

**Resultaten  
en adviezen**

# **Patiëntparticipatie en Medicatieveiligheid**



# Inleiding

“Weet jij wat je slikt”.

Het programma “[Patientparticipatie Medicatieveiligheid](#)”, opgezet en uitgevoerd door Nictiz (het expertisecentrum voor standaardisatie en eHealth), heeft tot doel om de patiënt met behulp van ICT-hulpmiddelen een actieve rol te geven bij het actueel krijgen en houden van zijn medicatieoverzicht. Wanneer een patiënt zelf kan aangeven welke medicatie hij op welke manier gebruikt zal de kwaliteit van zijn medicatieoverzicht en daarmee de medicatieveiligheid verbeteren. Dit document beschrijft de resultaten van het programma en geeft adviezen aan partijen op basis van deze resultaten en de ervaringen in de uitvoering.

Met een aantal geselecteerde samenwerkingspartners hebben patiënten toegang gekregen tot het eigen medicatieoverzicht met behulp van verschillende voor dat doeleinde ontwikkelde ICT-oplossingen: apps en websites. Samen noemen we ze hier ‘applicaties’. Patiënten hebben daarmee hun medicatiegegevens kunnen downloaden, opslaan of synchroniseren, aanvullen met gebruiksgegevens en andere relevante informatie, zoals allergieën en bijwerkingen, en die aanvullingen kunnen delen met de apotheker.

Het programma is in ongeveer anderhalf jaar opgezet en uitgevoerd in co-creatie met de samenwerkingspartners. In deze beperkte tijd is het niet mogelijk geweest alle potentiële





oplossingen voor patiëntparticipatie in het programma te betrekken. De oplossingen zijn getest in [acht verschillende regio's](#) met patiënten bij zelfstandige, poliklinische en ziekenhuisapotheken. Patiënten hebben vanaf april 2015 de mogelijkheid om te participeren en het aantal patiënten, dat gebruik maakt van de mogelijkheid groeit dagelijks. Potentieel hebben zo'n 50.000 patiënten toegang kunnen krijgen tot hun medicatieoverzicht. Per november 2015 maken al zo'n 12.000 patiënten gebruik van deze mogelijkheid.

De ICT- oplossingen zijn gerealiseerd door het (door)ontwikkelen van uiteenlopende applicaties: via een mobiele app (IOS en Android platform), via het portaal van de zorgverlener, direct via de website(s) van de zorgverlener(s), of via de aangepaste herhaalservice van de apotheken. Gebruik van datawarehouses van de grote apotheekketens, of het direct ontsluiten van de medicatiegegevens vanuit het Landelijk Schakelpunt (LSP) is niet getest.

Gericht onderzoek naar de opzet en uitvoering van het programma en onderzoek naar concreet gebruik en de gebruikservaringen is een integraal onderdeel geweest van het programma. De uitkomsten van deze onderzoeken hebben een schat aan informatie opgeleverd waar betrokkenen bij het medicatieproces hun voordeel mee kunnen doen en partijen die patiëntparticipatie rondom het registreren van medicatiegebruik willen implementeren waardevolle lessen uit kunnen trekken.

De resultaten laten onder meer zien dat patiënten door het gebruik van de applicaties meer betrokken zijn bij hun medicijngebruik. De patiënt ontwikkelt inzicht in de registratie door de





zorgverlener en de noodzaak deze registratie te controleren en aan te passen of uit te breiden. De zorgverlener krijgt inzicht in de betrekkelijkheid van zijn registratie en het praktisch medicijngebruik van de patiënt.

Nictiz heeft De Argumentenfabriek gevraagd om te ondersteunen bij de concretisering en presentatie van de programmaresultaten en de adviezen die op basis daarvan kunnen worden gegeven. De Argumentenfabriek heeft het achterliggende denkwerk begeleid door middel van denksessies en interviews met betrokken ICT-leveranciers en zorgverleners. Voor de ervaringen van patiënten is gebruik gemaakt van enquêtes en interviews met patiënten uitgevoerd door CQ Procesmanagement. Het denkwerk is vormgegeven in deze interactieve klik-pdf met daarin twee Informatiekaarten.

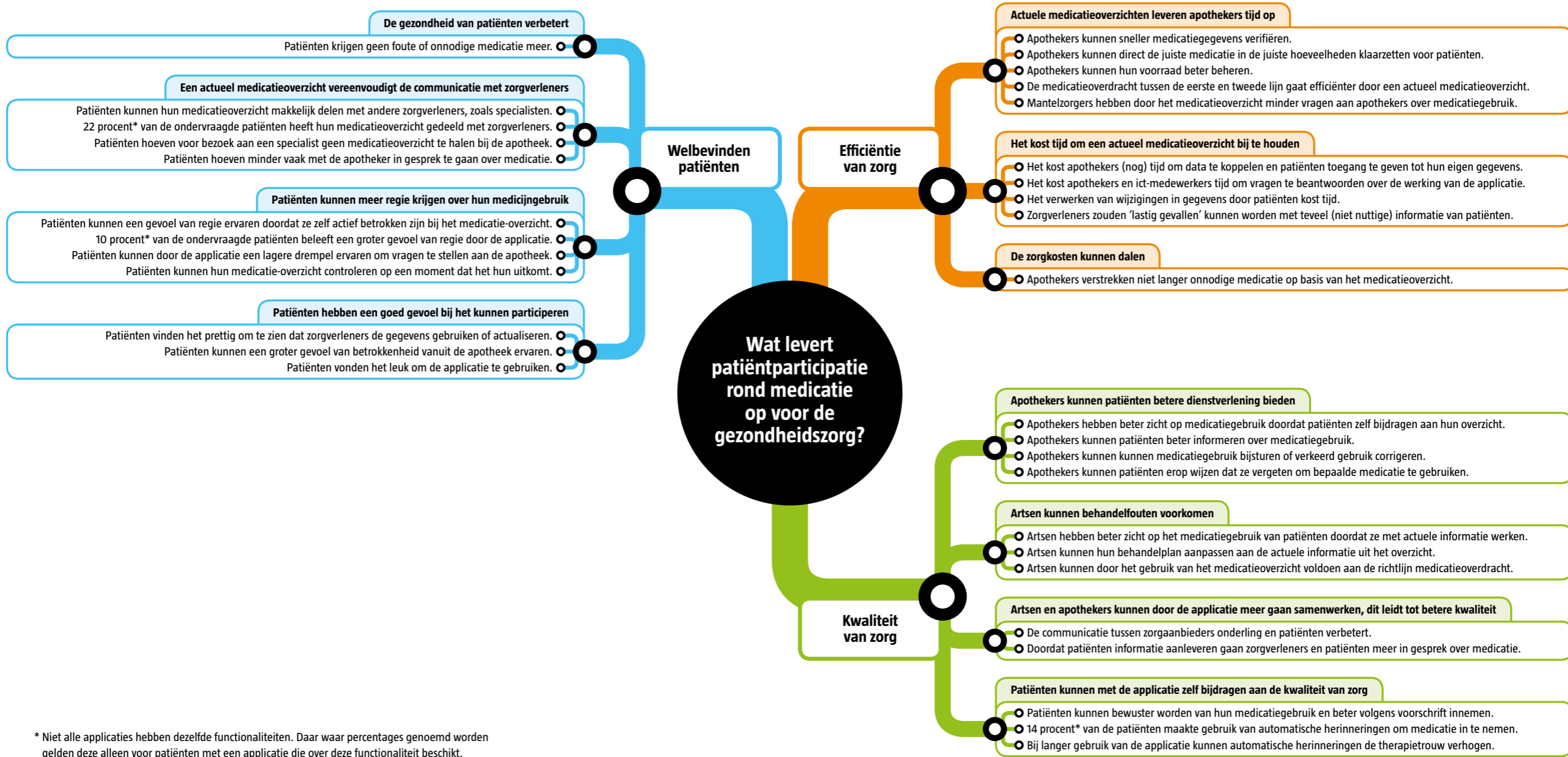
De eerste Informatiekaart geeft de resultaten weer die volgens de betrokkenen zijn bereikt op het gebied van patiëntwelbevinden en efficiëntie en kwaliteit van zorg. Deze kaart geeft kernachtig weer waarom patiëntparticipatie bij medicatiegebruik noodzakelijk is. De tweede Informatiekaart geeft concrete adviezen aan betrokken partijen bij patiëntparticipatie rond medicatiegebruik. Van rijksoverheid tot patiënten zelf: welke acties en welke beslissingen moeten door wie worden genomen om optimale resultaten te bereiken? Hierbij versterken de verschillende partijen elkaar! Uit de Informatiekaarten kunnen andere partijen ook lering trekken om toekomstige eHealth programma's beter op te zetten.

In opdracht van: Betere zorg  
door betere informatie **Nictiz** 

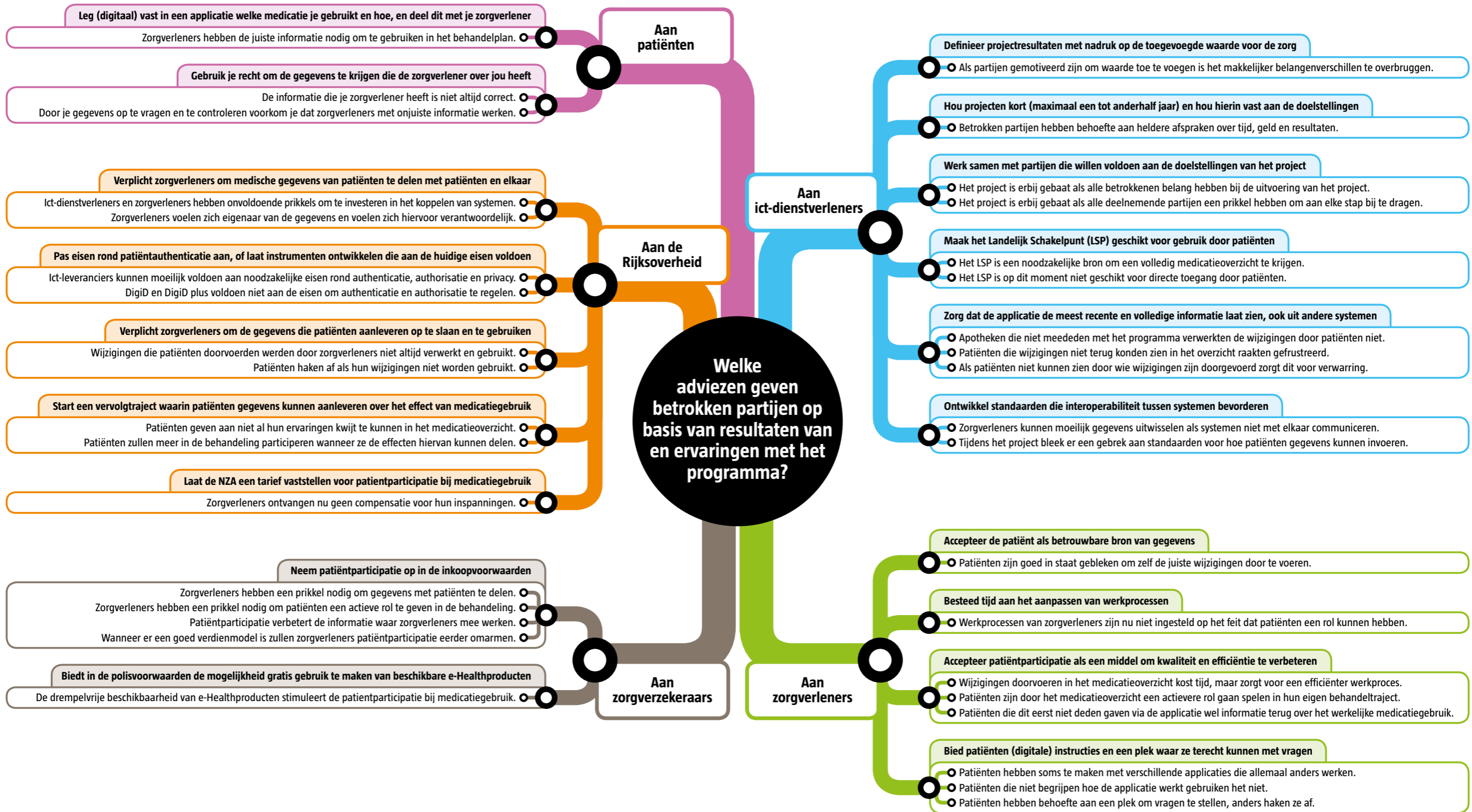
Gemaakt door:  **De ArgumentenFabriek**

 november 2015

# Resultatenkaart



# Adviezenkaart



# Nawoord

Het programma Patiëntparticipatie en Medicatieveiligheid heeft laten zien dat patiëntparticipatie bij het registreren van medicatiegebruik in anderhalf jaar succesvol kan worden opgezet en tot aantoonbare verbeteringen leidt. De belangrijkste conclusie is dat patiënten in staat èn gemotiveerd zijn om hun ervaringen en medicijngebruik te delen en zo het medicatieoverzicht volledig en actueel te maken. Er is dan ook geen enkele reden om patiëntparticipatie bij medicatieregistratie niet direct krachtdadig op te pakken en een formele plek te geven in de processen rond medicamenteuze behandelingen.

De Informatiekaart met adviezen geeft daarbij aan dat voor structurele inbedding van deze vorm van patiëntparticipatie in het zorgproces nog een aantal belangrijke stappen te nemen zijn. Stappen die de verschillende betrokken partijen aanwijzen, stimuleren en ondersteunen om patiënten als noodzakelijke bron van informatie te betrekken. Hier ligt ook een logische verbinding naar een persoonlijk gezondheid dossier, zoals de NPCF dat heeft beschreven.

NICTIZ heeft naast de eerder genoemde adviezen nog aanvullende observaties, die staan genoemd op de volgende pagina's.





## Sommige zaken moeten wel slimmer worden.

- De patiëntauthenticatie moet zodanig geregeld zijn dat vanuit één applicatie alle gegevens bereikbaar zijn. Dit komt in de buurt van de zogenaamde '[Blue Button](#)' gedachte en het persoonlijk gezondheid dossier.
- De verwerking van aanvullingen en veranderingen die de patiënt aanlevert moet eenvoudig (met een druk op de knop) in het dossier van de patiënt kunnen worden opgeslagen, op een zodanige manier dat deze informatie meegenomen kan worden bij toekomstige therapeutische besluitvorming.
- Informatiesystemen moeten geschikt zijn of gemaakt worden voor het opslaan van de behandel- en gebruikservaringen.
- Patiënten ervaren meer betrokkenheid wanneer ze ook berichten terug ontvangen van hun zorgverlener, al dan niet in relatie tot de behandelervaring die de patiënt teruggeeft. Zorg ervoor dat de patiënt kan zien wat er met zijn terugkoppeling is gebeurd.
- Een aanbeveling voor de wat verdere toekomst is directe risicoanalyse of profielanalyse (onderzoek of het werkelijk medicatiegebruik gevaren kan opleveren of aanleiding is tot het geven van een waarschuwing) toe te passen en daarover in begrijpelijke taal direct terugkoppeling naar de patiënt te sturen. (bv "Uw apotheker neemt contact met u op")





- ◀
  - Zorg ervoor, dat de laatst ingevoerde informatie leidend is. De aanbeveling hier is dat de applicatie steeds de meest recente informatie toont en deze niet wordt overschreven door 'oude' informatie.
  - Zorg er voor dat patiëntparticipatie bij medicatieregistratie en het gebruik van de applicatie een plek in een bestaand zorgproces heeft om het gebruik blijvend te verankeren.

Sommige zaken moeten geregeld worden.

- Het afschermen van medische gegevens door ICT-leveranciers of zorgverleners op bedrijfseconomische of beroepsmatige gronden (zgn. datablocking) moet verboden worden.
- Iedereen die patiëntgegevens bezit moet verplicht gesteld worden de gegevens betreffende die patiënt, aan die patiënt of op diens verzoek aan anderen, op digitale wijze te ontsluiten.
- Elk zorginformatiesysteem moet geschikt zijn om patiëntgegevens digitaal ter beschikking te stellen aan de patiënt en tevens door de patiënt ingebrachte gegevens kunnen verwerken.





## Sommige zaken moeten formeler worden.

- Het verdient aanbeveling patiëntparticipatie rond medicatieregistratie op te nemen in beroepsstandaarden, zoals de Nederlandse Apotheek Norm en Ziekenhuis Apotheek Standaard, en later ook NHG-standaarden e.a.
- Patiëntparticipatie moet een (verplicht) onderdeel worden van de richtlijn medicatieoverdracht in de keten.
- Patiëntparticipatie moet opgenomen worden in de polisvoorwaarden en inkoopvoorwaarden bij zorgverzekeraars.

Het succes van dit programma is mede te danken aan een strak programmamanagement gebaseerd op een helder en eenvoudig beschreven functionaliteit als doel en het beperken tot dat doel. Het spreken en begrijpen van de taal van de verschillende werelden, zorg en ICT, is hierbij een vereiste.

Rest nog om allen die aan het succes van dit programma hebben bijgedragen zeer te danken voor hun inzet en de hoop uit te spreken dat patiëntparticipatie rond medicatieregistratie binnen afzienbare tijd een vanzelfsprekendheid is.

Voor meer informatie over het programma en de resultaten kun u de [Nictiz website](#) bezoeken of contact opnemen met Nictiz.