



# Veilige zelfzorg bij kleine kwalen

Kwalitatief rapport voor CBD

Project: 22046789  
Amsterdam, 18 november 2022

© Ipsos 2022. All rights reserved. Contains Ipsos' confidential and proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.



# Introductie



# Zeker weten hoe men kijkt naar zelfzorg voor kleine kwalen

## Van waar jullie zijn...

De 'proeftuin Zelfzorg in Nederland' is een grootschalig, meerjarig project. Het doel is om de juiste zorg op de juiste plaats voor kleine kwalen te realiseren en burgers te stimuleren meer verantwoordelijkheid voor de eigen gezondheid te nemen. Dit moet tijdsbesparing voor de huisarts opleveren, en kosten besparing voor de burger.

Het onderzoek uit fase 1 heeft geleid tot een aantal aanbevelingen. Waar staan wij nu en wat is er veranderd sinds 2019? Wat moet er volgens de stakeholders gebeuren om medicatieveiligheid bij zelfzorg te garanderen?

## ... naar waar jullie willen zijn

Een proeftuin die aantoont dat door samenwerking tussen huisartsen en drogisten bij kleine kwalen de kosten lager worden voor de burger als gevolg van lagere tijdsbesteding door de huisarts, maar met behoud van kwaliteit van zorg en medicatieveiligheid.



## ...met...

Inzicht in kennis en attitude van de burgers, huisartsen en drogisten ten opzichte van zelfzorg en kleine kwalen, en hun ervaringen met de proeftuin. Wat is hun visie op medicatieveiligheid nu en wat moet er gebeuren om deze te verbeteren?

Hoe we daar kwamen

### Methode

- 2 focusgroepen van 1,5 uur:
  - 1 met 4 huisartsen
  - 1 met 3 drogisten
- 2 focusgroepen met 6 burgers van 2 uur

# De hoofdvraag van ons onderzoek

Hoe kijken burgers en zorgprofessionals anno 2022 aan tegen veilige zelfzorg voor kleine kwalen?



1.

## Perceptie, kennis en attitude van burgers ten opzichte van zelfzorg in het algemeen

- Wat is de perceptie van zelfzorg anno 2022 in vergelijking met 2019? In hoeverre ervaart de zorgconsument kennis en regie te hebben over de eigen behandeling van kleine kwalen?
- In hoeverre is het voor de burger duidelijk voor welke zelfzorgvraag ze bij de drogist, apotheek of juist de huisarts moeten zijn? Wat zijn redenen om naar de drogist, apotheek of de huisarts te gaan? Welke invloed heeft Covid-19 hierop gehad?



2.

## Perceptie, kennis en attitude van burgers ten opzichte van veilig gebruik zelfzorggeneesmiddelen

- Wat is de perceptie van zelfzorggeneesmiddelen? Wat zijn benefits van zelfzorggeneesmiddelen in perceptie van burgers? In welke mate is de burger zich bewust van de risico's bij gebruik van zelfzorggeneesmiddelen?
- Hoe en in welke mate zoekt de burger naar informatie over veilig gebruik en werkzaamheid van zelfzorggeneesmiddelen? Hoe kan dit gestimuleerd worden? Welke bronnen raadplegen ze?
- In welke mate heeft de burger overleg met de drogist, apotheek en/of huisarts bij gebruik van zelfzorggeneesmiddelen?



3.

## Onderlinge samenwerking en vertrouwen tussen stakeholders

- Hoe staat het in de perceptie van huisarts en drogist met het vertrouwen in elkaars rol en de samenwerking tussen huisarts, apotheek en drogist bij het veilig verstrekken van zelfzorggeneesmiddelen?
- In hoeverre hebben huisarts en drogist (vaker) overleg met elkaar? Verwijzen ze (vaker) naar elkaar door?
- In welke mate heeft de burger vertrouwen in de (samenwerking tussen) huisarts, apotheker en drogist?



# Hoe we dit onderzocht hebben



## Hoe hebben we het aangepakt

We hebben voor het kwalitatieve deel van dit onderzoek focusgroepen gehouden met burgers, drogisten en huisartsen. We hebben voor deze mix van doelgroepen gekozen om het vraagstuk vanuit verschillende kanten te belichten. Daarbij hebben we voor de methode van focusgroepen gekozen omdat deelnemers op deze manier konden bouwen op elkaars input, om tot rijkere inzichten te komen. De kwalitatieve inzichten in dit rapport zijn richtinggevend en hypothesevormend.



## Met wie we hebben gesproken

We hebben 2 focusgroepen gehouden met  $n = 6$  burgers.

- Iedere groep bevatte een mix aan burgers uit de proeftuingebieden: Breskens, Bussum, Castricum, Den Burg, Emmeloord, Gaanderen, Heemskerk, Hilversum, Leerdam, Oldenzaal en Rosmalen.
- Allen hebben recent wel eens last gehad van lichte kwalen als hoesten, wratten, obstipatie, hooikoorts, hoofdpijn, diarree, spierpijn of koorts en zijn hiervoor naar de drogist geweest in het afgelopen half jaar.
- Mix tussen leeftijd (allen 18+), geslacht en gezinssamenstelling.

Daarnaast hebben we 2 focusgroepen gehouden met:

- Drogisterijmedewerkers ( $n = 3$ ) uit de proeftuingebieden.
- Huisartsen ( $n = 4$ ), verspreid over Nederland (niet alleen Randstad).



## Stimuli

Als stimulumateriaal hebben we de burgers de folder 'Veilig zelfzorggeneesmiddelen gebruiken' voorgelegd. Met zorgprofessionals hebben we de risicowaarschuwing die drogisten delen en advieskaarten besproken. Deze drie materialen zijn toegevoegd in de bijlage.

Conclusies en suggesties



# Conclusie

De drogist heeft een sleutelrol bij veilige zelfzorg voor kleine kwalen volgens burgers en zorgprofessionals. Hierdoor ontlast de drogist de huisarts. Er zijn echter barrières om dit optimaal te doen. De kennis en kunde van de drogist is relatief onbekend onder burgers en hierdoor soms onbenut, met als risico dat burgers zelfzorggeneesmiddelen gemakzuchtig en onveilig gebruiken. Daarnaast is de huisarts niet volledig op de hoogte in de handelingen van de drogist om veilige zelfzorg te bieden.

## 1.

**Zelfzorggeneesmiddelen zijn een uitkomst voor goede en gemakkelijke zelfzorg, maar dat gemak heeft ook een keerzijde.**

- Zelfzorg is holistisch: van curatief tot preventief en lichamelijk tot mentaal.
- Zelfzorggeneesmiddelen ondersteunen in goede, gemakkelijke en snelle zelfzorg. Zowel burgers, drogisten als huisartsen staan er positief tegenover.
- Maar er is een risico dat burgers te gemakzuchtig omgaan met zelfzorggeneesmiddelen.
  - Ze zien het als iets dat onschuldig is en sluiten hun ogen liever voor bijwerkingen.

## 2.

**Burgers lijken al de drogist te verkiezen boven de huisarts bij kleine kwalen.**

- Burgers lopen veelal een tijdje rond met een kleine kwaal voor ze actie ondernemen: naar de drogist of huisarts gaan.
- Ze kiezen overwegend voor de drogist wanneer ze:
  - Bekend zijn met de kwaal en/of oplossing, en/of wanneer de kwaal onschuldig lijkt.
  - Op zoek zijn naar een snelle, gemakkelijke oplossing.
- Ze kiezen overwegend voor de huisarts wanneer ze:
  - Onbekend zijn met de kwaal of oplossing, of bang zijn voor een achterliggende kwaal.
  - Behoeftte hebben aan medisch advies.
  - Weten dat de oplossing bij de drogist niet toereikend is.

## 3.

**Burgers denken te gemakkelijk over het gebruik van zelfzorggeneesmiddelen.**

- Burgers verwachten ongeacht het gebruik, dat zelfzorggeneesmiddelen veilig zijn, omdat ze zonder recept verkrijgbaar zijn. Hierdoor verdiepen ze zich nauwelijks in het veilig gebruik, zoals lezen van de bijsluiter.
- Het doel van drogisten is veilige zelfzorg bieden, maar dat lukt niet altijd, doordat burgers regelmatig eigenwijs zijn en hun kennis en kunde niet altijd onderkennen.
- De communicatiefolder draagt hier weinig aan bij, doordat het onaantrekkelijk is om te lezen.
- Huisartsen maken zich in het algemeen weinig druk over de risico's van zelfzorggeneesmiddelen. Het enige probleem dat ze zien is medicatieafhankelijkheid van zelfzorggeneesmiddelen.

## 4.

**Er lijkt een basis van vertrouwen te zijn bij huisartsen dat drogisten veilige zelfzorg kunnen bieden. Al kan dit nog verder verbeterd worden.**

- Huisartsen vinden de drogist een geschikte zorgprofessional voor het overnemen van taken.
  - Zeker wanneer ze bekend raken met de risicowaarschuwingen en advieskaarten die drogisten gebruiken.
- Drogisten zijn bereid zorgtaken van de huisarts over te nemen. Meer erkenning voor het vak zou bijdragen aan een betere uitvoering hiervan.
  - Erkenning van de burger (meer advies aannemen), huisarts (meer vertrouwen in hun rol) en politiek (volledigere rol in zorgketen).
- Er is bij deze taakovername een belangrijke rol weggelegd voor de doktersassistent en websites als thuisarts.nl.
- Ook vinden burgers het logisch dat er meer zelfzorg komt te liggen bij de drogist.



## Suggesties op basis van het kwalitatieve onderzoek

Op basis van voorgaande conclusies zijn er een aantal gebieden waarop in onze ogen verdere exploratie waardevol is. Dit om uiteindelijk de sleutelrol van de drogist optimaal te benutten zodat de druk op de huisarts wordt verlicht en de burger zelfzorggeneesmiddelen veilig weet te gebruiken. Gebieden om te exploreren:

### Erkenning van de sleutelrol van de drogist

Onder burgers, denk hierbij aan het exploreren van:

- Communicatie rond de goede scholing van drogisten: certificering, grondige scholing en regelmatige bijscholing.
- Attenderen van burgers dat gebruik van zelfzorggeneesmiddelen niet zonder risico's is. En dat het belangrijk is advies van de drogist te vragen, zelfs bij enige twijfel.
- Zichtbaarder maken van de drogist en drogistassistenten in de winkel, zodat ze een herkenbaarder aanspreekpunt zijn.

Onder huisartsen, het vergroten van kennis over de kunde van de drogist.

- Achterhalen hoe groot de kennis van huisartsen is over:
    - De opleiding van drogisten
    - De bijscholing van drogisten
    - Het gebruik van risicowaarschuwingen en advieskaarten
    - De aanwezigheid van drogist en drogist-assistent in de winkel.
- Hierop een passend plan ontwikkelen om de kennis van de huisarts hierover te vergroten.

### De juiste handvatten

- Risicowaarschuwingen en advieskaarten werken goed en bieden passende, goed werkbare handvatten.
- Evaluatie van de huidige bijscholing, om zo zeker te zijn van een voldoende hoog niveau en passendheid bij het huidige aanbod van zelfzorg-geneesmiddelen.

### Rol van websites

- Vooral thuisarts.nl is een belangrijke informatiebron voor burgers. Hier wordt echter geen zelfzorg-geneesmiddeladvies gegeven. Dit lijkt echter zeker de moeite waard om te onderzoeken, want dit kan ondersteuning geven bij het verlichten van de huisarts.

### Rol van de doktersassistent

- De doktersassistent is een belangrijke gatekeeper voor het verwijzen naar de drogist.
- Exploreer hoe de doktersassistent de juiste handvatten krijgt om dit op een goede manier te doen. Onderzoek ook waar ze precies tegenaanlopen qua kennis en het overbrengen van de boodschap om gerichte coaching in de omgang met patiënt doorverwijzing te bieden.

### Communicatiemateriaal

- Gebleken is dat een uitgebreide folder om verschillende redenen niet werkt.
- Indien gedacht wordt aan voorlichtingsmaterialen in de drogisterij, (waarschuwing)-kaartjes op het schap; pictogrammen t.b.v. laaggeletterden; de moeite waard te onderzoeken.



# Belangrijkste inzichten



# 1.

Zelfzorggeneesmiddelen zijn een uitkomst voor goede en gemakkelijke zelfzorg, maar dat gemak heeft ook een keerzijde



# Zelfzorg is holistisch: preventief tot curatief en lichamelijk tot mentaal

## Zelfzorg preventief tot curatief...

- Zelfzorg gaat over goed voor jezelf zorgen. Dat betekent het zorgen voor een gezonde levensstijl om medische problemen in de toekomst te voorkomen.
  - Burgers zijn op een preventieve manier met zelfzorg bezig door bijvoorbeeld genoeg te bewegen, gezond te eten, supplementen te gebruiken en regelmatig rust te nemen.
- Daarnaast zien burgers zelfzorg als iets dat curatief is. Het verhelpen van klachten wanneer er sprake is van medische problemen door middel van (zelfzorg)geneesmiddelen.

## ... En lichamelijk tot mentaal.

- Zelfzorg is zorg voor het lichaam, van haren wassen, een neusspray gebruiken tot tandenpoetsen.
- Daarnaast beslaat zelfzorg ook mentale gezondheid. Goed voor je mentale welzijn zorgen gaat bijvoorbeeld om bewegen, meditatie, rust nemen om een burn-out te voorkomen.



Wat kan ik doen om te voorkomen dat het niet goed gaat. Voeding. Gezonde levensstijl. Wandelen. Op een feestje een glaasje, maar in de hand houden. Je hebt zelf in de hand om zo gezond mogelijk te leven, maar het is uitermate kwetsbaar en er zijn dingen die op je pad kunnen komen. Die je niet in de hand hebt.

— *Burger*



Een gezonde geest in een gezond lichaam, dat is het streven. Je moet goed voor jezelf zorgen om dat te bereiken.

— *Huisarts*



Goed voor jezelf zorgen, dat probeer ik ook mee te geven aan mijn klanten. Daar kunnen spullen bij horen die wij in de winkel verkopen, ook soms niets gebruiken of soms mensen doorsturen.

— *Drogist*



# Zowel burgers, drogisten als huisartsen staan overwegend positief tegenover zelfzorggeneesmiddelen

## Zelfzorggeneesmiddelen maken het mogelijk snelle en gemakkelijke verlichting te vinden.

- Aan zelfzorggeneesmiddelen komen gaat snel en gemakkelijk. Ze zijn op veel plekken te koop: bij de drogist, apotheek, supermarkt en online.
- Burgers hebben positieve ervaring met zelfzorggeneesmiddelen, wanneer ze de juiste middelen gevonden hebben en deze goed werken. Als dat niet zo is, weten ze de huisarts ook te vinden voor iets sterkers.

## Drogisten bieden graag zelfzorg met goed advies over zelfzorggeneesmiddelen.

- Drogisten geven aan dat hun kennisniveau goed genoeg is om kundig advies te geven over zelfzorggeneesmiddelen voor kleine kwalen. Handvatten als de risicowaarschuwingen en advieskaarten helpen daarbij.

## Huisartsen staan positief tegenover zelfzorggeneesmiddelen.

- Wanneer burgers zelfzorggeneesmiddelen gebruiken, ontlast dit huisartsen. Doordat ze eerst hun kwalen zelf oplossen, soms met hulp van de drogist.
- Daarnaast, wanneer burgers alsnog naar de huisarts gaan, geeft het huisartsen inzicht op welk spoor ze al zijn geweest. En kan de huisarts gerichter consulteren.



Als je medicatie gebruikt, geeft dat verlichting. Als je paracetamol neemt bij last van je buik of je hoofd geeft dat mij verlichting.

— *Burger*



De hand vasthouden van iemand en hem vervolgens de goede kant op leiden. Dat vind ik heel fijn om dat te kunnen doen. Dat maakt dat je mensen kunt helpen, dat ze blij terugkomen.

— *Drogist*



Hoopgevend en positief, maar tegelijkertijd een wankel evenwicht omdat het altijd zoeken is naar de medicatie die nodig is bij een bepaalde kwaal.

— *Burger*

# Zelfzorggeneesmiddelen ondersteunen in goede zelfzorg, maar er is een risico dat burgers er te gemakzuchtig mee omgaan

## Burgers zien zelfzorggeneesmiddelen als onschuldig.

- Burgers verwachten dat het niet snel fout kan gaan met zelfzorggeneesmiddelen.
  - Het zijn middelen die kleine kwalen verhelpen en zonder recept verkrijgbaar zijn.
- Daarnaast staan burgers niet te popelen om geconfronteerd te worden met mogelijke bijwerkingen door de bijsluiter te lezen.
  - Ze sluiten zich hier liever voor af en bestempelen het als onschuldig. Het is immers overal te koop, ook zonder recept.

## Maar, na een vervelende ervaring leren burgers ook dat het niet altijd onschuldig is.

- Burgers behandelen zelfzorggeneesmiddelen als relatief onschuldig, tot het tegendeel wordt bewezen.
- Wanneer ze een vervelende ervaring hebben met het verkeerd gebruik van zelfzorggeneesmiddelen, lezen ze in het vervolg de bijsluiter. En gaan ze hier zorgvuldiger mee om.



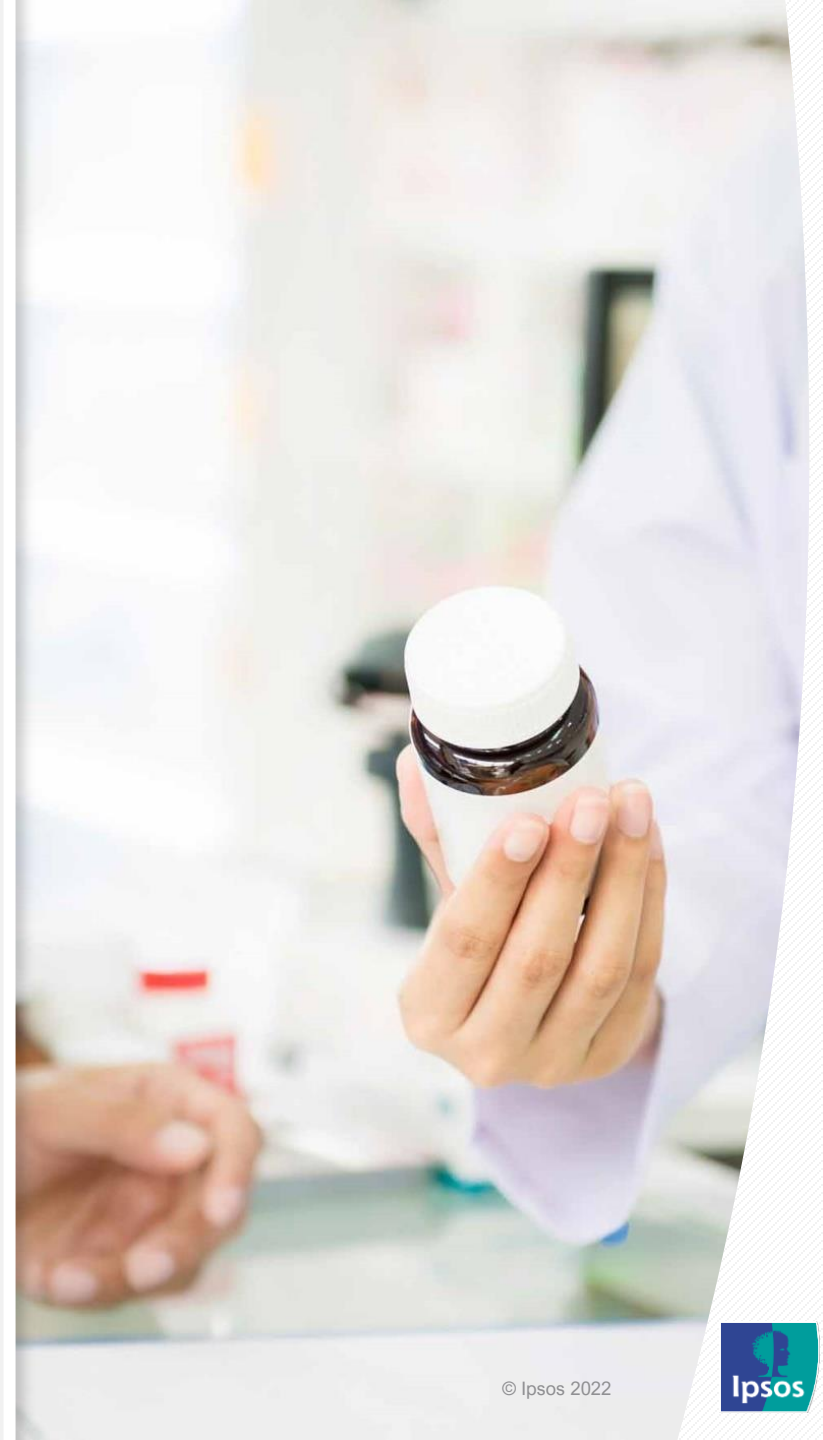
Ik moest mijn oren laten uitspuiten. In het verleden deed ik dat met olijfolie, om de een of andere reden ging ik naar de drogist voor oordruppels. Bijsluiters niet gelezen. Bleek later dat die druppels erin moeten voor bepaalde tijd en na spoelen met water. Niet gedaan met als gevolg dat mijn oren aan de binnenkant behoorlijk aangetast waren. Ik denk dat ik in het vervolg de bijsluiters wel lees.

— *Burger*

Hoofdstuk 3 zal verder ingaan op medicatieveiligheid.

# 2.

Burgers lijken al de drogist te verkiezen  
boven de huisarts bij kleine kwalen





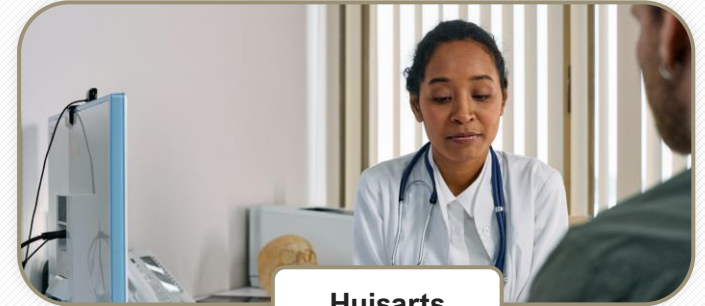
# Voorkeur voor een kanaal wordt mede bepaald door assortiment, toegankelijkheid en gepercipieerde kennis



Drogist



Apotheek



Huisarts

De drogist heeft een **breed aanbod** in zelfzorggeneesmiddelen. Zowel van A-merken als van goedkopere, maar ook betrouwbare huismerken.

De drogist is een **toegankelijke** plek voor zelfzorggeneesmiddelen door aanwezigheid op veel locaties. Dit maakt dat burgers snel een drogist kunnen vinden. Ook in de drogist hebben burgers de ervaring snel te worden geholpen, of zelf snel het juiste product te vinden. Ook voelt het laagdrempelig een drogist binnen te stappen, er is voor ieder wat wils is in de drogist (bijvoorbeeld voor elke portemonnee).

Het **kennisniveau** van drogisterijen **verschilt** in perceptie van burgers. Op pagina 21 gaan we hier dieper op in.

De apotheek heeft een heel specialistisch productaanbod gericht op receptmedicatie. Het **aanbod** in zelfzorggeneesmiddelen is **klein**, en overlapt in perceptie volledig met de drogisterij.

Voor receptgeneesmiddelen is de apotheek een prima plek. Maar voor zelfzorggeneesmiddelen voelt men een **drempel**, doordat ze een hoge prijsperceptie hebben; het aanbod te klein is; en wachttijden lang kunnen zijn.

De apotheker wordt gezien als een **zeer kundige** zorgprofessional doordat hij/zij specialistische kennis heeft over receptgeneesmiddelen. Ook hebben ze inzicht in het medisch dossier, dit schept vertrouwen.

Burgers kopen uiteraard **geen (zelfzorg)geneesmiddelen** bij de huisarts. Maar, de huisarts verwijst wel door naar de apotheek voor receptgeneesmiddelen, of ook naar de drogist voor zelfzorggeneesmiddelen.

De huisarts voelt **niet** als een **toegankelijke** zorgprofessional om heen te gaan. Sommige burgers zijn op de hoogte van de druk op de huisarts, wat ze ervan weerhoudt een afspraak te maken. Daarnaast kost een bezoek aan de huisarts tijd. Je moet bijvoorbeeld een afspraak inplannen en dat kan niet altijd meteen dezelfde dag.

De huisarts wordt gezien als de zorgprofessional met de **meeste kennis**, ook als het gaat om kleine kwalen. Daarom heeft deze veelal de voorkeur als er behoefte is medisch advies.

# Burgers beslissen om naar de drogist of huisarts te gaan op basis van drie variabelen



## 1. Bekendheid versus onbekendheid met kwaal

- Bekendheid met de kwaal wil zeggen dat burgers de symptomen van de kwaal herkennen bij zichzelf of anderen.
  - Ze herkennen de kwaal bijvoorbeeld doordat zij of hun naasten het eerder hebben gehad.
  - Of na wat online speurwerk op thuisarts.nl of moetiknaardedokter.nl komen ze erachter welke kwaal ze hebben.
- Onbekendheid met de kwaal wil zeggen dat burgers geen idee hebben wat ze overkomt en de symptomen niet kunnen plaatsen.



## 2. Bekendheid versus onbekendheid/ontevredenheid met oplossing/ (zelfzorg)geneesmiddel

- Wanneer burgers bekend zijn met de oplossing, weten ze wat ze moeten doen om de kwaal te verhelpen. Vaak is daar dus ook bekendheid met de kwaal voor nodig.
  - Bekendheid met de oplossing gaat verder dan alleen (zelfzorg)geneesmiddelen. Onderdeel van de oplossing kan bijvoorbeeld ook zijn rust nemen bij koorts, of vezelrijk eten bij diarree.
  - Bekendheid met het (zelfzorg)geneesmiddel wil zeggen dat burgers bijvoorbeeld weten dat paracetamol helpt tegen hoofdpijn.
- Onbekendheid met de oplossing of het (zelfzorg)geneesmiddel wil zeggen dat burgers geen idee hebben hoe de kwaal te verhelpen.
- Bij sommige specifieke kwalen is men ontevreden over de oplossing die zelfzorg biedt.



## 3. Onschuldige versus kwaadaardige kwaal (in perceptie)

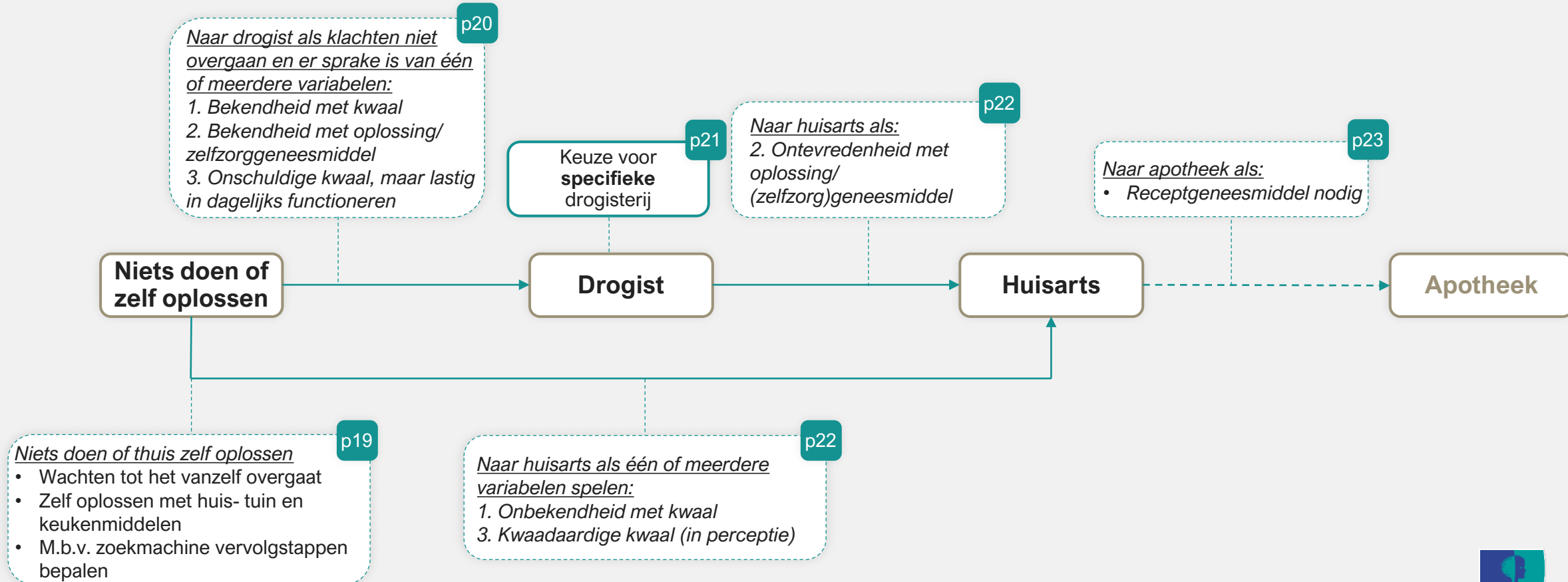
- De perceptie van een onschuldige kwaal betekent dat burgers denken dat de kwaal weinig impact zal hebben op de gezondheid op langere termijn.
- De perceptie van een kwaadaardige kwaal wil zeggen dat burgers denken dat de kwaal (zeer) bedreigend voor de gezondheid kan zijn.
  - Moeheid die na een aantal nachten goed slapen niet over is, kan duiden op een grotere achterliggende kwaal.

# Naast de drivers op basis van kanaal, zijn er kwaal-specifieke drivers om naar een zorgprofessional te gaan

Dit schema wordt in de volgende slides in detail toegelicht bij het corresponderende paginanummer: p19 – p23.

De cijfers 1 tot en met 3 verwijzen naar de drie variabelen op pagina 17:

1. Bekendheid versus onbekendheid met kwaal
2. Bekendheid versus onbekendheid/ ontevredenheid met oplossing/ (zelfzorg)geneesmiddel
3. Onschuldige versus kwaadaardige kwaal (in perceptie)





# Burgers lopen een tijdje met hun kleine kwaal rond voor ze actie ondernemen



## Bij een kleine kwaal wachten burgers af tot het **vanzelf overgaat**.

- Burgers rennen niet meteen bij de eerste verschijnselen van de kwaal naar de drogist of huisarts.
- De meesten staan er nuchter in en kijken het een tijdje aan voor ze er te veel 'last' van krijgen. Dat wil zeggen, hun kleine kwaal begint te irriteren, jeuken, ze voelen zich minder fit of ervaren pijn.

## Of ze proberen hun kleine kwaal te **verhelpen met huis-, tuin- en keukenmiddelen**.

- Ze doen (afhankelijk van de kwaal) aanpassingen in hun levensstijl.
- Bijvoorbeeld: ze letten extra goed op gezonde voeding, nemen extra vitaminen, zorgen voor genoeg beweging en een evenwichtig slaapritme.

## Daarnaast gebruiken ze **een online zoekmachine** voor het bepalen van vervolgstappen.

- Ze 'googelen' hun klachten op zoek naar een oplossing.
- Op basis van de informatie die ze online lezen, bepalen ze hun vervolgstappen: nog even aankijken, of toch naar de drogist of huisarts gaan.
  - Vaak komen ze via Google terecht op thuisarts.nl. De website wekt veel vertrouwen doordat deze is samengesteld door huisartsen.



Diarree heb ik weleens. Ik zou dan denken zelf oplossen. Op je eten letten. Lekker de buitenlucht in. Dat is mijn ervaring. Als dat aanhoudt en je hebt het een week, dan is het tijd om naar de dokter te gaan, want dan is er wat aan de hand.

— Burger



Ik ga bijvoorbeeld bij koorts eerst uitzieken en veel thee drinken... Als dat niet werkt, neem ik een paracetamol. Maar als het dan hoge koorts is, en het houdt langer aan dan drie dagen ga ik naar de huisarts.

— Burger

# Als de kleine kwaal niet over gaat, gaan ze naar de drogist voor zelfzorggeneesmiddelen



## Burgers gaan naar de drogist voor zelfzorggeneesmiddelen wanneer ze min of meer bekend zijn met de kwaal.

- Burgers gaan naar de drogist als ze er bijvoorbeeld al eerder last van hebben gehad en ze geen hulp nodig hebben van de huisarts om te achterhalen wat het is.
- Bij de drogist vragen burgers advies om samen met de drogist een gepaste oplossing te vinden, of ze kiezen zonder advies een zelfzorggeneesmiddel uit. Ze weten immers waar ze last van hebben, dus de zoektocht naar het juiste zelfzorggeneesmiddel is niet lastig.
  - Als ze bijvoorbeeld last van diarree hebben, gaan ze naar het schap met diarreeremmers. Eventueel vragen ze de drogist welke daarvan het beste is.

## Daarnaast zullen ze naar de drogist gaan wanneer ze weten welk zelfzorggeneesmiddel ze nodig hebben, of welke oplossing.

- Dit kan zijn op basis van het online vergaren van informatie over de kleine kwaal; door eerdere ervaringen; of na advies uit de eigen omgeving.
  - Ze weten bijvoorbeeld dat ze bij hoofdpijn paracetamol nodig hebben.
- Wanneer burgers het zelfzorggeneesmiddel nog niet eerder hebben gebruikt, zullen ze sneller advies vragen om hun eigen inzicht of advies uit de omgeving te verifiëren.

## Ook gaan burgers naar de drogist wanneer de kwaal onschuldig lijkt.

- Met een kwaal die onschuldig lijkt, doelen we op een kleine kwaal die niet voorkomt in combinatie met andere kwalen, of wanneer de klachten mild zijn.
- Ze herkennen het vanuit de omgeving of hebben er zelf ervaring mee.



Bij een kleine nieuwe klacht zou ik eerst om me heen vragen om te kijken of mensen er ervaring mee hebben. Ik zou niet meteen naar de drogist rennen en om een middel vragen. Eerst er meer over weten, soms zoek ik op internet. Als daar uit naar voren komt dat ze bij de drogist iets hebben dan zou ik dat wel proberen een tijdje. Als dat een maandje niet helpt, dan maar eens de stap zetten om wat verder te kijken.

— Burger

**Burgers lijken vooral de drogist om advies te vragen als ze niet weten welke oplossing ze nodig hebben. Ze zijn dan veelal wel bekend met de kwaal en deze lijkt onschuldig. Deze laatste twee drivers maken dat ze eerst naar de drogist gaan voor een oplossing.**

# Mate van behoefte aan advies is een belangrijke driver voor de keus voor een specifieke drogist

In sommige situaties hebben burgers advies nodig. Dit is een belangrijke driver in de keus voor een specifieke drogist. Echter de kundigheid om advies te geven verschilt in perceptie tussen de verschillende drogisterijen.

Er zijn elementen die de perceptie van kennis en kunde met betrekking tot zelfzorggeneesmiddelen beïnvloeden.

- **Leeftijd** van personeel; 'hoe ouder hoe kundiger'
  - Men verwacht van kundig personeel dat ze goed geschoold zijn en ervaring hebben, en daar past in perceptie ook een iets hogere leeftijd bij, rond de 30+.
- **Winkelinrichting**; 'hoe georganiseerder, hoe professioneler'
  - Wanneer de winkelinrichting overzichtelijk en schappen netjes zijn ingedeeld, komt dit professioneler over. Dit beïnvloedt de gepercipieerde kennis en kunde wat betreft zelfzorggeneesmiddelen positief.
- **Productaanbod**: 'hoe specialistischer, hoe meer kennis'
  - Drogisten met een specialistisch productaanbod komen kundig over, doordat ze hiermee hun expertise in zelfzorggeneesmiddelen uiten.



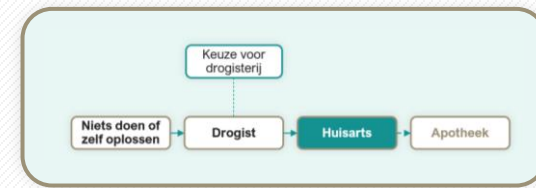
Ik ga liever naar een drogist waar het er net, overzichtelijk en verzorgd uitziet, ook het personeel. Want die hebben meer kennis.

— Burger





# Maar bij onzekerheid over de kleine kwaal of de oplossing verkiezen burgers de huisarts boven de drogist



## Wanneer de **kleine kwaal onbekend** is gaan burgers het liefst naar hun huisarts.

- Ze hebben hulp nodig om te identificeren wat de oorzaak is, doordat dit bijvoorbeeld de eerste keer is dat ze de kleine kwaal hebben. Ze kunnen niet goed inschatten wat de ernst ervan is en laten dat het liefst aan hun huisarts over.
  - Dit komt bijvoorbeeld voor bij mentale problemen als slaapproblemen en moeheid.

## Als burgers **bang zijn voor een achterliggende, kwaadaardige kwaal**, zullen ze ook naar de huisarts gaan.

- Wanneer de kleine kwaal voorkomt in combinatie met andere klachten, bijvoorbeeld obstipatie in combinatie met overgeven of diarree met bloedverlies, zullen burgers sneller naar de huisarts gaan. Ze zijn dan bang voor een achterliggende kwaal.
- Dit is ook het geval als de klacht vaag is en niet overgaat met de gebruikelijke maatregelen. Zoals bij extreme moeheid en wanneer een paar goede nachten slaap niet helpt.

## Wanneer burgers misschien wel bekend zijn met de kwaal, maar **hun oplossing werkt niet**, zullen ze ook sneller naar hun huisarts gaan.

- Ze hebben wellicht al zelfzorggeneesmiddelen van de drogisterij gebruikt, maar deze blijken niet te werken. De kwaal gaat niet over, of verergert zelfs. Ze hebben behoefte aan een sterker geneesmiddel op recept van de huisarts.
  - Burgers hebben de indruk dat receptgeneesmiddelen krachtiger zijn dan zelfzorggeneesmiddelen, en dat ze daarom niet vrij verkrijgbaar zijn.
  - Een voorbeeld hiervan is zelfzorggeneesmiddelen voor wratten, die zijn in perceptie weinig effectief.

Belangrijkste inzichten

# De apotheek is een minder gebruikt kanaal voor zelfzorggeneesmiddelen

**Burgers gebruiken de apotheek met name als adres om receptgeneesmiddelen op te halen.**

- Wanneer ze een receptgeneesmiddel krijgen van hun huisarts, halen ze dit bij de apotheek.
- Het is geen aantrekkelijk kanaal voor zelfzorggeneesmiddelen doordat:
  - het productaanbod beperkt is;
  - de prijzen in perceptie hoger liggen;
  - en je vaak langer bij de apotheek moet wachten. Je moet bijvoorbeeld een nummertje trekken en op je beurt wachten.



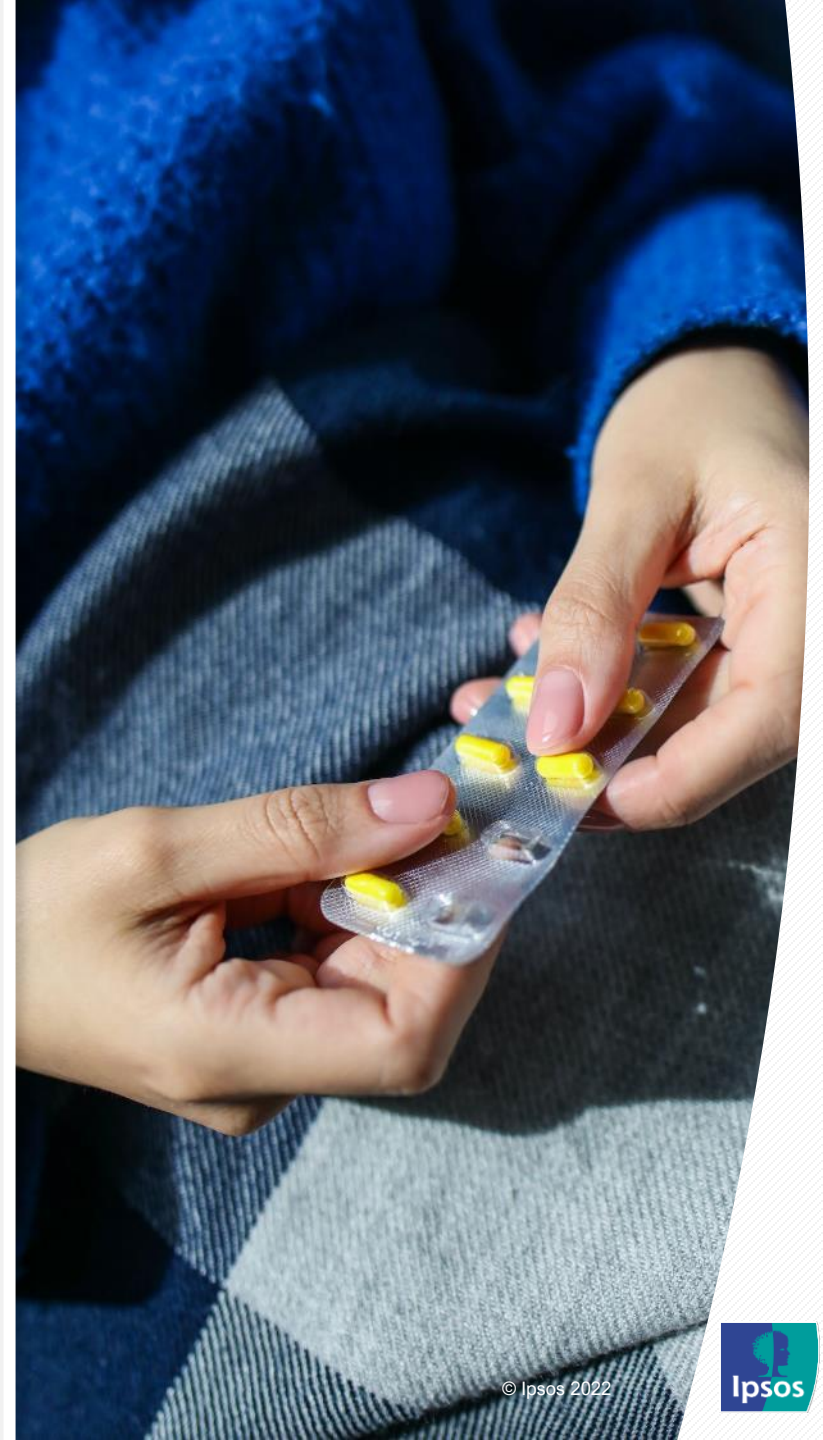
Voordeel van de drogist is dat je zelf je spullen kunt pakken en naar de kassa kunt lopen. Bij een apotheek moet je wachten tot je aan de beurt bent. De drempel voelt hoger om een apotheek binnen te lopen dan een drogist. Je gaat naar de apotheek als je een recept van een arts hebt en anders niet.

— Burger



# 3.

Burgers denken te gemakzuchtig over het gebruik van zelfzorggeneesmiddelen



# Ongeacht gebruik, verwachten burgers dat zelfzorggeneesmiddelen veilig zijn

**Doordat zelfzorggeneesmiddelen gemakkelijk te verkrijgen zijn, verwachten sommigen dat het gebruik weinig risico's met zich mee brengt.**

- Zelfzorggeneesmiddelen zijn op veel plekken gemakkelijk te verkrijgen. Ook zonder advies, uitleg, of beperking op het maximaal aantal producten dat je kunt kopen. Zoals bij de drogist, apotheek of supermarkt.
- Dit maakt dat sommige burgers denken dat er geen gevaar is bij zelfzorggeneesmiddelen.
- Ook niet als ze meer dan de geadviseerde hoeveelheid zelfzorggeneesmiddel tot zich nemen. Immers, als dat zo zou zijn, zou er wel een recept bij moeten komen, denken ze.



Bij een paracetamol denk je toch ook niet na over hoeveel je moet nemen? De medicijnen bij een drogist zijn niet zo heftig dat je dood neervalt als je te veel neemt.

— *Burger*



# Burgers voelen weerstand bij (het lezen van) de bijsluiter

**Ondanks dat de bijsluiter betrouwbaar wordt gevonden, vindt men het lezen ervan saai, tijdrovend en soms beangstigend.**

- Men ziet de bijsluiter als betrouwbaar, doordat deze compleet en uitgebreid is.
- De bijsluiter is doorgaans een dikke folder met veel kleine lettertjes. Dit helemaal doorspitten prikkelt de interesse van burgers niet.
- Mede doordat het zo'n dikke folder is, kost het ook veel tijd om de hele bijsluiter van A tot Z te lezen. Ook de in perceptie moeilijke taal helpt hier niet bij.
- Burgers willen liever niet lezen over de risico's op bijwerkingen. Ze zijn bang allerlei 'enge ziektes' te krijgen bij gebruik van de zelfzorggeneesmiddelen. En sluiten liever hun ogen dan hiermee geconfronteerd te worden.

**Het hoogstnoodzakelijke onderdeel van de bijsluiter: gebruik wordt eventueel gelezen.**

- Burgers willen snel van hun kleine kwaal af. Over het algemeen geven burgers zelf betekenis aan het gebruik, of scannen alleen het onderdeel waarin staat uitgelegd hoe het geneesmiddel (veilig) gebruikt moet worden, mocht men dit niet (meer) weten.
- Als er een sticker op de verpakking van het zelfzorggeneesmiddel staat met deze informatie, dan kijken burgers helemaal niet meer naar de bijsluiter.

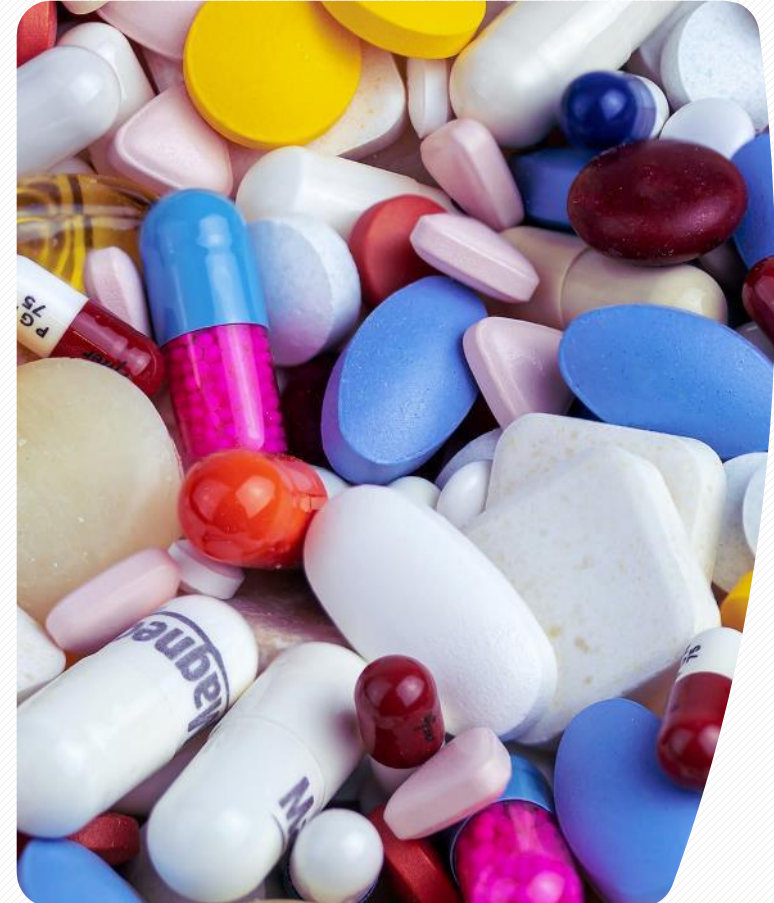
**Buiten de hoogstnoodzakelijke onderdelen van de bijsluiter denken burgers niet meer informatie over de zelfzorggeneesmiddelen nodig te hebben.**

- Ze denken te weten hoe zelfzorggeneesmiddelen veilig te gebruiken op basis van eigen ervaring en advies uit de eigen omgeving van vrienden of familie.
- Of maken zich niet heel druk over het veilig gebruik van zelfzorggeneesmiddelen.
- Wanneer burgers tijdens of na het gebruik van het zelfzorggeneesmiddel bijwerkingen ervaren, zullen ze alsnog dit onderdeel van de bijsluiter lezen.
  - Wanneer ze deze al hebben weggegooid zullen ze de bijsluiter online opzoeken of andere bronnen als thuisarts.nl raadplegen.

## Het doel van drogisten is veilige zelfzorggeneesmiddelen bieden, maar burgers zijn niet altijd op de hoogte van hun kennis

**Drogisten proberen goed advies te geven, maar burgers bieden hen daar niet altijd de ruimte voor.**

- De noodzaak van advies wordt niet altijd erkend, doordat zelfzorggeneesmiddelen ook gemakkelijk zonder advies te verkrijgen zijn als in de supermarkt of het pompstation. Dit suggereert dat de middelen geen kwaad kunnen. Advies van de drogist wordt daarom in sommige situaties als overbodig ervaren.
- Burgers willen snel een oplossing voor hun kleine kwaal. Hun doel is de drogist uit te lopen met een product. Soms adviseert de drogist toch naar de huisarts te gaan omdat men andere (recept)medicatie gebruikt of als de kwaal veel ernstiger wordt ingeschat door de drogist. In dit geval zijn burgers tevreden met het eerlijke advies en volgen dit op, of drijven hun zin door om toch met een product naar huis te gaan om snel van hun kleine kwaal af te zijn.
- Burgers zijn er niet altijd van op de hoogte dat elke drogist goed gediplomeerd is, waardoor ze geen advies vragen. Ze zoeken het soms liever zelf uit, online of in de winkel (via de etiketten).



# De communicatiefolder heeft weinig toegevoegde waarde voor het verhogen van medicatieveiligheid bij de drogist

De folder is onaantrekkelijk. Burgers verwachten niet dat ze deze gaan lezen.

- Er staat heel veel tekst in de folder. Ook qua opmaak is het onoverzichtelijk. Burgers zien liever een folder die beknopt en 'scanbaar' is.
- Nu lijkt het alsof de folder niet is geschreven met als doel informatie duidelijk over te brengen, maar vooral om te zenden. Alsof het een 'moetje' is uit de drogisterijenbranche om zichzelf in te dekken.

Huisartsen verwachten dat communicatiemateriaal als dit niet zal helpen hen te ontlasten.

- Bij de eerste bullet onder 'Hoe weet ik of dit zelfzorgproduct past bij mijn receptmedicijn' staat: 'U kunt uw vraag aan uw huisarts voorleggen'. Huisartsen verwachten dat met deze suggestie het helemaal niet rustiger wordt voor huisartsen, wellicht zelfs drukker.
- Volgens huisartsen moet er helemaal geen verwijzing naar de huisarts worden gemaakt om hen écht te ontzorgen.



Communicatiefolder gebruikt in de proeftuin in Brummen. Voor de andere versie van de folder die ook besproken is, zie de bijlage.

# Huisartsen maken zich beperkt druk over de risico's van zelfzorggeneesmiddelen

**Het lijkt dat door de grote druk op huisartsen de mogelijke risico's van verkeerd gebruik van zelfzorggeneesmiddelen minder zwaar wegen dan voorheen.**

- Door het tekort aan huisartsen en -assistenten en toegenomen druk op de zorg zijn huisartsen drukker dan ooit tevoren.
- Huisartsen zijn vooral blij dat er minder druk bij hen komt te liggen als burgers worden gestimuleerd naar de drogist te gaan bij kleine kwalen.
- Ze achten zelfzorggeneesmiddelen veilig. Ze zien echter wel een risico voor medicatieafhankelijk-gerelateerde klachten.
  - In theorie zien huisartsen wel mogelijke risico's van het verkeerd gebruik van zelfzorggeneesmiddelen. Maar de geïnterviewde huisartsen hebben in hun praktijk nog nooit een casus meegemaakt die gerelateerd is aan (niet-intentioneel) verkeerd gebruik van zelfzorggeneesmiddelen.
  - Wel zien huisartsen een risico in medicatieafhankelijkheid. Doordat er geen maximum zit op aankoop van zelfzorggeneesmiddelen, kunnen burgers eindeloos veel en lang gebruiken. Hier is er een risico op onverantwoord gebruik en verslaving.
    - Een bekend voorbeeld is de neusspray of paracetamol ('hoofdpijn van te veel pijnstillers').



Ik heb ook weleens patiënten die dertig paracetamol hebben genomen en dat mensen het wel overleven, dus ik schrik ook niet meer van dat soort getallen. Ik heb er geen onveilig gevoel over.

— Huisarts



Ik heb nog nooit iets gehad dat een patiënt te veel heeft genomen en dan ziek wordt. Ik heb niet snel dat ik denk dat er iets verkeerd is gegaan met iets dat een patiënt zelf gekocht heeft.

— Huisarts



# 4.

Er is vertrouwen dat drogisten goed werk zullen leveren op het gebied van zelfzorggeneesmiddelen



# Huisartsen vinden de drogist in de basis een geschikte zorgprofessional voor het overnemen van taken

**Als er meer zorg bij de drogist komt te liggen, hebben huisartsen meer tijd over voor zaken waar de drogist niet in kan bedienen.**

- Huisartsen zijn nu relatief veel tijd kwijt aan het behandelen van kleine kwalen. Deze zorgtaken kan de drogist gemakkelijk overnemen.
- Maar de nadruk ligt dan wel op het overnemen van taken.
  - Een samenwerking en/of regulier overleg alleen is geen oplossing, verwachten huisartsen, omdat administratieve zaken en overleg dan alsnog veel tijd gaan kosten.

**Huisartsen hebben redelijk vertrouwen in het kennisniveau van drogisten. Dit kan eenvoudig verder uitgebouwd worden.**

- Huisartsen lijken op de hoogte van de scholing van drogisten, dit geeft al een basis van vertrouwen.
- De risicowaarschuwingen en advieskaarten die drogisten gebruiken om burgers te adviseren over de risico's van zelfzorggeneesmiddelen zijn onbekend onder huisartsen.
- Na kennismaking met de risicowaarschuwingen en advieskaarten zijn huisartsen hier positief over.
  - Het wekt vertrouwen dat drogisten met deze handvatten zorgvuldig kunnen adviseren over kleine kwalen.
  - Hierdoor wekt het vertrouwen dat drogisterijen op een kwalitatieve manier meer taken van de huisarts kunnen overnemen.
- Daarnaast is de informatie dat er altijd een gediplomeerd drogist moet rondlopen in de drogisterij een bijdrage aan dit vertrouwen.



Ik heb er geen probleem mee als er meer zorg naar de drogist gaat, maar de vraag is of mensen het slikken. Of ze dat advies ter harte nemen. Mensen voelen zich snel afgepoeierd. Dat zal wel een verandering in patiënt-perceptie met zich meebrengen.

— Huisarts



# Drogisten zijn bereid zorgtaken van de huisarts over te nemen. Meer erkenning voor het vak zou bijdragen aan een betere uitvoering hiervan

## Drogisten nemen graag zorgtaken uit handen van de huisarts.

- Ze nemen veilige zelfzorg en veilig gebruik van zelfzorggeneesmiddelen heel serieus en zien dat als hun roeping voor het vak. Ze zetten zich graag in om goed advies te geven op dit gebied. Ook wanneer er steeds meer burgers naar de drogist zullen komen.
- Daarnaast merkte een van de drogisten op dat de bijscholing qua niveau wel iets verzaamd mocht worden. Dit geeft hen weer meer handvatten om veiligere zelfzorg te adviseren.

## Maar drogisten zouden meer handvatten willen om écht veilige zelfzorg te bieden. Meer erkenning voor hun vak zou hieraan bij kunnen dragen.

- Erkenning van burgers: als zij de drogist meer zien als een bron van solide advies, reageren ze misschien minder eigenwijs en/of vragen ze eerder advies.
- Erkenning van de huisarts: gevoel hebben dat ze ook in hun ogen bijdragen aan het gezond houden/maken van de burgers en dat de huisarts op hen kan vertrouwen als het gaat om kleine kwalen.
- Erkenning van de politiek: de drogist zien als volwaardig partner in de zorgketen.



Ik denk dat onze nascholing best op een hoger niveau mag komen. We zijn geen dokter, maar we willen wel kunnen waarmaken om goede zelfzorg te bieden.

— Drogist

# In een goede taakovername is er een belangrijke rol weggelegd voor de doktersassistent en websites als thuisarts.nl

**De doktersassistent biedt bij kleine kwalen vaak een vangnetadvies, maar dat wordt niet altijd goed ontvangen.**

- Wanneer de doktersassistent de juiste vragen weet te stellen kan deze gericht adviseren voor welk zelfzorggeneesmiddel de patiënten naar de drogist kan gaan. Of juist signaleren om wel naar de huisarts te komen. Dit is een belangrijke gatekeeper voor zowel de drogist als huisarts.
- Als de doktersassistent de burger doorverwijst naar de drogist, kan het zijn dat burgers zich afgepoerd voelen. Ze krijgen het gevoel dat hun klacht niet serieus wordt genomen. Dit frustrert en kan een reden zijn later te proberen alsnog een afspraak bij de huisarts in te plannen.

**Maar huisartsen merken dat hun doktersassistenten meer training en coaching nodig hebben om goed en kordaat te adviseren.**

- Nu plannen doktersassistenten nog steeds te vaak patiënten in voor een consult bij de huisarts, terwijl het achteraf blijkt te gaan om een kleine kwaal die gemakkelijk met zelfzorggeneesmiddelen van de drogist te verhelpen is.
- Huisartsen willen wel meer training en coaching bieden, maar daar hebben ze op het moment de tijd niet voor.

**Websites als thuisarts.nl en moetiknaardedokter.nl bieden ook de juiste handvatten voor veilige zelfzorg, al is dit nog niet gerelateerd aan zelfzorggeneesmiddelen.**

- Er is vertrouwen in deze websites doordat ze zijn samengesteld door huisartsen.
- Deze websites bieden volledige informatie van oorzaken, levensstijl-adviezen, (recept)medicijnadvies en informatie wanneer wél de huisarts (of spoedeisende hulp) te bellen.



Mijn ervaring is dat bij de vragen die toch nog doordruppelen bij de huisarts je kan merken hoe ervaren de doktersassistente is. Die weet vaak de patiënt wel te overtuigen. Met minder ervaring worden ze soms met de rug tegen de muur gezet en dan wordt het in de agenda van de huisarts gezet.

— Huisarts



Ik herken het van de assistente, maar voor mijn gevoel is het meer afwimpelen. Ik ga eigenlijk nooit naar de huisarts en als ik dan bel hebben wij ook een assistent die afwimpelt. Ik heb laatst online een afspraak gemaakt en dat vond ik fijn. Ik heb weleens bij de huisarts gezeten en toen zeiden ze “waarom ben je niet eerder gekomen”, maar dan houdt de assistente je gewoon af.

— Burger



# Ook burgers vinden het logisch dat er meer zelfzorg komt te liggen bij de drogist

## Burgers zijn zich ervan bewust dat de huisarts overbelast is.

- De huisarts is steeds minder goed bereikbaar en beschikbaar om afspraken te maken, Daarbij merken ze dat de assistente de aanvragen voor een consult probeert te filteren (vangnetadvies).
- Ze zijn bereid met hun kleine kwalen naar de drogist te gaan. Zodat de huisarts tijd heeft voor kwalen die ernstiger zijn en waarvoor de drogist geen oplossing kan bieden.

## Maar de perceptie van kennis en kunde van elke drogist lijkt deels verbeterd te moeten worden voor vertrouwen in veilige zelfzorg.

- Burgers zijn er beperkt van op de hoogte dat **alle** drogisten goed gediplomeerd zijn. Wanneer ze hier bekend mee raken, versterkt dit het vertrouwen in goed advies van de drogist.



Nu het zo druk is bij de huisarts, word ik daar nerveus van. Ik heb een lijstje zodat ik niets vergeet en dan werk ik snel mijn lijstje af. Ik heb niet het gevoel dat ik tijd heb om iets te bespreken.

— Burger

Bijlage

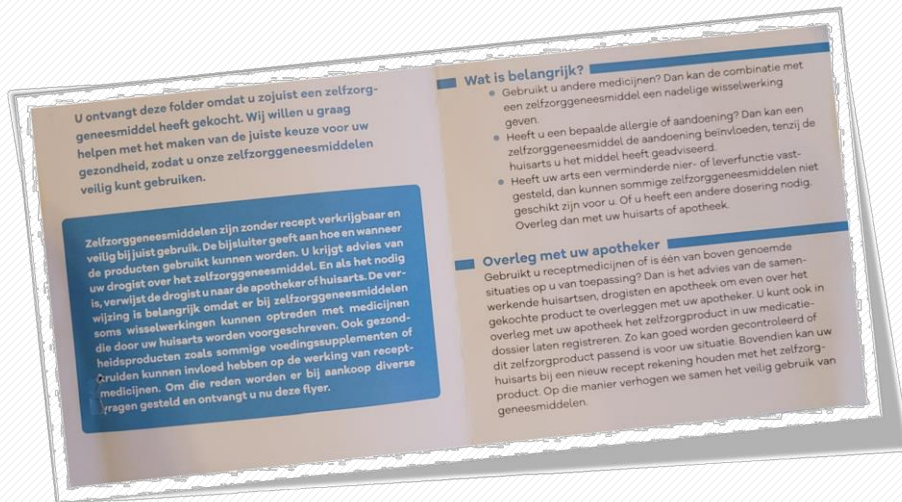


# Stimulimateriaal: folder 'Veilig zelfzorggeneesmiddelen gebruiken'

Folder versie 1




Folder versie 2



# Stimulimateriaal: advieskaarten

We hebben met het tonen van dit stimulimateriaal meerdere advieskaarten laten zien om een volledige indruk te geven.



## Lage rugpijn

**WASA**

- Is er sprake van duizeligheid, zweten en gevoel flauw te vallen?
- Kan de klant niet meer plassen?
- Heeft de klant geen gevoel in het zitvlak of de liezen?
- Heeft de klant plotseling minder kracht in de benen?

▶ **JA, op één van deze vragen** ▶

Verwijs met **spoed** naar de huisarts

▼ **NEE**

**WASA**

- Heeft de klant pijn in de rug na een val?
- Heeft de klant een operatie of injectie gehad in de rug?
- Heeft de klant kanker (gehad)?
- Heeft de klant al langer dan 4 weken last van lage rugpijn?

▶ **JA, op één van deze vragen** ▶

Verwijs naar de huisarts.

▼ **NEE**

1 <sup>e</sup> KEUZE:	2 <sup>e</sup> KEUZE:		
Paracetamol Maximale dosering paracetamol volwassene: 500-1000 mg per keer, zo nodig maximaal 3000 mg per dag.	Diclofenac en ibuprofen gel 2-4 keer per dag inmasseren op de pijnlijke plek Niet bij borstvoeding of zwangerschap Niet gebruiken op een beschadigde huid		

**Geef tips bij lage rugpijn**



- Blijf in beweging
- Voorkom zitten in dezelfde houding
- Ga door met dagelijkse activiteiten
- Ga niet overdag in bed liggen
- Probeer stress te verminderen
- Let op uw houding en bewegingen

www.cbd.nl/2020



# Stimulimateriaal: risicowaarschuwing

We hebben deze specifieke risicowaarschuwing over neusspray laten zien als voorbeeld van hoe een risicowaarschuwing eruitziet. We hebben dus niet uitsluitend de risicowaarschuwing voor neusspray besproken.

Geneesmiddel	Spreektekst	Spreektekst waarschuwing	Advies (assistent)drogist
<b>Middelen tegen verstopte neus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Xylometazoline</li> <li>➤ Oxymetazoline (nasivin)</li> <li>➤ Tramazoline (bisolnasal)</li> </ul>	<p>Voor dit geneesmiddel geldt een waarschuwing</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>Lees voor gebruik de bijsluiter</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p>Het is niet verstandig dit middel langer dan 7 dagen te gebruiken</p>	<p>Deze geneesmiddelen kunt u maximaal 7 dagen achter elkaar gebruiken, anders wordt het slijmvlies aangetast. Gebruik het daarna 1 maand niet.</p>