

Tevredenheid van patiënten over het afleveren van overgehevelde geneesmiddelen:

TNF-alfaremmers, orale oncolytica en groeihormonen

Een onderzoek in opdracht van de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ), de Nederlandse Federatie van Universitair Medische Centra (NFU), de Nederlandse Vereniging voor Poliklinische Farmacie (NVPF) en de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuisapothekers (NVZA).

5 juni 2014



Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen



Inhoud

Samenvatting

1. Waar gaat dit onderzoek over?
2. Is de patiënttevredenheid veranderd?
3. Hoe tevreden zijn patiënten over de ziekenhuisapotheek?
4. Overige resultaten

Bijlage: vragenlijst

Samenvatting

Verreweg de meeste patiënten zijn tevreden over de medicatieverstrekking van TNF-alfaremmers, orale oncolytica en groeihormonen. Dat blijkt uit het onderzoek 'Tevredenheid van patiënten over het afleveren van overgehevelde geneesmiddelen'.

Aanleiding voor dit onderzoek is dat deze geneesmiddelen vanaf 2012 zijn overgeheveld van het geneesmiddelenvergoedingssysteem GVS naar de aanspraak op geneeskundige zorg. Hierdoor krijgt een deel van de patiënten hun medicijnen voortaan via een andere apotheek. 928 respondenten uit 25 ziekenhuizen hebben meegedaan aan dit onderzoek. In januari/februari 2014 hebben zij een vragenlijst ingevuld over 2013.

Helpt heeft andere apotheek

52% van de respondenten heeft sinds de overheveling te maken met een andere apotheek, meestal de apotheek in het ziekenhuis. 48% van de respondenten heeft nog steeds dezelfde apotheek.

90% is tevreden na wisseling

Bent u tevreden nadat u van apotheek moest wisselen? Ja, zegt 90% van de respondenten die hun medicijnen van een andere apotheek krijgen. 30% is zelfs meer tevreden dan daarvoor.

5 ziekenhuizen scoren minder goed

10% van de patiënten is na de overheveling minder tevreden. Dit heeft te maken met ongemak om het geneesmiddel in het bezit te krijgen. Uit het onderzoek blijkt dat 5 ziekenhuizen op dit punt minder goed scoren. Knelpunten zijn vooral de wachttijd in de apotheek, de reisafstand en de wens om de medicatie voor een langere periode te willen meekrijgen.

Ziekenhuisapotheek scoort 7,9

Bent u alles bij elkaar tevreden over de apotheek die nu de medicijnen levert? 84% van alle respondenten geeft aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over het afleveren van de medicatie. 11,7% is neutraal en 4,3% is niet tevreden. Patiënten geven hun huidige apotheek van het ziekenhuis een gemiddeld rapportcijfer van 7,9.

3 ziekenhuizen te ver weg

De helft (51%) van alle patiënten is in 2013 wel eens speciaal naar het ziekenhuis gegaan om de medicatie op te halen. Gemiddeld is de afstand tussen huis en ziekenhuis 12 kilometer. 71% van hen vindt die afstand acceptabel. Als de rit langer dan 16 kilometer is, neemt die acceptatie af. Bij 3 van de 25 ziekenhuizen is de reisafstand opvallend langer.

En nu?

Met de ziekenhuizen die minder goed scoren in dit onderzoek wordt overlegd over concrete verbeteringen. Bij te lange reisafstand is bijvoorbeeld thuisbezorging of het combineren van ziekenhuisbezoek en medicatieverstrekking een goed alternatief.

1. Waar gaat dit onderzoek over?

Hoe tevreden zijn patiënten over de medicatieverstrekking van TNF-alfaremmers, orale oncolytica en groeihormonen? En is die tevredenheid veranderd doordat hun apotheek is veranderd? Die vragen worden in dit rapport beantwoord. Aanleiding voor dit onderzoek is dat deze geneesmiddelen vanaf 2012 stapsgewijs zijn overgeheveld van het geneesmiddelenvergoedingssysteem GVS naar de aanspraak op geneeskundige zorg.

Onderzoeksmethode

Aan dit onderzoek hebben 928 respondenten uit 25 ziekenhuizen meegedaan. In januari/februari 2014 hebben zij een vragenlijst ingevuld over 2013 (zie bijlage).

Via een aselechte steekproef zijn 30 ziekenhuizen in Nederland geselecteerd. 25 ziekenhuizen hebben uiteindelijk deelgenomen aan het onderzoek: 7 topklinische centra en 18 algemene ziekenhuizen. Door de aselechte steekproef is geen van de 8 UMC's geïnccludeerd.

De apotheek van elk geselecteerd ziekenhuis (poliklinische apotheek en, indien niet aanwezig, de ziekenhuisapotheek) heeft 100 vragenlijsten ontvangen. Afhankelijk van de manier waarop zij geneesmiddelen verstrekken (vanuit de apotheek of thuisbezorgen), zijn de vragenlijsten met antwoordenvolp aan de apotheekbalie overhandigd of per post naar de patiënt opgestuurd.

Het aantal uitgezette vragenlijsten per ziekenhuis is afhankelijk van de omvang van de gebruikers in dat ziekenhuis met als maximum: 40 gebruikers van TNF-alfaremmers, 40 gebruikers van orale oncolytica en 20 gebruikers van groeihormonen.

Opdrachtgevers

Dit onderzoek is uitgevoerd door FarmaNOVA in opdracht van de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ), de Nederlandse Federatie van Universitair Medische Centra (NFU), de Nederlandse Vereniging voor Poliklinische Farmacie (NVPF) en de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuisapothekers (NVZA).

2. Is de patiënttevredenheid veranderd?

30% van de patiënten die op een andere apotheek zijn aangewezen (N= 452) is méér tevreden over hun apotheek sinds de medicatieoverheveling. 60% is even tevreden en 10% is minder tevreden dan vóór de overheveling. Hierbij zijn de twee categorieën “geen mening” en “onduidelijk ingevulde antwoorden” buiten beschouwing gelaten.

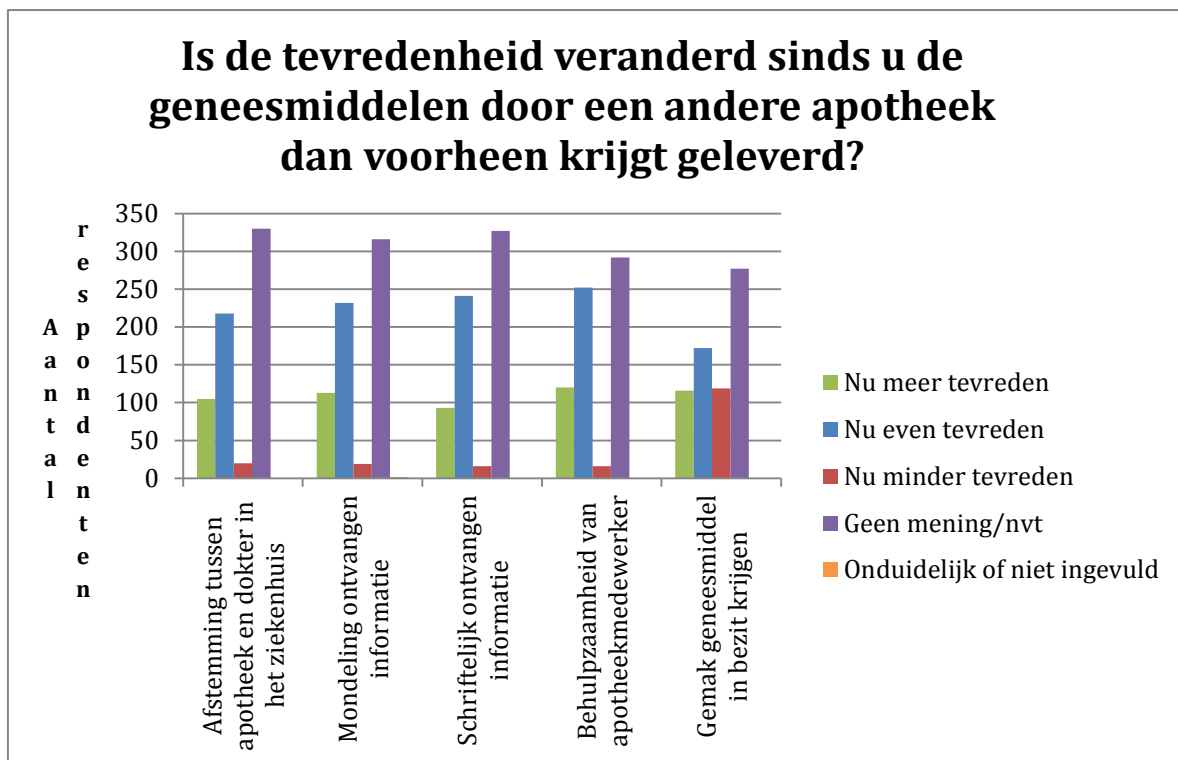
Er is naar vijf aspecten gevraagd:

1. Afstemming apotheek – arts in het ziekenhuis
2. Mondeling ontvangen informatie
3. Schriftelijk ontvangen informatie
4. Behulpzaamheid medewerker
5. Gemak om het geneesmiddel in bezit te krijgen

Tevreden

Kijken we naar de gewijzigde tevredenheid op deze vijf onderdelen, dan blijkt uit figuur 1:

1. Op vier van de vijf aspecten zijn patiënten *vaker tevreden* (27 tot 31%) *dan ontevreden* (4 tot 6%). Het gaat om de onderdelen: afstemming tussen apotheek en arts, mondelinge informatie, schriftelijke informatie en behulpzaamheid van de medewerker.
2. Er is een *gelijke verdeling* tussen patiënten die meer of minder tevreden zijn over “gemak om geneesmiddel in bezit te krijgen”. Deze bedraagt namelijk voor beide groepen 29%.



Figuur 1

Ontevreden

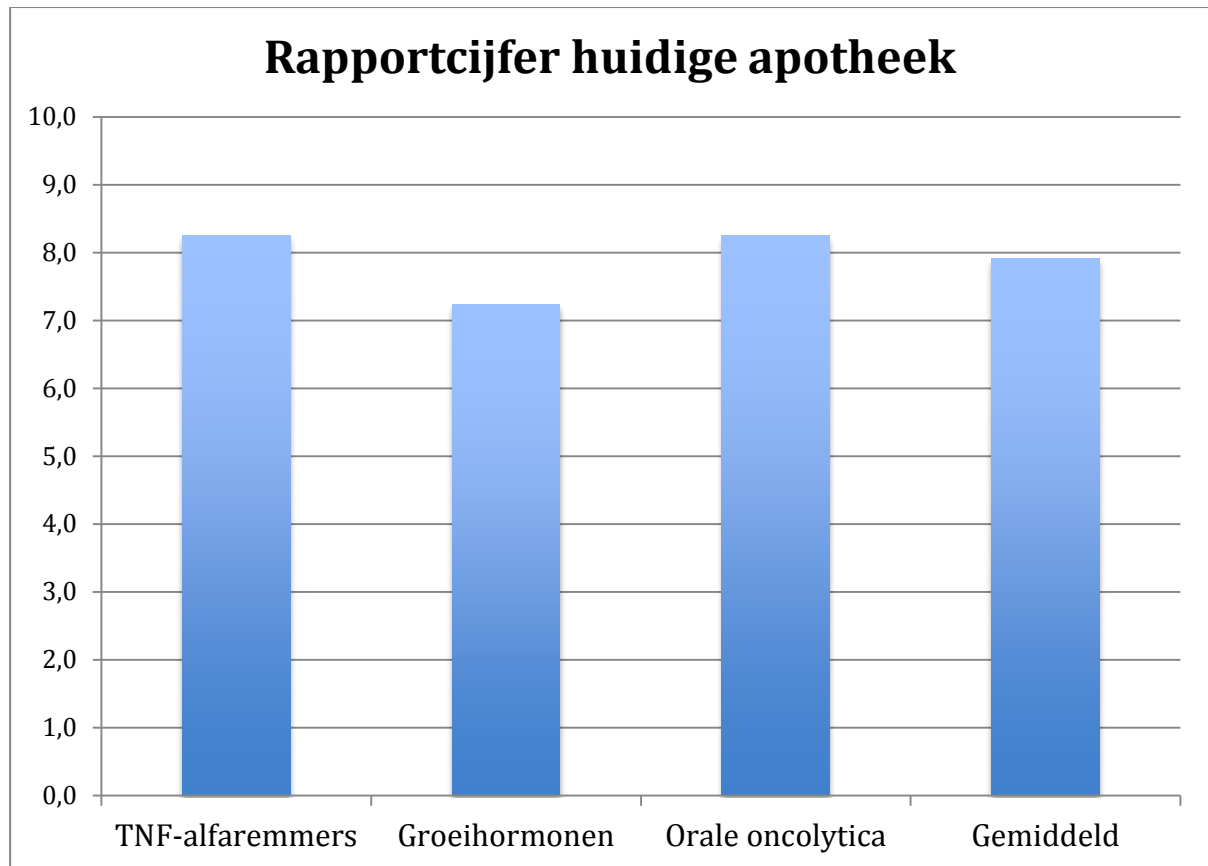
Als het gaat om het gemak om het geneesmiddel in bezit te krijgen, dan blijkt dat de ontevreden patiënten overwegend afkomstig zijn uit vijf ziekenhuizen (20% van de deelgenomen ziekenhuizen). Er is voorzichtigheid geboden bij het trekken van conclusies, gezien het lage aantal respondenten per ziekenhuis.

Uit de los geplaatste opmerkingen op de vragenlijst blijkt dat de ontevredenheid vooral hierover gaat:

- de hoeveelheid geneesmiddelen die per keer worden verstrekt is minder dan vóór de overheveling
- de wachttijd in de apotheek wordt als lang ervaren
- de reisafstand bij het ophalen van de geneesmiddelen is lang als men geen andere afspraak heeft in het ziekenhuis.

3. Hoe tevreden zijn patiënten over de ziekenhuisapothek?

Aan alle respondenten is gevraagd om de huidige apotheek een rapportcijfer te geven. Gemiddeld krijgt de apotheek van het ziekenhuis het cijfer 7,9 (figuur 2). Gebruikers van TNF-alfaremmers en orale oncolytica zijn het meest tevreden, gebruikers van groeihormonen geven een lager cijfer.



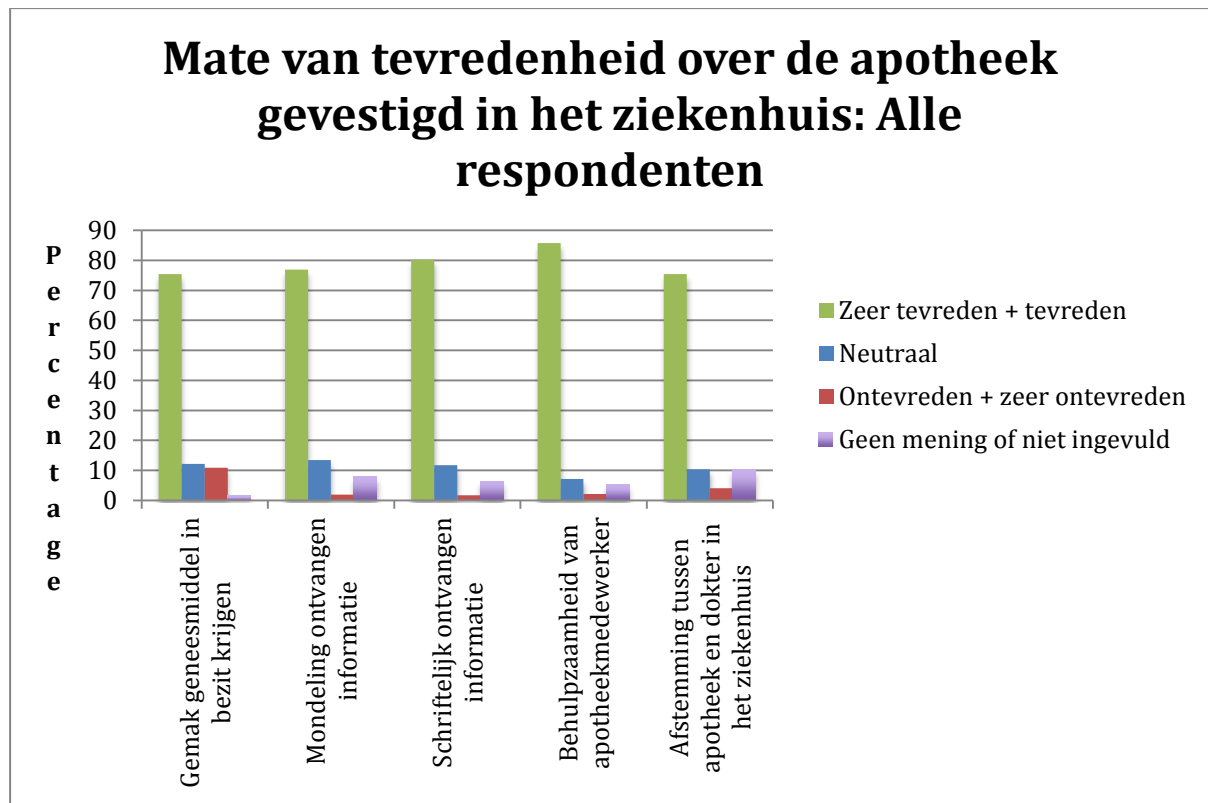
Figuur 2

Ook nu zijn deze vijf aspecten onderzocht:

1. Afstemming apotheek – arts in het ziekenhuis
2. Mondeling ontvangen informatie
3. Schriftelijk ontvangen informatie
4. Behulpzaamheid medewerker
5. Gemak om het geneesmiddel in bezit te krijgen

84% van alle respondenten is tevreden tot zeer tevreden over hun apotheek, 11,7% is neutraal en 4,3% is ontevreden tot zeer ontevreden. Hierbij is de categorie “geen mening of niet ingevuld” buiten beschouwing gelaten.

Figuur 3 laat zien dat de respondenten het meest tevreden zijn over de behulpzaamheid van de apotheekmedewerker. Respondenten zijn het minst tevreden over het “gemak om het geneesmiddel in bezit te krijgen”.



Figuur 3

Reisafstand

Uit dit onderzoek blijkt dat 51% van de respondenten in 2013 één of meerdere malen speciaal naar het ziekenhuis is gegaan om hun geneesmiddel op te halen, terwijl ze geen andere afspraken hadden in het ziekenhuis. Bij 66% van deze respondenten bedroeg dit 1 tot 3 keer.

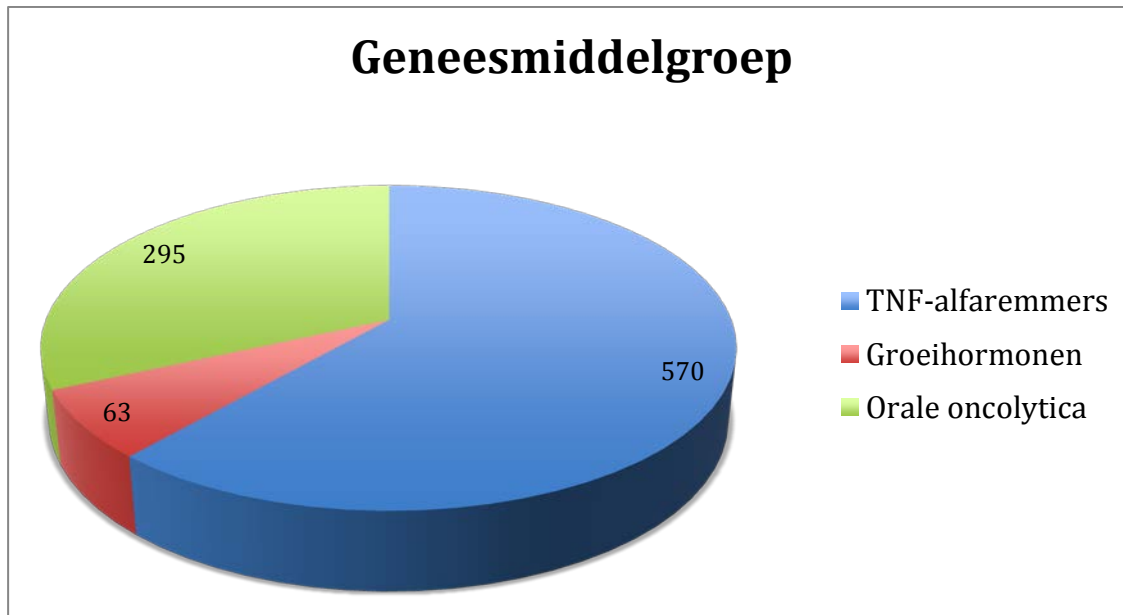
Het gemiddeld aantal kilometers dat deze patiënten enkele reis aflegden, bedroeg 12 kilometer (mediaan = 10). Bij 3 van de 25 ziekenhuizen is de reisafstand opvallend langer dan de gemiddelde reisafstand van 12 kilometer enkele reis.

De mate van acceptatie over de reisafstand (om het geneesmiddel op te halen zonder dat de patiënt voor een andere afspraak in het ziekenhuis moet zijn) neemt bij meer dan 16 kilometer af en vanaf 24 kilometer enkele reis vinden patiënten dit overwegend niet meer acceptabel. Van de 928 respondenten die in 2013 één of meerdere keren speciaal naar het ziekenhuis moesten gaan om hun geneesmiddel op te halen, reisden 16 patiënten meer dan 24 kilometer enkele reis. Dit betreft dus een klein percentage (1,7%).

4. Overige resultaten

Geneesmiddelen

Van de 928 patiënten uit de 25 ziekenhuizen gebruikt het grootste deel (61%) TNF-alfaremmers. Een kleiner deel (32%) gebruikt orale oncolytica en het kleinste deel gebruikt groeihormonen(7%). In figuur 4 is dit te zien.

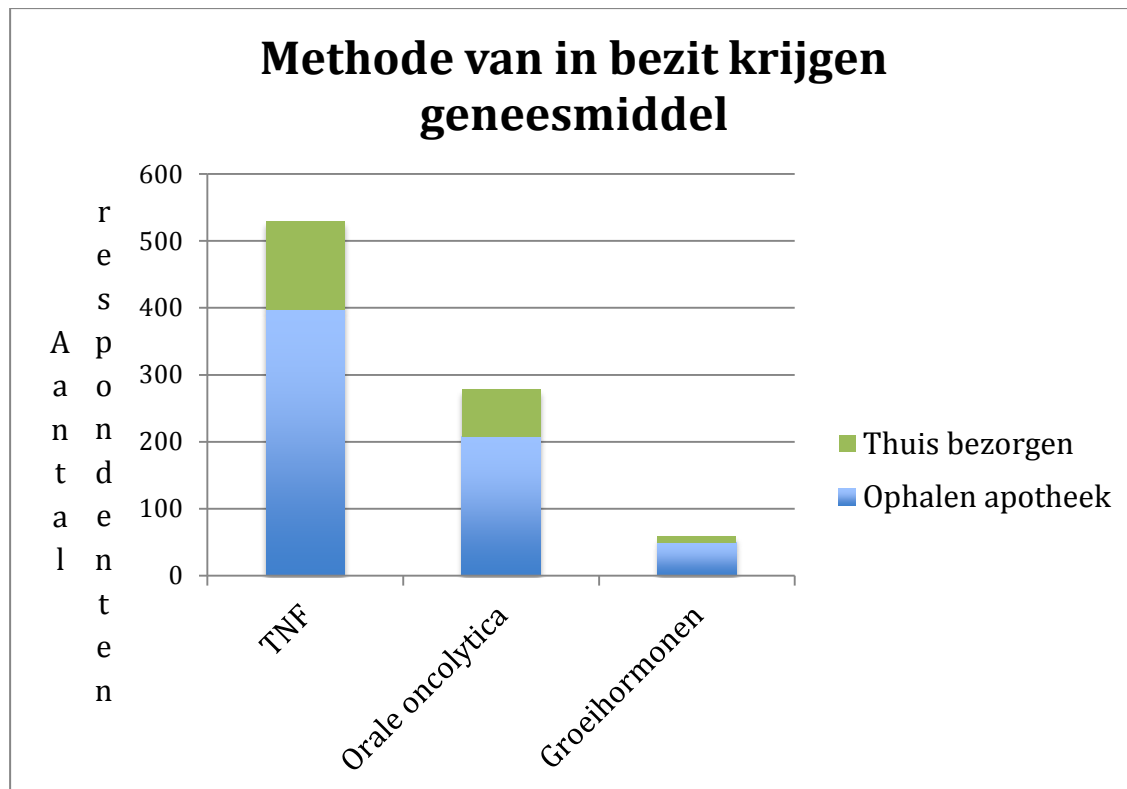


Figuur 4

Levering

Van alle respondenten haalt 75% van de patiënten in 2013 het geneesmiddel op bij de apotheek van het ziekenhuis, 25% krijgt het geneesmiddel thuisbezorgd. De verhouding tussen ophalen en thuis laten bezorgen wijkt tussen de verschillende geneesmiddelengroepen niet noemenswaardig van elkaar af, zoals blijkt uit figuur 5.

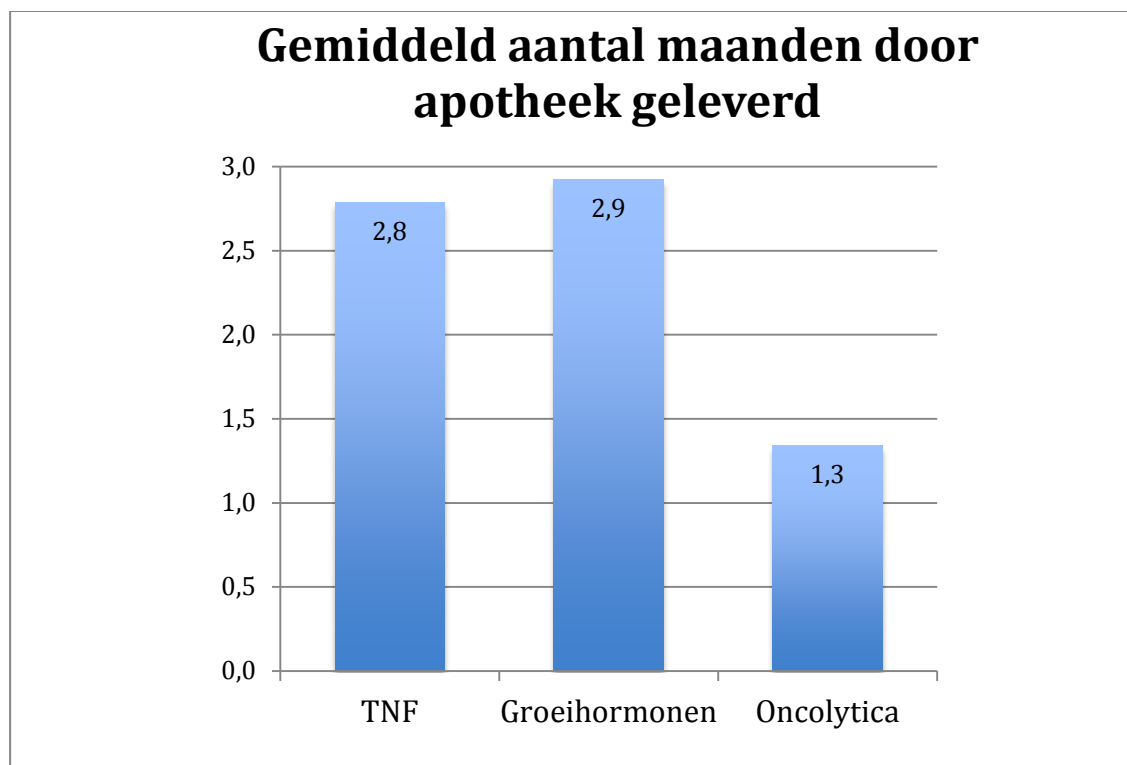
Deze vraag is gesteld omdat ziekenhuizen door de overheveling verantwoordelijk zijn geworden voor het verstrekken van de geneesmiddelen aan de patiënt. Dit kunnen ze zelf doen vanuit de apotheek van het ziekenhuis of ze kunnen de aflevering uitbesteden aan een derde partij: een landelijk werkende apotheek, openbare apotheek, apotheekhoudende huisarts of een apotheek die is gevestigd in een ander ziekenhuis.



Figuur 5

Gebruiksduur

Groeihormonen en TNF-alfaremmers worden per aflevering aan de patiënt gemiddeld voor 2,8 maanden geleverd. Voor orale oncolytica is dat 1,3 maanden.

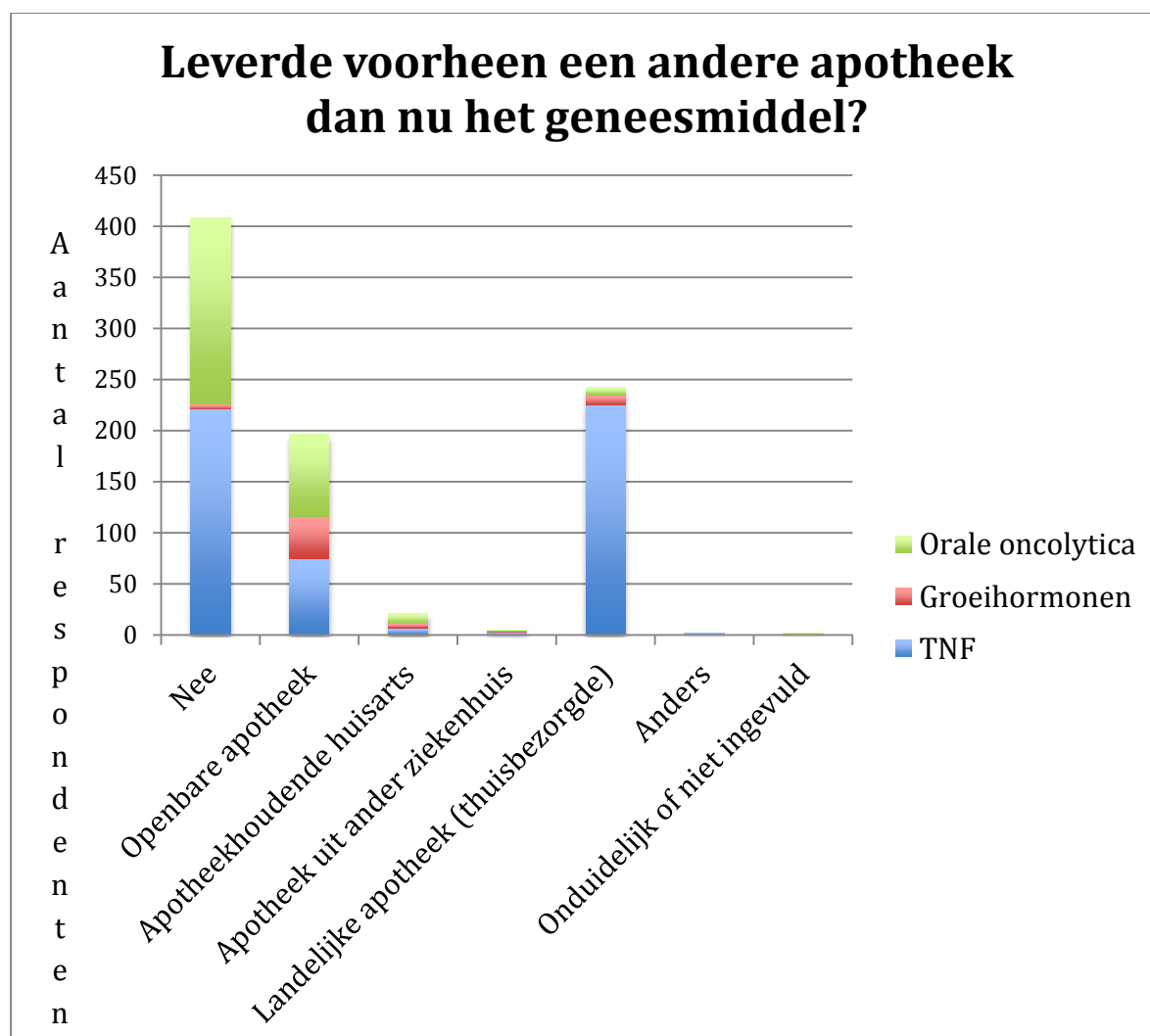


Figuur 6

Wisseling apotheek

48% van de respondenten is niet van apotheek gewisseld na de overheveling. Voor deze patiënten is er dus qua apotheek niets veranderd. Voor de overige 52% van patiënten bracht de overheveling wel een verandering van apotheek met zich mee. Bij 26% van de respondenten leverde vóór de overheveling een landelijk werkende apotheek de medicatie. Bij de overige patiënten (26%) was dit de openbare apotheek of apotheekhoudende huisarts.

Uit figuur 7 blijkt dat de grootste verandering van apotheek heeft plaatsgevonden bij de gebruikers van TNF-alfaremmers. Deze werden vóór de overheveling vaak verstrekt door landelijk werkende apotheken en worden nu door de apotheek van het ziekenhuis geleverd. Het is mogelijk dat ziekenhuizen de aflevering van de overgehevelde medicatie hebben uitbesteed aan een landelijk werkende apotheek. De omvang hiervan is niet uitgevraagd in dit onderzoek. De indruk bestaat dat het om enkele ziekenhuizen gaat die niet beschikken over een poliklinische apotheek.



Figuur 7

Voorraad

Op de vraag of de apotheek vóór de overheveling het geneesmiddel standaard op voorraad had, antwoordden de patiënten als volgt:

- openbare apotheek : 12,7% op voorraad
- apotheekhoudende huisarts : 0% op voorraad
- landelijk werkende apotheek : 100% op voorraad

Als de medicijnen niet op voorraad waren, werden ze speciaal voor hen besteld, aldus de respondenten. En dat betekende dat ze niet op dezelfde dag hun medicatie geleverd kregen.

Bijlage: de vragenlijst

Vragenlijst over de levering van uw geneesmiddel

1. Kruis aan welk van onderstaande geneesmiddelen u momenteel gebruikt:

Middelen tegen kanker

☐ Afinitor ☐ Iressa ☐ Nexavar ☐ Sprycel ☐ Tarceva ☐ Tassigna ☐ Votrient ☐ Zytiga
☐ Glivec ☐ Lysodren ☐ Revlimid ☐ Sutent ☐ Targretin ☐ Tyverb ☐ Votubia

Middelen tegen groeistoornissen

☐ Genotropin ☐ Humatrope ☐ Increlex ☐ Norditropin ☐ Nutropinaq ☐ Omnitrope ☐ Zomacton

Middelen tegen reuma en andere ziekten

☐ Cimzia ☐ Enbrel ☐ Humira ☐ Kineret ☐ Orencia ☐ Remicade ☐ Simponi ☐ Stelara

☐ Geen van bovenstaande. U hoeft deze vragenlijst niet in te vullen

De volgende vragen hebben betrekking op dit geneesmiddel, dus niet op de andere geneesmiddelen die u mogelijk nog meer gebruikt.

2. Sinds wanneer gebruikt het bij vraag 1 aangekruiste geneesmiddel?

Maand: Jaar:

3. Voor hoeveel maanden krijgt u dit geneesmiddel meestal per keer van de apotheek geleverd?

..... maand(en)

4. Hoe krijgt u dit geneesmiddel momenteel in uw bezit?

☐ Ik haal het meestal op bij de apotheek van het ziekenhuis

☐ Ik krijg het meestal thuisbezorgd

☐ Anders, namelijk

5. Is het wel eens voor gekomen dat u speciaal naar de apotheek van het ziekenhuis moest komen om uw geneesmiddel op te halen? (u moest dus niet ook al bij de dokter of een andere afdeling van het ziekenhuis zijn)

☐ Ja

☐ Nee. *Ga verder met vraag 9.*

6. Hoe vaak is dat in 2013 voorgekomen?

..... keer

7. Hoeveel kilometer moest u toen per keer reizen om het geneesmiddel op te halen?

..... kilometer enkele reis

8. Wat vindt u hiervan?

☐ Acceptabel

☐ Niet acceptabel

9. Vink het juiste hokje aan over hoe tevreden u momenteel bent over:

	Zeerv tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeerv ontevreden	Geen mening
Het gemak om dit geneesmiddel in mijn bezit te krijgen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De <u>mondelinge</u> informatie die u ontvangt van de apotheekmedewerker	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De <u>schriftelijke</u> informatie die u ontvangt bij uw geneesmiddel	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De behulpzaamheid van de apotheekmedewerker	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De afstemming tussen de apotheek en mijn dokter in het ziekenhuis	☐	☐	☐	☐	☐	☐

10. Leverde voorheen een andere apotheek dan nu het bij vraag 1 aangekruiste geneesmiddel?

- ☐ Nee. Ga verder met vraag 13.
- ☐ Ja, namelijk
- ☐ De apotheek gevestigd vlakbij mijn huis of werk
 - ☐ De apotheekhoudende huisarts
 - ☐ De apotheek gevestigd in een ander ziekenhuis
 - ☐ Een landelijk werkende apotheek die geneesmiddel bij mij thuisbezorgd, ga verder met vraag 13.
 - ☐ Anders, namelijk

11. Had deze "vorige apotheek" uw geneesmiddel standaard op voorraad?

- ☐ Ja
- ☐ Nee, het werd speciaal voor mij besteld
- ☐ Anders, namelijk

12. U krijgt het bij vraag 1 aangekruiste geneesmiddel geleverd door een andere apotheek dan voorheen. Graag vernemen wij of uw tevredenheid is *veranderd*. Vink het juiste hokje aan.

	Ik ben nu <u>meer</u> tevreden	Ik ben nu <u>even</u> tevreden	Ik ben nu <u>minder</u> tevreden	Geen mening
Het gemak om dit geneesmiddel in mijn bezit te krijgen	☐	☐	☐	☐
De <u>mondelinge</u> informatie die u ontvangt van de apotheekmedewerker	☐	☐	☐	☐
De <u>schriftelijke</u> informatie die u ontvangt bij uw geneesmiddel	☐	☐	☐	☐
De behulpzaamheid van de apotheekmedewerker	☐	☐	☐	☐
De afstemming tussen de apotheek en mijn dokter in het ziekenhuis	☐	☐	☐	☐

13. Welk rapportcijfer geeft u de apotheek die dit geneesmiddel op dit moment aan u levert?

Cijfer: (1 = heel slecht, 10 = heel goed)

14. Heeft u nog tips voor uw huidige apotheek om dingen te verbeteren?

.....

.....

.....

Hartelijk dank voor het invullen.