

Pictogrammen op medicijninformatie

testrapport van deel 2

15 maart 2024

Dr. Gudule Boland (Pharos)

m.m.v. Gyulyay Kodakova, Saloua Bouyaddou, Rosa de Lugt en Sheyda Erfani



10.



12.



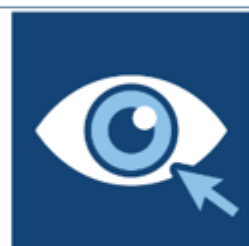
16.



16.



21.



23.



24.



25.



26.



27.



28.



29.

INHOUD

1	Inleiding	4
2	Aanpak van het testen	5
3	Algemene bevindingen	5
4	Samenvatting	6
1.1	'Groene' pictogrammen	6
4.1.1	Een aantal korte opmerkingen bij de (alternatieven voor) 'groene' pictogrammen	7
4.2	'Oranje' pictogrammen	8
4.3	'Rode' pictogrammen	9
5	Testresultaten van de 'oranje' pictogrammen	10
5.1	Pictogrammen 5-9: op een lege maag, voor het eten, voor het ontbijt, met eten, na het eten	10
5.2	Pictogram 14: op de tong smelten (en vergelijking met 21: via de mond)	11
5.3	Pictogram 19: mond spoelen en uitspugen	12
5.4	Pictogram 20: meer informatie nodig en 47: neem contact op met uw zorgverlener	13
5.5	Pictogram 36: uit de zon blijven	14
5.6	Pictogram 37: geen grapefruit	15
5.7	Pictogram 40: wisselwerking	16
5.8	Pictogram 43 en 44: 's ochtends en 's middags	17
5.9	Pictogram 49: houdbaarheid	18
6	Testresultaten van de 'rode' pictogrammen	19
6.1	Pictogram 1: Langere tijd gebruiken of kuur afmaken	19
6.2	Pictogram 4: Aantal minuten/uren wachten en 42: Op een vast tijdstip	20
6.3	Pictogram 10: niet met eten	21
6.4	Pictogram 16: Niet kauwen	22
6.5	Pictogram 17: Niet breken	23
6.6	Pictogram 35: Kans op afhankelijkheid/verslaving	24
6.7	Pictogram 39: Niet zomaar stoppen	25
6.8	Pictogram 50: Let op!	26

1 Inleiding

Pharos testte op 27 en 28 februari 2024 veertig pictogrammen, in het kader van het project Samen naar Duidelijke Medicijnpictogrammen. In 2023 testte Pharos al de tien pictogrammen van de stijlset.

De vier testpersonen waren allen ervaringsdeskundige laaggeletterdheid; één man en drie vrouwen; drie die het Nederlands als moedertaal hadden en één die dit als tweede taal sprak. Hun leeftijden lagen tussen 52 en 78 jaar. Twee testpersonen hebben de pictogrammen in kleur getest en twee de zwart-wit versies. De testen zijn uitgevoerd door een projectleider van Pharos en bij twee sessies hebben studenten Farmakunde meegekeken.

Op 5, 6 en 7 maart hebben drie studenten Farmakunde mensen in apotheken en drogisterijen in Amstelveen, Amsterdam en Utrecht gevraagd om naar de pictogrammen te kijken. In de tabel hieronder staan een aantal kenmerken van deze 68 deelnemers.

Kenmerken	Zwart/wit	In kleur	Totaal
Geslacht			
Man	11	12	23
Vrouw	21	24	45
Totaal	32	36	68
Leeftijd			
<40	3	13	16
41-65	10	13	23
66>	2	10	12
niet gevraagd	17	0	17
Moedertaal			
Nederlands	17	11	28
Andere taal	15	25	40
Gezondheidsvaardigheden (inschatting op basis van drie vragen)			
Beperkt	26	13	39
Goed	6	23	29
Opleidingsniveau			
VMBO	4		4
Havo	1		1
MBO	11		11
WO	1		1
niet gevraagd	15	36	51

2 Aanpak van het testen

De testen door Pharos vonden plaats op het kantoor van Pharos in Utrecht. Alle veertig pictogrammen zijn getest.

Het testen verliep als volgt:

1. Het pictogram werd getoond waarbij het volgende werd gevraagd: wat ziet u, wat denkt u dat dit betekent, wat zou u doen, wat vindt u van het plaatje en hoe kan het plaatje duidelijker.
2. De tekst werd getoond waarbij aan de testpersoon gevraagd werd om dit voor te lezen. Daarna werd het volgende gevraagd: wat zou u doen als u dit leest, zitten er moeilijke woorden in de tekst en past deze tekst bij het plaatje.
3. Eventuele alternatieven werden getoond met de vraag of er een pictogram tussen zat dat beter bij de tekst paste.

De studenten spraken bezoekers van de apotheek en drogisterij op locatie. Zij hebben tussen de twee en vier pictogrammen per persoon bekeken; één persoon wilde graag alle pictogrammen bekijken.

3 Algemene bevindingen

We vonden bij het testen nauwelijks verschillen in begrip tussen de kleuren- en de zwart-wit versies van de pictogrammen, behalve bij een aantal pictogrammen met een uitroepteken of een rood kruis, bijvoorbeeld bij 36: blijf uit de felle zon en 40: wisselwerking. Interessante constatering dat dit verschil niet bij alle pictogrammen met een inzet aanwezig was.

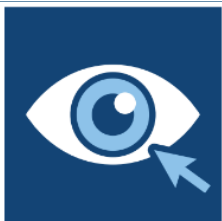
Een uitroepteken wordt vaak opgevat als een verbod. Over het algemeen adviseren we om het uitroepteken zo min mogelijk te gebruiken.

4 Samenvatting

Hieronder staan drie tabellen met alle pictogrammen: groen, oranje en rood.
In het rapport gaan we met name in op de oranje en rode pictogrammen.
Zwart-wit en kleur staan door elkaar.

1.1 'Groene' pictogrammen

Deze 'groene' pictogrammen worden goed begrepen

			
10.	12.	16.	16.
			
21.	23.	24.	25.
			
26.	27.	28.	29.
			
30.	32.	32.	33.
			
33.	33.	34.	38.



46.



48.

4.1.1 Een aantal korte opmerkingen bij de (alternatieven voor) 'groene' pictogrammen



23.

Dit pictogram werd ook goed begrepen maar de testpersonen hadden een voorkeur voor het alternatief. Dat komt mede door de pijl die een deuk slaat in de neus.



28.

Dit pictogram werd ook goed begrepen maar de testpersonen hadden een voorkeur voor de liggende versie.



34.

Dit pictogram werd ook goed begrepen maar de testpersonen hadden een voorkeur voor de versie waar de baby een oog en een oor heeft.



48.

Dit alternatief is niet geschikt. De ijsster betekent diepvries en niet koelkast.

4.2 'Oranje' pictogrammen

Deze 'oranje' pictogrammen hebben kleine wijzigingen nodig om het begrip te verbeteren (in beeld en/of tekst)



5.



14.



19.



20.



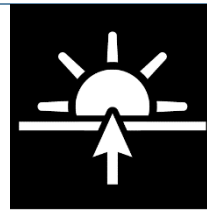
36.



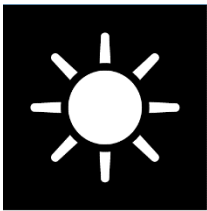
37.



40.



43.



44.



47.



49.

4.3 'Rode' pictogrammen

Deze 'rode' pictogrammen voldoen niet; ze zijn verwarrend



1.



4. (incl. alle varianten)



10.



16.



17.



35.



39.



42.



50.

5 Testresultaten van de 'oranje' pictogrammen

5.1 Pictogrammen 5-9: op een lege maag, voor het eten, voor het ontbijt, met eten, na het eten



1 uur voor het ontbijt innemen

Uitspraken van testpersonen

'Ik zie een bord en mes en vork. Het kan van alles wezen. Er moet tijd bij.'

'Je mag alles eten'.

Dit pictogram is wel en niet duidelijk. Het heeft iets met eten te maken, zoveel is duidelijk.

Advies:

Wij stellen voor om dit pictogram in het vervolgonderzoek mee te nemen in de algemene betekenis van 'er is iets met eten'. We verwachten echter niet dat de pictogram gebruikt kan worden om aan te geven dat het medicijn op een bepaald tijdstip voor of na het eten ingenomen moet worden.

Laat de alternatieven met alleen mes en vork achterwege. De voorkeur van de testpersonen ligt bij vork, bord en mes.

5.2 Pictogram 14: op de tong smelten (en vergelijking met 21: via de mond)



Laat op de tong smelten.



21.

Het pictogram links laat zien dat je een medicijn in je mond moet stoppen en moet doorslikken. In de apotheek zei de helft van de respondenten 'innemen via de mond' i.p.v. 'op de tong leggen'.

Het smelten op de tong wordt pas duidelijk als het onderschrift gelezen is.

Advies:

Laten we voor pictogram 14 teruggaan naar het alternatief met een vooraanzicht waarbij een tablet op de tong ligt. Die tablet zou wat moeten uitlopen.

Het verschil in betekenis tussen pictogrammen 14 en 21 is namelijk nu niet groot genoeg.

5.3 Pictogram 19: mond spoelen en uitspugen



Neem het medicijn.
Spoel daarna uw mond met water.
Spuug het water uit.

Wat zou u doen als u dit plaatje ziet?

'Niet innemen als ik er misselijk van word.'
'Water drinken en mond spoelen.'
'Als het vies is niet uitspugen; ziek van de medicatie.'
'Medicijn wel uitspugen.'

Na het lezen van de tekst

'Medicijn innemen en daarna met water spoelen en uitspugen. Voor deze heb je twee picto's nodig. Er zijn twee dingen die je moet doen.'

Advies:

Met de werkgroep kijken naar het onderschrift van dit pictogram.

Voorstel van Pharos voor het onderschrift:

1. Neem het medicijn.
2. Spoel daarna uw mond met water.
3. Spuug het water uit.

5.4 Pictogram 20: meer informatie nodig en 47: neem contact op met uw zorgverlener



Met de vier testpersonen bij Pharos testten we de variant met de pil als punt en het onderschrift 'Meer informatie nodig?'

Dat leverde veel verwarring op:

'Vraagteken, moet je die pil breken of niet breken?'

'Alleen innemen als je last hebt.'

'Je krijgt medicijnen, je moet het gewoon nemen, waarom een vraagteken?'

Voor de testen in de apotheken en drogisterijen hebben we de variant met het gewone vraagteken gebruikt (midden).

Respondenten vonden het een erg algemeen plaatje en wisten niet goed wat ze zouden doen.

'Voorzichtig zijn met dit medicijn.'

'Apotheker bellen.'

'De tekst goed lezen, misschien staat mijn vraag of antwoord daar ook tussen.'

'Contact opnemen bij vragen over het geneesmiddel.'

Advies:

Laten we met de werkgroep kijken naar het onderschrift van dit pictogram.

Ons advies zou daarnaast zijn om 20 te laten vervallen en 47 te gebruiken.

Ons voorstel is om het een van de alternatieven voor pictogram 47 (zie hieronder) te gebruiken, met wat aanpassingen: zet een vraagteken in het tekstballonnetje en een medisch kruis op één van de poppetjes.

Voorstel van Pharos voor het onderschrift:

Heeft u vragen? Bel uw arts of apotheker.



5.5 Pictogram 36: uit de zon blijven



Blijf uit fel zonlicht.
Ga niet onder de zonnebank.

Dit pictogram is bijzonder want de vier testpersonen bij Pharos begrepen alle vier de betekenis. Ze hadden wel liever een kruis dan een uitroepteken.
Het woord fel en felle (blijf uit de felle zon) is lastig; er was verwarring met veel.

Bij het testen in de apotheken en drogisterijen was de uitkomst minder eenduidig. Eén persoon herkende de zon niet en ook het uitroepteken was verwarrend. Na het lezen van de tekst was er wel begrip.

De testpersonen die het pictogram in zwart-wit zagen, zeiden dat het beter in kleur kon zijn, omdat dan de waarschuwing beter opvalt.

Zowel de testpersonen bij Pharos als die in de apotheken en drogisterijen waren verbaasd over het onderschrift waarin ook de zonnebank wordt genoemd. Deze is namelijk niet in beeld. Ze vonden het wel een nuttige toevoeging.

Advies:

Overleg met de werkgroep of het uitroepteken vervangen kan worden door een kruis.
En even overleg over het juiste onderschrift.

Voorstel van Pharos voor het onderschrift:

Blijf uit de zon tussen 11 uur in de ochtend en 4 uur in de middag.
Bescherm de huid.

5.6 Pictogram 37: geen grapefruit



Eet geen grapefruit of drink geen grapefruitsap

Wat ziet u op dit plaatje?

'Sinaasappel of een mandarijn, en de binnenkant; en weer een kruis.'

'Geen fruit eten.'

'Dit kruis betekent niet; vitamine C; ik weet niet wat ze bedoelen.'

'Geen citroen eten.'

Als dit op een medicijndoosje staat. Wat denkt u dan dat het betekent?

'Dit medicijn mag je niet met een sinaasappel of met sap innemen.'

'Misschien is het alleen citrusvruchten, geen zuur; dat zie ik wel eens in een bijsluiter staan, geen grapefruit.'

Wat zou u doen als u dit leest?

(Struikelt over 'grappensap') 'Dit medicijn mag je niet met een sinaasappel of met sap innemen.'

'Met tekst begrijp ik het; met water innemen, niet met sap.' In tweede instantie verbetert de testpersoon zichzelf:

'Dit medicijn kan niet samen met grapefruit.'

In de apotheek en drogisterij zien ook alle testpersonen alleen een sinaasappel of citrusvruchten. Er is na het lezen van de tekst niet bij iedereen begrip en een persoon blijft zeggen dat alle citrusvruchten niet mogen.

'Gek dat er op het plaatje citrusvruchten staan en in de tekst staat grapefruit.'

'Ja, het advies volgen, maar ik denk niet dat onze opa's dit zouden begrijpen zonder tekst.'

Advies:

Bespreken met de werkgroep of we dit pictogram zullen gaan gebruiken of niet. De afbeelding kan echt niet duidelijker.

Voorstel van Pharos voor het onderschrift:

Eet en drink geen grapefruit.

5.7 Pictogram 40: wisselwerking



Dit medicijn heeft invloed op andere medicijnen en kruiden.

Wat ziet u op dit plaatje?

‘Niet twee medicijnen tegelijk innemen.’

‘Je kunt duizelig worden van de medicatie. Ik zie nu pas de botsing; je moet hier te lang over nadenken, maar je moet het wel zien.’

‘Ik zou het pilletje niet innemen, pas als ik de apotheker heb gesproken.’

De pictogram wordt met onderschrift goed begrepen, behalve de kruiden. Het woord invloed blijkt ook lastig.

Veel patiënten zeggen dat ze het aan de apotheker zouden vragen.

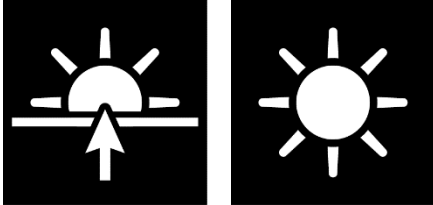
‘Ja, de apotheker vragen wat hiermee bedoeld wordt en of het voor alle pillen geldt.’

Advies:

Overleg of er nog een andere afbeelding mogelijk is.

Of gebruik dit pictogram maar pas het onderschrift aan en overweeg om het uitroepteken te vervangen door een kruis.

5.8 Pictogram 43 en 44: 's ochtends en 's middags



Ochtend: 2 tabletten

Middag: 2 tabletten

Algemeen: de pijl wordt in alle pictogrammen gebruikt om iets aan te wijzen. In pictogram 43 heeft de pijl een andere betekenis en draagt daardoor bij aan het onbegrip.

Deze pictogrammen roepen bij vrijwel alle testpersonen geen associatie op met een moment van innemen.

Pictogram 43

'Onder de zon, mag het wel of niet?' De testpersoon moet na het lezen van het onderschrift erg lachen dat ze het plaatje heel anders had opgevat. 'De tekst is oké, maar past niet bij het plaatje; ik zou liever de tijden erbij hebben.'

'Je mag veel zon hebben; zon is goed. Of geen zon? Niet de hele dag in de zon?'

's Morgens bij zonsopgang nemen.'

Pictogram 44

Testpersonen in de apotheken en drogisterijen zagen dit als 'oppassen voor de zon' of juist 'je mag wel in de zon.' Of deze leuke uitspraak: 'het is een pil om me blij te maken.'

De tekst werd door iedereen begrepen, maar de testpersonen vonden de tekst niet bij de afbeelding passen.

'Ja, twee tabletten maar waar komen die vandaan? Op het plaatje zie ik alleen een halve zon.'

'Wat heeft de zon met 2 tabletten te maken?'

Advies:

Overleg met de werkgroep over het aanduiden van dagdelen. Deze pictogrammen voldoen niet.

In een innameschema met een serie van vier pictogrammen zouden deze pictogrammen wellicht wel kunnen.

5.9 Pictogram 49: houdbaarheid



Na openmaken niet langer dan 12 maanden bewaren.

Alternatief onderschrift, niet getest maar conform het project begrijpelijke etiketteksten: Na openen 12 maanden houdbaar.

Het idee van de testpersonen bij dit pictogram is dat ze het medicijn 12 maanden moeten gebruiken of bewaren. Het onderschrift verduidelijkt de betekenis.

Advies:

Samen met de werkgroep een besluit nemen over het juiste onderschrift. De afbeelding blijkt duidelijk genoeg in combinatie met tekst.

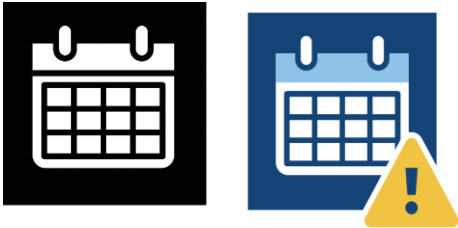
Beide teksten die onder het pictogram staan kunnen hoewel 'houdbaar' geen B1-woord is.

Vraag:

Komen er voor dit pictogram ook varianten met 1 week, 4 wkn, 1 mnd etc?

6 Testresultaten van de 'rode' pictogrammen

6.1 Pictogram 1: Langere tijd gebruiken of kuur afmaken



Gebruik niet langer dan 1 week

Bij de testen van Pharos hebben we de variant met het uitroepteken getest.

Drie van de vier testpersonen van Pharos zagen een kalender in de afbeelding.

Het uitroepteken zorgde voor verwarring: 'Driehoek is gevaar. Misschien kun je geen autorijden.' Na het lezen van de tekst: 'Over de gevarendriehoek wordt niks gezegd. Beter weglaten.'

Net als in de stijlset-test gingen de testpersonen hokjes tellen en raakten daardoor in verwarring. 'De tekst is wel duidelijk, maar door het plaatje raak ik in de war.'

Voor het testen in de apotheek en drogisterij hebben we de variant zonder uitroepteken gebruikt.

Ook in de apotheek zagen mensen een kalender of agenda, maar wisten vervolgens niet wat de betekenis zou kunnen zijn.

'Niet fout gebruiken.'

'Ik denk dat dit om menstruatie gaat ofzo. Dit plaatje is voor vrouwenmedicatie of niet?'

'Kalender. Ik zie ook 12 vakjes. Dus ik denk dat je dit 12 dagen moet gebruiken.'

'Ik denk dat dit een soort van plaatje is zodat je gaat denken aan je pil.'

'Ik weet het niet zo goed.'

'Iets met 12 dagen maar geen flauw idee. Het kan geen maand zijn want er zijn te weinig vakjes.'

Na het lezen van het onderschrift werd de bedoeling wel duidelijk.

Advies:

Overleg met de werkgroep of deze pictogram iets toevoegt of niet. Pharos neigt naar het weglaten uit de set omdat het pictogram niet een lampje doet branden dat het iets met innameduur te maken heeft (en dus geen signaalwaarde heeft). We kunnen echter ook besluiten om het verdere onderzoek van de studenten af te wachten voor we hier definitief over besluiten.

Als dit pictogram gehandhaafd wordt, kies dan in ieder geval voor de versie zonder uitroepteken.

6.2 Pictogram 4: Aantal minuten/uren wachten en 42: Op een vast tijdstip



Wacht 1 uur



Elke dag op dezelfde tijd innemen.
Elke dag op een vaste tijd innemen.

De klokken en ingetekende tijden leveren veel verwarring op. Het uitroepteken draagt daar ook nog eens aan bij.
'Ik neem het om vier uur in.'
'De tekening is duidelijk, behalve het uitroepteken; het uitroepteken zou kunnen betekenen dat het ook andere tijden kunnen zijn.'

Met een onderschrift zoals 'Innemen 2 uur na het ontbijt' ontstaat er verwarring want de klok staat op 16 uur.
'Ga ik ontbijt nemen om 4 uur? Ontbijt is 's morgensvroeg.'
'Driehoek is gevaar: niet erbij zetten want leidt af.'

Advies:

Laat de klokken uit de set. Deze pictogrammen kunnen alleen gebruikt worden als de tijd op de klok overeenkomt met het tijdstip van innemen.
Gebruik geen uitroepteken.

6.3 Pictogram 10: niet met eten



Niet innemen met eten.

Advies:

Laat dit pictogram vervallen en gebruik de versie met vork, bord en mes en een kruis. Alle testpersonen hebben een voorkeur voor de versie met bord (zoals hieronder).



6.4 Pictogram 16: Niet kauwen



Meteen doorslikken.
Niet kauwen.

De meeste testpersonen vinden het moeilijk om het plaatje te interpreteren, al zien de meeste mensen wel dat het een wang is.

'Kan een opgezwollen wang veroorzaken denk ik.'

'Ik vind het best onduidelijk. Ik weet niet wat er niet mag.'

De testpersonen die naast dit pictogram ook de alternatieven zagen, gaven daar de voorkeur aan.

Advies:

Laat dit pictogram vervallen ten gunste van de twee alternatieven (zie hieronder).



6.5 Pictogram 17: Niet breken



Niet breken

De Pharos-testpersonen zagen dat het een capsule is die niet gebroken mag worden.

In de apotheken en drogisterijen waren er wat gemengdere reacties:

‘Werkzaamheid is niet goed omdat de tablet gebroken is of zo.’

‘De pil is kapot in 2 stukjes.’

‘Twee bekers en bolletjes en een kruis. Je mag iets niet. Ik weet het niet zo goed.’

Met de tekst erbij werd de bedoeling duidelijk.

Advies:

Overleg met de werkgroep of zij dit pictogram willen handhaven.

NB.

Het alternatief hieronder hebben we niet getest. We wilden graag een versie met een tablet zonder breukstreep.



6.6 Pictogram 35: Kans op afhankelijkheid/verslaving



Dit medicijn is verslavend.
Gebruik dit medicijn zo kort mogelijk.

De afbeelding is niet duidelijk. Uitspraken van testpersonen:

'Hij denkt moet ik mijn medicijnen innemen of niet?'

'Medicatie doet misschien iets: duizelig of vermoeid; het heeft invloed op je brein.'

'Ik twijfel wat dit betekent.'

'Niet je medicijnen vergeten.'

'Denken aan medicijnen. Ik vind helemaal niet duidelijk hoe dit verslaving moet voorstellen.'

De tekst wordt beter begrepen, maar de testpersonen vinden de tekst niet bij de afbeelding passen:

'Medicijn is verslavend, en kort gebruiken.'

'Er ligt een grote verantwoordelijkheid bij de arts, geef niet teveel mee.'

'Heel ingewikkeld, heeft niets met verslaving te maken.'

'Wat voorzichtig mee zijn, op effect letten, gebruiksaanwijzing volgen.'

Advies:

Zoek naar een andere afbeelding om verslaving aan te geven.

6.7 Pictogram 39: Niet zomaar stoppen



Stop niet zomaar met dit medicijn.
Overleg eerst met uw arts of apotheker.

De interpretatie van de afbeelding is domweg stoppen.

‘Stoppen met dit medicijn; of uitkijken.’

‘Geen flauw idee.’

‘Alles lezen in de bijsluiter; is dit wel het goede medicijn, is het geschikt voor mij?’

Het onderschrift is duidelijk, maar past niet bij de afbeelding.

‘Niet zelf stoppen met het medicijn, overleggen met arts of apotheek; meestal moet je het afbouwen.’

‘Als dit op een medicijn staat ga ik het niet zomaar nemen.’

‘Ik ga eerst de apotheker vragen of ik dit medicijn wel kan gebruiken; past het wel bij mij?’

Omdat de testpersonen bij Pharos dit pictogram zo onduidelijk vonden hebben we het niet getest in de apotheken en drogisterijen.

Advies:

Dit pictogram niet opnemen in de set.

6.8 Pictogram 50: Let op!



Let op!

Dit was het laatste pictogram en het zoveelste uitroepteken dat voorbijkwam. Zeker in zwart-wit komt deze niet over.

‘Als ik dit in een bijsluiter zie staan denk ik niet dat ik dat moet lezen.’

Advies:

Dit pictogram niet opnemen in de set.