

Etiketteksten op de schop voor beter begrip van patiënt

De huidige etiketteksten zijn vaak niet specifiek genoeg. Ze bevatten dikwijls moeilijke woorden en onduidelijk instructies. Onderzoek wees uit dat patiënten aangepaste etiketten – bijvoorbeeld 's morgens en 's avonds innemen versus 2× per dag – beter begrijpen. Een handleiding en *e-learning* zijn ontwikkeld om begrijpelijke etiketten te implementeren.

Auteurs **Ekram Maghroudi, Charlotte van Hooijdonk, Marleen Journée-Gilissen** en **Sander Borgsteede**

Het etiket is vaak de laatste informatiebron die patiënten lezen voordat zij hun medicijn gebruiken. Maar weten zij wat het advies 'niet onverdund gebruiken' betekent? En hoeveel tabletten nemen zij in bij het advies '2× per dag 2 tabletten'? Veel mensen – vooral degenen met verminderde gezondheidsvaardigheden – hebben moeite met deze etiketteksten. Daarom hebben we onderzocht hoe mensen informatie op het etiket begrijpen en een handleiding ontwikkeld voor het opstellen van begrijpelijke etiketteksten. Deze is vanaf april 2018 beschikbaar en wordt ondersteund met *e-learning* voor apothekersassistenten.

Juiste beslissingen

Patiënten hebben gezondheidsvaardigheden nodig om de juiste beslissingen te kunnen nemen rondom hun gezondheid en ziekte [1]. Deze vaardigheden zijn van belang bij het gebruik van geneesmiddelen: patiënten moeten de adviezen en waarschuwingen op het etiket lezen, begrijpen en kunnen toepassen. Uit een Europees onderzoek is gebleken dat ongeveer 29% van de Nederlandse bevolking verminderde gezondheidsvaardigheden heeft [2]. Echter, ook patiënten met relatief goede gezondheidsvaardigheden kunnen moeite hebben met etiketteksten. Vaak kunnen ze het gebruik wel in eigen woorden uitleggen, maar voeren ze de adviezen en waarschuwingen onjuist uit [3,4].

Het onderzoek naar begrijpelijke etiketteksten is in 2017 van start gegaan. Eerst werd een literatuurstudie verricht naar de taalelementen in etiketteksten die begripsproblemen kunnen veroorzaken. Hieruit bleek dat etiketteksten vaak niet specifiek genoeg zijn. Zo geeft het doseeradvies '3× per dag 1 tablet' onvoldoende aan wanneer je een tablet moet innemen. Ook bleek dat etiketteksten relatief veel medisch jargon zoals granules, of onduidelijke adviezen – niet onverdund op de huid aanbrengen – bevatten.

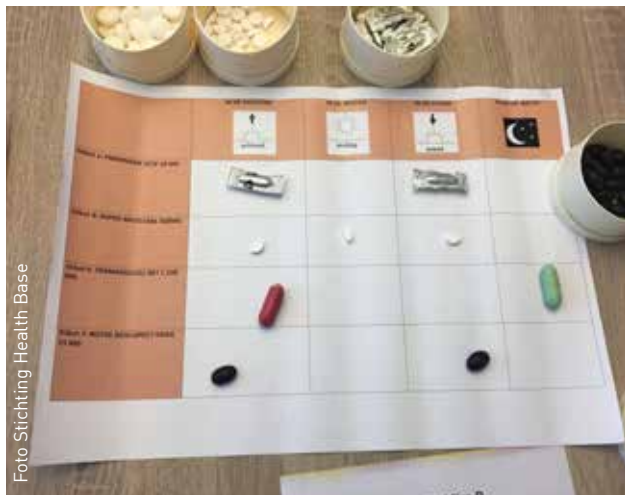
Vervolgens zijn in drie apotheken 39 bezoekers geïnterviewd, van wie de helft verminderde gezondheidsvaardigheden had. We vroegen uit te leggen hoe zij etiketteksten begrepen. De bezoekers legden in eigen woorden uit hoe zij gebruikadviezen en gebruikswaarschuwingen interpreteerden. Daarnaast vroegen we ze om de doseermomenten van een geneesmiddel aan te geven op een tijdschema (zie foto).

Wat bleek was dat bijvoorbeeld het gebruikadvies 'omzwenken' bij oogdruppels verkeerd werd geïnterpreteerd. Patiënten dachten dat ze hun ogen of hoofd moesten omzwenken in plaats van het geneesmiddelflesje. Daarnaast bleek dat de etikettekst '2× per dag 2 capsules' geïnterpreteerd werd als: 'ik moet per dag in totaal 2 capsules innemen'.

Op basis van de bevindingen zijn toen zeven etiketteksten geoptimaliseerd. Vervolgens zijn in acht apotheken 159 bezoekers geïnterviewd, van wie de helft verminderde gezondheidsvaardigheden had. Zij kregen de huidige óf de geoptimaliseerde etiketteksten voorgelegd en moesten in eigen woorden uitleggen hoe ze de teksten interpreteerden. Wederom vroegen we de dosering en doseermomenten van een geneesmiddel aan te geven op een tijdschema. Ook hier bleek dat de huidige tekst '2× per dag 2 capsules' niet goed werd begrepen. De geoptimaliseerde tekst 's ochtends 2 capsules en 's avonds 2 capsules' snapte een grote meerderheid van de apotheekbezoekers wel. Hieruit hebben we geleerd dat het toevoegen van dagdelen aan de innamefrequentie, zoals 's ochtends, 's middags, 's avonds en voor de nacht', het begrip bevordert.

Farmaceutische juistheid

In de handleiding die de projectgroep heeft gemaakt voor het opstellen van de doseeradviezen in de apotheek, staat welke onderdelen in etiketteksten begripsproblemen kunnen geven en hoe deze kunnen worden verbeterd. Deze



APOTHEEKBEZOEKERS IS GEVRAAGD DE DOSEERMOMENTEN VAN EEN GENEESMIDDEL AAN TE GEVEN OP EEN TIJDSHEMA.

zijn in het kort weergegeven in de tabel. Soms zijn bij de verbetering nuances weggefallen. De projectgroep vond het in bepaalde gevallen verantwoord om eenvoudige taal de voorkeur te geven boven farmaceutische juistheid. Zo is het gebruikadvies *niet omschudden voor gebruik* vervangen door *niet schudden voor gebruik*.

Per 1 april zal Health Base kleine wijzigingen in doseer-instructies doorvoeren, waarna deze beschikbaar zijn via het AIS. De KNMP zal aangepaste etiketteksten uitleveren via de G-Standaard. Het is echter niet mogelijk om alle bestaande codes (direct) te vervangen door nieuwe, vanwege

technische aspecten zoals uitwisseling met andere systemen en historisch beheer van data. Verder zullen ook de teksten voor gebruikadviezen en -waarschuwingen worden herzien.

E-learning

Apothekersassistenten kunnen de handleiding lezen en de e-learning ‘Hoe maak ik begrijpelijke etiketteksten in de apotheek?’ volgen, die beschikbaar komt via het Instituut voor Verantwoord Medicijngebruik. De adviezen kunnen ze vervolgens toepassen op de bestaande etiketteksten. Maar een etikettekst staat niet op zichzelf. Het etiket is onderdeel van de patiëntvoorlichting als geheel. Het is essentieel informatie uit verschillende bronnen op elkaar af te stemmen: de mondelinge uitgiftebegeleiding, de schriftelijke informatie in de (geïndividualiseerde) patiëntinformatie, en eventuele informatie uit andere (online) bronnen zoals de Kijksluiter of apotheek.nl. Wanneer een patiënt eenduidige informatie krijgt en de bronnen aansluiten bij zijn/haar voorkeur, is de kans het grootst dat we goed gebruik van geneesmiddelen optimaal kunnen bevorderen. ■

Ekram Maghroudi (onderzoeker) en Sander Borgsteede (apotheker) werken bij Stichting Health Base. Marleen Journée-Gilissen is apotheker bij de KNMP en Charlotte van Hooijdonk is docent/onderzoeker bij de Vrije Universiteit Amsterdam. Tevens hebben meegewerkt: Hannah de Haas (SHB), Liset van Dijk, Jany Rademakers en Marcia Vervloet (NIVEL), Gudule Boland en Janneke van der Velden (Pharos), Henk Westerhof (NHG) en Annette Lambou (CPG). Voor dit project is subsidie ontvangen vanuit het GGG-programma van ZonMw.

Zie voor literatuurreferenties: pw.nl.

Etikettekst: vermijd ontkenningen en keuzes, gebruik gebiedende wijs

onderdeel van de etikettekst	waarop letten	voorbeelden	hoe het beter kan
innamemoment	specificeer het innamemoment	2x per dag 2 capsules	ochtend: 2 capsules avond: 2 capsules
zo nodig gebruik	omschrijf wanneer het nodig is	zo nodig 2x per dag 1 tablet	bij pijn 1 tablet niet meer dan 2 tabletten per dag
keuzes	vermijd keuzes en stem met patiënt af wat beste keuze is	1 uur voor of na voedsel innemen	1 uur voor innemen niet eten na innemen 1 uur niet eten
gebiedende wijs	gebruik gebiedende wijs	1x per dag sprayen	spray 1 keer per dag
moeilijke woorden en jargon	vervang door eenvoudiger taalgebruik	granules niet kauwen	korrels niet kauwen
minstens, ten minste, maximaal	kies voor 'niet langer dan' of 'niet meer dan'	maximaal 1 week gebruiken	gebruik niet langer dan 1 week
cijfers	schrijf cijfers als getallen, kwarten en halven voluit	1x per dag 0,5 tablet	1 keer per dag een halve tablet
afkortingen	schrijf afkortingen voluit	1-2x per dag 1 inhalatie	1 tot 2 keer per dag 1 inhalatie
één boodschap per instructie	kies voor één boodschap per regel	gedurende 21 dagen 1x per dag 1 tablet, daarna 1 week stoppen	gebruik 21 dagen: 1 keer per dag 1 tablet daarna: 1 week stoppen
negaties	gebruik zo min mogelijk ontkenningen	niet onverdund gebruiken	verdund voor gebruik volgens de bijsluiter

In de tabel zijn onderdelen weergegeven van de etikettekst die moeilijk worden begrepen en voorbeelden van verbeteringen.