

**ONGEVEER 10% VAN DE
AMP-PANELLEDEN MAAKTE MEER
GEBRUIK VAN ONLINEDIENSTEN**

PATIËNTEN TEVREDEN OVER CONTACT APOTHEEK TIJDENS CORONACRISIS



Patiënten zijn tevreden over de mogelijkheden om tijdens de coronacrisis contact te hebben met het apothekerteam. Ook heeft de pandemie weinig invloed op het geneesmiddelgebruik. Dit blijkt uit vragenlijstonderzoek onder meer dan vierduizend deelnemers aan het AMP-patiëntenpanel.

Auteurs **Ellen Koster, Daphne Philbert, Hetty Prins, Kees van Amerongen** en **Marcel Bouvy**

Het coronavirus heeft grote impact op de (farmaceutische) patiëntenzorg. Er waren het afgelopen jaar bijvoorbeeld verschuivingen in de zorg: speciale zorg voor coronapatiënten met aanpassingen en als gevolg daarvan uitstel van reguliere zorg. Zorgverleners moesten ook aanpassingen doen in de bedrijfsvoering, en de beschikbaarheid van geneesmiddelen was niet zelden een probleem.

Eerder al beschreven we in het *Pharmaceutisch Weekblad* de impact op de farmaceutische zorg vanuit het perspectief van de apotheker [1]. Apothekers gaven aan verschillende maatregelen te hebben geïmplementeerd om de zorg van de apotheek te kunnen continueren, zoals het plaatsen van spatschermen en minder direct patiënt-contact.

Als gevolg van de coronacrisis en de maatregelen wordt de farmaceutische zorg vanuit de apotheek op een andere manier verleend. Het was de vraag of hierdoor belangrijke aspecten van die zorg in het gedrang zouden komen, zoals: de informatievoorziening en voorlichting bij nieuwe geneesmiddelen, de evaluatie van chronische farmacotherapie inclu-

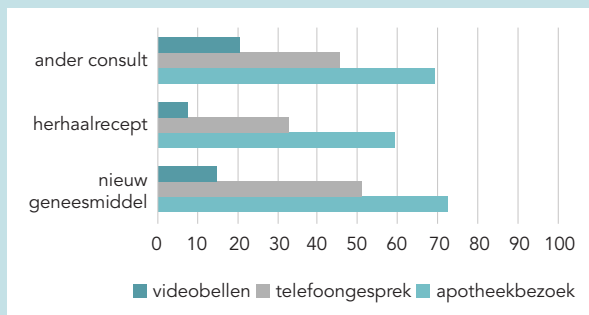
sief medicatiebeoordelingen, en monitoring van belangrijke intermediaire parameters, zoals HbA1C, nierfunctie en bloeddruk.

Onderzoek van Nivel onder leden van hun consumentenpanel liet zien dat de impact van de coronapandemie op goed geneesmiddelgebruik (medicatierouw) gering was [2]. Richtte de Nivel-vragenlijst zich vooral op geneesmiddelgebruik, het doel van ons onderzoek was de impact van de corona-uitbraak op de farmaceutische zorg in bredere zin in kaart te brengen.

Voldoende ondersteuning

In maart 2021 hebben we een vragenlijst uitgestuurd naar de deelnemers aan het AMP-patiëntenpanel (zie kader). De vragenlijst ging in op de volgende onderwerpen:

- hoe de zorg rondom geneesmiddelen is veranderd als gevolg van de coronapandemie;
- hoe contact met de apotheek verliep tijdens de pandemie;
- wat de voorkeuren van patiënten zijn met betrekking tot het consult op afstand;



Figuur 1. Voorkeuren wijze van contact tijdens corona-uitbraak.

- wat de invloed van de pandemie was op het gebruik van geneesmiddelen.

In totaal vulden 4196 deelnemers de vragenlijst volledig in. De gemiddelde leeftijd van deelnemers was 69 jaar en 60% was man.

De meeste deelnemers gaven aan dat ze zowel voor als tijdens de coronapandemie voldoende ondersteuning kregen van de apotheek bij hun geneesmiddelgebruik (zie tabel op pw.nl). In figuur 1 staat weergegeven op welke wijze deelnemers het liefst contact hadden met het apotheekteam voor het ophalen van een nieuw geneesmiddel (eerste uitgifte), een herhaalrecept of voor een ander soort consult. De meerderheid gaf de voorkeur aan een bezoek aan de apotheek, met name bij een eerste uitgifte of andere consulten, zoals een inhalatie-instructie.

Makkelijk en efficiënt

We vroegen ook naar het gebruik van onlinediensten. Onlinediensten zijn juist tijdens de pandemie een belangrijk alternatief voor apotheekbezoek. Ongeveer 10% van de panelleden gaf aan dat zij meer gebruik hadden gemaakt van onlinediensten tijdens de coronapandemie in vergelijking met daarvoor; het gaat dan bijvoorbeeld om het aanvragen van herhaalrecepten via de website of een app, en vervolgens het ophalen via een afhaalkluis of laten thuisbezorgen. De meerderheid van de panelleden die hiermee ervaring heeft verwachtte dit ook na de corona-uitbraak te blijven doen. Als belangrijk voordeel werd genoemd dat dit makkelijk en efficiënt is. Door bijvoorbeeld gebruik te maken van een afhaalkluis kunnen zij zelf kiezen wanneer zij het geneesmiddel ophalen. Maar door anderen werden juist de voordelen van persoonlijk (face-to-face-)contact expliciet genoemd.

Van de deelnemers die nog geen gebruikmaakten van onlinediensten dacht 16% dit in de toekomst wel te zullen doen, 54% was hier nog niet zeker van en 30% dacht dit zeker niet te gaan doen. Een belangrijke reden hiervoor was de voorkeur voor persoonlijk (face-to-face-)contact.

Ook gaf een deel aan niet bekend te zijn met onlinemogelijkheden.

Ongeveer 10% van de panelleden gaf aan tijdelijk gestopt te zijn met geneesmiddelen tijdens de corona-uitbraak: 3% deed dit op eigen initiatief en 9% na overleg met de voorschrijver. Daarnaast zei 13% geneesmiddelen juist strikter te gebruiken.

Ook beantwoordden de panelleden vragen over hun opvattingen over geneesmiddelen en gezondheid tijdens de pandemie (figuur 2 op pw.nl). De meerderheid van de deelnemers (ongeveer 70%) maakte zich zorgen over een mogelijke besmetting met het coronavirus. Er waren maar weinig deelnemers die extra vragen hadden over geneesmiddelen of zich meer zorgen maakten over hun geneesmiddelgebruik.

Over het algemeen waren de deelnemende panelleden tevreden over de mogelijkheden om tijdens de coronacrisis contact te hebben met het apotheekteam. Sommige patiënten gaven aan de voorkeur te geven aan online (logistieke) diensten en het bezorgen van geneesmiddelen, bijvoorbeeld vanwege verminderde mobiliteit. Hierdoor kunnen zij, zonder het te weten, voorlichting en begeleiding van het apotheekteam mislopen, waardoor zij verstoken blijven van informatie die essentieel is voor optimaal geneesmiddelgebruik. ■

VIER VRAGENLIJSTEN PER JAAR

De afdeling Farmaco-epidemiologie & Klinische Farmacologie (contact via UPPER) is een samenwerking aangegaan met AMP Onderzoek & Advies om de kwaliteit van zorg in de apotheek te verbeteren. AMP beheert een panel van ~25.000 patiënten die zich vrijwillig hebben aangemeld om hun ervaring met de farmaceutische zorg te delen.

UPPER zal ervoor zorgdragen dat zij circa vier keer per jaar een online vragenlijst krijgen, waarvan de inhoud steeds wisselt. Alle onderzoeken worden vooraf beoordeeld door de Institutional Review Board van de afdeling Farmaco-epidemiologie & Klinische Farmacologie.

Ellen Koster, Daphne Philbert en Marcel Bouvy zijn werkzaam bij UPPER, afdeling Farmaco-epidemiologie en Klinische Farmacologie van de Universiteit Utrecht (UU). Hetty Prins en Kees van Amerongen zijn werkzaam bij AMP Onderzoek & Advies.

Zie voor de literatuurreferenties, een tabel en figuur 2: pw.nl.