



Zorgverleners over PGO's

Onderzoek naar de beeldvorming
rondom PGO's en de intentie tot
aanbevelen

Petra Kramer, Evelien Damhuis, Luka Cremers
244408211
28-09-2020



Belangrijkste inzichten

#1 POSITIVITEIT EN TWIJFEL

Zorgverleners, die vermoedelijk veelal in dit onderzoek voor het eerst (meer) horen over de komst van PGO's, reageren overwegend positief of nog enigszins onzeker. De groep die twijfelt, vindt het vooral moeilijk om het effect van PGO's op de zorg in te schatten. Het feit dat PGO's nog niet in gebruik zijn, zal de onderzoeksresultaten beïnvloeden.

#2 GELOOF IN POSITIEVE EFFECTEN

Factoren die bevorderend werken ten aanzien van de neiging tot aanbevelen van PGO's, zijn vooral rationeel en hangen voor een groot deel samen met het **geloof dat PGO's daadwerkelijk de kwaliteit en efficiëntie van de zorg kunnen verbeteren**, inclusief de verstandhouding met de patiënt. Tegelijk wordt aanbevelen belemmerd door een gebrek aan overtuiging t.a.v. deze positieve effecten.

#3 INVLOED BEROEPSVERENIGING

Aanbeveling door de beroepsvereniging zal een sterke bevorderende werking hebben, evenals het gevoel dat het je taak als zorgverlener is om dergelijke zaken aan patiënten aan te bevelen.



#4 KUNNEN EN WILLEN PATIËNTEN DIT?

Twijfels en kritiek hebben voor een groot deel te maken met de verwachting dat (sommige) **patiënten niet goed met een PGO kunnen of willen omgaan**: dat het er niet voor zorgt dat ze meer met hun gezondheid bezig zullen zijn, er geen behoefte aan zullen hebben, de inhoud niet begrijpen of er teveel door op hun gezondheid gefixeerd raken.

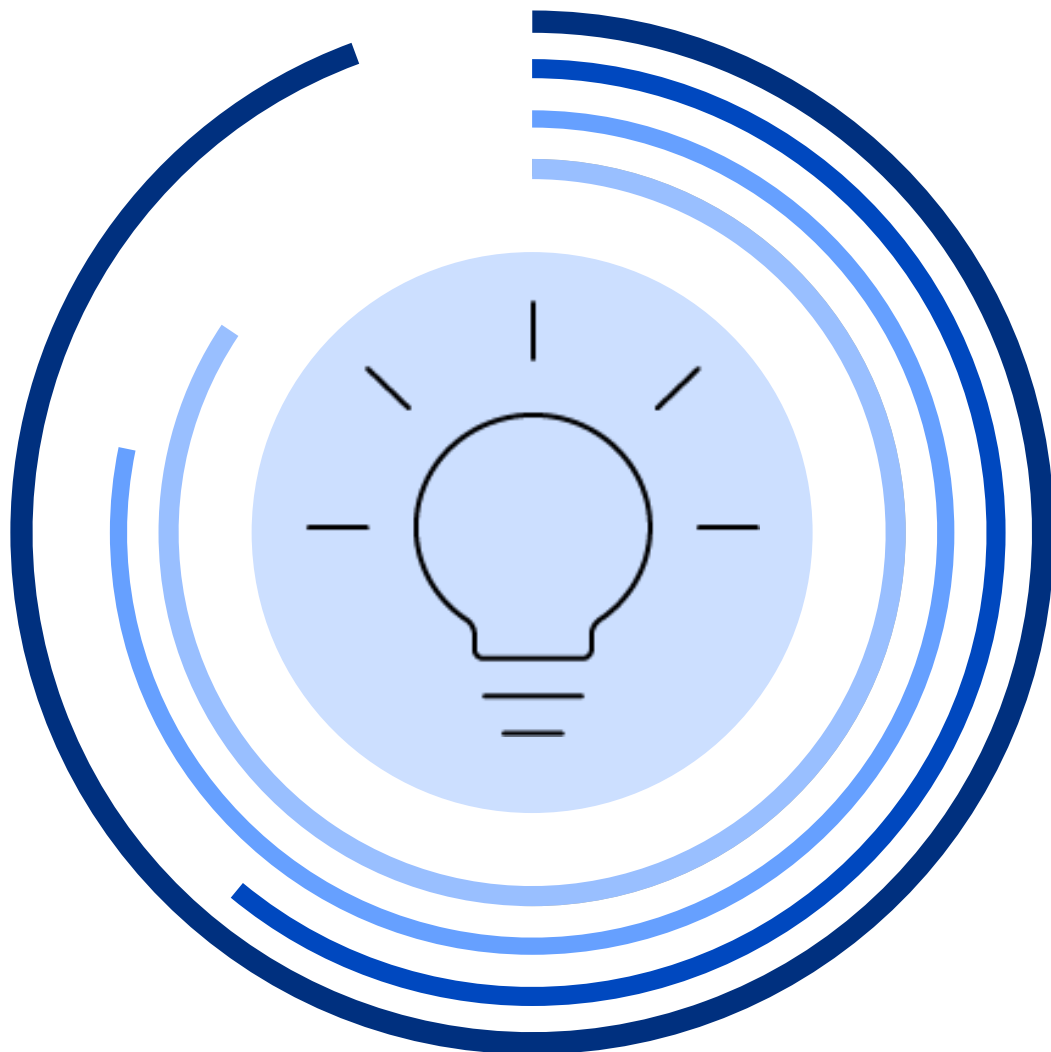
#5 UITWISSELING GEGEVENS AL GOED?

Ook wordt de neiging tot niet aanbevelen beïnvloed door het idee van zorgverleners dat uitwisseling van gegevens al goed gaat, ondanks dat men weldegelijk ervaart dat men soms lang moet wachten of moeite moet doen om gegevens te krijgen. Kennelijk is dit iets dat nu geaccepteerd wordt als iets dat erbij hoort.

#6 VREES PRIVACY EN DATALEK

Tot slot komt de vrees voor **privacyschending en/of een datalek** naar voren als sterke belemmerende factor die zorgt voor een twijfelende of kritische houding.

Aanbevelingen op basis van de inzichten



01

Geef meer bekendheid aan PGO's, zodat ook de nog twijfelende groep er een mening over kan vormen. Houd er rekening mee dat, op het moment dat de eerste PGO's in gebruik zijn, ook andere gedragsbeïnvloeders zoals omgevingsfactoren en gewoontegedrag waarschijnlijk een rol gaan spelen. Houd daarom vinger aan de pols via contact met beroepsverenigingen en eventueel vervolgonderzoek.

02

Maak in communicatie duidelijk wat de beoogde effecten van PGO's voor de zorg zijn en toon dit ook zoveel mogelijk aan op basis van verhalen van patiënten én zorgverleners die eerste ervaringen hebben opgedaan (bv. in een pilot).

03

Blijf in gesprek met beroepsverenigingen, zodat zij een grote rol kunnen spelen in de verdere communicatie over PGO's richting hun achterban. Het is essentieel dat de beroepsverenigingen PGO's ondersteunen.

04

Maak zo inzichtelijk mogelijk hoe PGO's werken en zijn vormgegeven, zodat men een beter beeld krijgt van de aantrekkelijkheid en gebruiksvriendelijkheid voor patiënten. Maak ook duidelijk dat er verschillende varianten zullen komen en dat er in principe voor ieder patiënttype een passend PGO zal zijn.

05

Benoem (bijvoorbeeld op een grappige of confronterende manier) dat zorgverleners (waarin men zichzelf kan herkennen) wel degelijk regelmatig moeilijkheden ervaren als het gaat om uitwisseling van patiëntgegevens. En wat het gevolg hiervan is en hoe het anders kan.

06

Benadruk het bestaan van het MedMij-label en benadruk hoe de betrouwbaarheid ervan gewaarborgd wordt. Maak ook vergelijkingen met andere digitale systemen in de zorg of juist met apps die consumenten gebruiken.

Inhoudsopgave

1	<u>Inleiding</u>	5
2	<u>Kennis en houding</u>	10
3	<u>Aanbevelen</u>	19
4	<u>Beïnvloeders van de intentie tot aanbevelen</u>	27
5	<u>Segmentatie zorgverleners</u>	31
6	<u>MedMij</u>	35
7	<u>Bijlage: overzicht alle triggers & barriers</u>	37
8	<u>Bijlage: onderzoeksverantwoording</u>	42

1 Inleiding





01

CONTEXT

Patiëntenfederatie Nederland zet zich in voor alle mensen die zorg nodig hebben, nu of in de toekomst. Een belangrijk uitgangspunt is dat patiënten meer regie willen over hun eigen gezondheid. De ontwikkeling van Persoonlijke Gezondheidsomgevingen (PGO's) sluit hier goed bij aan: een PGO is een digitale omgeving waarin patiënten en gezonde burgers informatie over hun gezondheid en eigen medische gegevens kunnen inzien en indien gewenst delen met zorgverleners. Patiënten kunnen zelf de keuze maken om een PGO te gaan gebruiken. Daarbij is het uiteraard belangrijk dat de patiënt bekend is met het bestaan, de mogelijkheden en de voordelen van een PGO. Het programma PGO on Air, getrokken door de Patiëntenfederatie, zal hiervoor zorgen. Maar ook zorgverleners kunnen een wezenlijke rol spelen in het informeren van de patiënten over PGO's en het aanbevelen ervan.

02

ONDERZOEKSDOEL

Dit onderzoek is opgezet om inzicht te krijgen in de houding, waarden en motieven van zorgverleners met betrekking tot het gebruik van PGO's. In hoeverre staan ze ervoor open en zien ze de meerwaarde om hier met patiënten over in gesprek te gaan of het aan te bevelen? Dit biedt vervolgens input om een communicatiestrategie te ontwikkelen die zorgverleners stimuleert om PGO's te zien als een meerwaarde voor de gezondheid van hun patiënten.

03

CENTRALE VRAAG

Bovenstaande vertaalt zich in de volgende vraag die in het onderzoek centraal staat:

Op welke manier kan PGO on Air de communicatie in de aanloop naar de introductie van PGO's richting verschillende zorgverleners invullen, zodanig dat zorgverleners de meerwaarde ervan voor henzelf en patiënten inzien en optimaal openstaan voor het gebruik?

Op de volgende pagina staat deze uitgewerkt tot deelvragen die in het onderzoek gebruikt zijn.

Centrale vraag van dit onderzoek

Op welke manier kan PGO on Air de communicatie in de aanloop naar de introductie van PGO's richting verschillende zorgverleners invullen, zodanig dat zorgverleners de meerwaarde ervan voor henzelf en patiënten inzien en optimaal openstaan voor het gebruik ervan?

Welke kennis en houding hebben zorgverleners momenteel ten aanzien van PGO's?

Door welke factoren worden de houding en gedragsintentie van zorgverleners bepaald?

Welke aandachtspunten kunnen we aanwijzen voor de communicatie per doelgroep/segment?

Leeswijzer

01

Dit rapport is gebaseerd op een combinatie van kwalitatieve exploratieve interviews en een kwantitatief online vragenlijstonderzoek. Het kwantitatieve onderzoek vormt de basis van dit rapport. Hier en daar worden resultaten uit de kwalitatieve interviews aangehaald ter illustratie.

02

In het onderzoek zijn acht groepen zorgverleners opgenomen. De keuze voor deze groepen is gemaakt in samenspraak met de Patiëntenfederatie. De precieze onderzoek specificaties van zowel het kwalitatieve als kwantitatieve onderzoek zijn te vinden in de [bijlage](#).

03

Letterlijke quotes van respondenten zijn te herkennen aan *schuingedrukte tekst* en “aanhalingstekens”.

04

Wanneer er in grafieken verschillen worden aangetoond tussen groepen, worden percentages die significant verschillen van die van overige groepen gemarkeerd door een omcirkeling:



05

In het onderzoek worden enkele symbolen gebruikt. De volgende iconen worden gebruikt om de drie segmenten die in het onderzoek worden onderscheiden aan te duiden:



Ambassadeur



Twijfelaar



Kritisch

Overzicht doelgroepen in het onderzoek

In de tabel hiernaast is een overzicht te zien van de doelgroepen die aan het onderzoek hebben deelgenomen, evenals de aantallen per doelgroep.

Wanneer in het rapport uitspraken gedaan worden over het totaal van alle zorgverleners samen, heeft ieder van deze groepen door middel van weging een even groot aandeel gekregen (ieder 1/8).

Doelgroep	n=
Huisartsen	114
Medisch specialisten (random mix van specialismen)	92
Verpleegkundigen (wijkverpleegkundigen + verpleegkundig specialisten)	103
Apothekers	78
Fysiotherapeuten	86
Psychologen + psychiaters	105
Verloskundigen	42
Tandartsen	71
Totaal	691

2 Kennis en houding



PGO's nog relatief onbekend

Nog lang niet alle zorgverleners zijn bekend met het bestaan van PGO's.

In de kwalitatieve exploratieve interviews die bij aanvang van dit onderzoek zijn uitgevoerd, bleek dat de wettelijke verplichting dat mensen per 1 juli van dit jaar digitale toegang krijgen tot hun medische gegevens bij de meerderheid wel bekend was.

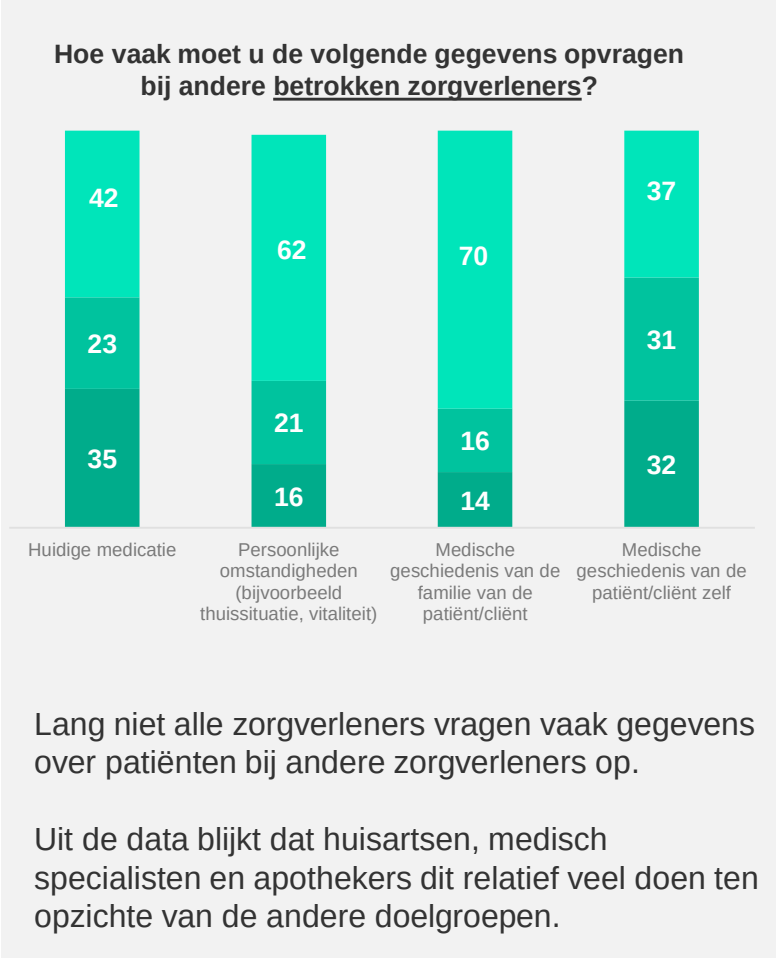
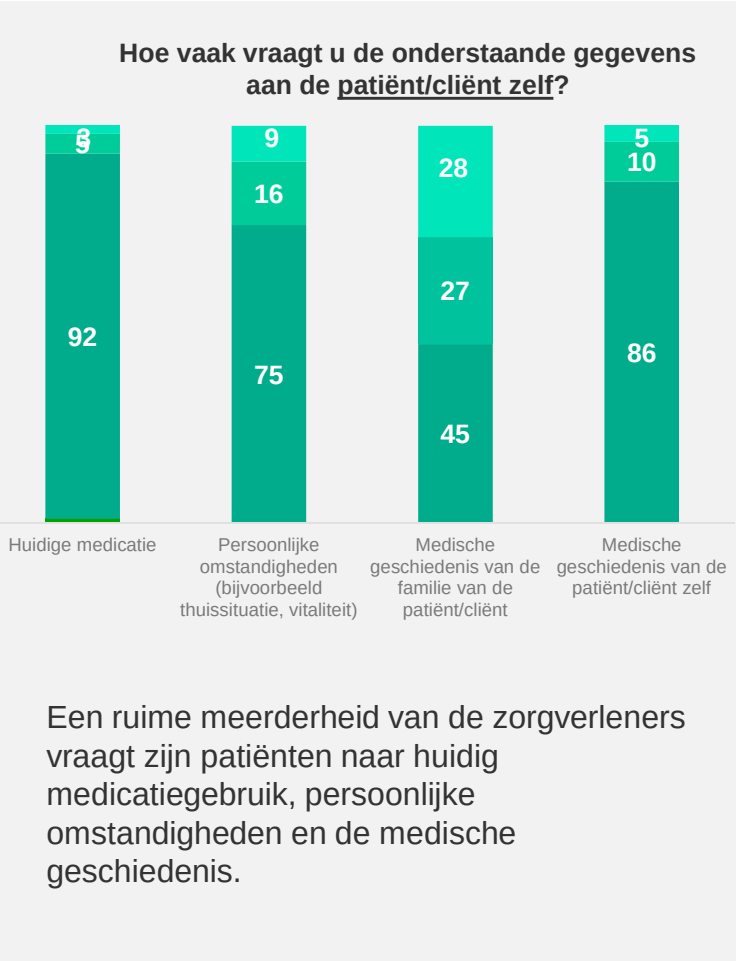
Van PGO's had slechts een enkeling gehoord. Hier is in de gesprekken daarom eerst een korte uitleg over gegeven.

Hoewel in de kwantitatieve vragenlijst niet specifiek is gevraagd of men bekend was met PGO's, is de kans groot dat dit voor veel respondenten nieuwe informatie was. Ook in de kwantitatieve vragenlijst is daarom een korte uitleg in de vorm van een tekst en een filmpje weergegeven.

Dit is iets om rekening mee te houden bij het interpreteren van de resultaten in dit rapport: de vragenlijst was waarschijnlijk voor velen de eerste keer dat zij hoorden over PGO's.



Het ontvangen van patiëntgegevens via andere betrokken zorgverleners verloopt niet altijd soepel; echter niet iedere zorgverlener hoeft deze gegevens even vaak op te vragen

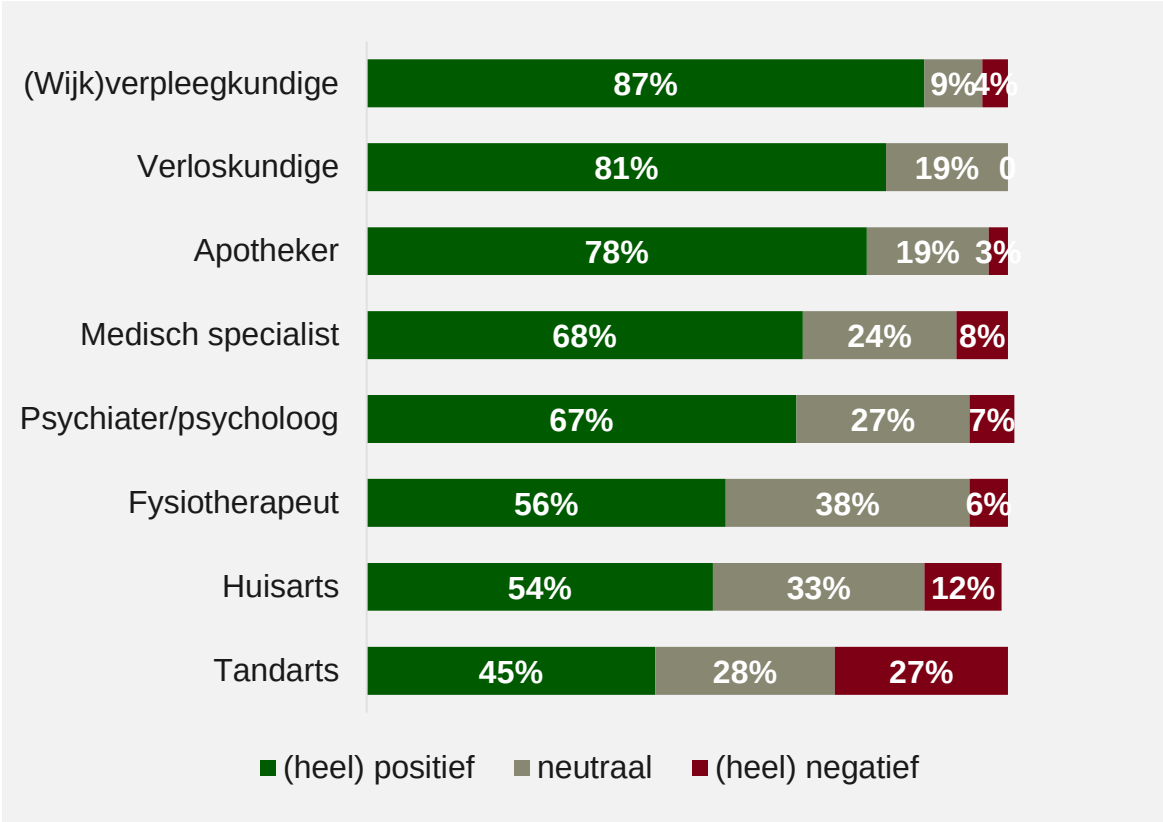


Q4: Wanneer u voor het eerst een patiënt/cliënt spreekt, hoe vaak vraagt u hem/haar dan om de volgende gegevens? | Q5: Wanneer u voor het eerst een patiënt/cliënt spreekt, hoe vaak moet u dan de volgende gegevens opvragen bij andere betrokken zorgverleners? | Q6 Hoe vaak komt het voor dat ... | Basis: totale steekproef, n=691

■ (Bijna) altijd, vaak ■ Af en toe ■ Zelden, (bijna) nooit

Over het inzien van het eigen medisch dossier door patiënten/cliënten is de meerderheid van de zorgverleners positief, maar bestaat bij een deel enige twijfel

Gemiddeld is 67% positief of heel positief over het inzien van het eigen dossier, maar dit verschilt tussen doelgroepen

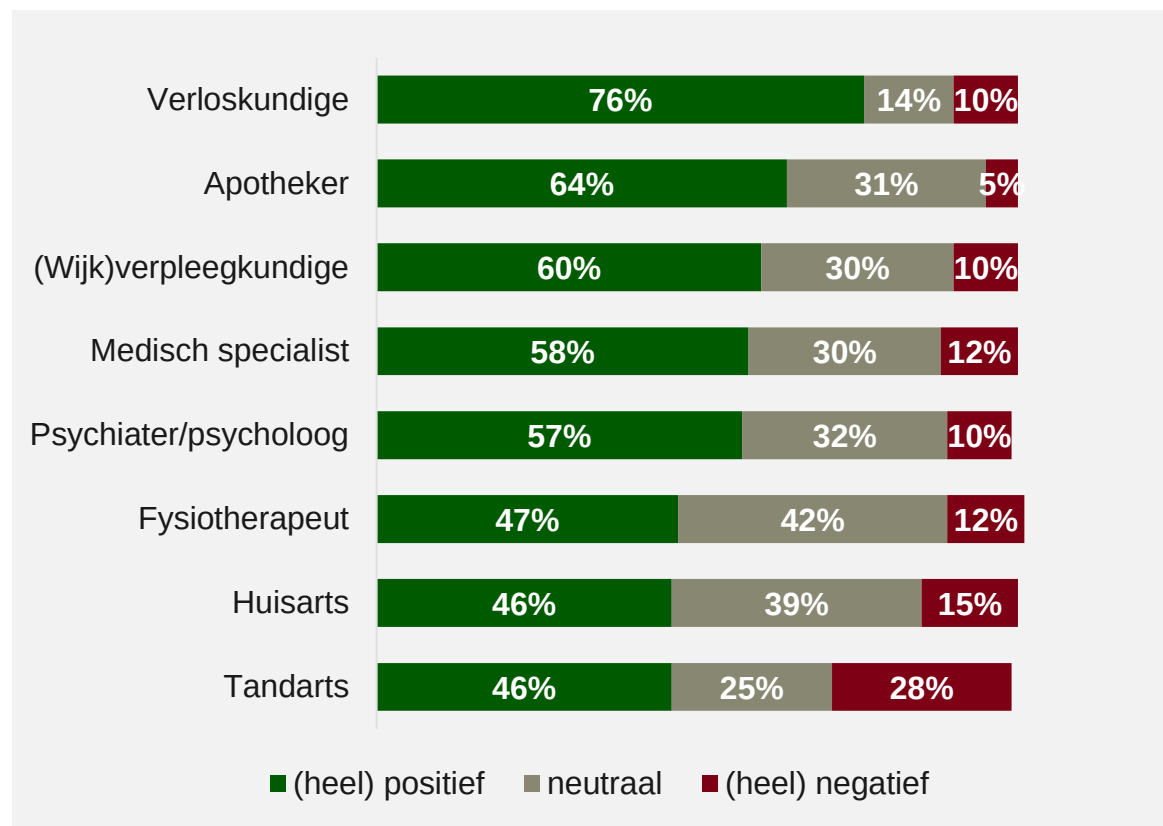


Gemiddeld is **68%** van de zorgverleners (heel) positief over het inzien van het eigen medisch dossier door patiënten/cliënten. Opvallend is dat dit sterk verschilt tussen groepen zorgverleners: tandartsen en huisartsen zijn het meest terughoudend, terwijl (wijk)verpleegkundigen, verloskundigen en apothekers het meest positief zijn.

Q7: Hoe staat u over het algemeen tegenover het inzien van het eigen medische dossier door patiënten/cliënten? | Basis: totale steekproef, n=691

Gemiddeld staat ruim de helft (heel) positief tegenover de ontwikkeling van PGO's, maar een groot deel heeft (nog) geen duidelijke mening

Er zijn vrij grote verschillen tussen doelgroepen



De grafiek laat zien dat zorgverleners die minder positief waren over het inzien van het eigen dossier door patiënten (vorige pagina), vaak ook minder positief zijn over de ontwikkeling van PGO's.

Om er zeker van te zijn dat iedere respondent een mening ten aanzien van PGO's kon vormen, is in de vragenlijst een korte [schriftelijke uitleg](#) gegeven over PGO's (zie bijlage voor deze tekst). Ook is een kort informatiefilmpje getoond.

We zien dat veel groepen vrij positief zijn over PGO's: gemiddeld is **57%** (heel) positief. Maar ook valt op dat er vaak een neutraal antwoord is gegeven: **31%** is niet positief en niet negatief. Dit laatste hangt vooral samen met de nog relatieve onbekendheid en het gebrek aan ervaring.

Toelichtingen op de positieve, neutrale en negatieve houdingen zijn te vinden op de volgende pagina.

Q9: Hoe positief of negatief staat u tegenover de ontwikkeling van deze persoonlijke gezondheidsomgevingen (PGO's)? | Basis: totale steekproef, n=691

Regie en eigen verantwoordelijkheid voor patiënten zijn belangrijke redenen voor positiviteit. Aan de andere kant zijn er zorgen om privacy en of (alle) patiënten ermee om kunnen gaan



Positief omdat...

De zorgverleners die positief tegenover PGO's staan, geven aan dat PGO's de patiënt **meer inzicht geeft in de eigen situatie** en dat de patiënt immers recht heeft om zijn eigen medische status in te kunnen zien. PGO's bundelen informatie, wat zowel fijn is voor de patiënt als voor de zorgverlener. Daarnaast geeft een groot aantal zorgverleners de toelichting dat hiermee **de regie en verantwoordelijkheid bij de patiënt ligt**. Men noemt als mogelijk gevolg op deze verantwoordelijkheid dat het patiënten kan stimuleren tot een gezondere leefstijl.

"Het geeft patiënten meer eigen regie en verantwoordelijkheid."

"Het is een goede zaak dat patiënten inzage hebben in hun eigen medische gegevens; het bevordert de betrokkenheid, therapietrouw etc."



Neutraal, omdat...

Zorgverleners die neutraal tegenover PGO's staan twijfelen nog over het nut en vragen zich af hoe de uitwerking precies is. Ofwel omdat ze er nog niet eerder over hebben gehoord, ofwel omdat ze er geen ervaring mee hebben. Ze lijken **overwegend positief, maar de meerderheid van de neutralen heeft twijfels rondom privacy**.

"Ik weet er te weinig van, vraag me wel af hoe veilig dit is."

"Positief als cliënt meer eigen regie heeft, negatief als cliënt informatie verkeerd interpreteert."

"Qua gemak op het vlak van delen van informatie handig.. qua veiligheid zie ik haken en ogen."

"De kwaliteit van de inhoud valt nog te bezien."



Negatief, omdat...

Het negatieve sentiment tegenover PGO's komt voornamelijk voort uit twijfels en zorgen. Deze zorgen betreffen voornamelijk **privacy** en het risico op een **datalek**, de vraag of alle **patiënten wel in staat zijn de gegevens in het dossier goed te interpreteren** en dat de PGO's niet voor alle patiëntgroepen geschikt zijn. Ouderen/mensen met dementie, patiënten met lage SES en psychiatrische patiënten worden genoemd als groepen waar een PGO ongeschikt voor is. Daarnaast wordt de overkill aan apps en aanbieders genoemd.

"Als dit een persoonlijke keuze is, prima, maar gevoelig. En zeker gevoelig in onveilige gezinssituaties."

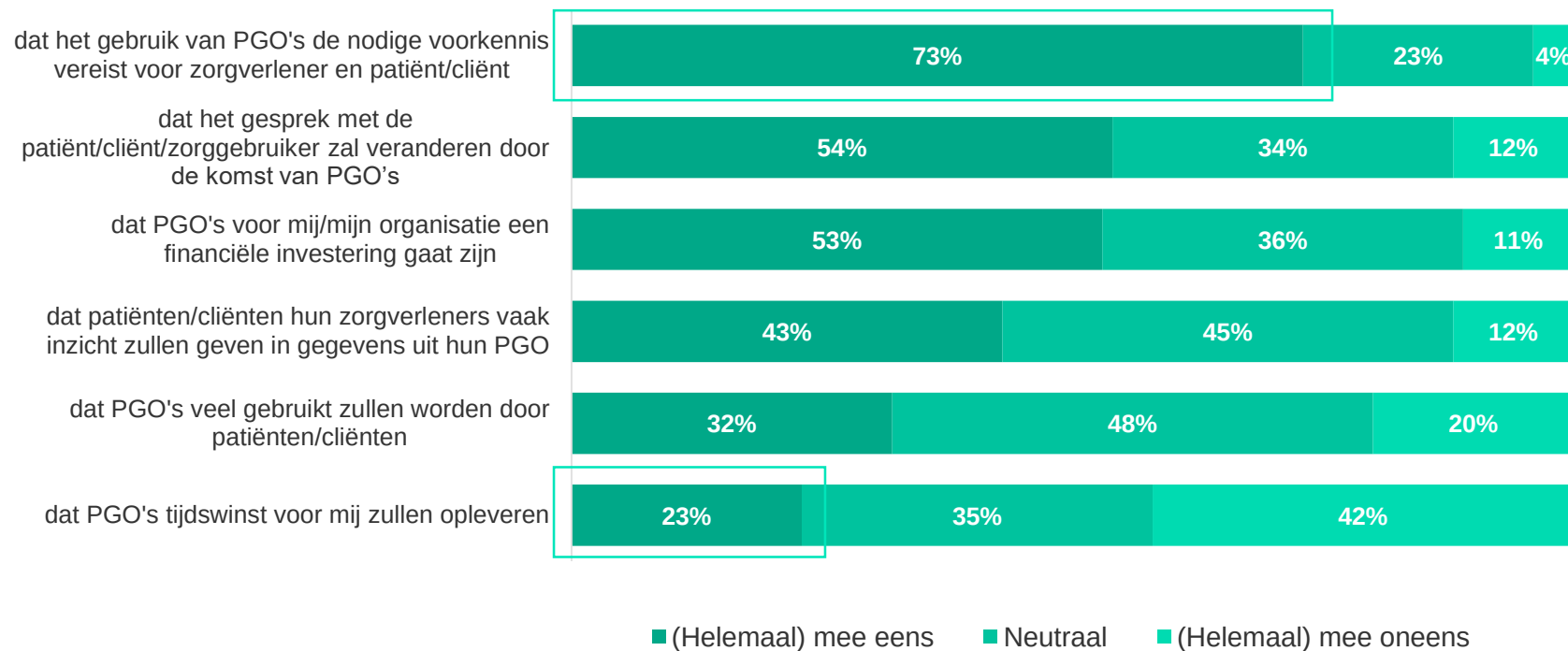
"Mijn populatie patiënten is niet in staat dit zelf bij te houden. Laten we niet overal expert in willen zijn. [...] Mocht er een datalek zijn, is iemand ook wel heel kwetsbaar."

“Positief, omdat patiënten/cliënten beter voorbereid naar een consult komen. Zo zijn ze beter voorbereid én zijn de gegevens beschikbaar.”
(medisch specialist, kwalitatief interview)

“Lastig bij uitslagen die uitleg nodig hebben, die men moeilijk kan interpreteren. Dat geeft een hoop vragen.”
(medisch specialist, kwalitatief interview)

Men verwacht dat PGO's voorkennis en een financiële investering vereisen, terwijl een relatief kleine groep tijdswinst verwacht

Ik verwacht...



De hier getoonde verwachtingen geven een nader beeld van redenen waarom men positief dan wel negatief tegen PGO's aankijkt.

Bijna driekwart verwacht dat PGO's de nodige voorkennis zullen vereisen voor zowel zorgverlener als patiënt/cliënt.

Een relatief kleine groep verwacht dat PGO's tijdswinst zullen opleveren.

Iets meer dan de helft van de zorgverleners zegt te verwachten dat het gesprek met de patiënt/cliënt zal veranderen door de komst van PGO's. Vermoedelijk verwacht een deel dat dit positief zal veranderen maar verwacht een deel ook dat het er lastiger op zal worden.

Een vrij grote groep antwoordt neutraal op deze stellingen over verwachtingen. Vermoedelijk hebben zij nog geen duidelijke verwachtingen doordat ze nog vrij onbekend zijn met PGO's en de impact ervan.

Q23: Wat zijn uw verwachtingen omtrent het gebruik van PGO's in het algemeen? | Basis: totale steekproef, n=691

Verwachtingen verschillen tussen groepen zorgverleners

We zagen dat de houding ten aanzien van PGO's verschilde tussen groepen zorgverleners. Dit zien we terug in enkele verschillen in verwachtingen. Mogelijk draagt dit bij aan de verschillen in houding.

Verloskundigen

Verwachten vaker dan de meeste andere groepen dat PGO's **tijdswinst** kunnen opleveren: 36% verwacht dit, tegenover 24% gemiddeld over alle zorgverleners.

Ook denken zij het vaakst van alle zorgverleners dat PGO's **veel gebruikt zullen worden** (43% VS 33% gemiddeld).

Mogelijk hangt dit samen met de volgende uitspraken uit de open antwoorden in de vragenlijst:

“Praktisch en tijdbesparend. Ook kostenbesparend als onderzoeken e.d. niet dubbel gedaan hoeven te worden.”

“Fijn als alles op 1 plek te vinden is, sneller en effectiever.”

Verpleegkundigen

Verwachten het vaakst van alle groepen dat PGO's **tijdswinst** kunnen opleveren: 38% tegenover 24% gemiddeld.

Mogelijk hangt dit samen met het volgende dat we in de kwalitatieve gesprekken hoorden:

*“Je hebt minder last van bureaucratie. Een koppeling aan ons eigen systeem zou erg handig en efficiënt zijn.”
(wijkverpleegkundige)*

Huisartsen

Verwachten nog minder dan andere doelgroepen dat PGO's hen **tijdswinst** zullen opleveren (13% verwacht dit tegenover 24% gemiddeld over alle zorgverleners).

Mogelijk hangt dit samen met het volgende dat we in de kwalitatieve gesprekken hoorden:

“Je moet beter opletten wat je noteert. Om te voorkomen dat patiënten je hier later op aanspreken (kan leiden tot tuchtzaken)”.

“Mensen kunnen zich allerlei gedachten vormen over wat er staat zonder uitleg van een professional, dat kan tot verkeerde aannames leiden, tot ongerustheid, tot meer vragen aan de huisarts.”

Tandartsen

Verwachten nog minder dan andere doelgroepen dat PGO's hen **tijdswinst** zullen opleveren (15% verwacht dit tegenover 24% gemiddeld).

Verwachten het minst van alle groepen **dat patiënten hun zorgverlener inzage zullen geven** in hun gegevens (24% versus 42% gemiddeld). Geloven er het minst in **dat PGO's veel gebruikt zullen worden** (23% versus 33% gemiddeld).

Mogelijk hangt dit samen met de volgende uitspraak uit de open antwoorden in de vragenlijst:

“Het gros van de mensen die ik moet informeren over gezondheid, medicatie, specialistische hulp etc. heeft geen idee wat er precies aan de hand is, geen idee welke medicatie ze gebruiken, maar het belangrijkste, het interesseert hen ook maar weinig merk ik.”

3

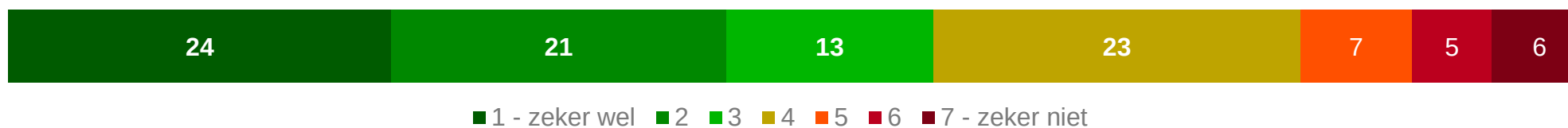
Aanbevelen



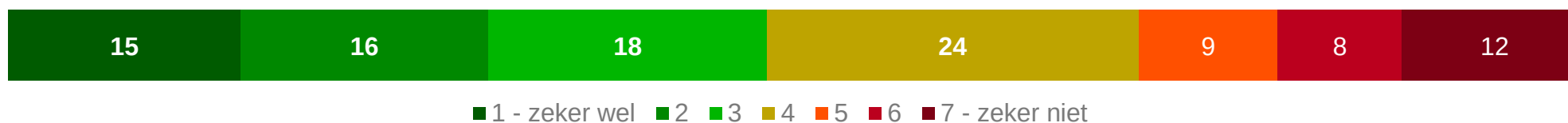
Er is verdeeldheid wat betreft aanbevelen, toch zou bijna de helft het (waarschijnlijk) proactief aanbevelen

In hoeverre zou u het gebruik van PGO's ...

... aanbevelen wanneer uw patiënt/cliënt hier zelf over begint



... proactief aanbevelen



Q11: In hoeverre zou u het gebruik van PGO's aanbevelen (2 stellingen)? | Basis: totale steekproef, n=691

In de kwalitatieve interviews werden redenen om proactief danwel reactief aanbevelen toegelicht

Proactief aanbevelen:

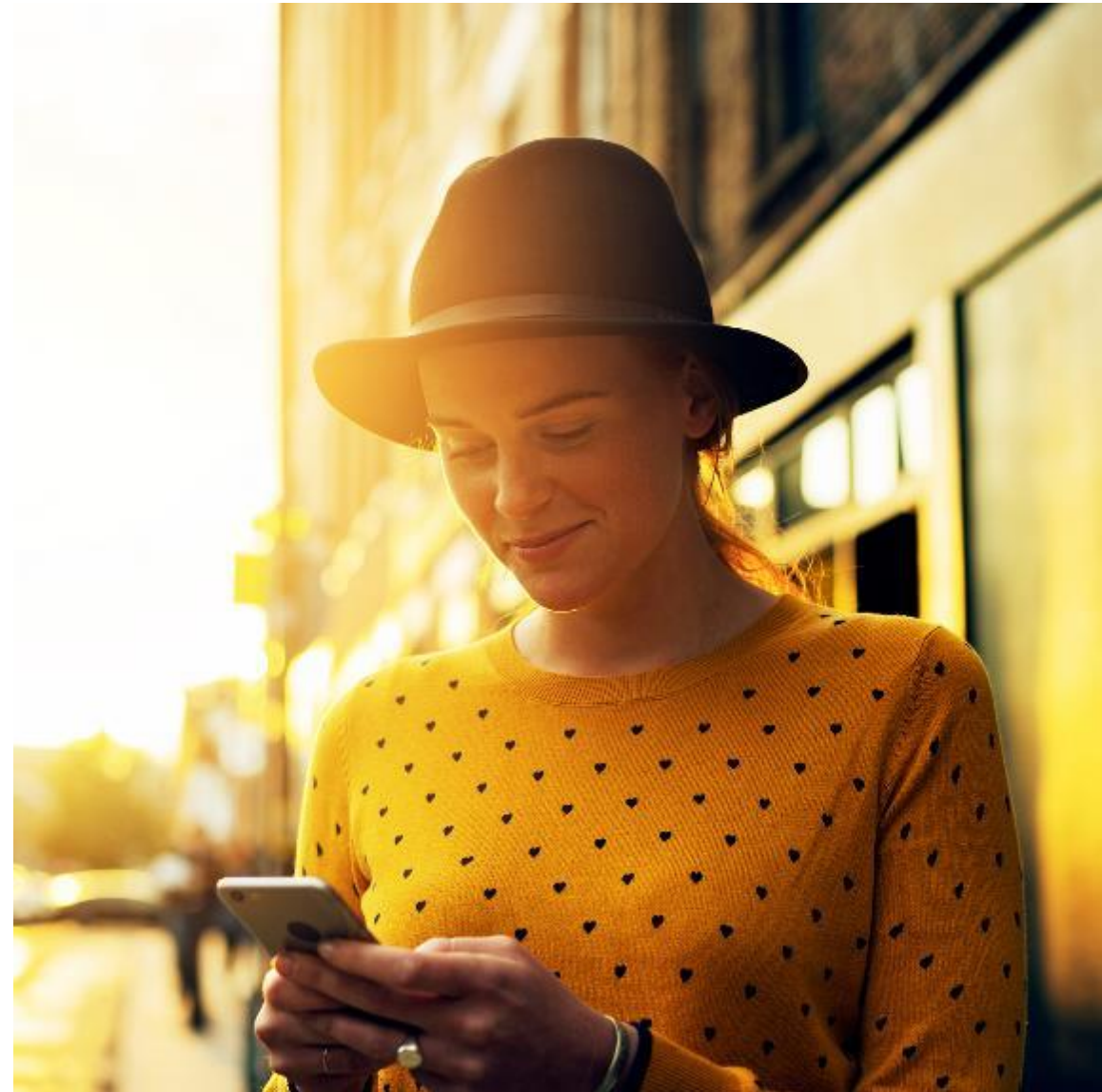
“Ja, ik denk het wel. Bijvoorbeeld bij bloedprikken: men verwacht de uitslag en het lukt de verpleging niet altijd dat goed of op tijd door te geven, dus dan kunnen mensen het zelf inzien.” (medisch specialist)

Reactief aanbevelen:

“In eerste instantie denk ik dat ik het wel zou aanbevelen als een patiënt erover begint. Maar niet proactief, ik moet dan eerst zien hoe het precies werkt.” (wijkverpleegkundige)

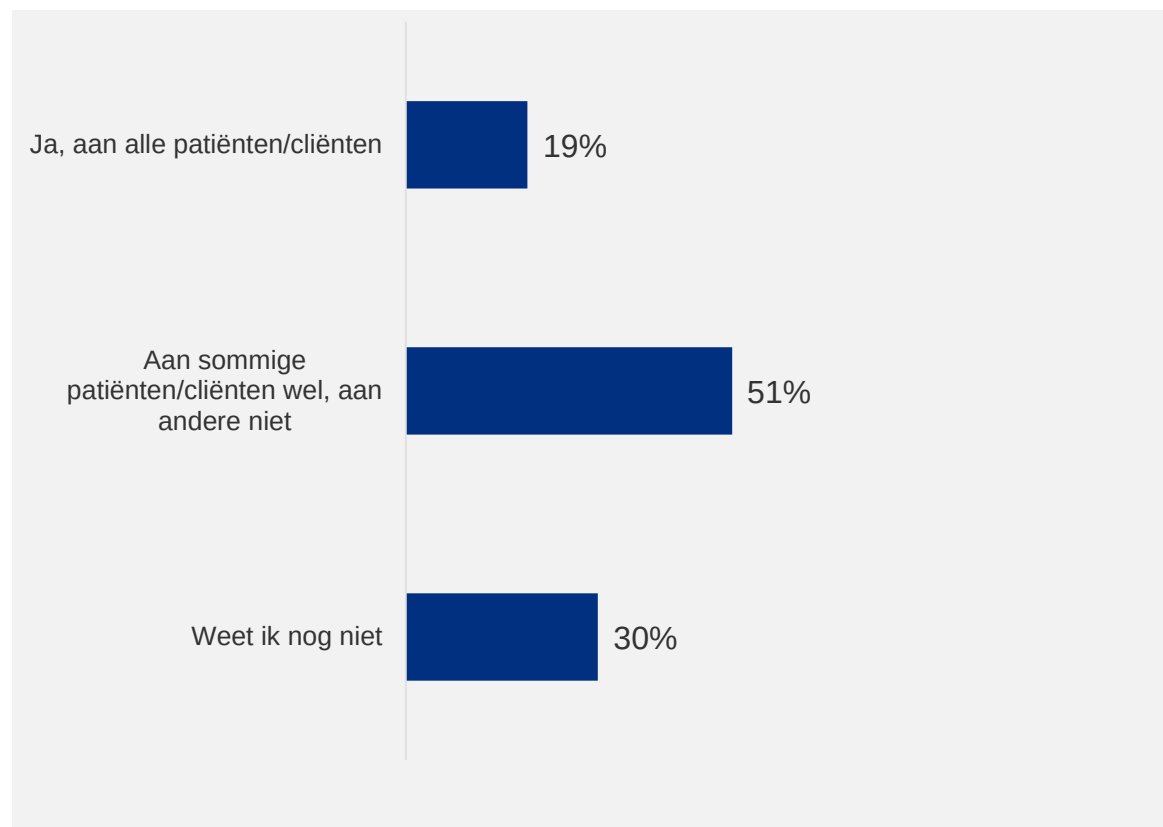
“Ja, aan een specifieke groep patiënten, met beleid. Want sommige mensen verlies je uit het oog als je die te veel eigen regie geeft.” (huisarts)

“Ik zal het vooral reactief aanbevelen, niet actief. En sommige groepen patiënten zal ik actief toegang blijven ontfeggen (bijvoorbeeld bij schizofrenen of paranoïde patiënten) omdat toegang tot de gegevens schadelijk voor hen kan zijn.” (huisarts)



De meeste zorgverleners verwachten PGO's aan een selectie van patiënten te zullen aanbevelen

Zou men PGO's aan alle patiënten aanbevelen?



Q21: Aan welke patiënten/cliënten zou u PGO's wel aanbevelen? | Basis: totale steekproef, n=691

Q22: Aan welke patiënten/cliënten zou u PGO's niet aanbevelen? | Basis: totale steekproef, n=691

Zorgverleners zijn vrij eensgezind als we vragen aan wie zij PGO's zouden aanbevelen. Dit heeft vooral te maken met hun inschatting hoe goed patiënten/cliënten met de gegevens kunnen omgaan: het cognitieve vermogen, kunnen omgaan met gevoelige informatie en neiging tot bezorgdheid/hypochondrie.



Aan wat voor soort patiënten/cliënten zij PGO's wel aanbevelen:

“Patiënten die de informatie goed begrijpen en er goed mee om zullen gaan.”

“Patiënten die ervaring en interesse hebben in gebruik van digitale mogelijkheden.”

“Patiënten die duidelijk een eigen standpunt hebben en mee willen beslissen over behandeling etc.”

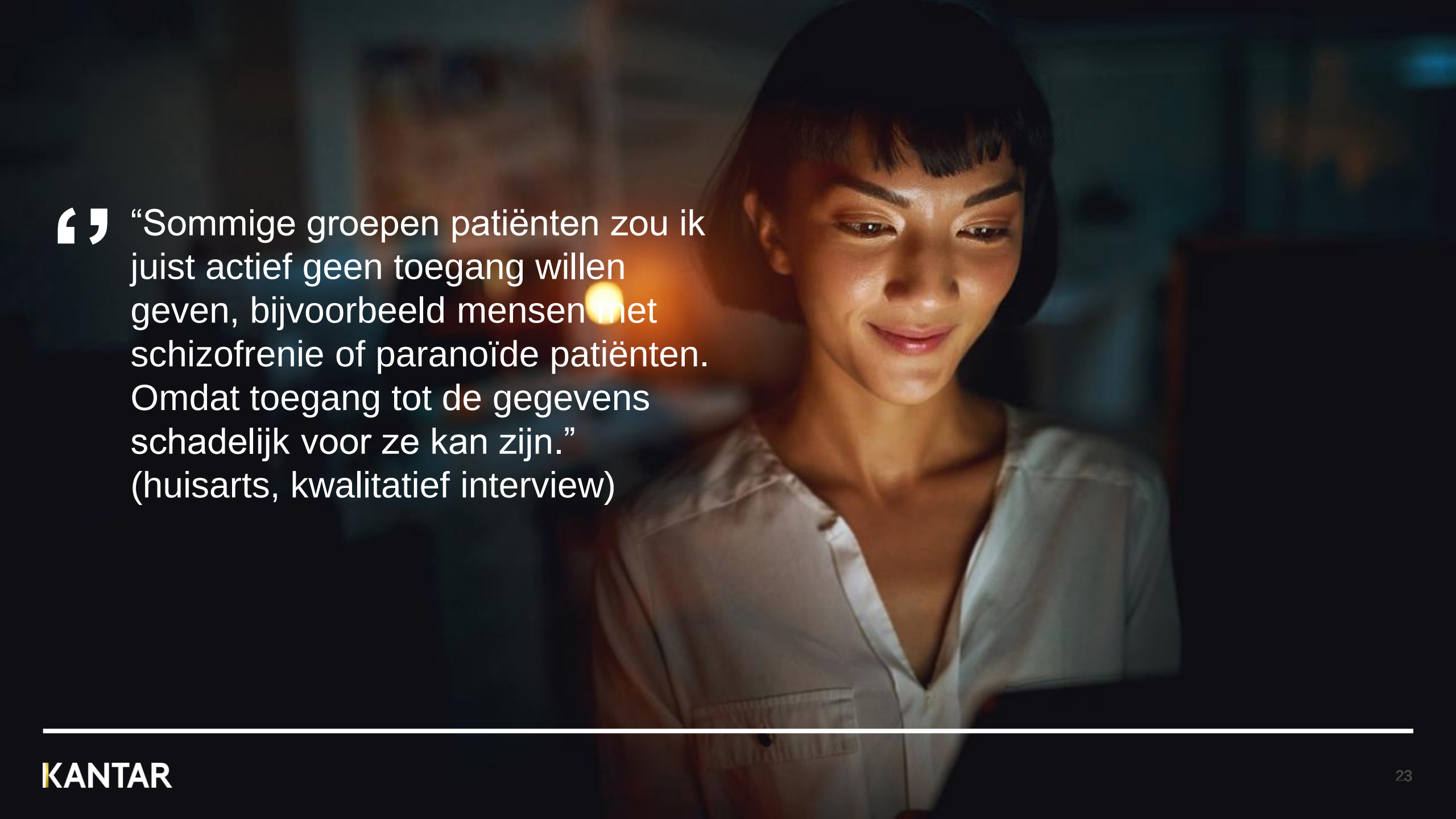
Aan wat voor soort patiënten/cliënten zij PGO's niet aanbevelen:

“Patiënten met chronische ziekten”

“Bejaarde cliënten, 80+”

“Laaggeletterden, mensen die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen. En hypochonders.”

“Mensen die niet zo slim zijn en de gevaren van het delen van gegevens met Jan en alleman niet zien.”



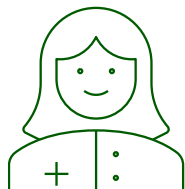
“Sommige groepen patiënten zou ik juist actief geen toegang willen geven, bijvoorbeeld mensen met schizofrenie of paranoïde patiënten. Omdat toegang tot de gegevens schadelijk voor ze kan zijn.”
(huisarts, kwalitatief interview)

Dit leidt tot de volgende segmenten op basis van neiging tot aanbevelen

De zorgverleners in het onderzoek zijn te clusteren in drie segmenten, op basis van hun neiging om PGO's (reactief danwel proactief) aan te bevelen: we noemen dit ambassadeurschap. We onderscheiden: de 'ambassadeur', de 'kritische' en daar tussenin de 'twijfelaar'.

Hieronder zijn korte beschrijvingen van deze segmenten te vinden, een uitgebreider profiel per segment is in [hoofdstuk 5](#) te vinden.

38%

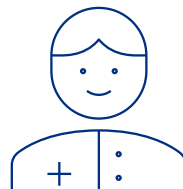


Ambassadeur

Dit segment is zowel proactief als reactief erg geneigd om PGO's aan te bevelen

Ambassadeurs zijn zeer positief over de komst van PGO's en zijn geneigd deze (ook proactief) aan patiënten aan te bevelen. Zij lijken vertrouwen te hebben in de beoogde voordelen van PGO's voor zowel patiënten als zorgverleners.

40%



Twijfelaar

Dit segment is zowel over reactief als proactief (nog) niet uitgesproken van plan om PGO's wel of niet aan te bevelen.

Deze groep lijkt een afwachtende houding aan te nemen: men antwoordt op veel sellingen over PGO's vrij neutraal, vooral als het gaat om de positieve effecten voor patiënten/cliënten en de zorgverlener zelf.

22%



Kritische

Dit segment is (op dit moment) proactief noch reactief van plan om PGO's aan te bevelen. Een enkeling twijfelt over reactief aanbevelen.

Is over de hele linie kritisch of huiverig ten aanzien van PGO's, ziet veel barrières. Dit segment verwacht dat patiënten er weinig gebruik van zullen maken en ziet er geen tijdswinst voor zichzelf in, wellicht omdat zij momenteel ook relatief weinig problemen ervaren met gegevensuitwisseling.

Ambassadeurs hebben veruit de meest positieve verwachtingen van PGO's; Twijfelaars en critici zijn er vooral minder van overtuigd dat patiënten/cliënten PGO's veel zullen gebruiken en gegevens zullen delen

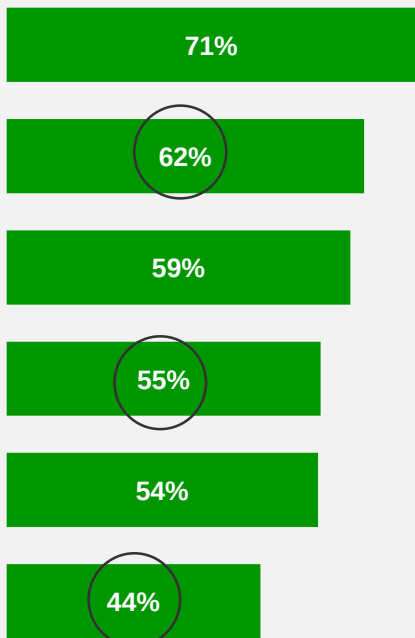


Ambassadeurs geloven meer dan de andere twee segmenten dat PGO's veel gebruikt zullen worden door patiënten/cliënten en dat deze inzicht in hun gegevens zullen geven. Toch is er ook een vrij groot gedeelte hier nog niet zo zeker van.

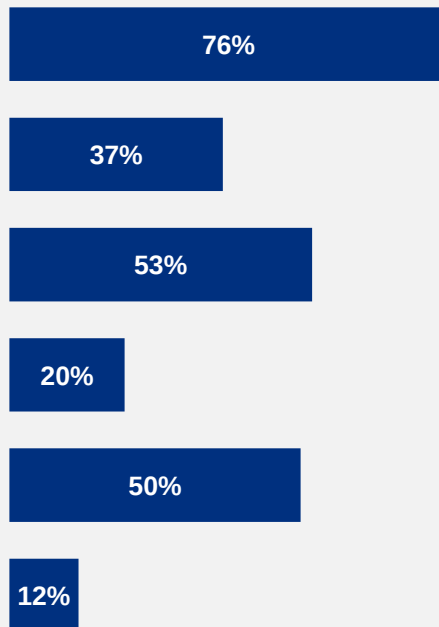
Ambassadeurs verwachten wel net als de anderen dat voorkennis en een financiële investering nodig zullen zijn.

Ik verwacht dat ...

- gebruik van PGO's de nodige voorkennis vereist voor zorgverlener en patiënt/cliënt
- patiënten/cliënten zorgverleners vaak inzicht zullen geven in gegevens uit hun PGO
- het gesprek met de patiënt/cliënt zal veranderen door PGO's
- PGO's veel gebruikt zullen worden door patiënten/cliënten
- PGO's voor mij/mijn organisatie een financiële investering gaat zijn
- PGO's tijdswinst voor mij zullen opleveren

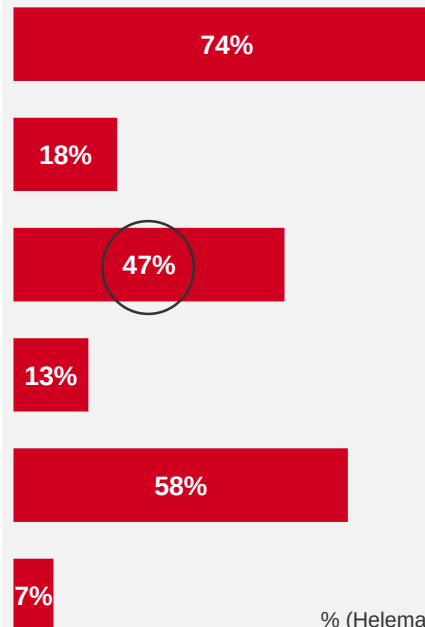


Twijfelaars hebben vaker een wat neutralere mening over de verwachtingen omtrent het gebruik van PGO's, al neigen zij iets meer richting de kritische kant. Vermoedelijk vindt deze groep het gebruik van PGO's nog moeilijk in te schatten. De neiging tot kritisch zijn kan er ook mee te maken hebben dat iets nieuws en onbekends vaak initieel leidt tot weerstand.



De kritische groep verwacht in veel mindere mate dat patiënten/cliënten hun zorgverleners vaak inzicht zullen geven in gegevens uit hun PGO.

Ongeveer de helft verwacht dat het gesprek met de zorggebruiker zal veranderen. Mogelijk verwachten zij relatief vaak dat het in negatieve zin zal veranderen, terwijl ambassadeurs dit juist in positieve zin verwachten.



% (Helemaal) mee eens

Q23: Wat zijn uw verwachtingen omtrent het gebruik van PGO's in het algemeen? | Basis: totale steekproef, n=691

Critici vragen minder gegevens bij andere zorgverleners op en lijken daar ook wat minder slechte ervaringen mee te hebben; mogelijk hebben zij daardoor minder behoefte aan PGO's



Hoe vaak vraagt u de onderstaande gegevens aan de patiënt/cliënt zelf? (% **zelden**, (**bijna**) **nooit**)

Huidige medicatie Persoonlijke omstandigheden Medische geschiedenis familie Medische geschiedenis patiënt/cliënt zelf

1 8 27 3

5 10 25 8

1 9 36 2

Hoe vaak moet u de volgende gegevens opvragen bij andere betrokken zorgverleners? (% **zelden**, (**bijna**) **nooit**)

Huidige medicatie Persoonlijke omstandigheden Medische geschiedenis familie Medische geschiedenis patiënt/cliënt zelf

39 61 66 32

42 60 68 37

49 68 82 47

Hoe vaak komen onderstaande situaties voor? (% **zelden**, (**bijna**) **nooit**)

U voor uw gevoel lang moet wachten op medische gegevens U niet of moeilijk krijgen met de juiste zorgverlener die beschikt over de benodigde gegevens U niet de juiste of niet alle benodigde gegevens ontvangt U de benodigde patiëntgegevens digitaal ontvangt

30 32 33 18

31 29 30 22

45 44 41 16

4

Beïnvloeders van de intentie tot aanbevelen



Zorgverleners die geneigd zijn om PGO's aan hun patiënten aan te bevelen, zijn zorgverleners die geloven in de bijdrage ervan aan de kwaliteit van de zorg

Door middel van een correlatie-analyse is vastgesteld welke gedragsbeïnvloeders de sterkste positieve invloed hebben op de neiging tot aanbevelen van PGO's (ambassadeurschap). Hiernaast is de top 7 van gevonden 'triggers' te vinden. We zien heel duidelijk dat ambassadeurs het met deze stellingen het sterkst eens zijn en dat de groep 'kritische' zich hier het minst in herkent.

De belangrijkste triggers hebben te maken met het verbeteren van de zorg in het algemeen. Hierin kunnen we onderscheid maken tussen:

- het **verbeteren van de effectiviteit van de zorg** (kwaliteit van de zorg verbeteren, efficiënter consult, betere samenwerking tussen verschillende zorgverleners);
- en de **verstandhouding tussen patiënt/cliënt en zorgverlener** (transparantere verhouding, beter begrijpen wat er bij de patiënt/cliënt speelt).

Dit zijn vrij rationele gedragsbeïnvloeders. Het is goed denkbaar dat zorgverleners het al dan niet aanbevelen van PGO's juist in dit stadium erg rationaliseren, vanwege de nog relatieve onbekendheid en het gebrek aan concrete ervaring met PGO's.

Daarnaast spelen minder rationele factoren zoals het volgen van de beroepsvereniging en het gevoel dat dit je taak is als zorgverlener een grote rol in het aanbevelen.

Top 7 triggers (positieve invloed op 'ambassadeurschap')

1. Ik denk dat PGO's de kwaliteit van de zorg verbeteren
2. Ik denk dat PGO's leiden tot een transparantere verhouding met de patiënt/cliënt
3. Ik denk dat het vooraf kunnen inzien van eigen medische/gezondheidsgegevens door patiënten/cliënten kan leiden tot een efficiënter consult
4. Ik zou het gebruik van een PGO aanbevelen als dit wordt aangeraden door mijn beroepsvereniging
5. Ik denk dat de komst van PGO's de samenwerking tussen verschillende zorgverleners zal verbeteren
6. Ik zie PGO's als een goed hulpmiddel om als zorgverlener beter te begrijpen wat er bij de patiënt/cliënt speelt
7. Ik vind het mijn taak om patiënten/cliënten op de hoogte te brengen van de mogelijkheden om eigen medische/gezondheidsgegevens in te kunnen zien, dus ook PGO's

Barrières voor het aanbevelen van PGO's hebben onder meer te maken met het niet inzien van de noodzaak en een vrees voor privacy en datalekken

De correlatieanalyse laat ook zien welke gedragsbeïnvloeders de sterkste negatieve invloed hebben op de neiging tot aanbevelen van PGO's. Hiernaast is de top 7 van gevonden 'barrières' te vinden. Zaken waar de kritische groep zich het sterkst in herkent en de ambassadeurs een stuk minder. Veel van deze barrières zijn erg **rationele factoren die te maken hebben met de afweging van kosten en baten en de inschatting van de effectiviteit**.

We zien dat het **idee dat gegevensuitwisseling nu al prima verloopt** een belangrijke barrière is: dit zorgt ervoor dat zorgverleners minder toegevoegde waarde in PGO's zien (vooral voor zichzelf). Opvallend is dat van de groep die dit overbodig vindt (21% van het totaal), toch ruim een vijfde wel eens problemen ervaart met gegevensuitwisseling (zoals lang moeten wachten of onjuiste informatie ontvangen). Kennelijk wordt dit voor lief genomen.

Daarnaast wordt ambassadeurschap belemmerd door zaken die te maken hebben met het idee dat **patiënten er niet mee kunnen of willen omgaan**:

- Dat het patiënten/cliënten niet zal helpen meer met hun gezondheid bezig te zijn;
- Zij er ook geen behoefte aan zullen hebben;
- Zij zaken die in het PGO komen te staan niet begrijpen en/of hierover in discussie zullen gaan en/of hierdoor teveel op hun gezondheid gefixeerd raken.

Daarnaast is de vrees voor **privacyschending en datalekken** een sterke barrière voor aanbevelen.

Top 7 barrières (negatieve invloed op 'ambassadeurschap')

1. PGO's lijken mij overbodig, gegevensuitwisseling tussen zorgverleners onderling is voldoende
2. Ik denk niet dat PGO's patiënten/cliënten zullen gaan helpen om meer met hun gezondheid bezig te zijn
3. Ik denk dat PGO's gevoelig zijn voor privacyschendingen of een datalek
4. Ik geloof niet dat patiënten/cliënten behoefte hebben aan PGO's
5. Ik ben bang dat er discussies kunnen komen over gegevens in het PGO met patiënten/cliënten en/of hun familie
6. Ik denk dat niet iedere patiënt/cliënt in staat is om alle medische termen te begrijpen
7. Ik denk dat sommige patiënten/cliënten door PGO's te gefixeerd raken op hun medische gezondheid

Beveiliging is de belangrijkste eis voor PGO's; critici vinden het belangrijk dat er juridische afspraken worden gemaakt en dat de PGO's goed getest zijn

Belangrijkste eisen PGO (%)

Iedere respondent kon max 3 antwoorden geven, daardoor tellen de percentages op tot >100%



De top-3 van eisen is gelijk voor ambassadeurs en twijfelaars, maar bij critici wijkt deze af:

Ambassadeurs:

1. Goed beveiligd/beschermde omgeving
2. Eenvoudig in gebruik
3. Eigen zeggenschap over delen gegevens

Twijfelaars

1. Goed beveiligd/beschermde omgeving
2. Eenvoudig in gebruik
3. Eigen zeggenschap over delen gegevens

Critici:

1. Goed beveiligd/beschermde omgeving
2. **Juridische afspraken**
3. **Goed getest**

Q24: Wat zijn voor u de drie belangrijkste eisen waar PGO's aan moeten voldoen? | Basis: totale steekproef, n=691

5 Segmentatie Zorgverleners

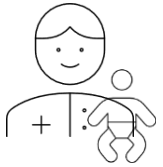




Segment 1: de ambassadeur

Ambassadeurs zijn zeer positief over de komst van PGO's en zijn geneigd deze (ook proactief) aan patiënten aan te bevelen. Zij lijken vertrouwen te hebben in de beoogde voordelen van PGO's voor zowel patiënten als zorgverleners.

Type zorgverlener



Relatief veel verloskundigen (19%)

Relatief weinig psychiaters/psychologen (9%).

Verder zijn alle groepen ongeveer even sterk vertegenwoordigd (ieder 11%-14%)

Huidige omgang met patiëntgegevens

Vragen regelmatig - ongeveer even vaak als de twijfelaars - patiëntgegevens aan patiënten zelf en bij andere zorgverleners.

Zo'n 70% ervaart wel eens dat men lang moet wachten of dat het moeite kost om (de juiste) gegevens te ontvangen van een andere zorgverlener.

Huidige houding

Erg positief over het inzien van het eigen medisch dossier door patiënten:



Bijna iedereen is (heel) positief over de ontwikkeling van PGO's:



■ (heel) positief ■ neutraal ■ (heel) negatief

Intentie tot aanbevelen

100% zou PGO's aanbevelen als de patiënt erover begint

96% zou PGO's proactief aanbevelen (4% is neutraal)

Verwachtingen

Dit segment verwacht veel sterker dan de andere segmenten dat:

- Patiënten een PGO veel zullen gebruiken (55%)
- Patiënten er vaak inzicht in zullen geven aan hun zorgverlener (62%)
- het henzelf tijdswinst zal opleveren (44%).

Beïnvloeders van hun gedrag

Deze groep herkent zich significant sterker dan de andere twee segmenten in álle triggers voor het aanbevelen van PGO's. Tegelijk zeggen zij zich significant vaker *niet te herkennen* in de voorgelegde barrières.

Vertrouwen in MedMij

Deze groep denkt veel vaker dan andere segmenten dat het uitwisselen van gezondheidsgegevens in PGO's met een MedMij-label op een veilige en betrouwbare manier gebeurt (93% waarschijnlijk of zeker wel).



Segment 2: de twijfelaar

Deze groep lijkt een afwachtende houding aan te nemen: men antwoordt op veel stellingen over PGO's vrij neutraal, vooral als het gaat om de positieve effecten voor patiënten/cliënten en de zorgverlener zelf.

Type zorgverlener



Iets meer
pyschiaters/
psychologen dan
gemiddeld (16%)

Relatief weinig tandartsen
(6%) en verloskundigen
(9%)

Verder zijn alle groepen
ongeveer even sterk
vertegenwoordigd
(ieder 12%-14%)

Huidige omgang met patiëntgegevens

Vragen ongeveer even vaak als ambassadeurs
patiëntgegevens aan patiënten zelf en bij andere
zorgverleners.

Zo'n 70% ervaart wel eens dat men lang moet wachten of dat
het moeite kost om (de juiste) gegevens te ontvangen van
een andere zorgverlener.

Huidige houding

Overwegend positief over inzien van eigen
dossier door patiënten, maar een derde is
neutraal:



Bijna de helft is positief over PGO's, maar een
bijna even groot deel is neutraal:



■ (heel) positief ■ neutraal ■ (heel) negatief

Intentie tot aanbevelen

48% zou PGO's aanbevelen als de patiënt
erover begint (49% is neutraal en 3% doet het
zeker niet)

22% zou PGO's proactief aanbevelen (57%
is neutraal en 21% doet het zeker niet)

Verwachtingen

Zij verwachten veel minder dan ambassadeurs dat:

- Patiënten PGO's veel zullen gebruiken (20%)
- Patiënten er vaak inzicht in zullen geven aan hun
zorgverlener (37%)
- het henzelf tijdswinst zal opleveren (12%).

Beïnvloeders van hun gedrag

Twijfelaars herkennen de meeste triggers en
barrières voor aanbevelen niet overtuigend wel of
niet, maar antwoorden veel vaker dan de andere
segmenten neutraal. Zij lijken vooral minder sterk
een mening te kunnen geven over stellingen die
ingaan op het effect van PGO's (dat patiënten
hierdoor bewuster met hun eigen gezondheid bezig
zullen zijn, dat de kwaliteit van zorg en de
samenwerking tussen zorgverleners erdoor
verbetert).

Vertrouwen in MedMij

Twijfelaars zijn voorzichtig positief: 74% denkt dat
gegevensuitwisseling in PGO's met een MedMij label
**WAARSCHIJNLIJK WEL op een veilige en
betrouwbare manier** gebeurt, 3% zeker wel.

Segment 3: de kritische

22%



Is over de hele linie kritisch of huiverig ten aanzien van PGO's, ziet veel barrières. Dit segment verwacht dat patiënten er weinig gebruik van zullen maken en ziet er geen tijdswinst voor zichzelf in, wellicht omdat zij momenteel ook relatief weinig problemen ervaren met gegevensuitwisseling.

Type zorgverlener



Relatief veel tandartsen (26%)

Relatief weinig apothekers (5%) en verloskundigen (8%).

Overige doelgroepen ongeveer even sterk vertegenwoordigd (ieder 12%-14%)

Huidige omgang met patiëntgegevens

- Vragen **minder vaak** informatie op bij andere zorgverleners over:
 - huidige medicatie (49% zelden/nooit),
 - persoonlijke omstandigheden (68% zelden/nooit)
 - medische geschiedenis van patiënt (47% zelden/nooit)
 - medische geschiedenis familie van de patiënt (82% zelden/nooit)
- Hebben er (waarschijnlijk door bovenstaande) **minder vaak** mee te maken dat ze:
 - lang moeten wachten op medische gegevens (45% zelden/nooit)
 - niet de juiste/alle benodigde gegevens ontvangen (41% zelden/nooit)

Huidige houding

Minder positief over inzien van eigen dossier door patiënten dan gemiddeld:

41% 35% 24%

Veel vaker dan gemiddeld negatief over de ontwikkeling van PGO's:.

12% 42% 46%

■ (heel) positief ■ neutraal ■ (heel) negatief

Intentie tot aanbevelen

2% zou PGO's aanbevelen als de patiënt erover begint (22% is neutraal en 77% doet het zeker niet)

0% zou PGO's proactief aanbevelen (4% is neutraal en 96% doet het zeker niet)

Verwachtingen

Dit segment verwacht veel minder dan de andere segmenten dat:

- Patiënten een PGO veel zullen gebruiken (13%)
- Patiënten er vaak inzicht in zullen geven aan hun zorgverlener (18%)
- zij er zelf tijdswinst mee zullen behalen (7%).

Beïnvloeders van hun gedrag

Vergeleken met de andere segmenten antwoordt deze groep bij **alle triggers** van aanbevelen van PGO's **significant vaker zich er niet/nauwelijks** in te herkennen. Tegelijk zien we dat zij zich in **alle barrières significant vaker wél herkennen**

Vertrouwen in MedMij

Deze groep denkt vaker dan andere segmenten dat het uitwisselen van gezondheidsgegevens in PGO's met een MedMij-label **NIET op een veilige en betrouwbare manier** gebeurt: 47% waarschijnlijk/zeker niet.

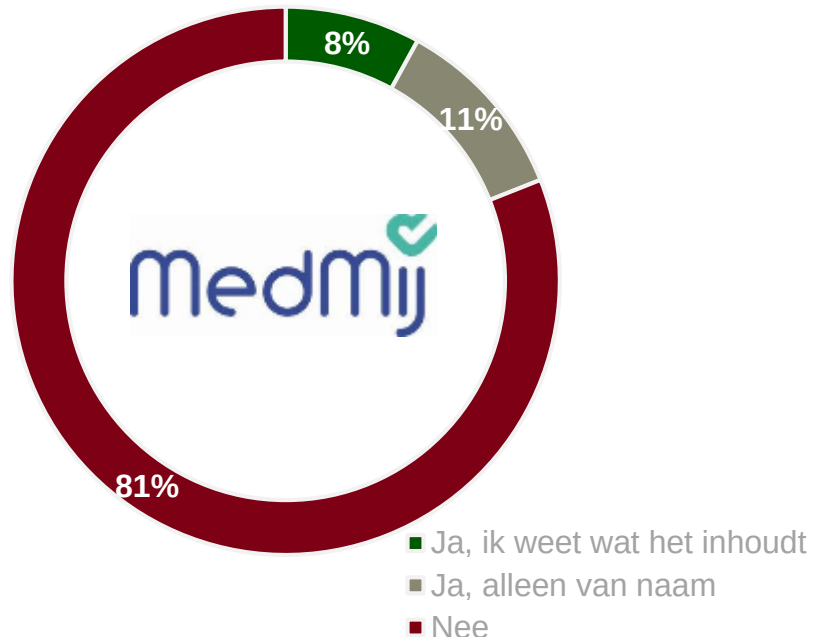
6 MedMij



Slechts een klein deel van de zorgverleners is bekend met MedMij, de meesten verwachten wel dat zo'n label veilig en betrouwbaar zal zijn

Lage bekendheid MedMij

Huisartsen (22%) en apothekers (21%) geven opvallend vaker aan dat ze MedMij kennen én weten wat het inhoudt. Bij de andere groepen ligt dit rond de 4%. Ook kennen huisartsen en apothekers Medmij vaker van naam.

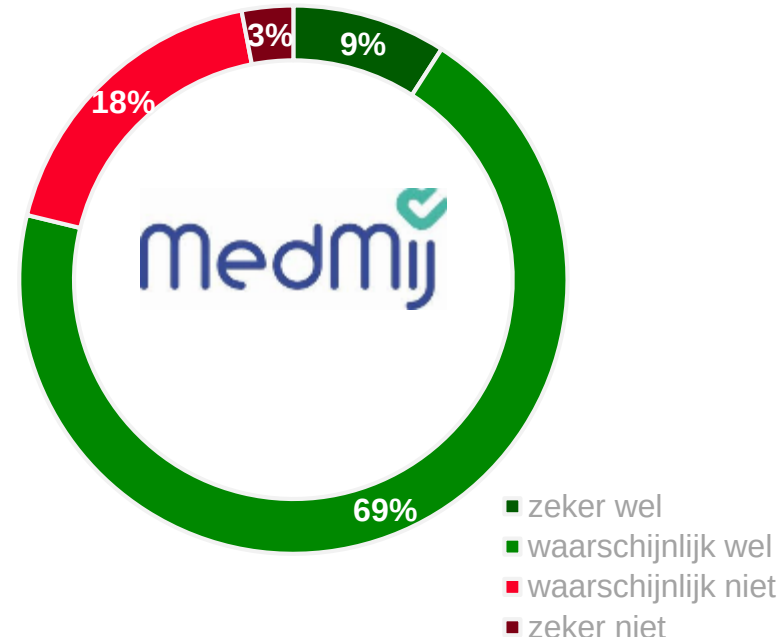


Q12: Bent u bekend met het MedMij-label? | Basis: totale steekproef, n= 691

Q13: In hoeverre verwacht u dat PGO's met een MedMij-label daadwerkelijk veilig en betrouwbaar zullen zijn? | Basis: totale steekproef, n= 691

De meeste zorgverleners verwachten dat een label als MedMij waarschijnlijk wel veilig en betrouwbaar zal zijn

We zien dat huisartsen en apothekers, die beter bekend zijn met MedMij, ook vaker dan andere doelgroepen aangeven dat het label zeker wel veilig en betrouwbaar zal zijn (respectievelijk 14% en 15%).

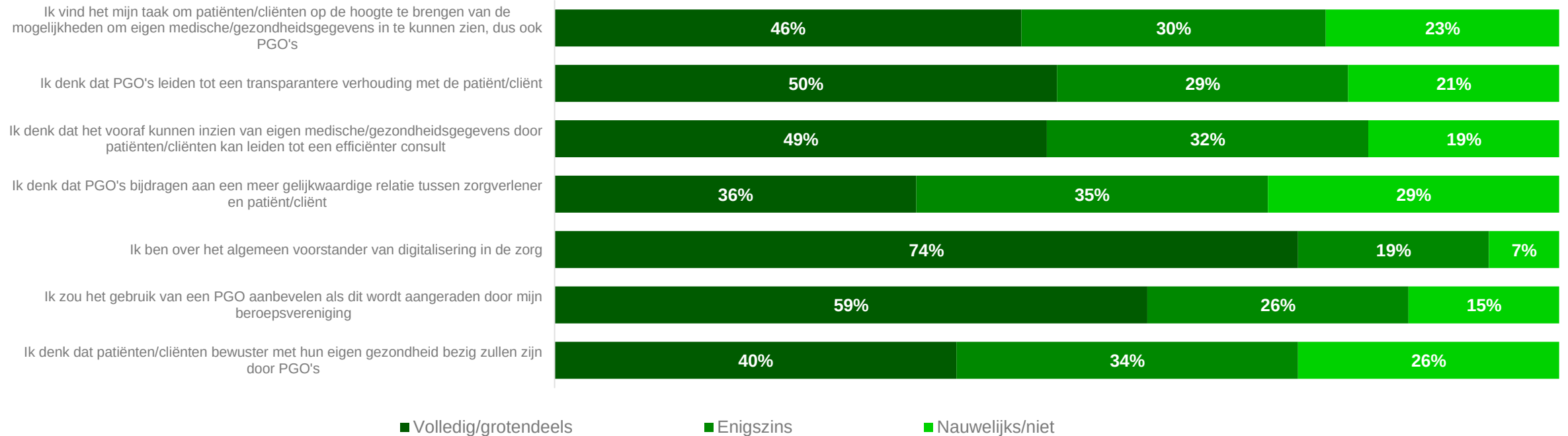


7

Bijlage: overzicht alle triggers & barriers

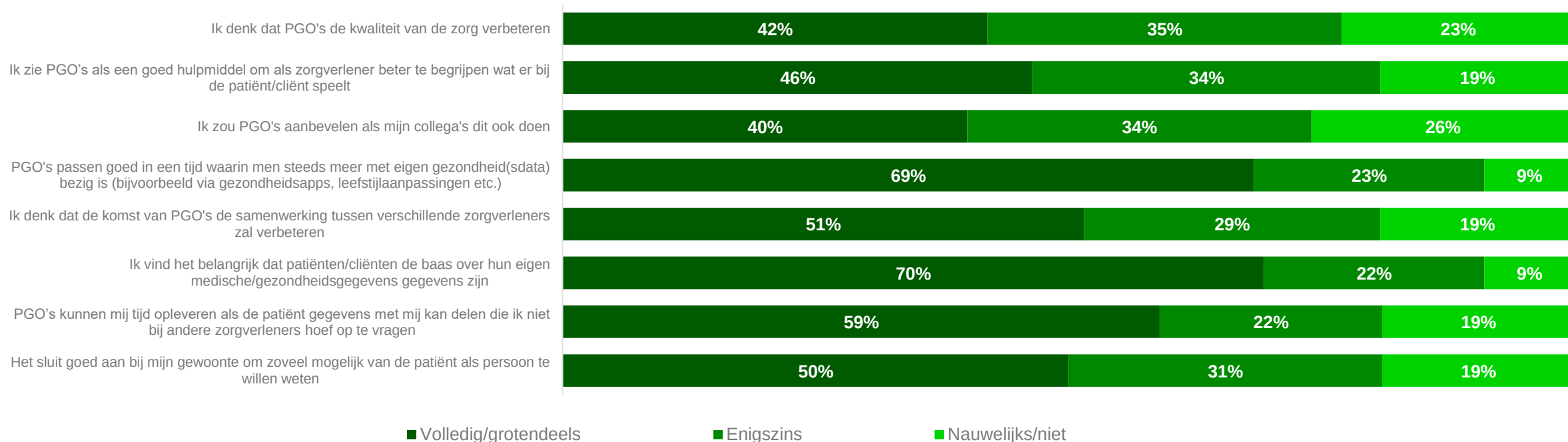


Triggers



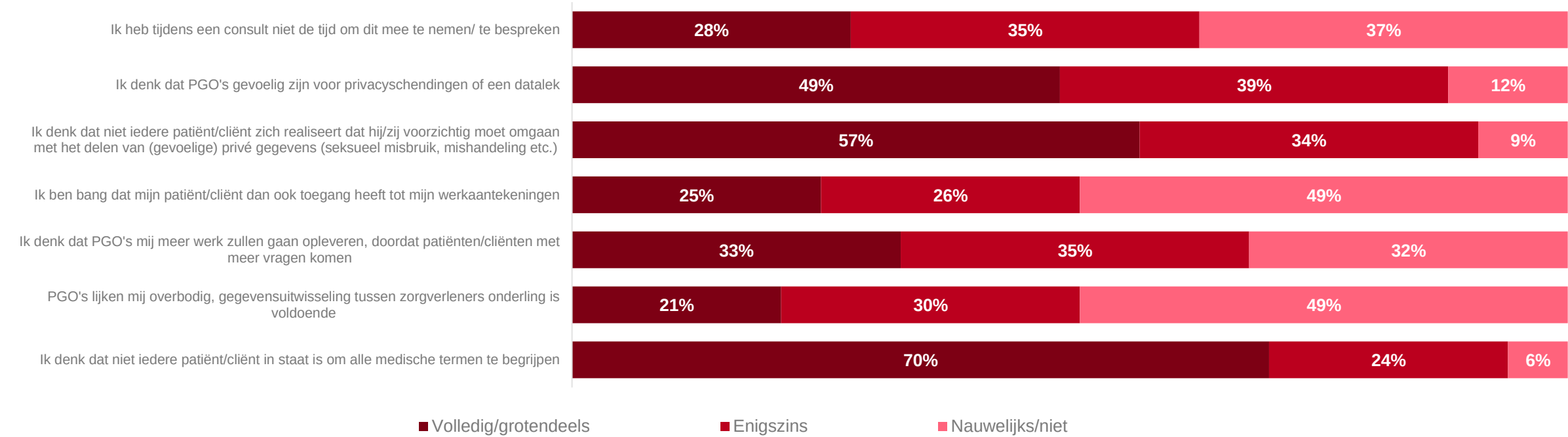
Q14 + Q15: In hoeverre herkent u zich in de onderstaande redenen om PGO's aan te bevelen aan uw patiënten/cliënten? | Basis: totale steekproef, n=691

Triggers



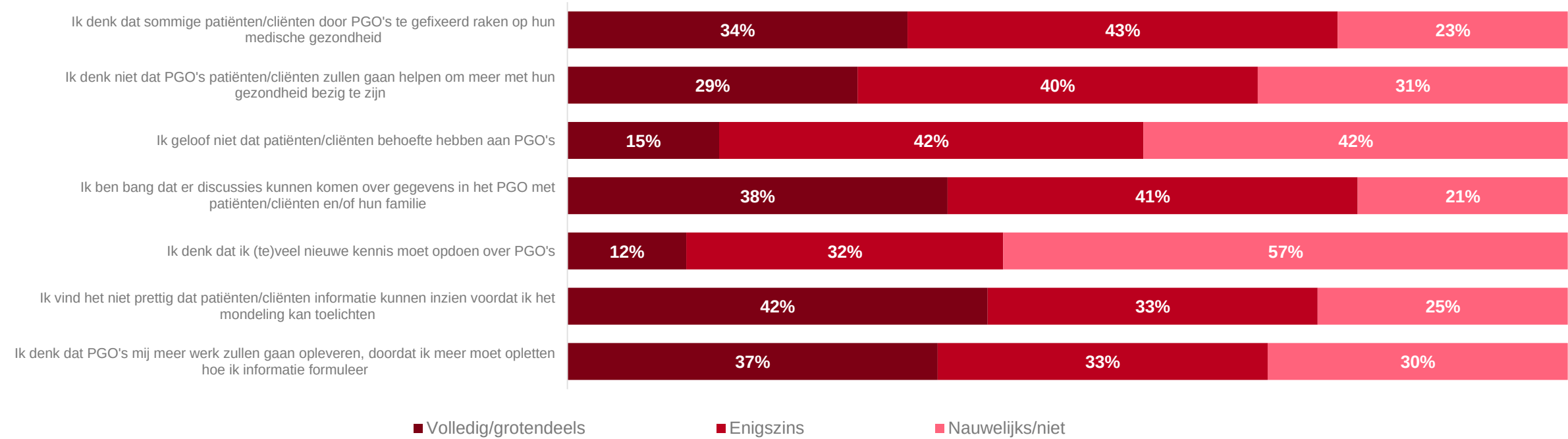
Q15 + Q16: In hoeverre herkent u zich in de onderstaande redenen om PGO's aan te bevelen aan uw patiënten/cliënten? | Basis: totale steekproef, n=691

Barriers



Q17 + Q18: In hoeverre herkent u zich in de onderstaande redenen om PGO's niet aan te bevelen aan uw patiënten/cliënten? | Basis: totale steekproef, n=691

Barriers



Q18 + Q19: In hoeverre herkent u zich in de onderstaande redenen om PGO's niet aan te bevelen aan uw patiënten/cliënten? | Basis: totale steekproef, n=691

8

Bijlage: Onderzoeksverantwoording

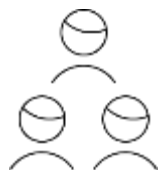


Onderzoeksspecificaties kwantitatief onderzoek



Steekproef

In totaal hebben n=691 respondenten deelgenomen. Huisartsen (n=114), medisch specialisten (n=92, een random gekozen, diverse mix van specialismen), verpleegkundigen (wijkverpleegkundigen + verpleegkundig specialisten) (n=103), apothekers (n=78), fysiotherapeuten (n=86), psychologen + psychiaters (n=105), verloskundigen (n=42), tandartsen (n=71).



Wanneer in het rapport uitspraken gedaan worden over alle zorgverleners samen, heeft ieder van bovengenoemde groepen een even groot aandeel in het totaal gekregen door middel van weging (ieder 1/8).

De respondenten zijn geworven via de volgende steekproefbronnen: 1. Kantar zorgpanels; 2. een open link naar de vragenlijst die is gedeeld door de KNGF (fysiotherapeuten), KNOV (verloskundigen) en KNMT (tandartsen) met hun achterban.



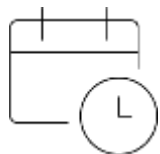
Online methode

Voor dit onderzoek is gebruikt gemaakt van een online vragenlijst (CAWI: computer assisted web interviewing). Respondenten ontvingen een e-mail met daarin informatie over het onderzoek en een link naar de online vragenlijst.



Vragenlijst

De vragenlijst is opgesteld door Kantar in samenspraak met de Patiëntenfederatie, mede op basis van input uit de acht exploratieve interviews met zorgverleners (zie volgende pagina). De gemiddelde invulduur bedroeg ca. 10 minuten.



Veldwerkperiode

Het veldwerk heeft gelopen van 26 augustus t/m 6 september 2020.

Onderzoeksspecificaties kwalitatief onderzoek



Steekproef

Er zijn 2 huisartsen, 2 medisch specialisten, 1 verloskundige, 2 verpleegkundigen, 1 fysiotherapeut en 1 apotheker geïnterviewd. Deze respondenten zijn geworven via het zorgpanel van Kantar.



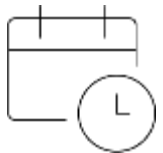
Individuele diepte-interviews

De interviews hebben telefonisch plaatsgevonden en duurden gemiddeld 30 minuten.



Gespreksleidraad

De gespreksleidraad is opgesteld door Kantar in samenspraak met de Patiëntenfederatie.



Veldwerkperiode

De gesprekken zijn uitgevoerd tussen 7 en 13 augustus 2020.

Uitlegtekst PGO's in vragenlijst

We willen u nu enkele vragen stellen over persoonlijke gezondheidsomgevingen. Lees onderstaande tekst alstublieft zorgvuldig door.

Een persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) is een app of website waarmee iedereen, met of zonder zorgvraag, informatie over de eigen gezondheid kan bijhouden en delen. PGO's zijn nu nog in ontwikkeling. Iedereen kan zelf kiezen welke PGO hij gaat gebruiken.

Straks bieden PGO's de zorggebruiker/patiënt/cliënt de mogelijkheid om...

- (medische) gegevens van verschillende zorgverleners te verzamelen en bij te houden,
- (medische) gegevens te delen met andere zorgverleners,
- persoonlijke gezondheidsgegevens, ook uit apps en wearables (bijvoorbeeld Fitbits), toe te voegen,
- een koppeling te maken tussen al deze gegevens zodat gebruikers actief kunnen werken aan hun gezondheid. Zelf of samen met hun zorgverlener.