



Tips en tops van PGO-gebruikers

Patiëntenfederatie doet onderzoek naar gebruikerservaringen met PGO's.

In 2021 zijn 300 gebruikerservaringen opgehaald op verschillende plekken. Bijvoorbeeld bij patiënten van zorgorganisaties als Saltro en DermaZuid en door een vragenlijst te verspreiden onder de gebruikers van PGO's via de PGO-leveranciers. Alle uitkomsten zijn gebundeld en teruggekoppeld aan de PGO-leveranciers en betrokken organisaties zoals MedMij. Op deze manier kunnen we samen de PGO's verbeteren.

In deze factsheet een samenvatting van de belangrijkste ervaringen en suggesties van de huidige PGO-gebruikers.



Het inlogproces

- Vaak geven gebruikers aan dat ze het inloggen lastig vinden: "Het bevat veel stappen en is ingewikkeld."
- Ook hebben gebruikers behoefte aan informatie over het gebruik van de authenticatie app.

Tip:

Het inlogproces kan door PGO-leveranciers beter begeleid worden. Gebruikers geven aan dat ze uitleg missen over het inlogproces. Neem de gebruiker aan de hand mee en begeleid de stappen die gezet worden met korte, heldere teksten en plaatjes. Maak bijvoorbeeld video's om het inloggen te ondersteunen.



Ophalen en inzien van medische gegevens

- Het ophalen van huisartsgegevens lukt steeds vaker en wordt over het algemeen positief beoordeeld.
- Het vinden van de eigen huisarts in de zorgaanbiederslijst in de PGO gaat staat steeds beter.
- De labwaarden met duiding werden als erg waardevol ervaren.
- Het inzien van de basisgegevens zorg wordt wisselend ervaren. Soms geeft het een overzicht en soms missen mensen informatie. Er is meer behoefte aan: begrijpelijke taal, plaatjes en verslag van het consult.
- Voor sommige gebruikers is de route naar het ophalen van hun medische gegevens lastig. Meer uitleg over de stappen in het proces lijkt nodig.

Tips vanuit de gebruikers:

- Omschrijf bij de knop voor het 'ophalen van de gegevens' welk type medische gegevens je gaat ophalen. Bijvoorbeeld 'documenten' blijkt niet duidelijk voor iedereen.
- Sorteert de gegevens van nieuw (bovenaan) naar oud (onderaan)
- Geef de gegevens weer in een lijst en niet in icoontjes/ vierkantjes
- Gebruik meer grafieken en plaatjes
- Gebruik meer kopjes met toelichting (hulpteksten)
- De optie om je opgehaalde gegevens te kunnen filteren



Gebruiksvriendelijkheid

De mening over de gebruiksvriendelijkheid van de PGO's wordt positiever, maar wisselt per PGO. Welke adviezen hebben gebruikers om de gebruiksvriendelijkheid te verbeteren:

- De vele knoppen maakt de PGO soms onoverzichtelijk.
Tip: minder knoppen of andere presentatie.
- Het kunnen personaliseren van de PGO is een wens van gebruikers. Bijvoorbeeld het kunnen uitzetten van niet gebruikte functies.

- Een PGO opbouwen met modules: dat zijn thema's die je zelf aan of uit kunt zetten. Bijvoorbeeld een module per ziektebeeld, zelfmetingen, etc.
- Beter of ook werkzaam op de telefoon.
- Meer uitleg geven bij de stappen die je moet zetten.
- Video's ter ondersteuning.
- Mogelijkheid tot kiezen van een andere taal in de PGO.



Veiligheid

- Bijna 3 op de 4 PGO-gebruikers geeft aan dat het inzien van medische gegevens in een PGO (erg) veilig voelt.
- Het ophalen van je gegevens via DigiD voelt veilig en vertrouwd.
- De authenticator-app is voor sommige gebruikers te ingewikkeld en daardoor haakt men af. Andere gebruikers geven aan dat het een veilig gevoel geeft.
- De IRMA-applicatie wordt door meer dan de helft van de respondenten als te ingewikkeld ervaren.
- Het is voor gebruikers niet altijd duidelijk waar je gegevens worden opgeslagen en in hoeverre dat veilig gebeurt.

Tips van de gebruikers:

- Communiceer duidelijk waarom mensen een authenticator-app moeten gebruiken en welke app ze specifiek moeten gebruiken.
- Neem de gebruiker stap voor stap mee in het proces.
- Geef meer informatie over de reden en manier van beveiliging. Dit draagt bij aan een beter gevoel over de veiligheid.
- Voeg een duidelijke verwijder-functie toe in de PGO. Het kunnen verwijderen van je account en/of de opgehaalde gegevens, draagt bij aan het gevoel van veiligheid.

Gebruikerservaringen ophalen door actieonderzoek

Patiëntenfederatie Nederland onderzoekt binnen het programma PGO on Air de ervaringen van PGO-gebruikers in verschillende praktijksituaties. Bijvoorbeeld door te vragen hoe de inzage van bepaalde gegevens in een PGO wordt ervaren. Of door onderzoek te doen onder een specifieke patiëntengroep. In opdracht van de Patiëntenfederatie voert het bureau Pluut & Partners het onderzoek uit. Zij halen de ervaringen op door middel van actieonderzoek. Het is een aanpak die gericht is op scherp analyseren en continu leren en verbeteren, al tijdens het onderzoek. Pluut & Partners onderzoekt de ervaringen op verschillende momenten door middel van vragenlijsten, interviews of focusgroepen. Afhankelijk van de situatie duurt het onderzoek enkele weken tot enkele maanden. Met de resultaten kunnen de PGO's beter aansluiten op de wensen van de gebruiker en worden verbeterd. Benieuwd naar de mogelijkheden van actieonderzoek? Neem contact op via pgo@patientenfederatie.nl

