotheken.

De resultaten van de jaren 2015 en 2016 laten zien dat de bejegening van patiënten in zelfzorgcontacten goed is, maar de WHAM-vragen worden niet allemaal consequent gesteld. Welke factoren hierin een rol spelen is onduidelijk. Onderzoek onder apothekemedewerkers kan hierin inzicht geven. Apothekersassistenten participeren in het merendeel van de patiëntencontacten. Zij zijn bevoegd om onder toezicht van een apotheker of apotheekhoudend arts farmaceutische adviezen te geven [9]. Op het gebied van zelfzorg maken ze ook gebruik van deze bevoegdheid, echter de analyse van de zorgvraag van de patiënt kan beter. ■

Apotheker Lyda Blom was voorheen werkzaam bij UPPER, netwerk voor onderzoek en stages in de farmaceutische praktijk, departement Farmaceutische Wetenschappen, Universiteit Utrecht.

Zie voor de literatuurreferenties: pw.nl.

## Literatuur

1. <https://www.knmp.nl/downloads/gids-kwaliteitsindicatoren-meting-over-2016.pdf>].
2. Loon Ellen van, Borgstede Sander, Floor-Schreuder Annemiek. Interventies vooral gericht op farmacotherapie en logistiek. Pharmaceutisch Weekblad 21/22, 26-5-2017.
3. <https://www.zorginzicht.nl/kennisbank/Paginas/CQI-overzicht.aspx>.
4. Koster Ellen S., Blom Lyda, Overbeeke Marloes, Philbert Daphne, Vervloet Marcia, Koopman, Laura, Dijk Liset van. Quality of pharmaceutical care at the pharmacy counter: patients' experiences versus video observation. Patient Preference and adherence 2016:10, p. 363-369.
5. Hendrix M., Mystery shopper onderzoek getoetst. Katholieke Universiteit Nijmegen, 2000.
6. Horst Loes van der, Apotheken nader bekeken. AMP Vught 2014.
7. Coumou Josien, Op weg naar kwaliteit, Fontys Bedrijfswetenschappen, AMP Vught 2004].
8. Besluit van 23 september 1997, houdende regels inzake de opleiding tot en de deskundigheid van de apothekersassistent [Besluit opleiding en deskundigheidsgebied apothekersassistent].
9. Schutjens, Prof. Mr. Marie-Hélène, Juridische betekenis van professionele standaarden voor farmaceutische zorg.3 februari 2014. [www.knmp.nl](http://www.knmp.nl)