

Apotheker kan patiënt thuis online volgen

Apothekers plaatsen filmpjes online en hopen dat de patiënt thuis kijkt. Via het zorgportaal Umenz kunnen apothekers de patiënt thuis volgen en hem vragen naar zijn geneesmiddelgebruik. "Patiënten hoeven niet eerst drie maanden door te modderen. Na een week kunnen we al ingrijpen als de therapie niet aanslaat."

Auteur **Edwin Bos**

Heeft de apotheek de patiënt goed geïnformeerd en kan hij dit ook aantonen? Met de huidige commotie rond het eerste-uitgiftegesprek zijn dit actuele vragen. Sinds enkele jaren ondersteunen apothekers hun patiënten met online filmpjes over ziektebeelden en geneesmiddelen. Met een URL in een e-mail sturen apotheek-medewerkers de patiënt naar portalen zoals apotheek.nl, pharmatube.nl en eerste-uitgifte.nl, of naar portalen van patiëntenorganisaties en de industrie. Maar de apotheek kan niet zien of de patiënt de informatie ook echt heeft bekeken. Via het Umenz apotheekzorgportaal kan de apotheker meten of en waar patiënten online

zijn geweest; in de loop van dit jaar is dat technisch mogelijk. De apotheker volgt het effect van het geneesmiddelgebruik via een systeem dat is gekoppeld aan een app. Drie apotheken in Coevorden – medefinanciers – werken sinds begin 2013 met deze nieuwe online methode om patiënten te begeleiden bij hun farmacotherapie. Apotheker Sybolt Brouwer van de Singel Apotheek in Coevorden: "We kunnen via een app of URL die we naar de patiënt mailen zien of en hoelang de patiënt een filmpje heeft bekeken. Voordeel is dat patiënten de informatie bekijken op de website van hun eigen apotheek en niet op andere websites belanden." Tweeduizend patiënten van deze apotheek hebben zich inmiddels ingeschreven voor het portaal.

Therapietrouw

In samenwerking met een lokale COPD-zorgketen onderzoeken de drie apotheken of een online zorgportaal leidt tot betere therapietrouw.

Een week na een eerste of tweede uitgifte ontvangt de COPD-patiënt via een app een Clinical COPD Questionnaire (CCQ) van de apotheek. Heeft de patiënt de vragenlijst ingevuld, dan kan de apotheker *real time* zien of de patiënt zijn COPD onder controle heeft. En de apotheker krijgt automatisch een melding als de *trigger*-waarde onder een afgesproken punt komt.

'Controlebezoeken moeten op de helling'

Thys van der Molen, hoogleraar huisartsgeneeskunde aan het UMCG in Groningen, is gespecialiseerd in chronische longziekten. Hij is auteur van de internationale vragenlijsten CCQ en ICQ en werkt mee aan de vragenlijsten voor het zorgportaal Umenz.

Van der Molen vindt dat zorgprofessionals veel meer gebruik kunnen maken van internet. "Arts, POH'er en apotheker nodigen de patiënt één of twee keer per jaar uit voor een bezoek. Maar de *evidence* voor controlebezoeken is flinterdun."

Volgens Van der Molen moet dit systeem op de helling. "We moeten onderzoeken of we de therapietrouw kunnen verbeteren als we de patiënt wekelijks via internet een reminder sturen."

Van der Molen begeleidt een onderzoek onder 1700 astma/COPD-patiënten naar de rol van online platforms bij therapietrouw.

Brouwer: “Wij vragen per mail, app of telefoon of er problemen zijn met het inhaleren. Op verzoek sturen we dan een filmpje of we vragen of de patiënt naar de apotheek komt voor een instructie.”

Het grote voordeel van deze online benadering is volgens Brouwer dat de apotheek na een week al kan ingrijpen. “Patiënten hoeven niet eerst drie maanden door te modderen tot de tweede uitgifte. Als een patiënt aangeeft ‘ik kom de trap niet meer op’, dan weet je dat het niet goed zit.”

Brouwer heeft er vertrouwen in dat de online begeleiding de therapietrouw verbetert. “In de visie van Umenz willen patiënten minder tekst en meer beeld, daar ben ik ook van overtuigd.”

Regie

Volgens arts en apotheker Pieter-Joep Huige, initiatiefnemer van Umenz, kan de apotheker met online vragenlijsten, apps en filmpjes beter inspelen op de zorgbehoefte van bijvoorbeeld een diabetespatiënt. “De overstap van tabletten naar insuline is een ingrijpend moment. De apotheker kan de patiënt met de juiste animaties en instructiefilmpjes goed begeleiden.”

Het doel van het Umenz-platform is de patiënt meer regie te geven over zijn ziekte; de patiënt bepaalt wanneer hij de informatie tot zich neemt.

Alle informatie op Umenz is zowel schriftelijk als in filmpjes beschikbaar. De schriftelijke informatie is van de KNMP en de in totaal driehonderd animatiefilms zijn afkomstig uit de Human Atlas en de Drug Atlas van Blausen Medical. De filmpjes duren één tot drie minuten en zijn beschikbaar in 21 talen, waaronder Turks en Arabisch.

Umenz heeft begeleidingsystemen ontwikkeld voor patiënten met overgewicht, ondergewicht en COPD. Later komen daar apps bij voor cholesterol, hartfalen en diabetes. Coöperatieve Apothekersvereniging Connecting Care is betrokken bij enkele studies die moeten aantonen dat dit portaal leidt tot betere klinische en economische uitkomsten. Dick Tromp, apotheker in Kampen en verbonden aan Connecting Care, vindt dat apothekers veel intensiever online kunnen communiceren met patiënten. “Verder hoop ik dat Umenz spoedig een koppeling krijgt

met het apotheekinformatiesysteem, zodat de patiënt zijn zorgdossier zelf kan inzien. Maar partijen slagen daar blijkbaar niet in, terwijl het technisch wel mogelijk is.” Volgens Huige werkt Umenz momenteel samen met de softwarehuizen aan deze koppeling.

iPad

Voor online begeleiding moeten patiënten wel actief zijn op internet. In de Singel Apotheek groeit dat aantal patiënten in hoog tempo. “50-plussers beschikken allemaal over internet, maar ook onder de 70- en 80-jarigen sta ik er soms van te kijken wie allemaal e-mail heeft. Sinds de iPad gaat het heel snel.”

Een apotheek hoeft geen aparte software aan te schaffen voor een online zorgportaal, maar apothekers en assistenten moeten zich volgens Huige wel een andere werkwijze eigen maken. “We voeren daar gesprekken over met de Stichting Bedrijfsfonds Apotheken. Maar om te beginnen zal de apotheker de rol van online begeleider van zijn patiënten op zich moeten willen nemen.” ■



ALS DE TRIGGER-WAARDE ONDER EEN AFGESPROKEN PUNT KOMT, VOLGT EEN MELDING

OP HET ZORGPORTAAL UMENZ STAAN DRIEHONDERD ANIMATIEFILMPJES IN 21 TALEN, WAARONDER TURKS EN ARABISCH.