

Zelfzorg in Perspectief

Nummer 7, september 2005

Zelfzorg in Perspectief is bestemd voor politici, overheid en belangengroeperingen die zich op beleidsmatig niveau bezighouden met de distributie van zelfzorg(genees)middelen door drogisten. Het bevat achtergronden en visies op actuele onderwerpen op het gebied van zelfzorg(genees)middelen. Zelfzorg in Perspectief is een uitgave van het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven.

Contactpersoon: mr. M. Hummel

Postadres: Centraal Bureau Drogisterijbedrijven, postbus 1262, 3600 BG Maarssen.

Telefoon: 0346 58 42 00 / Fax: 0346 58 42 01 / E-mail: info@cbd-maarssen.nl / www.drogistensite.nl

Nieuw onderzoek bewijst definitief grote belang persoonlijk advies

Campagne middelen-afhankelijke hoofdpijn groot succes

Nederlandse artsen: "kennis risico's vrij verkrijgbare NSAIDs onvoldoende"

CBD in actie: Verkeerd gebruik & vermijdbare neveneffecten laxantia voorkomen

NIEUW ONDERZOEK BEWIJST DEFINITIEF GROTE BELANG PERSOONLIJK ADVIES

Persoonlijk advies van deskundig winkelpersoneel is van doorslaggevend belang bij de aankoop van zelfzorggeneesmiddelen. Dit blijkt onomstotelijk uit een nieuw onderzoek onder ruim 450 consumenten waarbij een nog niet eerder toegepaste, zeer nauwkeurige onderzoeksmethode is gebruikt. Volgens het onderzoek krijgen klanten bij gemiddeld 28% van de aankopen van zelfzorggeneesmiddelen in drogisterijen in Nederland inhoudelijk advies van het winkelpersoneel. Het drogisterijpersoneel geeft advies bij 53% van de eerste aankopen en bij 20% van de herhaalaankopen. Deze cijfers sluiten nauw aan bij resultaten van eerdere CBD-onderzoeken.

Het onderzoek werd verricht door Retail Insights in opdracht van het CBD. Dit Belgische onderzoeksbureau gebruikt exit-interviews als onderzoeksmethode. Deze methode wordt algemeen het meest betrouwbaar geacht om vast te stellen wat er in winkels gebeurt. Klanten van drogisterijen die zelfzorggeneesmiddelen kochten, kregen buiten de winkel direct na de aankoop vragen hierover voorgelegd.

Marginale rol schriftelijke informatie bij aankoop

Het Retail Insights onderzoek bevestigt duidelijk de uitkomsten van eerder onderzoek: kopers van zelfzorggeneesmiddelen hebben een grote behoefte aan informatie bij de aankoop. Dit geldt zowel voor eerste als voor herhaalaankopen. Slechts 1 op de 8 kopers gebruikt gemiddeld geen enkele informatiebron! Veruit de belangrijkste informatiebron bij eerste en herhaalaankopen blijkt opnieuw persoonlijk advies. Naast het drogisterijpersoneel spelen ook vrienden, familie en artsen daarbij een rol. Deze bevindingen komen sterk overeen met die uit eerder

onderzoek door NIPO. Opvallend is dat verpakkingen, bijsluiters en internet in de praktijk een marginale rol spelen als informatiebron bij de aankoop.

Drie onderzoeken laten belang persoonlijk advies zien

De resultaten van het onderzoek sluiten nauw aan bij eerder onderzoek in opdracht van het CBD. Al in 2001 deed het NIPO onderzoek onder consumenten (n=1057) naar het belang van advies bij de aankoop van zelfzorggeneesmiddelen.¹ Om de nieuwe inzichten die dit onderzoek opleverde te verdiepen en te verifiëren, volgde in 2003 een uitgebreid vervolgonderzoek door ITS, dit maal onder drogisten. Drogisten zijn immers op grond van de wet verantwoordelijk voor de advisering bij de verkoop van zelfzorggeneesmiddelen. Een vergelijking van de resultaten van NIPO onder de (potentiële) kopers en van ITS onder de verkopende drogist, liet zien dat volgens NIPO bij 24 à 25% van de aankopen het winkelpersoneel advies geeft, terwijl ITS zelfs op 32% uitkwam. Ook een onderzoek in opdracht van

Advies door drogisterijpersoneel bij 28% aankopen zelfzorggeneesmiddelen en 20% herhalingsaankopen

De bewering van de supermarktsector dat bij herhaalaankopen geen advies nodig zou zijn, is nu bewezen onjuist. Retail Insights toont aan dat ook bij 20% van de herhaalaankopen advies wordt gegeven. Dat onderzoek in opdracht van supermarkten op dit punt een afwijkende lagere score opleverde, laat zich verklaren door de vraagstelling: klanten kregen de vraag of ze de mogelijkheid van advies van (assistent)drogisten zouden missen bij de aankoop van eenvoudige medicijnen. Respondenten willen natuurlijk niet graag dom overkomen en antwoorden dan al snel dat ze dan wel zonder advies kunnen.

de industrie in zes Europese landen, via exit-interviews bij apotheken, resulteerde in een vergelijkbaar adviespercentage van 31%. Hieronder vindt u een samenvatting van de uitkomsten van het Retail Insights onderzoek, vergeleken met die van NIPO en ITS. Het volledige onderzoek is te vinden op www.drogistensite.nl.

Veilig gebruik centraal in advisering drogisterijen

Het Retail Insights onderzoek gaat, net als dat van ITS, dieper in op de inhoud van de adviesgesprekken. De keuze van het meest geschikte middel voor de kwaal (43%) en de wijze van gebruik (33%) blijken in het adviesgesprek het meest frequent aan de orde te komen. Beide aspecten hebben betrekking op juist en daarmee veilig gebruik van zelfzorggeneesmiddelen. Andere aspecten van veilig gebruik die bij de advisering regelmatig aan de orde komen, zijn de samenstelling van een middel of de

werkzame stof (12,3%), risicogroepen (zoals kinderen, zwangere vrouwen of ouderen) (10,3%), bijwerkingen (8,4%) en interacties (5,8%).

Mythe van de deskundige consument

Is de consument deskundig genoeg als het gaat om zelfzorggeneesmiddelen? Een flink aantal buitenlandse onderzoeken laat zien dat dit vaak niet het geval is. Ook in Nederland is een groot aantal kopers niet op de hoogte van de maximale dosering (31%) of de maximale gebruiksduur van een zelfzorggeneesmiddel (40%), zo blijkt uit het Retail Insights onderzoek.

Veel medische en farmaceutische deskundigen en beleidsambtenaren kunnen zich dit gebrek aan kennis over zelfzorggeneesmiddelen bij een flink deel van de consumenten nauwelijks voorstellen. Op grond daarvan zetten zij vraagtekens bij de grote behoefte aan persoonlijk advies bij de aankoop. Het onderzoek geeft enkele verklaringen voor dit gebrek aan kennis en deze behoefte aan advies:

- 9,3% van de kopers heeft alleen basisschool afgerond;
- 31,1% is niet hoger opgeleid dan VMBO;
- 5,3% van de kopers beheerst de Nederlandse taal niet voldoende.

Verder is bekend dat 7% van de schoolverlaters nauwelijks begrijpend kan lezen (bron: *jaarverslag 2003/2004 van de Inspectie voor het Onderwijs*).

Het moge duidelijk zijn dat onder klanten die tot deze categorieën behoren de adviesbehoefte (veel) hoger ligt dan gemiddeld. Verder blijkt uit het onderzoek dat ook kopers met weinig ervaring - zoals ouders van jonge kinderen en jongeren die nog niet al te lang zelfstandig wonen - relatief vaak advies krijgen (bij 38% van de aankopen in de categorie 25-34 jaar).

86% kopers voor behoud deskundige advisering bij verkoop (kanalisatie)

Maar liefst 86% van de kopers vindt de aanwezigheid van een deskundig persoon bij de verkoop van zelfzorggeneesmiddelen belangrijk tot zeer belangrijk. Dit vooral omwille van de veiligheid en andere noodzakelijke informatie over het geneesmiddel. Deze 86% komt nauw overeen met de 82% die het NIPO-onderzoek op deze vraag als resultaat vond. Slechts 4,4% van de kopers vindt de aanwezigheid van deskundig personeel volgens Retail Insights (helemaal) niet belangrijk. Tot slot vindt 80% van de kopers dat er momenteel voldoende verkooppunten zijn voor zelfzorggeneesmiddelen.

Conclusie

- Het drogisterijpersoneel geeft bij 53% van de eerste aankopen en bij 20% van de herhaalaankopen advies. Gemiddeld wordt bij 28% van alle aankopen advies gegeven. Deze cijfers bevestigen de resultaten van eerdere onderzoeken van NIPO en ITS en van internationaal onderzoek.
- Adviesgesprekken in drogisterijen gaan vaak over een veilig gebruik van zelfzorggeneesmiddelen.
- Een groot aantal consumenten heeft onvoldoende kennis van zelfzorggeneesmiddelen om zelf het juiste middel te kiezen en dit op een veilige manier te gebruiken.
- Maar liefst 86% van de kopers vindt de aanwezigheid van een deskundig persoon bij de verkoop van zelfzorggeneesmiddelen belangrijk tot zeer belangrijk. De Nederlandse kopers zijn dus in grote meerderheid voor het behoud van de kanalisatieregeling (verkoop alleen via deskundig personeel).
- Nederlanders vinden dat er voldoende verkooppunten van zelfzorggeneesmiddelen zijn.

CAMPAGNE MIDDELENAFHANKELIJKE HOOFDPIJN GROOT SUCCES

Enkele honderdduizenden Nederlanders lijden volgens deskundigen² aan middelenaafhankelijke hoofdpijn. Deze ernstige chronische hoofdpijn wordt veroorzaakt door een overmatig gebruik van pijnstillers, migrainemiddelen of coffeïne. Huisartsen in Nederland zijn helaas niet altijd goed op de hoogte van middelenaafhankelijke hoofdpijn. De nieuwe NHG-standaard zal daar hopelijk op den duur verandering in brengen. Dat is echter slechts een deel van de oplossing, omdat veel Nederlanders met hoofdpijn niet naar de huisarts gaan, maar hun pijnstillers bij de drogist kopen. Reden voor het CBD om een intensieve campagne te voeren om gebruikers en drogisten als zelfzorgadviseurs te doordringen van dit risico.

Overmatig gebruik van pijnstillers, migraine-middelen of coffeïne kan leiden tot gewenning, met ernstige chronische hoofdpijnklasten als gevolg. Mensen met dit type chronische hoofdpijn weten in het algemeen niet dat deze vaak juist veroorzaakt wordt door een over-

matig gebruik van pijnstillers, die ook vrij verkrijgbaar zijn, zoals paracetamol, aspirine, ibuprofen, naproxen of diclofenac.

De nieuwe standaard over hoofdpijn³, die het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) een jaar geleden uitbracht, besteedt voor het

eerst ook aandacht aan dit type hoofdpijn. Lastig bij de diagnose is echter dat in meer dan 95% van de gevallen mensen met hoofdpijn daar niet mee naar een arts gaan. Zij kopen zelf in een drogisterij of apotheek receptvrije pijnstillers.

Soms loopt het gebruik van pijnstillers uit de hand. Vooral mensen die regelmatig last hebben van migraineaanvallen of spanningshoofdpijn lopen dan het risico in een vicieuze cirkel terecht te komen en naast die primaire hoofdpijn (secundair) middelenaafhankelijke hoofdpijn te ontwikkelen. Er lijkt in deze risicogroep bovendien sprake van een verhoogde erfelijke gevoeligheid voor dit type hoofdpijn. Omdat de meeste mensen niet op de hoogte zijn van het bestaan van middelenaafhankelijke hoofdpijn, weten ze ook niet hoe ze er vanaf kunnen komen.

Bewustwording

Vanwege de omvang en ernst van het probleem, heeft het CBD dit begin 2005 twee maanden lang onder de aandacht gebracht via een grote landelijke campagne. Tweeduizend drogisterijen werkten mee en verspreidden folders en posters met als doel een zo groot mogelijk deel van de circa

320.000 Nederlanders met middelenaafhankelijke hoofdpijn te informeren. Door bezoek aan de huisarts of een regionaal hoofdpijncentrum kunnen zij onder medische begeleiding vervolgens stoppen met het gebruik van de middelen die de gewenning veroorzaken. Medische begeleiding is wenselijk omdat de ontwenningssverschijnselen heftig kunnen zijn.

Het tweede campagnedoel was kopers van pijnstillers meer bewust te maken van de risico's van overmatig gebruik. Het derde doel was drogisten - als voornaamste zelfzorgadviseurs - meer alert te maken op deze problematiek. Voor dit doel is ook een speciale aanvulling gemaakt op de hoofdpijnstandaard voor drogisten, die breed is verspreid. In de toekomst zal ook via nascholingscursussen - die medewerkers van gecertificeerde drogisterijen verplicht zijn te volgen - structureel aandacht worden besteed aan dit onderwerp.

Media

Veel landelijke en regionale media - kranten, radio- en TV-zenders - hebben door deze CBD-actie aandacht besteed aan middelenaafhankelijke hoofdpijn.

De Nederlandse Vereniging van Hoofdpijn Patiënten heeft laten weten dat het aantal bellers naar haar telefonische hulplijn tijdens de actie ruwweg is verdubbeld en dat de meeste mensen daarbij verwezen naar de actie in drogisterijen. Tegelijkertijd zou er een duidelijke toename zijn geconstateerd van het aantal patiënten dat zich na het begin van de actie spontaan heeft gemeld bij een van de circa 20 regionale hoofdpijncentra. De CBD-actie lijkt daarmee een belangrijke bijdrage te hebben geleverd aan de bewustwording én aan het terugdringen van het aantal patiënten met middelenaafhankelijke hoofdpijn.

NEDERLANDSE ARTSEN: “KENNIS RISICO'S VRIJ VERKRIJGBARE NSAIDS ONVOLDOENDE”

Het vorige artikel ging over een nog relatief onbekende bijwerking van NSAIDs (ontstekingsremmende pijnstillers zoals ibuprofen en naproxen). Verder zijn NSAIDs bij deskundigen echter wel al lang berucht vanwege de vele mogelijke bijwerkingen. Maar in hoeverre zijn gebruikers daar nu van op de hoogte? Drie Nederlandse huisartsen publiceerden recent een onderzoek naar de kennis over vrij verkrijgbare NSAIDs bij patiënten die tot de risicogroep behoren voor deze middelen. De resultaten werden gepubliceerd in het julinumnummer van Huisarts & Wetenschap ⁴. In totaal was 71% van de gebruikers niet op de hoogte van de inhoud van de bijsluiter. Opvallend is verder dat 82% van de gebruikers uit de risicogroep denkt dat NSAIDs veilig zijn.

Mensen die tot de risicogroep behoren voor NSAIDs zouden deze eigenlijk niet mogen gebruiken. Het gaat om patiënten met een bepaalde aandoening (maag/darmzweer, nier-, lever- of stollingsstoornis, hartfalen, SLE) of die vanwege hun co-medicatie risico lopen (met 8 soorten andere geneesmiddelen kunnen interacties optreden) en iedereen die boven de 80 jaar is. Deze mensen komen in aanmerking voor een contra-indicatie voor NSAID-gebruik. Helaas vermeldt het onderzoek niet welk percentage van de patiënten van de twee onderzochte praktijken tot de risicogroep behoort. Dat percentage moet echter erg hoog zijn. Het onderzoek had betrekking op ca. 8% van de ingeschreven patiënten die aan één of meer risicokenmerken voldeden, maar dat was maar een deel (steekproef) van de totale risicogroep.

Verkeerd gebruik door risicogroepen

Van de risicogroep bleek 14% toch vrij verkrijgbare NSAIDs te gebruiken. Op zich is dit percentage gelukkig niet extreem hoog, hoewel het altijd beter kan en moet. In een

vergelijkbaar onderzoek in de VS werd 12% gemeten. Als de verplichte tussenkomst van drogist of apotheker (kanalisatie) bij de verkoop van zelfzorggeneesmiddelen zou worden afgeschaft, zal het Nederlandse percentage overigens zeker oplopen.

Inhoud bijsluiter meestal vergeten

Van de risicopatiënten die NSAIDs gebruikten liet 94% weten ooit de bijsluiter te hebben gelezen. Opvallend was dat 69% van deze “lezers” echter niet meer wist wat daar in stond. Hieruit blijkt weer eens dat kennis nemen van de bijsluiter geen garantie is voor een juist en veilig gebruik. In totaal was 71% van de gebruikers (vergeten + niet-lezers) niet op de hoogte van de inhoud van de bijsluiter. Opvallend is verder dat 82% van de gebruikers denkt dat NSAIDs veilig zijn, hoewel men behoort tot de risicogroep. Dat is veel hoger dan de 32% die in een vergelijkbaar onderzoek in de VS uit de bus kwam. De risicogroep blijkt in Nederland vele malen slechter geïnfor-

meerd over het feit dat men beter geen NSAIDs kan gebruiken. Hier lijkt duidelijk een taak te liggen voor:

- huisartsen (voorlichting over implicaties van co-morbiditeitsfactoren die bekend zijn van de patiënt en interacties die bekend zijn van de receptgeneesmiddelen die men voorschrijft),
- apothekers als afleveraars van receptgeneesmiddelen (advies over mogelijke interacties met andere receptgeneesmiddelen én met niet-receptgeneesmiddelen) en
- drogisten en apothekers als afleveraars van NSAIDs zonder recept (persoonlijk advies bij aankoop).

Volgens voorlichtingsdeskundigen kan een probleem van gebrek aan informatie namelijk altijd het best worden aangepakt door alle gelegenheden voor voorlichting die zich voordoen naast elkaar in te zetten ⁵.

CBD IN ACTIE:

VERKEERD GEBRUIK & VERMIJDBARE NEVENEFFECTEN LAXANTIA VOORKOMEN

Eén op de vijf mensen boven de 65 jaar gebruikt soms laxantia; bij hogere leeftijd kan dit zelfs oplopen tot drie op de vijf. Laxantia zijn bij een juist gebruik in het algemeen redelijk veilig. Verkeerd gebruik kan echter tot - incidenteel zelfs ernstige - problemen leiden. Ook kunnen interacties optreden met andere geneesmiddelen of met bijvoorbeeld iets eenvoudigs als melk.

Eén op de drie Nederlanders heeft wel eens te maken met verstopping van de darmen (obstipatie). Ouderen hebben er nog het meest last van. Als eenvoudige leefregels onvoldoende helpen, kunnen laxantia zo nodig een nuttige rol vervullen bij het verhelpen van de kwaal. Omdat er verschillende groepen laxantia zijn, met daarbinnen diverse merken, is het voor de consument lastig om het juiste zelfzorggeneesmiddel te kiezen. Het CBD heeft in april/mei 2005 daarom een nieuwe landelijke actie opgezet. Het doel was om gebruikers beter te informeren over wat te doen bij verstopping, de juiste middelenkeuze (risicogroepen), mogelijk verkeerd gebruik en misbruik van laxantia en vermijdbare interacties en bijwerkingen. Dat ook verkeerd gebruik van laxantia duidelijk gezondheidsrisico's kan opleveren, blijkt uit de hiernaast afgebeelde overzichten.

Actie met groot bereik

Aan de laxantiacampagne van het CBD namen zo'n 3000 drogisterijen in heel Nederland deel en er zijn circa 6000 posters en 300.000 consumentenfolders verspreid. Daarnaast is de pers actief benaderd, wat resulteerde in diverse artikelen in vak- en dagbladen, vermeldingen op websites en aandacht via regionale radiostations. Bij de totstandkoming van de folder is samengewerkt met de Maag Lever Darm Stichting, die extra aandacht voor dit thema van groot belang achtte. Op de website van deze organisatie was zowel de laxantia-folder als informatie over de CBD-campagne te vinden.

Verkeerd gebruik en misbruik

- Langdurig gebruik van laxantia die de darmwand prikkelen, zoals bisacodyl en plantextracten met senna of rhamnus, kan op den duur de dikke darm lui maken ('rebound' effect). Daardoor kan iemand na verloop van tijd juist erger last krijgen van verstopping. Chronisch gebruik van dergelijke middelen kan verder leiden tot een overmatig verlies van water en zouten (risico op spierzwakte en hartritmestoornissen).
- Bij gebruik van zwelmiddelen op basis van plantvezels is het essentieel voldoende te drinken. Doet iemand dit niet, dan werken deze middelen juist averechts en verergeren ze de verstopping alleen maar. Dit kan incidenteel zelfs leiden tot obstructie. Bij ouderen, die relatief vaak laxantia gebruiken, is voldoende drinken overigens vaak een probleem.
- Ongeveer 3% van de meisjes tussen de 13 en 18 jaar misbruikt wel eens laxantia om te proberen af te vallen.⁶ Dit is een vorm van extreem ongezond lijngedrag, die onder andere tot spierzwakte kan leiden. Misbruik is nooit geheel te voorkomen, maar wordt momenteel wel duidelijk beperkt dankzij het bestaande toezicht op de verkoop door (assistent)drogisten en apothekers(assistentes).

Vermijdbare interacties en bijwerkingen

- Laxantia met bisacodyl kunnen beter niet tegelijk worden ingenomen met melk of geneesmiddelen tegen brandend maagzuur.
- Laxantia met lactulose kunnen bij gelijktijdige inname de werking beïnvloeden van geneesmiddelen waarvan de afgifte afhankelijk is van de zuurgraad.
- Zwelmiddelen met vezels kunnen bij gelijktijdige inname een flink aantal andere geneesmiddelen binden, zoals glycosiden (hartmiddelen), salicylaten (pijnstillers, bloedverdunders), coumarinederivaten (antistollingsmiddelen) en nitrofurantoïne (antibioticum).
- Zwelmiddelen met vezels kunnen aanleiding geven tot astma en andere allergische reacties die incidenteel zeer ernstig kunnen zijn. Overgevoeligheid voor deze vezels komt vaker voor dan veel deskundigen zich realiseren.

¹ NIPO, december 2001. Aanschaf zelfzorggeneesmiddelen. Rapport nr. A8481.

² Dr. Van der Zwan, neuroloog en voorzitter Nederlandse Vereniging van Hoofdpijncentra; Anita Mensing, woordvoerder Nederlandse Vereniging van Hoofdpijnpatiënten; zie ook het artikel hierover in het Algemeen Dagblad van 18-08-2004.

³ Deze behandelstandaarden voor huisartsen zijn voor iedereen te raadplegen via www.artsennet.nl (klikken op nhg standaarden).

⁴ YM Jeucken, YPM van Minnen, GTh van der Werf. Vrij verkrijgbare NSAID's gebruikt door patiënten met contra-indicaties: een veilig idee? Huisarts & Wetenschap 48 (8), juli 2005, blz. 388-391.

⁵ Forum van voorlichtingsdeskundigen op het CBD-symposium van 12 december 2001 getiteld "Een gezonde distributie van zelfzorggeneesmiddelen."

⁶ TNO Preventie en Gezondheid, 2004. Risicofactoren van excessief lijnen door meisjes (52 blz.). Rapportnr. (tevens bestelnr.) PG\jeugd\2004.269; ISBN-nr. 90-5986-103-5.