

Fase 1: Proeftuin Zelfzorg in Nederland

Rapport voor het CBD

Project: 19016095

© Ipsos 2019. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.



Huisartsen

Proeftuin Zelfzorg in Nederland



Huisartsen

- **Alle professionals ervaren toenemende druk op de gezondheidszorg.**
 - De burger wordt veeleisender. Dit komt vooral doordat burgers steeds meer informatie zelf opzoeken op internet.
 - De toegenomen perceptie van maakbaarheid: burgers wachten klachten korter af en verwachten van de huisarts concrete en snelle oplossingen.

- **Huisartsen ervaren ook toenemende druk en veranderingen in hun eigen vakgebied.**
 - 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.

- **Volgens huisartsen kan meer zelfzorg van de burger de druk op gezondheidszorg verlagen.**
 - Meer vanuit preventie en gezondheid dan vanuit ziekte redeneren. Veel ziektes en aandoeningen hebben tegenwoordig namelijk met levensstijl te maken. Burgers kunnen dit voorkomen door bijvoorbeeld meer te sporten, gezonder te eten, minder te drinken of te stoppen met roken.
 - Eigen verantwoordelijkheid t.a.v. het zorgproces: zelf afspraken regelen, op orde houden van persoonlijk dossier, etc.
 - Groter bewustzijn nodig t.a.v. zorgkosten: door vergoedingen zorgverzekeraar staan burgers onvoldoende stil bij de gemaakte kosten.

- **Daarnaast voorzien huisartsen voor zichzelf een rol in het ontlasten van de eerstelijnszorg.**
 - Huisartsen voorzien een grotere rol voor de doktersassistent als poortwachter om burgers van laagdrempelig advies te voorzien of naar de juiste plaats door te verwijzen. Door dit contact bijvoorbeeld als consult aan te bieden, ontlast je ook burgers die liever niet naar de huisarts gaan.

Huisartsen

▪ **Noodzaak van 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 huisartsen een eerste voorwaarde voor succes van de Proeftuin. De belangen en verantwoordelijkheden moeten duidelijk zijn. En de protocollen moeten op elkaar afgestemd zijn.
- Echter, lang niet alle huisartsen zijn 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.

▪ **Verbatims huisartsen over belangen:**

- *“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”*

▪ **Alle professionals aangeven dat de gekozen kwalen in principe bij de drogist behandeld kunnen worden.**

- Wratten en schimmelinfecties van de huid worden door alle professionals genoemd als kwalen die goed bij de drogist behandeld kunnen worden.
- 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.
- 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.

Apothekers

Proeftuin Zelfzorg in Nederland



Apothekers

- **Alle professionals ervaren toenemende druk op de gezondheidszorg.**
 - De burger wordt veeleisender. Dit komt vooral doordat burgers steeds meer informatie zelf opzoeken op internet.
 - De toegenomen perceptie van maakbaarheid: burgers wachten klachten korter af en verwachten van de huisarts concrete en snelle oplossingen.
- **Apothekers ervaren ook toenemende druk en veranderingen in hun eigen vakgebied.**
 - 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.
- **Volgens apothekers kan meer zelfzorg van de burger de druk op gezondheidszorg verlagen.**
 - Meer vanuit preventie en gezondheid dan vanuit ziekte redeneren. Veel ziektes en aandoeningen hebben tegenwoordig namelijk met levensstijl te maken. Burgers kunnen dit voorkomen door bijvoorbeeld meer te sporten, gezonder te eten, minder te drinken of te stoppen met roken.
 - Eigen verantwoordelijkheid t.a.v. het zorgproces: zelf afspraken regelen, op orde houden van persoonlijk dossier, etc.
 - Groter bewustzijn nodig t.a.v. zorgkosten: door vergoedingen zorgverzekeraar staan burgers onvoldoende stil bij de gemaakte kosten.
- **Daarnaast voorzien apothekers voor zichzelf een rol in het ontlasten van de eerstelijnszorg.**
 - Apothekers staan er voor open om zich meer als zorgverleners te profileren en hun zorgtaken uit te breiden, zoals met medicatie-beoordelingen, doelmatiger voorschrijven en advies en ondersteuning bij burgers thuis. Ook het uitbesteden van logistiek kan bijdragen aan uitbreiding van zorgtaken. De huisartsen erkennen de potentiële rol van de apotheker als medicatie-expert.

Apothekers

▪ **Noodzaak van 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 apothekers een eerste voorwaarde voor succes van de Proeftuin. De belangen en verantwoordelijkheden moeten duidelijk zijn. En de protocollen moeten op elkaar afgestemd zijn.
- Echter, lang niet alle apothekers zijn 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.

▪ **Verbatims apothekers belangen:**

- *“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”.*

▪ **Alle professionals aangeven dat de gekozen kwalen in principe bij de drogist behandeld kunnen worden.**

- Wratten en schimmelinfecties van de huid worden door alle professionals genoemd als kwalen die goed bij de drogist behandeld kunnen worden.
- Apothekers zijn echter 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.

Drogisten

Proeftuin Zelfzorg in Nederland



Drogisten

- **Alle professionals ervaren toenemende druk op de gezondheidszorg.**
 - De burger wordt veeleisender. Dit komt vooral doordat burgers steeds meer informatie zelf opzoeken op internet.
 - De toegenomen perceptie van maakbaarheid: burgers wachten klachten korter af en verwachten van de huisarts concrete en snelle oplossingen.
- **Drogisten ervaren ook toenemende druk en veranderingen in hun eigen vakgebied.**
 - 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.
- **Volgens drogisten kan meer zelfzorg van de burger de druk op gezondheidszorg verlagen.**
 - Meer vanuit preventie en gezondheid dan vanuit ziekte redeneren. Veel ziektes en aandoeningen hebben tegenwoordig namelijk met levensstijl te maken. Burgers kunnen dit voorkomen door bijvoorbeeld meer te sporten, gezonder te eten, minder te drinken of te stoppen met roken.
 - Eigen verantwoordelijkheid t.a.v. het zorgproces: zelf afspraken regelen, op orde houden van persoonlijk dossier, etc.
 - Groter bewustzijn nodig t.a.v. zorgkosten: door vergoedingen zorgverzekeraar staan burgers onvoldoende stil bij de gemaakte kosten.
- **Daarnaast voorzien drogisten voor zichzelf een rol in het ontlasten van de eerstelijnszorg.**
 - Drogisten geven aan dat zij burgers goed kunnen adviseren als het gaat om lichte kwalen als hoesten, verkoudheid en maagklachten. Zo is er vrijwel altijd een gediplomeerd drogist aanwezig en stellen andere werknemers (WASA-)vragen bij de verkoop. Bij acute of aanhoudende klachten, twijfel, verschillend medicijngebruik of bij risicogroepen als kinderen en ouderen verwijzen de drogisten naar de huisarts.

Drogisten

▪ **Noodzaak van 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 drogisten een eerste voorwaarde voor succes van de Proeftuin. De belangen en verantwoordelijkheden moeten duidelijk zijn. En de protocollen moeten op elkaar afgestemd zijn.
- Echter, drogisten ervaren dat het kennis- en opleidingsniveau door huisartsen en apothekers wordt onderschat (in ieder geval niet overschat).

▪ **Verbatims drogisten belangen:**

- *“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. Ligt ook wel eens fout bij de huisarts denk ik. Die denken dat wij dat ook verkopen”.*

▪ **Alle professionals aangeven dat de gekozen kwalen in principe bij de drogist behandeld kunnen worden.**

- Wratten en schimmelinfecties van de huid worden door alle professionals genoemd als kwalen die goed bij de drogist behandeld kunnen worden.
- Drogisten zijn echter 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.