



Dit factsheet is een uitgave van het NIVEL  
De gegevens mogen met bronvermelding worden gebruikt  
(J. Hermsen, L. van Dijk. Utrecht, NIVEL 2011)

## **Gebruik van internet als informatiebron bij gecombineerd gebruik van zelfzorg- en receptgeneesmiddelen**

*Internet is als communicatie- en informatiemiddel niet meer weg te denken uit onze samenleving. Ook voor het zoeken naar informatie over het gebruik van zelfzorggeneesmiddelen in combinatie met receptmedicijnen wordt het internet veelvuldig gebruikt: bijna de helft van de mensen doet dit. Internet is rijk gevuld met informatie, maar niet alle informatie is even betrouwbaar. Zo heeft 45 procent van de mensen die via internet informatie zoekt zelf vraagtekens bij de betrouwbaarheid van de online-gezondheidsgegevens. Maar de groep online-informatiezoekers kijkt verder dan het internet. Zonder uitzondering raadplegen zij ten minste één andere informatiebron. Internet blijkt geen vervanger van andere bronnen, eerder een aanvulling: online-informatiezoekers raadplegen gemiddeld 4.0 bronnen, tegen 2.3 bronnen voor mensen die niet online te vinden zijn. Online-informatiezoekers raadplegen niet alleen meer bronnen, ze hebben er ook meer vertrouwen in dan offline-zoekers: naast internet vindt deze groep ook de bijsluiter en de drogist betrouwbaarder dan de groep offlinezoekers.*

### **Zelfzorggeneesmiddelen in drie categorieën**

Zelfzorggeneesmiddelen kunnen worden opgedeeld in drie groepen. De eerste groep kan uitsluitend bij de apotheek worden gehaald, de tweede groep uitsluitend bij apotheek en drogist en er is een groep voor de algemene verkoop. Algemene verkooppunten zijn bijvoorbeeld de supermarkt en benzinestations. De meest verkochte zelfzorggeneesmiddelen zijn pijnstillers, maar ook middelen tegen keelpijn en verkoudheid behoren tot de groep zelfzorgmedicijnen. Dat zelfzorggeneesmiddelen zonder tussenkomst van een arts kunnen worden verkregen, wil niet zeggen dat het gebruik ervan zonder risico is. Het verkeerd gebruik van zelfzorggeneesmiddelen kan schade toebrengen aan de gezondheid. Zo kan overdosering met paracetamol leiden tot leverfunctiestoornissen. Het is daarom belangrijk dat mensen zich goed informeren over hun zelfzorggeneesmiddelen. Als mensen naast hun zelfzorggeneesmiddelen ook receptmedicijnen gebruiken, is goede voorlichting extra belangrijk. Want niet alle medicijnen kunnen zomaar naast elkaar worden gebruikt. Hoe laten zij zich informeren?

### **Waar halen mensen informatie over hun zelfzorggeneesmiddelen vandaan?**

Informatie over gecombineerd gebruik van zelfzorg- en receptgeneesmiddelen kan worden verkregen via de traditionele kanalen zoals de huisarts, apotheek, drogist en bijsluiter. Internet is daar de laatste jaren bijgekomen. Hieronder staat beschreven hoe vaak de genoemde informatiebronnen worden gebruikt door patiënt om te achterhalen of gebruik van zelfzorggeneesmiddelen problemen oplevert in combinatie met andere geneesmiddelen.

De bijsluiter wordt het meest gebruikt als informatiemiddel over gecombineerd gebruik van zelfzorg- en receptmedicijnen: 91% van de mensen pakt deze er soms of altijd bij. De apotheek en huisarts zijn aanspreekpunt nummer twee en drie met respectievelijk 71% en 67% soms en altijd. Internet staat op nummer vier: bijna de helft (46%) van de mensen raadpleegt het internet soms of altijd om informatie op te zoeken over het gecombineerd gebruik van zelfzorg- en receptgeneesmiddelen.

**Tabel 1. Informatiebron voor gebruik combinatie zelfzorg- en receptgeneesmiddel**

Informatiebron gebruikt door patiënt om te achterhalen of gebruik van zelfzorggeneesmiddelen problemen oplevert in combinatie met andere geneesmiddelen	Nooit	Soms	Altijd
Bijsluiter (n=729)	10%	21%	70%
Apotheek (n=728)	29%	35%	36%
Huisarts (n=716)	34%	35%	32%
Internet (n=677)	54%	39%	7%
Drogist (n=676)	57%	24%	19%

**Kenmerken online-informatiezoekers**

Online-informatiezoekers zijn hoger opgeleid en jonger dan mensen die geen gebruik maken van internet als informatiebron en voelen zich gezonder. Het gezondheidseffect staat los van de leeftijd van mensen (gegevens niet in tabel). Wat betreft geslacht bestaan er geen verschillen tussen online-zoekers en offline-zoekers.

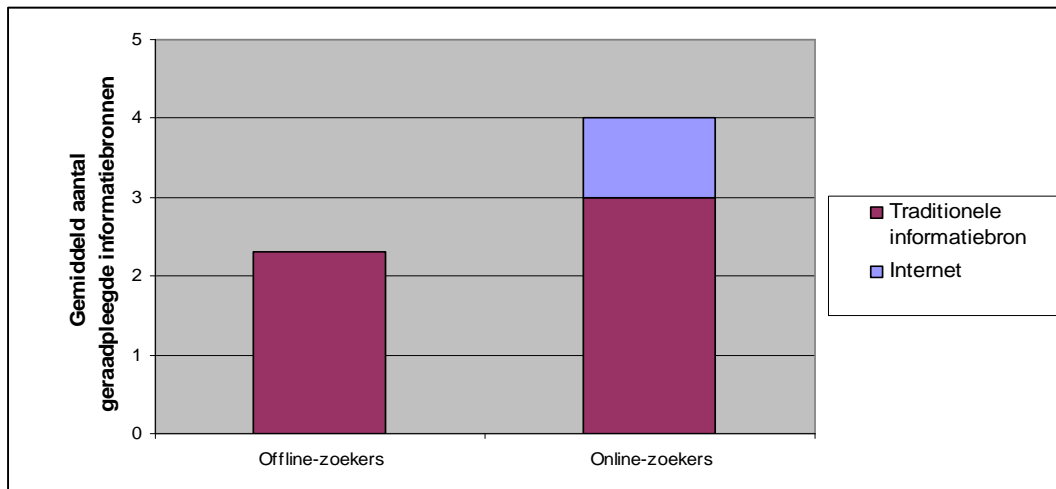
**Tabel 2. Kenmerken online- en offline-informatiezoekers**

	Online-zoekers (n=314)	Offline-zoekers (n=363)
Opleiding laag (t/m LBO)	10%	21%
Opleiding midden	47%	48%
Opleiding hoog (HBO en hoger)	42%	31%
Percentage vrouw	60%	59%
Leeftijd gemiddeld	54	58
Ervaren gezondheid (schaal 1-5, 1= slecht 5=uitstekend)	3.4	3.1
Percentage gezondheid matig/slecht	13%	21%

**Gebruiken mensen die op internet informatie zoeken ook andere bronnen?**

Online informatie opzoeken over medicijngebruik gaat snel en gemakkelijk, maar er kleven ook nadelen aan. Door de wildgroei aan gezondheidssites is soms niet duidelijk waar de informatie vandaan komt. Voor patiënten is het moeilijk om te bepalen welke sites betrouwbaar zijn en welke minder. Bij meer specialistische vragen kan internet ook tekort schieten, omdat de meeste sites vooral algemene voorlichting bieden. Specifieke informatie is wel te vinden op de verschillende patiëntenforums die vaak gekoppeld zijn aan de gezondheidssites. Hoewel patiënten op deze plekken begrip vinden voor hun ziekte, is het de vraag of de onderling uitgewisselde informatie betrouwbaar genoeg is. Er is niet altijd controle van een medisch geschoold iemand over de berichten. De vraag die opkomt is: kijken online-informatiezoekers verder dan het internet? In figuur 2 staat weergegeven hoeveel bronnen online-zoekers in totaal gebruiken (met internet voor de online-zoekers) in vergelijking met offline-zoekers.

**Figuur 1. Gemiddeld aantal geraadpleegde informatiebronnen bij patiënten die gelijktijdig recept- en zelfzorggeneesmiddelen gebruiken: offline- versus online-zoekers.**

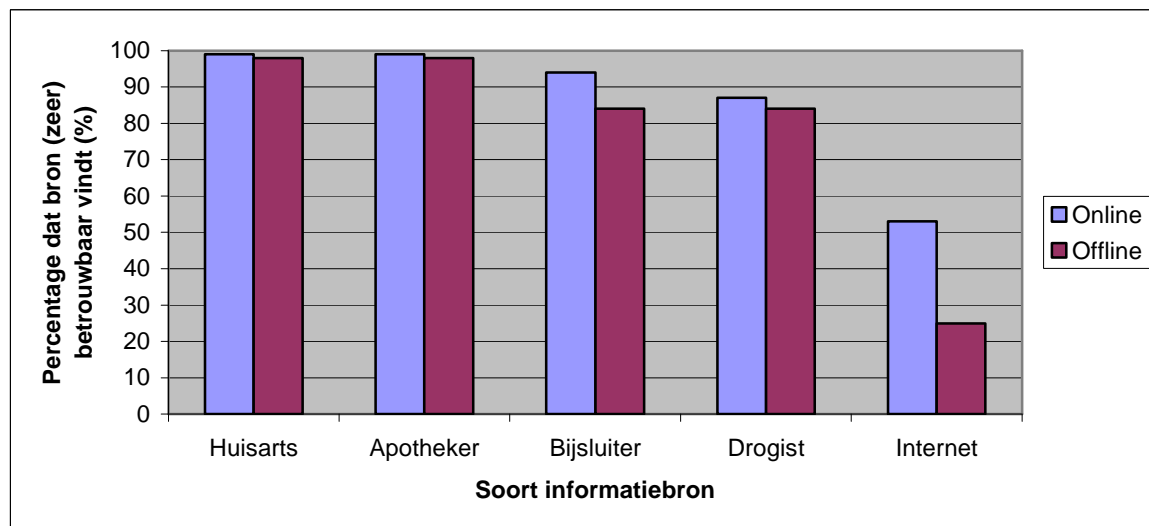


Online-informatiezoekers houden het nooit alleen bij internet. Online-informatiezoekers raadplegen naast internet gemiddeld 3.0 bronnen, waar offline-zoekers gemiddeld 2.3 bronnen gebruiken (figuur 1). Meer specifiek raadplegen de internetters minstens één extra bron, en in bijna de helft van de gevallen (47%) vier extra bronnen (gegevens niet in figuur). Internet wordt dus gebruikt als een aanvullende informatiebron en niet als vervangende.

### Hoe betrouwbaar vinden online-informatiezoekers hun bronnen

Het is interessant om te bekijken hoe de online-zoekers en de offline-zoekers denken over de betrouwbaarheid van de verschillende informatiebronnen.

**Figuur 2. Inschatting betrouwbaarheid verschillende bronnen van online- en offline-informatiezoekers**



Mensen die informatie zoeken op internet hebben meer vertrouwen in de informatie op internet dan mensen die niet op internet zoeken. Van de offline-zoekers vindt slechts een kwart dat informatie op internet te vertrouwen is, tegen ruim de helft (53%) van de online-zoekers. Opvallend is dat ook 43% van de online-zoekers aangeeft slechts enigszins vertrouwen te hebben in de online-informatie en 2% er helemaal geen vertrouwen in heeft (gegevens niet in tabel). Van alle vijf de bronnen wordt het internet ook in deze groep het minst betrouwbaar gevonden. Aan de betrouwbaarheid van de huisarts en de apotheker wordt nauwelijks getwijfeld, zowel bij de online- als offline-zoekers vindt bijna iedereen deze twee bronnen (zeer) betrouwbaar. Over het geheel genomen kan worden gezegd dat online-informatiezoekers hun bronnen betrouwbaarder vinden dan offline-zoekers.

### **Inschatting over gebruik en keuze zelfzorggeneesmiddelen**

Zorgt het groter aantal bronnen dat online-informatiezoekers gebruiken ook voor meer vertrouwen in de inschatting van eigen gebruik en keuze van zelfzorggeneesmiddelen?

**Tabel 4. Inschatting eigen gebruik en keuze zelfzorggeneesmiddelen door offline- en online-informatiezoekers**

		(Helemaal) mee oneens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) mee eens
Ik kan zelf goed een keuze maken uit de soorten en merken zelfzorggeneesmiddelen	Online (n=314)	5%	16%	79%
	Offline (n=360)	10%	16%	74%
Ik weet precies hoe ik zelfzorggeneesmiddelen veilig kan gebruiken	Online (n=314)	9%	19%	73%
	Offline (n=360)	12%	20%	68%
Als ik advies probeer te krijgen over een zelfzorggeneesmiddel dan krijg ik gemakkelijk de juiste informatie	Online (n=314)	3%	15%	82%
	Offline (n=360)	6%	15%	80%

Zowel online- als offline-informatiezoekers zijn positief over de inschatting van hun eigen gebruik en de keuze van hun zelfzorggeneesmiddelen. Onderling verschillen de groepen nauwelijks van elkaar.

### **Conclusie**

Bijna de helft van de mensen die zelfzorgmedicijnen in combinatie met receptgeneesmiddelen gebruikt, raadpleegt wel eens het internet om informatie hierover op te zoeken. Voor deze online-informatiezoekers blijkt internet een aanvullende bron te zijn en geen vervanging voor de traditionele bronnen zoals huisarts, apotheek en bijsluiter. Online-informatiezoekers raadplegen gemiddeld 4.0 bronnen (inclusief internet), tegen 2.3 bronnen voor mensen die nooit gebruik maken van internet als informatiebron (offline-zoekers). Verder vinden online-zoekers informatiebronnen over het geheel genomen betrouwbaarder dan de offline-zoekers. Dit geldt voor de bijsluiter, drogist en voor internet. Online- en offline-zoekers stellen evenveel vertrouwen in eigen gebruik en keuze van zelfzorggeneesmiddelen. Online-zoekers voelen zich gezonder en zijn hoger opgeleid dan offline-zoekers.

### **Methodologische verantwoording**

Voor het onderzoek is een peiling gehouden binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL. Dit verzamelt informatie onder de algemene bevolking in Nederland over de meningen over de gezondheidszorg en de ervaringen hiermee. Het panel bestaat uit circa 3.000 personen van 18 jaar en ouder. Meer over deze meting in het Consumentenpanel Gezondheidszorg kunt u vinden in *De balans tussen verkrijgbaarheid en veiligheid. Evaluatie herziene indeling zelfzorggeneesmiddelen en rol drogisterij*, Van Dijk L, Van der Maat M, Salimans R, Bouvy ML. NIVEL, Utrecht, 2010. De gegevensverzameling werd gesubsidieerd door het Ministerie van VWS.