motivaction
research and strategy

Huisartsen over keten- en zelfstandige apothekers

NAPCO

Rapportage | Auteurs: Jasper Visscher, Lonneke Gijsbers | Project Z5051

5-9-2014

Inhoudsopgave

Achtergrond, doel- en probleemstelling	Pagina 3
Conclusies	Pagina 4
Methode en opzet	Pagina 6
Resultaten	Pagina 7
Bijlage	Pagina 23

Achtergrond, doel- en probleemstelling

In opdracht van NAPCO, in naam van de heer P. Thijssen, heeft Motivaction een onderzoek uitgevoerd onder huisartsen naar de ervaringen met en het beeld van zowel keten- als zelfstandige apotheken.

Voorafgaande aan dit onderzoek is een online peiling onder het Nederlandse publiek uitgevoerd naar hun wensen, ervaringen en verwachtingen ten aanzien van een apotheek en de mate waarin zij daarin verschillen zien of verwachten tussen ketenapotheken en zelfstandige apotheken. Uit dit onderzoek kwam onder andere naar voren dat de huisarts nog altijd een sleutelpositie heeft in het keuzeproces van de zorgconsument ten aanzien van een apotheek. Het oordeel of het beeld van de huisarts is dus van groot belang voor de onafhankelijke apotheker. NAPCO wilde daarom een aantal bevindingen uit het publieksonderzoek toetsen onder de huisartsen en daarnaast verkennen welke factoren het meest van belang zijn voor een sterke relatie tussen de huisarts en apotheker en het beeld van onafhankelijke apothekers in het algemeen.

De doelstelling van het onderzoek luidde:
Inzicht verkrijgen in de meerwaarde die onafhankelijke apothekers volgens huisartsen (kunnen) bieden ten opzichte van ketenapotheken, zodat deze kennis ingezet kan worden om de relatie tussen huisartsen en onafhankelijke apothekers te versterken en een voorkeurspositie te verwerven bij doorverwijzingen en aanbevelingen aan patiënten.

Conclusies

- Op basis van het onderzoek komen we tot de volgende conclusies.

Nabijheid vaak bepalend voor keuze apotheek

- Het blijkt dat veel huisartsen de keuze voor een apotheek met name baseren op de afstand tot de apotheek. Bijna alle huisartsen geven aan dat de apotheek waarmee men samenwerkt het dichtst in de buurt ligt.

Voorkeur bij samenwerking gaat uit naar zelfstandige apotheek

- De concurrentiepositie van de zelfstandige apothekers blijkt sterk voor de toekomst. Een ruime meerderheid geeft aan in de toekomst voorkeur te hebben voor samenwerking met zelfstandige apothekers. Slechts 8% geeft aan dat de voorkeur ligt bij de ketenapotheken.

Huisartsen zien zich niet zo zeer als sleutelfiguur bij keuze van patiënt voor apotheek

- De sleutelpositie die patiënten in het eerdere publieksonderzoek toedichten aan huisartsen, bij het advies naar welke apotheek te gaan, wordt onder huisartsen minder ervaren. Slechts een derde van de huisartsen geeft aan (pro)actief te adviseren naar een apotheek te gaan waarmee men als arts prettig samenwerkt. Wel geeft de helft aan dit af en toe te doen of wanneer de patiënt er specifiek om vraagt. Overall adviseren huisartsen niet omdat men dit veel meer de verantwoordelijkheid vindt van de patiënt en daarnaast ook het gevoel heeft dit helemaal niet te mogen doen.

Conclusies

motivaction research and strategy

Gedrevenheid, onafhankelijkheid en tonen van ondernemerschap onderscheidende aspecten zelfstandige apothekers

- De aspecten gedrevenheid, het tonen van ondernemerschap en onafhankelijkheid zijn op dit moment de eigenschappen waar de meerderheid van de huisartsen op dit moment de zelfstandige apothekers als beter ervaren of verwachten dan de ketenapotheker. Ondanks dat dit aspecten zijn die relatief als minder belangrijk geacht worden voor een apotheker zijn dit de eigenschappen die het onderscheidende karakter van de zelfstandige apotheker benadrukken en de concurrentiepositie versterken (USP's).

Huisartsen ervaren en verwachten weinig verschil op belangrijk geachte eigenschappen (=hygiënefactoren)

- Gevraagd naar verschillen tussen keten- en zelfstandige apothekers op de door huisartsen als meest belangrijke geachte aspecten (=hygiënefactoren) ziet de meerderheid van de huisartsen geen verschil. Positief is dat onder diegenen die wel verschil zien de zelfstandige apothekers door een groter aandeel als beter ervaren (of verwacht) worden dan de ketenapotheken. Als hygiënefactoren worden door een (ruime) meerderheid genoemd: medicatiebewaking en dubbelchecks; actieve bijdrage aan FTO; input en oplossingsvermogen bij intercollegiaal overleg over patiënt; bereikbaarheid en dienstverlenende houding (m.b.t. huisarts); voldoende medicijnvoorraad; praktische service aan patiënten en expertise en kennis van medewerkers.

Methode en opzet

Het onderzoek is uitgevoerd via een online vragenlijst onder 110 huisartsen die zijn gevestigd binnen een postcodegebied van een Mediq-apotheek. De reden voor deze specifieke selectie is dat we zoveel mogelijk huisartsen wilden bereiken die zowel bekend zijn met een keten- als een zelfstandige apotheek. Om de zekerheid te vergroten dat een huisarts in ieder geval een beeld heeft van een ketenapotheek, is gekozen voor de Mediq-keten als vertegenwoordiger voor ketenapotheken. Deze apotheken duidelijk herkenbaar als onderdeel van een keten. We hebben daarnaast de aanname gedaan dat er in de meeste gebieden waar een Mediq-apotheek is gevestigd, ook een zelfstandige apotheek in de buurt zit waar de huisarts via zijn patiënten ervaringen mee heeft opgedaan.

Deze aanpak heeft het volgende opgeleverd in de netto steekproef:

- 49 huisartsen hebben in de afgelopen 3 jaar samengewerkt met zowel keten- als zelfstandige apotheken
- 36 huisartsen hebben in de afgelopen 3 jaar samengewerkt alleen samengewerkt met ketenapotheken
- 20 huisartsen hebben in de afgelopen 3 jaar samengewerkt alleen samengewerkt met zelfstandige apotheken
- 5 huisartsen wisten het niet precies

De vragenlijst bestond uit 13 vragen en de invultijd bedroeg 5 tot 10 minuten.

In dit rapport geven we door middel van grafieken inzicht in de resultaten uit het onderzoek onder de huisartsen. Waar zich relevante verschillen voordoen tussen huisartsen die exclusief met keten-, zelfstandige of beide apothekers samenwerken wordt dit in de tekstuele toelichting bij de grafiek genoemd.

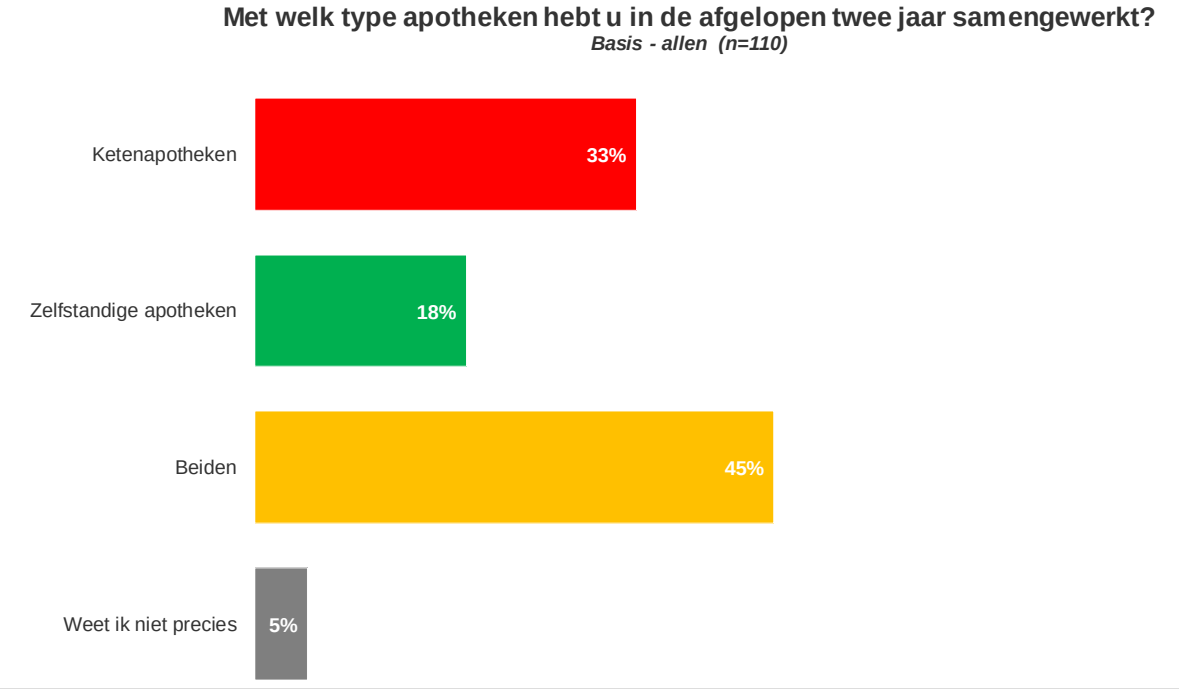
Resultaten

Resultaten - Samenwerkingsverbanden	pagina 8
Resultaten - Wensen en verwachtingen t.a.v. apothekers	pagina 15
Resultaten - Advies en verwijzing	pagina 18
Resultaten - Verschillen tussen keten- en zelfstandige apotheken	pagina 20

motivaction research and strategy

Bijna tweederde huisartsen werkt samen met zelfstandige apothekers

63% van de ondervraagde huisartsen heeft de afgelopen twee jaar samengewerkt met zelfstandige apotheken. Bij 18% was dit zelfs exclusief het geval, deze huisartsen hebben de afgelopen twee jaar alleen met één of meerdere zelfstandige apothekers samengewerkt.



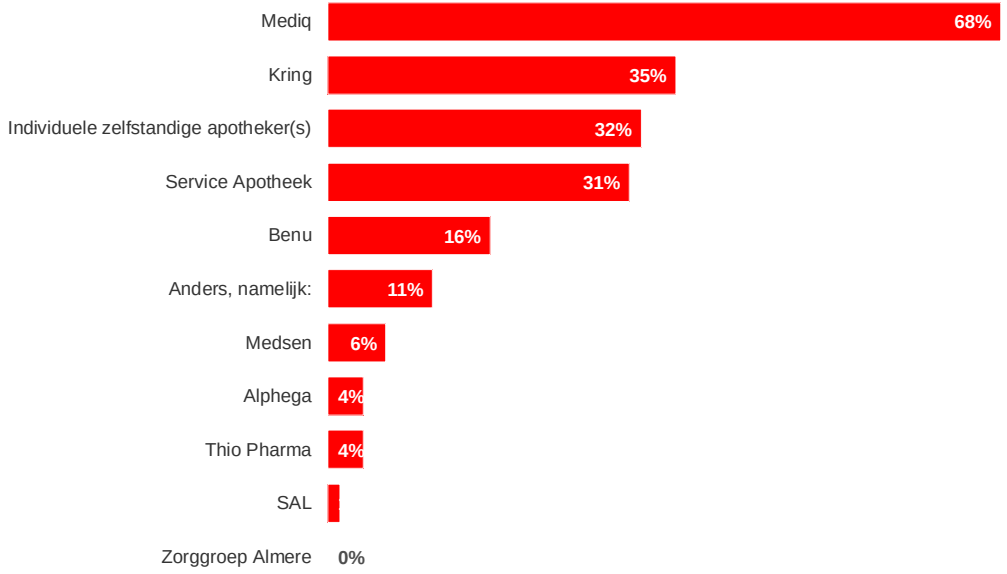
motivaction research and strategy

Van de ketenapothekers is er naast Mediq veel samenwerking met Kring-apothekers

Onder de huisartsen die exclusief met ketenapothekers, of zowel met keten- als zelfstandige apothekers hebben samengewerkt is het logischerwijs met name de Mediq waarmee men het meest heeft samengewerkt. Het onderzoek richtte zich voornamelijk op huisartsen gelegen in het verzorgingsgebied van de Mediq-apotheken.

Andere ketenapotheken waarmee veel is samengewerkt zijn Kring, Service-apotheken en Benu.

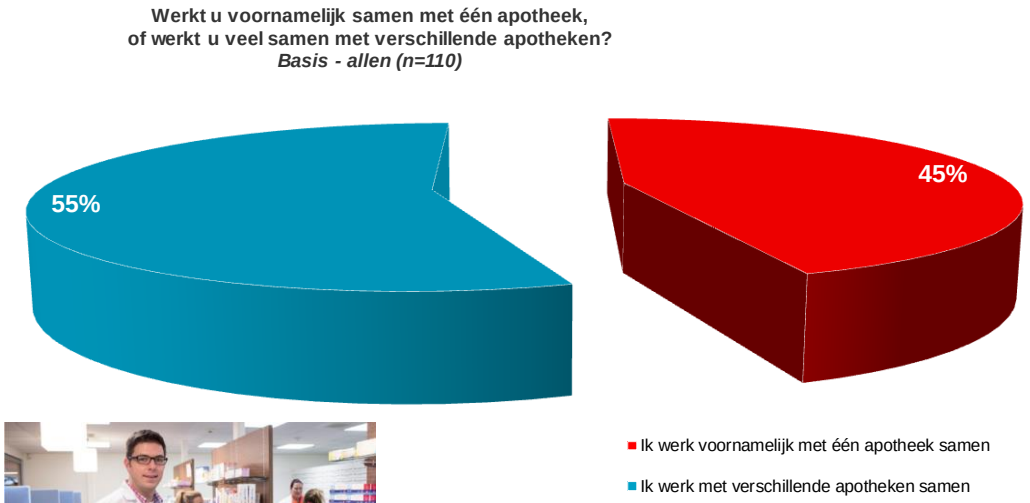
Met welke specifieke apotheken hebt u in de afgelopen twee jaar samengewerkt?
Basis - Heeft met ketenapotheek of met zowel keten- als zelfstandige apotheker samengewerkt (n=85)



motivaction research and strategy

Kleine meerderheid huisartsen werkt samen met verschillende apotheken

Het aandeel huisartsen dat exclusief met één apotheek samenwerkt en het aandeel dat met meerdere apotheken samenwerkt is vrijwel evenredig verdeeld. Een kleine meerderheid geeft aan exclusief met één apotheek samen te werken.



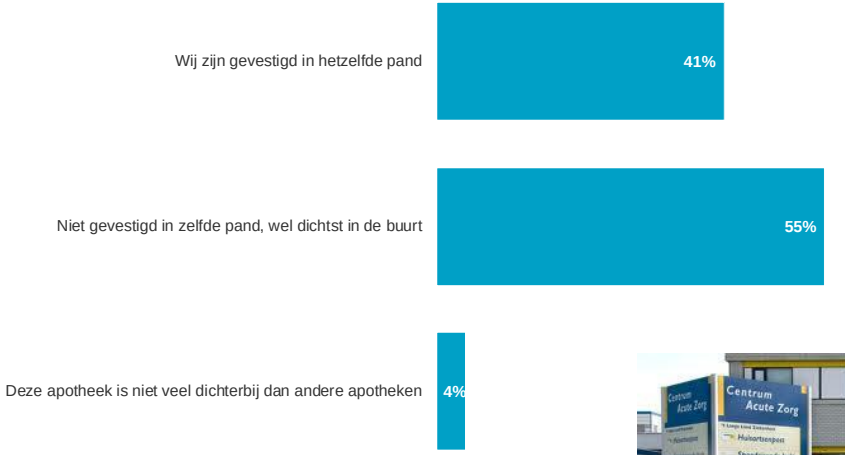
motivaction research and strategy

Bij samenwerking met 1 één apotheek is dit vaker de dichtstbijzijnde apotheek

Wanneer een huisarts exclusief met één apotheek samenwerkt is dit vaak de meest nabij gelegen apotheek (96%).

In 41% van de gevallen is de apotheek gevestigd in hetzelfde pand, in 55% is dit niet het geval, maar is het wel de apotheek die het dichtst in de buurt ligt.

Welke omschrijving past het best bij de apotheek waar u voornamelijk mee samenwerkt?
(Basis - Werkt voornamelijk met één apotheek samen, n=49)



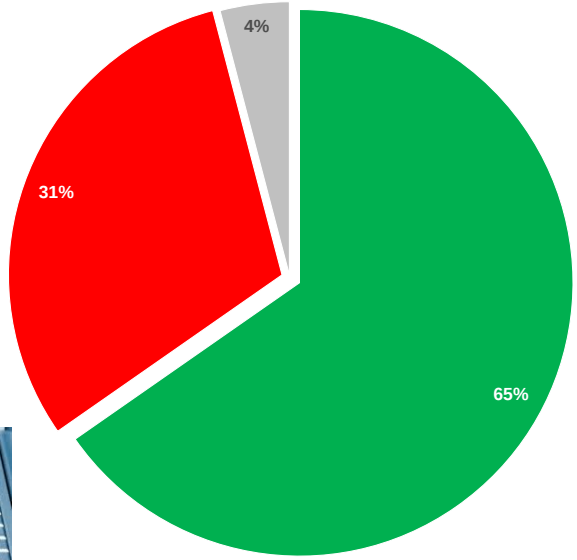
motivaction research and strategy

Bij samenwerking met 1 apotheek vaker verbonden aan HIS van zelfde aanbieder

Tweederde van de huisartsen die exclusief samenwerken met één apotheek is via hetzelfde automatiseringsbedrijf verbonden aan het HuisartsInformatieSysteem (HIS).

Is de apotheek waar u het meest mee samenwerkt via een automatiseringscluster van hetzelfde bedrijf verbonden aan uw HuisartsInformatieSysteem (HIS)?

(Basis - Werkt voornamelijk met één apotheek samen, n=49)

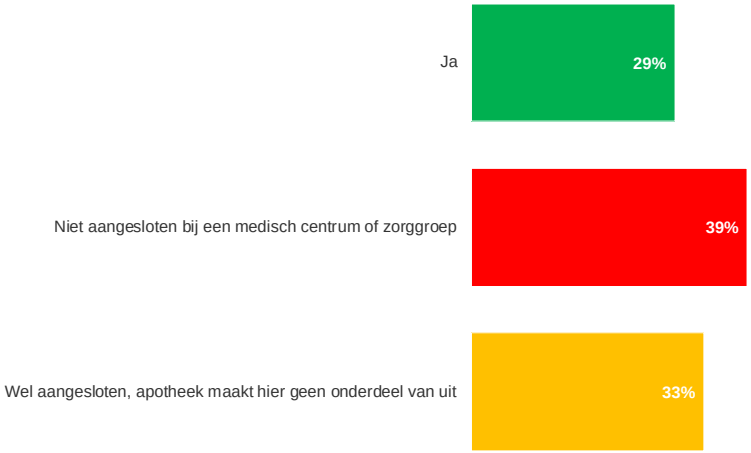


motivaction research and strategy

Bij exclusieve samenwerking werkt een derde met apotheek uit zorggroep of MC

29% van de huisartsen die exclusief met één apotheek samenwerkt, doet dit met een apotheek uit dezelfde zorggroep of bij hetzelfde medisch centrum.

Bent u met de apotheek waar u het meest mee samenwerkt aangesloten bij hetzelfde medisch centrum of dezelfde zorggroep?
(Basis - Werkt voornamelijk met één apotheek samen, n=49)

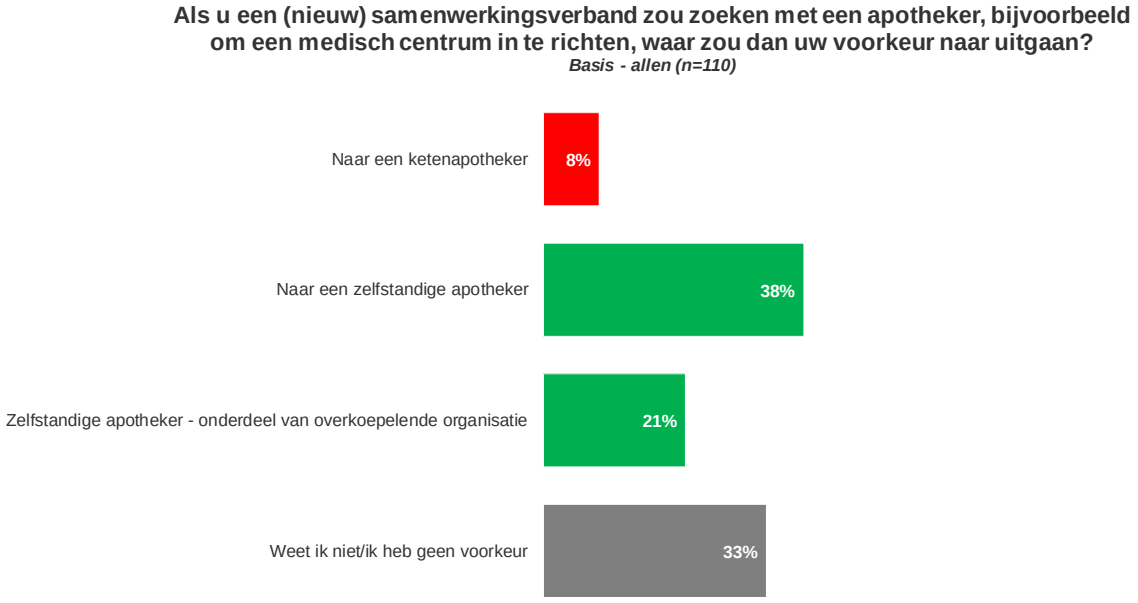


motivaction research and strategy

6 op de 10 huisartsen heeft voorkeur voor zelfstandige apothekers

Daar waar men een voorkeur heeft, gaat deze het sterkst uit naar een samenwerking met een zelfstandige apotheker.

Slechts 8% heeft voorkeur voor samenwerking met een ketenapotheker.



motivaction research and strategy

Medicatiebewaking & dubbelchecks gezien als belangrijkste eigenschap apotheker

Aan de huisartsen is gevraagd welke eigenschappen zij als meest belangrijk achten voor een apotheker. Dit zijn de zgn. hygiënefactoren, aspecten waar een apotheker zeker aan moet voldoen.

Meest genoemd is de medicatiebewaking en dubbelchecks. Andere aspecten die door een (ruime) meerderheid van de huisartsen genoemd worden zijn o.a. actieve bijdrage aan zowel FTO als intercollegiaal overleg; bereikbaarheid en dienstverlenende houding (m.b.t. huisarts); voldoende medicijnvoorraad; praktische service aan patiënten en expertise en kennis van medewerkers.

motivaction research and strategy

Aanvullende spontaan genoemde belangrijk geachte eigenschappen apothekers

In de woordenwolk zijn de spontaan genoemde antwoorden weergegeven die huisartsen geven wanneer gevraagd wordt of men nog aanvullende spontane eigenschappen belangrijk acht naast de al eerder voorgelegde lijst met opties (zie vorige sheet).

Woorden die vaker zijn genoemd zijn groter afgedrukt. Begrippen als patiënt, service, betrokkenheid, kennis, betrouwbaar en communicatie worden vaker aanvullend genoemd.

Basis – allen (n=110)

Resultaten - Wensen en verwachtingen t.a.v. apothekers

motivaction research and strategy

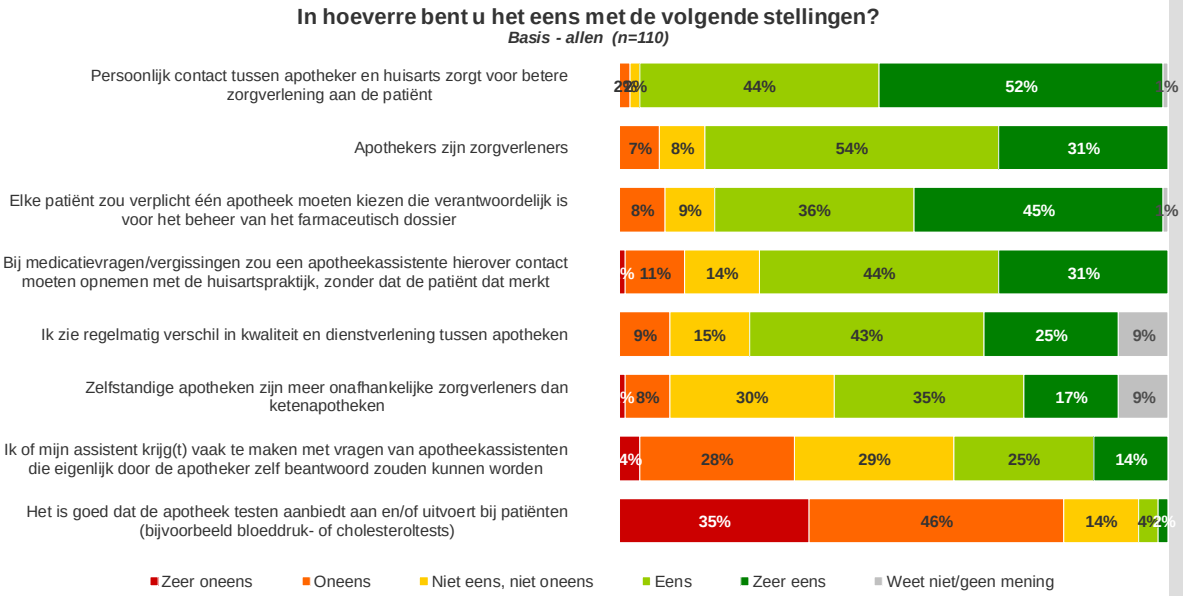
Persoonlijk contact met apotheek zorgt volgens (bijna) alle huisartsen voor betere zorgverlening, grote tegenstand bij aanbieden en/of uitvoeren van testen door apothekers

Bijna alle huisartsen delen de mening dat het persoonlijk contact tussen apotheker en huisarts de zorgverlening aan de patiënt verbetert.

Apothekers worden door een groot aandeel (85%) gezien als zorgverleners.

Een breed draagvlak is er voor verplichte keuze van één apotheek voor beheer farmaceutisch dossier (81%) en proactief contact tussen apotheker en huisarts bij medicatievragen of vergissingen (72%).

Een kleine meerderheid (52%) erkent dat zelfstandige apothekers meer onafhankelijk zijn dan ketenapothekers.



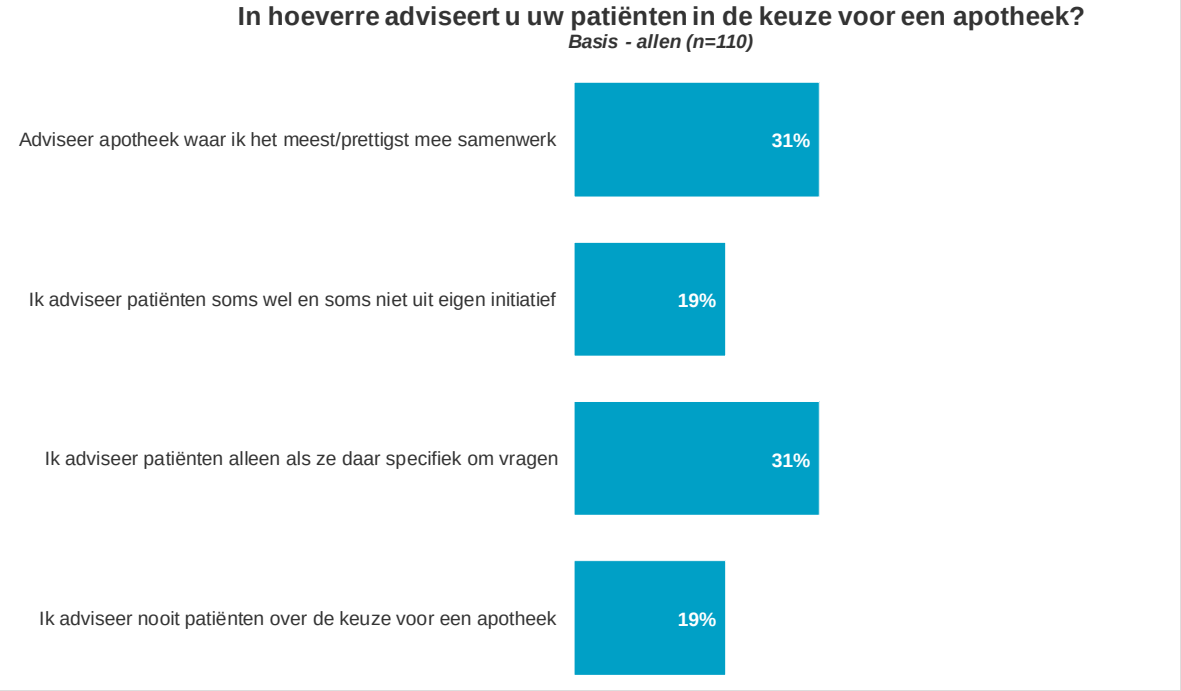
motivaction research and strategy

Een derde huisarts verwijst (pro)actief door naar apotheek

31% van de huisartsen geeft aan een advies aan patiënten te geven naar welke apotheek te gaan, meestal gebaseerd op prettige samenwerking met deze apotheek.

Nog eens 19% doet dit af en toe proactief.

Vooral huisartsen die vooral met 1 apotheek samenwerken adviseren patiënten proactief over apotheek.



motivaction research and strategy

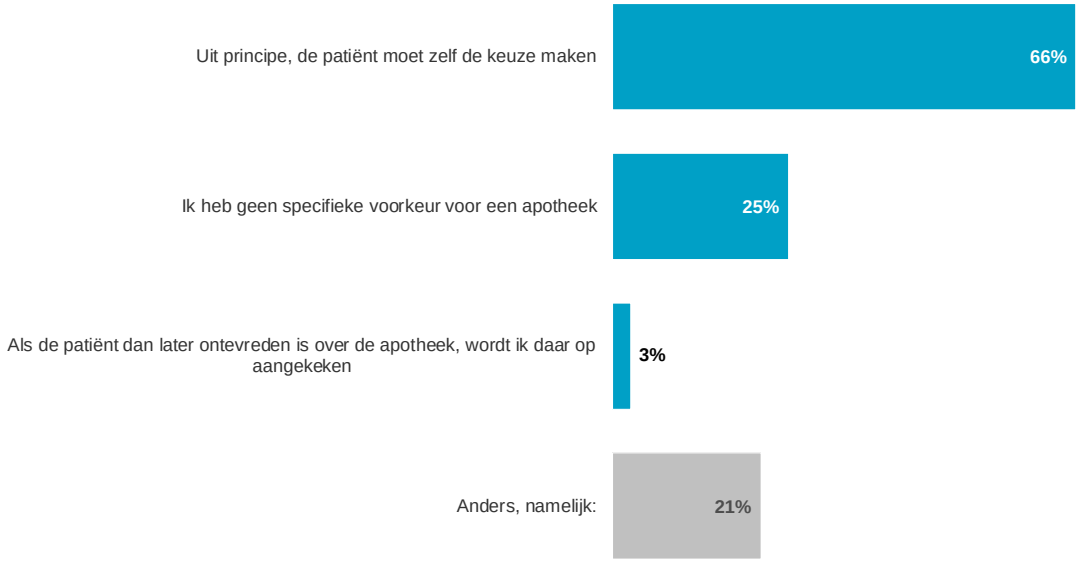
Meerderheid huisartsen die niet adviseert vindt keuze apotheek bij patiënt liggen

Advies wordt het vaakst achterwege gelaten vanuit principe, vooral onder huisartsen die exclusief met 1 apotheek samenwerken. Degenen die met verschillende apothekers werken, hebben vaker geen specifieke voorkeur.

Als overige antwoorden (anders, nl:) worden genoemd dat de patiënt vaak zijn keuze zelf al heeft gemaakt of dat de keuzevrijheid beperkt is door kleine aanbod nabij de woonplaats.

Ook geven de huisartsen bij de overige antwoorden vaak aan dat zij volgens hen dit advies niet mogen geven

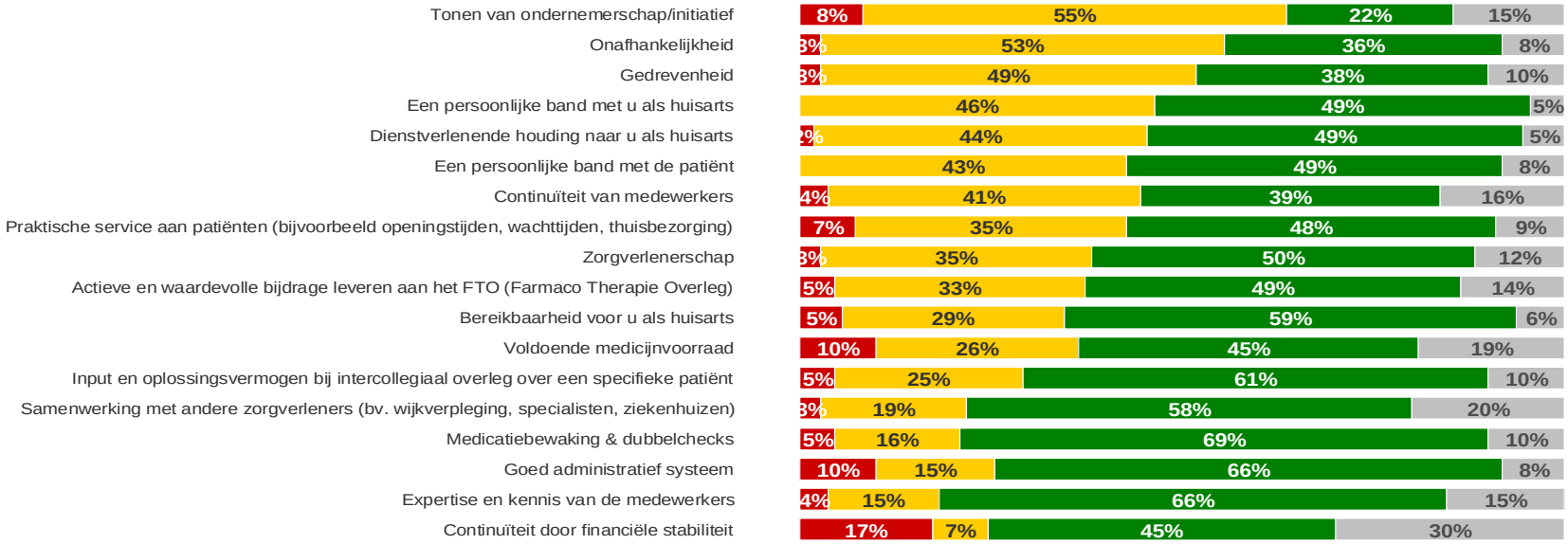
Waarom adviseert u uw patiënten niet standaard over de keuze van een apotheek?
Basis - Adviseert patiënten niet standaard over de keuze van een apotheek (n=76)



motivaction research and strategy

Meerderheid huisartsen ziet geen verschil of ziet zelfstandige apotheek als beter

Ervaart of verwacht u verschillen tussen ketenapotheken en zelfstandige apotheken als u kijkt naar de onderstaande kenmerken? *Basis - allen (n=110)*



Resultaten - Verschillen tussen keten- en zelfstandige apotheken

motivaction research and strategy

Over de hele linie is een meerderheid van de huisartsen van mening dat er geen verschillen zijn tussen keten- en zelfstandige apothekers of geeft men aan dit niet te weten. Uitzondering zijn gedrevenheid, het tonen van ondernemerschap en een dienstverlenende houding naar de huisarts. Het aandeel van de huisartsen die deze aspecten als beter ervaren of verwachten bij de zelfstandige apothekers is groter dan het aandeel dat geen verschil ziet.

Wat opvalt is dat daar waar huisartsen verschillen zien, men het meest positief is over zelfstandige apothekers. Dit geldt zowel voor huisartsen die vooral met ketenapotheken werken als met zelfstandige apotheken of beiden. Zelfstandige apotheken hebben wat betreft de voorgelegde eigenschappen dus een sterker imago. Enige uitzondering hierop is continuïteit door financiële stabiliteit, deze wordt positiever beoordeeld bij de ketenapothekers. Deze bevindingen zijn niet significant, maar wel rechtlijnig, en geven daardoor een goede indicatie. Deze bevindingen komen overeen met de resultaten van het onderzoek onder het Nederlandse publiek.

Andere opvallende resultaten:

- Huisartsen die zowel met zelfstandige als ketenapothekers samenwerken, ervaren/verwachten vaker dat de persoonlijke band met de patiënt beter is bij zelfstandige apothekers dan huisartsen die alleen met ketenapothekers werken.
- Huisartsen die zowel met zelfstandige als ketenapothekers samenwerken, ervaren/verwachten vaker dat zelfstandige apothekers een dienstverlenende houding naar de huisarts hebben dan huisartsen die alleen met ketenapothekers werken.

Resultaten – Verschillen tussen keten- en zelfstandige apotheken

motivaction research and strategy

In de resultaten zien we enkele relevante verschillen tussen de huisartsen die exclusief met zelfstandige apothekers samenwerken versus diegene die exclusief met ketenapothekers samenwerken. We geven hieronder een kort overzicht.

Samenwerkingsverbanden

- Met name artsen die nu exclusief met zelfstandige apotheken werken, zouden in de toekomst ook voor een zelfstandige apotheker kiezen om mee samen te werken. Bij artsen die nu exclusief met ketenapotheken werken, is het echter veel minder vanzelfsprekend dat zij ook in de toekomst voor een ketenapotheek zouden kiezen. Ook voor hen geldt dat degenen die een voorkeur hebben, vaker zouden kiezen voor een zelfstandig apotheker.
- Voor huisartsen die exclusief samenwerken met **zelfstandige** apothekers zijn deze vaker verbonden via het HIS.

Wensen en verwachtingen ten aanzien van apotheker

- Onder huisartsen die exclusief hebben samengewerkt met zelfstandige apothekers worden de volgende eigenschappen (nog) vaker belangrijk geacht: medicatiebewaking & dubbelchecks; bereikbaarheid voor u als huisarts; actieve en waardevolle bijdrage leveren aan het FTO; praktische service aan patiënten.
- Onder huisartsen die exclusief hebben samengewerkt met ketenapotheken zijn dit: voldoende medicijnvoorraad; input en oplossingsvermogen bij intercollegiaal overleg over een specifieke patiënt.
- Vooral huisartsen die zowel met keten- als zelfstandige apothekers werken, zien verschil in kwaliteit in dienstverlening.
- Huisartsen die alleen met ketenapothekers hebben gewerkt, zien apothekers minder vaak als zorgverlener.

Bijlage

motivaction research and strategy

Onderzoekstechnische informatie - kwantitatief

- Veldwerkperiode
  - Het veldwerk is uitgevoerd in de periode 18 t/m 24 augustus 2014
- Methode respondentenselectie
  - Uit een door Motivaction aangeschaft adressenbestand
- Incentives
  - De respondenten hebben als dank voor deelname aan het onderzoek een vergoeding ontvangen conform de geldende CGR-richtlijn
- Inschakelen externe leveranciers
  - Voor de volgende werkzaamheden heeft Motivaction bij dit onderzoek gebruik gemaakt van de diensten van gespecialiseerde bedrijven: respondentenselectie, leveren adressenbestanden
- Weging
  - De onderzoeksdata zijn niet gewogen
  - In de veldwerkperiode is aan 500 personen een uitnodigingsmail verstuurd. Op de slotdatum van het veldwerk (zie bij Veldwerkperiode) was het gewenste aantal vragenlijsten ingevuld en is de toegang tot de vragenlijst op internet afgesloten
- Overige onderzoekstechnische informatie
  - Overige onderzoekstechnische informatie en een exemplaar van de bij dit onderzoek gehanteerde vragenlijst is op aanvraag beschikbaar voor de opdrachtgever

motivaction research and strategy

Auteursrecht

Het auteursrecht op dit rapport ligt bij de opdrachtgever. Voor het vermelden van de naam Motivaction in publicaties op basis van deze rapportage – anders dan integrale publicatie – is echter schriftelijke toestemming vereist van Motivaction International B.V.

Beeldmateriaal

Motivaction heeft datgene gedaan wat redelijkerwijs van ons verwacht kan worden om de rechthebbenden op beeldmateriaal te achterhalen. Mocht u desondanks menen recht te kunnen doen gelden op gebruikt beeldmateriaal, neem dan contact op met Motivaction.

motivaction
research and strategy

Motivaction International B.V.
Marnixkade 109
1015 ZL Amsterdam
Postbus 15262
1001 MG Amsterdam

T +31 (0)20 589 83 83
M moti@motivaction.nl

www.motivaction.nl
www.facebook.com/stempunt