

Fase 1: Proeftuin Zelfzorg in Nederland

Rapport voor het CBD

Project: 19016095

Amsterdam, April 2019

Kari Nieuwenhuis, Els Bilman & Marcel van Trier



Inhoudsopgave

1
Introductie



2
Conclusies/
aanbevelingen

3
Belangrijkste
bevindingen



4
Doelgroep
profielen

5
Bijlage



Introductie



CBD heeft een Proeftuin Zelfzorg opgezet met als doel de substitutie verder te bevorderen

Om de kwaliteit van de zorg te behouden en tegelijkertijd de zorg betaalbaar te houden, is sinds 2012 een verschuiving vanuit de tweede lijn naar de eerste lijn en van de eerste lijn naar zelfzorg en preventie ingezet (substitutie)¹. Er zijn een aantal maatregelen door de overheid genomen om substitutie (de juiste zorg op de juiste plaats) te bevorderen.

Inmiddels is duidelijk waarneembaar dat de tweedelijns zorg verschuift naar de eerstelijns. Dat wat in de eerste lijn kan worden uitgevoerd, gebeurt in de eerste lijn. Tweedelijnszorg wordt voorkomen en er is sprake van terug verwijzing naar de eerste lijn.

Zelfzorg en preventie vinden plaats. Zo koopt 9 op de 10 shoppers zelfzorgmiddelen². Drogisten geven jaarlijks meer dan 65 miljoen adviezen over gezondheid³.

Maar er bestaat ook een andere kant³:

- Consumenten gaan nog relatief vaak naar de huisarts voor kleine kwalen die zij zelf (al dan niet met hulp van de drogist) hadden kunnen behandelen. Uit onderzoek van Nivel (2015) blijkt dat er 12,1 miljoen huisartsencontacten zijn voor kleine kwalen met een hoge zelfzorgscore. Eén op de 5,8 huisartsenconsulten heeft betrekking op kleine kwalen. In 46% van de huisartsencontacten voor kleine kwalen wordt een geneesmiddel voorgeschreven (Ecorys).
- Drogisten geven jaarlijks meer dan 140.000 persoonlijke adviezen met doorverwijzing naar de huisarts. Daarmee worden ernstige gezondheidsrisico's beperkt.
- Huisartsen hebben weinig zicht op wat patiënten zelf doen aan hun gezondheid, welke zelfzorgmiddelen ze aanschaffen en welke geneesmiddelen ze innemen. Met name bij ouderen kan dat problemen opleveren.

De vragen die we zullen beantwoorden

?

Hoofdvraag

Het doel van de Proeftuin is komen tot de juiste zorg op de juiste plaats voor kleine kwalen en burgers stimuleren meer verantwoordelijkheid voor de eigen gezondheid te nemen.

Dit onderzoek richt zich op de vraag: hoe staan burgers en professionals momenteel tegenover zelfzorg bij kleine kwalen en wat is er dan nodig om de Proeftuin te laten slagen?

Dit moeten we begrijpen:

1

Hoe worden kleine kwalen behandeld? Hoe kan het gedrag het beste worden beïnvloed?

2

Wat is de huidige attitude ten opzichte van zelfzorg/zelf medicatie (zowel professioneel als bij de burger) en zijn er verschillen tussen groepen?

3

Zijn er factoren die het succes van de Proeftuin kunnen bevorderen of juist kunnen ondermijnen?



Hoe we dit onderzocht hebben



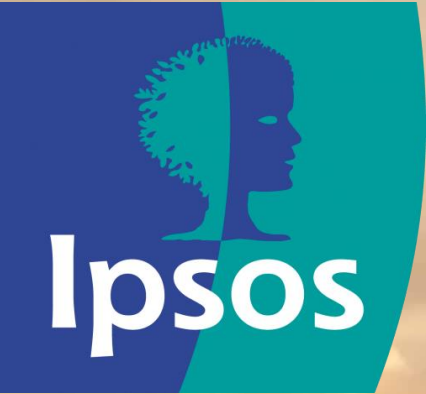
Kwalitatief onderzoek



Kwantitatief onderzoek

- 5 focusgroepen onder professionals (n=4; 90 minuten) en burgers (n=6; 120 minuten):
 - Huisartsen
 - Apothekers
 - Drogisten
 - Burgers: 55+
 - Burgers: moeders van kinderen
- Veldwerk vond plaats tussen 11 en 14 maart 2019 op het kantoor van Ipsos te Amsterdam.
- 1000 respondenten; Nederland representatief. Resultaten in dit rapport zijn gewogen in de richting van Brummen. Dit geeft subtiele verschillen met de Nederlands representatieve resultaten. Maar de conclusies blijven hetzelfde.
- We hebben in het kwantitatieve onderzoek de kwalen op twee verschillende manieren uitgevraagd: we hebben vragen gesteld over kwalen die zij het afgelopen jaar gehad hebben en over hypothetische kwalen.
- Veldwerk vond plaats van 5 t/m 12 Maart 2019 (Ipsos panel).

Conclusies, aanbevelingen & belangrijkste bevindingen



Conclusie



Door zowel professionals als burgers wordt de toenemende druk in de gezondheidszorg erkent. Hoewel voor sommige kleine kwalen de burger de drogist al goed weet te vinden, is er nog ruimte voor verdere substitutie voor kleine kwalen. Alle partijen geven aan dat de drogist een belangrijke rol kan spelen bij de oplossing. Samenwerking tussen drogist, apotheek en huisarts is essentieel om eenduidige protocollen en adviezen te realiseren.

Drie interventie pijlers

1

Ruimte voor substitutie

Op dit moment wordt in eerste instantie voor de meeste kwalen afgewacht/ naar de drogist gegaan. Toch is er nog een substantiële groep (18-65 jaar) die met kleine kwalen die kort spelen naar de huisarts gaat, terwijl dat voor deze groep met zelfzorg zou kunnen worden opgelost.

2

Vertrouwen

Echter, om de burger er toe te bewegen voor deze kwalen naar de drogist te gaan, is er vertrouwen nodig en kennis over elkaars kennis en kunde. Geen van de partijen is voldoende op de hoogte van elkaars kennis en kunde. Wie doet wat? En is iedereen voldoende opgeleid?

3

Samenwerking

Samenwerking zal een basis vormen voor de Proeftuin als geheel, maar ook voor het vertrouwen in de losse partijen. Optimale samenwerking is voor de professionals een eerste voorwaarde voor succes van de Proeftuin. Samenwerking stimuleert ook het vertrouwen van de burger. De belangen en verantwoordelijkheden moeten duidelijk zijn. En de protocollen moeten op elkaar afgestemd zijn.

Aanbevelingen (potentie)

1

Ruimte voor substitutie

Ontwikkel hulpmiddelen voor de burger

Er wordt veel online gezocht, ook in de oudere doelgroep. De burger zoekt veelvuldig informatie voor de wat minder bekende kwalen*. Informatie wordt vooral gezocht over symptomen, het voorkomen van de kwaal, of de huisarts noodzakelijk is, en gevolgen. Een online beslisboom zou de burger van concreet advies kunnen voorzien over symptomen, oorzaken, voorkomen van de kwaal etc. en zou voor begeleiding in het behandelproces kunnen zorgen. De beslisboom kan gebaseerd zijn op Thuisarts.nl en is gericht op het zelf behandelen van kleine kwalen met eventuele verwijzing naar de drogist, apotheek of huisarts. Soms neemt de burger direct – of na het online zoeken – contact op met de huisarts. Hij spreekt in eerste instantie met de assistent. Zij kan een belangrijke rol spelen in het kanaliseren van de zorgvraag.

Ga voor een brede doelgroep

Richt je in eerste instantie niet op specifieke doelgroepen. Er zijn vooral veel overeenkomsten en weinig verschillen tussen de groepen. Om in korte tijd voldoende resultaat te behalen is het belangrijk om te gaan voor de 'quick wins'. Een brede doelgroep is daarbij van belang. Daarbij zijn er dus voldoende overeenkomsten tussen groepen om een brede benadering te kunnen verantwoorden. Bij het ontwikkelen van interventies moet rekening gehouden worden met de samenstelling van de doelgroep (opleidingsniveau, sociale achtergrond, laaggeletterdheid, gezondheidsvaardigheden, etc).

*Hooikoorts, obstipatie, schimmelinfectie huid, moeheid, slaapproblemen wratten en rugpijn/ spierpijn

Aanbevelingen (randvoorwaarden)

2

Vertrouwen

Genereer vertrouwen (1)

Genereer vertrouwen tussen de professionals onderling. Er moet duidelijkheid komen over het opleidingsniveau van de drogist. Verder moeten er afspraken worden gemaakt over pijnpunten. Bijvoorbeeld: wat te doen bij medicatie-interactie? En zijn er groepen die altijd geadviseerd worden om contact op te nemen met de huisarts?

Genereer vertrouwen (2)

De huisarts wordt gezien als centrale autoriteit. Het is van belang dat zij naar buiten treden en de andere partijen aanbevelen. Kondig bijvoorbeeld het nieuwe samenwerkingsverband groots aan met de huisarts als centraal persoon. Wanneer de huisarts vertrouwen heeft in de andere partijen, dan heeft de burger dit ook.

3

Samenwerking

Faciliteer samenwerking

Zorg er in de Proeftuin voor dat alle partijen met elkaar samen gaan werken. Ieders belangen moeten duidelijk zijn en protocollen moeten zo veel mogelijk op elkaar afgestemd worden. Vanuit daar kan er eenduidig gecommuniceerd worden naar de burger.



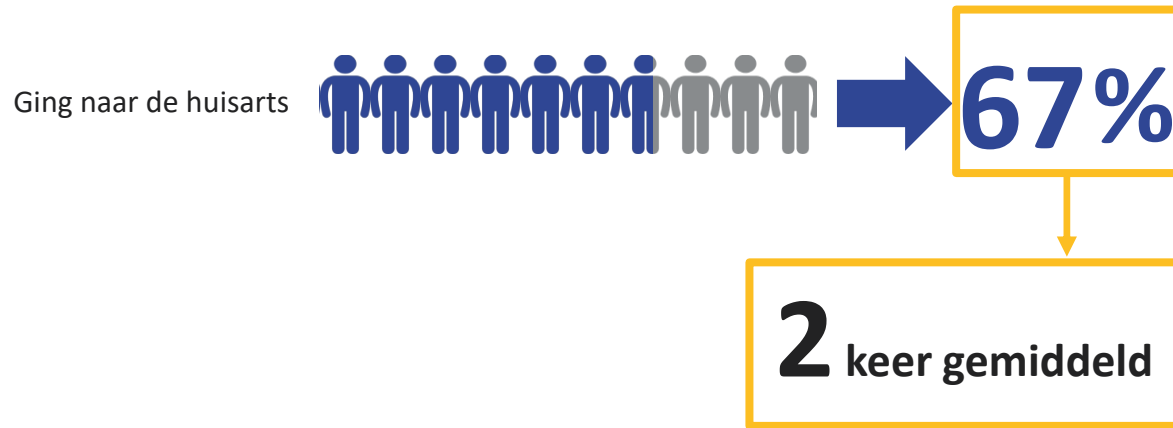
Ruimte voor substitutie

Op dit moment wordt in eerste instantie voor de meeste kwalen afgewacht/ naar de drogist gegaan. Toch is er nog een substantiële groep (18-65 jaar) die met kleine kwalen die kort spelen naar de huisarts gaat, terwijl dat voor deze groep met zelfzorg zou kunnen worden opgelost.



Twee-derde van de burgers ging afgelopen jaar gemiddeld 2x voor een kleine kwaal naar de huisarts. 10% daarvan werd doorverwezen naar de drogist. De helft werd niet doorverwezen.

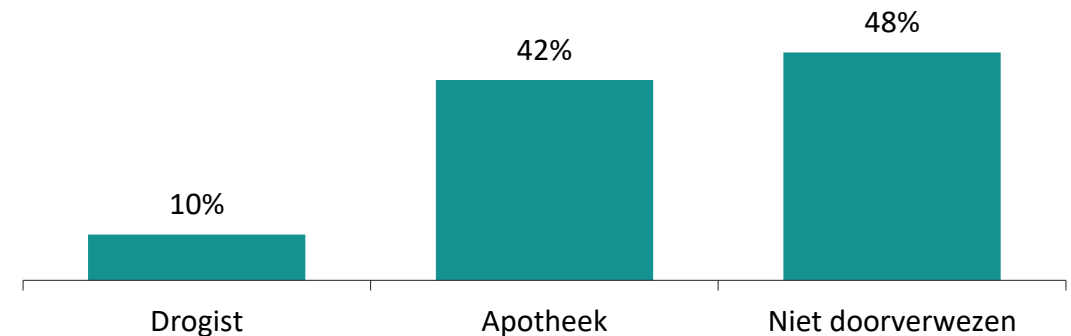
Aantal bezoeken huisarts kleine kwalen afgelopen jaar



Dit komt overeen met de bevindingen van Nivel over het aantal contacten met de huisarts voor kleine kwalen ([Kleine kwalen in de huisartsenpraktijk, NIVEL 2017](#)).

- A01: Hoe vaak bent u voor uzelf of een gezinslid het afgelopen jaar bij de huisarts geweest voor kleine kwalen/ klachten zoals bijvoorbeeld hoesten, wratten, hoofdpijn, obstipatie, etc.?
- A02: In hoeveel van de ... bezoeken adviseerde de huisarts u om naar de drogist of apotheek voor geneesmiddelen zonder recept* te gaan?

Gemiddeld aantal doorverwijzingen naar drogist of apotheek



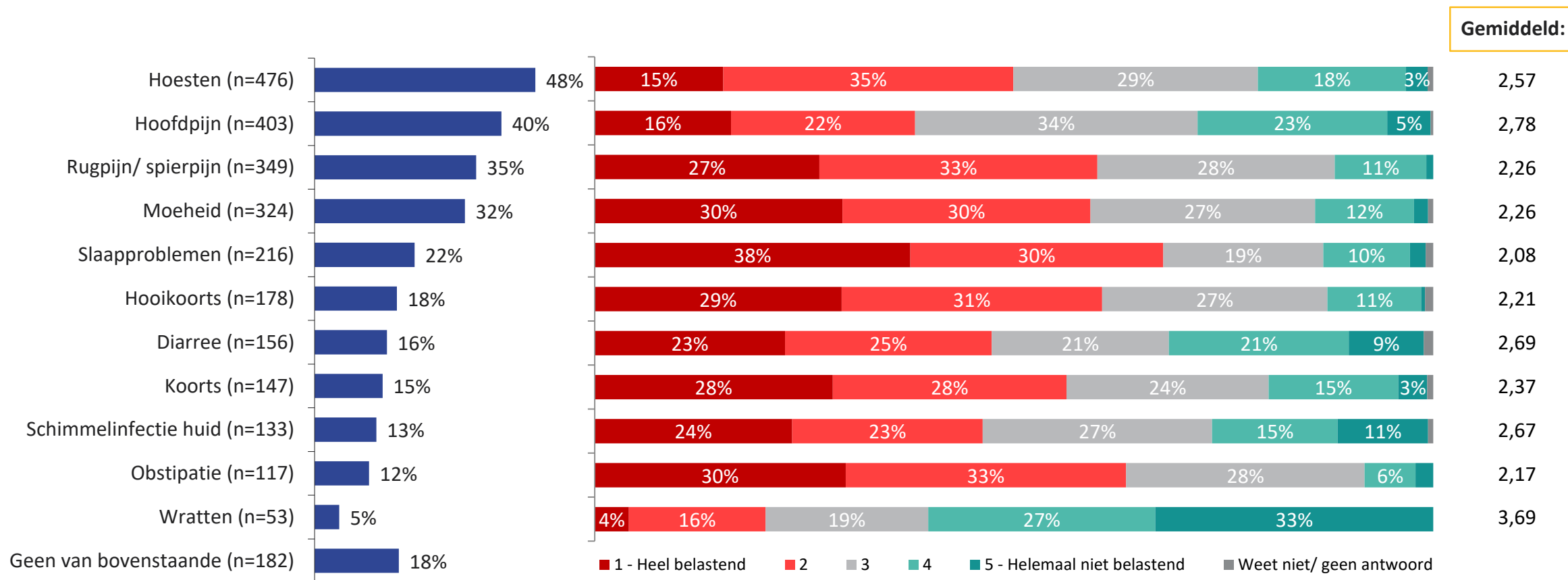
Basis: alle respondenten (n=1000)

Basis: bij de huisarts geweest (n=666)

De meest voorkomende klachten waren hoesten, hoofdpijn en rugpijn/spierpijn

Ervaren klachten afgelopen jaar

Ervaren belasting kleine kwalen



- C01: Kunt u aangeven welke van onderstaande klachten u in het afgelopen jaar heeft gehad?
- C02: Kunt u aangeven hoe belastend de betreffende klacht voor u was?

Basis: alle respondenten (n=1000)

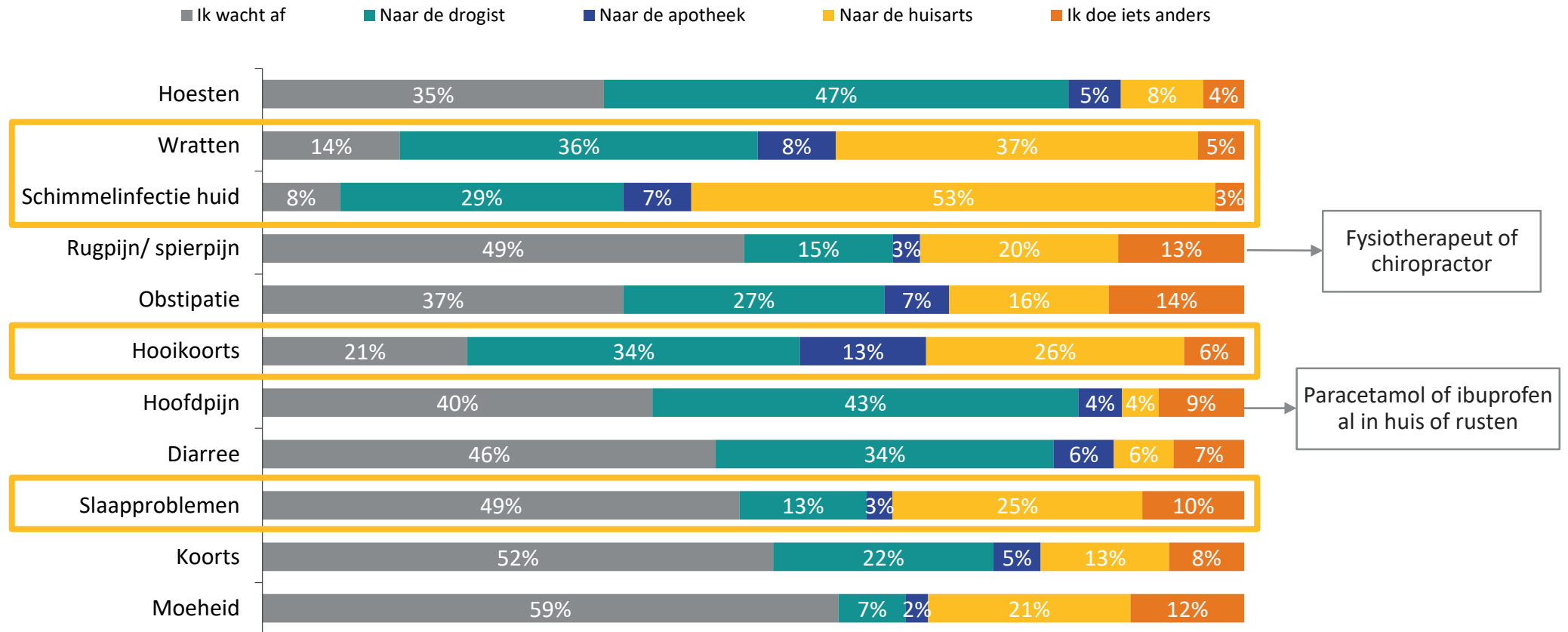
Basis: klacht gehad afgelopen jaar (n=827) © Ipsos 2019



Er wordt veel afgewacht of naar de drogist gegaan. Voor wratten, schimmelinfectie, hooikoorts en slaapproblemen denkt men het snelste naar de huisarts te gaan

Omgang met kwaal (hypothetisch)

Deze resultaten komen sterk overeen met de resultaten van de mensen die ook echt de betreffende klacht hebben gehad. (zie slide 48)

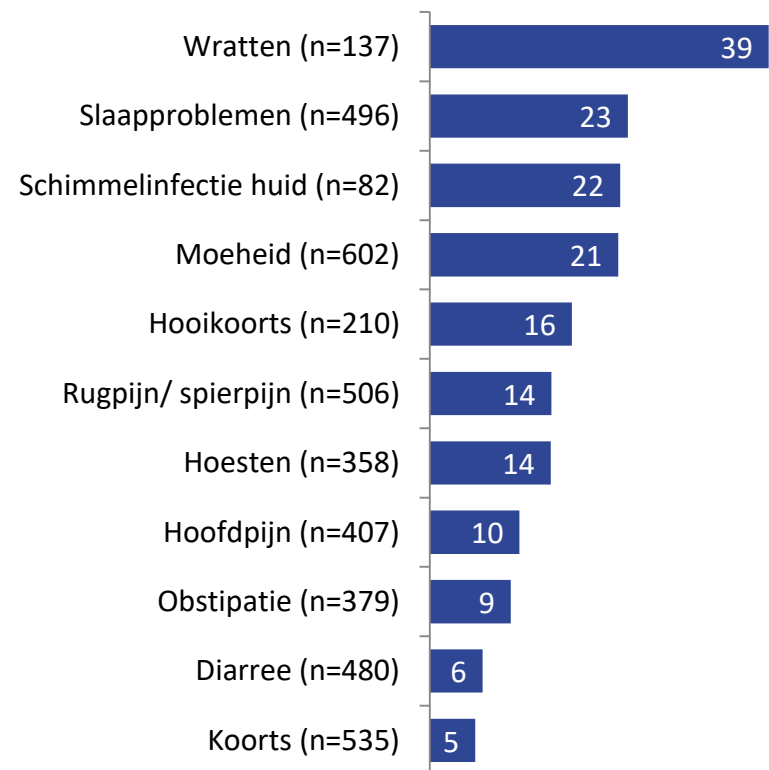


- B01: We leggen u een aantal kleine kwalen/klachten voor. Kunt u aangeven hoe u in eerste instantie met deze klachten om zou gaan?

Basis: alle respondenten (n=1000)

Met wratten, slaapproblemen, schimmelinfectie en moeheid denkt men het langste af te wachten

Aantal dagen dat afgewacht wordt met een kleine kwaal



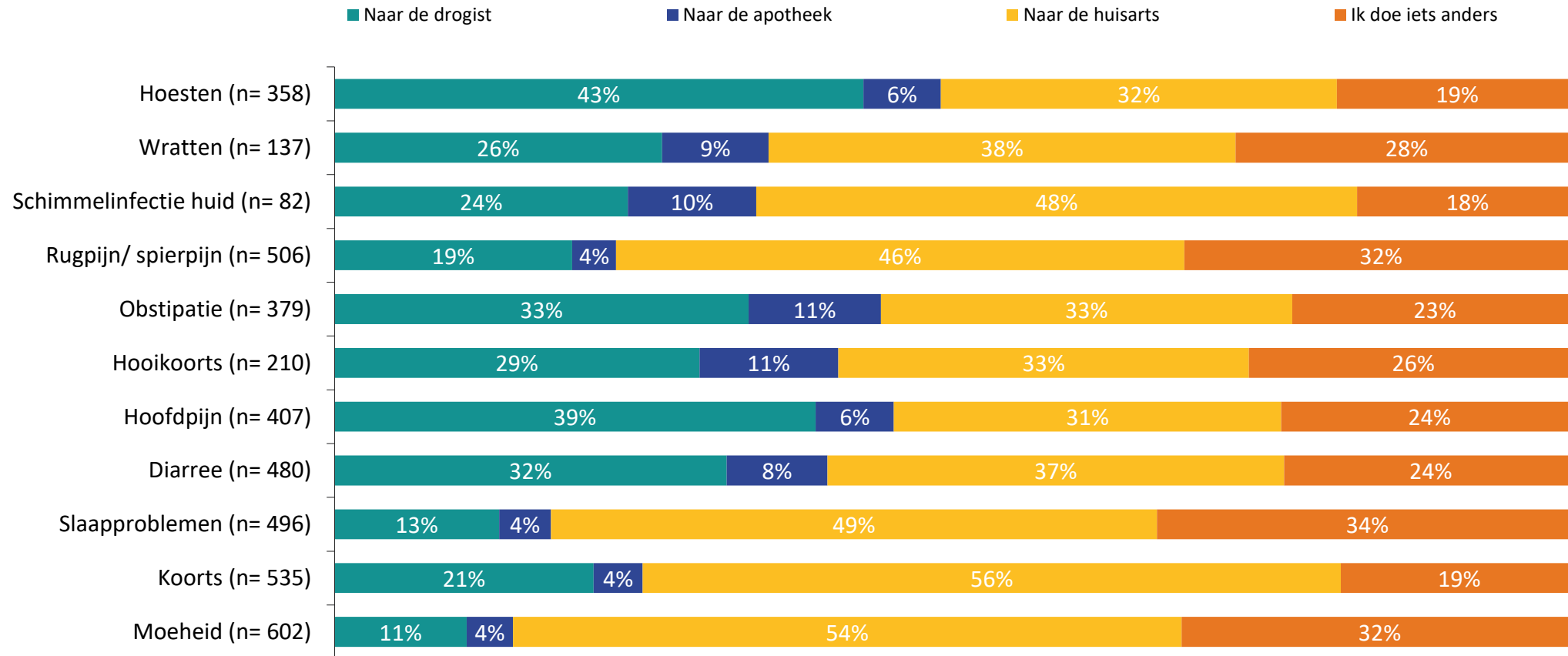
- B03: Voor onderstaande klacht(en) gaf u aan dat u afwacht als u er last van heeft. Kunt u per klacht aangeven na hoeveel dagen u actie onderneemt als er geen verbetering optreedt?

Basis: wacht af (n: zie grafiek)

Wanneer een kwaal niet vanzelf oplost gaat men regelmatig naar de drogist maar ook de huisarts wordt vaak geraadpleegd

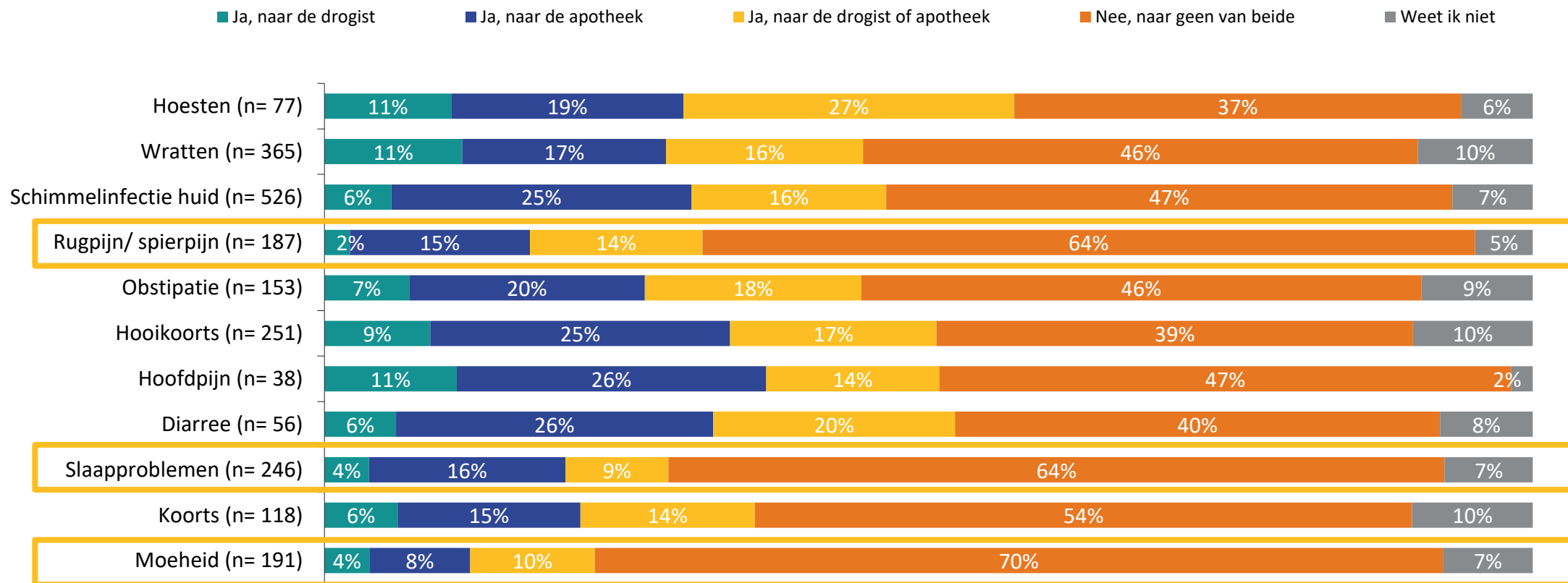
Ondernomen acties wanneer de kwaal niet vanzelf oplost (hypothetisch)

Bij echte klachten gaat men nog vaker naar de huisarts. De drogist wordt minder vaak gekozen (slide 52)



Bij moeheid, slaapproblemen en rugpijn/spierpijn staat men er minder vaak voor open om naar de drogist of apotheek te gaan

Bereidheid bezoek drogist of apotheek in plaats van huisarts

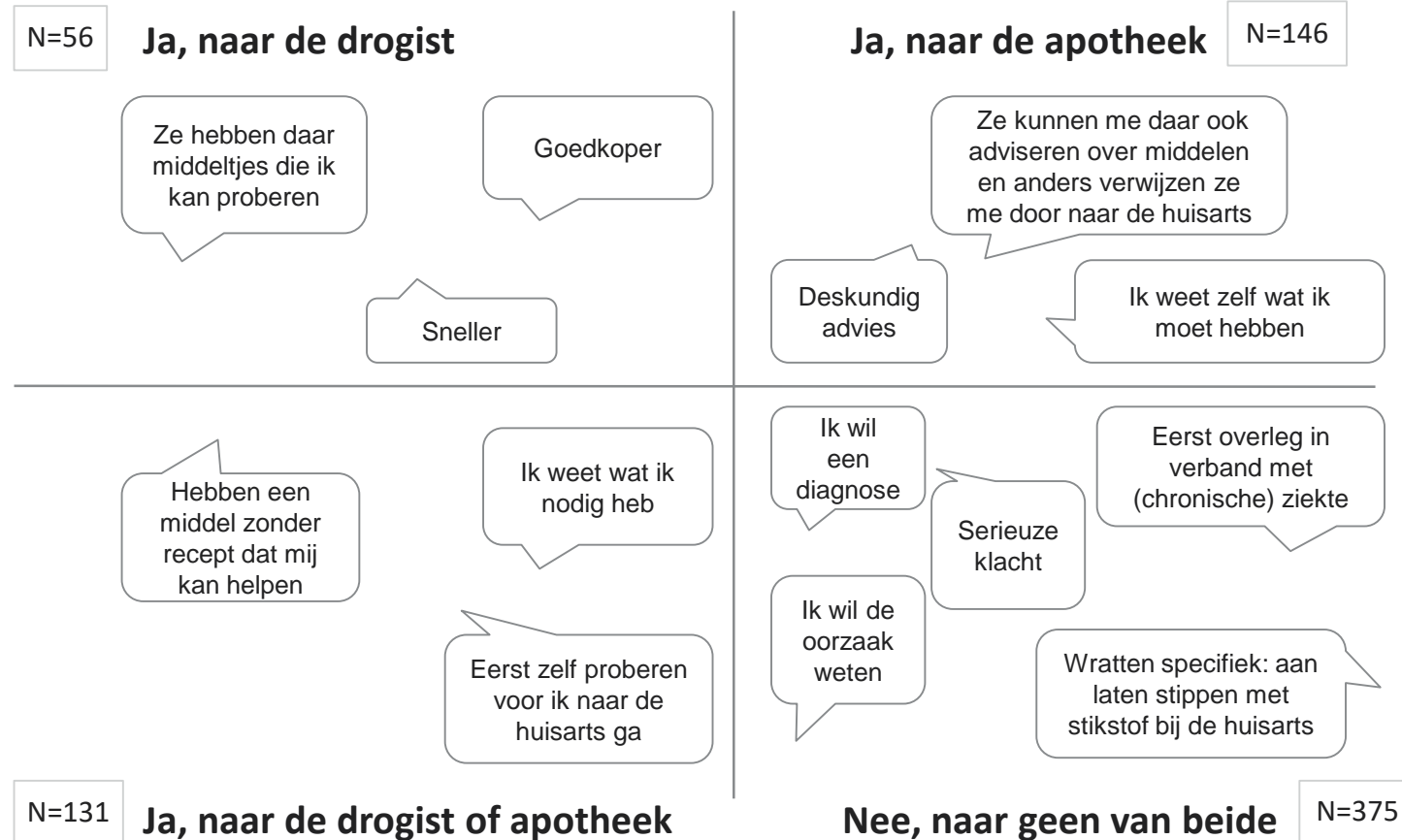


- B05: U heeft net aangegeven dat u voor onderstaande klacht(en) naar de huisarts gaat. Kunt u zich voorstellen dat u hiervoor naar de drogist of apotheek gaat in plaats van de huisarts?

Basis: gaat naar de huisarts (n: zie grafiek)

Wanneer er vertrouwen is in de zelfzorg oplossing is men wel bereid om naar de drogist of apotheek te gaan

Redenen bereidheid drogist of apotheek in plaats van huisarts



- B06: Kunt u aangeven waarom?

Basis: wacht af, drogist, apotheek of huisarts (n: zie grafiek)

Meeste extra potentie voor drogist bij hoesten, rugpijn/ spierpijn en moeheid (potentie vanuit huisarts vs. incidentie klacht)

Klacht	Direct naar HA (per 100 patienten)	Na afwachten naar HA (per 100 patienten)	Totaal naar HA (per 100 patienten)	Daarvan is ...% bereid om naar de drogist te gaan	Per 100 patienten kunnen er ... extra naar de drogist	Van de 1000 Nederlanders hebben er ... de betreffende kwaal gehad (incidentie)	Van de 1000 Nederlanders kunnen er ... extra naar drogist
Hoesten	8	11	19	38	7	480	35
Hoofdpijn	4	12	16	25	4	400	16
Rugpijn/ spierpijn	20	23	43	16	7	350	24
Moeheid	21	32	53	14	7	320	24
Slaapproblemen	25	24	49	13	6	220	14
Hooikoorts	26	7	33	26	9	180	15
Diarree	6	17	23	26	6	160	10
Koorts	13	29	42	20	8	150	13
Schimmelinfectie	53	4	57	22	13	130	16
Obstipatie	16	12	28	25	7	120	8
Wratten	37	5	42	27	11	50	6

Meeste extra potentie voor drogist/apotheek bij hoesten, moeheid en schimmelinfectie (potentie vanuit huisarts vs. incidentie klacht)

Klacht	Direct naar HA (per 100 patienten)	Na afwachten naar HA (per 100 patienten)	Totaal naar HA (per 100 patienten)	Daarvan is%		Per 100 patienten kunnen er ... extra naar de drogist/ apotheek	Van de 1000 Nederlanders hebben er ... de betreffende kwaal gehad (incidentie)	Van de 1000 Nederlanders kunnen er ... extra naar drogist/apotheek
				bereid om naar de drogist/apotheek te gaan	Per 100 patienten kunnen er ... extra naar de drogist/ apotheek			
Hoesten	8	11	19	57	11	480	53	
Hoofdpijn	4	12	16	51	8	400	32	
Rugpijn/ spierpijn	20	23	43	21	9	350	31	
Moeheid	21	32	53	22	12	320	37	
Slaapproblemen	25	24	49	29	14	220	31	
Hooikoorts	26	7	33	51	17	180	30	
Diarree	6	17	23	52	12	160	19	
Koorts	13	29	42	35	15	150	22	
Schimmelinfectie	53	4	57	47	27	130	35	
Obstipatie	16	12	28	45	13	120	15	
Wratten	37	5	42	44	18	50	9	

Uit het kwalitatieve onderzoek komt naar voren dat alle professionals aangeven dat de gekozen kwalen in principe bij de drogist behandeld kunnen worden. Maar...

- Wratten en schimmelinfecties van de huid worden door alle professionals genoemd als kwalen die goed bij de drogist behandeld kunnen worden. Burgers geven daarbij aan dat ze niet goed kunnen inschatten wat het precies is en daarom bevestiging nodig hebben, voordat ze overgaan tot behandeling.
- Huisartsen plaatsen de kanttekening dat alleen zij het hele systeem kunnen overzien. En niet alleen de losstaande kwaal behandelen. Hoofdpijn of obstipatie kan bijvoorbeeld een uiting zijn van een ander onderliggend probleem.
- Apothekers en drogisten zijn bezorgd over de mogelijke interactie met andere geneesmiddelen wanneer de drogist iets verkoopt.
- Maar alle professionals zijn het over eens dat de genoemde kwalen bij de drogist behandeld zouden kunnen worden zolang het een volwassene (18-65) zonder uitgebreide medische voorgeschiedenis betreft.





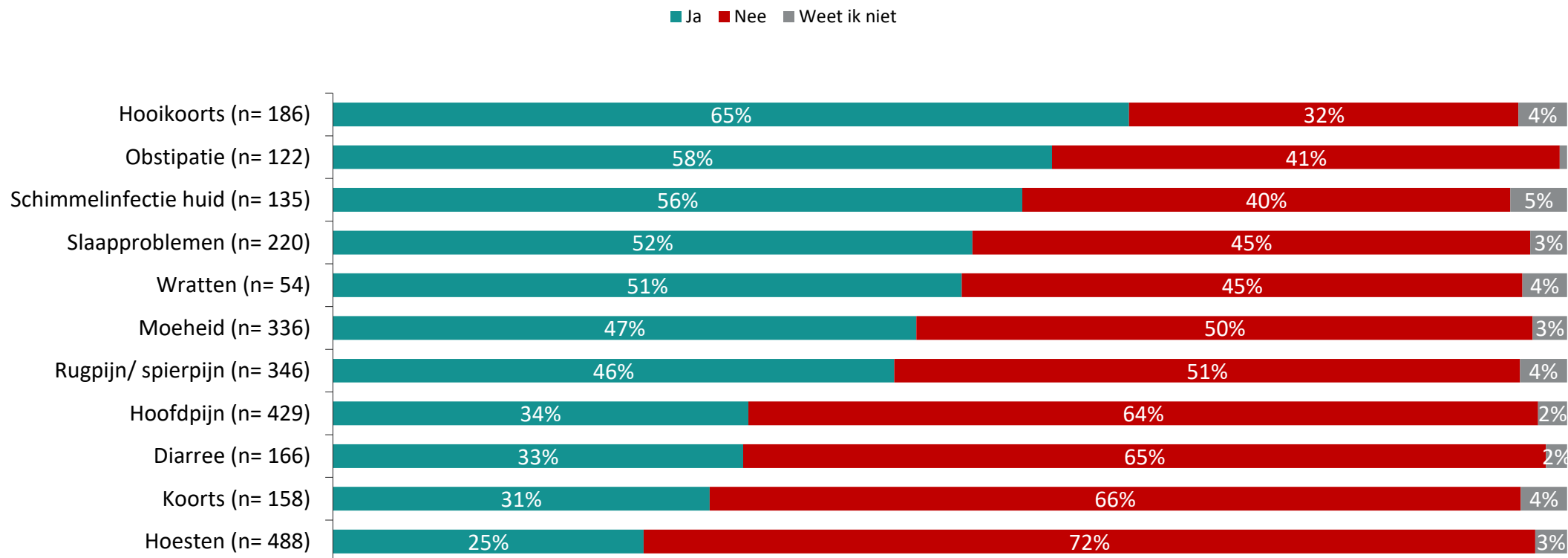
Informatie zoekgedrag

Er wordt vaak naar informatie gezocht. Favoriete kwalen om informatie over te zoeken zijn: hooikoorts, obstipatie, schimmelinfectie van de huid en wratten. Er wordt gezocht naar: symptomen, het voorkomen van de kwaal en wel of niet naar de huisarts moeten. Vooral online maar ook bij de huisarts. Deze informatie werd gebruikt om te besluiten of het noodzakelijk is om de huisarts te bezoeken.



Over hooikoorts wordt de meeste informatie gezocht, over hoesten het minste

Informatie gezocht over kleine kwalen

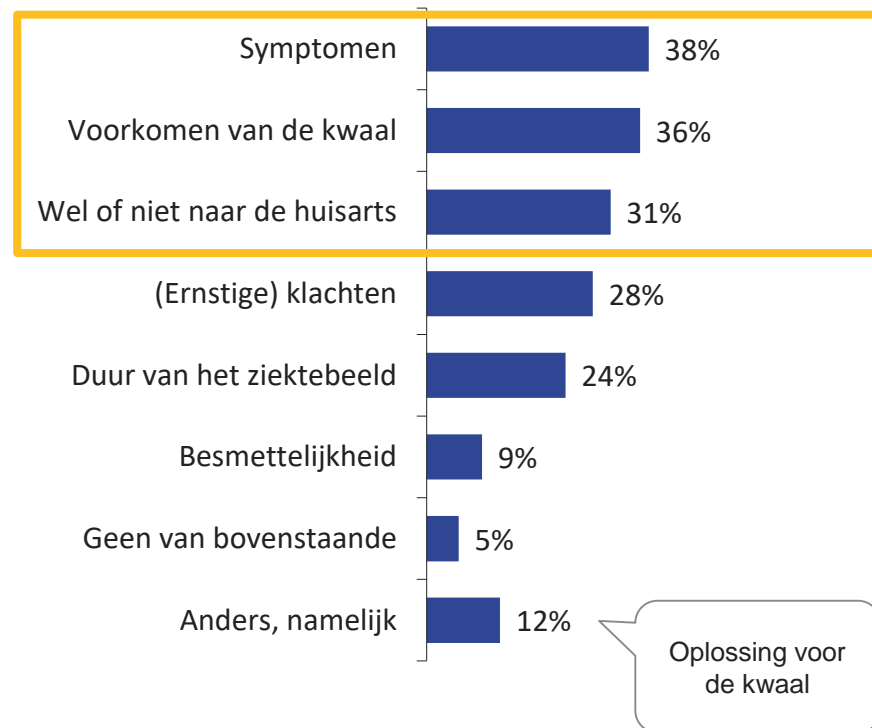


▪ D01: Heeft u in het verleden informatie gezocht over onderstaande klachten?

Basis: klacht gehad afgelopen jaar (n: zie grafiek)

De 50% van de mensen die naar informatie zoekt, deed dat over symptomen, voorkomen van de kwaal en wel of niet naar de huisarts

Soort gezochte informatie

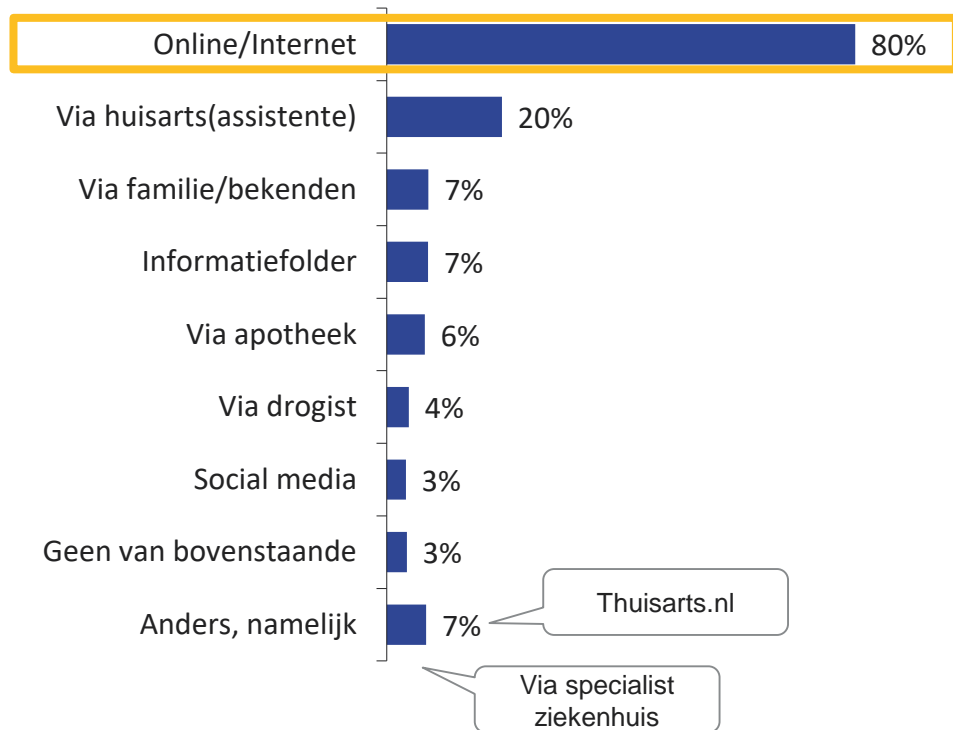


- D02: Naar welke informatie heeft u gezocht over uw kwaal?

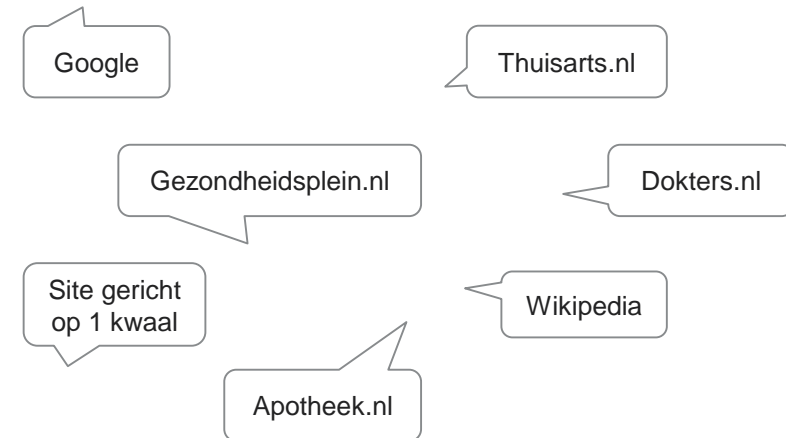
Basis: informatie gezocht (n=498)

Mensen die zoeken naar informatie, doen dat voornamelijk online

Manier van zoeken naar informatie



Gebruikte websites voor informatie



- D03: Op welke manier heeft u naar informatie gezocht over uw kwaal?
- D04: Welke website(s) heeft u gebruikt om meer informatie te vinden?

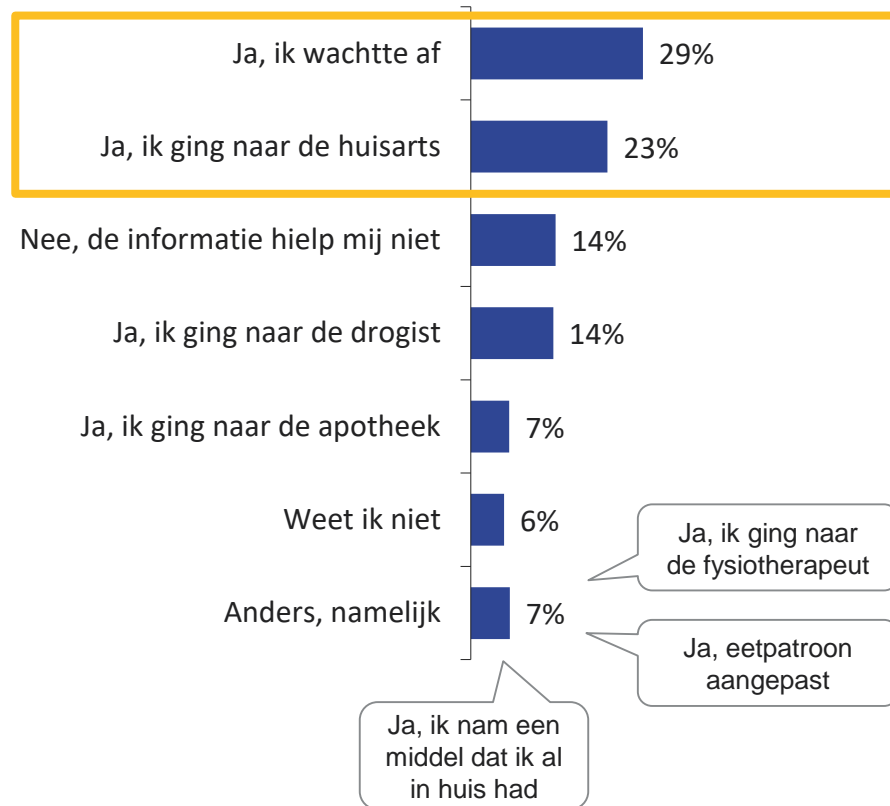
Basis: informatie gezocht (n=498)

Basis: online informatie gezocht (n=403)

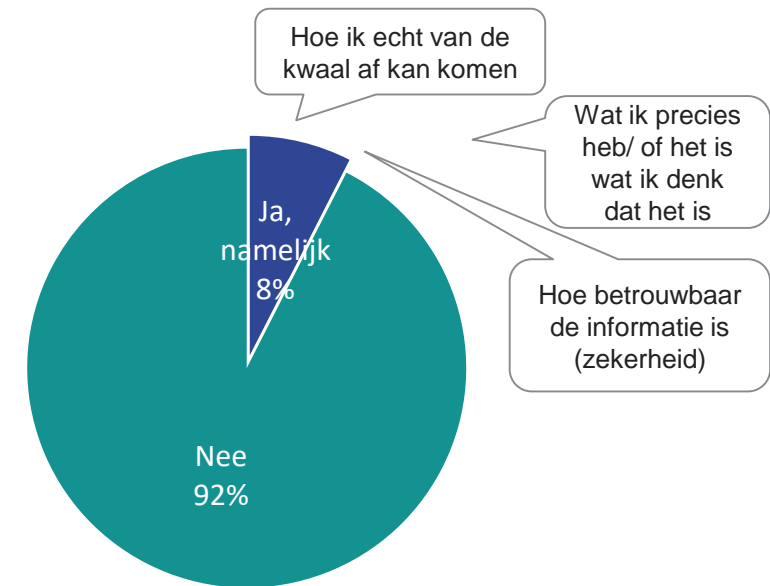
© Ipsos 2019

Mensen die zoeken naar informatie besluiten op basis daarvan om af te wachten of naar de huisarts te gaan

Rol gevonden informatie in keuze voor drogist, apotheek of huisarts



Gemiste informatie



- D05: Heeft de gevonden informatie u geholpen bij uw keuze?
- D06: Miste u nog informatie?

Basis: informatie gezocht (n=498)

Basis: informatie gezocht (n=498)

Vertrouwen

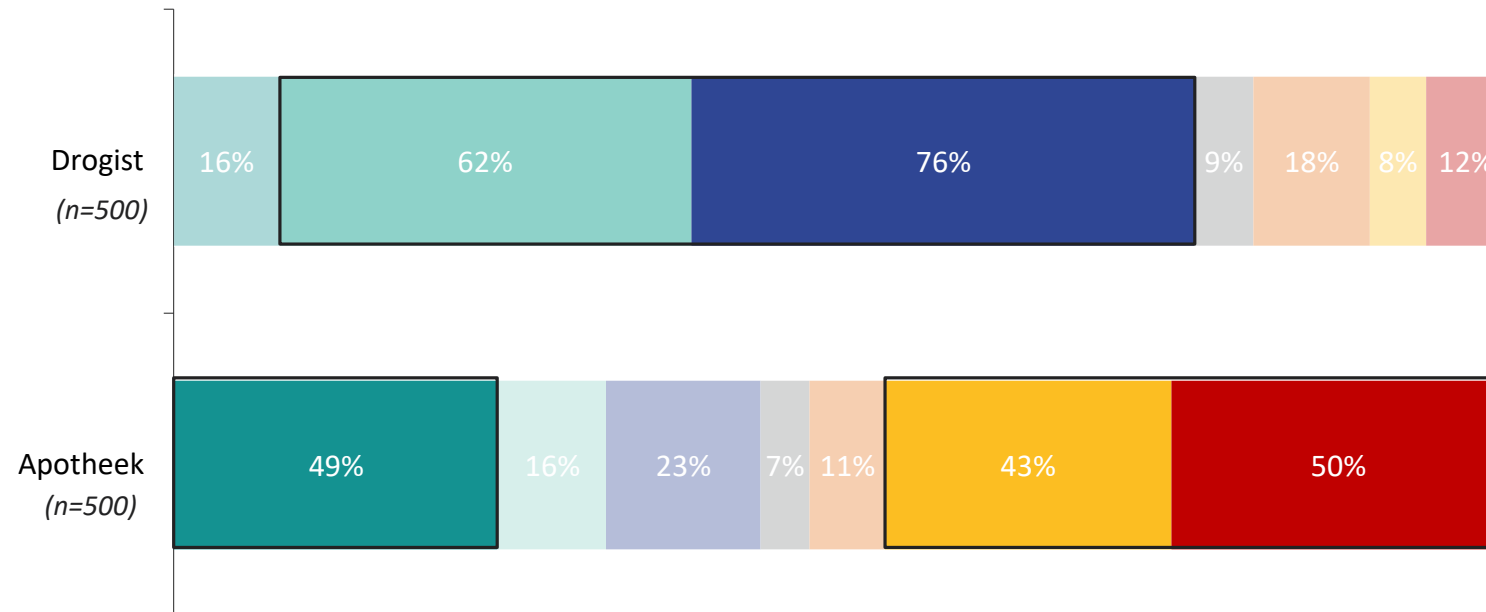
Om de burger er toe te bewegen voor deze kwalen naar de drogist te gaan, is er vertrouwen nodig en kennis over elkaars kennis en kunde. Geen van de partijen is voldoende op de hoogte van elkaars kennis en kunde. Wie doet wat? En is iedereen voldoende opgeleid?



Nu wordt de drogist gezien als snel en laagdrempelig. De apotheek wordt gezien als betrouwbaar en deskundig

Kenmerken drogist en apotheek

■ Deskundige medewerker ■ Snel geholpen ■ Laagdrempelig ■ Heb ik privacy ■ Voel ik me op mijn gemak ■ Professioneel ■ Betrouwbaar advies



Respondenten hebben deze vraag alleen voor de drogist of alleen voor de apotheek beantwoord. Er is dus geen vergelijking gemaakt tussen beiden.

- A15: Kunt u aangeven welke van onderstaande kenmerken u het beste vindt passen bij de drogist/ apotheek?

Basis: alle respondenten (n=1000)

Huisarts en apotheek zijn onvoldoende op de hoogte van kennis en kunde van de drogist

Om dit te veranderen moet men beter op de hoogte zijn van het huidige opleidingsniveau en takenpakketten van iedereen in het samenwerkingsverband. Zo zijn lang niet alle huisartsen en apothekers op de hoogte van de opleiding die nu door drogisten gevolgd wordt. Ze weten niet dat de drogist opgeleid wordt en ze zijn ook niet op de hoogte van de inhoud van deze opleiding. De kwaliteiten van de drogist moeten ook beter naar de burger gecommuniceerd worden.

Huisarts:

Over opleiding drogist: “ik verwacht dat zoiets er wel zal zijn, je merkt dat ze verplichte gesprekjes met je aangaan; dat hebben ze geleerd”.

“Dan wordt er inderdaad naar gevraagd, ik heb ook wel eens de neiging om te vragen: “wat vind je ervan, ibuprofen, ik slik er 6 per dag’, zie ik ze een beetje...., mijn ervaring in de contacten die ik heb met drogisterijen is niet zo, ik heb er geen adequaat beeld van. Misschien hebben ze best diploma’s hoor”.

Apotheek:

“Het is voor mij moeilijk de drogist voor me zien. Daar zie ik een hele hoop ongeschoold personeel, dan wordt er denk ik een juist opgeleid persoon bij geroepen, niet heel patiëntvriendelijk”.

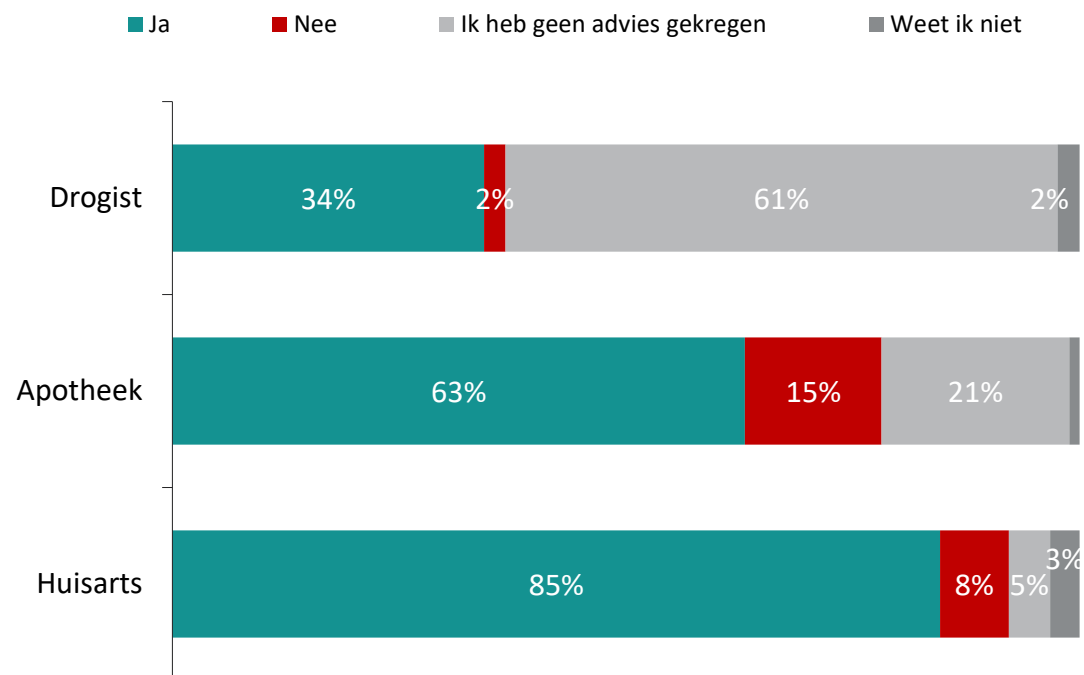
Drogist:

“Ik denk dat wij onderschat worden door huisartsen en apothekers. Ze overschatten ons zeker niet”.

“Ik ben bijvoorbeeld daar niet verder in opgeleid en er elke dag mee bezig, denk zeker in de toekomst dat het een grote rol kan gaan spelen maar dan is het voor de keten belangrijk dat ze er tijd voor vrijmaken, wat kan ik bij de huisarts en wat bij de apotheek of drogist, en voor ons onderling ook”.

Als burgers advies krijgen bij de drogist, dan zijn ze daar tevreden over

Tevredenheid advies drogist, apotheek of huisarts



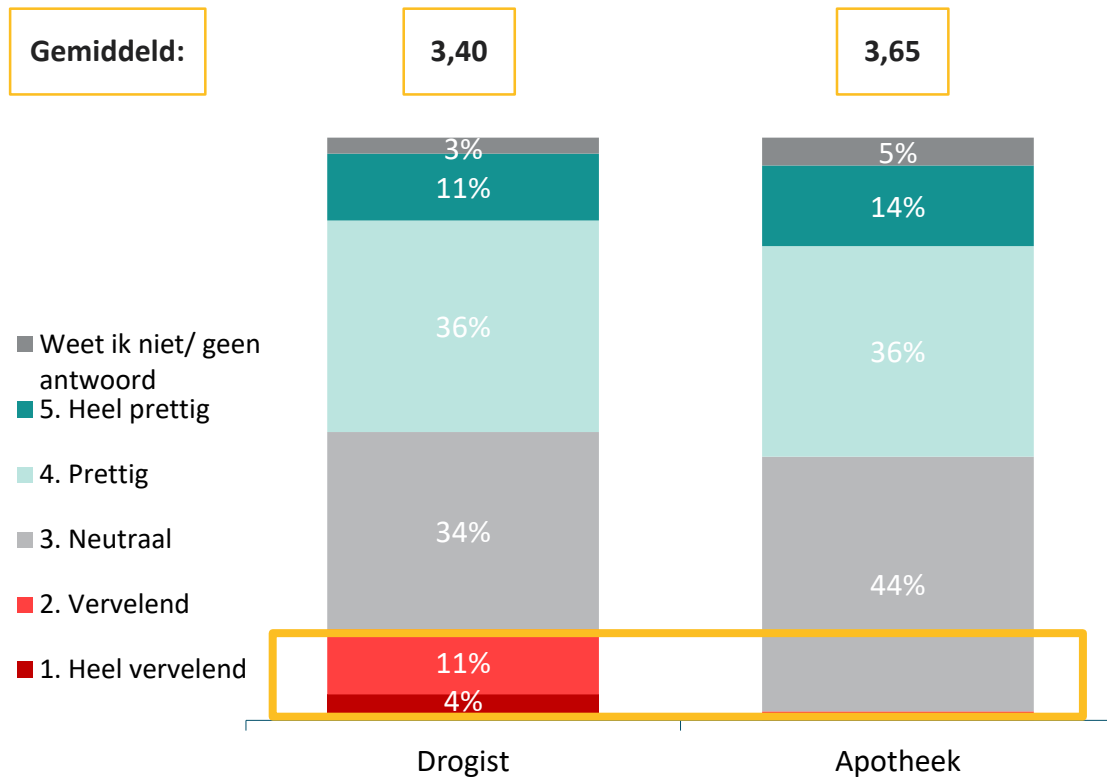
- C08: Bent u tevreden met het advies dat u kreeg voor uw klacht?

Basis: ging naar drogist, apotheek of huisarts (n=583)

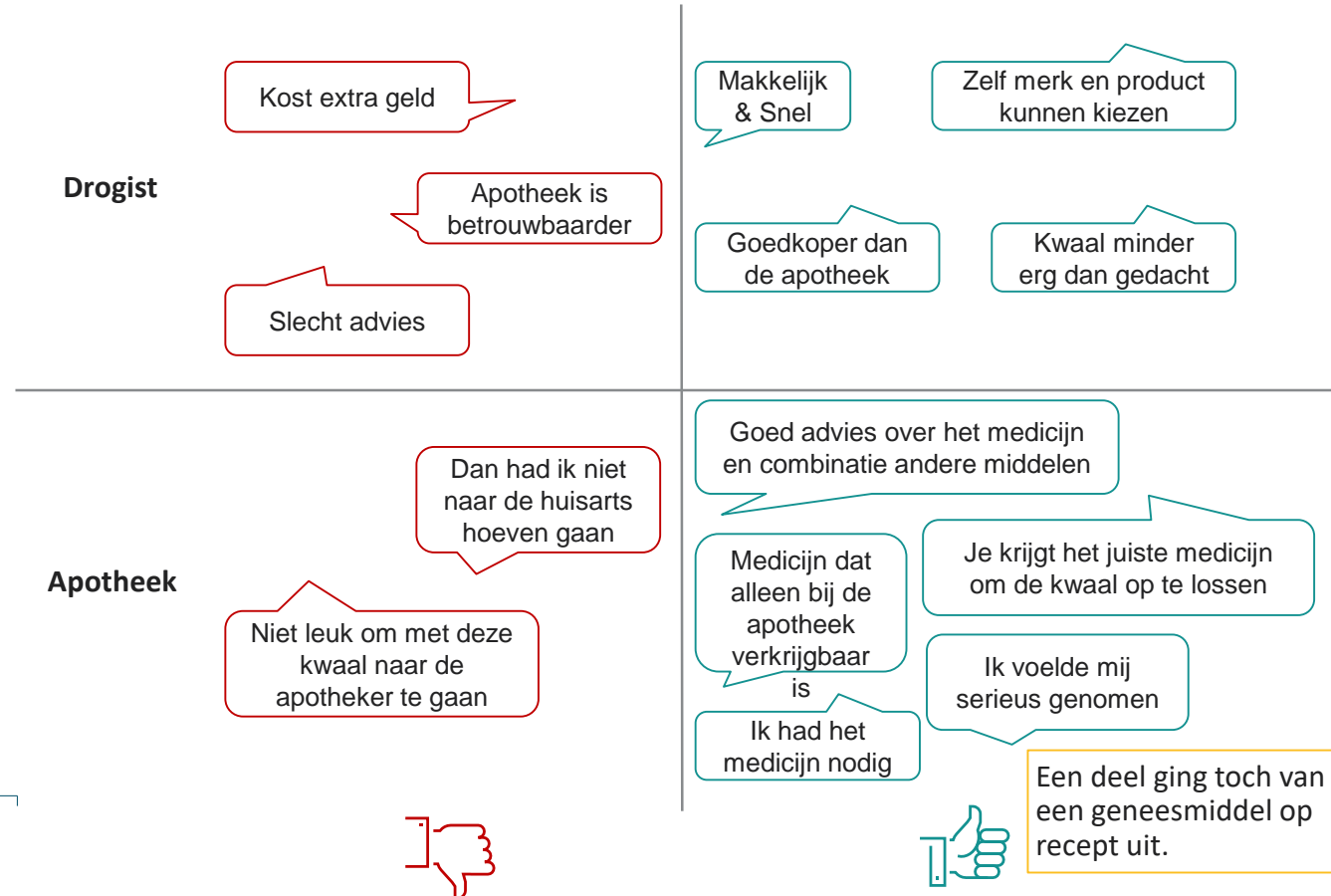
© Ipsos 2019

Wanneer de huisarts de burger doorverwijst voor zelfzorg, dan vindt deze dat geen probleem

Beleving verwijzing huisarts naar drogist of apotheek



Ervaringen met doorverwijzing naar drogist of apotheek



- A03: Wat vond u ervan dat de huisarts u adviseerde naar de drogist/ apotheek te gaan? Denk hierbij aan de laatste keer dat u werd geadviseerd naar de drogist/ apotheek te gaan.
- A04: Waarom vond u het vervelend dat de huisarts u adviseerde naar de drogist/ apotheek te gaan?
- A05: Waarom vond u het prettig dat de huisarts u adviseerde naar de drogist/ apotheek te gaan?

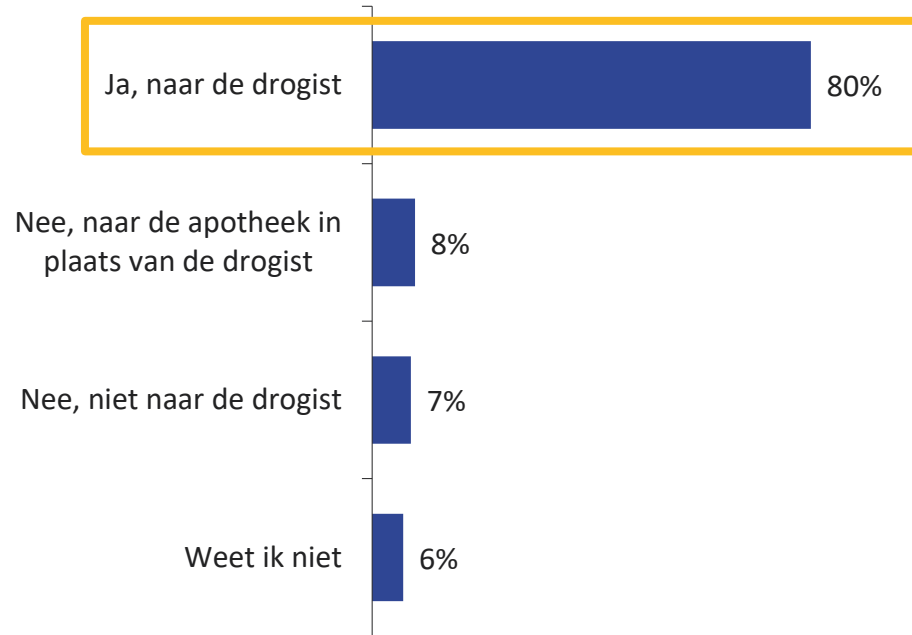
Basis: doorverwezen naar drogist of apotheek (n=429)

Basis: doorverwijzing vervelend (n=27)

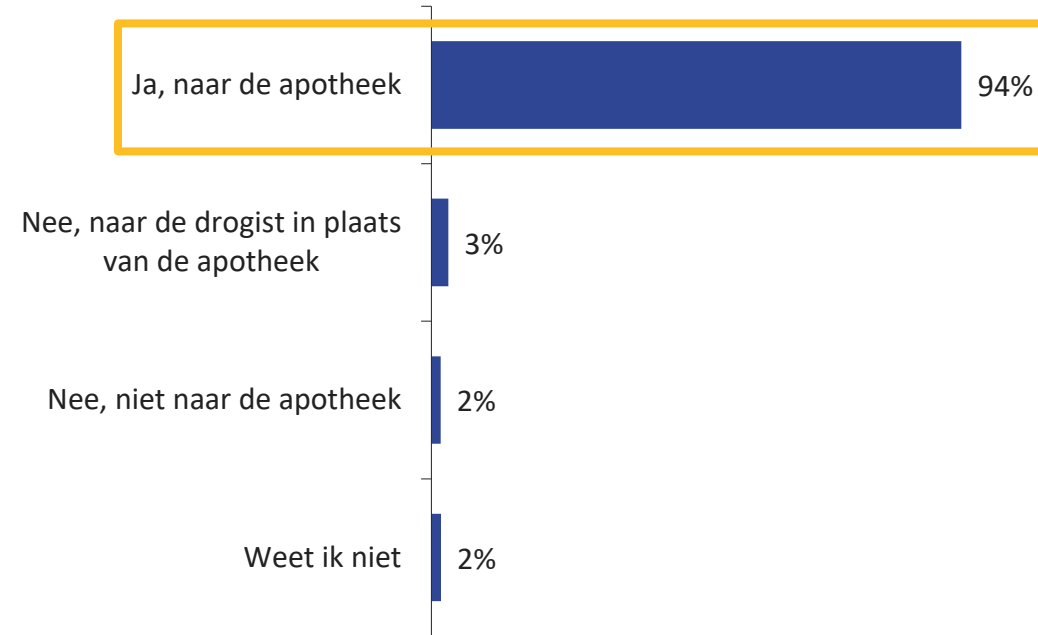
Basis: doorverwijzing prettig (n=212)

Ook wordt het advies doorgaans opgevolgd. Er wordt geen zorg gemeden bij doorverwijzing

Opvolging advies om naar de drogist te gaan



Opvolging advies om naar de apotheek te gaan



- A09: Bent u daadwerkelijk naar de drogist gegaan?
- A10: Bent u daadwerkelijk naar de apotheek gegaan?

Basis: doorverwezen naar drogist (n=143)

Basis: doorverwezen naar apotheek (n=286)

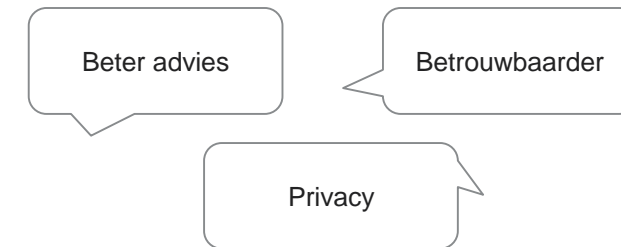
Wanneer het advies niet opgevolgd is, komt dit voornamelijk doordat dit niet als de juiste oplossing voor het probleem werd gezien

Opvolging advies om naar de drogist of apotheek te gaan



Redenen voor switch apotheek en drogist

Ik ben naar de apotheek in plaats van de drogist gegaan omdat:



Ik ben naar de drogist in plaats van de apotheek gegaan omdat:



- A11: Waarom ben u niet gegaan? Wat heeft u dan wel gedaan?
- A12: Waarom bent u naar de apotheek gegaan in plaats van naar de drogist?
- A13: Waarom bent u naar de drogist gegaan in plaats van naar de apotheek?

Basis: niet naar drogist of apotheek gegaan (n=15)

Basis: apotheek in plaats van drogist (n=9)

Basis: drogist in plaats van apotheek (n=8) © Ipsos 2019

Samenwerking

Samenwerking zal een basis vormen voor de Proeftuin als geheel, maar ook voor het vertrouwen in de losse partijen. Optimale samenwerking is voor de professionals een eerste voorwaarde voor succes van de Proeftuin. De belangen en verantwoordelijkheden moeten duidelijk zijn. En de protocollen moeten op elkaar afgestemd zijn.



Samenwerking: kwalitatief

Samenwerking zal een basis vormen voor de Proeftuin als geheel maar ook voor het vertrouwen in de losse partijen

- Meer samenwerking op basis van heldere protocollen zal bijdragen aan het vergroten van het onderlinge vertrouwen tussen de drie partijen om in de praktijk vaker naar elkaar door te verwijzen.
- Ook zal de samenwerking de burger meer vertrouwen geven. De huisarts zal hierin een centrale rol moeten spelen. Wanneer zij een andere partij aanbevelen voor specifieke zorg, dan wordt dat doorgaans geaccepteerd en opgevolgd.
- Huisarts(assistent) verwacht als centrale autoriteit: voor de burgers ligt de meeste expertise en verantwoordelijkheid bij de huisarts. Voor de Proeftuin verwachten zij een centrale rol voor de doktersassistent als centraal verwijspuntaal naar eventueel drogist of apotheek.



In deze samenwerking moeten belangen worden uitgesproken en protocollen worden afgestemd

- Een belangrijke voorwaarde die men aan de samenwerking stelt, is dat de partijen hun belangen en verantwoordelijkheden uitspreken, op elkaar afstemmen en heldere protocollen vastleggen. Het idee bestaat dat iedere beroepsgroep momenteel zijn eigen protocollen heeft.
- De definities van 'kleine kwalen' kunnen uiteen lopen tussen de verschillende partijen en er moet een duidelijke afbakening komen van wie wat doet en waarvoor de burger naar welke partij wordt doorverwezen.
 - Dit moet bijvoorbeeld te raadplegen zijn in een centraal systeem / online portal. Het in het concept genoemde thuisarts.nl slaat positief aan bij de professional en zou als basis kunnen fungeren voor advies rond zelfzorg.



De belangen en verantwoordelijkheden moeten duidelijk zijn

Iedere professional wil graag in de proeftuin participeren en ziet een duidelijk rol voor zichzelf weggelegd. Daarbij wordt vooral vanuit de eigen belangen gedacht en worden er obstakels gezien wanneer het gaat om de belangen van andere partijen.

Iedere partij zou een vergelijkbare behandeling voor de betreffende kleine kwaal in gedachten moeten hebben en volgen. Bovendien moet duidelijk zijn welke partij bepaalde specifieke zorg kan leveren.

Huisarts:

“Aan de voorkant zijn de belangen, ieders belangen ga je tegenkomen en je hebt het op tafel en je bent erover eens, zie ik best mogelijkheden”.

“Zonder dat ik iets financieel van ze wil kan ik ze vrijuit adviseren, vrij belangeloos. Dat kan een drogist bijvoorbeeld niet”.

“De apotheek ook niet, die geeft ook liever wat het goedkoopste is.”

“Ik heb soms ook mensen op mijn spreekuur die daar eigenlijk (nog) niet horen. Als er plek is op een dag met weinig aanbod dan wordt die gewoon gevuld door assistenten. Ik moet ook gewoon productiedraaien, mijn loon varieert niet”

Apotheker:

“Ik ben zelf niet een groot voorstander van zelfzorg in de apotheek behalve als het om geneesmiddelen gaat. Geneesmiddelen zouden niet in een gewone drogist verkocht moeten worden”

“Ik denk dat het er vooral omgaat wat krijgen wij extra om een gedeelte door te schuiven wat is de incentive”.

“Ik denk dat je met z'n drieën over eens moet zijn wat kleine kwalen zijn en wat de behandeling is en wie dat moet doen, een portal waar je je kleine kwaal met vragen kan uitvragen en die zegt: ‘u moet bij de drogist wezen”.

Drogist:

“Je wordt lichtelijk gedwongen de klant toch wat te geven en dan ga je voor het meest onschuldige. Wel om de klant tot dienst te zijn dus dan wil je ook wat verdienen als klanten erop staan dat ze wat meekrijgen dan kan je het zo mooi maken als je het zelf wil. Dit stimuleert de weerstand dan heb je er een vaste klant bij, dat zullen ze altijd nodig hebben”.

“Mensen komen wel meer met medicijnen dat ze denken dat wij die ook verkopen terwijl die uitsluitend bij de apotheek te koop zijn. Licht ook wel eens fout bij de huisarts denk ik. Die denken dat wij dat ook verkopen”.

Profielen

Gender

Leeftijd

Opleidingsniveau



Samenvatting profielen

Weinig opvallende verschillen tussen mannen/vrouwen, leeftijdsgroepen en opleidingsverschil. Belangrijkste verschillen zijn:

- Mannen gaan vaker voor slaapproblemen naar de huisarts en voor schimmelinfecties van de huid naar de drogist. Vrouwen zoeken vaker informatie over het al dan niet naar de huisarts moeten met de betreffende klacht.
- Rugpijn/spierpijn komt het vaakst voor bij 55+. Burgers tussen de 18 en 44 jaar willen graag voor wratten bij de huisarts blijven komen en staan minder vaak open voor apotheek of drogist. Wanneer de leeftijd stijgt neemt het online zoekgedrag af (nog steeds boven de 65%) en wordt er vaker contact gezocht met de huisarts.
- Lager opgeleiden zien apothekers vaker als deskundige medewerkers dan midden- en hoogopgeleiden. Hoe hoger opgeleid, hoe vaker de koppeling wordt gemaakt tussen drogist en laagdrempeligheid. Hoe lager opgeleid, hoe minder vaak er online naar informatie wordt gezocht.

Volgens het Nivel zijn mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden vaker: man, lager opgeleid en ouder (65+)

<https://www.nivel.nl/nl/nieuws/ruim-een-op-de-drie-nederlanders-heeft-lage-gezondheidsvaardigheden>



Gender (1)	Man (n=467)	Vrouw (n=533)
Aantal keer bij huisarts (A01)	2	2
Attitude ten opzichte doorverwijzing naar drogist (A03)	Prettig (3,57)	Neutraal (3,48)
Attitude ten opzichte van doorverwijzing naar apotheek (A03)	Prettig (3,7)	Prettig (3,7)
Gaat naar huisarts om bevestiging te krijgen (A14)	Enigszins eens (3,3)	Enigszins eens (3,3)
Ziet de drogist als (A15)	1. Laagdrempelig (75%) 2. Snel geholpen (62%)	1. Laagdrempelig (76%) 2. Snel geholpen (62%)
Ziet de apotheek als (A15)	1. Betrouwbaar advies (48%) 2. Professioneel (47%) 3. Deskundig (43%)	1. Deskundig (54%) 2. Betrouwbaar advies (52%) 3. Professioneel (39%)
Top 3 klachten afgelopen jaar (C01)	1. Hoesten (45%) 2. Hoofdpijn (36%) 3. Rugpijn/ spierpijn (32%)	1. Hoesten (51%) 2. Hoofdpijn (45%) 3. Moeheid (39%) 4. Rugpijn/ spierpijn (38%)
Top 3 klachten waarmee men naar de huisarts ging (C03)	1. Slaapproblemen (34%) 2. Schimmelinfectie (33%) 3. Wratten (31%) 4. Hooikoorts (30%)	1. Schimmelinfectie (36%) 2. Wratten (31%) 3. Hooikoorts (29%)
Top 3 klachten waarmee men naar de drogist ging (C03)	1. Wratten (40%) 2. Hoofdpijn (37%) 3. Hoesten (32%) 4. Hooikoorts (31%) 5. Schimmelinfectie (30%)	1. Hoesten (36%) 2. Obstipatie (31%) 3. Hoofdpijn (31%) 4. Schimmelinfectie (30%)

Gender (2)	Man (n=467)	Vrouw (n=533)
Top 3 klachten waarmee ze alsnog naar de huisarts gingen na het wachten (C07)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Schimmelinfectie (87%) 2. Obstipatie (87%) 3. Koorts (76%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Koorts (82%) 2. Diarree (77%) 3. Hoofdpijn (67%) 4. Obstipatie (63%)
Gaat voor deze klachten naar de huisarts maar staat open om naar de <u>drogist</u> te gaan (B05; let op hypothetisch)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hoofdpijn (16%) 2. Hoesten (10%) 3. Wratten (8%) 4. Hooikoorts (7%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wratten (15%) 2. Obstipatie (13%) 3. Hoesten (12%) 4. Hooikoorts (11%)
Gaat voor deze klachten naar de huisarts maar staat open om naar de <u>drogist of apotheek</u> te gaan (B05; let op hypothetisch)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hoesten (27%) 2. Hooikoorts (20%) 3. Koorts (18%) 4. Obstipatie (17%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diarree (31%) 2. Hoesten (28%) 3. Obstipatie (21%)
Gaat voor deze klachten naar de huisarts en wil daar ook naar toe blijven gaan (B05; let op hypothetisch)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Moeheid (75%) 2. Rugpijn/ spierpijn (68%) 3. Slaapproblemen (67%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Moeheid (64%) 2. Slaapproblemen (61%) 3. Koorts (59%) 4. Rugpijn/ spierpijn (59%)
Top 3: Heeft informatie gezocht over (D02)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Voorkomen (43%) 2. Symptomen (42%) 3. (Ernstige) klachten (32%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Symptomen (35%) 2. Wel of niet huisarts (32%) 3. Voorkomen (31%)
Top 2: Gebruikt kanaal (D03)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Online (80%) 2. Via huisarts (20%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Online (80%) 2. Via huisarts (20%)

Leeftijd (1)	18-29 (n=171)	30-44 (n=255)	45-54 (n=178)	55-70 (n=255)	70+ (n=141)
Aantal keer bij huisarts (A01)	2	2	2	2	2
Attitude ten opzichte doorverwijzing naar drogist (A03)	Neutraal (3,42)	Neutraal (3,44)	Prettig (3,61)	Neutraal (3,30)	Neutraal (3,06)
Attitude ten opzichte van doorverwijzing naar apotheek (A03)	Prettig (3,68)	Prettig (3,64)	Prettig (3,76)	Prettig (3,71)	Prettig (3,58)
Gaat naar huisarts om bevestiging te krijgen (A14)	Enigszins eens (3,22)	Enigszins eens (3,27)	Enigszins eens (3,34)	Enigszins eens (3,33)	Enigszins eens (3,20)
Ziet de drogist als (A15)	1. Laagdrempelig (67%) 2. Snel geholpen (54%)	1. Laagdrempelig (76%) 2. Snel geholpen (63%)	1. Laagdrempelig (77%) 2. Snel geholpen (62%)	1. Laagdrempelig (79%) 2. Snel geholpen (64%)	1. Laagdrempelig (77%) 2. Snel geholpen (65%)
Ziet de apotheek als (A15)	1. Deskundig (42%) 2. Betrouwbaar advies (40%) 3. Professioneel (36%)	1. Betrouwbaar advies (49%) 2. Deskundig (45%) 3. Professioneel (36%)	1. Deskundig (52%) 2. Professioneel (51%) 3. Betrouwbaar advies (47%)	1. Betrouwbaar advies (51%) 2. Deskundig (50%) 3. Professioneel (54%)	1. Betrouwbaar advies (60%) 2. Deskundig (52%) 3. Professioneel (34%)
Top 3 klachten afgelopen jaar (C01)	1. Hoesten (52%) 2. Hoofdpijn (50%) 3. Moeheid (37%)	1. Hoesten (54%) 2. Hoofdpijn (54%) 3. Moeheid (38%)	1. Hoofdpijn (53%) 2. Hoesten (46%) 3. Moeheid (38%)	1. Hoesten (48%) 2. Rugpijn/ spierpijn (40%) 3. Hoofdpijn (33%)	1. Hoesten (40%) 2. Rugpijn/ spierpijn (34%) 3. Moeheid (25%)
Top 3 klachten waarmee men naar de huisarts ging (C03)	1. Hooikoorts (30%) 2. Schimmelinfectie (23%) 3. Wratten (23%)	1. Wratten (31%) 2. Slaapproblemen (26%) 3. Hooikoorts (23%) 4. Schimmelinfectie (20%)	1. Schimmelinfectie (30%) 2. Obstipatie (26%) 3. Slaapproblemen (24%) 4. Hooikoorts (23%)	1. Schimmelinfectie (57%) 2. Wratten (49%) 3. Slaapproblemen (36%) 4. Hooikoorts (34%) 5. Moeheid (34%)	1. Moeheid (44%) 2. Hooikoorts (41%) 3. Schimmelinfectie (34%) 4. Koorts (33%)
Top 3 klachten waarmee men naar de drogist ging (C03)	1. Hooikoorts (25%) 2. Hoofdpijn (22%) 3. Hoesten (22%) 4. Schimmelinfectie (20%)	1. Hooikoorts (45%) 2. Hoesten (37%) 3. Schimmelinfectie (34%)	1. Wratten (50%) 2. Schimmelinfectie (39%) 3. Hoesten (36%) 4. Hoofdpijn (34%)	1. Hoofdpijn (48%) 2. Hoesten (45%) 3. Obstipatie (36%) 4. Diarree (30%)	1. Wratten (51%) 2. Obstipatie (38%) 3. Schimmelinfectie (34%)

Leeftijd (2)	18-29 (n=171)	30-44 (n=255)	45-54 (n=178)	55-70 (n=255)	70+ (n=141)
Top 3 klachten waarmee ze alsnog naar de huisarts gingen na het wachten (C07)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obstipatie (79%) 2. Hooikoorts (69%) 3. Schimmelinfectie (57%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Schimmelinfectie (86%) 2. Koorts (76%) 3. Diarree (68%) 	Hele kleine n! <ol style="list-style-type: none"> 1. Schimmelinfectie (100%, n=2) 2. Rugpijn/ spierpijn (100%, n=2) 3. Diarree (100%, n=1) 4. Koorts (100%, n=1) 5. Hoofdpijn (68%, n=2) 6. Hooikoorts (66%, n=2) 	Hele kleine n! <ol style="list-style-type: none"> 1. Wratten (100%, n=5) 2. Schimmelinfectie (68%, n=2) 3. Obstipatie (68%, n=2) 4. Rugpijn/ spierpijn (67%, n=6) 5. Diarree (66%, n=2) 	Hele kleine n! <ol style="list-style-type: none"> 1. Obstipatie (100%, n=3) 2. Diarree (100%, n=1) 3. Wratten (100%, n=1) 4. Hooikoorts (61%, n=4) 5. Moeheid (53%, n=3)
Gaat voor deze klachten naar de huisarts maar staat open om naar de <u>drogist</u> te gaan (B05; let op hypothetisch)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diarree (37%) 2. Hoofdpijn (24%) 3. Moeheid (23%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diarree (39%) 2. Hoofdpijn (23%) 3. Hoesten (19%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hoesten (23%) 2. Koorts (22%) 3. Diarree (19%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diarree (26%) 2. Hoesten (14%) 3. Hoofdpijn (10%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wratten (13%) 2. Schimmelinfectie (5%) 3. Koorts (5%)
Gaat voor deze klachten naar de huisarts maar staat open om naar de <u>drogist of apotheek</u> te gaan (B05; let op hypothetisch)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hoesten (41%) 2. Hoofdpijn (27%) 3. Moeheid (25%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hoesten (37%) 2. Diarree (31%) 3. Koorts (28%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hoesten (53%) 2. Wratten (22%) 3. Moeheid (19%) 4. Diarree (19%) 5. Schimmelinfectie (18%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hoofdpijn (27%) 2. Hooikoorts (20%) 3. Hoesten (18%) 4. Wratten (18%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diarree (28%) 2. Hoesten (23%) 3. Koorts (19%) 4. Obstipatie (17%) 5. Hooikoorts (15%)
Gaat voor deze klachten naar de huisarts en wil daar ook naar toe blijven gaan (B05; let op hypothetisch)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Slaapproblemen (58%) 2. Rugpijn/spierpijn (50%) 3. Koorts (44%) 4. Wratten (40%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Moeheid (66%) 2. Slaapproblemen (64%) 3. Rugpijn/ spierpijn (50%) 4. Wratten 47% 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hoofdpijn (100%, n=3) 2. Rugpijn/ spierpijn (75%) 3. Koorts (72%) 4. Moeheid (69%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Moeheid (74%) 2. Slaapproblemen (70%) 3. Rugpijn/ spierpijn (59%) 4. Diarree (57%) 5. Koorts (57%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Moeheid (76%) 2. Rugpijn/ spierpijn (74%) 3. Slaapproblemen (70%)
Heeft informatie gezocht over (D02)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Voorkomen (40%) 2. Symptomen (40%) 3. Wel of niet naar huisarts (34%) 4. Duur (33%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Voorkomen (42%) 2. Symptomen (34%) 3. Wel niet huisarts 29% 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Symptomen (45%) 2. Voorkomen (36%) 3. (Ernstige) klachten (35%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Symptomen (38%) 2. Voorkomen (34%) 3. (Ernstige) klachten (29%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wel of niet huisarts (39%) 2. Symptomen (30%) 3. Voorkomen (30%)
Gebruikt kanaal (D03)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Online (85%) 2. Via huisarts (22%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Online (86%) 2. Via huisarts (12%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Online (87%) 2. Via huisarts (16%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Online (75%) 2. Via huisarts (21%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Online (67%) 2. Via huisarts (28%)

Opleidingsniveau (1)	Laag (n=197)	Middel (n=345)	Hoog (n=458)
Aantal keer bij huisarts (A01)	2	2	2
Attitude ten opzichte doorverwijzing naar drogist (A03)	Neutraal (3,04)	Neutraal (3,46)	Neutraal (3,47)
Attitude ten opzichte van doorverwijzing naar apotheek (A03)	Prettig (3,60)	Prettig (3,68)	Prettig (3,65)
Gaat naar huisarts om bevestiging te krijgen (A14)	Enigszins eens (3,15)	Enigszins eens (3,27)	Enigszins eens (3,35)
Ziet de drogist als (A15)	1. Laagdrempelig (65%) 2. Snel geholpen (62%)	1. Laagdrempelig (73%) 2. Snel geholpen (64%)	1. Laagdrempelig (83%) 2. Snel geholpen (60%)
Ziet de apotheek als (A15)	1. Deskundig (60%) 2. Betrouwbaar advies (53%) 3. Professioneel (42%)	1. Betrouwbaar advies (47%) 2. Professioneel (45%) 3. Deskundig(42%)	1. Betrouwbaar advies (52%) 2. Deskundig (49%) 3. Professioneel (42%)
Top 3 klachten afgelopen jaar (C01)	1. Hoesten (45%) 2. Rugpijn/ spierpijn (39%) 3. Hoofdpijn (32%)	1. Hoesten (46%) 2. Hoofdpijn (42%) 3. Moeheid (34%) 4. Rugpijn/ spierpijn (34%)	1. Hoesten (50%) 2. Hoofdpijn (43%) 3. Moeheid (34%) 4. Rugpijn/ spierpijn (33%)
Top 3 klachten waarmee men naar de huisarts ging (C03)	1. Wratten (56%) 2. Schimmelinfectie (55%) 3. Koorts (38%)	1. Schimmelinfectie (42%) 2. Wratten (34%) 3. Hooikoorts (34%) 4. Slaapproblemen (31%)	1. Hooikoorts (26%) 2. Schimmelinfectie (24%) 3. Slaapproblemen (21%)
Top 3 klachten waarmee men naar de drogist ging (C03)	1. Wratten (44%) 2. Obstipatie (36%) 3. Hoesten (35%)	1. Hoesten (34%) 2. Hoofdpijn (30%) 3. Wratten (29%) 4. Obstipatie (28%) 5. Schimmelinfectie (27%)	1. Hooikoorts (37%) 2. Hoofdpijn (37%) 3. Hoesten (33%) 4. Schimmelinfectie (31%)

Opleidingsniveau (2)	Laag (n=197)	Middel (n=345)	Hoog (n=458)
Top 3 klachten waarmee ze alsnog naar de huisarts gingen na het wachten (C07)	Hele kleine n! 1. Diarree (60%, n=2) 2. Hoofdpijn (53%, n=2) 3. Hoesten (45%, n=2) 4. Hooikoorts (43%, n=3) 5. Rugpijn/ spierpijn (42%, n=4)	Hele kleine n! 1. Obstipatie (100%, n=2) 2. Schimmelinfectie (87%, n=4) 3. Rugpijn/ spierpijn (75%, n=4) 4. Moeheid (66% n=13) 5. Wratten (62%, n=3)	Hele kleine n! 1. Koorts (100%, n=5) 2. Hoofdpijn (83%, n=3) 3. Obstipatie (77%, n=8) 4. Diarree (71%, n=4) 5. Schimmelinfectie (61%, n=8)
Gaat voor deze klachten naar de huisarts maar staat open om naar de <u>drogist</u> te gaan (B05; let op hypothetisch)	1. Diarree (30%) 2. Rugpijn/ spierpijn (21%) 3. Wratten (16%)	1. Hoofdpijn (14%) 2. Hooikoorts (11%) 3. Wratten (11%)	1. Diarree (13%) 2. Obstipatie (9%) 3. Hooikoorts (9%) 4. Wratten (9%) 5. Hoesten (9%)
Gaat voor deze klachten naar de huisarts maar staat open om naar de <u>drogist of apotheek</u> te gaan (B05; let op hypothetisch)	1. Diarree (24%) 2. Hoesten (23%) 3. Obstipatie (23%)	1. Hoesten (43%) 2. Diarree (20%) 3. Hoofdpijn (17%) 4. Hooikoorts (16%) 5. Wratten (16%)	1. Rugpijn/ spierpijn (23%) 2. Hoesten (22%) 3. Wratten (21%) 4. Schimmelinfectie (19%) 5. Obstipatie (19%) 6. Koorts (18%)
Gaat voor deze klachten naar de huisarts en wil daar ook naar toe blijven gaan (B05; let op hypothetisch)	1. Rugpijn/ spierpijn (64%) 2. Moeheid (59%) 3. Hoofdpijn (50%) 4. Koorts (49%)	1. Moeheid (76%) 2. Slaapproblemen (66%) 3. Rugpijn/ spierpijn (65%) 4. Koorts (61%)	1. Slaapproblemen (78%) 2. Moeheid (73%) 3. Rugpijn/ spierpijn (63%) 4. Hoofdpijn (61%)
Heeft informatie gezocht over (D02)	1. Symptomen (38%) 2. Voorkomen (29%) 3. Wel of niet huisarts (29%) 4. (Ernstige) klachten (29%)	1. Voorkomen (38%) 2. Wel of niet huisarts (30%) 3. (Ernstige) klachten (28%) 4. Symptomen (27%)	1. Symptomen (45%) 2. Voorkomen (38%) 3. Wel of niet huisarts (33%)
Gebruikt kanaal (D03)	1. Online (73%) 2. Via huisarts (22%)	1. Online (79%) 2. Via huisarts (18%)	1. Online (83%) 2. Via huisarts (20%)

Bijlage

Andere interessante resultaten

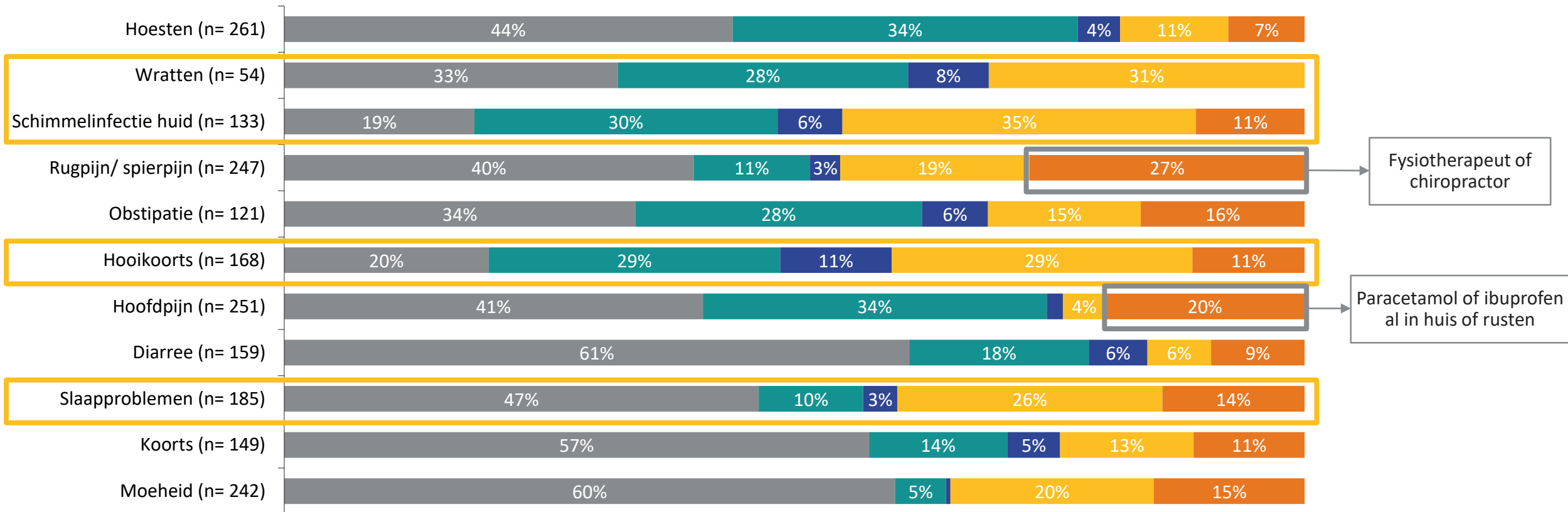


Er wordt al veel afgewacht of naar de drogist gegaan. Voor wratten, schimmelinfectie, hooikoorts en slaapproblemen gaat men het snelst naar de huisarts

Handeling kleine kwalen in eerste instantie

■ Ik wachtte af ■ Naar de drogist ■ Naar de apotheek ■ Naar de huisarts ■ Ik deed iets anders

Lost wachten de klacht niet op? Dan gaat men alsnog naar de huisarts. (zie slide 18)



▪ C03: Kunt u van onderstaande klacht(en) aangeven wat u in eerste instantie deed?

Basis: klacht gehad afgelopen jaar (n: zie grafiek)

Huis-tuin-en-keuken middeltjes worden veel ingezet als men niet naar de huisarts/apotheek of drogist gaat

Ik doe iets anders dan naar de drogist, apotheek of huisarts

n	Kwaal	Oplossing
18	Hoesten	Keelpastille, drop, snoep, hoestdrank, gorgelen met zout, honing
0	Wratten	Niet van toepassing
14	Schimmelinfectie huid	Opzoeken op internet, zalf die ik nog heb, alternatief middeltje
67	Rugpijn/ spierpijn	Warm houden, chiropractor fysiotherapeut
19	Obstipatie	Veel drinken, dieet aanpassen

n	Kwaal	Oplossing
19	Hooikoorts	Tabletje nemen dat ik al heb, alternatieve geneeswijze
46	Hoofdpijn	Paracetamol, ibuprofen, rusten
13	Diarree	Water drinken, stoppende voeding eten, tablet nemen
25	Slaapproblemen	Slaaptabletten, melatonine, minder koffie, puzzelen, alternatief
16	Koorts	Rust, paracetamol
36	Moeheid	Vroeg naar bed, slapen, rust nemen, oorzaken zoeken, gedrag veranderen

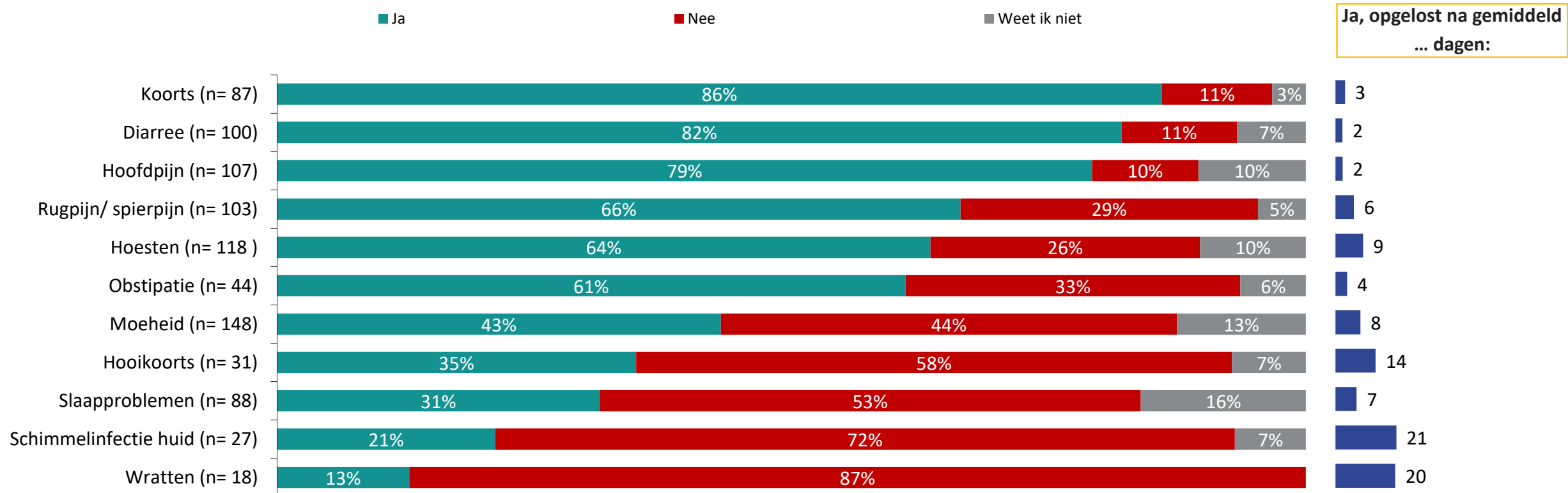
Andere oplossingen: cola drinken tegen loopneus en niezen bij hooikoorts en diclofenac, rozijnen en kurkuma tegen hoofdpijn

- C04: U gaf aan dat u met onderstaande klacht(en) iets anders deed dan de gegeven opties. Kunt u aangeven wat u deed?

Basis: deed iets anders (n: zie tabel)

Wratten, schimmelinfecties van de huid, slaapproblemen en hooikoorts worden vaak niet opgelost met afwachten

Klacht opgelost na afwachten?



▪ C06: Kunt u per klacht aangeven of het over ging tijdens het afwachten?

Basis: wachtte af (n: zie grafiek)

Er wordt afgewacht wanneer met denkt dat het vanzelf over kan gaan

Redenen voor afwachten per kwaal

n	Kwaal	Waarom afwachten?
118	Hoesten	Gaat vanzelf over, niet ernstig, hoort erbij
18	Wratten	Geen last van, gaat vanzelf weg
27	Schimmelinfectie huid	Afwachten hoe het zich ontwikkelt, gaat vanzelf weg
103	Rugpijn/ spierpijn	Vaker tijdelijk last van, afwachten of vanzelf over gaat
44	Obstipatie	Vaker last van, gaat vanzelf over, niet ernstig

Of: zingen

n	Kwaal	Waarom afwachten?
31	Hooikoorts	Afwachten of het niet een gewone verkoudheid is/ hoe het zich ontwikkelt, gaat vanzelf over
107	Hoofdpijn	Gaat vanzelf over, niet ernstig, paracetamol in huis, heb ik regelmatig
100	Diarree	Gaat vanzelf over, niet ernstig
88	Slaapproblemen	Wil geen medicatie, ik probeer eerst de oorzaak op te lossen, afwachten of het over gaat
87	Koorts	Uitzieken, paracetamol genomen, gaat vanzelf over
148	Moeheid	Kwam door stress of ziekte, gaat vanzelf over

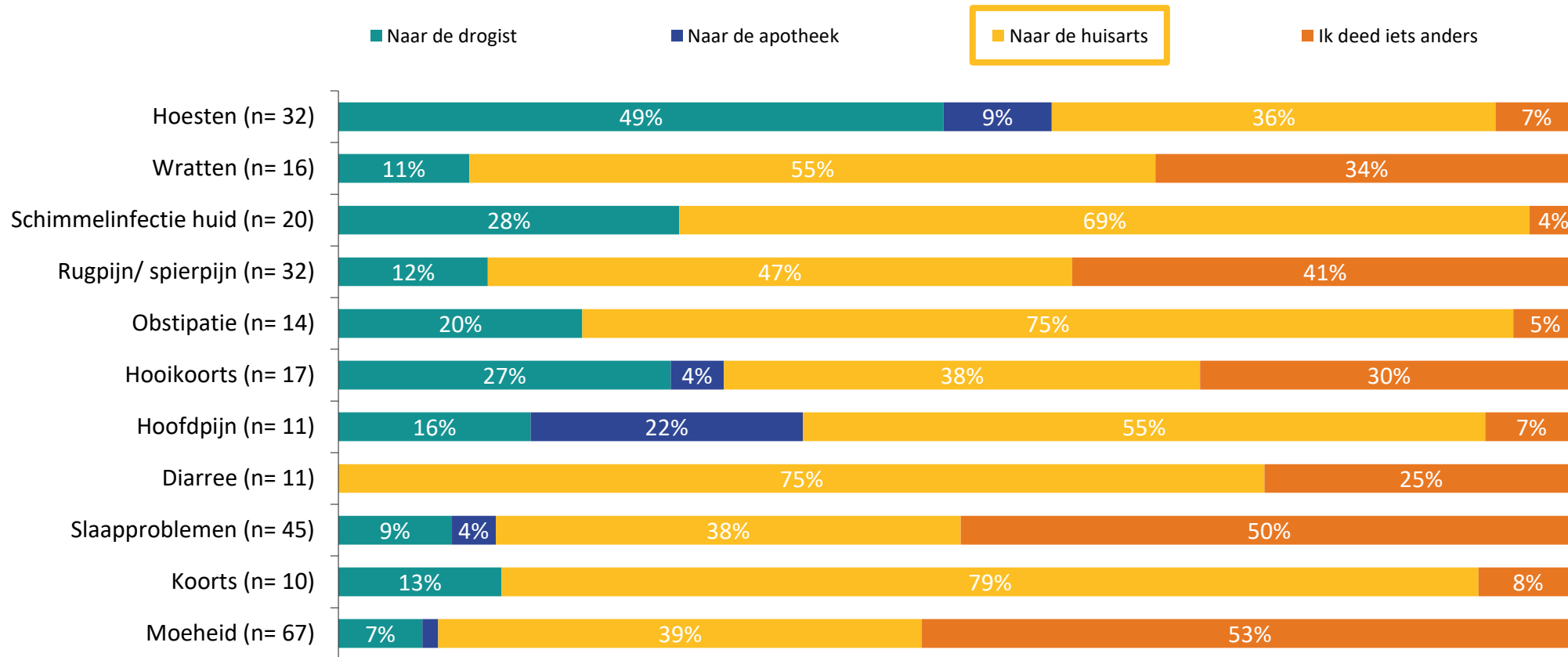
- C05: Voor onderstaande klacht(en) gaf u aan dat u afwachtte toen u er last van had. Kunt u per klacht aangeven waarom u in eerste instantie afwachtte?

Basis: wachtte af (n: zie tabel)

Wanneer afwachten niet werkt, gaan burgers alsnog veelal naar de huisarts. Voor een aantal kleine kwalen kan de rol voor de drogist vergroot worden.

Ondernomen actie wanneer kwaal niet over ging na afwachten

! Let op, lage 'n' !

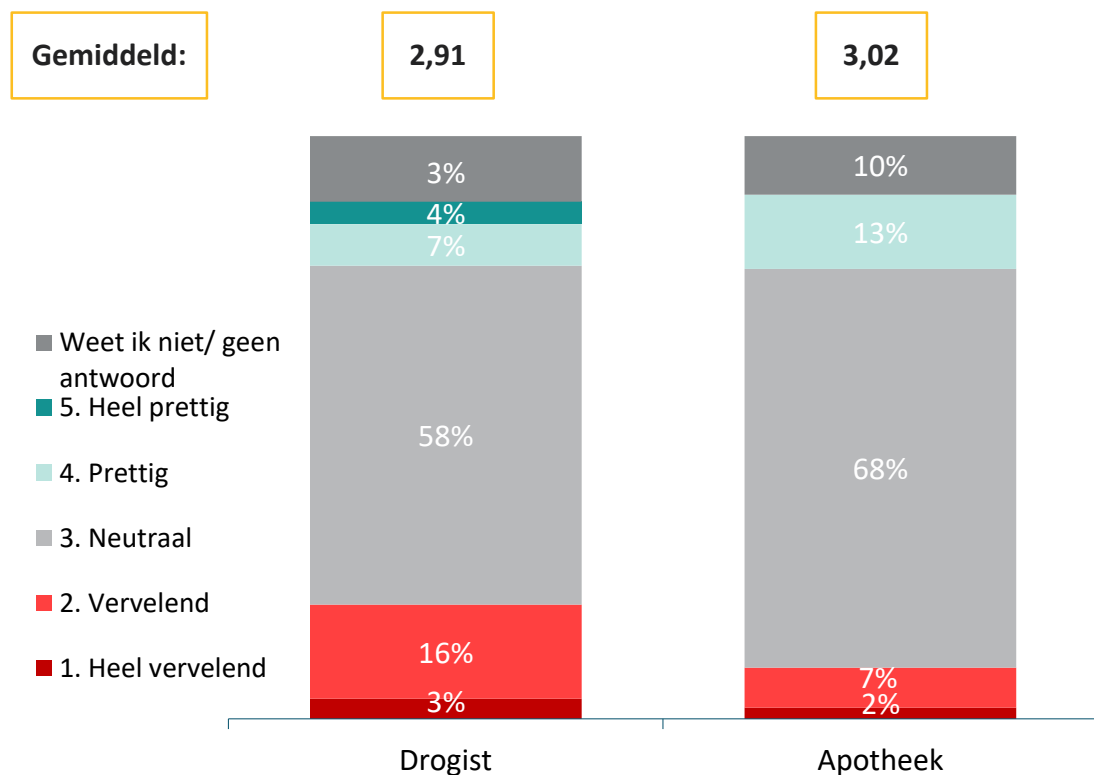


- C07: Voor onderstaande klacht(en) gaf u aan dat uw klacht(en) niet overging(en) toen u afwachtte. Welke actie ondernam u vervolgens?

Basis: klacht ging niet over met afwachten (n: zie grafiek)

Een hypothetische doorverwijzing wordt neutraal beoordeeld. Als het echt gebeurt is men positiever (slide 31)

Mening over mogelijke doorverwijzing naar drogist of apotheek



Motivatie mening mogelijke doorverwijzing drogist/ apotheek



- A06: Wat zou u ervan vinden als de huisarts u had geadviseerd naar de drogist/ apotheek te gaan?
- A07: Waarom zou u het vervelend vinden als u werd geadviseerd naar de drogist/ apotheek te gaan?
- A08: Waarom zou u het prettig vinden als u werd geadviseerd naar de drogist/ apotheek te gaan?

Basis: hypothetische doorverwijzing (n=237)

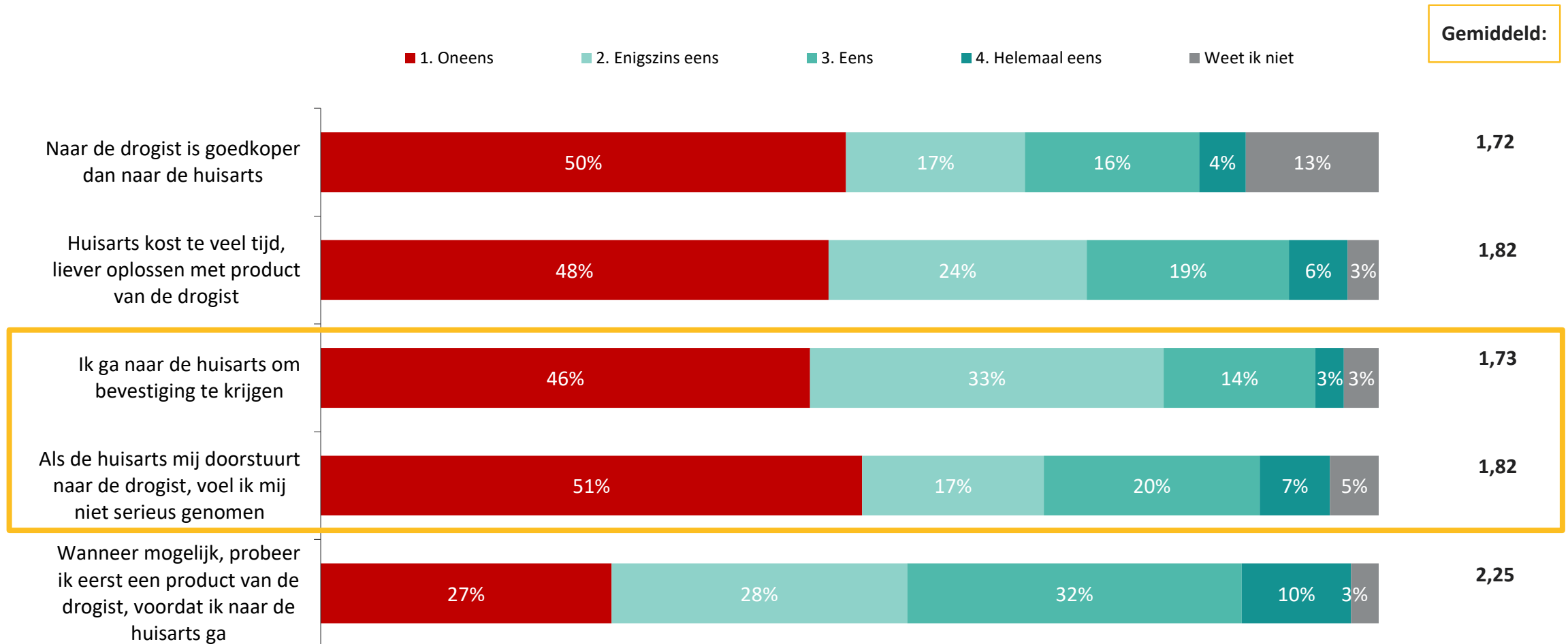
Basis: doorverwijzing vervelend (n=34)

Basis: doorverwijzing prettig (n=28)

© Ipsos 2019

46% gaat naar de huisarts om bevestiging te krijgen. 51% voelt zich niet serieus genomen bij doorsturen

Stelling rondom huisarts



▪ A14: Kunt u voor onderstaande stellingen aangeven of u het eens of oneens bent?

Basis: alle respondenten (n=1000)

Huis-tuin-en-keuken middeltjes worden veel ingezet als men niet naar de huisarts/apotheek of drogist gaat

Ik doe iets anders dan naar de drogist, apotheek of huisarts

n	Kwaal	Oplossing
40	Hoesten	Keelpastille, drop, snoep, hoestdrank, gorgelen met zout, honing
46	Wratten	Opzoeken op internet, middeltje gebruiken, niks, weet ik niet, alternatief middeltje
27	Schimmelinfectie huid	Opzoeken op internet, zalf, alternatief middeltje
125	Rugpijn/ spierpijn	Warm houden, pijnstillers, oefeningen, fysiotherapeut, chiropractor
137	Obstipatie	Veel water drinken, voeding aanpassen, niks, weet ik niet

Een aantal opmerkelijke oplossingen: cola drinken bij diarree, regenwater drinken bij hooikoorts, wiet bij slaapproblemen en Redbull bij vermoeidheid

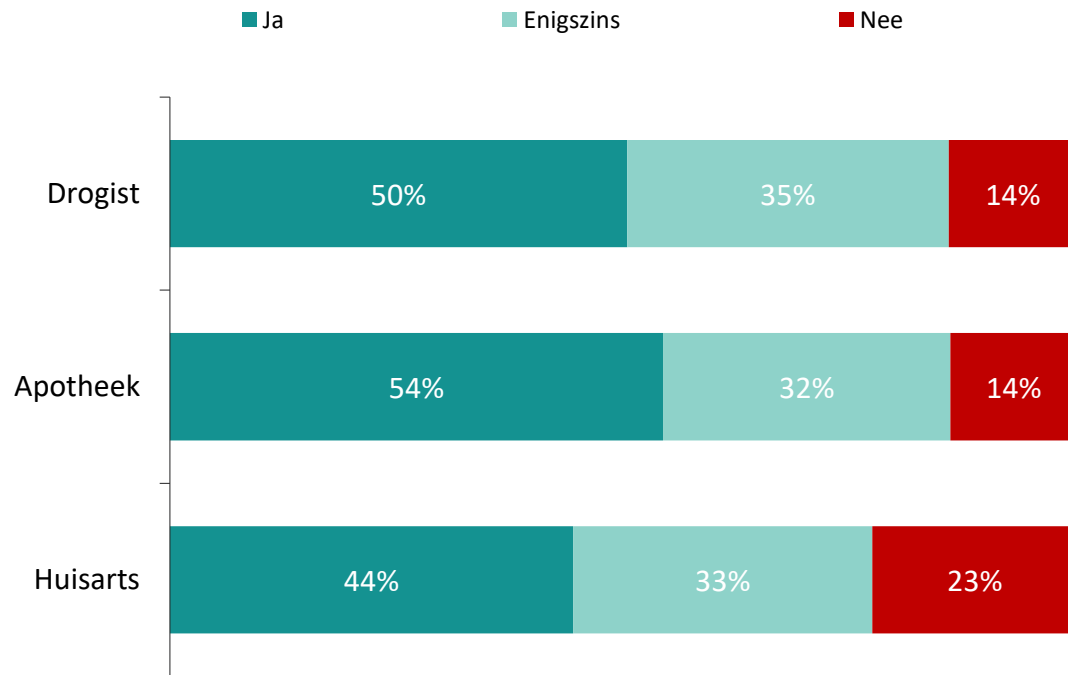
n	Kwaal	Oplossing
61	Hooikoorts	Spoelen met kamillethee, zingen, regenwater drinken, niks, homeopathisch
84	Hoofdpijn	Paracetamol, rusten
66	Diarree	Veel water drinken, wachten tot het over gaat, stoppende voeding eten/ maaltijd overslaan
100	Slaapproblemen	Yoga, meditatie, slaappillen ontspanningsoefeningen, niks, melk drinken
75	Koorts	Uitzieken, paracetamol
112	Moeheid	Vroeg naar bed, slapen, rust nemen, oorzaken zoeken, gedrag veranderen

- B02: U gaf aan dat u met onderstaande klacht(en) iets anders doet dan de gegeven opties. Kunt u aangeven wat u doet?

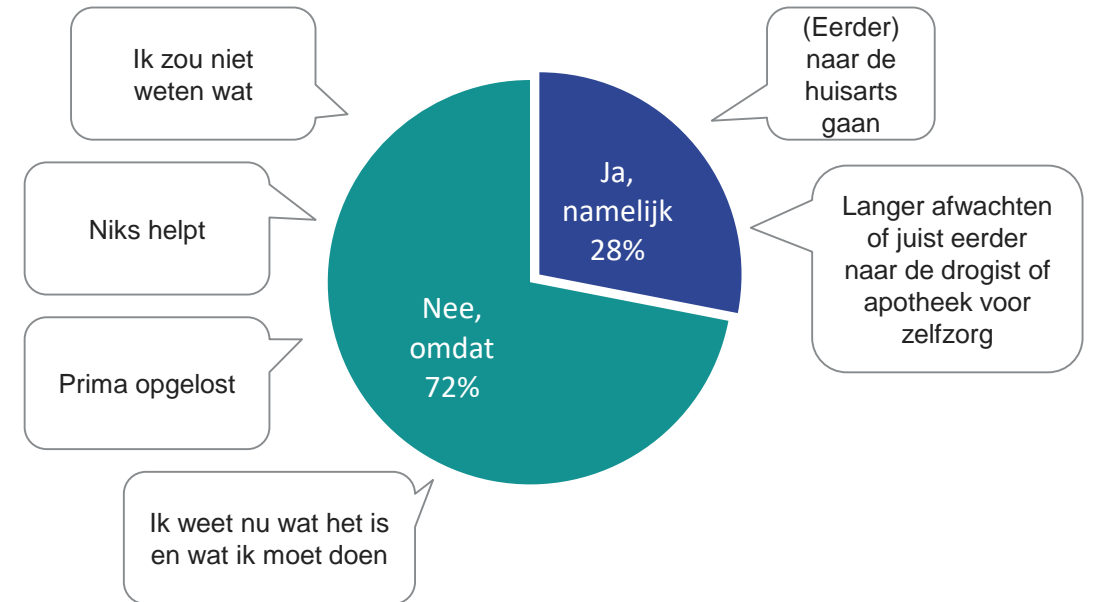
Basis: doet iets anders (n: zie tabel)

De kleine kwaal werd enigszins of helemaal opgelost na het bezoek aan de drogist, apotheek of huisarts

Klacht opgelost na bezoek drogist, apotheek of huisarts?



Volgende keer andere aanpak kleine kwaal?



- Wanneer mensen bij de huisarts zijn geweest, zou 80% dat de volgende keer weer doen. Minder mensen gaan de volgende keer opnieuw naar de apotheek (69%) of drogist (63%).
- De tweede keer weten mensen wat ze moeten doen met een bepaalde kwaal: langer afwachten of juist eerder handelen. Mensen die naar de drogist of apotheek gingen, gaan de volgende keer sneller naar de huisarts.

- C09: Is uw klacht opgelost door uw bezoek aan de drogist/ apotheek/ huisarts?
- C10: Zou u de volgende keer iets anders doen wanneer u last heeft van deze kwaal?

Basis: ging naar drogist, apotheek of huisarts (n=583)

Basis: klacht enigszins of niet opgelost na bezoek (n=296) © Ipsos 2019

Er zijn geen grote verschillen in ervaren belasting van de kwaal tussen de profielen

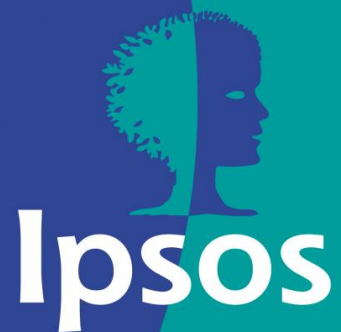
Kwaal	Belasting											
	Totaal		Man	Vrouw	18-29	30-44	45-54	55-70	70+	Laag	Middel	Hoog
Hoesten	2,57	Neutraal	2,70	2,45	2,45	2,70	2,87	2,70	2,16	2,54	2,42	2,71
Wratten	3,69	Niet belastend	3,66	3,71	3,36	3,29	3,18	4,11	3,79	3,55	3,74	3,69
Schimmelinfectie huid	2,67	Neutraal	2,81	2,54	3,08	2,68	2,26	2,71	2,57	1,87	2,61	2,96
Rugpijn/ spierpijn	2,26	Belastend	2,31	2,21	2,37	2,50	2,43	2,21	2,00	2,04	2,22	2,42
Obstipatie	2,17	Belastend	2,24	2,13	2,35	2,38	1,84	2,17	2,22	2,02	2,08	2,30
Hooikoorts	2,21	Belastend	2,17	2,25	2,25	2,34	2,04	2,12	2,40	2,08	2,26	2,25
Hoofdpijn	2,78	Neutraal	3,00	2,59	2,81	2,75	2,80	2,95	2,39	2,80	2,76	2,80
Diarree	2,69	Neutraal	2,81	2,57	3,32	2,68	2,59	2,24	2,63	2,28	2,64	2,87
Slaapproblemen	2,08	Belastend	2,38	1,90	2,51	2,06	1,91	2,07	2,05	2,27	1,86	2,17
Koorts	2,37	Belastend	2,46	2,29	2,50	2,30	2,36	2,17	2,78	2,13	2,47	2,38
Moeheid	2,26	Belastend	2,58	2,05	2,39	2,36	2,34	2,05	2,21	2,08	2,15	2,43

1	Heel belastend
2	Belastend
3	Neutraal
4	Niet belastend
5	Helemaal niet belastend



Achtergrond: Zorgcontext

Door zowel professionals als burgers wordt de toenemende druk in de gezondheidszorg erkent. Dat zorgt voor draagvlak voor de Proeftuin. Wel worden er een aantal kanttekeningen geplaatst.



Professionals ervaren toenemende druk op de gezondheidszorg

De professionals signaleren een paar overkoepelende trends die bijdragen aan een grote vraag naar zorg in Nederland:

- De burger wordt veeleisender. Dit komt vooral doordat burgers steeds meer informatie zelf opzoeken op internet. Ze gaan daardoor sneller de discussie aan met professionals over de diagnose en/of remedie. Het kost de professionals meer moeite om burgers te overtuigen.
 - Daar staat tegenover dat zelfdiagnose via internet er juist voor zorgt dat sommige burgers reguliere zorg vermijden en kiezen voor zelfmedicatie.
- De toegenomen perceptie van maakbaarheid: burgers wachten klachten korter af en verwachten van de huisarts concrete en snelle oplossingen. Als resultaat van een consult verwachten zij dat er medicatie voorgeschreven wordt of dat ze doorverwezen worden naar een specialist. Uitzieken en het nog even aankijken worden niet altijd meer geaccepteerd.

“Maakbaarheid van de 24-uurseconomie druppelt daar binnen, dat bij leven ook ziekte en lijden zou kunnen horen en dat niet alles te fixen is wordt vaak niet geaccepteerd. Zo krijg ik bijvoorbeeld ook de vraag: ‘waarom geen avondspreekuur, dokter?’ Ja, is wel lekker makkelijk.”

De druk noopt tot veranderingen

▪ Huisartsen

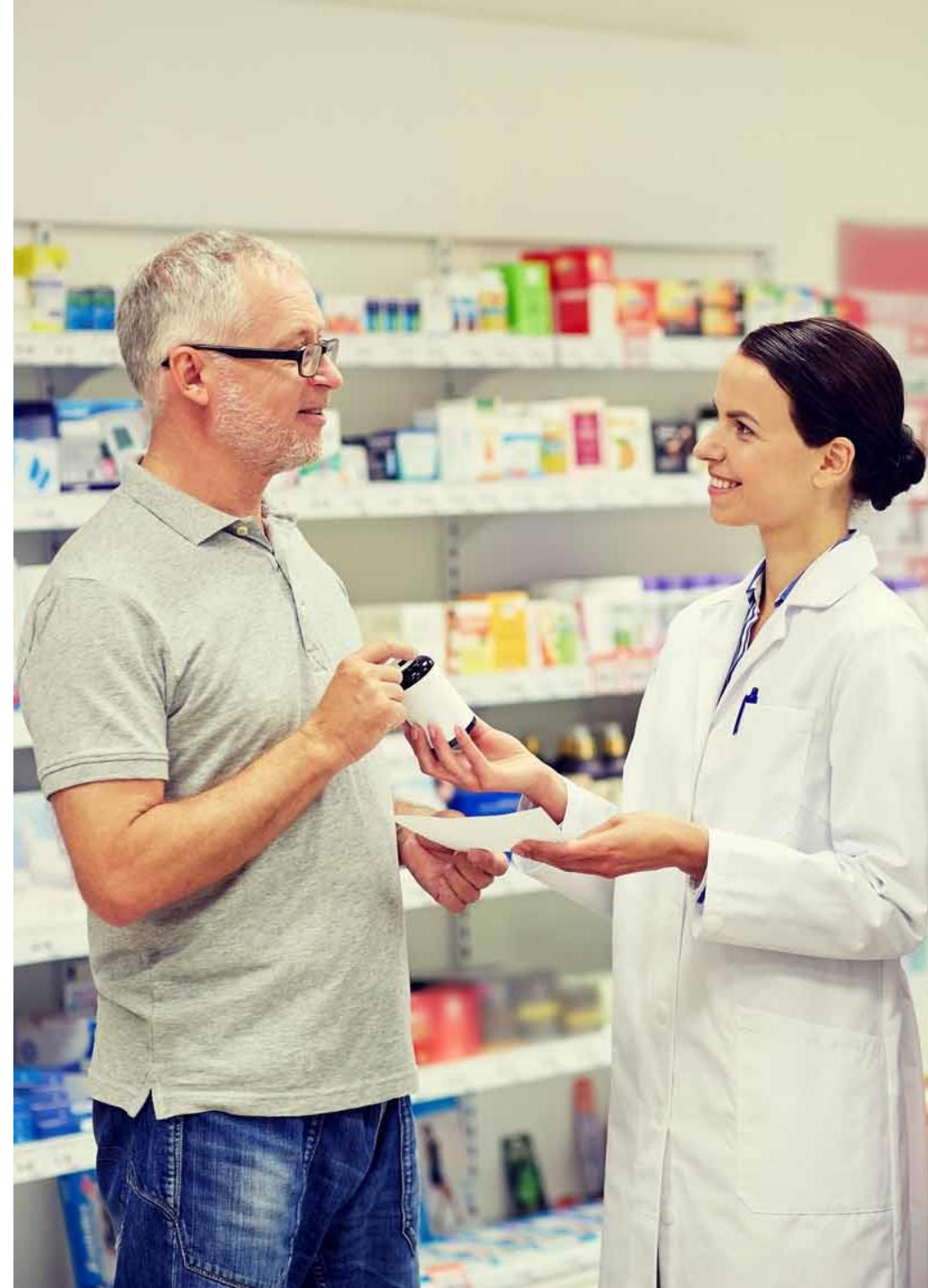
- Drukkere spreekuren, grotere druk op assistentie en meer administratieve rompslomp.
- Toenemende communicatie met patiënten via telefoon en e-mail.
- Vaker coördinerende (managing) rol huisarts door grotere inzet praktijkondersteuners.
- De huisarts benut doorgaans de toegenomen vraag zover hun capaciteit dat toelaat.

▪ Apothekers

- Naast receptenverstrekking ontstaan er meer zorginhoudelijke kerntaken zoals medicatiebeoordelingen en –advies.
- Tegenover de uitbreiding van het takenpakket staat dat de jaarlijkse budgetten niet toenemen: men kan daardoor niet altijd de kwaliteit bieden die ze zou willen bieden.
- De apothekers zien potentie voor meer handverkoop. Maar door drukte is er momenteel nog geen ruimte om hier ook echt iets mee te doen.

▪ Drogisten

- Enerzijds, profiteren de drogisten commercieel het meest van de toenemende vraag door meer verkoop van geneesmiddelen.
- Anderzijds, leidt het groeiend assortiment geneesmiddelen tot meer verantwoordelijkheid, vereiste deskundigheid en benodigde tijd voor advisering richting de klant. Dit kan juist drukken op de algemene commerciële targets.



Ook door de burger worden deze veranderingen in de gezondheidszorg erkent

- **Burgers maken zich zorgen om stijgende zorgkosten. Vooral de ouderen ervaren een hogere eigen bijdrage en minder vergoedingen in hun zorgpakket.**

“Bij de zorg in Nederland denk ik in eerste instantie aan dat het steeds duurder wordt en betaalbaar moet blijven in de toekomst.”

“Er is steeds meer zorg nodig voor steeds meer mensen. Lastig om in goede banen te leiden en de patiënt kan de dupe worden met ieder keer nieuwe regels.”

“Al betaal ik tegenwoordig de hoogste premie, worden er toch nog medicijnen uit het pakket gehaald die ik eigenlijk dagelijks nodig hebt.”

- **En ze geven aan vaak zelf al opzoek te gaan naar informatie. Maar zijn terughoudend om daar volledig op te vertrouwen.**

“Veel vaker dat je zelf dingen gaat opzoeken en als je naar de huisarts gaat heb je al een idee van wat je hebt. Denk dat de huisarts behoorlijk last kan hebben van mondige patiënten.”

“Ik vind Googelen maar gevaarlijk: soms heb je wat klachten en dan denk je bij alles wat je leest ‘jeetje, als ik maar niet....’”

“Ik Google eerst zelf wat af: krijg je iets voorgeschreven? Wat is het advies? Mijn huisarts is zelf daar heel terughoudend in.”

Zelfzorg wordt daarom al veelvuldig ingezet



“Opkomst van natuurlijke middelen en homeopathie. Ik ga vaker op zoek naar deze alternatieven, omdat het allemaal duurder wordt.”



“Ik probeer zelf eerst naar de drogist te gaan en als dat niet helpt, bel ik naar de huisarts. Als de assistent zegt ‘eerst dit of dat proberen’, doe je dat eerst.”



“Voor mezelf ga ik alleen als ik een verwijzing nodig heb. Voor de kinderen ga je sneller en merk je dat zij ook het zekere voor het onzekere nemen.”



Met kinderen wordt doorgaans geen risico genomen. Er wordt eerder naar de huisarts gegaan. Daarbij geven huisartsen aan alle kinderen te willen zien.



“Je gebruikt een paracetamol of een huismiddeltje. Je merkt wel of het dan nog langer duurt. Niet zeuren, rust nemen en het even ondergaan.”

Dit zorgt voor draagvlak van de proeftuin onder zowel professionals als burgers

Burgers en professionals zijn te spreken over het idee om de zorg betaalbaarder te maken. Zij erkennen dat alle partijen zouden kunnen profiteren van veranderingen in het huidige zorgstelsel. Meer aandacht voor zorg op de juiste plaats wordt in de basis als een geschikte oplossing gezien.

Wel worden er direct een aantal kanttekeningen geplaatst:

Huisarts:

“Prima, maar dan heb jij het, jij bent degene die verantwoordelijk is. Heel veel kleine kwalen die kunnen we toch het beste behandelen als arts omdat je anders naar kijkt, omdat je toch continu het hele rijtje van het zou nog iets anders kunnen zijn in je hoofd hebt.”

Apotheker:

“Er moet wel rekening worden gehouden met medicatie interacties. Stel iemand heeft een schimmelinfectie van de huid, dat er dan bij de drogist wordt gezegd: ‘gebruikt u bloedverdunners? ga naar de apotheek’. Dat je goed afbakent wie wat wanneer doet, de inclusie criteria, dat je dat duidelijk en helder stelt.”

Drogist:

“Ik vind het heel interessant. Ik denk dat er een hoop moet gebeuren willen we dit duidelijk neer kunnen zetten, daarvoor moet ik daarnaartoe, en bij de drogist kan ik ook echte zorg krijgen. Ben ik het er niet mee eens, ik koop het toch, alleen bij ons komt er meer werk neer, bij ons zou meer opleiding moeten komen, en een stukje meer tijd..”

Burger:

“Ik ook, ben er wel voor als er maar een goede samenwerking is. Zeker als je geen vertrouwen hebt in de drogist.”

“Er moet dan iemand komen in een drogist die dat goed kan, niet zoals het nu is”

Concepttekst

Zoals gebruikt in het kwalitatieve onderzoek



Proeftuin concepttekst

Tijdens de focusgroepen zijn de volgende teksten voorgelegd aan de professionals en burgers:

Proeftuin

Door de toenemende kosten van de gezondheidszorg is er steeds meer aandacht voor zorg op de juiste plaats. Zorg die eerder door een specialist in het ziekenhuis werd geleverd, vindt nu steeds vaker bij de huisarts plaats. En klachten die door de huisarts behandeld worden zouden in sommige gevallen ook opgelost kunnen worden door drogist of apotheek.

Het doel van de proeftuin is dat er voor bepaalde 'kleine kwalen' op een andere manier zorg wordt gezocht. Er moet een samenwerking komen tussen huisartsen, drogisterijen en apotheken zodat mensen meer regie nemen over de eigen gezondheid en een correcte en veilige keus kunnen maken tussen preventie, afwachten, zelfzorgmedicatie of bezoek aan de reguliere zorg.

Specifieke alinea voor de professionals:

In dit project wordt er gezocht naar manieren om de samenwerking in te richten. Voor de huisarts/drogist/apotheek houdt dit dus concreet in dat er een samenwerking tot stand moet komen waarbij de patiënt/consument centraal staat. Daarbij kan gedacht worden aan drogisterijmedewerkers die getraind worden door de lokale huisarts of het gezamenlijk promoten van thuisarts.nl.

Specifieke alinea voor de burgers:

In dit project wordt er gezocht naar manieren om de samenwerking in te richten. Het kan dus zijn dat u een informatiefolder ontvangt over hoe u het beste kan omgaan met bijvoorbeeld keelpijn. Of dat u naar de drogist gaat voor hoofdpijn en daar het advies krijgt om toch naar de huisarts te gaan.

DANK U