



## Serviceniveau ziekenhuizen nog altijd niet hoog genoeg

Resultaten intramuralisatie focus ziekenhuizen LOZA

Jeanet van de Putte, Senior Research Consultant  
 Nicolette Boskaljon, Research Consultant  
 Hein van Beek, Account Director

Augustus 2012

## Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Conclusies
3. Resultaten
4. Bijlagen

### Colofon

in opdracht van:



MediZorg medi



Hein van Beek  
 Account Director  
 033 330 3242  
 h.van.beek@marketresponse.nl



Jeanet van de Putte  
 Senior Research Consultant  
 033 330 3134  
 j.vande.putte@marketresponse.nl



Nicolette Boskaljon  
 Research Consultant  
 033 330 33 17  
 n.boskaljon@marketresponse.nl

MarketResponse Nederland BV  
 Dodeweg 6A  
 3832 RC Leusden  
 033 - 330 33 23  
 www.marketresponse.nl

Projectnummer 18267  
 © MarketResponse 2012

## Inleiding



### Situatie

## Consequenties intramuralisatie anti-TNF middelen voor patiënt

- ❖ Per 1 januari 2012 vallen de TNF alfa-remmers onder de geneeskundige zorg van het ziekenhuis. De Stichting LOZA (Landelijk opererende Zorgapotheken) maakt zich zorgen over de consequenties van deze nieuwe wetswijziging voor de patiënten die van deze medicijnen afhankelijk zijn. ApotheekZorg, Mediq Pharma Services en MediZorg zijn vertegenwoordigd in de Stichting LOZA geneesmiddelen. De stichting LOZA wilt samen met Medithuis de consequenties vanuit de patiënt gezien in kaart brengen en heeft een onafhankelijk marktonderzoeksbureau gevraagd onderzoek uit te voeren.
- ❖ Het eerste onderzoek vond plaats in december 2011. Het onderzoek bestond uit twee delen: De bekendheid met de wetswijziging rondom de levering van TNF Alfa-remmers en de klanttevredenheid. Het eerste deel zal hierna worden aangeduid met de term 'intramuralisatie'. Begin februari 2012 en begin april 2012 zijn hier twee herhaalmetingen voor uitgevoerd.
- ❖ Alle onderzoeken zijn telefonisch uitgevoerd en er is gebruik gemaakt van het patiëntenbestand van ApotheekZorg, Mediq Pharma Services, MediZorg en Medithuis.

### Centrale vraagstelling

## Consequenties intramuralisatie anti-TNF middelen voor patiënt

• Uit de drie voorgaande metingen bleek dat de intramuralisatie grote gevolgen heeft voor een groot deel van de patiënten. Om duidelijker in beeld te krijgen hoe die gevolgen er precies uitzien, is meer inzicht nodig in de huidige situatie bij patiënten die hun medicijnen door een ziekenhuis krijgen geleverd.

De onderzoeksvraag luidt als volgt:

- Zijn de ziekenhuizen in staat om patiënten die TNF-middelen gebruiken de juiste service te verlenen zodat het welbevinden van patiënt niet in gevaar komt?
- Dit kan worden doorvertaald naar de volgende subvragen:
  - Leidt het zelf moeten ophalen tot nadelige gevolgen?
  - Is het ziekenhuis pro-actief in de levering van herhaalrecepten?
  - Zijn er problemen geweest in de medicatievoorziening?
  - Wordt de patiënt goed geholpen bij vragen/ klachten/ problemen?

## Conclusies



## Conclusies intramuralisatie

### Verandering betekent verslechtering voor meeste patiënten

Toename in aantal patiënten dat middel minder vaak krijgt

- ✦ Evenals in vorige meting is er bij 1 op de 10 patiënten iets gewijzigd in het gebruik van het middel. Meer patiënten krijgen het middel minder vaak.
- ✦ Deze meting is er vaker contact opgenomen over de levering van het middel.
- ✦ Steeds meer patiënten halen het middel zelf op in het ziekenhuis.

Voor meeste patiënten is verandering een verslechtering

- ✦ Voor een meerderheid houdt de verandering een verslechtering in. Dit heeft te maken met extra tijd, geld en energie die patiënten erin moeten steken om aan hun geneesmiddelen te komen. Patiënten moeten verder reizen, zelf een taxi betalen en er meer tijd voor uit trekken.
- ✦ Voor slechts 8% is de verandering een verbetering. Voor deze patiënten zijn de voordelen van de verandering onder andere dat ze zelf de tijd kunnen bepalen dat ze het middel kunnen ophalen en dat de wachttijd minder is.

Patiënten zijn tevreden over serviceafdeling

- ✦ Over de serviceafdeling is men heel tevreden, gemiddeld geeft men een 7,7. Eén op de twee patiënten heeft contact gehad met de serviceafdeling. Hiervan heeft de helft zelf contact opgenomen, bij de andere helft heeft het ziekenhuis contact opgenomen. 14% van de patiënten die geen contact heeft gehad met de serviceafdeling weet niet waar men terecht kan.

## Conclusies intramuralisatie

### Tevreden, maar wel met ongemakken

Tevreden over leveren/ophalen geneesmiddel

- ✦ Over het algemeen zijn patiënten tevreden over het leveren/ophalen van het geneesmiddel, gemiddeld geeft men een 7,3.

Over het algemeen zijn patiënten tevreden over bezorging

- ✦ Men is zeer tevreden over de bezorging van het ziekenhuis, met name over de chauffeur en de wijze van afleveren. Over het tijdstip van leveren is iets meer onvrede, maar dit is relatief weinig.

38% houdt zelf bij wanneer nieuwe geneesmiddelen nodig zijn

- ✦ Bij een kleine meerderheid van de patiënten houdt het ziekenhuis bij wanneer men nieuwe medicijnen nodig heeft. Een aanzienlijk deel (38%) van de patiënten moet dus zelf bijhouden wanneer er weer een nieuwe voorraad nodig is.
- ✦ 7% heeft wel eens zonder geneesmiddelen gezeten sinds 1 januari.
- ✦ De meeste patiënten gooien de pennen weg en knippen de naalden af.

Meerderheid kan afhalen geneesmiddel combineren met afspraak

- ✦ Eén op de twee patiënten combineert het afhalen van het geneesmiddel met een afspraak in het ziekenhuis. Bij ongeveer een kwart is dit niet mogelijk.
- ✦ Als men de geneesmiddelen zelf afhaalt krijgt ongeveer de helft zelden of nooit een koeltas mee.
- ✦ Over het algemeen hoeft men niet lang te wachten op de geneesmiddelen, men wacht gemiddeld 10 minuten.
- ✦ De gemiddelde reistijd is 21 minuten.

## Conclusies intramuralisatie

### Redenen voor onvrede

Patiënten die niet tevreden zijn over de verandering als gevolg van de intramuralisatie geven vaker aan dat dit komt door de volgende aspecten

- ✦ Het middel zelf moeten ophalen in het ziekenhuis
- ✦ Zelf contact moeten opnemen voor herhaalmedicatie
- ✦ Niet weten waar men terecht kan voor vragen over medicatie
- ✦ Het afhalen van medicatie niet kunnen combineren met een afspraak in het ziekenhuis
- ✦ Het niet mee krijgen van een koeltas bij het ophalen van de medicatie
- ✦ Lang moeten wachten in het ziekenhuis bij het ophalen van de medicatie (langer dan 10 minuten)
- ✦ Lange reistijd naar het ziekenhuis (langer dan 30 minuten)
- ✦ Het zelf bij moeten houden wanneer herhaal medicatie nodig is
- ✦ Als de periode tussen geleverde en herhaalmedicatie via het ziekenhuis langer is in vergelijking met de periode voordat patiënt via het ziekenhuis geleverd kreeg

## Kernresultaten



## Verandering middel en levering Middelen worden minder vaak afgenomen

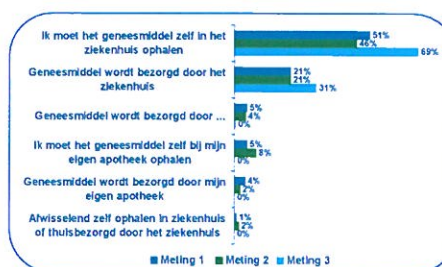
- ❖ Evenals voorgaande metingen is er bij 1 op de 10 patiënten iets veranderd in gebruik van het middel.
- ❖ Er zijn wel patiënten die het geneesmiddel minder vaak krijgen.
  - Overgestapt op een ander middel: 15% (2-meting: 21%).
  - Krijgt het middel minder vaak: 61% (2-meting: 45%)
  - Krijgt het middel vaker: 12% (2-meting: 11%)
- ❖ Er is deze meting vaker contact opgenomen over de levering van het middel: 42%. Vorige meting was dit 31%.



Basis: alle LOZA respondenten

## Verandering levering Ziekenhuis speelt een grotere rol in de levering

- ❖ Vergeleken met de vorige meting speelt het ziekenhuis een grotere rol in de levering van het geneesmiddel.
  - Zo'n 7 op de 10 haalt het middel zelf op in het ziekenhuis.
  - In de rest van de gevallen wordt het middel door het ziekenhuis bezorgd.
- ❖ Het geneesmiddel wordt niet meer opgehaald bij of bezorgd door de apotheek.

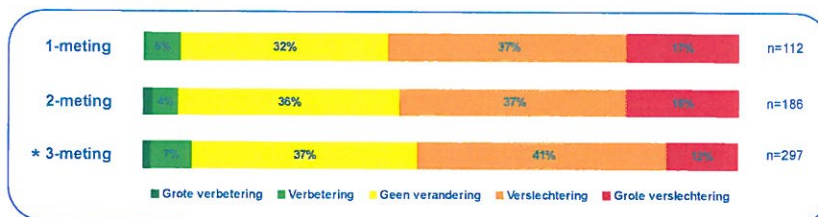


Basis: alle LOZA respondenten bij wie iets is veranderd in de bezorging ten opzichte van vorig jaar

## Verslechtering/verbetering

### Voor meerderheid is verandering een verslechtering

- Voor ongeveer de helft (53%) van de patiënten houdt de verandering een verslechtering in. Een kwart hiervan vindt het een grote verslechtering.
- Patiënten die het middel in het ziekenhuis zelf op moeten halen geven vaker aan dat het een verslechtering is.
- Voor 8% van de patiënten is de verandering een verbetering. Als voordelen van de verandering noemen deze patiënten:
  - zelf het tijdstip kunnen bepalen waarop ze de geneesmiddelen gaan halen
  - men wordt van tevoren gebeld of ge-sms't of kan het via internet volgen wanneer het bezorgd wordt
  - combineren met een bezoek aan de specialist
  - wachttijd is minder



Basis: alle LOZA respondenten, exclusief weet niet

## Motivatie verslechtering situatie

### Zelf ophalen medicijnen kost tijd, geld en energie

- 53% vindt dat de verandering in de bezorging van het middel een verslechtering is vergeleken met de oude situatie

#### Belangrijkste punten:

- Het kost patiënten tijd en geld (taxi) om de geneesmiddelen zelf op te halen
- Het is onhandig om het zelf op te halen: sjouwen met een koeltas.
- Niet duidelijk wanneer er bezorgd wordt; voorheen gaf men aan dat het op een bepaald dagdeel zou worden bezorgd, nu gaat het om een bepaalde dag
- Bezoeken aan ziekenhuis met specialist lopen niet synchroon met het ophalen van de geneesmiddelen.

"Ik moet het nu zelf ophalen, je krijgt een koeltas en 3 dozen Embrel en dan fiets je naar huis. De levering thuis was altijd correct."

"Ik moet zo snel mogelijk naar huis omdat ik de medicijnen in een koelbox heb, ander ging ik nog weleens de stad in, nu ook met de koelbox in de trein, je loopt altijd met zo'n tas te sjouwen. Ook moet je weleens naar de bloedbank dan zit je ook weer met zo'n tas."

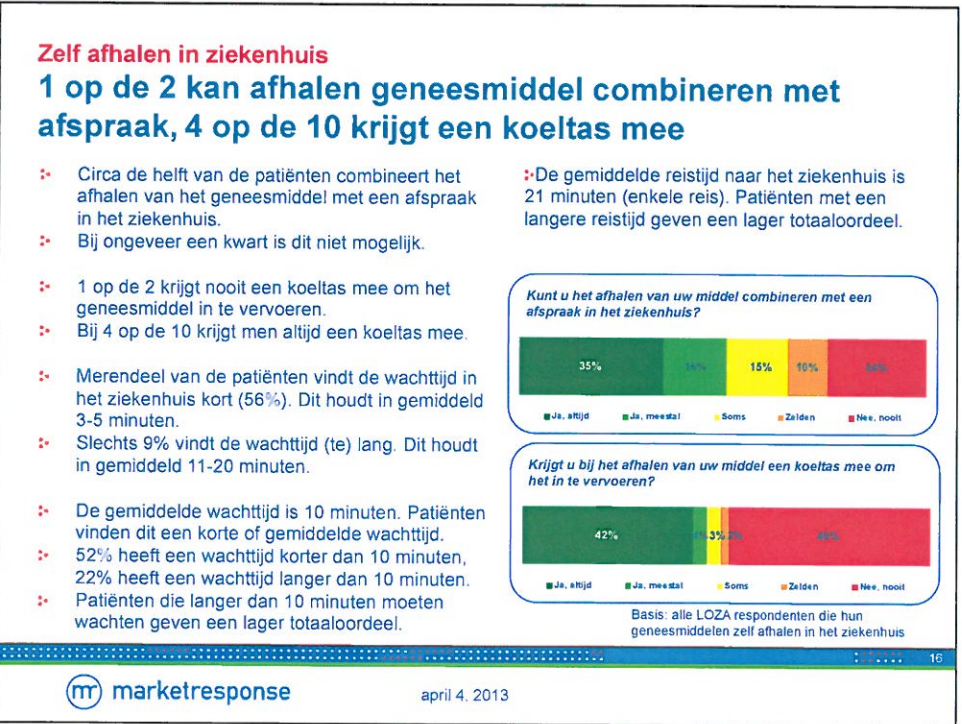
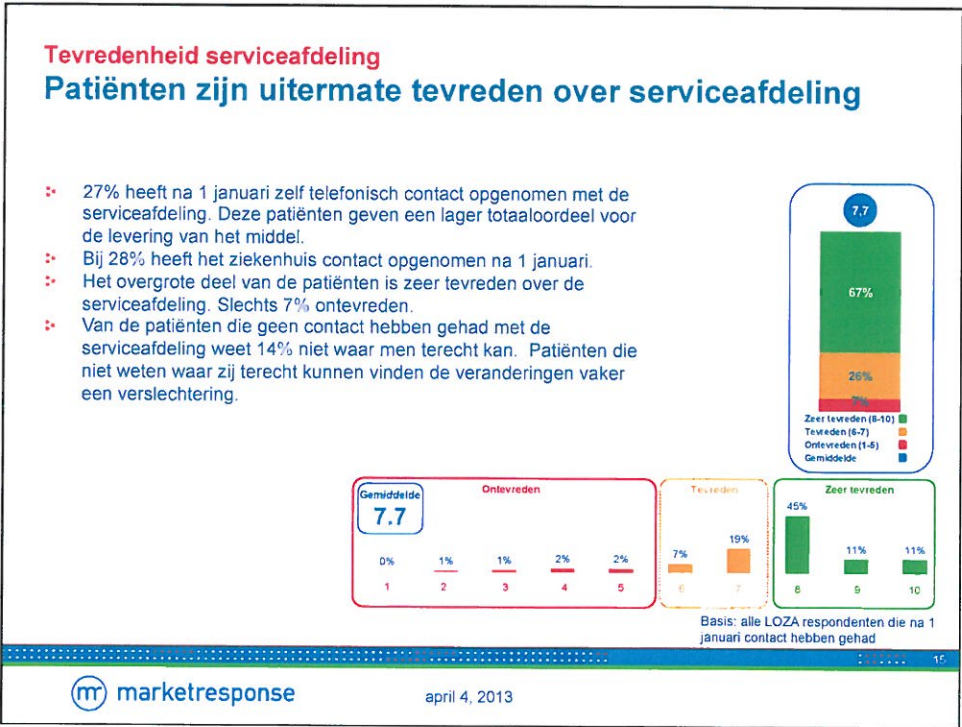
"Ik moet de hele dag thuisblijven omdat ze geen tijd kunnen geven, de hele dag staat in het teken van de bezorging."

"Dat je nu alleen een dag kan aangeven. Vroeger kon je ook een dagdeel aangeven bijvoorbeeld levering in de avond. De laatste keer kreeg ik 4 ipv 12 geleverd. Er stond wel op de doos dat er 12 geleverd zou moeten zijn. Hier heb ik zelf achteraan gebeld. Dit bleek een fout bij Mediq of ziekenhuis te zijn. Er werd weer een afspraak gemaakt wanneer de rest geleverd zou worden. Ik moest dus weer een dag aangeven wanneer er geleverd zou kunnen worden."

"Ik moet bellen voor een recept, een koeltas en koelelementen meenemen, en op een afgesproken dag en tijdstip moet ik het middel ophalen. Kost veel meer tijd om in het bezit te komen van Embrel."

Open antwoorden op vraag: 'Waarom is de verandering in de bezorging van uw middel een verslechtering als u dit vergelijkt met de oude situatie?'

Basis: alle LOZA respondenten

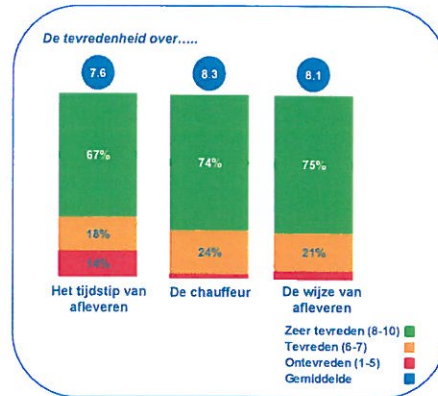




## Bezorging ziekenhuis

### Patiënten zijn zeer tevreden over de bezorging van het ziekenhuis

- ❖ Patiënten zijn over het algemeen zeer tevreden over de bezorging door het ziekenhuis.
- ❖ Zo'n driekwart is tevreden over de chauffeur en de wijze van afleveren.
- ❖ Er is iets meer onvrede over het tijdstip van afleveren, maar dit is slechts 14%.



Basis: alle LOZA respondenten die geneesmiddelen bezorgd krijgen door het ziekenhuis

## Service ziekenhuis (1/2)

### 7% heeft wel eens moment zonder medicijnen gehad sinds 1 januari

- Bij 6 op de 10 houdt ziekenhuis bij wanneer nieuwe medicijnen nodig zijn**
- ❖ Bij 57% van de patiënten houdt het ziekenhuis bij wanneer men nieuwe medicijnen nodig heeft. 38% houdt het zelf bij.
- Periode tussen geleverde en herhaalmedicatie vergelijkbaar**
- ❖ 8 op de 10 patiënten krijgen geneesmiddelen voor 3 maanden mee.
  - ❖ Bij 85% is de periode tussen geleverde en herhaalmedicatie via het ziekenhuis vergelijkbaar met daarvoor.
- 7% heeft sinds 1 januari wel eens een moment zonder medicijnen gehad**
- ❖ 93% van de patiënten heeft sinds 1 januari nog geen moment gehad dat de geneesmiddelen op waren.
- Pennen gooit men weg en naalden worden afgeknipt**
- ❖ Over het algemeen gooien patiënten de pennen weg en knippen de naalden af. Sommige patiënten doen de gebruikte pennen incl. naalden in een speciale afvalcontainer.

Basis: alle LOZA respondenten

**Service ziekenhuis (2/2)**

**Patiënten zijn tevreden over leveren/ophalen geneesmiddel**

**Merendeel geeft een voldoende**

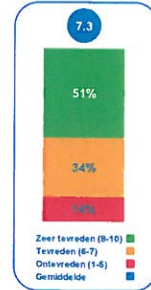
- ❖ Patiënten zijn tevreden over het leveren/ophalen van het geneesmiddel. 85% geeft een voldoende. Hiervan geeft iets meer dan de helft zelfs een 8, 9 of 10. 14% geeft een onvoldoende.

**Hoe langer de wachttijd, hoe minder tevreden men is**

- ❖ Patiënten die een wachttijd van 0-2 minuten hebben, zijn het meest tevreden (7,7)
- ❖ Patiënten die 21 minuten of langer moeten wachten, zijn het minst tevreden (5,5).

**Hoe langer de reistijd, hoe minder tevreden men is**

- ❖ Patiënten waarbij de reistijd 0-5 minuten is zijn het meest tevreden (7,9).
- ❖ Patiënten die 31 minuten of meer moeten reizen zijn het minst tevreden (6,0).



Basis: alle LOZA respondenten

**Bijlagen**



## Onderzoeksverantwoording

### Onderzoekopzet

- ❖ **Veldwerkmethode:**
  - Voor het onderzoek werden de patiënten telefonisch benaderd en werd de vragenlijst telefonisch afgenomen.
  - Periode veldwerk: 9 - 21 juli 2012
- ❖ **Doelgroepen:**
  - Via klantenbestand van LOZA-leden:
    - patiënten van LOZA-leden die een anti-TNF gebruiken.
    - Die het middel nu door het ziekenhuis bezorgd krijgen, zelf moeten afhalen bij het ziekenhuis of een combinatie van deze twee.
- ❖ **Steekproef:** Als steekproefkader is gebruikgemaakt van het patiëntenbestand van Mediq Pharma Services, Apotheekzorg, Medizorg en Medithuis.
  - De bruto steekproefomvang is n=830.
  - Het aantal contacten bestond uit n=663.
- ❖ **Response:**
  - De netto response is n=301.
- ❖ **Vragenlijst:**
  - De gemiddelde gesprekstijd bedroeg 8.31 minuten.