

Rapport van het
Observatorium voor de chronische ziekten
i.v.m. de maatregel huisapotheker



Inhoud

Inleiding	3
1. Steekproef.....	4
2. Responsgraad	5
3. Positieve resultaten	6
3.1. Uitleg door de apotheker aan de patiënt van de meerwaarde van de overeenkomst met een huisapotheker	6
3.2. Overzichtelijkheid van het medicatieschema.....	6
3.3. Terugvinden van alle medicatie op het medicatieschema.....	7
3.4. Overlopen van het medicatieschema met de apotheker.....	7
3.5. Vragen stellen aan de apotheker	7
4. Aandachtspunten	9
4.1. Ondertekenen van het toestemmingsformulier.....	9
4.2. Ontvangen van het medicatieschema.....	9
4.3. Het terugvinden van de niet-terugbetaalde medicatie op het medicatieschema	10
4.4. Respect voor privacy bij het overlopen van het medicatieschema met de apotheker	11
4.5. Het aanpassen van het medicatieschema aan veranderingen in de medicatie	11
4.6. De opvolging van de polymedicatie door de apotheker	11
4.7. De impact van de huisapotheker	12
5. Vaststellingen	14
5.1. De impact van het medicatieschema op het medicatieverbruik.....	14
5.2. De communicatie tussen alle zorgverleners over het medicatiebeleid	14
5.3. Plaats van levering van de medicatie.....	14
5.4. De online bestelling van medicatie	15
5.5. De beschikbaarheid van de medicatie	15
6. Algemene aanbevelingen.....	17
7. Conclusie	18
Bijlage 1: Overzicht van alle vragen en antwoorden.....	19

Inleiding

Het Observatorium voor de chronische ziekten is een adviesorgaan dat zetelt binnen de Dienst voor geneeskundige verzorging van het RIZIV. Het kan op vraag van de minister, van een van de RIZIV-organen of op eigen initiatief een advies formuleren over de problemen en de verbeterpunten voor de tenlasteneming van de chronische ziekten.

Op 1 oktober 2017 is een nieuwe maatregel in werking getreden voor personen met een chronische ziekte: « de huisapotheker ».

Deze maatregel heeft tot doel een persoonlijke begeleiding te zijn voor personen met een chronische aandoening, afgestemd op zijn/haar noden. De huisapotheker volgt immers de medicatie van de patiënt op en begeleidt de patiënt bij het goed gebruik van deze geneesmiddelen. Hij/zij bezorgt de patiënt een persoonlijk medicatieschema en past dit aan wanneer nodig. Tenslotte is hij/zij is ook de contactpersoon bij wie de andere zorgverleners terecht kunnen voor informatie over de medicatie.

Gelet op het belang van deze maatregel voor personen met een chronische aandoening, heeft het Observatorium beslist om een eigen (kwalitatieve) evaluatie te doen van deze maatregel in de periode 2019 – 2020 op basis van een enquête bij de patiënten.

De enquête peilt naar de ervaringen van de patiënt met deze maatregel en naar de mogelijke problemen voor het functioneren ervan in de praktijk. Deze enquête is dus niet de aangekondigde evaluatie van de prestatie van huisapotheker op basis van kwaliteitsindicatoren, waarvan sprake in de verklarende nota bij de 37ste wijzigingsclausule bij de overeenkomst tussen de apothekers en de verzekeringsinstellingen.

1. Steekproef

De enquête is het resultaat van de samenwerking tussen de patiëntenkoepels (VPP en LUSS) en de Verzekeringsinstellingen (VI) in het Observatorium voor de chronische Ziekten.

Met de vertegenwoordigers van de VI in het Observatorium werd afgesproken dat deze enquête verzonden werd naar een willekeurige (gerandomiseerde) getrokken steekproef van 2.400 patiënten met een overeenkomst huisapotheker:

- 247 patiënten uit Brussel
- 1.395 patiënten uit Vlaanderen
- 758 patiënten uit Wallonië

Elke VI moest bij de steekproeftrekking rekening houden met de gevraagde aantallen per leeftijdscategorie en per regio.

De verdeling over de verschillende VI zag er als volgt uit:

	L.C.M.	L.N.M.	N.V.S.M.	L.L.M.	L.O.Z.	H.Z.I.V.	NMBS Holding	Totaal
Totaal	980	115	685	120	460	20	20	2400
<i>in %</i>	<i>40,8%</i>	<i>4,8%</i>	<i>28,5%</i>	<i>5,0%</i>	<i>19,2%</i>	<i>0,8%</i>	<i>0,8%</i>	<i>100,0%</i>

Op basis van dit aantal werd de verschillende VI gevraagd om de steekproef op te stellen op basis van de periode van augustus 2018 tot juli 2019, rekening houdend met de 3 volgende leeftijdscategorieën van patiënten: 18-39 jaar, 40-69 jaar en 70+.

De verdeling volgens regio was als volgt:

	L.C.M.	L.N.M.	N.V.S.M.	L.L.M.	L.O.Z.	H.Z.I.V.	NMBS Holding	Totaal
Brussel	39	8	89	9	97	4	1	247
Vlaanderen	735	51	309	86	197	7	10	1.395
Wallonië	206	56	287	25	166	9	9	758
Totaal	980	115	685	120	460	20	20	2.400

2. Responsgraad

De VI's in het Observatorium verstuurd deze enquête naar de patiënten uit de steekproef in de periode van maandag 3 tot en met vrijdag 14 februari 2020.

De enquête heeft een responsgraad van 26,875 % behaald. In totaal werden 645 enquêtes ingevuld:

- 362 ingevulde Nederlandstalige vragenlijsten
- 283 ingevulde Franstalige vragenlijsten

Van de respondenten zijn er:

- 46% mannen en 54% vrouwen
- 1% tussen 18-25 jaar oud, 5% tussen 26-35 jaar oud, 5% tussen 36-45 jaar oud, 7% tussen 46-55 jaar oud, 17% tussen 56-65 jaar oud, 34% tussen 66-75 jaar oud, en 31% ouder dan 75 jaar
- 55% woonachtig in Vlaanderen, 11% in Brussel en 34% in Wallonië

Het volledige overzicht van de vragen en de daarbij horende antwoorden bevinden zich in bijlage 1 van dit rapport.

De vragen peilen naar de ervaringen van de patiënt aangaande het afsluiten van de overeenkomst, het medicatieschema, de situatie van polymedicatie, de communicatie met de huisapotheker, de relatie met andere zorgverleners, het effect van de maatregel en tenslotte de levering van medicatie.

De verschillen in antwoorden tussen de 2 taalgroepen NL en FR is verwaarloosbaar: dezelfde trends zijn zichtbaar in beide taalgroepen. Daarnaast zijn er geen significante verschillen waarneembaar tussen de leeftijdsgroepen <65 en >65; de statistieken in bijlage 1 vermelden bijgevolg enkel een opsplitsing per taalgroep en geen opsplitsing naar leeftijdsgroepen.

De resultaten van de enquête zijn samengevat in positieve resultaten, aandachtspunten en vaststellingen. Bij de « positieve resultaten » kunnen we uit de antwoorden een duidelijke gunstige impact van de maatregel afleiden.

« Aandachtspunten » daarentegen zijn resultaten die aantonen dat er nog ruimte is voor verbeteringen: de maatregel vangt noch onvoldoende bepaalde ervaringen of praktijksituaties op..

Met « vaststellingen » worden die resultaten bedoeld waar er geen positieve of negatieve connotatie aan gegeven kan worden: omdat de resultaten geen eenduidig antwoord bieden, kunnen er geen conclusies uit getrokken worden over de concrete impact van de maatregel.

3. Positieve resultaten

Uit de resultaten blijkt dat de maatregel een positief effect heeft of een verbetering teweegbrengt op een aantal domeinen.

3.1. Uitleg door de apotheker aan de patiënt van de meerwaarde van de overeenkomst met een huisapotheker

Zie [vraag 1.2](#) in bijlage 1.

De overgrote meerderheid van de respondenten, die zich herinneren dat ze een formulier hebben ondertekend, geeft aan dat ze (goed) geïnformeerd zijn over de maatregel. Toch zijn er ook een beperkt aantal respondenten die aangeven dat ze helemaal geen uitleg hebben ontvangen.

Een belangrijke kanttekening bij deze cijfers is dat vraag 1.2 enkel beantwoord werd door een beperkte groep van respondenten, m.n. de respondenten die in vraag 1 hebben aangegeven een overeenkomst te hebben ondertekend. Respondenten die in vraag 1 aangegeven hebben geen formulier te hebben ondertekend, hoefden vraag 1.2 immers niet in te vullen.

Het Observatorium pleit ervoor dat elke patiënt met een overeenkomst huisapotheker de nodige uitleg door zijn apotheker over de maatregel ontvangt, zodat het voor de patiënt duidelijk is welke ondersteuning hij/zij van de huisapotheker mag/kan verwachten. Deze uitleg wordt geflankeerd door een standaarddocument met bijkomende informatie (bijv. de brochure “Mijn apotheker kent mij, daar teken ik voor”) en een (papieren) kopie van de overeenkomst en het toestemmingsformulier die de patiënt ondertekent. Zie hiervoor de aanbevelingen onder punt 4.1. Ondertekenen van het toestemmingsformulier.

3.2. Overzichtelijkheid van het medicatieschema

Zie [vraag 2.1](#) in bijlage 1.

Bijna alle respondenten, die zich herinneren dat ze een medicatieschema hebben ontvangen, vinden het medicatieschema overzichtelijk tot heel overzichtelijk.

Merk op dat de helft van het totaal aantal respondenten vraag 2.1 niet heeft beantwoord (“Skipped”), maar dit is logisch aangezien het invullen van deze vraag gelinkt is aan het positief antwoorden op de vraag of de patiënt een medicatieschema heeft ontvangen (vraag 2).

3.3. Terugvinden van alle medicatie op het medicatieschema

Zie [vraag 2.2](#) in bijlage 1.

Meer dan 90% van alle respondenten die aangeven dat ze een medicatieschema hebben ontvangen, vindt alle medicatie terug op het medicatieschema. Toch is er een kleine groep respondenten die heeft geantwoord dat het medicatieschema niet volledig is.

Ook hier kunnen we weer opmerken dat ruim de helft van alle respondenten vraag 2.2 niet heeft beantwoord (“Skipped”): het invullen van deze vraag is immers gelinkt aan het positief antwoorden op de vraag of de patiënt een medicatieschema heeft ontvangen (vraag 2).

Als de respondenten die hebben geantwoord dat het medicatieschema niet volledig is, samengeteld worden met de respondenten die hebben geantwoord geen medicatieschema te hebben ontvangen, dan krijg je een aanzienlijke groep die zegt over geen of over een onvolledig medicatieschema te beschikken: 365 respondenten (57% van het totaal aantal respondenten). Dit wordt dit een zeer belangrijk aandachtspunt!

De belangrijkste missie van de huisapotheker is immers het afleveren van een up-to-date medicatieschema dat alle geneesmiddelen van de patiënt moet bevatten, zowel op voorschrift als vrij verkrijgbaar, evenals de gezondheidsproducten die de doeltreffendheid van de geneesmiddelen kunnen beïnvloeden (bijv. voedingssupplementen) en de medische hulpmiddelen.

Het Observatorium adviseert om elke patiënt die een huisapotheker kiest, een volledig, correct en geactualiseerd medicatieschema te overhandigen op het moment dat de maatregel inwerking treedt én bij elke wijziging van zijn behandeling of wanneer de patiënt het vraagt. Elke actualisatie van het medicatieschema moet raadpleegbaar zijn in het elektronische dossier.

3.4. Overlopen van het medicatieschema met de apotheker

Zie [vraag 2.5](#) in bijlage 1.

Zo’n 87% van de respondenten die aangeven dat ze een medicatieschema hebben ontvangen, geeft ook aan dat de apotheker met hen het medicatieschema heeft overlopen, op eigen initiatief of op vraag van de patiënt. Toch is er een groep respondenten die aangeeft dat dit niet is gebeurd.

Ook deze vraag werd door de helft van het totaal aantal respondenten niet beantwoord (“Skipped”).

3.5. Vragen stellen aan de apotheker

Zie [vraag 4](#) in bijlage 1.

Slechts een minderheid van de respondenten geeft aan geen gelegenheid te hebben gehad om vragen te stellen aan de apotheker, al is 1 op 10 nog steeds te veel volgens het Observatorium.

4. Aandachtspunten

Uit de resultaten blijkt dat de maatregel nog onvoldoende een aantal ervaringen van de patiënt of praktijksituaties opvangt. Deze domeinen zijn volgens het Observatorium dus voor verbetering vatbaar.

4.1. Ondertekenen van het toestemmingsformulier

Zie [vraag 1](#) in bijlage 1.

Deze cijfers stemmen tot nadenken. Immers, de toestemming van de patiënt voor het elektronisch delen van zijn gezondheidsgegevens en voor de opvolging van de farmaceutische zorg op basis van een dossier waarin zijn medicatievoorgeschiedenis en de verstrekte adviezen in worden genoteerd, maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst huisapotheker. Het is dan ook verwonderlijk dat slechts 68% van de respondenten aangeeft een toestemmingsformulier te hebben ondertekend. 18% van de respondenten zegt dit niet te hebben gedaan. En er is een aanzienlijke groep respondenten die aangeeft niet te weten of ze het toestemmingsformulier hebben ondertekend: 13,50% in totaal.

Een kanttekening hierbij is dat deze cijfers zowel kunnen betekenen dat men de verplichting van een toestemmingsformulier niet naleeft, dan wel dat de betrokken patiënten vergeten zijn dat ze zo'n formulier hebben ondertekend. In elk geval zeggen de cijfers niets over de mogelijke oorzaken voor het lage aantal respondenten die positief antwoorden dat ze een toestemmingsformulier hebben ondertekend.

Het Observatorium pleit ervoor dat wordt nagegaan of iedere patiënt met een overeenkomst huisapotheker ook daadwerkelijk zijn toestemming hiervoor heeft verleend. Indien er geen toestemmingsformulier werd ondertekend, moet worden nagegaan of in deze gevallen de nomenclatuur van de huisapotheker is gefactureerd en wat er daarna is gebeurd in het kader van deze maatregel (bijv. is de patiënt naar deze apotheek teruggekeerd).

Het Observatorium benadrukt het belang van een goede communicatie over deze maatregel, het opzet en de rechten en plichten van elkeen.

Het Observatorium vraagt ook dat iedere patiënt die kiest voor een huisapotheker een (papieren) kopie ontvangt van de overeenkomst en het toestemmingsformulier, aangevuld met een standaarddocument met bijkomende informatie zoals bijv. wat de meerwaarde is van de maatregel en wat de patiënt mag/kan verwachten van de huisapotheker.

Tenslotte is het Observatorium de mening toegedaan dat elke patiënt, los van de maatregel huisapothek, wanneer hij/zij het vraagt, een overzicht moet kunnen bekomen van alle actuele medicatie die de patiënt op dat moment inneemt.

4.2. Ontvangen van het medicatieschema

Zie [vraag 2](#) in bijlage 1.

Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan dat ze geen medicatieschema hebben ontvangen. Dit resultaat moet verder onderzocht worden want dit was net één van de doelstellingen van de maatregel huisapothek, m.n. dat de huisapotheker altijd een volledig, correct en geactualiseerd medicatieschema van de patiënt heeft. Bovendien moet de huisapotheker dit medicatieschema bezorgen op het moment waarop de patiënt hem/haar als 'huisapotheker' kiest én bij elke wijziging van zijn behandeling of wanneer de patiënt het vraagt.

Het Observatorium beveelt aan om het medicatieschema minstens 2 maal per jaar te overhandigen aan de patiënt, ongeacht of de medicatiesituatie van de patiënt is gewijzigd of niet, én sowieso bij elke medicatiewijziging. Dit is een manier van empowerment van de patiënt, een manier om de patiënt een speler in zijn eigen medicatieverbruik te maken.

Het Observatorium adviseert dat de huisapotheker de patiënt goed uitlegt dat het belangrijk is om het ontvangen medicatieschema te bespreken met zijn behandelend arts, zodat deze op de hoogte is van alle geneesmiddelen of gezondheidsproducten die aan de patiënt zijn afgeleverd, of ze nu door de behandelend arts of door een andere voorschrijver (specialisten, tandarts) zijn voorgeschreven, door de apotheker zijn aangeraden of op eigen initiatief door de patiënt worden ingenomen.

4.3. Het terugvinden van de niet-terugbetaalde medicatie op het medicatieschema

Zie [vraag 2.3](#) in bijlage 1.

1 op 5 respondenten zegt dat de niet-terugbetaalde medicatie niet op het medicatieschema staat, en 1 op 3 weet niet of de vermelde medicatie terugbetaald is of niet.

Het Observatorium stelt voor om op een duidelijke manier het onderscheid tussen de terugbetaalde en de niet-terugbetaalde medicatie op te nemen op het medicatieschema, met ook steeds een duidelijke aanduiding van het bedrag dat terugbetaald wordt en het aandeel van de patiënt.

Het Observatorium beklemtoont het belang van een duidelijke rolverdeling en interdisciplinaire samenwerking tussen de arts en de apotheker om een volledig en up-to-date medicatieschema te garanderen. Er moet hier in de toekomst zeker nog meer op ingezet worden.

Het Observatorium is de mening toegedaan dat de patiënt ook zelf toevoegingen moet kunnen doen aan het medicatieschema, zeker voor wat betreft de niet-terugbetaalde medicatie en/of de medicatie die de patiënt niet bij de huisapotheker koopt (bv. bij online aankoop van medicatie), zonder dat dit evenwel negatieve repercussies kan hebben voor de patiënt (bijv. bij aankoop van medicinale cannabis in Nederland). Het zou een belangrijke meerwaarde kunnen zijn indien de patiënt ook kan noteren waarom hij/zij de medicatie elders koopt, bijv. omdat het elders goedkoper is, omdat de medicatie aan de deur geleverd wordt, omdat het geneesmiddel niet erkend is in België, enz. Dit is conform het recht van elke patiënt om de zorgverlener te vragen zaken toe te voegen aan zijn patiëntendossier.

4.4. Respect voor privacy bij het overlopen van het medicatieschema met de apotheker

Zie [vraag 2.5](#) in bijlage 1.

In de overgrote meerderheid van de gevallen vindt de bespreking van het medicatieschema niet op een vertrouwelijke manier plaats : meer dan 8 op 10 respondenten geven aan dat het gesprek niet in een afzonderlijke ruimte binnen de apotheek, waar andere patiënten niet konden meeluisteren, is gebeurd. Hierdoor staat het respect voor de privacy van de patiënt onder druk: het gaat immers over gevoelige gezondheidsgegevens die derden niet moeten vernemen.

Nochtans moet sinds 2009 elke officina-apotheek wettelijk een ruimte hebben in zijn praktijk waar een vertrouwelijk gesprek mogelijk is. De patiënt of zijn gemachtigde moeten dus de mogelijkheid krijgen om in een daartoe voorziene ruimte een vertrouwelijk gesprek te voeren met de apotheker.

Het Observatorium is van mening dat het respect voor de privacy bij de bespreking van het medicatieschema moet gegarandeerd worden. Bovendien is een gesprek aangewezen bij de aflevering van elk geneesmiddel.

4.5. Het aanpassen van het medicatieschema aan veranderingen in de medicatie

Zie [vraag 2.6](#) in bijlage 1.

Alhoewel 42% van de respondenten aangeeft dat de apotheker altijd het medicatieschema aanpast aan veranderingen in medicatie en 22% dat dit in de meeste gevallen wel gebeurt, geeft toch 13% aan dat dit niet altijd gebeurt en weet 23% van de respondenten niet of het medicatieschema wordt geactualiseerd of niet.

Dit wil zeggen dat in totaal 1 op 3 respondenten twijfelen of het medicatieschema altijd actueel is. Het kan zijn dat de patiënt niet zeker weet dat dit gebeurt, of het gewoon niet meer weet. De antwoorden vragen dus verder onderzoek.

Het Observatorium is van mening dat het belangrijk is dat de patiënt een volwaardige partner is in de opvolging van zijn behandeling. Het steeds actueel houden van het medicatieschema maakt hier een wezenlijk onderdeel van uit. De resultaten laten niet toe om duidelijke conclusies te trekken, maar geven wel aan dat dit punt verder onderzoek verdient.

4.6. De opvolging van de polymedicatie door de apotheker

Zie [vraag 3](#) en [vraag 3.1](#) in bijlage 1.

De apotheker spreekt in meer dan 65% van de gevallen niet over de situatie van polymedicatie bij de betrokken patiënten. Dit is opmerkelijk omdat de opvolging van de problemen die aan polymedicatie gelinkt zijn, expliciet vermeld staan als een meerwaarde van de functie van de huisapotheker.

Het is belangrijk op te merken dat niet elke situatie van polymedicatie steeds een gesprek tussen de patiënt en de apotheker vereist; de hamvraag is hoe we kunnen achterhalen in welke situaties de huisapotheker dit wel moet doen en of dit dan effectief gebeurt. Bijv. bij een negatieve impact op ADL functies, een verhoogde kans op ziekenhuisopname of mortaliteit, negatieve en/of ongewenste effecten, enz.

Wanneer de apotheker de respondenten aanspreekt over hun situatie van polymedicatie, dan geeft de helft van deze respondenten aan dat de apotheker ook voorstellen doet om eventuele negatieve effecten van de polymedicatie te verminderen. 1 op 5 van deze respondenten geeft aan niet te weten of de apotheker voorstellen doet.

Om de reële opvolging van de polymedicatie door de apotheker te kennen, moet er verder onderzoek gebeuren.

Het Observatorium benadrukt dat de huisapotheker de patiënt moet aanspreken over de situatie van polyfarmacie wanneer dit een negatieve impact heeft op de gezondheidstoestand van de patiënt.

Het Observatorium pleit ervoor om de resultaten van de enquête aan te grijpen om te onderzoeken wat de apotheker mag bespreken in het kader van de driehoeksrelatie arts – patiënt – apotheker.

Het Observatorium is van oordeel dat het de rol is van de apotheker om met de ‘gepolymediceerde’ patiënt het belang te bespreken om als patiënt met de behandelende arts op regelmatige tijdstippen het medicatiegebruik te evalueren.

Het Observatorium pleit ervoor dat de problematiek van polymedicatie multidisciplinair aangepakt wordt en om de patiënt en zijn vertrouwenspersoon hierin als volwaardige partner te betrekken, indien dit nodig is en de patiënt dit toelaat.

4.7. De impact van de huisapotheker

Zie [vraag 7](#) en [vraag 7.1](#) in bijlage 1.

Meer dan 75% van de respondenten geeft aan geen verschil te ervaren sinds de apotheker hun huisapotheker is geworden. Zo’n 24% geeft aan beter geholpen te zijn en 1% geeft aan slechter geholpen te zijn.

Het feit dat de meerderheid van de respondenten aangeeft dat er geen impact is, hoeft niet te betekenen dat de maatregel zijn doel mist. Over de mogelijke oorzaken voor deze antwoorden kan er immers geen uitspraak gedaan worden. Misschien hadden de respondenten al een goede

vertrouwensband met hun apotheek vóór de maatregel huisapotheker, of weten de respondenten niet goed welke extra begeleiding ze kunnen verwachten. In elk geval geeft zo'n 42% aan dat ze vóór de maatregel al goed geholpen waren bij hun geneesmiddelengebruik.

De respondenten die aangeven beter geholpen te zijn sinds de apotheker hun huisapotheker is geworden, zien een verbetering op verschillende domeinen. De meest gunstige impact zien de respondenten op de communicatie over de medicatie(gebruik) en de tijd die de apotheker vrijmaakt voor de respondent. Daarnaast geven de respondenten aan dat het medicatieschema een handig hulpmiddel is in de contacten tussen de respondent en zijn zorgverleners respectievelijk tussen de zorgverleners onderling.

Om de reële impact van de maatregel te kennen, moet er verder onderzoek gebeuren.

5. Vaststellingen

Uit een aantal resultaten kunnen er geen duidelijke conclusies getrokken worden, maar enkel een aantal feitelijke bevindingen.

5.1. De impact van het medicatieschema op het medicatieverbruik

Zie [vraag 2.4](#) in bijlage 1.

Uit de antwoorden van de respondenten blijkt dat de overgrote meerderheid van de patiënten die een medicatieschema ontvingen, hun medicatieverbruik niet veranderen. Dit is niet meer dan een vaststelling aangezien een gesprek over het medicatieverbruik niet noodzakelijk moet leiden tot een verandering.

14% van de respondenten geeft aan dat ze iets hebben veranderd aan hun medicatieverbruik t.g.v. het medicatieschema.

Hier is er een klein verschil tussen de twee leeftijdsgroepen: de respondenten die 65+ zijn, geven meer aan dat het gesprek over hun medicatie hen heeft aangezet om de medicatie op een ander tijdstip in te nemen.

5.2. De communicatie tussen alle zorgverleners over het medicatiebeleid

Zie [vraag 6](#) in bijlage 1.

Meer dan 68% van de respondenten geeft aan dat er een vlotte communicatie is tussen al hun professionele zorgverleners omtrent het medicatiebeleid.

Toch geeft zo'n 23% van de respondenten aan dat ze eigenlijk geen zicht hebben op hoe de communicatie verloopt.

Bovendien betekent het niet omdat de respondenten de indruk hebben dat de communicatie vlot verloopt, dat die ook effectief optimaal verloopt.

5.3. Plaats van levering van de medicatie

Zie [vraag 8](#) in bijlage 1.

Bij bijna alle respondenten wordt de medicatie geleverd in de apotheek, slechts een zeer kleine minderheid (zo'n 2%) krijgt de medicatie thuis geleverd.

Uit de resultaten kan evenwel niet afgeleid worden of het om echte leveringen aan huis betreft, of dat het eerder gaat om geneesmiddelen die niet in de apotheek op voorraad waren en waarbij de apotheker nadien de bestelde geneesmiddelen verzendt naar het huis van de patiënt opdat de patiënt zich niet tweemaal moet verplaatsen naar de apotheek.

Een andere kanttekening betreft het feit dat de enquête werd afgenomen vóór de coronacrisis: het Observatorium heeft het vermoeden dat er t.g.v. de coronacrisis en de daarbij horende beperkingsmaatregelen, heel veel apothekers ondertussen wel medicatie aan huis leveren.

Om dit uit te klaren, moet er verder onderzoek gebeuren.

5.4. De online bestelling van medicatie

Zie [vraag 9](#) en [vraag 9.1](#) in bijlage 1.

66% van de respondenten geeft aan dat een online bestelling van medicatie niet mogelijk is bij hun apotheek. Bovendien geeft driekwart van deze respondenten aan dat voor hen een online bestelling niet noodzakelijk en/of wenselijk is.

Ook hier kan als kanttekening aangekaart worden dat de enquête werd afgenomen vóór de coronacrisis: het Observatorium heeft het vermoeden dat er t.g.v. de coronacrisis en de daarbij horende beperkingsmaatregelen, heel veel apothekers ondertussen wel de mogelijkheid bieden om online medicatie te bestellen, en dat er door het grotere online aanbod ook automatisch een grotere vraag zal zijn.

Bovendien is het in de vraagstelling niet duidelijk wat er precies verstaan wordt onder een “online bestelling”. Gaat het om een bestelling via een online bestelpagina, of kan dit ook telefonisch of per mail? En gaat het dan enkel over de bestelling van de medicatie, of ook over de aflevering ervan?

Hierdoor hebben de resultaten weinig relevantie en is er nood aan een meer diepgaande enquête.

Het Observatorium benadrukt dat er aandacht moet zijn voor de personen die geen toegang hebben tot elektronische communicatiemiddelen: nieuwe communicatiemiddelen en -technieken zijn belangrijk, maar er moet steeds bestelling en aflevering van medicatie in de apotheek mogelijk zijn.

5.5. De beschikbaarheid van de medicatie

Zie [vraag 10](#) in bijlage 1.

Bijna de helft van de respondenten geeft aan dat een deel van de gevraagde medicatie niet onmiddellijk beschikbaar is in de apotheek, wanneer de respondent zich aanbiedt bij zijn/haar apotheker.

Deze resultaten zijn niet verrassend: het is immers logisch dat sommige medicatie niet altijd beschikbaar is door de voorwaarden rond bewaring, de vervaldatum, enz.

Wanneer de medicatie niet beschikbaar is, geeft bijna elke respondent aan dat zijn/haar apotheker inspanningen levert om deze snel ter beschikking te stellen.

Het Observatorium pleit ervoor om de resultaten van de enquête aan te grijpen om te onderzoeken op welke wijze de apotheker op een klantvriendelijke manier een antwoord kan bieden wanneer de gevraagde medicatie niet onmiddellijk beschikbaar is, bijv. door de bestelling online/per mail/per telefoon toe te laten zodat de patiënt zich slechts 1 maal moet verplaatsen naar de apotheek, of door nabestelde medicatie per post op te sturen, enz.

6. Algemene aanbevelingen

Volgens het Observatorium is het belangrijk om de meerwaarde van de maatregel voor de patiënt, m.n. een betere follow-up van het geneesmiddelengebruik, continu onder de aandacht te brengen van de patiënt. Er kan eveneens overwogen worden om te onderzoeken op welke manier de patiënten bijkomend gestimuleerd kunnen worden om een overeenkomst huisapotheker af te sluiten en/of welke initiatieven de uitrol van de maatregel verder kunnen ondersteunen.

Het Observatorium benadrukt het belang van een goede communicatie tussen de apotheker en de patiënt, maar ook tussen de apotheker en andere zorgverstrekkers, en de nodige (technische) infrastructuur en middelen die hiervoor noodzakelijk zijn.

Momenteel bestaan er verschillende modellen van medicatieschema naast elkaar: het VIDIS-medicatieschema, het farmaceutische medicatieschema dat de huisapotheker hanteert, het medicatieschema dat de ziekenhuizen hanteren, enz. Het Observatorium is voorstander van één vast model van medicatieschema dat door alle zorgverleners kan gebruikt worden wanneer de patiënt hierin toestemt. Zo kan het medicatieverbruik beter opgevolgd worden, ook door de patiënt zelf.

Het Observatorium beklemtoont het belang van een goede vertrouwensrelatie tussen de patiënt en de apotheker.

7. Conclusie

Voor het Observatorium is het belangrijk:

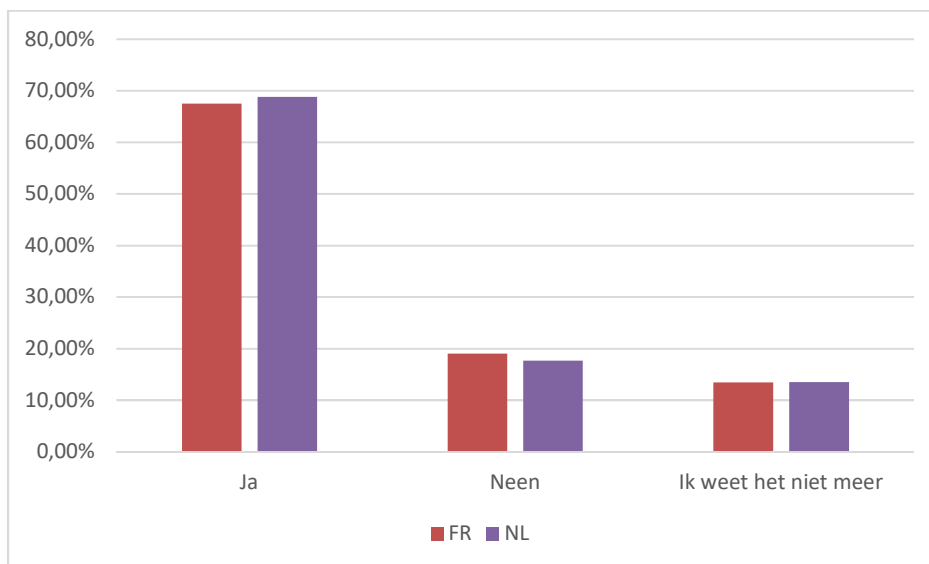
- om een goede communicatie met en een grondige informatie van de patiënt te hebben: de apotheker moet de patiënt grondig informeren over wat de maatregel precies inhoudt, welke ondersteuning hij/zij van de huisapotheker mag/kan verwachten, en de rechten en plichten van elkeen.
- dat een (papieren) kopie van de overeenkomst meegeven wordt aan de patiënt.
- om het medicatieschema steeds volledig, correct en actueel te houden, en dit bij het afsluiten van de overeenkomst én elke medicatiewijziging te bezorgen aan de patiënt en/of de patiënt toegang te verlenen tot het gedeeld farmaceutisch dossier waar het medicatieschema onderdeel van uitmaakt.
- om de patiënt als volwaardige partner te betrekken in de opvolging van zijn behandeling en hem/haar daarom de mogelijkheid te bieden om zelf toevoegingen te kunnen doen aan het medicatieschema.
- om bij elke wijziging van het medicatieschema een gesprek te hebben met de patiënt.
- dat het respect voor de privacy bij de bespreking van het medicatieschema moet gegarandeerd worden.
- dat er een goede communicatie en samenwerking is tussen de apotheker en de behandelde arts voor wat betreft het medicatiegebruik van de patiënt.
- dat de apotheker de patiënt aanspreekt over de situatie van polymedicatie wanneer dit een negatieve impact heeft op de gezondheidstoestand van de patiënt.

Bijlage 1: Overzicht van alle vragen en antwoorden

Vraag 1:

HEB JE BIJ JOUW APOTHEKER EEN FORMULIER ONDERTEKEND WAARMEE JE TOESTEMT DAT HIJ/ZIJ OPTREEDT ALS JOUW HUISAPOTHEKER?

	FR		NL		Totaal
Ja	191	67,49%	249	68,78%	440
Neen	54	19,08%	64	17,68%	118
Ik weet het niet meer	38	13,43%	49	13,54%	87
Totaal	283		362		645
<i>Skipped</i>	<i>0</i>		<i>0</i>		<i>0</i>

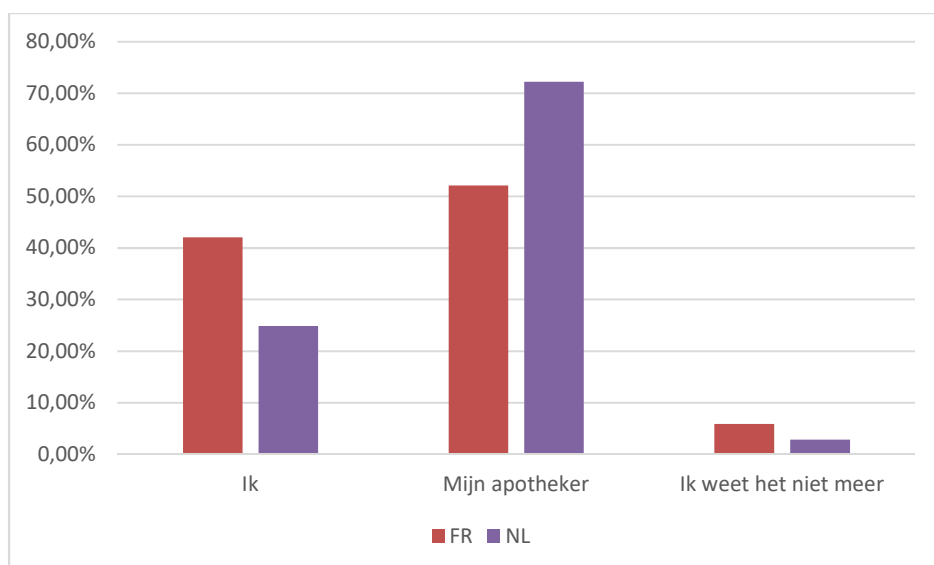


Vraag 1.1:

ALS JE EEN FORMULIER HEBT ONDERTEKEND: WIE HEEFT HET INITIATIEF GENOMEN OM DEZE OVEREENKOMST MET JOUW APOTHEKER AAN TE GAAN?

	FR		NL		Totaal
Ik	79	42,02%	61	24,90%	140
Mijn apotheker	98	52,13%	177	72,24%	275
Ik weet het niet meer	11	5,85%	7	2,86%	18
Totaal	188		245		433

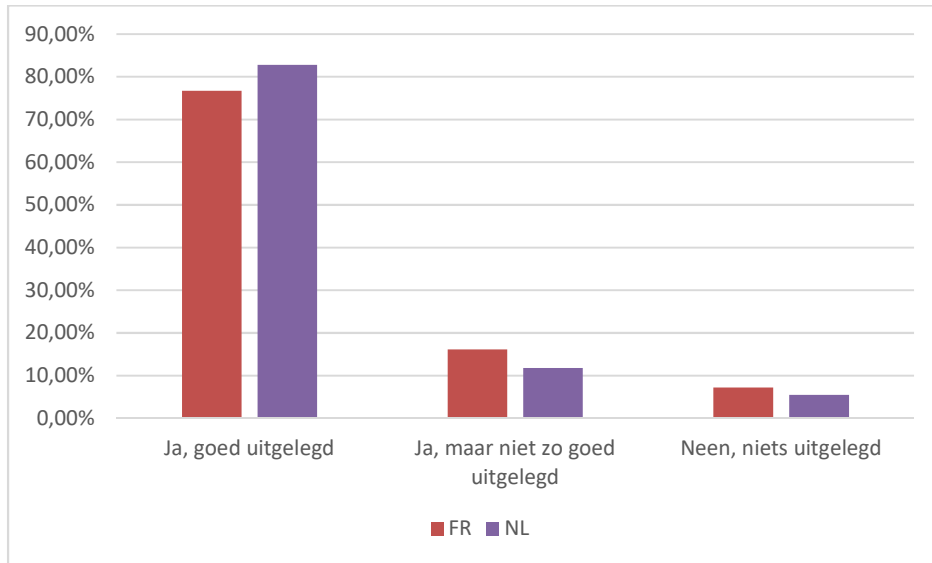
<i>Skipped</i>	95	117	212
----------------	----	-----	-----



Vraag 1.2:

ALS JE EEN FORMULIER HEBT ONDERTEKEND: HEEFT JOUW APOTHEKER JE UITGELEGD WAT DE MEERWAARDE KAN ZIJN VOOR JOU ALS PATIËNT?

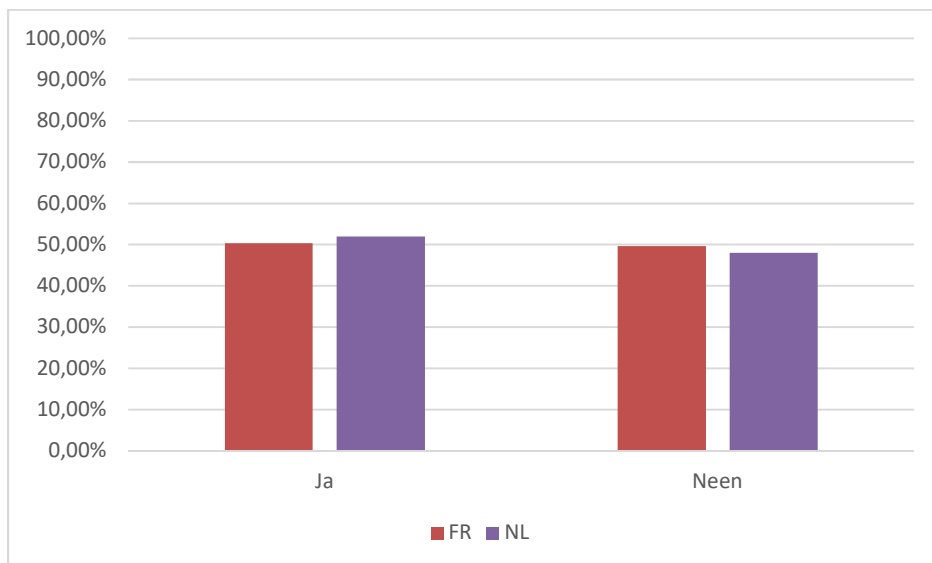
	FR		NL		Totaal
Ja, goed uitgelegd	138	76,67%	197	82,77%	335
Ja, maar niet zo goed uitgelegd	29	16,11%	28	11,76%	57
Neen, niets uitgelegd	13	7,22%	13	5,46%	26
Totaal	180		238		418
<i>Skipped</i>	103		124		227



Vraag 2:

HEB JE VAN JOUW APOTHEKER JE MEDICATIESCHEMA ONTVANGEN? DIT IS EEN OVERZICHT VAN ALLE GENEESMIDDELEN DIE JE MOMENTEEL GEBRUIKT.

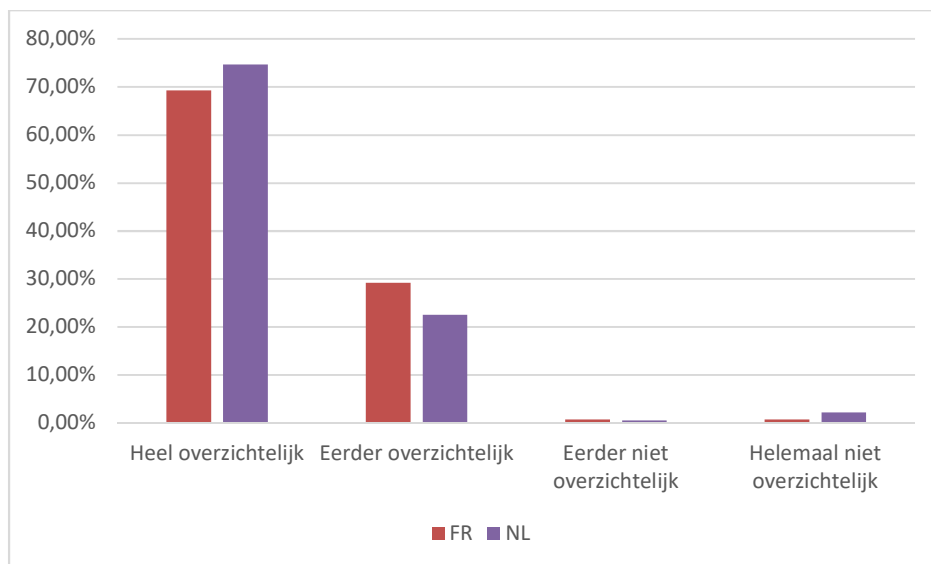
	FR		NL		Totaal
Ja	139	50,36%	184	51,98%	323
Neen	137	49,64%	170	48,02%	307
Totaal	276		354		630
<i>Skipped</i>	7		8		15



Vraag 2.1:

ALS JE EEN MEDICATIESCHEMA HEBT ONTVANGEN: VIND JE HET MEDICATIESCHEMA OVERZICHTELIJK?

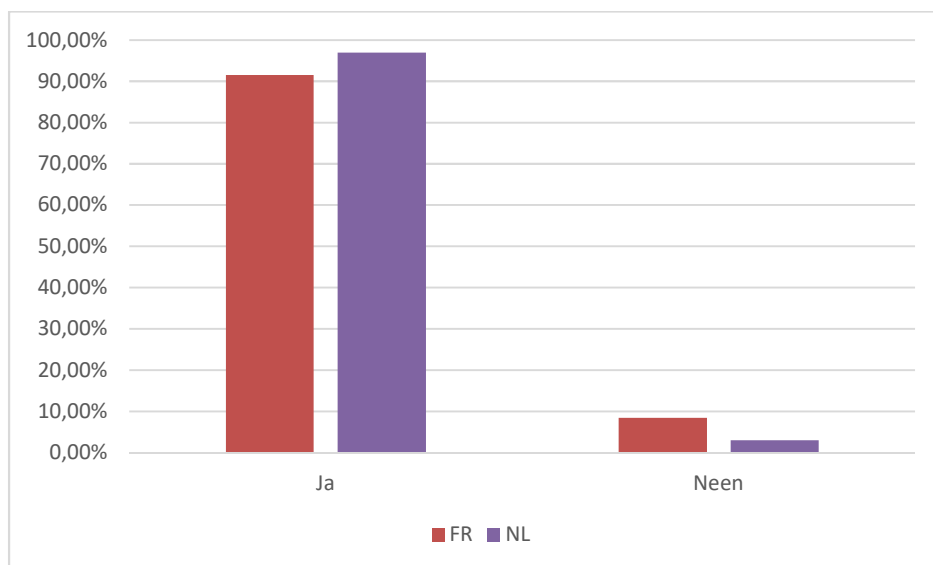
	FR		NL		Totaal
Heel overzichtelijk	95	69,34%	136	74,73%	231
Eerder overzichtelijk	40	29,20%	41	22,53%	81
Eerder niet overzichtelijk	1	0,73%	1	0,55%	2
Helemaal niet overzichtelijk	1	0,73%	4	2,20%	5
Totaal	137		182		319
<i>Skipped</i>	<i>146</i>		<i>180</i>		<i>326</i>



Vraag 2.2:

ALS JE EEN MEDICATIESCHEMA HEBT ONTVANGEN: VIND JE ALLE MEDICATIE TERUG DIE JE IN REALITEIT NEEMT?

	FR		NL		Totaal
Ja	119	91,54%	161	96,99%	280
Neen	11	8,46%	5	3,01%	16
Totaal	130		166		296
<i>Skipped</i>	<i>153</i>		<i>196</i>		<i>349</i>



INDIEN JE 'NEEN' HEBT GEANTWOORD, WAAROM NIET? (MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

	FR		NL		Totaal
Ik bestel mijn medicatie online	2	13,33%	1	7,69%	3
Ik neem veel niet-terugbetaalde medicatie	2	13,33%	2	15,38%	4
Ik heb medicatie aangekocht in het buitenland	0	0,00%	0	0,00%	0
Ik weet het niet	6	40,00%	7	53,85%	13
Andere reden	6	40,00%	4	30,77%	10
Totaal	15		13		28
<i>Skipped</i>	<i>268</i>		<i>349</i>		<i>617</i>

Andere reden

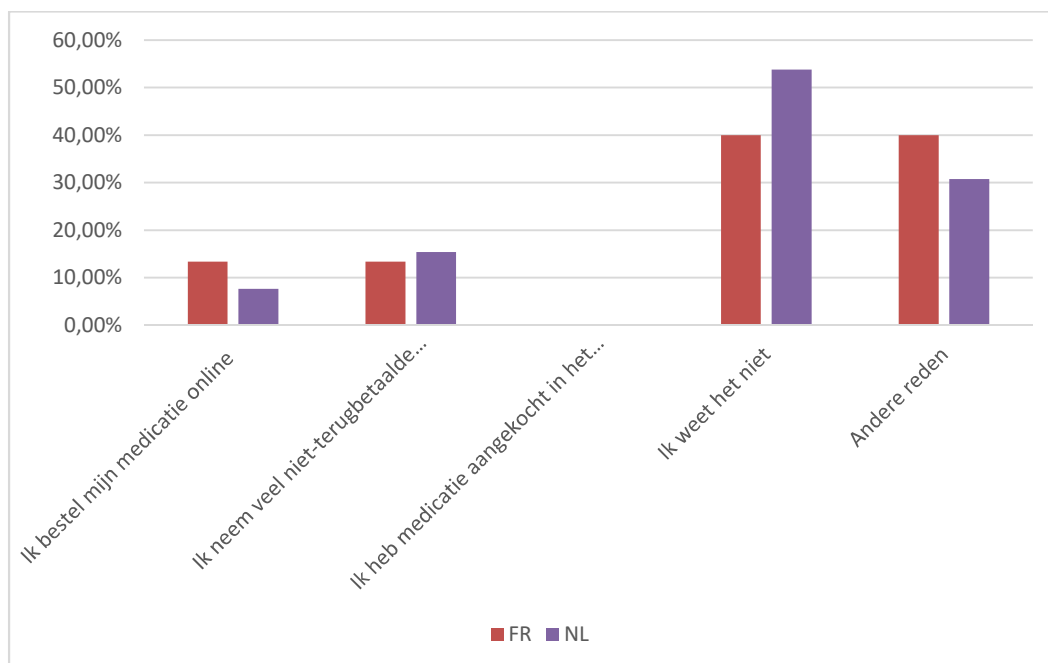
Tijdelijke medicatie staat er niet op

Medicatieschema is niet up-to-date: bepaalde medicatie werd niet vermeld / nieuwe bijkomende medicatie werd niet opgenomen

Ik volg zelf de opvolging

Het medicatieschema werd niet bijgewerkt met aanpassingen aan de behandeling / nieuwe voorschriften

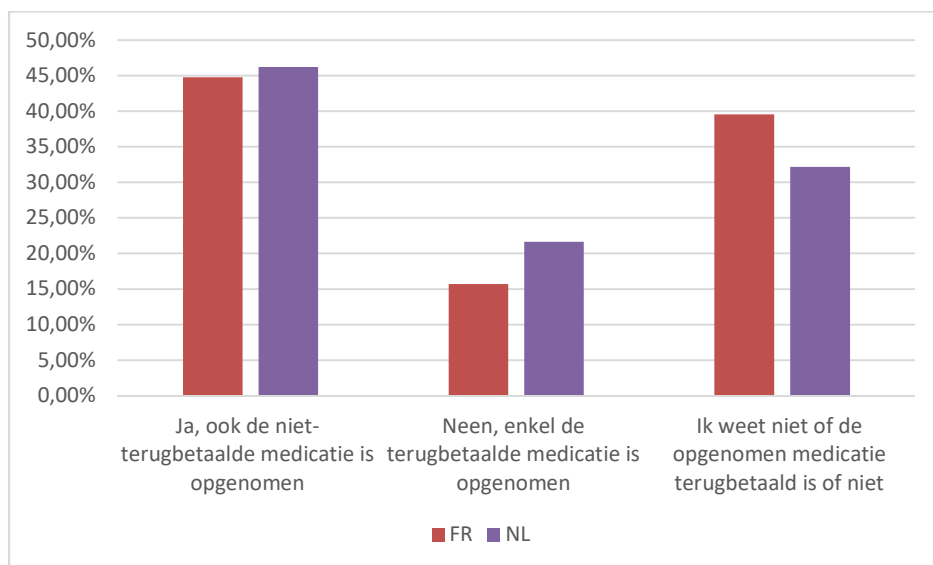
Geneesmiddelen als pijnstillers die niet door de arts zijn voorgeschreven ontbreken



Vraag 2.3:

ALS JE EEN MEDICATIESCHEMA HEBT ONTVANGEN: BEVAT JOUW MEDICATIESCHEMA OOK EEN OVERZICHT VAN DE NIET-TERUGBETAALDE MEDICATIE?

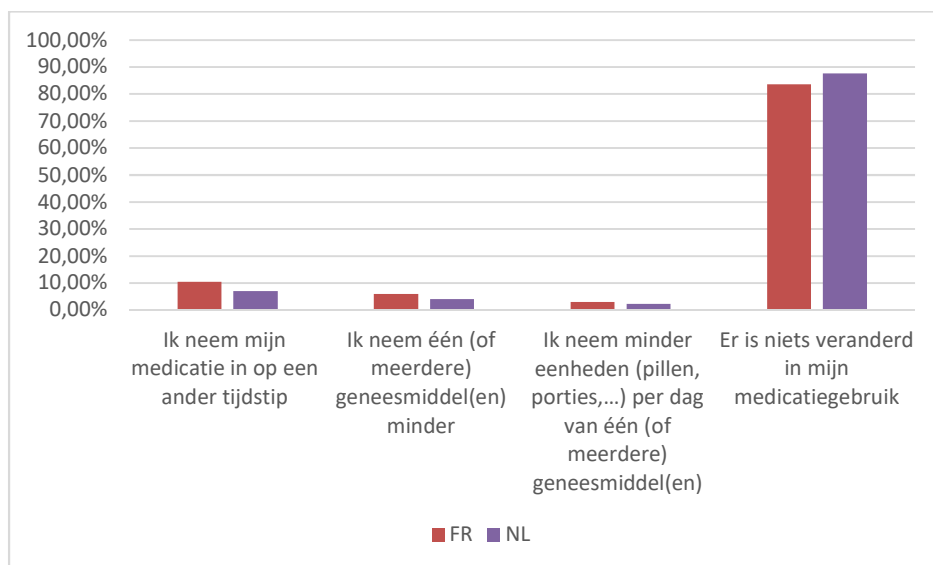
	FR		NL		Totaal
Ja, ook de niet-terugbetaalde medicatie is opgenomen	60	44,78%	79	46,20%	139
Nee, enkel de terugbetaalde medicatie is opgenomen	21	15,67%	37	21,64%	58
Ik weet niet of de opgenomen medicatie terugbetaald is of niet	53	39,55%	55	32,16%	108
Totaal	134		171		305
<i>Skipped</i>	<i>149</i>		<i>191</i>		<i>340</i>



Vraag 2.4:

ALS JE EEN MEDICATIESCHEMA HEBT ONTVANGEN: HEEFT DIT MEDICATIESCHEMA IETS VERANDERD IN DE MANIER WAAROP JE JOUW MEDICATIE NEEMT?

	FR		NL		Totaal
Ik neem mijn medicatie in op een ander tijdstip	14	10,45%	12	7,06%	26
Ik neem één (of meerdere) geneesmiddel(en) minder	8	5,97%	7	4,12%	15
Ik neem minder eenheden (pillen, porties,...) per dag van één (of meerdere) geneesmiddel(en)	4	2,99%	4	2,35%	8
Er is niets veranderd in mijn medicatiegebruik	112	83,58%	149	87,65%	261
Totaal	134		170		304
<i>Skipped</i>	<i>149</i>		<i>192</i>		<i>341</i>

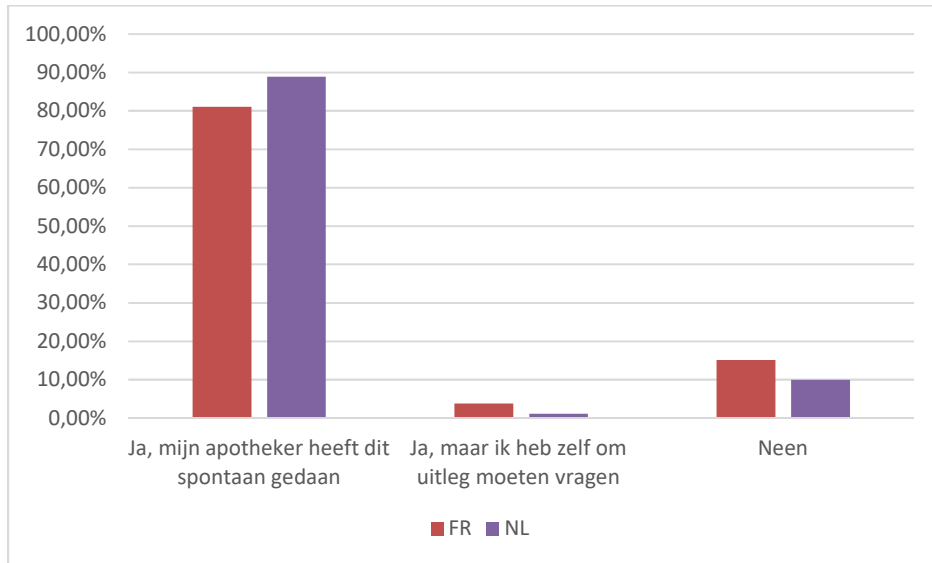


	<65		65+		Totaal
Ik neem mijn medicatie in op een ander tijdstip	6	5,71%	20	10,05%	26
Ik neem één (of meerdere) geneesmiddel(en) minder	7	6,67%	8	4,02%	15
Ik neem minder eenheden (pillen, porties,...) per dag van één (of meerdere) geneesmiddel(en)	3	2,86%	5	2,51%	8
Er is niets veranderd in mijn medicatiegebruik	89	84,76%	172	86,43%	261
Totaal	105		199		304
<i>Skipped</i>	<i>86</i>		<i>160</i>		<i>341</i>

Vraag 2.5:

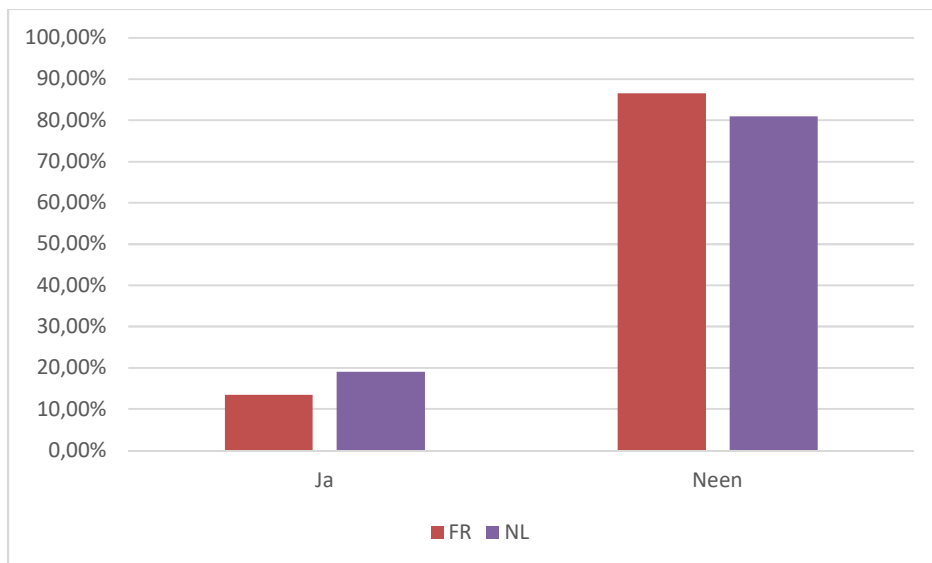
ALS JE EEN MEDICATIESCHEMA HEBT ONTVANGEN: HEEFT JE APOTHEKER JOUW MEDICATIESCHEMA MET JOU OVERLOPEN?

	FR		NL		Totaal
Ja, mijn apotheker heeft dit spontaan gedaan	107	81,06%	151	88,82%	258
Ja, maar ik heb zelf om uitleg moeten vragen	5	3,79%	2	1,18%	7
Neen	20	15,15%	17	10,00%	37
Totaal	132		170		302
<i>Skipped</i>	<i>151</i>		<i>192</i>		<i>343</i>



INDIEN HET MEDICATIESCHEMA WERD OVERLOPEN, VOND DIT GESPREK DAN PLAATS IN EEN AFZONDERLIJKE RUIMTE BINNEN DE APOTHEEK (= EEN PLAATS WAAR ANDERE PATIËNTEN NIET KONDEN MEELUISTEREN)?

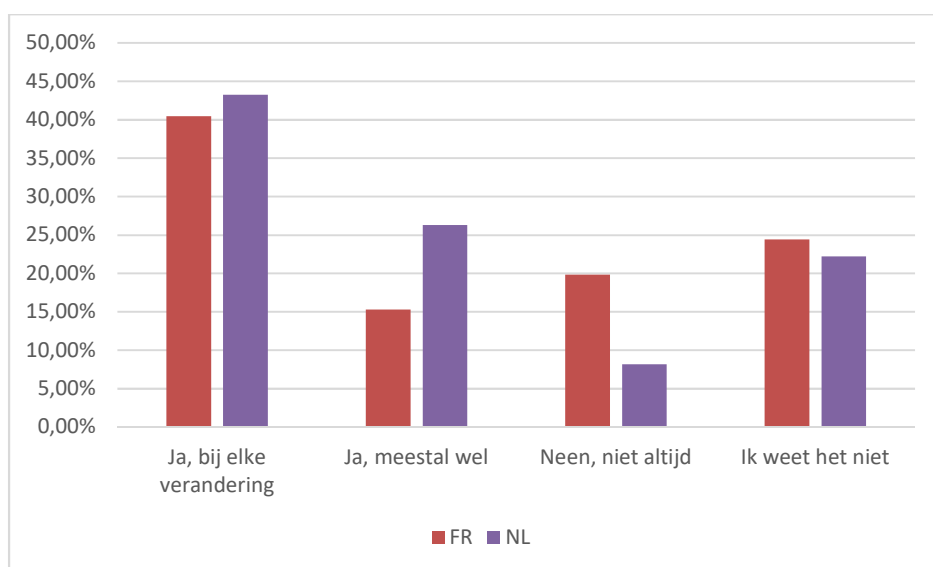
	FR		NL		Totaal
Ja	15	13,51%	29	19,08%	44
Neen	96	86,49%	123	80,92%	219
Totaal	111		152		263
<i>Skipped</i>	<i>172</i>		<i>210</i>		<i>382</i>



Vraag 2.6:

ALS JE EEN MEDICATIESCHEMA HEBT ONTVANGEN: PAST DE APOTHEKER STEEDS JOUW MEDICATIESCHEMA AAN BIJ VERANDERINGEN IN MEDICATIE?

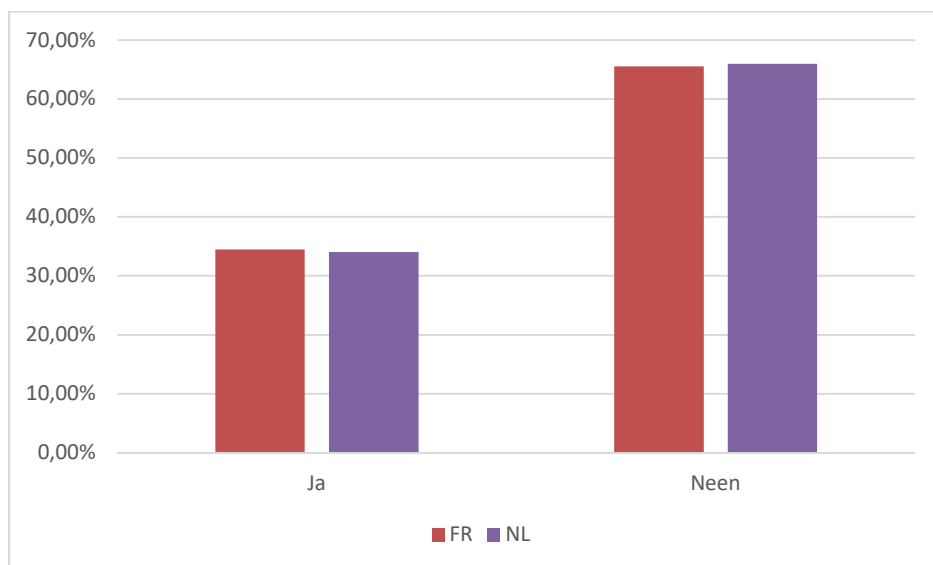
	FR		NL		Totaal
Ja, bij elke verandering	53	40,46%	74	43,27%	127
Ja, meestal wel	20	15,27%	45	26,32%	65
Neen, niet altijd	26	19,85%	14	8,19%	40
Ik weet het niet	32	24,43%	38	22,22%	70
Totaal	131		171		302
<i>Skipped</i>	<i>152</i>		<i>191</i>		<i>343</i>



Vraag 3:

INDIEN JE JE IN EEN SITUATIE VAN POLYMEDICATIE BEVINDT (= U NEEMT 5 GENEESMIDDELEN OF MEER IN), SPREEKT JOUW APOTHEKER JE HIER DAN OVER AAN?

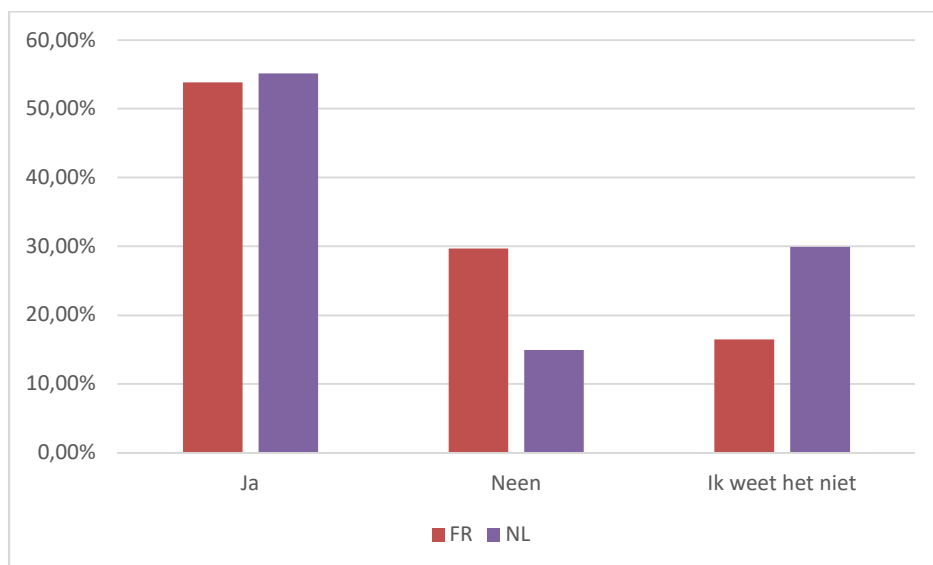
	FR		NL		Totaal
Ja	91	34,47%	114	34,03%	205
Neen	173	65,53%	221	65,97%	394
Totaal	264		335		599
<i>Skipped</i>	<i>19</i>		<i>27</i>		<i>46</i>



Vraag 3.1:

INDIEN JOUW APOTHEKER JE AANSPREEKT OVER DE SITUATIE VAN POLYMEDICATIE: DOET JE APOTHEKER VOORSTELLEN OM EVENTUELE NEGATIEVE GEVOLGEN VAN DE POLYMEDICATIE TE BEPERKEN?

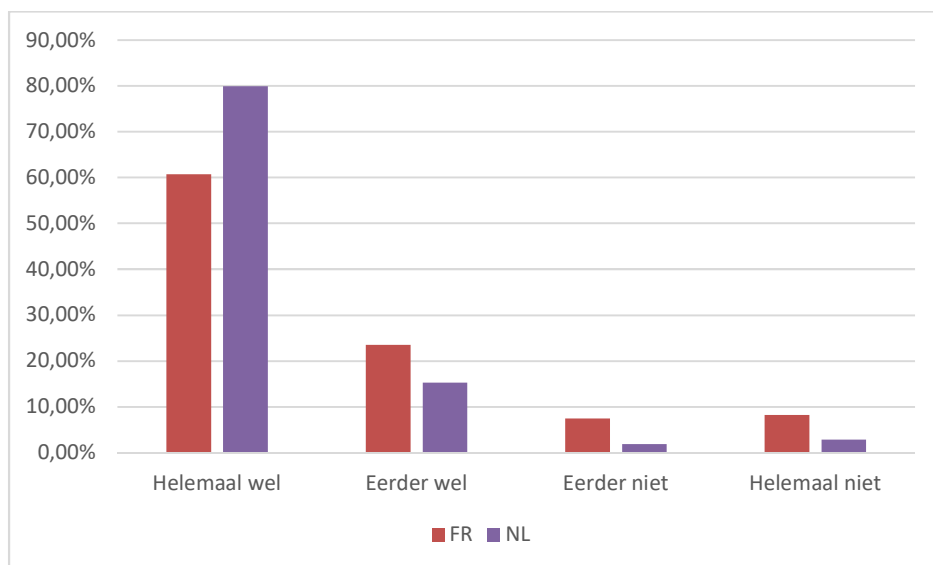
	FR		NL		Totaal
Ja	49	53,85%	59	55,14%	108
Neen	27	29,67%	16	14,95%	43
Ik weet het niet	15	16,48%	32	29,91%	47
Totaal	91		107		198
<i>Skipped</i>	<i>192</i>		<i>255</i>		<i>447</i>



Vraag 4:

HEB JE DE KANS OM VRAGEN TE STELLEN OVER JOUW MEDICATIE AAN JOUW APOTHEKER?

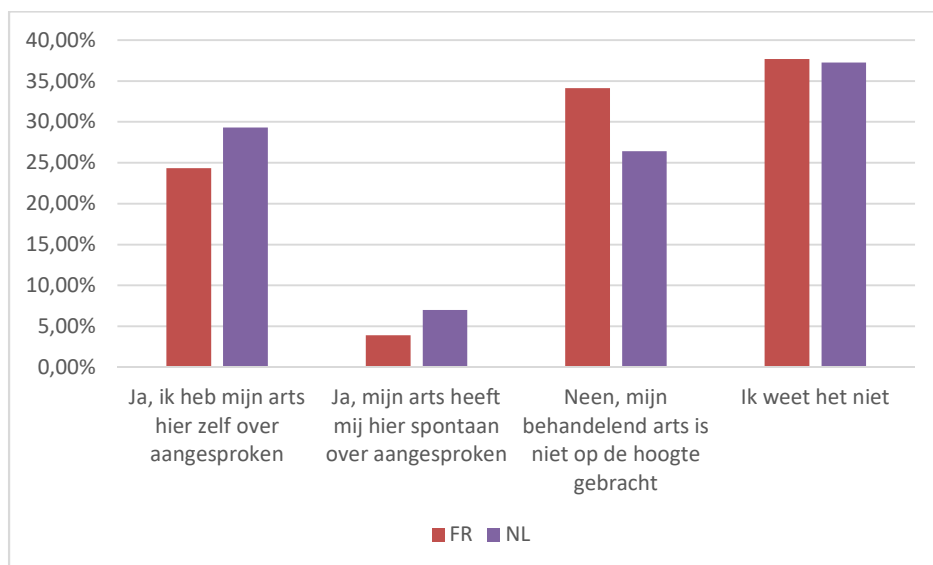
	FR		NL		Totaal
Helemaal wel	155	60,78%	251	79,94%	406
Eerder wel	60	23,53%	48	15,29%	108
Eerder niet	19	7,45%	6	1,91%	25
Helemaal niet	21	8,24%	9	2,87%	30
Totaal	255		314		569
<i>Skipped</i>	28		48		76



Vraag 5:

IS JOUW BEHANDELEND ARTS OP DE HOOGTE VAN DE OVEREENKOMST MET JOUW APOTHEKER SINDS HIJ/ZIJ JOUW HUISAPOTHEKER IS GEWORDEN ?

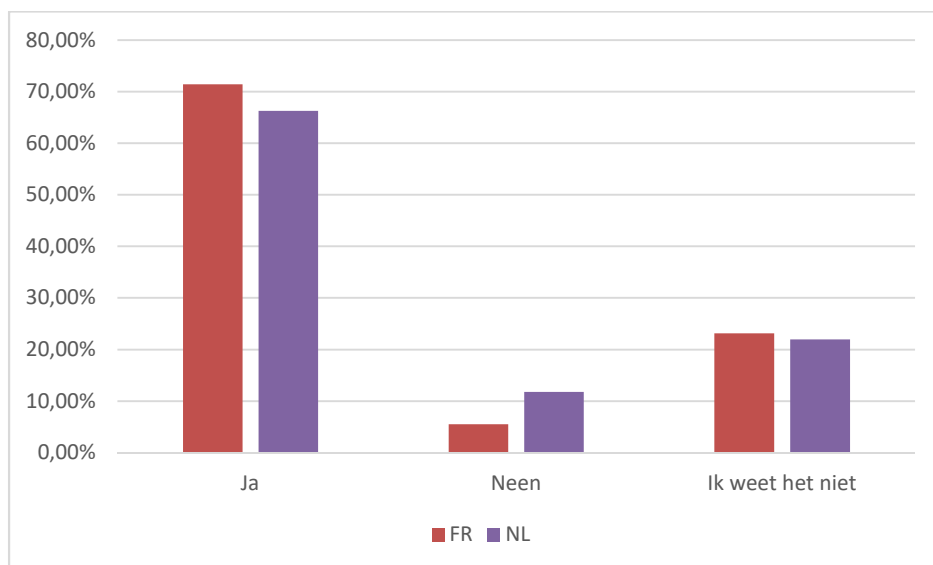
	FR		NL		Totaal
Ja, ik heb mijn arts hier zelf over aangesproken	62	24,31%	92	29,30%	154
Ja, mijn arts heeft mij hier spontaan over aangesproken	10	3,92%	22	7,01%	32
Neen, mijn behandelend arts is niet op de hoogte gebracht	87	34,12%	83	26,43%	170
Ik weet het niet	96	37,65%	117	37,26%	213
Totaal	255		314		569
<i>Skipped</i>	28		48		76



Vraag 6

IS ER EEN VLOTTE COMMUNICATIE TUSSEN AL JOUW PROFESSIONELE ZORGVERLENERS OMTRENT JE MEDICATIEBELEID?

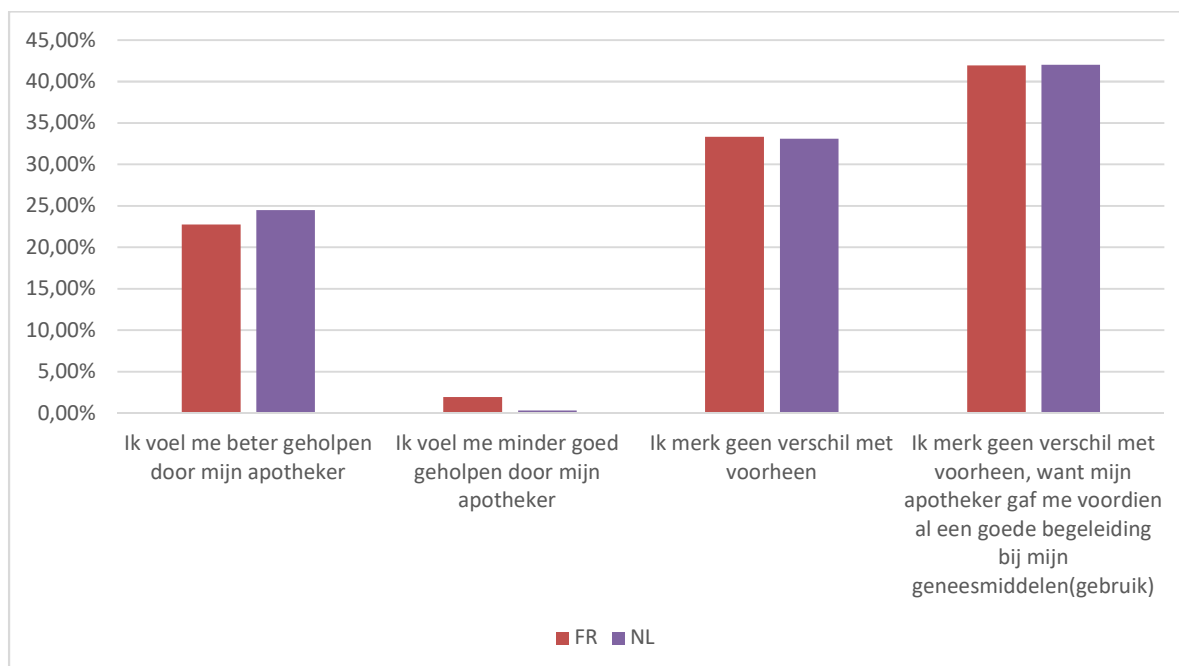
	FR		NL		Totaal
Ja	182	71,37%	208	66,24%	390
Neen	14	5,49%	37	11,78%	51
Ik weet het niet	59	23,14%	69	21,97%	128
Totaal	255		314		569
<i>Skipped</i>	28		48		76



Vraag 7

WAT IS HET EFFECT SINDE JOUW APOTHEKER JE HUISAPOTHEKER IS GEWORDEN?

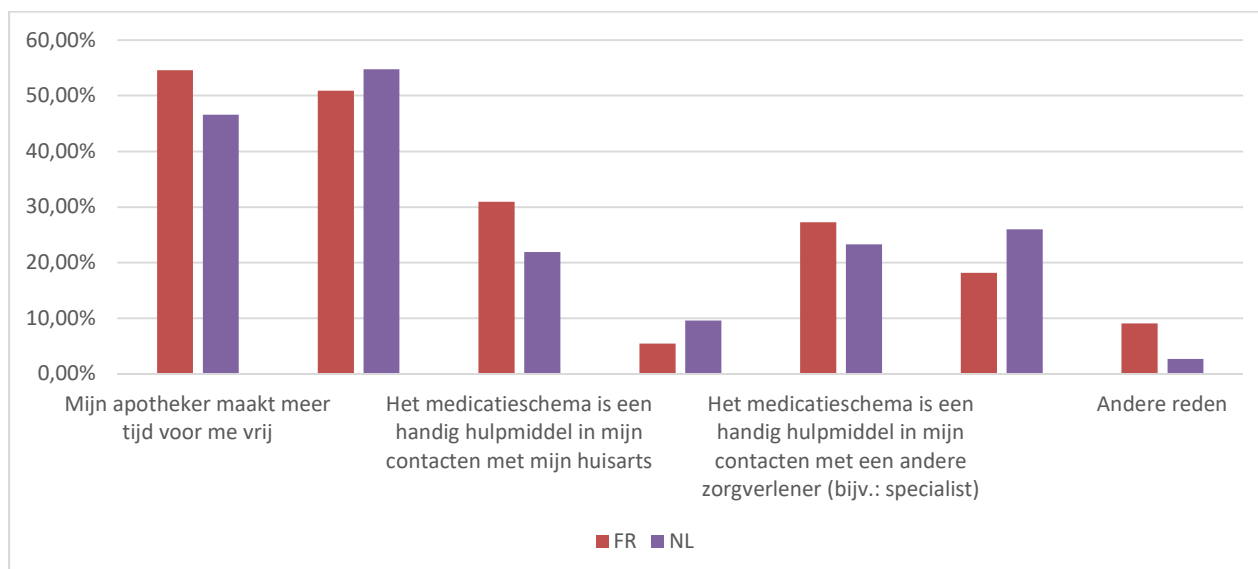
	FR		NL		Totaal
Ik voel me beter geholpen door mijn apotheker	58	22,75%	77	24,52%	135
Ik voel me minder goed geholpen door mijn apotheker	5	1,96%	1	0,32%	6
Ik merk geen verschil met voorheen	85	33,33%	104	33,12%	189
Ik merk geen verschil met voorheen, want mijn apotheker gaf me voordien al een goede begeleiding bij mijn geneesmiddelen(gebruik)	107	41,96%	132	42,04%	239
Totaal	255		314		569
<i>Skipped</i>	28		48		76



Vraag 7.1:

INDIEN JE BETER GEHOLPEN BENT DAN VOORHEEN: IN WELK OPZICHT VOEL JE JE BETER GEHOLPEN DOOR JE APOTHEKER SINDS HIJ/ZIJ JOUW HUISAPOTHEKER IS GEWORDEN? (MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)

	FR		NL		Totaal
Mijn apotheker maakt meer tijd voor me vrij	30	54,55%	34	46,58%	64
Mijn apotheker en ik spreken over mijn medicatie(gebruik)	28	50,91%	40	54,79%	68
Het medicatieschema is een handig hulpmiddel in mijn contacten met mijn huisarts	17	30,91%	16	21,92%	33
Het medicatieschema is een handig hulpmiddel in mijn contacten met mijn thuisverpleging	3	5,45%	7	9,59%	10
Het medicatieschema is een handig hulpmiddel in mijn contacten met een andere zorgverlener (bijv.: specialist)	15	27,27%	17	23,29%	32
Het medicatieschema vergemakkelijkt de communicatie tussen al mijn professionele zorgverstrekkers omtrent mijn medicatiegebruik	10	18,18%	19	26,03%	29
Andere reden	5	9,09%	2	2,74%	7
Totaal	55		73		128
<i>Skipped</i>	228		289		517

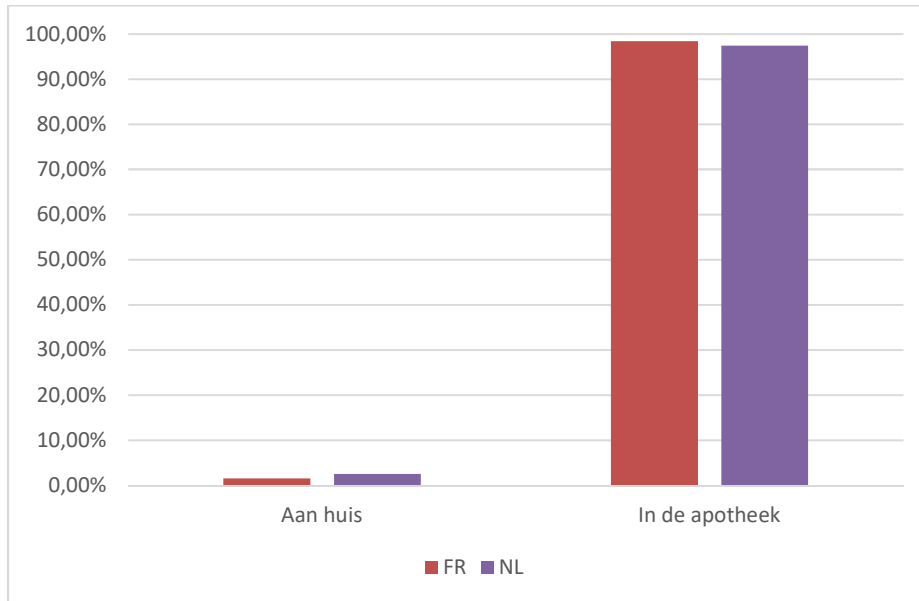


Andere reden
De huisarts schrijft op een betere manier medicatie voor
De medicatie-inname is beter te beheren
Mijn metgezel kan het medicatieschema voorleggen aan zorgverleners of hulpverleners in geval van een crisissituatie waar ik het voorwerp van zou kunnen zijn
Bij hospitalisatie / operatie
Ik heb meer niet-terugbetaalde medicatie voorgeschreven gekregen zoals kruidengeneeskunde, Bachbloesems, voedingssupplement

Vraag 8:

HOE LEVERT JE APOTHEKER JE MEDICATIE AF?

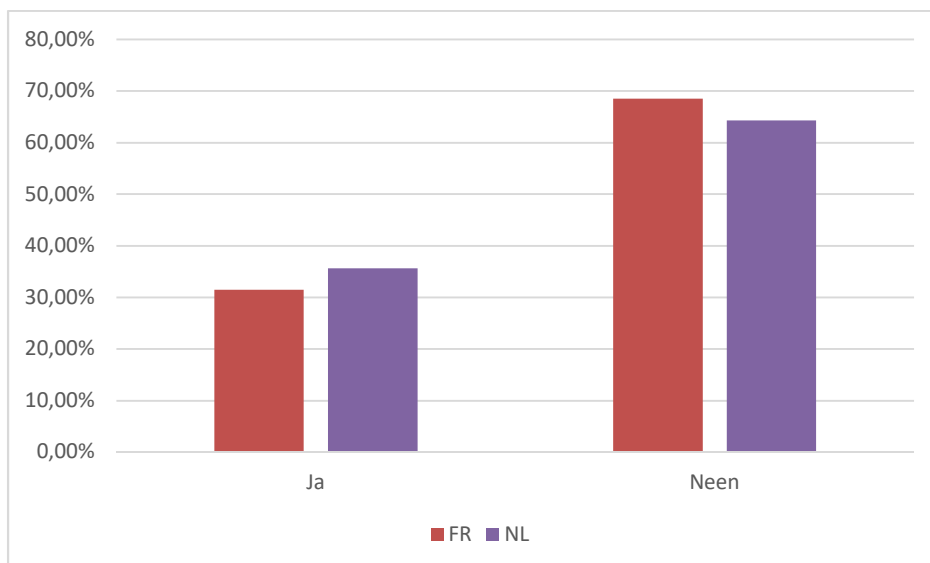
	FR		NL		Totaal
Aan huis	4	1,59%	8	2,55%	12
In de apotheek	247	98,41%	306	97,45%	553
Elders	0	0,00%	0	0,00%	0
Totaal	251		314		565
<i>Skipped</i>	32		48		80



Vraag 9:

IS ONLINE BESTELLING VAN MEDICATIE BIJ JE APOTHEKER MOGELIJK?

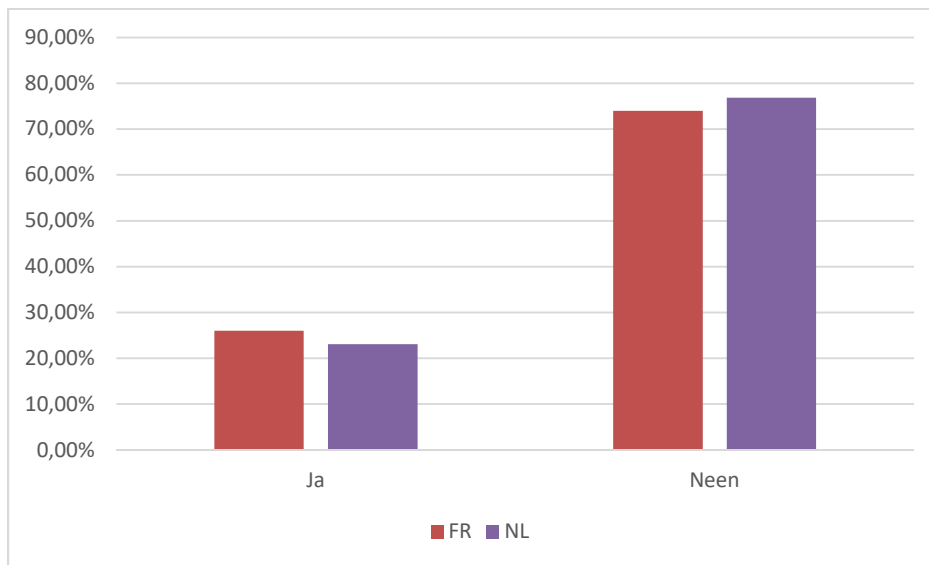
	FR		NL		Totaal
Ja	79	31,47%	112	35,67%	191
Neen	172	68,53%	202	64,33%	374
Totaal	251		314		565
<i>Skipped</i>	32		48		80



Vraag 9.1:

INDIEN ONLINE BESTELLING NIET MOGELIJK IS: ZOU JE DAT WENSEN (OOK VOOR MEDICATIE WAARVOOR JE EEN VOORSCHRIFT MOET HEBBEN)?

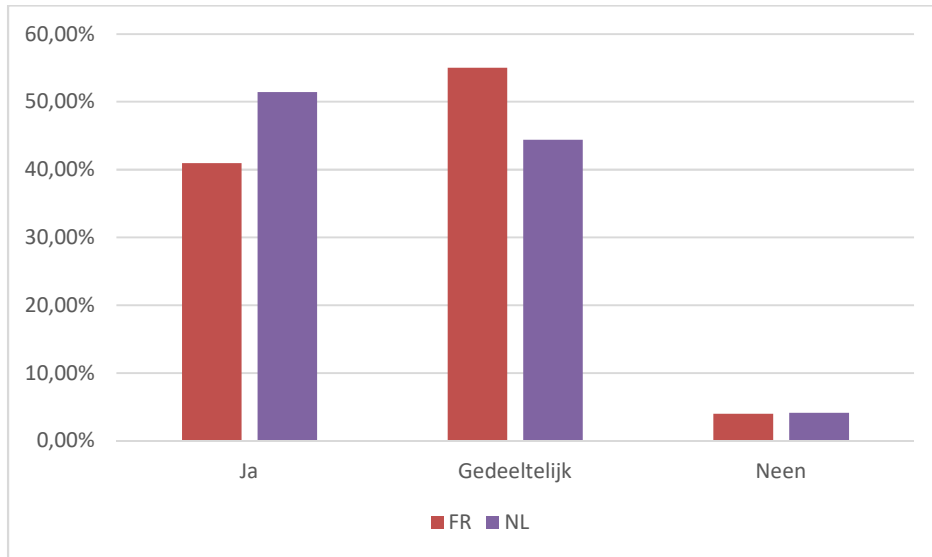
	FR		NL		Totaal
Ja	44	26,04%	46	23,12%	90
Neen	125	73,96%	153	76,88%	278
Totaal	169		199		368
<i>Skipped</i>	<i>114</i>		<i>163</i>		<i>277</i>



Vraag 10:

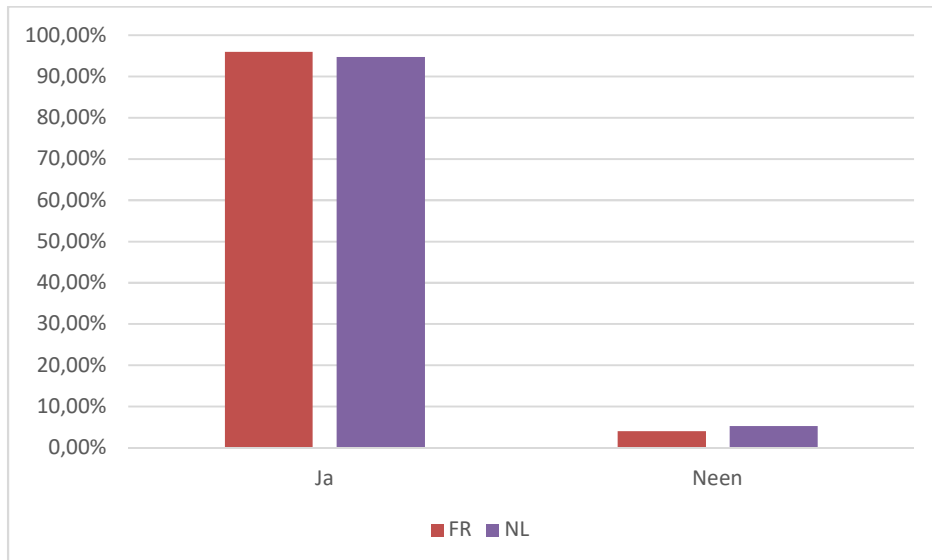
WANNEER JE JOU AANBIEDT BIJ JE APOTHEKER, IS JE MEDICATIE DAN ONMIDDELIJK BESCHIKBAAR?

	FR		NL		Totaal
Ja	102	40,96%	161	51,44%	263
Gedeeltelijk	137	55,02%	139	44,41%	276
Neen	10	4,02%	13	4,15%	23
Totaal	249		313		562
<i>Skipped</i>	<i>34</i>		<i>49</i>		<i>83</i>



ALS DE MEDICATIE NIET BESCHIKBAAR IS, HELPT JE APOTHEKER JE DAN OM DEZE SNEL TE BEKOMEN?

	FR		NL		Totaal
Ja	141	95,92%	144	94,74%	285
Neen	6	4,08%	8	5,26%	14
Totaal	147		152		299
<i>Skipped</i>	<i>136</i>		<i>210</i>		<i>346</i>



Publicatiedatum: 2021
Verantwoordelijke uitgever: B. Collin, Galileelaan 5/01, 1210 Brussel
Realisatie: Dienst Geneeskundige verzorging van het RIZIV