

Assistent vangt klappen preferentiebeleid

Boodschappers van slecht nieuws

door Sonia Amini en Martine Kruijtbosch - 22-03-2013

Apotheekmedewerkers constateren dagelijks bij meer dan 30.000 patiënten boosheid, agressie of verwarring als reactie op het preferentiebeleid. Een half miljoen keer per jaar nemen patiënten geneesmiddelen verkeerd in als gevolg van dit beleid. Dat blijkt uit onderzoek van SIR onder ruim achthonderd apothekmedewerkers.



Aanleiding voor de verwarring bij patiënten zijn de wijzigingen in uiterlijk van de preferente geneesmiddelen en de verpakkingen. Op basis van wat apothekmedewerkers constateren, kan worden afgeleid dat patiënten minstens een half miljoen keer per jaar

geneesmiddelen verkeerd innemen als gevolg van het preferentiebeleid. Dit kan gevolgen hebben voor de gezondheid van patiënten, door onder andere dubbelmedicatie en therapie-ontrouw.

Deze getallen zijn afkomstig uit een landelijk onderzoek van SIR Institute for Pharmacy Practice and Policy (SIR) onder 819 apothekmedewerkers (zie kader). Uit het onderzoek blijkt verder dat een apotheek in Nederland gemiddeld vijf uur per dag besteedt aan uitleg en administratieve handelingen in verband met het preferentiebeleid. Apothekmedewerkers ervaren het preferentiebeleid als het meest negatief op het contact met de patiënt in

vergelijking met andere beleidsmaatregelen. Een doorsnee apothekemedewerker ervaart zesmaal per dag agressie, boosheid en/of verwarring bij de patiënt als reactie op het preferentiebeleid. Voor heel Nederland komt dit neer op meer dan 30.000 patiënten met dit gedrag op één dag.

Boodschappers

Apotheken zijn de afgelopen jaren geconfronteerd met verschillende maatregelen die tot doel hebben de collectieve uitgaven aan geneesmiddelen te beperken. De belangrijkste zijn: het preferentiebeleid, het beperken van de vergoeding van benzodiazepines, maagzuurremmers en OTC-geneesmiddelen, de GVS-bijbetaling en het verplichte eigen risico.

Apothekemedewerkers komen geregeld, zo niet voortdurend, in contact met de patiënt en hebben op een andere manier dan de apotheker met deze maatregelen te maken. Bij de invoering van nieuwe beleidsmaatregelen zijn zij de boodschappers van het 'slechte nieuws' aan de patiënt.

78,5% van de apothekemedewerkers geeft aan dat het preferentiebeleid het contact met de patiënt meer dan drie keer per dag beïnvloedt. Dit staat in contrast met andere maatregelen, zoals het niet-vergoeden van maagzuurremmers, benzodiazepines en OTC-geneesmiddelen, GVS-bijbetaling en het verplicht eigen risico. Apothekemedewerkers geven aan dat deze maatregelen het contact met de patiënt drie of minder keer beïnvloeden.

Het aantal keren beïnvloeding op een dag ligt hoger vlak nadat er opnieuw een wijziging als gevolg van het preferentiebeleid optreedt. Dit negatieve beeld is te verklaren door het feit dat het preferentiebeleid ten opzichte van andere maatregelen een groter aantal geneesmiddelen betreft. Daarnaast brengen zorgverzekeraars geregeld wijzigingen aan in het preferentiebeleid. Dit heeft gevolgen voor het apotheketeam, dat deze wijzigingen telkens moet uitleggen aan de patiënt en de dagelijkse werkzaamheden hierop moet aanpassen.

Klachten

Een apothekemedewerker besteedt in patiëntencontacten op een dag tachtig minuten aan de uitleg van het preferentiebeleid. Daarnaast besteedt de medewerker twintig minuten per dag aan het zoeken naar een alternatief geneesmiddel wanneer het preferente geneesmiddel niet beschikbaar is en nog eens tien minuten aan *backoffice*-activiteiten zoals contact opnemen met de voorschrijver over 'medische noodzaak'.

Ervan uitgaande dat ongeveer de helft van het apotheketeam direct patiëntencontact heeft en de andere helft *backoffice*-taken uitvoert, kan worden afgeleid dat een doorsnee apothekemedewerker minstens vijftig minuten per dag besteedt aan het preferentiebeleid. Bij een gemiddeld aantal FTE in Nederlandse apotheken van 5,6 is dit ongeveer vijf uur per dag per

apothek. Deze tijd zou de apothekmedewerker ook aan farmaceutische patiëntenzorg kunnen besteden.

Patiënten hebben veel problemen met het preferentiebeleid. De doorsnee apothekmedewerker ontvangt drie klachten per week van patiënten over de kwaliteit van een preferent geneesmiddel. De meeste klachten betreffen: last hebben van een bijwerking en/of een allergie (35%) en mindere of onvoldoende werking (26%) van het preferente geneesmiddel. 21% van de klachten heeft te maken met de toedieningsvorm en/of het uiterlijk van het preferente geneesmiddel.

Fouten

Het preferentiebeleid vergroot het risico op het maken van fouten bij apothekmedewerkers. 72% van de apothekmedewerkers geeft aan dat in hun apothek (bijna)fouten worden gemaakt. De doorsnee apothekmedewerker constateert dat deze (bijna)fouten twee keer per week voorkomen. Drie kwart van de fouten heeft te maken met het aanschrijven en/of klaarmaken van een verkeerde sterkte, soort en/of (toedienings)vorm of met het klaarmaken en/of pakken van een verkeerd merk.

Als reden van het ontstaan van deze (bijna)fouten melden ze: preferente geneesmiddelen zijn vaak niet leverbaar en de verpakkingen van de meeste preferente geneesmiddelen lijken te veel op elkaar. Ook zijn er te veel merken van hetzelfde geneesmiddel of van dezelfde sterkte die in de laden naast elkaar liggen. Dat vergroot de kans op misgrijpen.

De doorsnee apothekmedewerker zegt dat vier keer per dag een preferent geneesmiddel niet beschikbaar is in de apothek. Twee van de vier keer leidt dit ertoe dat de apothekmedewerker op zoek moet naar een alternatief geneesmiddel.

Diverse apothekfuncties onder respondenten

Aan het onderzoek van SIR Institute for Pharmacy Practice and Policy (SIR) hebben 819 apothekmedewerkers uit heel Nederland meegewerkt. De respondenten zijn onder andere aangesloten bij het Panel Praktijkonderzoek Apothekmedewerkers (PAM), dat 986 leden heeft en wordt beheerd door SIR. Daarnaast zijn 1888 apotheken via een fax benaderd en is de vragenlijst tevens op de website van SIR en Optima Farma geplaatst, zodat ook apothekmedewerkers konden reageren die geen lid zijn van het PAM-panel.

Van de respondenten is bijna 87% apothekersassistent en 13% heeft een andere functie, zoals farmaceutisch manager en farmaceutisch consulent. 91% van de respondenten werkt in een openbare apothek, het overige deel werkt in een poliklinische apothek, ziekenhuis of dienstapothek.

Het volledige rapport Panel Praktijkonderzoek Apotheekmedewerkers is te downloaden op www.stevenshof.nl.

U kunt hieronder een reactie plaatsen van maximaal 300 woorden. Deze moet voldoen aan de richtlijnen, zie disclaimer. Indien u bent ingelogd met gast@pw.nl dan graag uw naam onderaan uw reacties vermelden. Wij plaatsen geen anonieme reacties. De redactie modereert uw reactie.