

Positionering van de openbare apotheek bij preventie

TIAS School for Business and Society
Executive Master of Health
Administration
Sandra Coenen, juli 2022



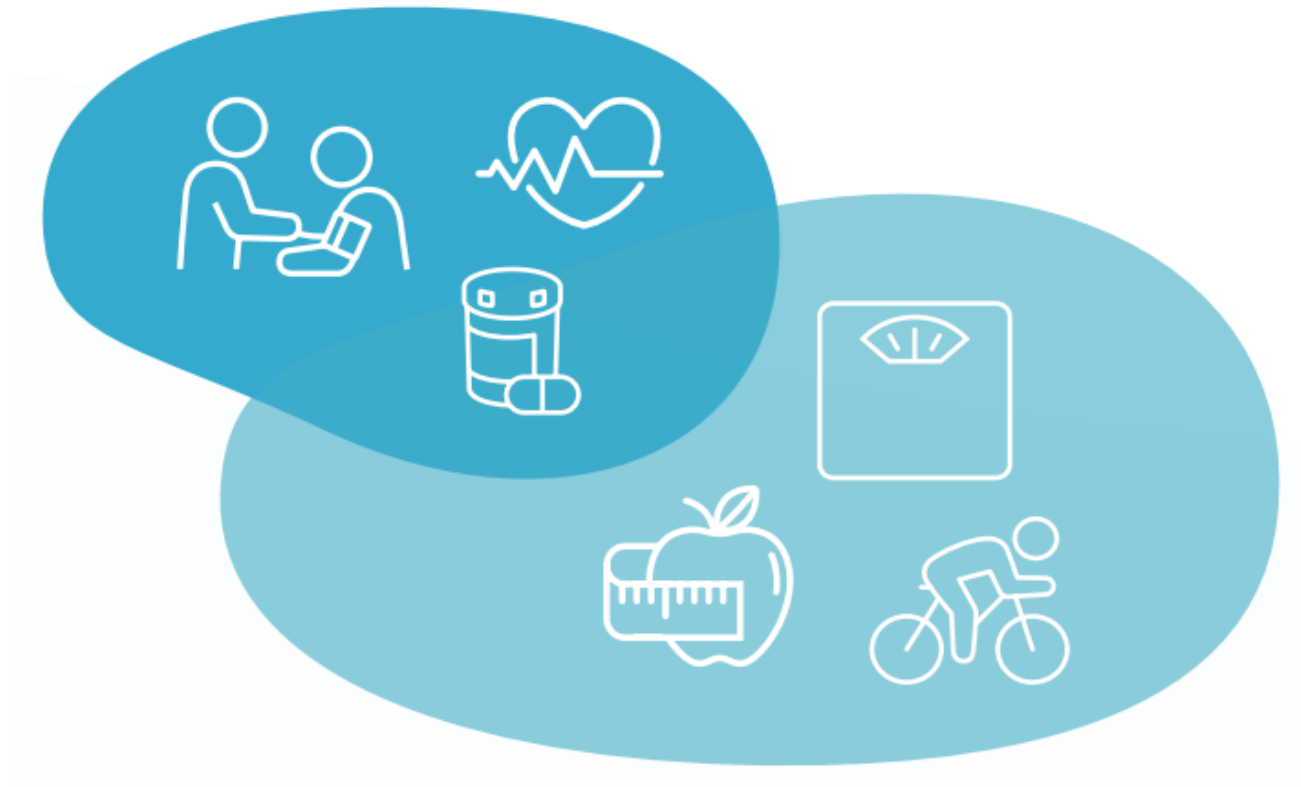
- Aanleiding onderzoek
- Vraagstelling
- Theoretische verkenning
- Aanpak onderzoek
- Interviews
- Enquetes
- Resultaten
- Conclusies
- Aanbevelingen
- Discussie



- Overgang van geneesmiddelenleverancier en geneesmiddelexpert naar preventie en gezondheidsbevordering
bijv. BENU Health checks
- Rapport: versterking van de zorgfunctie van de apotheker (DYNAMO):
Apothekers zijn meest laagdrempelige zorgverlener
- Reacties mensen buiten apothekewereld op bovenstaande
- Exploratief
- Perceptie van de consument



- Wordt de apotheker ook daadwerkelijk door de consument beschouwd als de meest laagdrempelige zorgverlener?
- Maakt die laagdrempeligheid de apotheker geschikt voor preventieve zorg en leefstijlbevordering?
- Welke determinanten zijn er van invloed op de geschiktheid van een zorgverlener voor preventie en leefstijlbevordering?
- Hoe geschikt worden andere zorgverleners geacht door de consument?



	Apotheker	Diëtist	Fysiotherapeut	Huisarts	Thuiszorg
Universele preventie	Health checks	Voorlichting Algemene adviezen	-	-	-
Selectieve preventie	Vaccinaties (beperkte schaal)	Doelgroepgericht adviezen gezonde leefstijl	Signaleren en adviseren	Wijkgebonden preventie Preventieconsult	Signaleren: eenzaamheid
Geïndiceerde preventie	Preventieve medicatie	Voedingsadviezen Individuele advies gezonde leefstijl	Valpreventie Wandelgroepen	GLI Stoppen met roken	Valpreventie
Zorg gerelateerde preventie	Medicijnrol Therapietrouw Begeleiding	Dieetbehandeling	Beweegprogramma's Oefenprogramma's	POH Ketenzorg	Infectiepreventie Hygiëne

Tabel 1: Overzicht activiteiten preventie in Nederland per groep zorgverleners.

- Soorten preventie en leefstijlbevordering
- Preventie bij zorgverleners
- Determinanten:
 - weinig literatuur over wat van belang is bij consument als het gaat activiteiten rondom preventie en leefstijlbevordering
 - wél veel literatuur over criteria bij diensten in de zorg
 - dit is als startpunt genomen



Determinant	Aspecten	Artikelnummers	Determinant	Aspecten	Artikelnummers
Tastbare zaken	Aantrekkelijke uitstraling praktijk Aantrekkelijke uitstraling materialen Moderne apparatuur Professionele uitstraling medewerkers Hygiëne Veiligheid	1, 2, 3, 7, 8, 10, 12 1, 10 1, 2, 6, 10 1, 2, 10, 12 2, 3, 12 2, 8	Zekerheid	Vertrouwelijkheid Oprechtheid Volledigheid informatieverstrekking Privacy Proactief adviseren Begrijpelijke communicatie Persoonlijk, telkens dezelfde zorgverleners Benaderbaar Proactief communiceren en informeren	1, 10, 5, 6, 11 1, 7 1, 10, 4, 6, 4, 5, 6, 11 4, 6 4, 8, 13 2, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 13, 14 5, 17 6, 9, 10, 13
Toegankelijkheid	Beschikbaarheid Toegankelijkheid locatie rolstoeltoegankelijk Dicht bij huis Dicht bij werk Dicht bij huisarts (voor apotheek)	2, 3, 4, 15 1, 2, 3, 4, 6, 7, 14, 2, 3 4, 5, 9, 15, 16 5 5, 15, 17	Empathie	Vriendelijkheid medewerkers Geruststellen klant Behoeften klant begrijpen, inlevingsvermogen Luisteren naar klant, betrokkenheid, zorgzaam Respect Klant op zijn gemak stellen	1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 17 1, 10 1, 10, 3, 5, 6, 8 1, 3, 4, 6, 7, 8, 12, 13 2, 9 1, 10
Betrouwbaarheid	Zorgvuldigheid Informatievoorziening Performance service de eerste keer Reputatie Consistentie tarieven Eerlijkheid, integriteit Lage kosten Vertrouwen en betrouwbaarheid uitstralen	1, 8 1, 3 1 1, 6, 9, 10 1, 10, 15, 12 1, 10 7 1, 5, 9, 10, 11	Medische aspecten behandeling	Doorverwijsmogelijkheden Gunstig resultaat behandeling Emotioneel welbevinden Voorlichting aan klant Follow-up	1, 10 1, 10, 4, 9 1, 6 1, 3 4, 1
Responsiviteit	Op tijd service verlenen Korte wachttijd Telefonische bereikbaarheid Gemak om afspraak te maken Bereikbaarheid locatie Spoed bereikbaarheid Ruime openingstijden Behulpzaamheid medewerkers Efficiency (snelle service)	1, 2, 3, 6, 8, 9, 15, 16 1, 10, 3, 6, 7, 8, 12 1 1, 10 1, 10 1, 10 1, 3, 4, 5, 9, 11, 12, 14 9, 10, 12 2, 6, 12	Professionaliteit	Deskundigheid medewerkers Ervaren Gecertificeerd, gekwalificeerd Advisering Samenwerking met andere zorgverleners Empowerment	1, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 17 1, 4 1, 10 1, 3, 4, 6, 8, 10, 16 5, 6, 13 10

Interviews met:

- 4 (leefstijl)apothekers
- 1 huisarts
- 1 centrummanager
- 1 POH/leefstijlcoach
- 2 fysiotherapeuten

We hebben allemaal onze blinde vlekken en ik denk juist dat bij elkaar je de blinde vlekken weghaalt. Elianne de Kat, praktijkondersteuner



Doel:

- Verifiëren en completeren van determinanten
- Meer informatie over huidige stand van zaken omtrent preventie
- Mixed methods

- Preventie en gezonde leefstijl is gezamenlijke verantwoordelijkheid van 1^e, 2^e lijn en sociaal domein
- Huisarts: poortwachter, veel kennis, goed netwerk
gebrek aan tijd en middelen
- Apotheker: kennis, laagdrempelig, goed netwerk
gebrek aan tijd, kennis en privacy
- Fysiotherapeut: specialist in bewegingsapparaat, tijd tijdens behandeling
gebrek aan vergoeding, geen medische voorgeschiedenis
- Diëtist: tijd en expertise
wat is goede voeding? En weinig coaching
- Thuiszorg: komen achter de voordeur, verhogen zelfredzaamheid screening en signalering
gebrek aan tijd en wisselend opleidingsniveau.

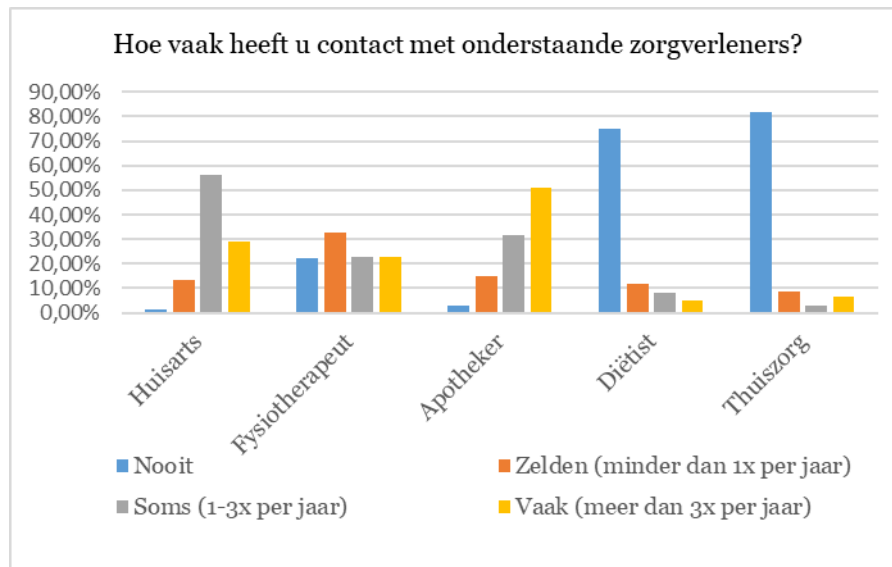
*Helaas is de enige oplossing van huisartsen vaak medicijnen.
Een doorverwijzing naar de leefstijlspecialist zou veel klachten
verhelpen. Dat kan een praktijkondersteuner bij de
huisartsenpraktijk zijn, maar ook een andere specialist. Patiënt
BENU Apotheek Veenendaal West*

Criteria interviews zorgverleners	A	H	ES V	F	F	A	H	A	A	Aantal keren vermeld
Laagdrempelig, makkelijk bereikbaar, dicht bij huis, toegankelijk	x	x	x	x	x	x		x	x	8
Samenwerking, verbinding, breed netwerk	x	x	x	x	x	x	x	x	x	9
Doorverwijzen, toeleiden	x	x				x	x		x	5
Herhaling, voorspelbaarheid					x	x				2
Positieve Gezondheid	x								x	2
Holistisch	x									1
Het gesprek aangaan, praten	x							x	x	3
Signaleren, screenen	x	x					x	x		4
Advisering, handvatten, voorlichting	x		x	x	x	x	x		x	7
Deskundigheid, kwaliteit, kennis, professionaliteit	x	x	x		x	x	x		x	7
Empathie, inlevingsvermogen, behoefte klant begrijpen	x		x		x		x			4
Luisteren naar de klant, betrokkenheid	x		x		x			x	x	5
Motiveren, inspireren	x		x	x			x	x		5
Evaluatie, continuïteit, begeleiding, duurzame verandering			x	x	x	x	x			5
Persoonlijk, weten wie je voor je hebt					x	x	x			3
Vertrouwen uitstralen, geruststellen, op gemak stellen				x	x	x		x		4
Hygiëne					x					1
Vertrouwelijkheid, privacy					x		x	x		3
Benaderbaar, aanspreekbaar, zichtbaar					x	x			x	3
Betrouwbaarheid, doen wat je zegt								x	x	2
Verantwoordelijkheid, empowerment, zelfredzaamheid vergroten	x					x	x			3
Reputatie						x	x			2
Vriendelijkheid, gastvrijheid	x				x		x			3
Snel service verlenen, korte wachttijd					x	x		x	x	4
Doortastendheid			x	x		x				3
Eenvoudig, behapbaar, duidelijkheid			x		x			x		3
Ruime openingstijden	x				x				x	3
Eerlijkheid, openheid, integriteit					x	x				2
Bewustwording creëren	x	x		x			x	x		5

	Literatuur	Interviews	Keuze
Beschikbaarheid, laagdrempeligheid, bereikbaarheid, benaderbaar (mens)	x	x	x
Toegankelijkheid (locatie), dicht bij huis	x	x	x
Vertrouwelijkheid, privacy	x	x	x
Ruime openingstijden	x	x	x
Vriendelijkheid, gastvrijheid	x	x	x
Openheid, eerlijkheid, integriteit	x	x	x
Betrouwbaarheid, doen wat je zegt	x	x	x
Advisering	x	x	x
Begrijpelijke communicatie, eenvoudig, behapbaar	x	x	x
Persoonlijk, telkens dezelfde zorgverleners	x	x	x
Behoeften klant begrijpen, inlevingsvermogen	x	x	x
Luisteren naar klant, betrokkenheid	x	x	x
Efficiency (snelle service), korte wachttijd	x	x	x
Samenwerking met andere zorgverleners	x	x	x
Deskundigheid medewerkers	x	x	x

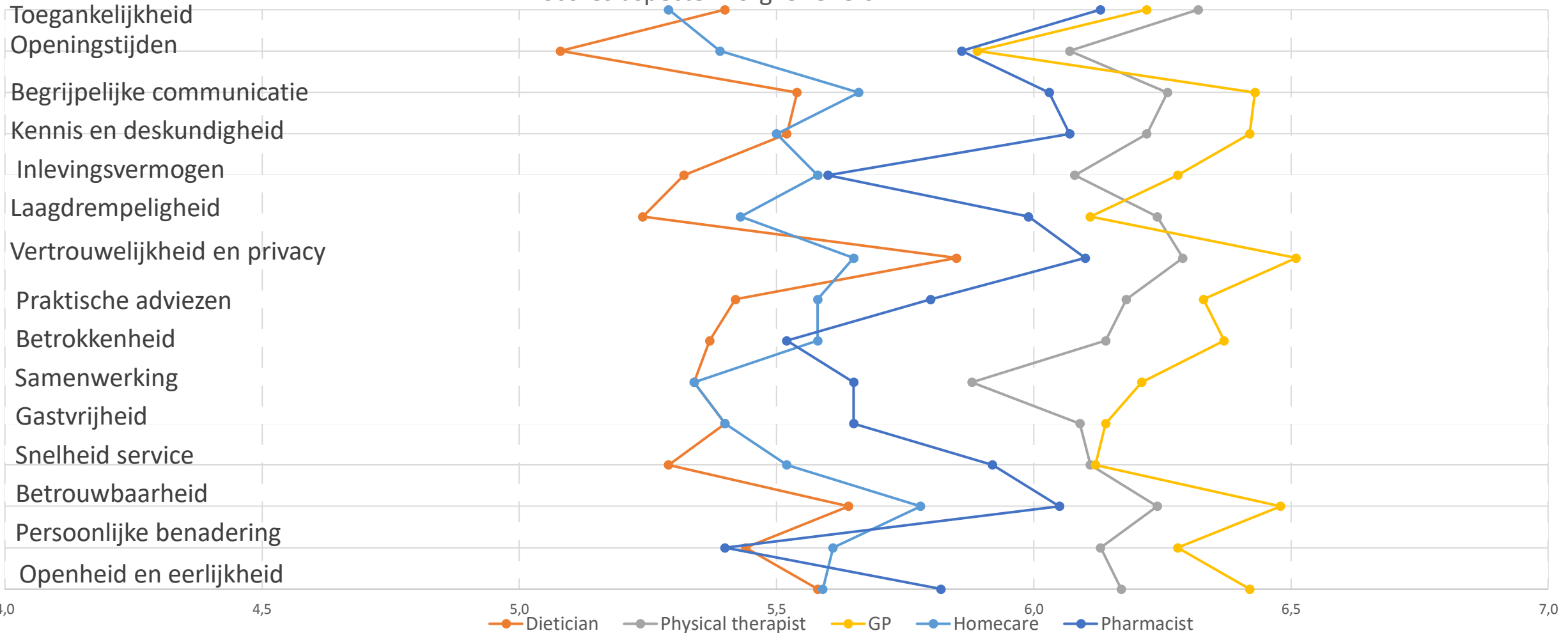
- BENU Apotheek Veenendaal West per mail en brief
- 265 ingevulde enquêtes
- Respons 6,4%
- Uitvraag determinanten en geschiktheid preventie
- Lage contactfrequentie zorgverlener geeft lagere respons op vragen aspecten

*Bij de huisarts gaat het contact vlot en goed.
Klant BENU Apotheek Veenendaal West*



*Apotheek wil altijd mee denken en neemt uitgebreid de tijd om uitleg te geven over medicatie.
Klant BENU Apotheek Veenendaal West*

Scores aspecten zorgverleners

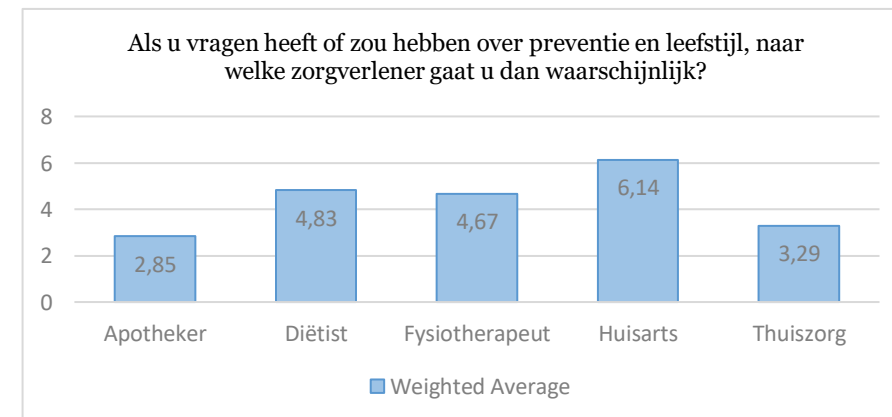
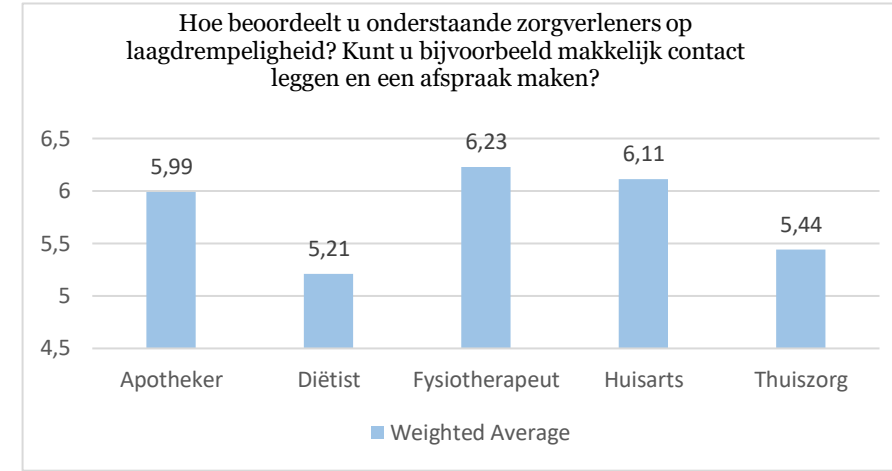


Determinanten:

- Diëtist en thuiszorg lager dan apotheker, fysiotherapeut en huisarts
- Toegankelijkheid, openingstijden, laagdrempeligheid en snelheid service: hoog bij apothek, fysiotherapeut en huisarts
- Inlevingsvermogen, betrokkenheid, persoonlijke benadering: lager bij apothek dan bij fysiotherapeut en huisarts

Geschiktheid preventie:

- Huisarts hoogste associatie mbt preventie
- Fysiotherapeut en diëtist
- Hierna apotheker en thuiszorg



- Dmv factoranalyse 4 factoren gevormd uit de 15 aspecten
- Relatie tussen determinanten en geschiktheid voor preventie bekeken
- **Relatie aangetoond bij apotheker, huisarts en thuiszorg voor interactie**
- Interactie bestaat uit: openheid, persoonlijke benadering, snelheid service, samenwerking, inlevingsvermogen en gastvrijheid.
- **Omgekeerde relatie aangetoond bij diëtist voor beschikbaarheid**

Factoren	
Fysieke toegankelijkheid	Toegang
Beschikbaarheid	Laagdrempeligheid Openingstijden
Professionaliteit zorgverlener	Betrokkenheid Betrouwbaarheid Adviezen Communicatie Vertrouwelijkheid Deskundigheid
Interactie met zorgverlener	Openheid Persoonlijke benadering Service Samenwerking Inlevingsvermogen Gastvrijheid
Preventie	Geschiktheid voor preventie Vragen over preventie Gelijk denken aan bij preventie

Als je je gedrag wil veranderen, dan moet je je kwetsbaar opstellen en daar moet je degene tegenover je kunnen vertrouwen. Dat is de essentie. 'De meeste dingen die er staan zijn randvoorwaarden voor vertrouwen'. Mark Slager, apotheker

- De apotheker is niet dé meest laagdrempelige zorgverlener, maar scoort hierop even goed als de huisarts en de fysiotherapeut
- Laagdrempeligheid en toegankelijkheid vertonen geen verband met geschiktheid voor preventie
- De huisarts wordt als meest geschikt geacht voor preventie en leefstijl, daarna fysiotherapeut, diëtist en daarna pas thuiszorg en apotheker.
- De factor interactie heeft een positieve relatie met geschiktheid voor preventie

- Veel ruimte voor apothekers op het vlak van universele en selectieve preventie
- Mogelijkheden tot afstemming van activiteiten

En ook belangrijk dat we het samen doen: als apotheker kan ik het niet alleen. Huisarts, fysiotherapeut, diëtist, maar ook andere zorgverleners, welzijnsinstellingen, gemeente, coaches. Proberen met de zorgverzekeraar hierover te praten, hoe kunnen we dit binnen onze wijk, woonplaats aanpakken. Het gaat stapje voor stapje. Annet Gossen, apotheker

- Focus op verbetering interactie met klanten
- Financiering gezondheid en zorg
- Zoek de samenwerking op in de wijk en de regio

Ik zie natuurlijk het hele gezondheidshuis voor, dat we makkelijk benaderbaar zijn, dat je makkelijk naar binnen gaat om bijvoorbeeld bloeddruk te meten, met minder balies en meer consultruimtes: het Leefstijlloket. Rogier Larik, apotheker

- Enquetes:
 - kunnen mensen daadwerkelijk zich een beeld vormen van activiteiten rondom preventie en leefstijl
 - hebben status en reputatie van verschillende zorgverleners invloed op 'score'
- Verwachting:
 - geen verrassing dat apotheker niet als eerste omhoog komt bij preventie en leefstijl
 - verassend dat laagdrempeligheid geen verband met preventie had
- Interviews tov enquêtes:
 - nadruk qua aspecten op kwetsbaarheid, vertrouwen, één op één, t.o.v. literatuur
 - matcht met kwantitatieve resultaten
- Toekomstig onderzoek:
 - hoe willen mensen graag benaderd worden inzake leefstijl?



**Bedankt voor de
aandacht.
Zijn er nog
vragen?**

BENU 

TIAS
SCHOOL FOR
BUSINESS AND SOCIETY

