

Thuislevering van medicatie door de apotheker

Bevraging: welke noden en verwachtingen hebben patiënten?

23/02/2022



Vlaams patiëntenplatform
Samen sterker

Inhoud

1. INLEIDING	2
2. WIE NAM ER DEEL AAN DE BEVRAGING?	2
Aantal deelnemers	2
Aangesloten bij een patiëntenvereniging	2
Huidig gebruik van thuislevering	3
3. ERVARINGEN MET THUISLEVERING VAN MEDICATIE	4
4. REDENEN VOOR THUISBEZORGING	5
5. RANDVOORWAARDEN	7
4. AANBEVELINGEN	9
Voorwaarden	9
CONCLUSIE	10

Auteur	Datum laatste aanpassing	Status
Céline De Jaegher	23.02.2022	Finaal

1. Inleiding

Kreeg je medicatie voorgeschreven? Dan is de volgende stap een bezoek aan je apotheker. Want momenteel wordt medicatie steeds afgeleverd in de apotheek. Slechts in enkele uitzonderlijke situaties is het laten thuisbezorgen van je medicatie mogelijk. Hier wijzen we er graag op dat thuislevering van medicatie een thuisbezorging betreft door de (huis)apotheker, geen online dienst waarbij medicatie aan huis wordt geleverd via een pakjesdienst.

De wetgeving (artikel 3 §4 van de wet van 25.03.1964 op de geneesmiddelen en de artikelen 8, 27, 28 en 29 van het Koninklijk Besluit van 21.01.2009 betreffende de instructies voor apothekers) voorziet dat dit enkel toegelaten is in situaties waarbij je als patiënt niet zelf naar de apotheek kunt gaan. In een project van Zorgzaam Leuven¹, genaamd 'Zorgzame thuislevering', wordt er al geëxperimenteerd met het meer proactief aanbieden van thuislevering door de huisapotheker.

Vanuit het Vlaams Patiëntenplatform organiseerden we een bevraging met als doelstelling te achterhalen wat **de noden en verwachtingen zijn van patiënten met een chronische aandoening op vlak van thuislevering** van medicatie door de officina-apotheker.

Allereerst werd er bevraagd of patiënten hun medicatie al eens lieten thuisleveren. Nadien konden de deelnemers aangeven:

- waarom ze medicatie lieten thuisleveren of dit zouden wensen;
- wat hun verwachtingen zijn;
- welke moeilijkheden ze ervaarden of verwachten.

2. Wie nam er deel aan de bevraging?

Aantal deelnemers

In totaal namen er **213 personen** deel aan onze bevraging over thuisbezorging van medicatie. Het betreft enkel personen **met een chronische aandoening**. Deze personen werden bereikt door het uitsturen van onze bevraging naar de verenigingen die bij ons lid zijn. Daarnaast werd de bevraging ook gedeeld op sociale media. De vragenlijst kon ingevuld worden tijdens een periode van twee weken (29.11.2021 – 13.12.2021).

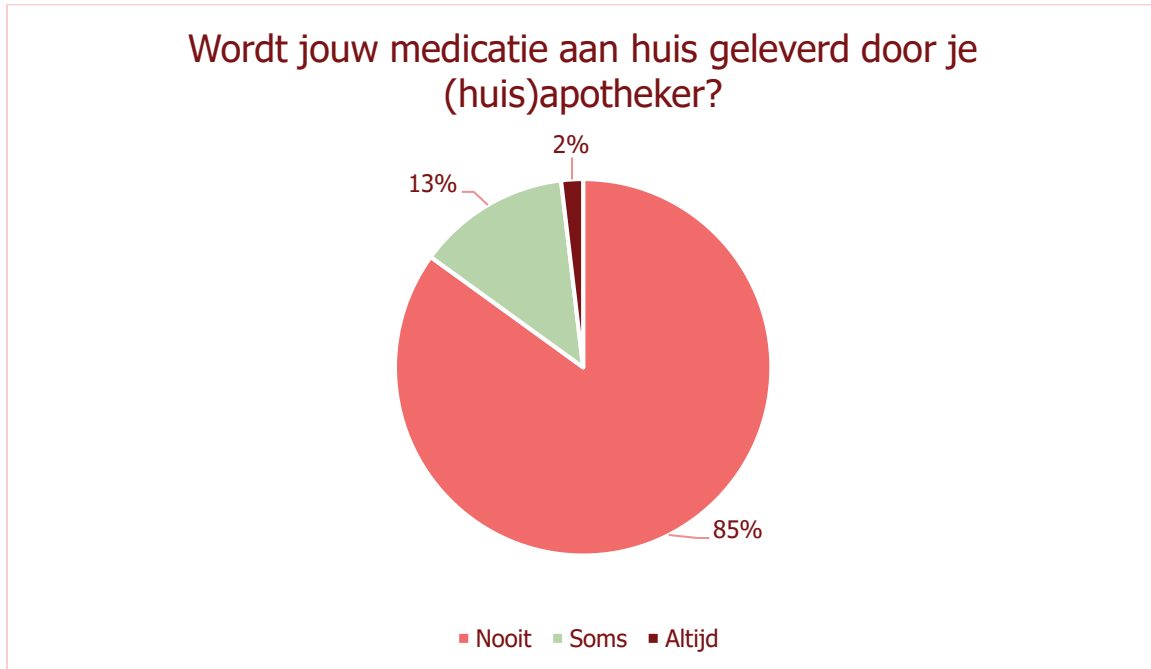
Aangesloten bij een patiëntenvereniging

Ongeveer drie vierde van de deelnemers is aangesloten bij een patiëntenvereniging. Deze deelnemers waren lid van **40 verschillende patiëntenverenigingen**. De grootste groep deelnemers waren lid van de Vlaamse Parkinsonliga (33 deelnemers), Lymfekliervereniging Vlaanderen (20 deelnemers) en de Maretak (een vereniging voor mensen met chronische pijn, 7 deelnemers).

¹ Zorgzaam Leuven is één van de twaalf pilootprojecten van het 'plan voor geïntegreerde zorg'. Dit plan kwam er op initiatief van de ministers van Volksgezondheid en Welzijn in 2015. De doelstelling is het vinden van nieuwe manieren om antwoord te kunnen bieden op de huidige en toekomstige zorg- en ondersteuningsnoden.

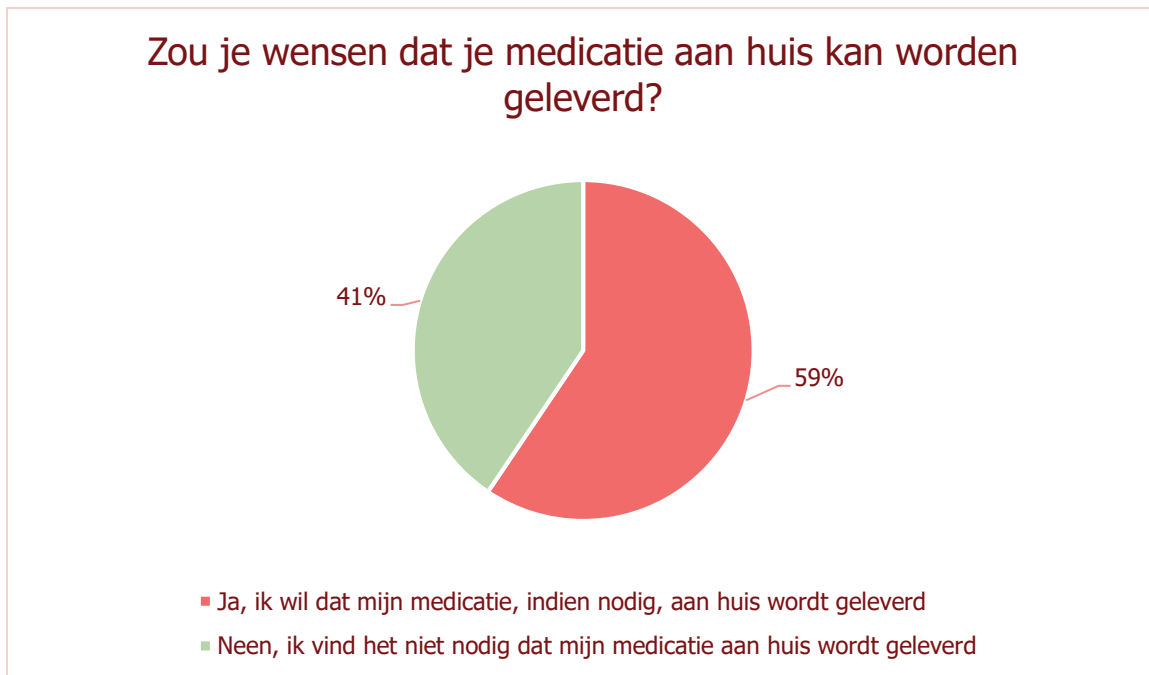
Huidig gebruik van thuislevering

Meer dan 8 op 10 deelnemers (85%) geeft aan dat er nog nooit medicatie aan huis werd geleverd door zijn (huis)apotheker. Van de resterende groep zegt 2% dat zijn medicatie altijd aan huis wordt geleverd door de (huis)apotheker, de andere deelnemers (13%) gaven aan dat dit soms gebeurde.



Figuur 1: Weergave van het aantal deelnemers dat tot op heden nooit, soms of altijd hun medicatie aan huis laten leveren door hun (huis)apotheker

Van de deelnemers die nog nooit medicatie aan huis lieten leveren, geeft 59% aan dit wel te wensen (indien nodig). De redenen waarom deze groep dit zou wensen, wordt verder beschreven. Het andere deel geeft aan dit niet nodig te vinden.



Figuur 2: Weergave van de wens om medicatie aan huis te laten leveren voor de groep deelnemers die tot op heden nog nooit medicatie aan huis lieten leveren.

3. Ervaringen met thuislevering van medicatie

In totaal gaven 32 deelnemers (15%) aan altijd of soms gebruik te maken van thuislevering voor hun medicatie door de apotheker. Zij konden in de bevraging aangeven of zij hierbij moeilijkheden ervaren en welke dit dan waren. Hieruit bleek dat **81% geen moeilijkheden** ervaart. Deze deelnemers lichtten toe dat ze een positieve ervaring hadden doordat de thuislevering door zijn **vaste apotheker** gebeurde. Dit verzekerde dat er **voldoende informatie** werd gegeven.

Een beperkt aantal deelnemers rapporteerde volgende moeilijkheden:

- Geen vragen kunnen stellen aan de apotheker (1 deelnemer)
- Het medicatieschema wordt niet aangepast (2 deelnemers)
- Er is een extra kost aan verbonden (1 deelnemer)

Andere moeilijkheden die werden aangegeven was dat medicatie enkel persoonlijk wordt afgegeven, waardoor het soms niet zo vanzelfsprekend is een geschikt moment te vinden. Iemand anders geeft aan zijn medicatie steeds in het ziekenhuis te moeten gaan halen, waardoor er extra kosten aan verbonden zijn (bijvoorbeeld verplaatsingskosten). Dit type medicatie valt buiten de scope van deze bevraging. Echter is het wel interessant dat voor sommige medicatie thuisbezorging niet mogelijk is aangezien deze medicatie verplicht in het ziekenhuis dient te worden afgehaald, met financiële en praktische gevolgen voor de patiënt.

4. Redenen voor thuisbezorging

De deelnemers konden aangeven waarom ze hun medicatie aan huis laten leveren, of indien dit nog nooit gebeurde, waarom ze dit zouden wensen.

Omwille van medische redenen

Eén derde van de deelnemers (32%) geeft aan dat dit voornamelijk gewenst is omwille van medische redenen waardoor men **zich niet naar de apotheek kan verplaatsen**. Dit was dan ook de voornaamste reden bij de groep deelnemers die al ervaring hadden met thuislevering van medicatie. Daarnaast wordt ook door een grote groep (27%) aangegeven dat ze thuislevering wensen zodat ze hiervoor **geen beroep moeten doen op een mantelzorg**. Dit kwam minder sterk naar voor in de groep die al eens gebruik maakte van thuislevering. Hieruit blijkt dus dat patiënten hier een nood hebben, waar momenteel nog niet voldoende op kan worden ingespeeld. In de reacties werd dit door enkele deelnemers nog extra benadrukt: thuislevering van medicatie is interessant wanneer je hulpbehoevend bent of erg ziek. Bovendien kan er ook niet verwacht worden dat je steeds beroep kan doen op een mantelzorg om naar de apotheek te gaan. Er was ook veel begrip van personen die dit momenteel niet nodig hebben, maar zich er wel in kunnen vinden dat zij dit op een later moment wel zouden wensen. Daarnaast komt de dokter bij zieke personen vaak aan huis, maar kan dezelfde service niet geleverd worden voor de apotheker, waardoor ze alsnog ziek uit huis moeten.

Omwille van de efficiëntie

Naast deze medische redenen, geeft ook 9% aan dat ze thuislevering wensen omwille van de **tijds**winst en 23% omdat ze het **gemakkelijk** zouden vinden. Opmerkelijk is dat 39% aangeeft dat iedere apotheek deze mogelijkheid zou moeten aanbieden. Enkele keren werd er ook aangehaald dat het handig is om geen tweede keer te moeten teruggaan, wanneer er een bestelling moest gebeuren.

Expliciet geen wens tot thuislevering van medicatie

Er moet ook aandacht zijn voor de deelnemers die expliciet aangeven niet te willen dat hun medicatie aan huis wordt geleverd. Het gaat om 26 deelnemers of 12%. Deze personen reageerden dat ze graag naar de apotheek gaan om al hun vragen te kunnen stellen of willen tegengaan dat de apotheek zou evolueren naar een pakjesdienst. Regelmatig werd ook aangehaald dat de apotheker een belangrijk **sociale rol** heeft: het verplicht personen om naar buiten te gaan, te babbelen, beweging te hebben. De apotheker kan ook een inschatting maken van wie deze persoon is wanneer hij deze in 'real-life' kan ontmoeten zodat er op bepaalde noden kan worden ingespeeld (bv dementie).

Andere

Bij de deelnemers die al eerder medicatie lieten thuisleveren werd door enkele personen benadrukt dat dit enkel in uitzonderlijke situaties was, bijvoorbeeld omwille van een COVID-19 besmetting, de apotheek die niet rolstoeltoegankelijk is en om een tweede bezoek te kunnen vermijden.

REDENEN VOOR THUISLEVERING VAN MEDICATIE



Figuur 3: Weergave van de redenen om medicatie aan huis te laten leveren.

5. Randvoorwaarden

Tenslotte vroegen we waar de deelnemers belang aan hechten bij thuislevering van medicatie.

Geen extra kosten

Hieruit blijkt dat patiënten (61%) het voornamelijk belangrijk vinden dat er **geen extra kosten** aan verbonden zijn.

Levering door een teamlid van de apotheek

Daarnaast verwacht bijna de helft (44%) dat de thuislevering gebeurt door **iemand van het apothekersteam**. De groep die al eens medicatie lieten thuisleveren, geeft dit minder vaak aan. Hier geeft slechts 35% aan dat ze het belangrijk vinden dat de thuislevering door iemand van het apothekersteam gebeurt.

Farmaceutische zorg

Er wordt ook een gesprek verwacht over de geneesmiddelen, de voorkeur wordt gegeven aan een **telefonisch gesprek** ten opzichte van een gesprek aan huis (29% ten op zicht van 13%). Eén deelnemer liet ook weten dat het stellen van vragen ook mogelijk moet zijn via mail of chat. Ongeveer een vierde wenst ook dat zijn **medicatieschema iedere keer aangepast** wordt (26%).

Andere

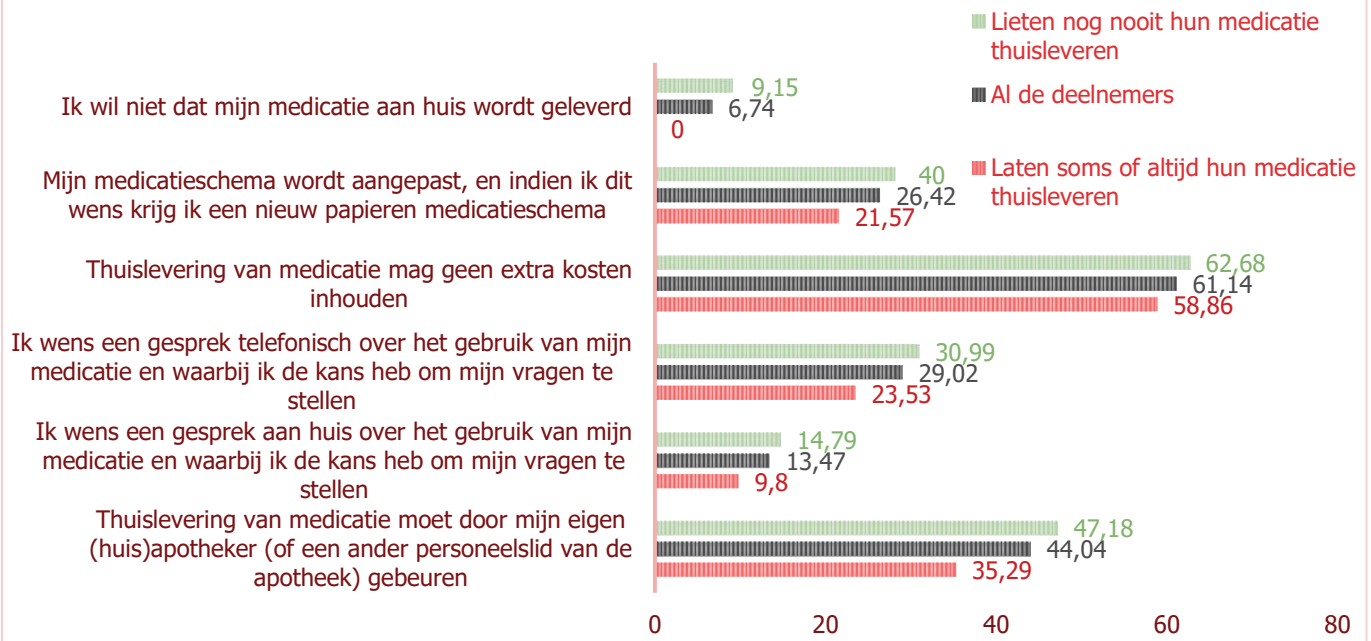
Andere randvoorwaarden die door de deelnemers werden aangegeven:

- al de nodige documenten moeten steeds verkregen kunnen worden (bv attesten voor de verzekering);
- er moet aandacht zijn voor privacy. Denk aan het verpakken van de afgeleverde medicatie;
- communicatie met de apotheker moet steeds mogelijk zijn.

Verder waren er ook vragen over de praktische kant. Zal de arts de voorschriften dan doormailen naar de apotheker en hoe kan dit correct gebeuren met de dematerialisatie van het voorschrift, waarbij de voorgeschreven geneesmiddelen via de ID-kaart door de apotheker opgehaald kunnen worden?

Bovendien vertelde ook iemand dat het een goede service zou zijn maar dat de apotheker ook andere zaken te doen heeft. Dit sluit aan bij hetgeen iemand anders vertelde namelijk dat het de basisactiviteiten van de apotheker niet mag ondersneeuwen. Het wordt dus eerder gezien als een bijkomende optionele service.

VOORWAARDEN BIJ THUISLEVERING VAN MEDICATIE



Figuur 4: Weergave van de randvoorwaarden bij thuislevering van medicatie volgens de deelnemers

4. Aanbevelingen

De resultaten van de bevraging geven aan dat thuislevering van medicatie vandaag de dag eerder uitzonderlijk gebeurt, zoals ook aangegeven in de wetgeving. Maar **59% van de patiënten die momenteel nog geen medicatie lieten thuisleveren zou dit wel wensen, indien nodig.**

Thuislevering van medicatie lijkt voornamelijk gewenst **omdat patiënten zich niet altijd zelf naar de apotheek kunnen verplaatsen omwille van medische redenen.** Bovendien zijn ze vaak afhankelijk van andere personen, mantelzorgers, om hun medicatie te verkrijgen. Ook personen voor wie dit momenteel nog geen probleem vormt, geven aan dat ze dit een geruststelling zouden vinden met het oog op de toekomst (indien hun ziekte op een bepaalde manier zou evolueren).

Voor een patiënt die zich omwille van medische redenen niet naar de apotheek kan verplaatsen, moet thuislevering van medicatie **proactief** aangeboden kunnen worden door de apotheker.

Voorwaarden

Wanneer er thuislevering van medicatie aangeboden wordt aan de patiënt, is het belangrijk dat dit voldoet aan enkele voorwaarden om de kwaliteit ervan te verzekeren.

Bijna de helft van de deelnemers gaf aan dat deze thuislevering **door iemand van het apothekersteam** moet gebeuren. Maar er is ook begrip dat de apotheker omwille van praktische redenen niet altijd in de mogelijkheid zal zijn om deze service aan te bieden.

Een relatief grote groep, 38%, vindt dat iedere apotheker thuislevering zou moeten aanbieden. Anderzijds geeft 12% aan dit absoluut niet te wensen. Dit is voornamelijk omwille van sociale redenen, maar ook omdat ze zich willen verzekeren van het verkrijgen van voldoende informatie.

Thuislevering gebeurt bij voorkeur door iemand van het apothekersteam zonder dat de basiswerking van de apotheek in het gedrang komt of de kwaliteit van de aflevering afneemt.

Ongeveer een derde van de patiënten wenst dat zijn/haar thuislevering gepaard gaat met een **telefonisch gesprek**, voor 13% mag dit gesprek ook aan huis zijn. Dit wijst erop dat patiënten het belangrijk vinden om een gesprek te kunnen voeren zoals ze dit anders in de apotheek zouden doen. Ook het **medicatieschema** moet aangepast worden indien nodig.

Thuislevering van medicatie moet dezelfde garanties bieden op vlak van farmaceutische zorg als een aflevering in de apotheek. Indien een gesprek aan huis niet mogelijk is, moet een telefonisch gesprek aangeboden worden, waarbij de nodige informatie gegeven kan worden en vragen gesteld kunnen worden.

De meerderheid van de deelnemers geeft aan dat thuislevering **geen extra kosten** mag inhouden. Wanneer thuislevering gebeurt omwille van medische redenen of omdat de patiënt hiervoor anders beroep moet doen op een andere persoon, zou de patiënt hiervoor geen extra kosten moeten dragen.

Thuisbezorging van medicatie door de (huis)apotheker omwille van medische redenen, mag geen extra kosten inhouden voor de patiënt.

Conclusie

De meerderheid van de patiënten wenst de mogelijkheid tot thuislevering van medicatie (indien nodig). Voornamelijk bij wie zich wegens medische redenen niet naar de apotheek kan verplaatsen is er een behoefte aan thuislevering van medicatie.

Hierbij zijn er wel een aantal randvoorwaarden. Zo kan dit enkel plaatsvinden indien de basiswerking van de apotheek en de kwaliteit van de aflevering en farmaceutische zorg gegarandeerd blijven. Bij aflevering van de medicatie via thuisbezorging, moet er steeds communicatie mogelijk zijn met de apotheker, dit kan eventueel ook telefonisch. Bovendien mag deze service geen extra kosten inhouden voor personen die zich niet kunnen verplaatsen wegens medische redenen.

We kunnen concluderen dat er geen aanpassingen nodig zijn aan de huidige wetgeving. Thuislevering van medicatie wordt immers toegestaan indien de patiënt zich niet naar de apotheek kan verplaatsen. Echter is er wel bewustwording nodig rond de moeilijkheden die bepaalde patiënten ervaren om zich te verplaatsen naar de apotheek en de verwachtingen van patiënten betreffende deze thuislevering.

Het meer gangbaar maken van thuislevering van medicatie kan dus een grote meerwaarde betekenen op vlak van toegankelijkheid van zorg!

Contacteer ons

Schriftelijk Vlaams Patiëntenplatform vzw
Groenveldstraat 15
3001 Heverlee
Ondernemingsnummer 0470.448.218
RPR – Leuven

Bel naar +32 (16) 23 05 26

Mail naar info@vlaamspatientenplatform.be

Surf naar www.vlaamspatientenplatform.be

Volg ons www.facebook.com/vlaamspatientenplatform
www.twitter.com/VPPvzw

