

De kennis van apothekersassistenten over het EPD en het LSP

M.R.L. Nass; onderzoekstudent Farmakunde

Abstract

Doelstelling:

Het doel van dit onderzoek was het verkrijgen van informatie over eventuele onduidelijkheid over het EPD en het LSP bij apothekersassistenten en hoe zij met eventuele onduidelijkheid omgaan.

Methode:

Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek. Tijdens dit onderzoek is er gebruik gemaakt van het Panel voor Apotheekmedewerkers (PAM) van SIR Institute for Pharmacy Practice and Policy. Dit panel bestaat uit ongeveer 1000 apothekersassistenten die landelijk verspreid werken. Aan dit panel is een online enquête verstuurd waarvan 238 apothekersassistenten de online enquête hebben ingevuld.

Resultaten:

125 (53%) Van de 238 apothekersassistenten geven aan dat zij de achtergrondinformatie over het EPD en het LSP niet goed kennen. De drie meest voorkomende redenen die zij hiervoor geven, zijn: 'door te weinig voorlichting van de apotheker' (74 apothekersassistenten, 59%), 'door te weinig schriftelijke voorlichting (72 apothekersassistenten, 58%), en 'door te weinig voorlichting van de overheid' (68 apothekersassistenten, 54%). De top drie meest gebruikte middelen voor het vragen van toestemming zijn: 'er wordt mondelinge uitleg door de apothekersassistenten gegeven', 'de folder van de VZVZ wordt meegegeven' en 'er wordt mondelinge uitleg door de apotheker gegeven'. Daarnaast geeft de helft van de apothekersassistenten aan, het niet gemakkelijk te vinden om uitleg te geven over het LSP aan patiënten.

Conclusie:

Er bestaat inderdaad onduidelijkheid bij de meerderheid van de apothekersassistenten over het EPD en het LSP. Tevens is te concluderen dat zij moeite hebben met de communicatie over het LSP richting patiënten en dat het verstrekken van inhoudelijk juiste kennis over het LSP ook niet altijd juist verloopt.

Kernpunten

- ❖ Dit is voor zover het eerste onderzoek naar eventuele onduidelijkheid over het EPD en het LSP bij apothekersassistenten.
- ❖ Het vermoeden over eventuele onduidelijkheid bij apothekersassistenten over het EPD en LSP is door dit onderzoek bevestigd.
- ❖ Bijna de helft van de apothekersassistenten (47%) weet niet dat het EPD niet meer bestaat en is vervangen door het LSP.
- ❖ Een belangrijke aanbeveling is om een uitgebreider vervolgonderzoek te doen naar eventuele onduidelijkheid bij apothekersassistenten.

Inleiding

Het landelijk Elektronisch Patiënten Dossier (EPD) en het Landelijk Schakelpunt (LSP) hebben een bewogen verleden. Het EPD is ooit ontworpen door beroepsorganisaties, vervolgens overgenomen door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport in samenwerking met NICTIZ (LHV, 2014) en uiteindelijk weer uit handen gegeven aan de VZVZ (VZVZ, 2012), omdat de overheid er geen toekomst meer in zag. (Rijksoverheid, 2011) (Herderscheê, 2011)

Het landelijk EPD is nu van de baan en vervangen door het LSP. (NOS, 2011) Dit verleden is niet bij iedereen bekend. Sinds januari 2013 wordt er door de VZVZ richting zorgverleners aandacht besteed aan het LSP. In het Pharmaceutisch Weekblad wordt gesteld dat het nu belangrijk is om het LSP onder de aandacht te brengen bij de bevolking om zo vast te leggen of de patiënt wel of geen toestemming geeft voor het LSP. (Weekblad, 2014)

(Aantal mensen dat toestemt in LSP verdubbeld, 2014) Tevens staat in het Pharmaceutisch Weekblad dat het belangrijk is dat patiënten het verschil tussen het landelijk EPD en het LSP weten zodat zij begrijpen waar zij wel of geen toestemming voor willen geven. (Bos, 2012)

Bij het landelijk EPD werd er een soort virtueel dossier aangemaakt dat door iedere zorgverlener ingezien kon worden. Het LSP is alleen een soort doorgeefstelsel. Dit houdt in dat wanneer een patiënt aan de huisarts en aan de apotheek toestemming heeft gegeven voor het LSP, zijn gegevens door de apotheek alleen verstrekt mogen worden aan zijn huisarts en andersom. Wanneer de patiënt het ziekenhuis geen toestemming geeft zal de apotheek de gegevens niet aan het ziekenhuis mogen geven. (Veelgestelde vragen over het LSP: EPD en LSP, 2012) Het vragen van toestemming aan de patiënten voor het LSP wordt bij veel verschillende zorgverleners gedaan en zo ook bij de apotheken. De apotheken krijgen betaald voor het aanmelden van patiëntendossiers in het LSP. (KNMP, 2014) (VZVZ, Soort vergoedingen, 2014)

In de apotheek blijkt dat sommige apothekersassistenten inhoudelijk onjuiste informatie of onvolledige informatie vertellen aan patiënten over het landelijk EPD en het LSP. Hierdoor krijgen sommige patiënten dus verkeerde informatie over het landelijk EPD en het LSP waardoor zij geen toestemming geven voor het LSP.

Doordat er nog geen onderzoek is gedaan naar de grootte van de onduidelijkheid bij apothekersassistenten over het landelijk EPD en het LSP, is dit onderzoek gedaan.

De onderzoeksvraag van dit onderzoek luidt: 'In hoeverre is er bij apothekersassistenten onduidelijkheid over het EPD en het LSP en hoe gaan zij met eventuele onduidelijkheden om?'

Methode

De onderzoekspopulatie bestond uit apothekersassistenten, die werkzaam zijn in de openbare apotheek.

Tijdens dit onderzoek werd er samengewerkt met de SIR (Institute for Pharmacy Practice and Policy) (What is SIR) om op deze manier een grote doelgroep te bereiken, zoveel mogelijk ingevulde enquêtes te verkrijgen en hieruit belangrijke resultaten te halen. SIR heeft voor dit onderzoek hun *Panel voor Apotheekmedewerkers* (PAM) van ongeveer 1000 apothekersassistenten ter beschikking gesteld. Deze apothekersassistenten zijn werkzaam in verschillende apotheken uit alle provincies van Nederland. Er werd hierbij gebruik gemaakt van een aselecte steekproef omdat er geen specifieke eisen aan de apothekersassistenten werden gesteld. In² Nederland zijn ongeveer 16.400 apothekersassistenten werkzaam. (SFK, Minder openbaar apothekers, 2013)

De enquête heeft vijf weken open gestaan en een week voor sluiting van de enquête is er ook een herinnering naar het panel gestuurd.

De enquête bestond uit verschillende vraagmethoden zoals filtervragen, gesloten vragen en gesloten vragen met gevarieerde antwoorden. Bij de gesloten vragen met gevarieerde antwoorden, was er bij sommige enquêtevragen wel een mogelijkheid om het antwoord 'anders, namelijk' aan te klikken. Wanneer dit antwoord werd gekozen door de respondent en werd ingevuld dan was het wel een open vraag.

Verder werden er gesloten vragen gesteld met behulp van de Likert schalen. Dit zijn vragen met bijvoorbeeld een vier- of vijfpunts schaalverdeling. (Verhoeven, 2011)

(surveymonkey, Uitleg van de Likert-schaal, 2013) De filtervragen en gesloten vragen waren duidelijk voor de respondent. Dit bleek uit de proefenquête van de pilot. Ook waren deze vragen voor de onderzoeker eenvoudig te verwerken en verhoogden ze de betrouwbaarheid. De filtervragen en gesloten

vragen leverden kwantitatieve gegevens op. De kwantitatief verkregen gegevens zijn verwerkt en geanalyseerd met behulp van het softwareprogramma SPSS. Hierdoor waren de enquêtevragen gemakkelijk te verwerken en werd de betrouwbaarheid van de resultaten verhoogd.

Resultaten

Populatie

De respons van dit onderzoek is 238 apothekersassistenten van ongeveer 1000 uit het apothekersassistentenpanel van de SIR.

Communicatie rondom EPD en LSP

De eerste deelvraag van het onderzoek luidde: 'Hoe is er aan/met apothekersassistenten gecommuniceerd over het EPD en het LSP?'. Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat de meeste, namelijk 179 (75%) van de 238 apothekersassistenten, door hun apotheker geïnformeerd zijn. Daarnaast geven 105 apothekersassistenten (44%) aan dat zij via de folder van de VZVZ (VZVZ, 2012) zijn geïnformeerd. Tevens is aan alle apothekersassistenten de vraag gesteld of zij vinden dat zij goed geïnformeerd zijn door hun apotheker. De gegeven antwoorden hierop zijn:

- Mee eens: 117 apothekersassistenten (49%);
- Oneens: 69 apothekersassistenten (29%).

Verder hebben 140 (59%) van de 238 apothekersassistenten aangegeven dat zij ook wel eens met anderen over het LSP praten. De andere 98 (41%) geven aan dat zij nooit met anderen over het LSP praten.

Informatieoverdracht

De tweede deelvraag ging over informatieoverdracht en luidde: 'Op welke manier worden patiënten door apothekersassistenten geïnformeerd over het LSP?'.
Van de 238 apothekersassistenten geven 178 apothekersassistenten (75%) aan dat zij wel afspraken hebben gemaakt, (die ook op papier zijn vastgelegd), rondom het vragen van toestemming aan de patiënten voor het LSP. Hiervan geven de apothekersassistenten aan dat:

- 93 (52%) schriftelijk toestemming vragen;
- 26 (15%) mondeling toestemming vragen;

- 59 (33%) zowel mondeling als schriftelijk toestemming vragen.

Verder is er gevraagd naar de bekendheid van de VZVZ folder met uitleg over het LSP. Van de 145 apothekersassistenten die deze vraag hebben ingevuld, geven 64 apothekersassistenten (44%) aan de folder te kennen en hem ook doorgelezen te hebben. Er zijn 58 apothekersassistenten (40%) die de folder niet kennen. Daarnaast is gevraagd hoeveel apothekersassistenten wel eens actief voorlichting hebben gegeven over het LSP. Hierop is geantwoord dat van de 238 apothekersassistenten er 144 (61%) zijn die wel eens actief voorlichting hebben gegeven over het LSP. Aan hen is gevraagd welke middelen zij gebruiken voor het geven van voorlichting. De top drie van de meest gebruikte middelen is:

1. Er wordt mondelinge uitleg door de apothekersassistenten gegeven;
2. De folder van de VZVZ wordt meegegeven;
3. Er wordt mondelinge uitleg door de apotheker gegeven.

(VZVZ, 2012)

Voorlichting

Als derde deelvraag was geformuleerd: 'Wat doen apothekersassistenten met vragen van patiënten over het EPD en het LSP?'.
Aan de 144 apothekersassistenten die wel eens actief voorlichting geven aan patiënten is gevraagd wat zij doen met een vraag van een patiënt over het LSP. Er geven 71 apothekersassistenten (49%) aan dat zij de patiënten zelf te woord staan omdat zij vinden dat ze de informatie over het LSP goed beheersen. Daarnaast geven 28 apothekersassistenten (19%) aan dat zij de patiënten zelf te woord staan ondanks dat zij niet zeker weten wat het verschil is tussen het EPD en het LSP. Verder zijn er ook 12 apothekersassistenten (8%) die een collega erbij roepen en 4 apothekersassistenten (3%) die de apotheker erbij roepen.

Verder is aan de overige 94 (40%) van de 238 apothekersassistenten die aangeven dat zij geen actieve voorlichting/uitleg geven over het LSP, gevraagd 'waarom niet?'. Hiervan zijn de twee meest genoemde redenen:

- Wegens tijdgebrek is het niet mogelijk (56 apothekersassistenten, 60%);
- De apotheker vindt het bij hen in de apotheek niet nodig (24 apothekersassistenten, 26%).

Onduidelijkheid over EPD en LSP

De vierde deelvraag luidde: 'Waardoor ontstaat eventuele onduidelijkheid over het EPD en het LSP bij apothekersassistenten?'. In onderstaande tabel zijn een drietal vragen weergegeven die aan de apothekersassistenten zijn gesteld.

		Apothekersassistenten	
		Aantal (N)	Percentage (%)
V5 Komt in uw dagelijkse werk het landelijk EPD of het LSP wel eens ter sprake?	Ja	213	89,5%
	Nee	25	10,5%
V6 Heeft u het gevoel dat u de achtergrondinformatie van het landelijk EPD en het LSP in voldoende mate kent?	Ja	113	47,5%
	Nee	125	52,5%
V8 In hoeverre acht u zichzelf deskundig op het gebied van het landelijk EPD en het LSP? Ik acht mijzelf:	Zeer deskundig	3	1,3%
	Deskundig	136	57,1%
	Ondeskundig	92	38,7%
	Zeer ondeskundig	7	2,9%

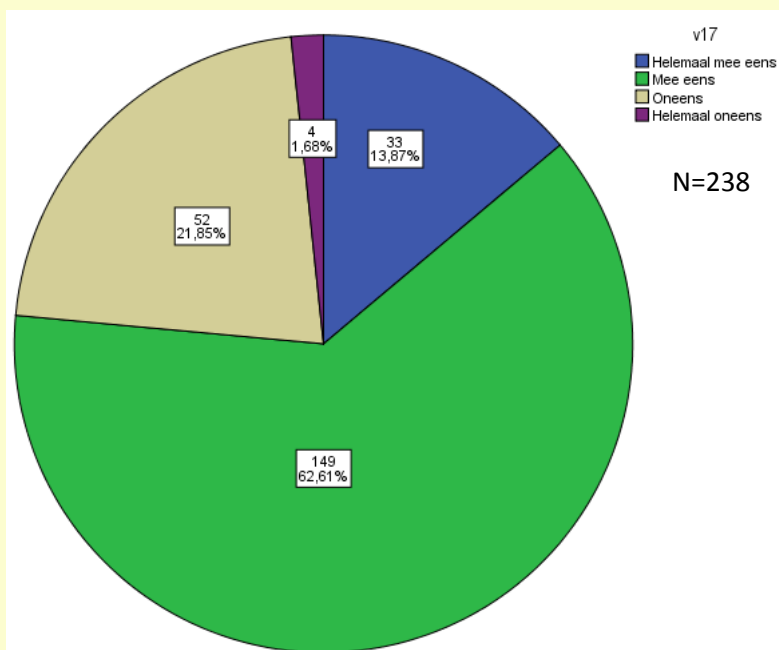
Tabel 1

Aan de 125 apothekersassistenten, die de achtergrondinformatie niet in voldoende mate kennen, is gevraagd, hoe dit komt. De drie meest voorkomende redenen hiervan zijn:

- Door te weinig voorlichting van de apotheker, (74 apothekersassistenten, 59%);
- Door te weinig schriftelijke voorlichting, (72 apothekersassistenten, 58%);
- Door te weinig voorlichting van de overheid, (68 apothekersassistenten, 54%).

Daarnaast moesten de apothekersassistenten ook aangeven of zij bij hun collega's gemerkt hebben dat er onduidelijkheid is of is geweest rondom het EPD en het LSP.

In onderstaand cirkeldiagram 1, zijn op deze vraag de antwoorden te zien:



Cirkeldiagram 1

Tevens is aan de apothekersassistenten nog een stelling voorgelegd over het landelijk EPD en het LSP. De stelling luidt: 'het landelijk EPD bestaat niet meer en is vervangen door het LSP'. Deze stelling is juist. Uit de antwoorden komt naar voren dat van de 238 apothekersassistenten, 126⁴ (53%) apothekersassistenten aangeven dat deze stelling inderdaad juist is en dat de andere 112 (47%) aangeven dat deze stelling niet juist is.

Ervaringen

De laatste deelvraag luidde: 'Hoe ervaren apothekersassistenten de manier waarop patiënten met de verkregen informatie over het LSP omgaan?'. Van de 238 apothekersassistenten geeft de helft aan dat zij het niet gemakkelijk vinden om uitleg te geven over het LSP.

Tevens is er aan de apothekersassistenten gevraagd, een schatting te geven van het aantal patiënten, in procenten, dat geen toestemming geeft voor het LSP. Hierop heeft een grote meerderheid, namelijk: 167 apothekersassistenten (70%), geantwoord dat dit minder is dan 25%.

Verder is er gevraagd wat de drie meest voorkomende redenen zijn waarom een patiënt geen toestemming geeft voor het LSP. De drie meest gekozen antwoorden zijn:

- Hij/zij is bang dat iedereen hem/haar medische gegevens kan inzien, (204 respondenten, 86%);

- Privacy wordt volgens hem/haar geschonden, (164 apothekersassistenten, 69%);
- Hij/zij vindt het niet veilig, (150 apothekersassistenten, 63%).

Beschouwing

Discussie

De respons van het onderzoek had volgens de onderzoeker waarschijnlijk hoger kunnen zijn wanneer in de eerste uitnodiging voor deelname aan de enquête, die verstuurd is aan het panel, de juiste link voor het invullen van de enquête was gezet. Daarnaast was de enquête niet in te vullen op smartphones en tablets. Door deze twee redenen zijn er waarschijnlijk een aantal panelleden afgehaakt om de enquête in te vullen. De respons is alsnog genoeg voor het verkrijgen van betrouwbare onderzoeksresultaten omdat er verzadiging in de antwoorden optreedt.

In de toekomst, bij een soortgelijk onderzoek, moet niet maar een manier worden gebruikt om een enquête te verspreiden. Voor de zekerheid moeten de enquêtes ook op een andere manier uitgezet worden.

De enquêtes zijn via internet verspreid en anoniem afgenomen zodat men een antwoord kon geven, wat het best bij hem/haar past en dat niet per se sociaal wenselijk is. Tevens werd in de enquête, daar waar nodig, aangegeven wanneer men meer dan één antwoord kon geven. Dit werd gedaan ter verduidelijking van de enquêtevraag. Bij deze antwoordmogelijkheden zijn door de SIR andere hokjes gemaakt om de antwoorden in aan te vinken dan bij andere vragen waarbij maar een antwoord aangekruist kon worden. Wanneer er maar één antwoord kon worden aangekruist, had dit de betrouwbaarheid en de validiteit van de enquêtevraag kunnen beïnvloeden.

Uit het vooraf uitgevoerde literatuuronderzoek blijkt dat er nog niet eerder een soortgelijk onderzoek is uitgevoerd. Wel zijn er onderzoeken gedaan bij bepaalde zorgverleners en patiënten over het EPD en de privacy, veiligheid en betrouwbaarheid ervan.

Daarnaast is er naar voren gekomen dat door verschillende beroepsorganisaties wordt gesproken over het EPD en het LSP. Er zijn met name een aantal sites waarop zij uitleg geven over het EPD en het LSP, wat het verschil is tussen het EPD en het LSP en waarom er nu het LSP is terwijl de politiek tegen het EPD was.

Hieruit kan afgeleid worden dat er bij meer mensen onduidelijkheid heerst over het EPD en het LSP, omdat deze sites extra informatie willen verstrekken. Ze willen door middel van deze sites de onduidelijkheden bij de bevolking wegnemen. Verder is er tijdens het vooronderzoek contact opgenomen met het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en de VZVZ. Het ministerie liet weten dat zij geen onderzoek hebben gedaan over het vroegere EPD onder apothekersassistenten en dat het LSP niet meer in handen van hen is maar in handen van de VZVZ. Na contact te hebben gehad met de VZVZ blijkt dat ook zij geen onderzoek hebben gedaan naar de bekendheid van het LSP bij de bevolking. De resultaten van dit onderzoek kunnen dus niet vergeleken worden met voorgaande onderzoeken.

Conclusie

Met de resultaten uit dit onderzoek is het vermoeden van de onderzoeker bevestigd. Uit de resultaten van dit onderzoek, is namelijk te concluderen dat bij een meerderheid van de apothekersassistenten inderdaad onduidelijkheid is over het landelijk EPD en het LSP. Zij beheersen de achtergrondinformatie over het LSP niet in voldoende mate. Opmerkelijk is dat zij als redenen hiervoor aangeven: 'dat de apotheker te weinig voorlichting heeft gegeven', 'dat te weinig schriftelijke voorlichting is gegeven' en 'dat te weinig voorlichting door de overheid is gegeven'. Tevens is uit de resultaten te concluderen dat bij een overgrote meerderheid van de apothekersassistenten het LSP in het dagelijks werk wel ter sprake komt, maar dat de helft van de apothekersassistenten het niet gemakkelijk vindt om uitleg te geven en vragen te beantwoorden over het LSP.

Tot slot is het ook opvallend dat een vierde deel van de apothekersassistenten aangeeft geen actieve voorlichting te kunnen geven door hiervoor eenvoudig geen tijd te hebben.

Aanbevelingen

Het verdient aanbeveling om een zelfde onderzoek te doen op grotere schaal. Hierbij dient het onderzoek op twee manieren te worden uitgezet, om zo een hogere respons te verkrijgen en de resultaten van de twee verschillende methodes met elkaar te vergelijken en te analyseren.

Daarnaast is aan te bevelen een vervolgonderzoek te doen vanuit het perspectief

van de patiënten, aan wie toestemming voor het LSP wordt gevraagd. De voorkeur hiervoor is een kwalitatief onderzoek. Op deze manier kunnen de ervaringen van patiënten worden onderzocht ten aanzien van de voorlichting van de apothekersassistenten over het LSP.

Verder is er aan te bevelen om het LSP beter uit te leggen aan de apothekersassistenten, bijvoorbeeld door een scholing, zodat de apothekersassistenten zo volledig mogelijk en juiste informatie aan de patiënten kunnen verstrekken.

Literatuurlijst

Aantal mensen dat toestemt in LSP verdubbeld. (2014). *Pharmaceutisch Weekblad*.

Bos, E. (2012). *Pharmaceutisch Weekblad*, Geen weg terug. *Pharmaceutisch Weekblad*, 2.

Herderscheë, G. (2011, november 8). *Elektronisch Patiëntendossier gaat definitief niet door*. Retrieved februari 24, 2014, from Volkskrant: <http://www.volkskrant.nl/vk/nl/5270/Zorg/articledetail/3022230/2011/11/08/Elektronisch-Patientendossier-gaat-definitief-niet-door.dhtml>

KNMP. (2014). *KNMP*. Retrieved juni 2, 2014, from Vergoedingen LSP: <http://www.knmp.nl/downloads/organisatie-regelgeving/organisatie-regelgeving-lsp/VergoedingenLSP.pdf>

LHV. (2014). *Veelgestelde vragen over het EPD: Algemeen*. Retrieved februari 26, 2014, from LHV: <http://lhv.artsennet.nl/Veelgestelde-vragen-3/EPDALgemeen.htm>

NOS. (2011, april 5). *Eerste Kamer zet streep door EPD*. Retrieved februari 24, 2014, from NOS: <http://nos.nl/artikel/230767-eerste-kamer-zet-streep-door-epd.html>

Rijksoverheid. (2011, april 5). *Eerste Kamer stemt tegen landelijk elektronisch patiëntendossier*. Retrieved februari 24, 2014, from Rijksoverheid: <http://www.rijksoverheid.nl/nieuws/2011/04/05/eerste-kamer-stemt-tegen-landelijk-elektronisch-patientendossier.html>

SFK, *Minder openbaar apothekers*. (2013, februari 21). Retrieved januari 22, 2014, from SFK: <http://www.sfk.nl/nieuws-publicaties/PW/2013/Minder%20openbaar%20apothekers>

surveymonkey, *Uitleg van de Likert-schaal*. (2013). Retrieved februari 28, 2014, from likert-scale: <https://nl.surveymonkey.com/mp/likert-scale/>

Veelgestelde vragen over het LSP: EPD en LSP. (2012). Retrieved februari 4, 2014, from LHV: lhv.artsennet.nl/Veelgestelde-vragen-3/LSPEPD-en-LSP.htm

Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek?* Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.

VZVZ. (2012). *Vereniging van Zorgaanbieders voor Zorgcommunicatie*. Retrieved februari 4, 2014, from VZVZ: <https://www.vzvez.nl/page/Zorgconsument/Links/Vraag-en-antwoord/Over-de-VZVZ>

VZVZ. (2014). *Soort vergoedingen*. Retrieved juni 2, 2014, from VZVZ: <https://www.vzvez.nl/page/Zorgverlener/Vergoedingen/Soort-vergoedingen>

Weekblad, P. (2014, april 4). *Minister: 'Apotheker vooral zorgverlener'*. Retrieved juni 2, 2014, from PW: <http://www.pw.nl/nieuws/nieuwsberichten/zorgverzekeraar-moet-medicatiebeoordelingen-contracteren>

What is SIR. (n.d.). Retrieved februari 13, 2014, from Stevenshof: <http://www.stevenshof.nl/SIRhomeWhatIsSIR.html>