

Internetcoach maakt p

Een internetprogramma dat de therapietrouw van patiënten verbetert, dat is Mijnmedicijncoach. Dit hulpprogramma beoogt bij patiënten een gedragsverandering teweeg te brengen door hen zelf te laten nadenken over hun medicijnen. Het Pharmo Instituut toonde aan dat de therapietrouw, dankzij Mijnmedicijncoach, met gemiddeld een factor twee verbetert.

Tekst | Mike Nettekoven

Met een minimale inspanning de therapietrouw van patiënten verbeteren. Voor veel apothekers klinkt dit als muziek in de oren. Met het internetprogramma Mijnmedicijncoach kan dit. Het programma zorgt voor een verbetering in therapietrouw bij alle grote indicatiegebieden, waaronder hypertensie, diabetes en COPD. Dit blijkt uit onderzoek van het Pharmo Instituut in Utrecht.

Een van de initiatiefnemers van dit zelfmanagementprogramma is apotheker Sjoerd Komen van Kring-apotheek De Laarhoeve in het Brabantse Aarle-Rixtel. Zo'n vijf jaar geleden verwonderde hij zich over het feit dat er geen goede totaaloplossing bestond om de therapietrouw van patiënten te verbeteren. "Er waren veel lokale hap-snap-projecten maar na een paar maanden bloeden die meestal dood. Samen met de artsen Jan Veldhuizen en Paul de Wit hadden we vrij snel helder dat we een grootschalige aanpak wilden. Dat betekende dus gebruik van internet, zodat we heel Nederland konden bereiken. Het internet is voor de mensen uit onze doelgroep, tot zo'n 75 jaar, goed ingeburgerd. Ook wilden we een programma dat makkelijk in de dagelijkse routine van de apotheek was in te passen. Daarom betrekken we alle chronische medicatie in het programma."

Het programma is bedoeld voor iedereen die chronisch medicijnen gebruikt, per apotheek gemiddeld zo'n 2500 patiënten. "En dan niet alleen degenen die ontrouw

zijn," zegt Komen. "Ook de mensen die hun medicijnen wel goed slikken, want iedereen kan op een gegeven moment therapieontrouw worden. Mensen die hun medicijngebruik niet als een probleem ervaren zien wellicht de noodzaak van dit programma niet. Het is daarom belangrijk hoe de apothekemedewerker de boodschap brengt. Dus niet: 'een programma om uw therapietrouw te verbeteren', maar: 'een programma ter ondersteuning van uw medicijngebruik'."

Zelf nadenken

De basis van het programma is een gedragsverandering te bewerkstelligen bij patiënten. Sjoerd Komen: "Als je mensen vraagt waarom ze bepaalde medicijnen slikken, zeggen ze vaak dat het van de dokter

Als je mensen vraagt waarom ze bepaalde medicijnen slikken, zeggen ze vaak dat het van de dokter moet

moet. Het programma stimuleert mensen zelf na te denken over hun medicijngebruik."

Dit doet het programma onder meer door mensen van informatie te voorzien. Zo kunnen gebruikers middels Mijnmedicijncoach hun medicatieoverzichten inzien. Het



programma is namelijk gekoppeld aan het apotheekinformatiesysteem; medicatiegegevens worden elke nacht geïmporteerd. Ook linkt het programma door naar informatie op de website apotheek.nl, naar NHG-folders en naar websites van patiëntenverenigingen.

Door het invullen van vragenlijsten worden patiënten verder betrokken bij hun eigen medicijngebruik. Daar kunnen ze onder meer aangeven hoe ze hun medicijnen gebruiken. Als ze bijvoorbeeld bij een statine aangeven dat ze dit 'zo nodig' gebruiken dan volgt een melding naar de apotheek. Sjoerd Komen geeft aan dat dit 'onwaarschijnlijk gebruik' vrij vaak voorkomt. "In het eerste jaar alleen al zo'n vijfduizend keer."

De huisarts krijgt de melding direct in zijn huisartseninformatiesysteem te zien. Apothekers krijgen de berichten verzameld in het apothekersdashboard. Dit dashboard is de apothekerskant van het programma, waar onder meer patiënten worden ingeschreven >

patiënt therapietrouwer



Sjoerd Komen noemt Mijnmedicijncoach de ontbrekende schakel in de dienstverlening tussen zorgverlener en patiënt. “Dit omdat je als apotheker ook voorbij de balie, in zijn eigen huis, contact hebt met de patiënt.”

Verbetering therapietrouw loopt uiteen: 10-200%, afhankelijk van middel en populatie

“Ik had niet verwacht dat het programma Mijnmedicijncoach zo'n groot effect heeft”, zegt dr. Ron Herings. Hij is directeur van het onafhankelijke Pharmo Instituut in Utrecht dat mede in opdracht van 2Comply, het bedrijf achter het internetprogramma, onderzocht of patiënten die het programma gebruiken therapietrouwer zijn dan patiënten die dit hulpmiddel niet gebruiken. “Voor de meeste chronisch te gebruiken medicijn groepen – die door patiënten nieuw, recent en langdurig werden gebruikt – vond het Pharmo Instituut een statistisch significante verbetering van de therapietrouw. “Dit liep uiteen van 10% tot 200%, afhankelijk van het middel en de populatie”, zegt Herings. “Maar over het algemeen zagen we een gemiddelde verbetering met een factor 2, zelfs bij patiënten die

reeds behoorlijk therapietrouw waren.” “Onderzoek naar de werking van zorginterventies in de praktijk is nogal complex, omdat de interventies niet gerandomiseerd worden toegepast. Het ligt voor de hand dat een apotheek een bepaalde interventie alleen aanbiedt aan patiënten die er slecht aan toe zijn of aan patiënten die er enthousiast over zijn. We hebben daarom, om deze aspecten te corrigeren, naar diverse subgroepen gekeken.” “Daarnaast zijn er grote verschillen in compliance tussen apotheken, geneesmiddelgroepen en demografische factoren. Vrouwen en jonge mensen zijn over het algemeen minder therapietrouw dan mannen en ouderen.” Deze factoren zijn niet alleen van invloed op de therapietrouw, maar zijn ook gerelateerd aan het opvolgen van instructie en motiveren door het programma van 2Comply.

“Wij concluderen, met alle beperkingen die onlosmakelijk aan dit soort onderzoekingen kleven, dat het programma Mijnmedicijncoach patiënten helpt beter therapietrouw te laten zijn, althans gemeten aan de hand van ophaalgedrag. In vrijwel alle groepen en subgroepen zagen we grote verbeteringen optreden. We weten echter niet of de patiënten de pillen daadwerkelijk geslikt hebben. Zonder pillen kunnen ze dat in ieder geval niet. Bij nieuwe gebruikers is het effect zo groot dat men zich mag afvragen of het verantwoord is een dergelijk programma niet aan te bieden.” “Naast het grote effect is het ook bijzonder dat we van een apotheekinterventie hebben onderzocht wat het precies doet. Dit is nog niet voor heel veel apotheekinterventies gedaan.”

> en beheerd. Hier komen ook berichten van patiënten binnen, zoals vragen aan de apotheek en meldingen over bijwerkingen, allergieën en onwaarschijnlijk gebruik.

Mediq

De ontwikkeling heeft ruim twee jaar geduurd. Veel farmaceutische bedrijven zagen het nut van het programma in en hebben financieel bijgedragen. Ook kregen de initiatiefnemers, inmiddels verenigd in de firma 2Comply, de toezegging dat Mediq

Het programma levert meetbare geprotocolleerde zorg, wat de laatste jaren erg belangrijk is geworden

met hen in zee wilde. De afspraak was wel dat de eerste twee jaar alleen Mediq-apotheken het programma, onder de naam Mijnmedicijnkompas, mochten gebruiken. Die periode, waarbij Mediq constructief heeft meegedacht over de praktische uitvoering, is nu ten einde gekomen en vanaf eind oktober kan elke apotheek het programma aanschaffen. Tot nu toe hebben zich zo'n 35.000 patiënten ingeschreven.

“Apotheken betalen € 2950 per jaar,” zegt

‘Communicatie met de patient is veel interactiever’

Apotheken van de keten Mediq hebben het programma onder de naam Mijnmedicijnkompas gedurende twee jaar exclusief mogen gebruiken. Apotheker Frans Jansen van Mediq Apotheek Gorinchem vindt dat het programma een mooie toegevoegde waarde heeft voor apothekers: “Via onze website krijgen we soms vragen van patiënten maar de communicatie met de patiënt via dit programma gaat veel interactiever. De patiënt maakt namelijk gebruik van zijn eigen geneesmiddeldossier. Ook patiënten zijn enthousiast. Naast de directe link met hun medicatiedossier kunnen ze bijvoorbeeld ook thuis hun geneesmiddelpaspoort afdrukken. Handig als ze bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moeten.”

Jansen biedt het programma nu drie jaar aan. Zo'n vierhonderd chronische patiënten in zijn apotheek gebruiken Mijnmedicijnkompas. “Het mooie van het programma is dat de patiënt betrokken is bij zijn dossier. Als hij van de specialist bijvoorbeeld te horen krijgt dat hij tijdelijk een halve tablet moet slikken, dan voert hij dit in het programma in. Via het programma krijg ik dan een melding en kan ik dit direct in ons apotheekinformatiesysteem aanpassen. De begeleiding van de patiënt wordt zo nauwkeuriger afgestemd op de werkelijke situatie. Daar staat een goed planbare tijdsinvestering van zo'n vijftien tot dertig minuten per dag tegenover.”

Sjoerd Komen. “Daar staat tegenover dat de apotheek meer inkomsten genereert doordat de therapietrouw stijgt en dus meer recepten worden afgehaald. Maar het belangrijkste is natuurlijk dat het voor de patiënt beter is wanneer de therapietrouw verbetert. Een ander voordeel voor apotheken is dat ze hiermee de klantenbinding vergroten.”

Komen noemt het programma de ontbrekende schakel in de dienstverlening tussen zorgverlener en patiënt. “Dit omdat je als

apotheker ook voorbij de balie, in zijn eigen huis, contact hebt met de patiënt. We hebben onderzocht dat een patiënt per jaar gemiddeld tussen de 20 en 25 keer inlogt en per keer zo'n 6,5 minuut in het programma blijft.”

Een apotheker heeft niet veel werk aan Mijnmedicijncoach.nl. “Per patiënt heeft een apotheker er jaarlijks ongeveer vijf minuten werk aan”, geeft Komen aan. “Maar het ligt helemaal aan de apotheker hoe intensief hij ermee bezig wil zijn. Daarnaast is de assistent, die het initiële gesprek voert met de patiënt, er zo'n vijf tot tien minuten mee bezig. Dit gesprek kan achterwege blijven door bijvoorbeeld een informatiemailing te sturen aan alle chronische medicijngebruikers. Uit onderzoek blijkt dat dit een goede respons geeft.”

Meetbare zorg

Apotheker Sjoerd Komen heeft presentaties over het programma gegeven aan diverse zorgverzekeraars. Het is echter aan de apothekers zelf hierover concrete afspraken te maken, bijvoorbeeld over een vergoeding. Het programma levert in ieder geval meetbare geprotocolleerde zorg. Iets wat de laatste jaren voor apothekers erg belangrijk is geworden.



Mijnmedicijncoach is gekoppeld aan het apotheekinformatiesysteem, waardoor gebruikers hun eigen medicatieoverzichten kunnen inzien.

Voor meer informatie kunnen apothekers terecht bij www.2comply.nl.