Ervaringen met de medicijndispenser. Lessen uit de praktijk

Medicijndispensers worden steeds vaker ingezet om ouderen te ondersteunen. Maar hoe toegankelijk en bruikbaar zijn deze apparaten eigenlijk voor de verschillende doelgroepen? Vliegwiel voerde een onderzoek uit om zicht te krijgen op de meerwaarde én de knelpunten van de medicijndispenser.

Doel van het onderzoek

Binnen de Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg (VVT) worden steeds meer digitale hulpmiddelen ontwikkeld om ouderen te ondersteunen bij langer zelfstandig thuis wonen. Deze innovaties hebben als doel om de zelfredzaamheid van cliënten te vergroten en tegelijkertijd de druk op wijkverpleging en mantelzorgers te verlichten.

Een van die hulpmiddelen is de medicijndispenser. Dit apparaat geeft op vooraf ingestelde tijden een medicatierol of -zakje af en geeft daarbij een visueel- en/of geluidssignaal. Zo wordt de gebruiker herinnerd aan het innemen van zijn of haar medicijnen. Sommige modellen kunnen signaleren of de medicatie daadwerkelijk is uitgenomen en sturen dan bijvoorbeeld een melding naar een mantelzorger of zorgorganisatie.

Er bestaan verschillende varianten van medicijndispensers. In dit onderzoek stonden Medido* en Dosell centraal. Beide dispensers worden ingezet in de thuissituatie en verschillen onder andere in gebruiksgemak, signaleringssystemen en technische werking. Hoewel deze hulpmiddelen in de praktijk steeds vaker worden ingezet, is het belangrijk om stil te staan bij de ervaren effectiviteit en toepasbaarheid vanuit het perspectief van gebruikers en mantelzorgers. Daarom voerde Vliegwiel, een programma van Patiëntenfederatie Nederland, een onderzoek uit om inzicht te krijgen in de ervaringen van gebruikers, mantelzorgers en ex-gebruikers van medicijndispensers.

Conclusie

Medicijndispensers zoals Medido en Dosell hebben aantoonbare meerwaarde voor mensen die:

- zelfstandig wonen
- gemotiveerd zijn om medicatie in te nemen
- ondersteuning nodig hebben bij herinnering

Maar zonder goede ondersteuning, uitleg en begeleiding – vooral in de eerste weken – kunnen deze hulpmiddelen juist stress, fouten of onbegrip veroorzaken. De toegevoegde waarde verschilt sterk per doelgroep.

* Na ons onderzoek heeft Medido een nieuwe variant van de medicijndispenser op de markt gebracht.

Positieve ervaringen

Wat zijn de positieve ervaringen met de medicijndispenser van gebruikers en mantelzorgers?

1. Herinneringsfunctie

Veel deelnemers ervaren de herinnering via een signaal als behulpzaam.

> *Hij maakt een geluid en een lichtje, dan weet ik: even drukken en dan komt er iets uit. Het is eigenlijk heel makkelijk. Het herinnert je om je medicatie in te nemen."*

> *Hij vond het wel makkelijk dat er een belletje ging als hij het moest pakken."*
> Mevrouw Ria de Jeu (mantelzorger, Medido)

> *Als ik het vergeet, zie ik dat lampje. Dan weet ik: tijd voor de pillen."*
> De heer Ruijt (gebruiker, Medido)

2. Ondersteuning mantelzorg

Voor mantelzorgers betekent het minder toezicht op medicatiemomenten.

> *Wij hoeven er dan ook niet achteraan te bellen, want dat gaat vanzelf."*
> De heer Wouter Janssen (mantelzorger, Medido)

> *Het is een uitkomst. Zo kan ik ook gewoon werken, zonder me steeds zorgen te maken."*
> Mevrouw Jokhoe (mantelzorger, Medido)

Knelpunten

Welke knelpunten worden ervaren door gebruikers en mantelzorgers? We vroegen naar de knelpunten voorafgaand aan het gebruik en tijdens het gebruik van het apparaat.

Voorafgaand aan gebruik

a. Onvoldoende uitleg en voorbereiding
Bij veel gebruikers en mantelzorgers ontbrak goede instructie vooraf.

> *Ze zetten dat ding neer en zeiden: 'Succes ermee'. Maar uitleg? Nauwelijks."*
> Mevrouw Ria de Jeu (mantelzorger, Medido)

> *Ik wist niet wat ik moest doen, ze hadden het beter kunnen laten zien."*
> De heer Manuela (gebruiker, Medido)

b. Niet geschikt voor iedereen
De medicijndispensers zijn minder geschikt voor mensen met gevorderde dementie of beperkte digitale vaardigheden.

> *Mijn vader wilde het goed doen voor mijn moeder... maar het bleef gewoon niet hangen."*
> Mevrouw Karin Veenhof (mantelzorger, Medido)

> *Als iemand niet met digitale dingen om kan gaan, moet je dit niet geven."*
> Mevrouw Blanker (ex-gebruiker, Dosell)

Tijdens gebruik

a. Technische storingen
Problemen met medicijnrollen kwamen regelmatig voor.

> *Die zakjes bleven hangen, en dan kwam er een storing."*
> Mevrouw Blanker (ex-gebruiker, Medido en Dosell)

> *Het apparaat kon de rol niet goed doorknippen, dus toen kreeg ik een nieuwe medicijndispenser."*
> De heer Wouter Janssen (mantelzorger, Medido)

> *Dat ding bleef maar piepen! Ik wist niet wat ik moest doen. Dan raakte ik in paniek en moest ik Laurens weer bellen."*
> Mevrouw Gustina (ex-gebruiker, Dosell en Medido)

Bij Dosell ging het ook mis bij registratie of bleef het lampje branden nadat de medicatie eruit werd gehaald.

> *Je haalde het zakje eruit, maar het lampje bleef rood."*
> Mevrouw Blanker (ex-gebruiker, Dosell)

b. Geen toezicht op daadwerkelijke inname

Hoewel de medicijndispenser bedoeld is om de medicatiemomenten gemakkelijk en op tijd op te volgen, biedt het geen garantie voor de daadwerkelijke inname.

> *Hij haalde de pil eruit, maar nam hem niet in. En niemand had dat door."*
>
> Mevrouw Ria de Jeu (mantelzorger, Medido

c. Lastig open te maken zakjes

Vooral voor mensen met minder kracht of aandoeningen zoals Parkinson of reuma.

> *Met Parkinson is dat zakje gewoon te lastig."*
>
> Mevrouw Jokhoe (mantelzorger, Medido)

> *Ze moeten kijken of ouderen het überhaupt open kunnen maken."*
>
> De heer Ruijt(gebruiker, Medido)

d. Ondersteuning tijdens gebruik

> *De thuiszorg kwam wel, maar niet op het medicatiemoment. Dan had het weinig zin."*
>
> Mevrouw Karin Veenhof (mantelzorger, Medido)

> *Ik moest bellen met Medido om hem te resetten. Waarom mag ik dat niet gewoon zelf?"*
>
> De heer Wouter Janssen (mantelzorger, Medido)

Aanbevelingen

Wat kan beter? De deelnemers aan het onderzoek deden enkele aanbevelingen voor zowel thuiszorgorganisaties als leveranciers van medicijndispenser.

Voor thuiszorgorganisaties

Loop de eerste week mee op medicatiemomenten

Laat gewoon iemand in de eerste week komen, dan zie je of het werkt."
Mevrouw Karin Veenhof (mantelzorger)

Zorg voor juiste plaatsing van de rol

Ze hadden de rol er verkeerd in gedaan. Dat had gewoon voorkomen kunnen worden."
De heer Ruijt (gebruiker)

Begeleid ook mantelzorgers

Ik kreeg geen uitleg. Alleen mijn man. Terwijl ík degene ben die moest bellen."
Mevrouw Ria de Jeu (mantelzorger)

Plan extra controlemomenten in of ga in gesprek met de mantelzorger

Er moeten extra momenten komen waarbij de thuiszorg komt controleren of medicijnen worden ingenomen of hierover in gesprek gaat met mantelzorgers. Dat kunnen ze merken als het minder goed gaat met de cliënt."
Mevrouw Ria de Jeu (mantelzorger)

Voor leveranciers
(zoals Medido en Dosell)

Zorg voor eenvoudige, visuele instructie (handleiding met plaatjes)

Plaatjes en kleur. En niet te veel tekst. Dat zou iedereen snappen."
Mevrouw Karin Veenhof(mantelzorger)

Een QR-code met een filmpje, dat zou al helpen."
Taalambassadeur

Ontwikkel een app voor gebruikers en mantelzorgers

Als er een app zou zijn die me herinnert voor de medicatie als ik buiten ben, of als ik vragen heb, zou dat top zijn."
De heer Ruijt (gebruiker)

Laat mijn kinderen een melding via een app krijgen wanneer ik de medicijnen heb ingenomen, dan hoeven ze niet te bellen."
De heer Manuela (gebruiker)

Laat een consulent de eerste week ondersteunen

> *Iemand van de medicijndispenser of de zorg moet gewoon even langskomen in het begin."*
>
> Mevrouw Karin Veenhof (mantelzorger)

Zorg voor minder gevoelige rol-invoer

> *Het apparaat is zó gevoelig. Eén fout en je hebt een storing."*
>
> De heer Ruijt (gebruiker)

Door taalambassadeurs

De vijf taalambassadeurs die wij spraken, benadrukten het belang van:

- duidelijke communicatie op B1-niveau
- visuele instructies
- begeleiding bij eerste gebruik

> *Als je niet goed leest, weet je niet wat je moet doen."*

> *Beelden zeggen meer dan duizend woorden. Vooral als lezen moeilijk is."*
>
> Taalambassadeur

Over het onderzoek

Er zijn in totaal veertien personen gesproken:

- **Negen interviews**
- **Eén focusgroep in samenwerking met Pharos met vijf taalambassadeurs* van Stichting ABC.**

* Taalambassadeurs zijn ervaringsdeskundigen die opkomen voor de belangen van laaggeletterden. Ze gebruiken zelf geen medicijndispenser, maar dachten mee over de toegankelijkheid en begrijpelijkheid ervan.

VLIEGWIEL Digitale transformatie in de zorg

Patiëntenfederatie Nederland samen de zorg beter maken