

Persoonlijke gezondheids- omgeving (PGO)

Gebruikerstest

Rapportage van kwantitatief onderzoek naar gebruik en ervaringen met elf PGO's, uitgevoerd in opdracht van de Patiëntenfederatie Nederland.

Ingmar Doeven & Philine Mol

Referentie 244410383

Mei 2022



Belangrijkste inzichten

#1 BIJ ELKE STAP VALLEN GEBRUIKERS AF

Ongeveer acht op de tien (potentiële) gebruikers hebben een account aangemaakt en ingelogd, maar minder dan de helft heeft huisartsgegevens opgehaald en slechts een tiende heeft documenten opgehaald. Gebruikers beoordelen de handelingen ook als steeds moeilijker, van account aanmaken tot eigen huisarts vinden en eigen gegevens van de huisarts ophalen.

#2 ONDUIDELIJKHEID & TECHNISCHE PROBLEMEN

Respondenten die geen account konden aanmaken of inloggen gaven voornamelijk aan dat ze het niet begrepen en/of technische problemen ervaarden. Een derde van de gebruikers waarbij het niet lukte om huisartsgegevens op te halen, kon vaak de huisarts niet vinden in de PGO of er ging na het inloggen technisch iets fout.

#3 LEEFTIJD, OPLEIDING & PROVINCIE

Kijkend naar verschillende groepen lukt het 65-plussers minder vaak dan de totale groep om in te loggen op het account. Hoger opgeleide gebruikers hebben vaker een account aangemaakt en ingelogd, terwijl lager opgeleide gebruikers dat minder vaak is gelukt. Voor het ophalen van huisartsgegevens zijn verschillen naar provincies. Gebruikers in Groningen, Drenthe en Limburg hebben minder dan gemiddeld de eigen gegevens van de huisarts opgehaald en in Flevoland juist vaker.



#4 VEILIG EN MAKKELIJK

Zes op de tien gebruikers vindt de PGO veilig en kan gemakkelijk in de PGO vinden wat ze zoeken. Jongeren (18-24 jaar) hebben een sterker gevoel van veiligheid en vinden vaker gemakkelijk in de PGO wat ze zoeken. Hoger opgeleiden hebben een lager gevoel van veiligheid.

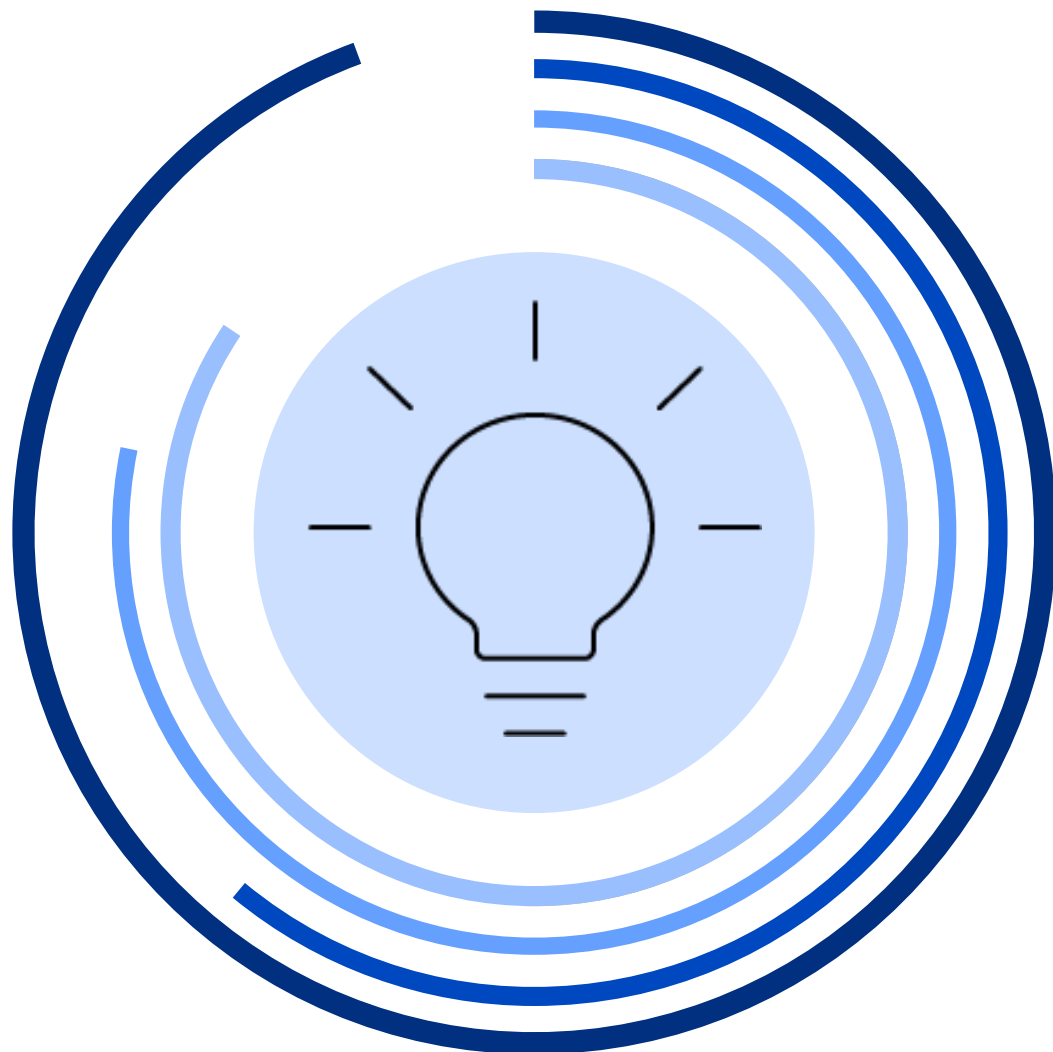
#5 GEEN MEDISCHE VAKTAAL

Bij ruim driekwart van de gebruikers waren de huisartsgegevens volledig en klopte alles. De helft van de gebruikers is tevreden met de begrijpelijkheid van de huisartsgegevens in de PGO. Een kwart wil minder medische vaktaal en een derde zou gegevens als pdf willen kunnen downloaden.

#6 VERDEELDHEID IN INTENTIE GEBRUIK

Ruim tweederde van de gebruikers vindt de PGO in meer of mindere mate nuttig, maar toch is er veel verdeeldheid over de intentie tot toekomstig gebruik van de PGO's. Een derde van de gebruikers heeft een hoge intentie en ruim een derde heeft een lage intentie.

Aanbevelingen op basis van de inzichten



01

Zorg dat men de huisartsgegevens in de PGO kan ophalen. Ruim de helft van de gebruikers kon deze gegevens niet ophalen. Een derde daarvan kon de huisarts niet vinden.

02

Verbeter de technische werking bij het ophalen van de huisartsgegevens. Onderzoek foutmeldingen en los deze op. Een derde van de groep die deze gegevens niet kon ophalen, stuitte op een technische fout.

03

Benadruk de veiligheid van de medische gegevens in de PGO. Leg uit waarom het veilig is. Zo'n vier op de tien gebruikers onderschrijft de veiligheid niet.

04

Gebruikers zijn gebaat bij minder medische vaktaal in de huisartsgegevens van de PGO. Weliswaar is de helft tevreden over de begrijpelijkheid, maar een kwart wil minder medische vaktaal.

05

Maak het mogelijk om de huisartsgegevens in een pdf-document te downloaden. Deze behoefte is relatief hoog. Een derde van de gebruikers die huisartsgegevens heeft opgehaald noemt dit punt.

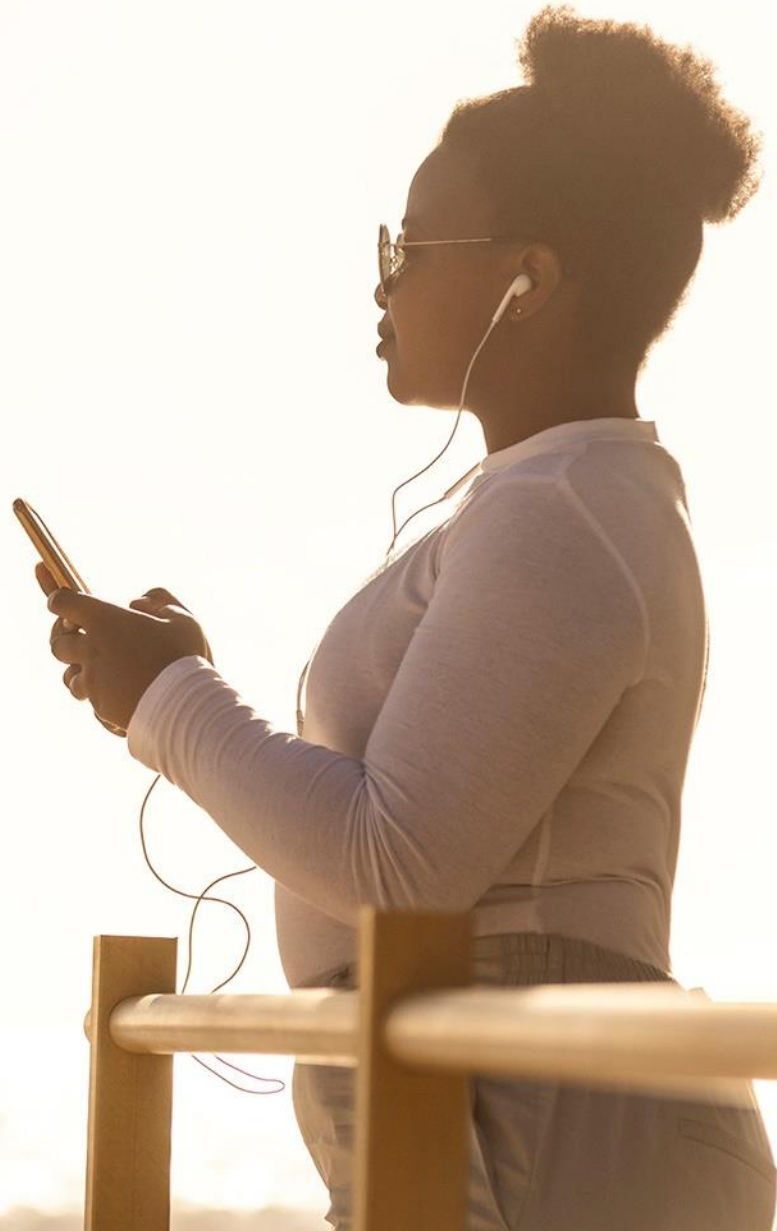
06

Maak het mogelijk om de huisartsgegevens te kunnen ordenen op datum of medische klacht. Twee op de tien gebruikers die huisartsgegevens hebben opgehaald, noemen de behoefte aan sorteren. Vooral op deze twee punten.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
2	Hoe goed lukt het Nederlanders om een PGO in gebruik te nemen en de functies te gebruiken?	9
3	Hoe wordt het gebruik van de PGO ervaren?	19
4	Welke toegevoegde waarde van PGO's ziet men of verwacht men voor de toekomst?	31
	Bijlagen	38

1 Inleiding





01

CONTEXT

Met het meerjarig programma 'PGO on Air' stimuleert Patiëntenfederatie Nederland het gebruik van PGO's door consumenten en de medewerking van zorgverleners. Een belangrijke taak van PGO on Air is inzicht krijgen in belemmerende en bevorderende factoren van PGO-gebruik. Hiermee kan de aansluiting tussen het 'aanbod' van PGO-leveranciers en de 'vraag' van PGO-gebruikers worden verbeterd. Er zijn door actieonderzoekers al wel gebruikerservaringen verzameld in zorgsettings en er is een vragenlijst onder bestaande PGO-gebruikers uitgezet via PGO-leveranciers. Er is dus al het nodige bekend over belemmerende en bevorderende factoren. Toch is het aantal ervaringen nog beperkt (totaal n=300) en is de groep die tot nu toe onderzocht is weinig representatief voor de hele doelgroep (alle volwassen Nederlanders). Bovendien zijn sommige PGO's oververtegenwoordigd en andere ondervertegenwoordigd en zijn er op bepaalde onderwerpen nog kennishiaten.

02

ONDERZOEKSDOEL

Dit onderzoek moet Patiëntenfederatie Nederland duidelijker inzicht geven in verbeterpunten binnen het huidige PGO-aanbod. Om zo tot een betere aansluiting tussen de wensen, behoeften en capaciteiten van gebruikers en het aanbod van PGO's te komen. Daarnaast is het onderzoek bedoeld om inzicht te krijgen in de huidige stand van zaken (monitoringdoel). Het onderzoek heeft zich gericht op het in gebruik nemen van een PGO en het ophalen van een kopie van de eigen gegevens bij de huisarts. Op dit moment zijn het ophalen van eigen gegevens bij ziekenhuizen en andere zorgaanbieders nog onvoldoende mogelijk.

03

CENTRALE VRAAG

Centraal in dit onderzoek staat de vraag:

Wat is er nodig om het gebruiksgemak en de gebruikswaarde van de PGO's die momenteel aangeboden worden beter aan te laten sluiten bij de capaciteiten en behoeften van Nederlanders?

Centrale vraag en deelvragen

Wat is er nodig om het gebruiksgemak en de gebruikswaarde van de PGO's die momenteel aangeboden worden beter aan te laten sluiten bij de capaciteiten en behoeften van Nederlanders?

Hoe goed lukt het Nederlanders om een PGO in gebruik te nemen en de functies te gebruiken?

- Lukt het om een account aan te maken?
- Kopie huisartsgegevens ophalen (waaronder vindbaarheid huisarts en gegevens)
- Welke mogelijkheden zijn verder gebruikt?
- Waardoor gingen dingen wel of niet goed?
- Hoe verschilt dit tussen doelgroepen?
- Hoe verschilt dit tussen PGO's?

Hoe wordt het gebruik van de PGO ervaren?

- Overall en op verschillende deelaspecten, zoals vindbaarheid, taalgebruik, uiterlijke kenmerken, beschikbare functies:
 - Wat is prettig in het gebruik? Wat niet?
 - Wat ziet men liever anders?
- Hoe verschilt dit tussen doelgroepen?
- Hoe verschilt dit tussen PGO's?

Welke toegevoegde waarde van PGO's ziet men?

- Hoe wordt de PGO ervaren? (nut, passendheid, interessant, leuk, mooi)
- Verwachting/intentie gebruik in de toekomst (hoe vaak, nut) + waarom wel/niet van plan?
- Verwachte toegevoegde waarde voor eigen inzicht (van huisartsgegevens, van eigen metingen)
- Verwachte toegevoegde waarde voor contact met zorgverleners
- Hoe verschilt dit tussen doelgroepen?
- Hoe verschilt dit tussen PGO's?

Leeswijzer

01

Gebruikers in het onderzoek hebben elf PGO's getest: CGM LIFE PGO, Drimpy, Gezondheidsmeter, Ivido, Medxpert, MIJNPGO, Patients Know Best, Quli, Selfcare, Zodos, Zorgdoc. In dit rapport zijn ze vanwege vertrouwelijkheid in willekeurige volgorde voorzien van de letters A t/m K.

02

De precieze specificaties van het onderzoek zijn te vinden in de [bijlage](#).

03

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

04

Significante verschillen tussen de totale groep gebruikers en de subgroepen worden weergegeven met een gekleurd driehoekje, waarbij ▲ staat voor een significant hoger resultaat vergeleken met de totale groep gebruikers en ▼ voor significant lager (95%-betrouwbaarheid niveau).

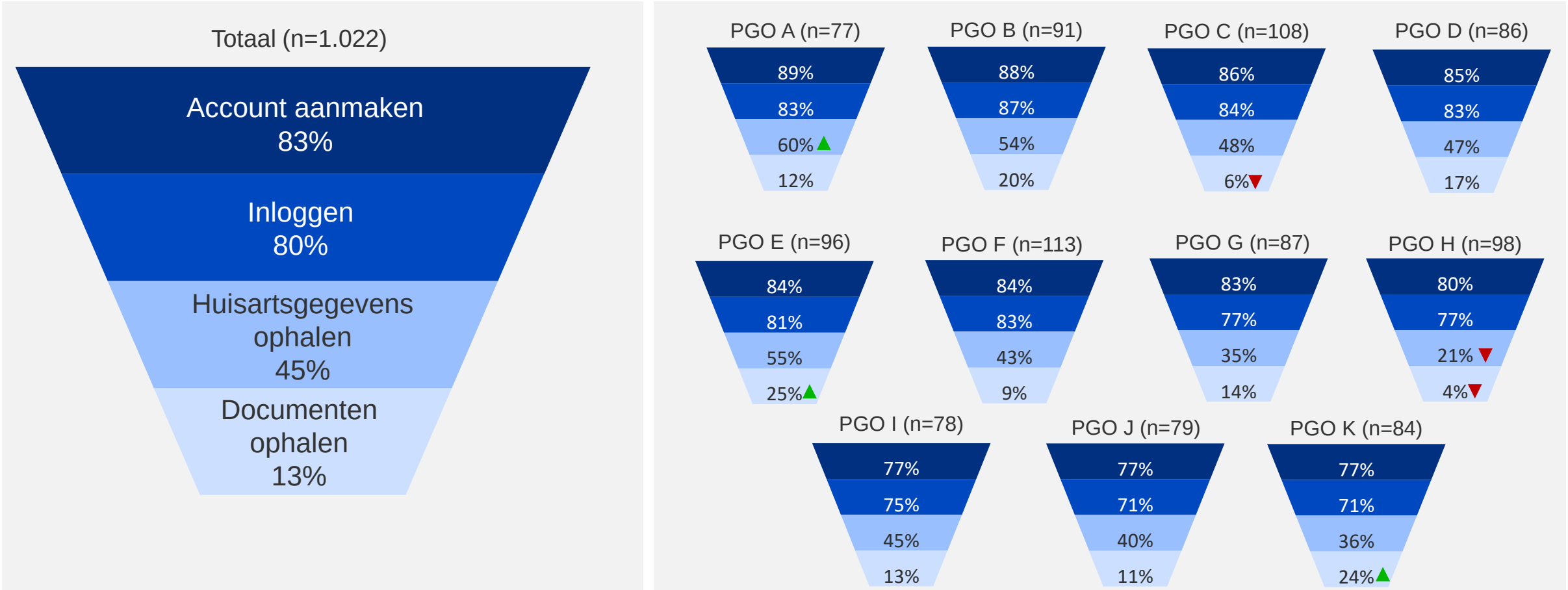
1

Hoe goed lukt het Nederlanders om een PGO in gebruik te nemen en de functies te gebruiken?

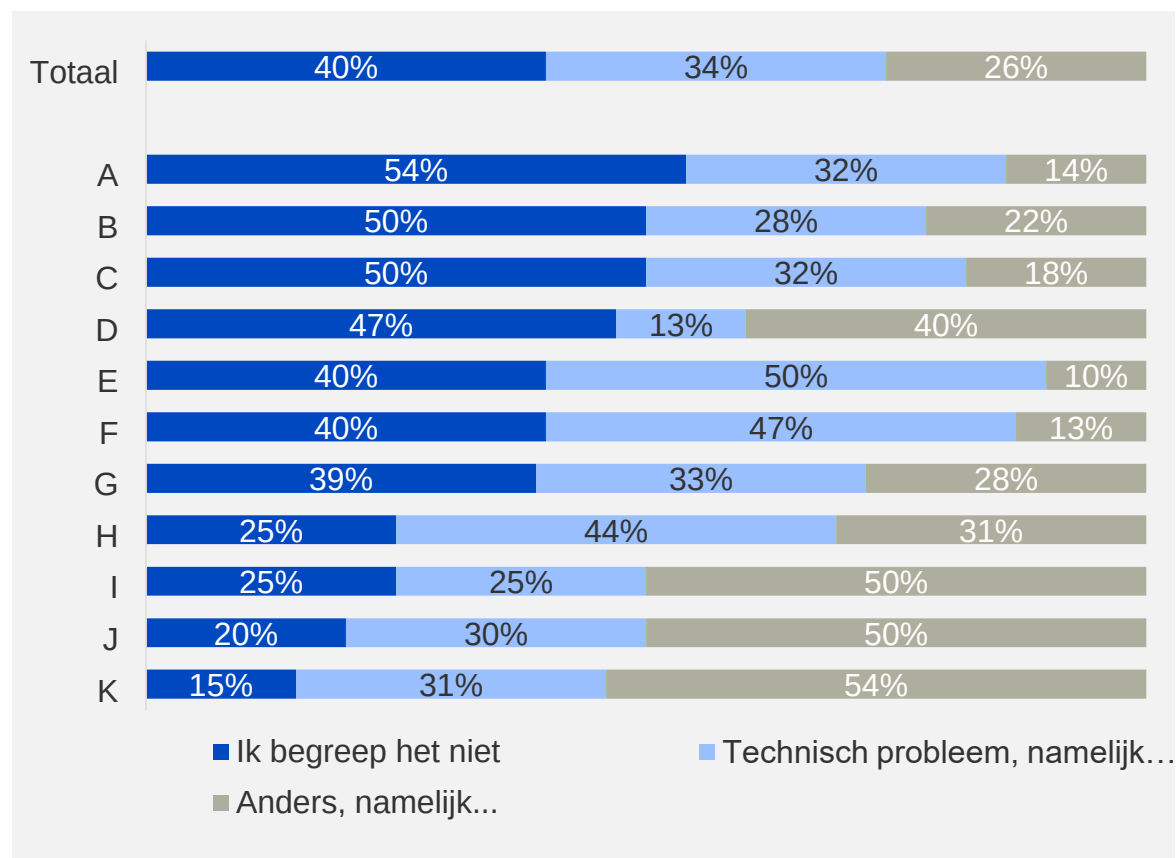


Ongeveer acht op de tien gebruikers hebben een account aangemaakt en ingelogd, maar minder dan de helft heeft de eigen gegevens van de huisarts opgehaald.

Voor het account aanmaken en inloggen bestaan geen significante verschillen tussen de PGO's. Bij het ophalen van de eigen gegevens van de huisarts en het ophalen van documenten wel.



Vier op de tien ondervraagden die geen account konden aanmaken gaven aan dat ze het niet begrepen. Ruim een derde had technische problemen en ongeveer een kwart gaf een andere reden.



Technisch probleem, namelijk: door software gegenereerde foutmeldingen, abrupte crash, in loop blijven hangen, kreeg geen activeringscode/e-mail.

'Ik kreeg meteen de fout dat de server niet gevonden was.'

'Zeer traag, loopt steeds vast'

'Ik kreeg geen e-mail om wachtwoord in te stellen.'

'Met twee e-mail adressen geprobeerd een account te maken, maar beide gaven eerst aan, dat er een fout was opgetreden. Daarna weer geprobeerd en toen kreeg ik steeds te zien, dat het email adres reeds bestond. Kwam niet verder.'

Anders, namelijk: inloggen via Irma lukte niet, moest gebruik maken van een betaalde dienst, te veel handelingen, huisarts stond er niet bij.

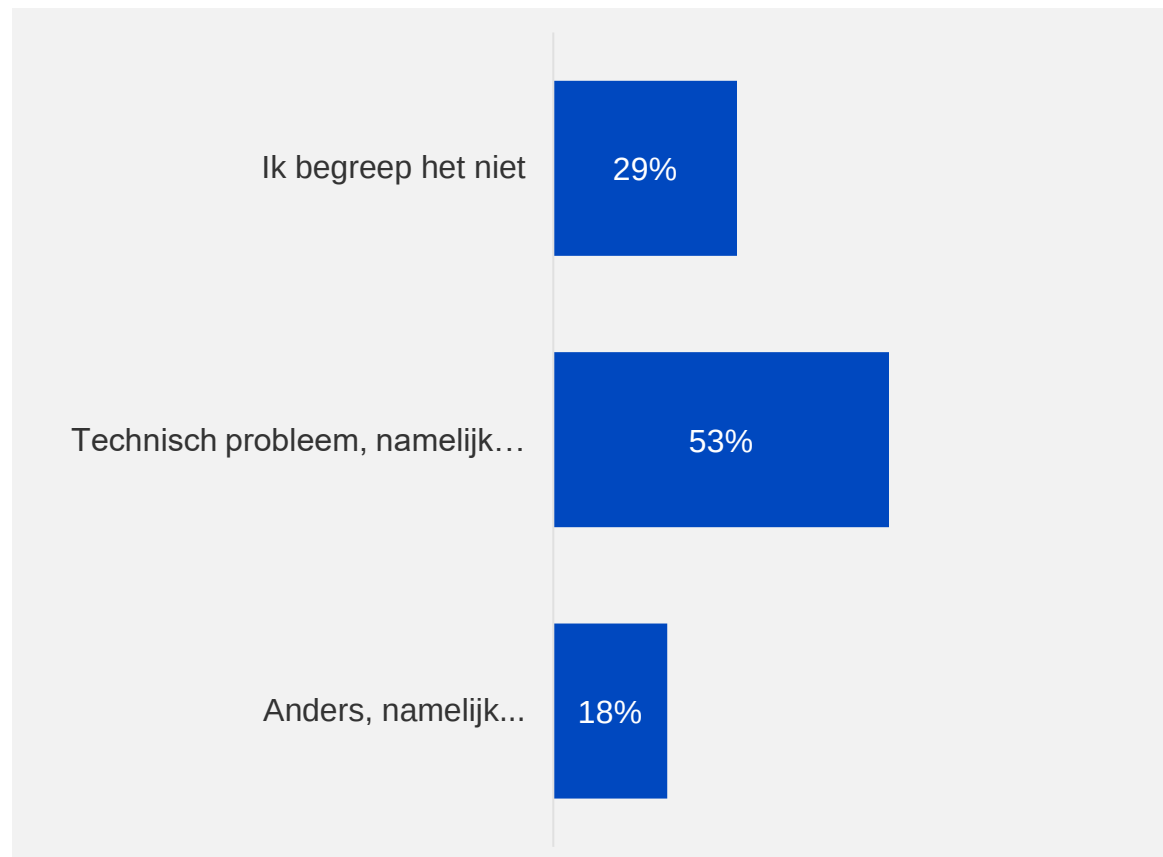
'Inloggen via irma lukt niet. Geen goede info. Omslachtig en voor mij onbegrijpelijk.'

'De benodigde Google Authorisator bleek een maandelijks te betalen app'

'Het was super ingewikkeld met wachtwoorden, inlognamen, digid enz. Ik snapte er niks van.'

Q037: U gaf aan dat het niet gelukt is om een eigen account aan te maken. Waardoor is dit niet gelukt? | Basis: ondervraagden die geen account konden aanmaken, n = 155 | *Resultaten van individuele PGO's zijn sterk indicatief. Basis per PGO is te klein om significante verschillen aan te geven.

De kleine groep gebruikers waarbij inloggen mislukte, stuitte in de helft van de gevallen op een technisch probleem (53%). Ook zegt bijna een derde van dit groepje dat ze het niet begrepen.



Technisch probleem, namelijk: door software gegenereerde foutmeldingen, abrupte crash, in loop blijven hangen.

'Twee-factorauthenticatie pakte niet, kreeg lange code terwijl er stond 6 cijfers invullen. Paar keer geprobeerd stond ook geen uitleg bij'

'De app blijft maar zeggen dat de gegevens niet correct zijn.'

'Ineens werkte mijn wachtwoord niet meer en kreeg ik geen link om mijn wachtwoord aan te passen.'

Anders, namelijk: geen authenticator en gegevens waren niet juist.

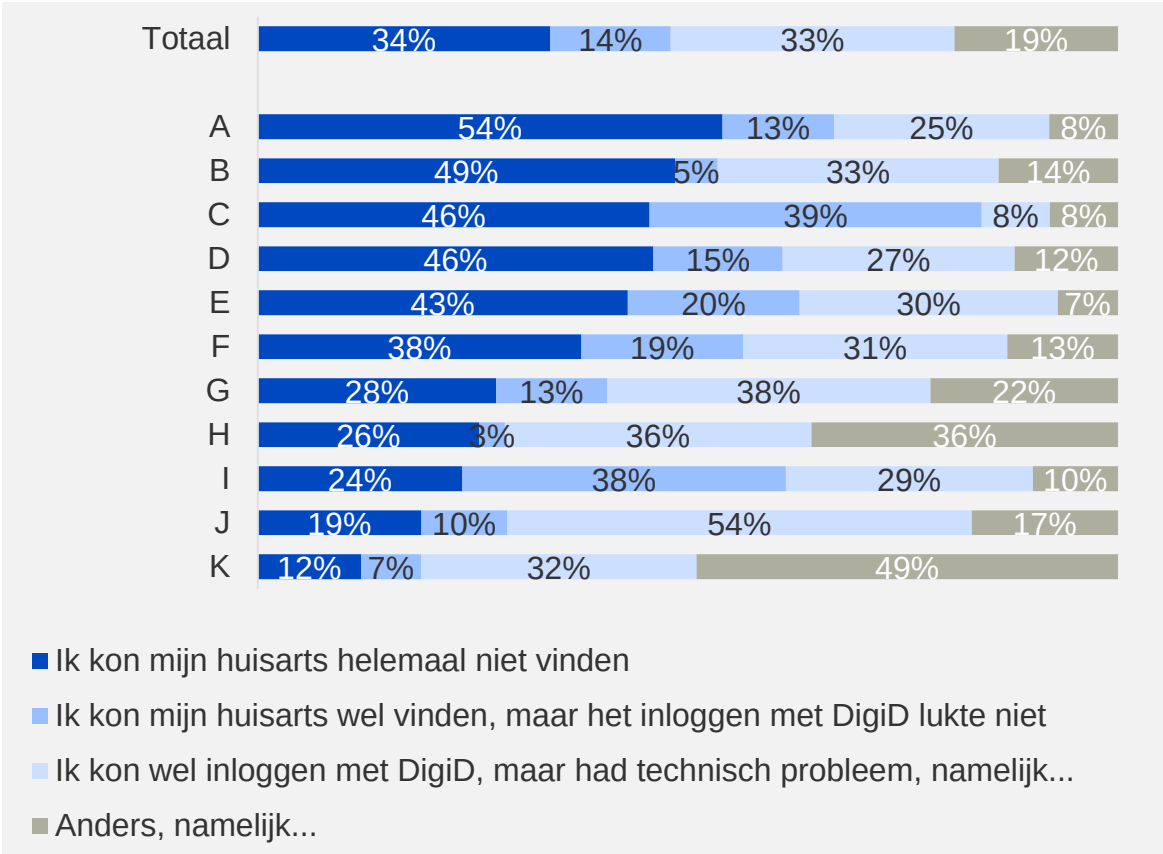
'Ik heb de authenticator niet. En kon niet handmatig verder, omdat er geen schermen waren.'

'Er werd steeds gevraagd om mijn gegevens in te vullen.'

'Ik vertrouwde het niet helemaal, het had niet zoveel zin.'

Q039: U gaf aan dat het niet gelukt is om in te loggen. Waardoor is dit niet gelukt? | Basis: gebruikers waarbij inloggen mislukte, n = 31

Een derde van de gebruikers die probeerde de eigen gegevens van de huisarts op te halen, kon de huisarts niet vinden in de PGO (34%). Ook een derde van deze groep kon wel inloggen met DigiD, maar stuitte daarna op een technisch probleem.



Ik kon wel inloggen met DigiD, maar had technisch probleem, namelijk: gegevens konden niet worden gevonden/opgehaald, foutmelding en het ophalen van gegevens is mislukt.

‘De gegevens konden niet worden opgehaald.’

‘Er was sprake van een technisch probleem waar ze van op de hoogte waren en dat ze werkten aan een oplossing, ik moest het later nog eens proberen.’

‘Na het selecteren van mijn huisarts krijg ik de melding "Inloggen mislukt"’

Anders, namelijk: huisarts is niet aangesloten, foutmelding en gegevens laadde niet.

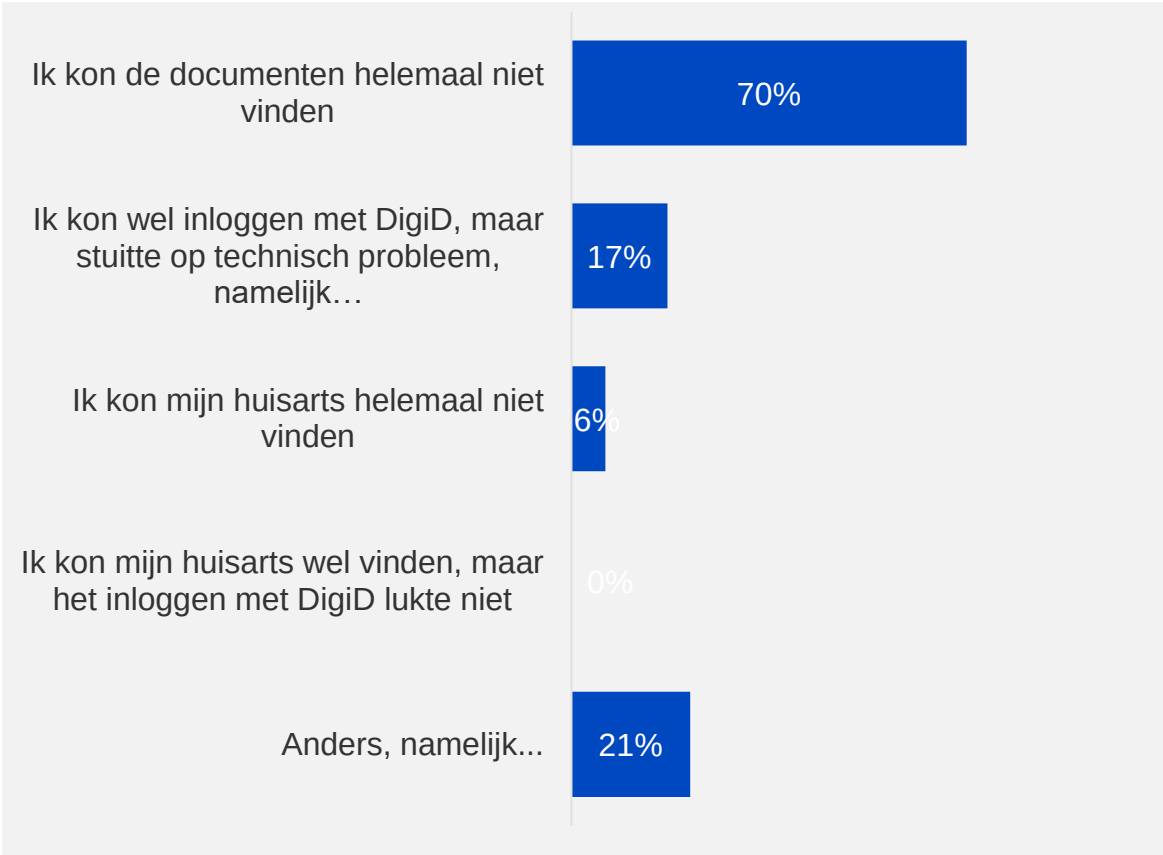
‘Huisarts wel gevonden, maar doet er niet aan mee, dus gegevens niet op kunnen halen.’

‘Ik kon de huisarts vinden maar geen gegevens ophalen, foutmelding bij het ophalen’

‘Bij het importeren verscheen een foutmelding dat gegevens niet bij zorgaanbieder konden worden opgehaald. Dat is een bekend probleem waaraan wordt gewerkt.’

Q025: Wat ging er mis bij ophalen huisartsgegevens? | Basis: gebruikers die probeerden de huisartsgegevens op te halen, n = 366 | * Resultaten van individuele PGO's zijn sterk indicatief. Basis per PGO is te klein om significante verschillen aan te geven.

Zeven op de tien gebruikers die documenten probeerde op te halen in de PGO kon ze niet vinden. Bijna twee op de tien konden wel inloggen met DigiD, maar daarna ging er technisch iets fout (17%).



Ik kon wel inloggen met DigiD, maar daarna ging er technisch iets fout, namelijk: foutmelding en liep vast.

‘PGO meld "op dit moment niet mogelijk, is bekend, later nog eens proberen“’

‘Bleef vastlopen op Ophalen gegevens 15%’

‘Ik kwam weer op het inlogscherf van digid’

Anders, namelijk: foutmelding, kon documenten niet openen en weinig informatie

‘Bij het openen van de gegevens in de pgo gaf deze een foutmelding’

‘Zeer summiere info gezien zonder verdere optie.’

‘Brieven gaven foutmelding.’

‘Kon geen info vinden waar deze documenten voor te downloaden waren. Vandaar dat ik ook graag zou zien dat het gehele verleden erin stond vanaf de geboorte. Daarmee wist ik zeker dat er een dossier is en wat te downloaden is.’

‘Ik kon de documenten vinden (dat was niet moeilijk) maar ze niet openen.’

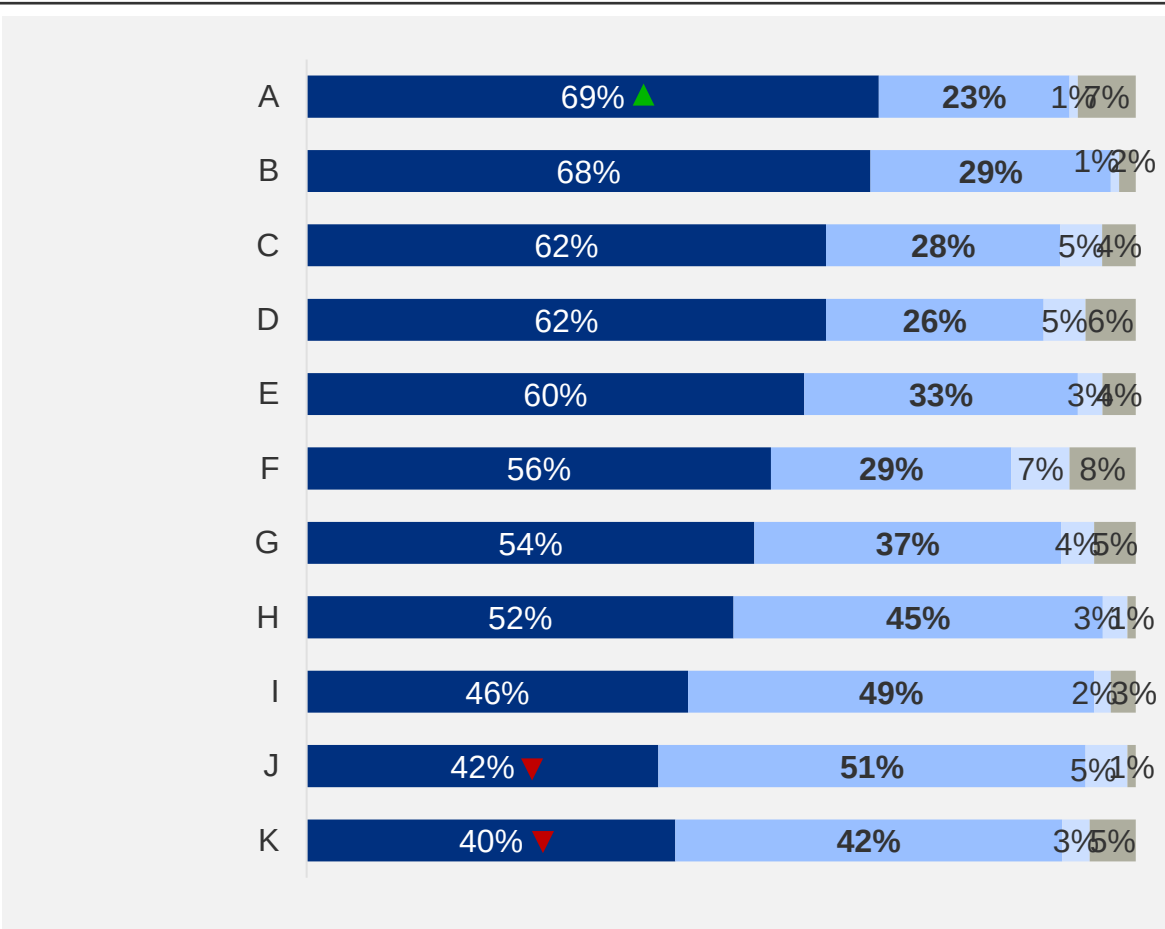
Q045: U gaf aan dat u heeft geprobeerd uw documenten op te halen, maar dat dit niet is gelukt. Kunt u uitleggen waarom dit niet is gelukt? | Basis: gebruikers die documenten probeerden op te halen, n = 62

Ruim de helft van de gebruikers kon de PGO meteen gemakkelijk zelf gebruiken (58%).

Primaire gebruiksgemak

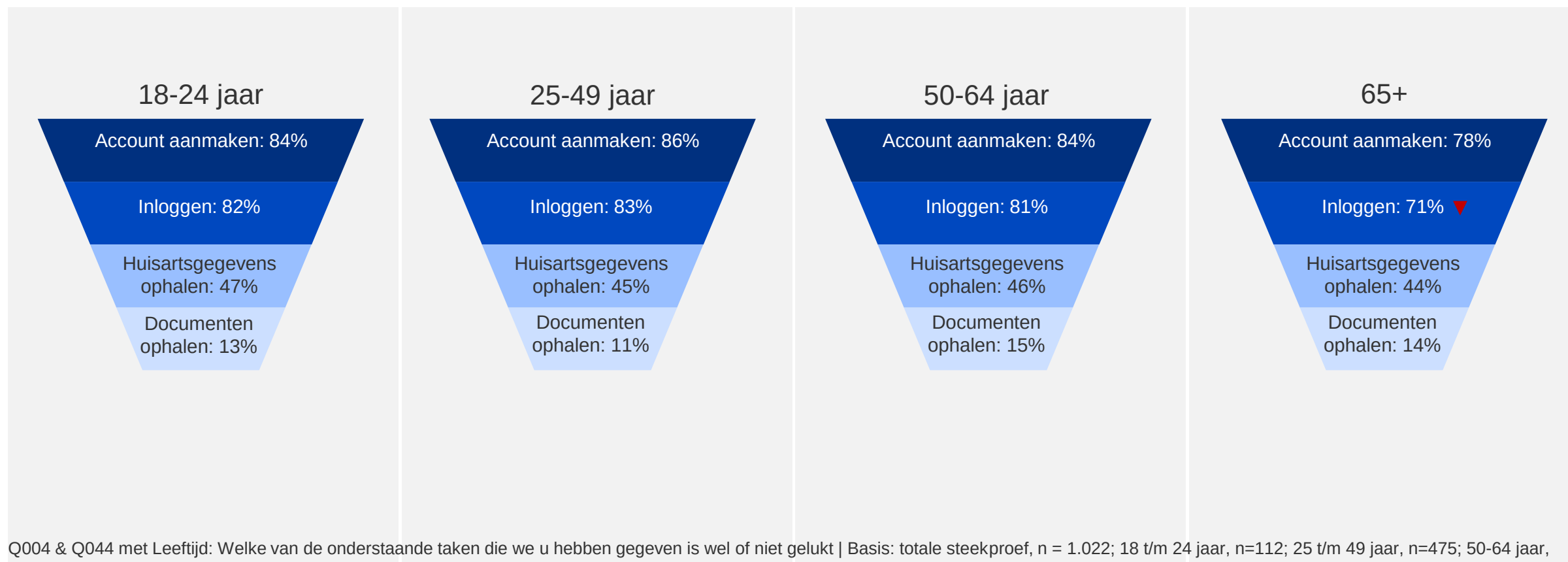


Primaire gebruiksgemak - per PGO

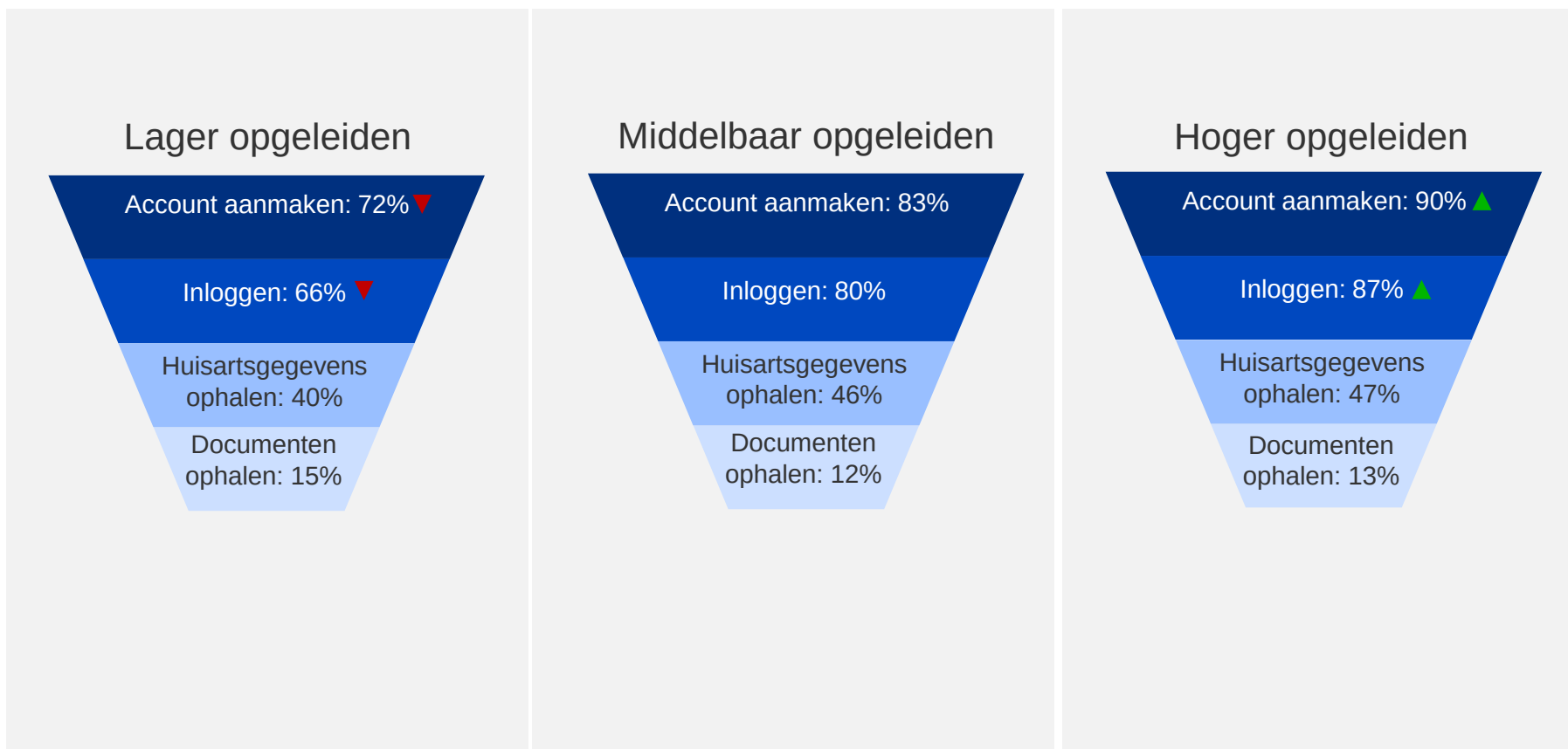


Q130: Wat past het beste bij u? | Basis: gebruikers, n = 839

65-plussers lukt het minder vaak om in te loggen op het account (71%), vergeleken met de totale groep gebruikers (80%).

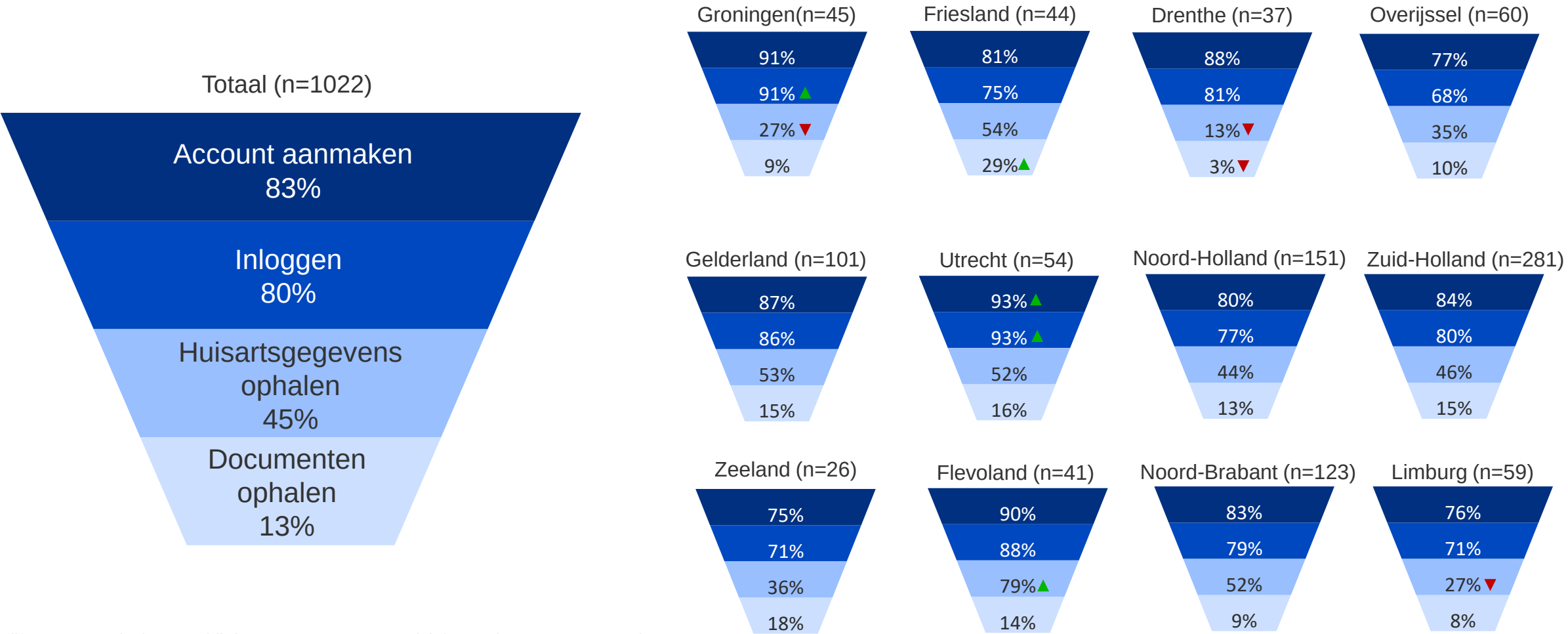


Hoger opgeleide gebruikers hebben vaker een account aangemaakt en ingelogd, terwijl lager opgeleide gebruikers dat minder vaak is gelukt.



Q004 & Q044 met Opleiding: Welke van de onderstaande taken die we u hebben gegeven is wel of niet gelukt | Basis: totale steekproef, n = 1.022; Lager opgeleiden, n= 123; Middelbaar opgeleiden, n=615; Hoger opgeleiden, n= 538

In Utrecht hebben gebruikers vaker een account aangemaakt en ingelogd dan gemiddeld. In Drenthe hebben gebruikers minder dan gemiddeld huisartsgegevens en documenten opgehaald.



* Cijfers van provincies waarbij de n < 40, moeten voorzichtig worden geïnterpreteerd.

2

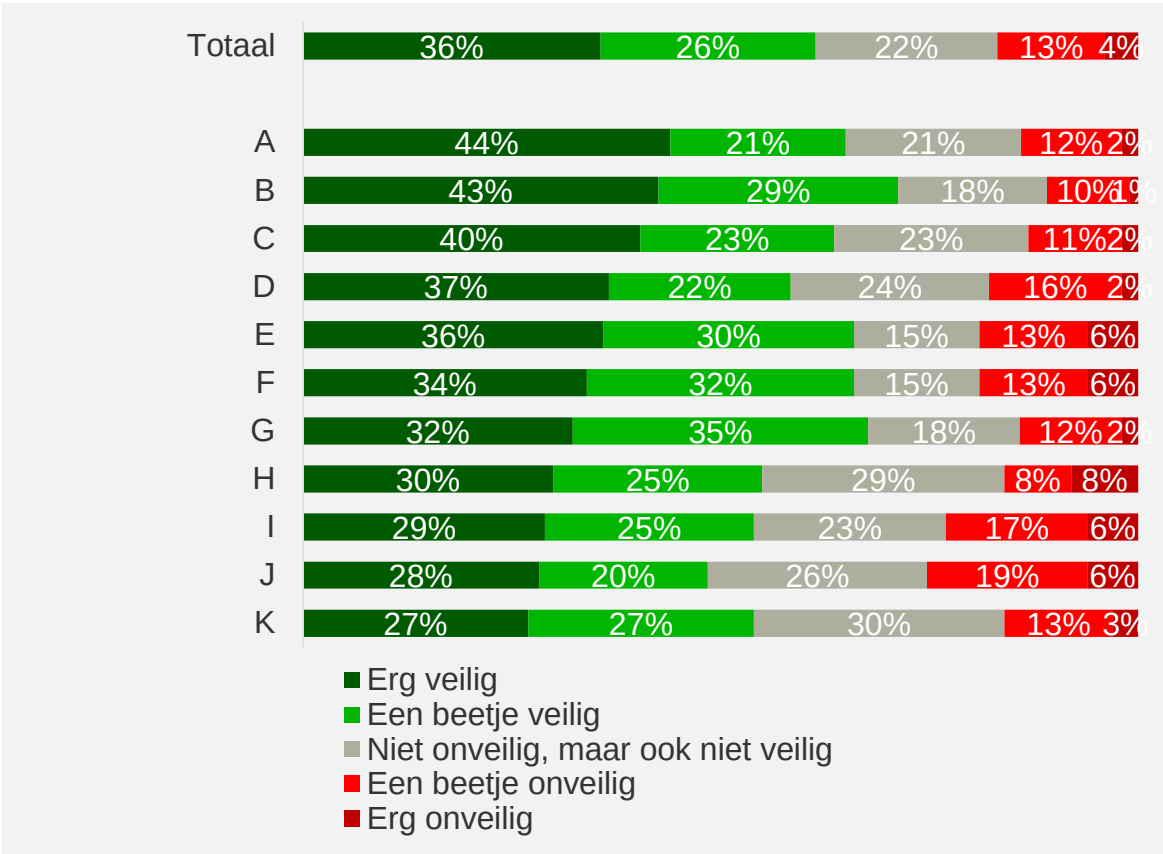
Hoe wordt het gebruik van de PGO ervaren?



De ondervraagde gebruikers vinden de PGO's in de meeste gevallen veilig (62%).

Het gevoel van veiligheid lijkt enigszins te verschillen per PGO, maar deze verschillen zijn niet significant in vergelijking tot de totale groep gebruikers.

Gevoel van veiligheid



Toelichting op het gevoel van veiligheid

Waarom niet veilig?

- 'Ik ken de organisatie niet.'
- 'Je moet veel informatie geven. Tot en met het scannen van je ID aan toe.'
- 'Ik vind het een beetje een eng idee dat je zomaar bij een willekeurige PGO je privégegevens kunt ophalen. Je medische gegevens bedoel ik.'
- 'Veel privacygevoelig info op een website, onduidelijk wie dit kan lezen.'

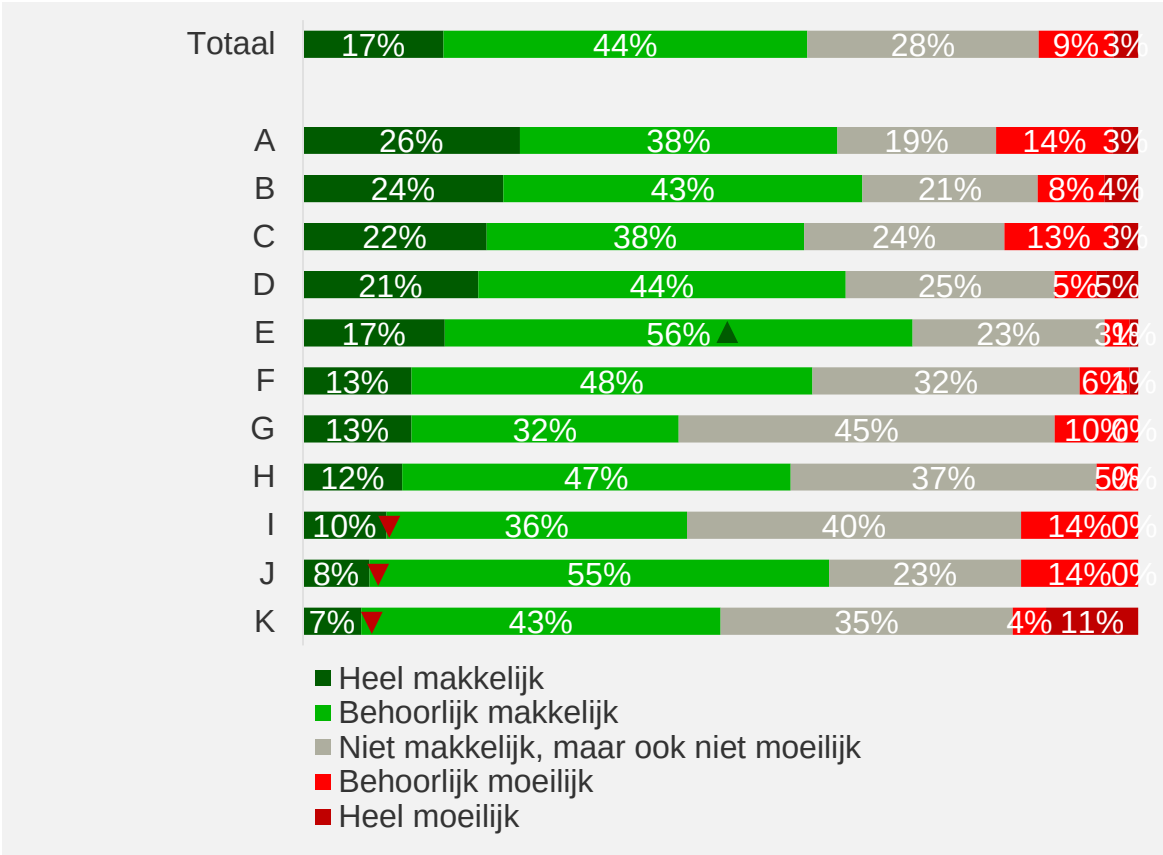
Waarom wel veilig?

- 'De extra check via Google Authenticator geeft het idee dat je via een extra veilige route inlogt.'
- 'De gegevens zitten 'achter' de DigID. Dat voelt vertrouwt en veilig'
- 'Door de 2 factor authenticatie'

Q009: In hoeverre voelt het voor u veilig om uw medische gegevens te bekijken in uw PGO? | Basis: gebruikers, n = 839
Q042: Kunt u toelichten waarom het wel of niet veilig voor u voelt om uw medische gegevens te bekijken in uw PGO? | Basis: gebruikers, n = 839

Zes op de tien gebruikers vindt gemakkelijk in de PGO wat ze zoeken (61%).

Vindbaarheid



Toelichting op verbetering vindbaarheid

Meerdere gebruikers noemen:

- Een duidelijke uitleg voor alle stappen die doorlopen moeten worden.
- Zorgen dat het mogelijk is om (makkelijk) alle huisartsgegevens en documenten op te halen.
- Makkelijker taal gebruiken
- Layout verduidelijken

‘Een duidelijke pagina met alle uitleg over wat de website is, hoe elke stap werkt, wat je er vervolgens mee kan.’

‘Vooral zorgen dat koppelingen mogelijk zijn. Kon huisarts, apotheek, tandarts, ziekenhuis niet koppelen.’

‘De opgehaalde gegevens van de huisarts staat in dokter technische taal, dit betekent dat ik het kan lezen maar het niet direct begrijp wat er staat en ik heb een vakdrogist diploma. Misschien een soort woordenboek toevoegen voor het jargon.’

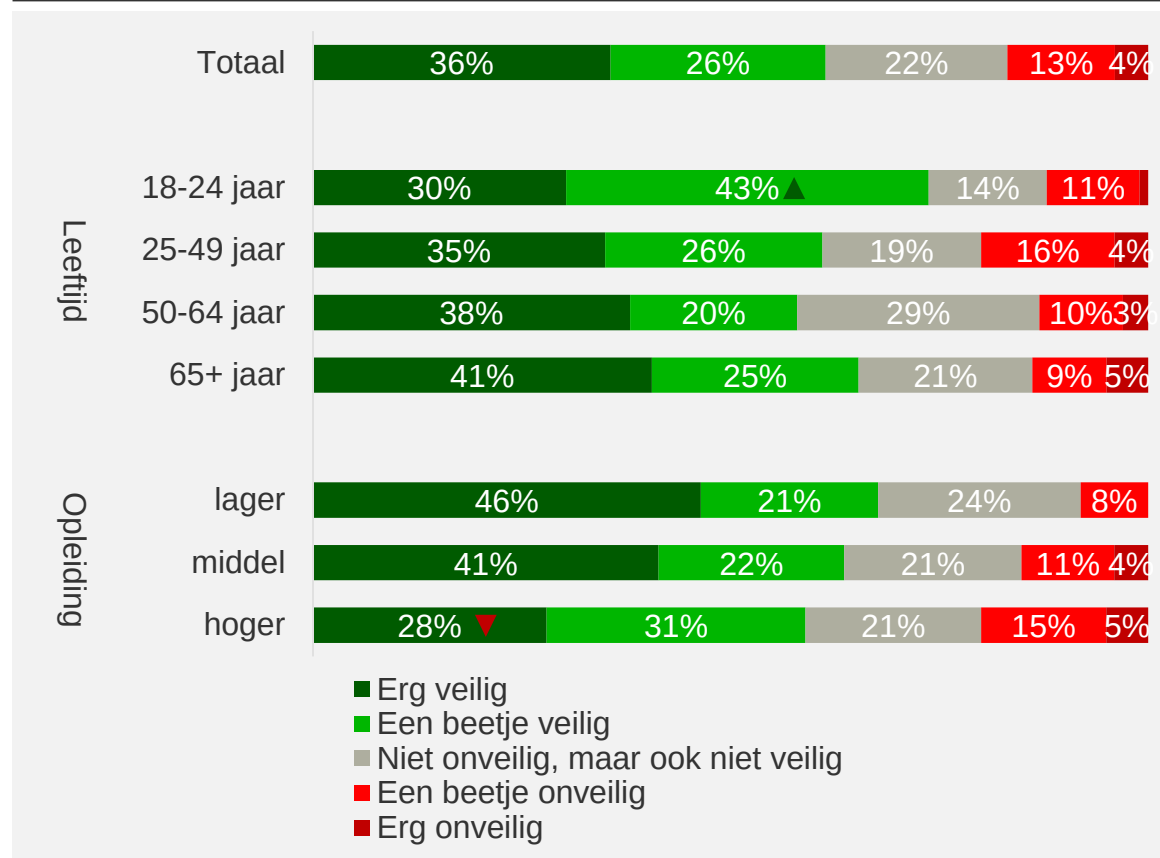
‘De tegels wat visueel duidelijker maken.’

Q011: Hoe makkelijk vindt u het om in de PGO te vinden wat u zoekt? | Basis: gebruikers, n = 839

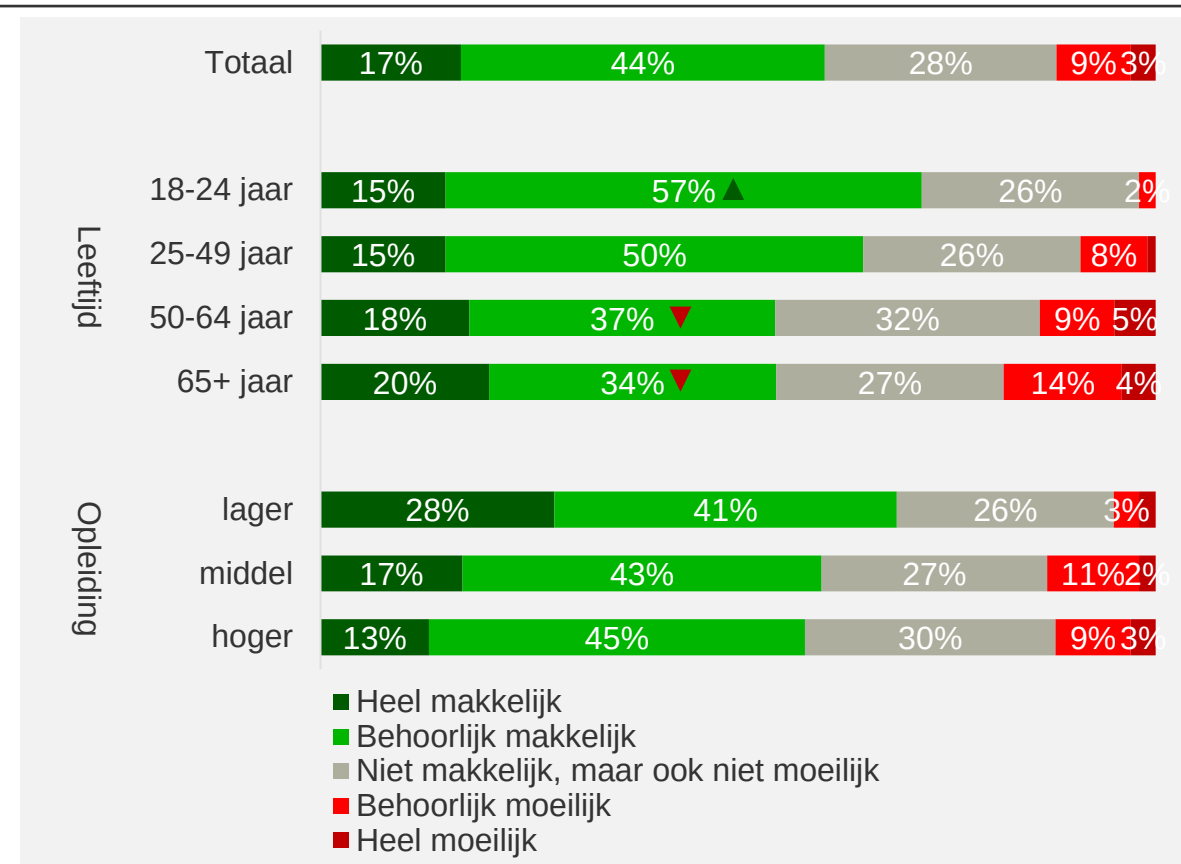
Q014: Heeft u een advies hoe de maker van de PGO de PGO duidelijker of gebruiksvriendelijker kan maken? | Basis: gebruikers, n = 839

Jongeren (18-24 jaar) hebben een sterker gevoel van veiligheid en vinden gemakkelijk in de PGO wat ze zoeken. Hoger opgeleiden hebben een lager gevoel van veiligheid.

Gevoel van veiligheid - leeftijd en opleiding

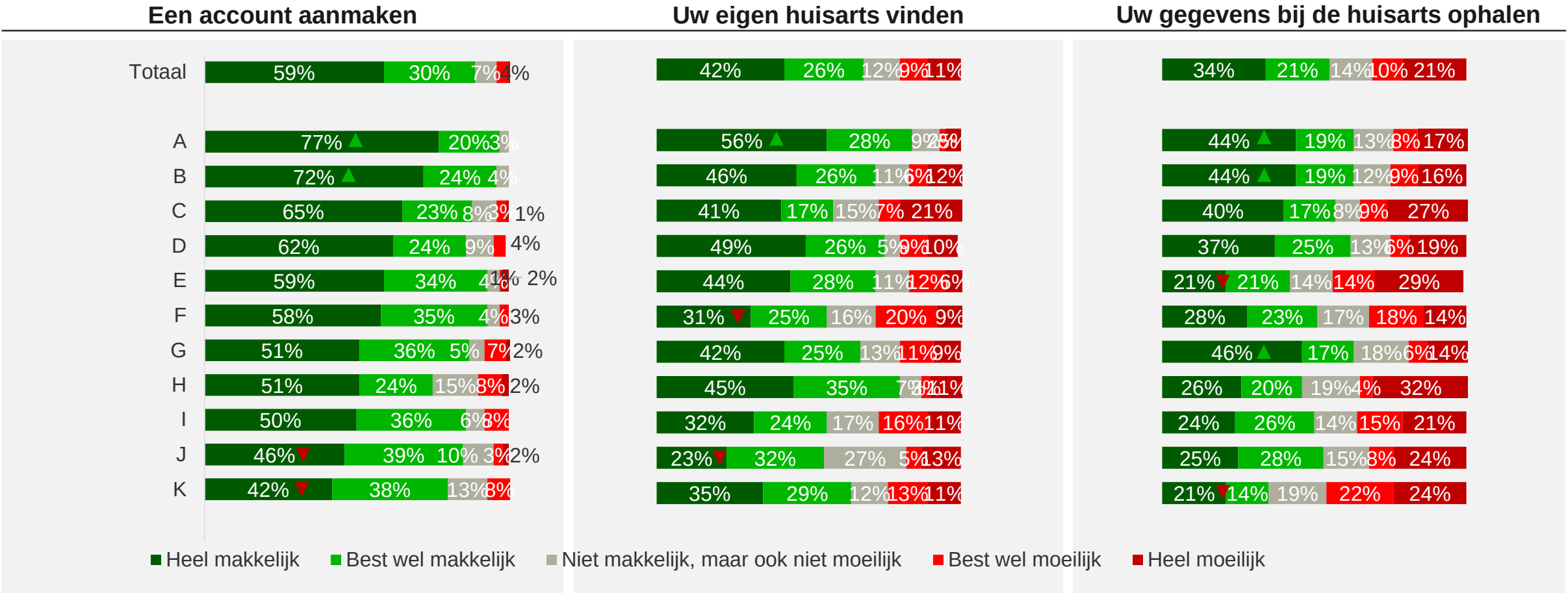


Vindbaarheid - leeftijd en opleiding



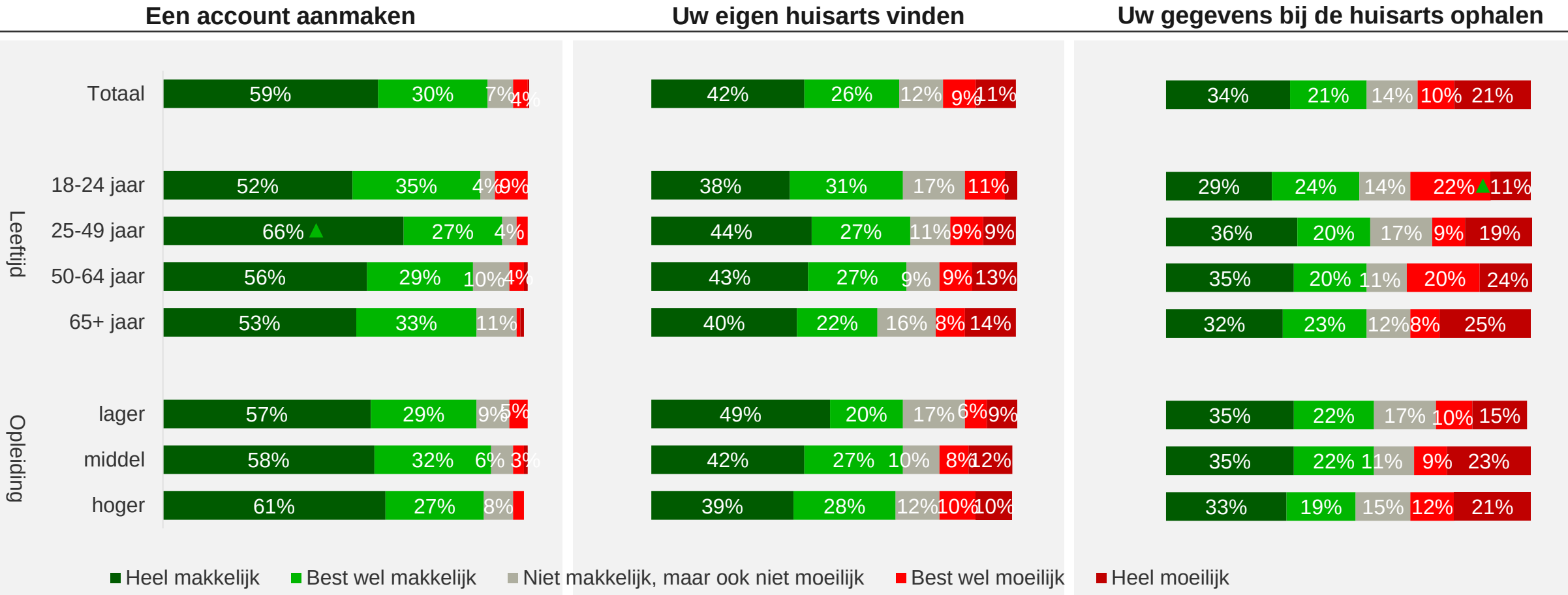
Q90: In hoeverre voelt het voor u veilig om uw medische gegevens te bekijken in uw PGO? | Basis: gebruikers, n = 839; 18 t/m 24 jaar, n= 77; 25 t/m 49 jaar, n=354; 50-64 jaar, n=242; 65+ jaar, n= 166; lager, n = 49; middel, n = 376; hoger, n = 414. Q110: Hoe makkelijk vindt u het om in de PGO te vinden wat u zoekt? | Basis: gebruikers, n = 839; 18 t/m 24 jaar, n= 77; 25 t/m 49 jaar, n=354; 50-64 jaar, n=242; 65+ jaar, n= 166; lager, n = 49; middel, n = 376; hoger, n = 414.

De moeilijkheidsgraad van de handelingen loopt op van account aanmaken (4% best of heel moeilijk) tot eigen huisarts vinden (20%) en eigen gegevens van de huisarts ophalen (31%).



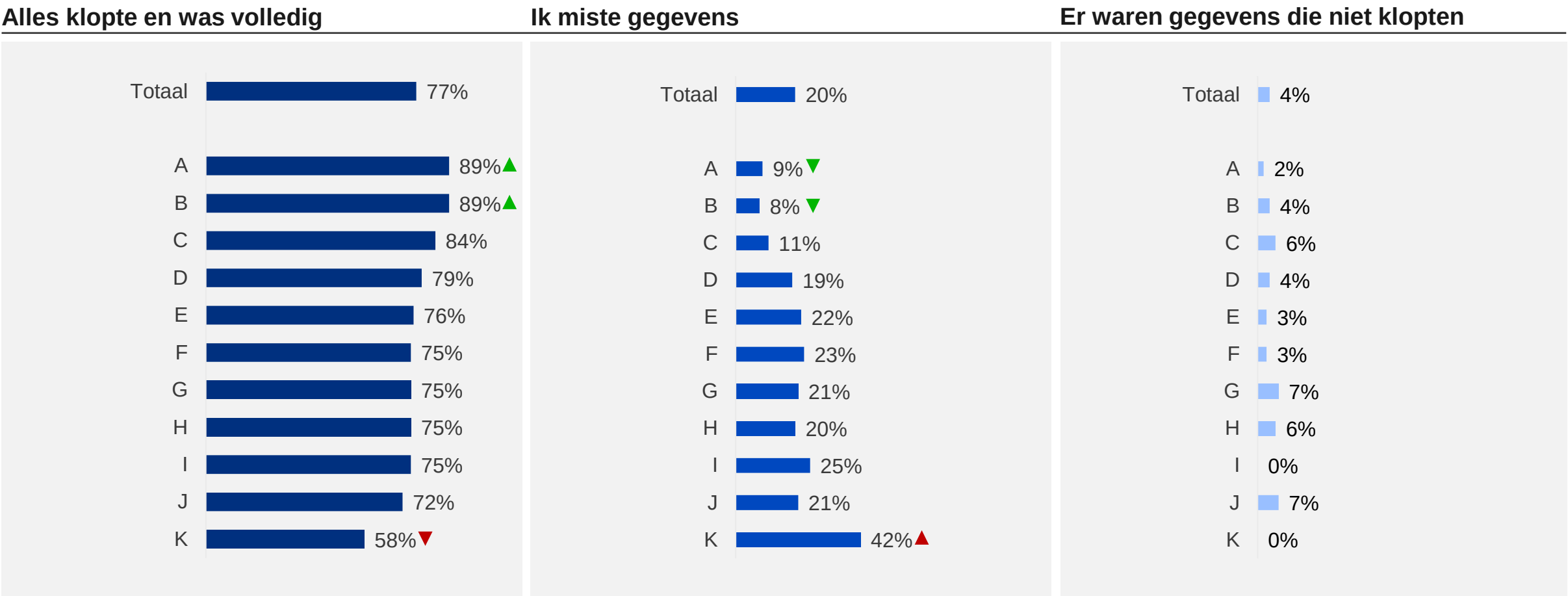
Q015: Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om het volgende te doen? | Basis: gebruikers, n = 839

Voor het gemak waarmee de drie activiteiten zijn uitgevoerd, bestaan nagenoeg geen verschillen naar leeftijd en opleiding.



Q015: Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om het volgende te doen? | Basis: gebruikers, n = 839; 18 t/m 24 jaar, n= 77; 25 t/m 49 jaar, n=354; 50-64 jaar, n=242; 65+ jaar, n= 166; lager, n = 49; middel, n = 376; hoger, n = 414.

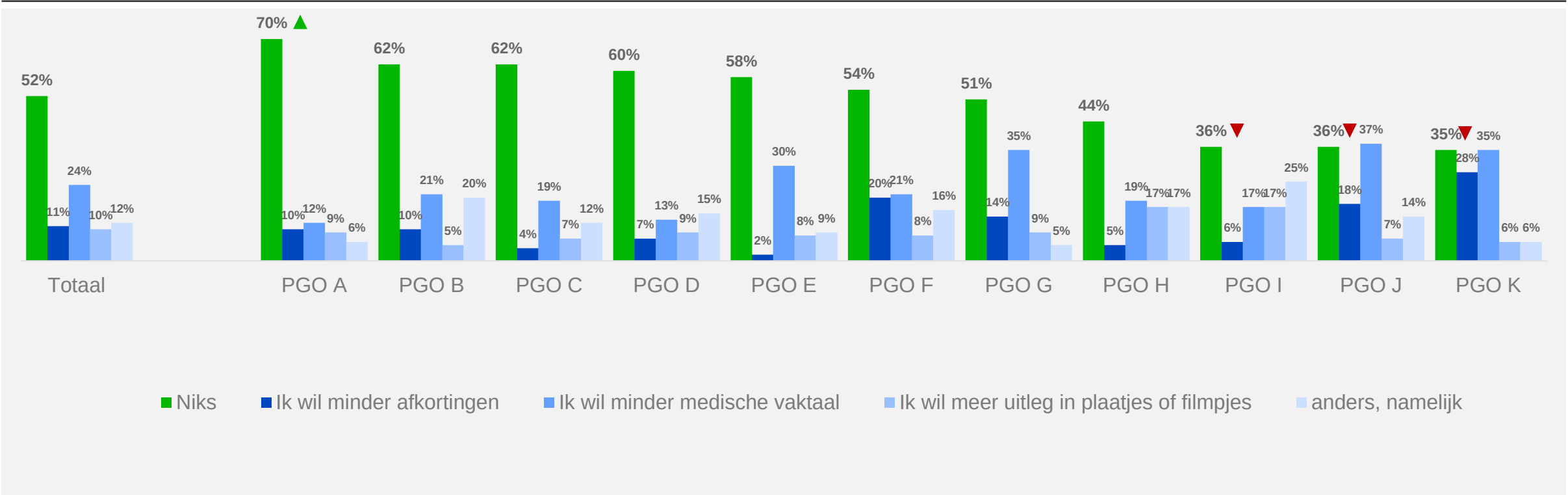
Bij ruim driekwart van de gebruikers die huisartsgegevens ophaalden, waren de eigen gegevens volledig en klopte alles (77%).



Q026: Zag u huisartsgegevens die niet kloppen? Of miste u huisartsgegevens die u wel had verwacht? | Basis: gebruikers die huisartsgegevens hebben opgehaald, n = 468

De helft van de gebruikers die huisartsgegevens ophaalden, is tevreden met de begrijpelijkheid van de eigen gegevens in de PGO (52%). Een kwart wil minder medische vaktaal.

Er bestaan verschillen naar PGO, maar niet naar leeftijd en opleiding.



Q029: Wat kan er nog verbeterd worden aan de begrijpelijkheid van de huisartsgegevens in de PGO? | Basis: gebruikers die huisartsgegevens hebben opgehaald, n = 468

Advies voor het ophalen van de eigen gegevens bij de huisarts

De meeste gebruikers die eigen gegevens hebben opgehaald bij de huisarts, hebben geen advies voor het verbeteren daarvan (60%).

De gebruikers die dat wel hebben, noemen verschillende punten:

- Andere zoektermen voor de huisarts, zoals achternaam of postcode
- Mogelijkheid om meer gegevens op te halen en in te zien, zoals ziekenhuisgegevens.
- Makkelijsere taal zodat de gegevens te begrijpen zijn.

“

‘Beter aanvullen. Veel gegevens ontbreken.’

‘Bij huisarts misschien zoeken op postcode, het was nu echt een enorme lijst.’

‘De documenten moeten op datum staan. de oudste onderaan en de nieuwste boven.’

‘De door mij gebruikte PGO heeft alleen mogelijkheid zelf medicatie in te voeren, niets terug te vinden over medicatie voorgeschreven door de huisarts.’

‘De eigen site van mijn huisarts is veel duidelijker. Gegevens van ziekenhuizen kon ik in deze pgo niet binnen halen, enkel van huisarts, dus voor mij is deze pgo overbodig, omdat eigen site van huisarts duidelijker en vollediger is.’

‘De enige reden dat ik van een PGO weet is door Kantar. Het lijkt mij fijn als huisartsen het bestaan ervan kenbaar maken zodat je het kan gebruiken.’

‘Het is fijn om het zo in te kunnen zien, al is zoals aangeven lang niet alles begrijpelijk vanwege de afkortingen en de vaktaal.’

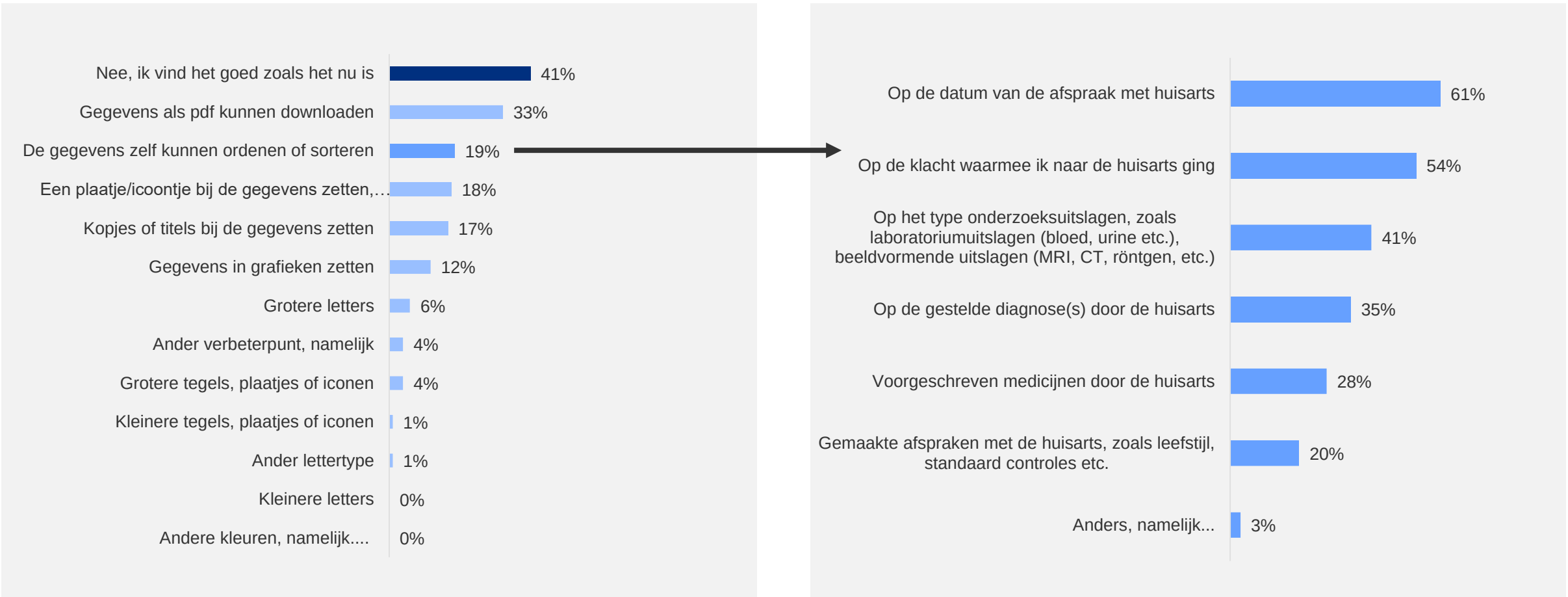
‘Zou handiger zijn als ook gegevens van ziekenhuizen waar ik ben geweest samen gevoegd worden met die van de huisarts. Nu voegt het niet veel toe aan de gegevens die ik zelf kan zien bij mijn huisarts.’

Q030: Wilt u verder nog iets kwijt over het ophalen van de huisartsgegevens of het inzien van de gegevens? Bijvoorbeeld een advies hoe de maker van de PGO het makkelijker of nuttiger kan maken? U kunt dat hier invullen.? | Basis: gebruikers die huisartsgegevens hebben opgehaald, n = 468

Zes op de tien gebruikers die huisartsgegevens ophaalden, hebben specifieke verbeterbehoeften (59%). Een derde zou gegevens als pdf willen kunnen downloaden.

Zes op de tien vinden dat er verbeteringen kunnen worden doorgevoerd.

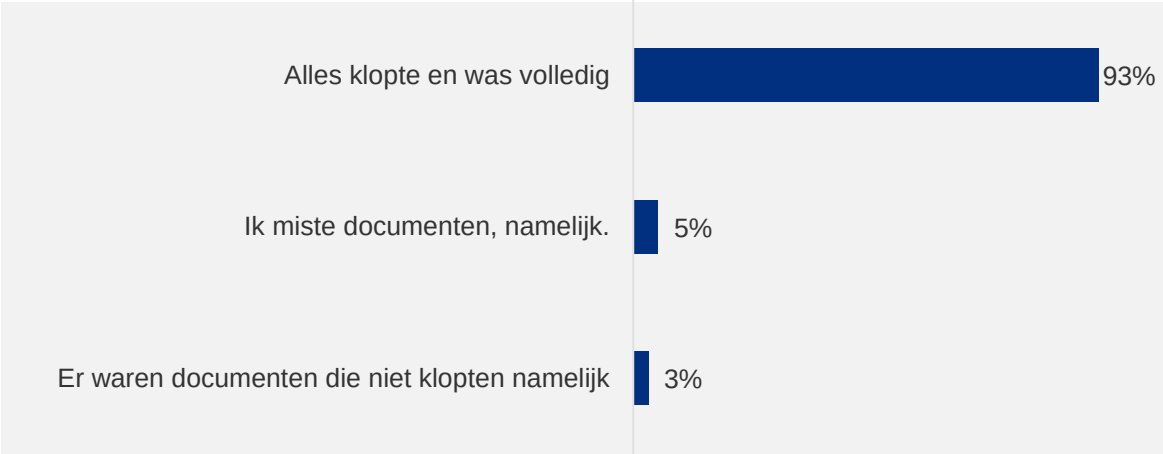
Meer dan de helft wil kunnen sorteren op de datum van de afspraak met de huisarts of de klacht waarmee men naar de huisarts ging.



Q043: De PGO laat uw huisartsgegevens nu op een bepaalde manier zien. Wat zou daarbij nog beter kunnen? | Basis: gebruikers die huisartsgegevens hebben opgehaald, n = 468
Q050: U gaf aan dat u de huisartsgegevens in de PGO graag zelf wilt kunnen ordenen of sorteren. Waarop zou u dan willen ordenen of sorteren? | Basis: gebruikers die zelf willen ordenen, n = 98

Bij negen op de tien gebruikers die documenten in Pdf-formaat ophaalden, klopten alle documenten en waren ze volledig.

Slechts 5% miste documenten



Gemiste documenten:

- brieven van specialisten
- medicatieoverzicht/geschiedenis
- ziekenhuisuitslagen
- verwijsbrieven

Documenten die niet klopten:

- documenten waren niet zichtbaar
- onderzoeksresultaten klopten niet
- documenten konden niet worden geopend

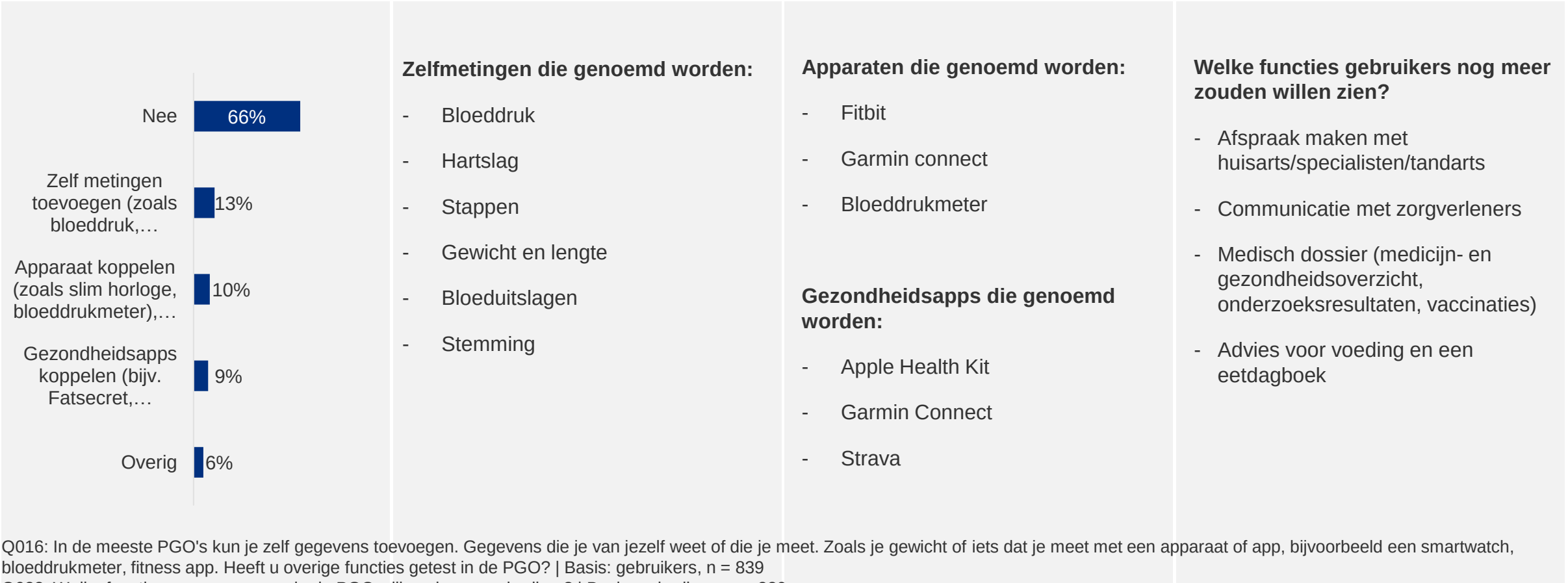
Verbeterpunten voor het inzien van documenten in Pdf-formaat

- ‘Betere leesbaarheid door kopjes of data ordening in document.’*
- ‘De vraag van de gebruiker moet voorop staan en niet de beschikbare data. De brieven in Pdf-formaat zijn lastig. moet veel gebladerd worden.’*
- ‘Deze brieven ook in jip en janneke taal zodat iedereen dit kan lezen. . . .’*
- ‘Duidelijk zichtbaar zijn van documenten.’*
- ‘Een kopje maken voor brieven maken. Nu is het niet te vinden.’*
- ‘Een zoekfunctie waarin alle informatie, inclusief die in verwijsbrieven doorzocht kan worden zou wel handig zijn.’*
- ‘Gegevens die niet in de database van de huisarts staan, maar wel aanwezig zijn, op kunnen halen.’*
- ‘Gewoon direct downloaden via Pdf, niet eerst een online inzage.’*
- ‘Je kunt een portabiliteitsrapport downloaden maar dat is één of ander xml bestand dat ik niet kan openen. Dat moet makkelijker kunnen.’*
- ‘Wil graag op de hoogte blijven wat er in staat.’*
- ‘Met kopjes deze documenten zichtbaar maken’*

Q046: Zag u documenten die niet kloppen of miste u documenten die u wel had verwacht? | Basis: gebruikers die documenten in Pdf-formaat hebben opgehaald, n = 129
Q049: Wilt u verder nog iets kwijt over het ophalen of het inzien van de documenten zoals verwijsbrieven? Bijvoorbeeld een advies hoe de maker dit makkelijker of nuttiger kan maken? | Basis: totale steekproef, n = 191

Twee derde heeft geen overige functies getest in de PGO.

Sommige gebruikers geven aan wel te hebben geprobeerd om zelf metingen toe te voegen, apparaten te koppelen of gezondheidsapps te koppelen, maar zeggen dat dit niet is gelukt of niet mogelijk was.



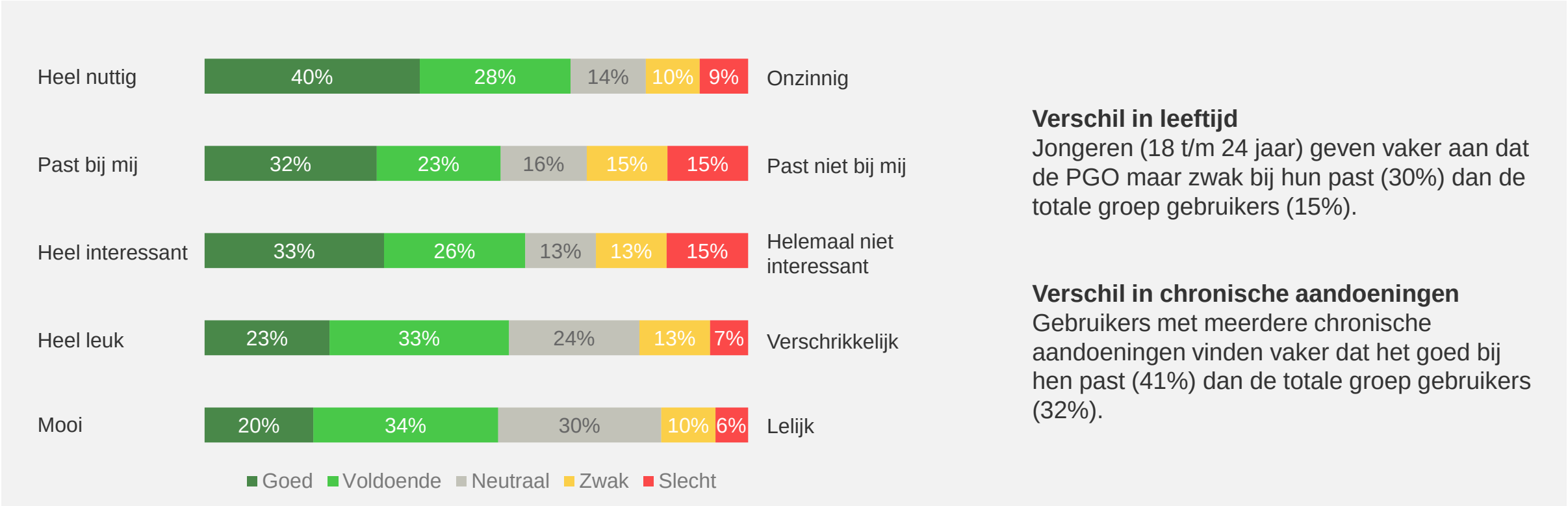
3

Welke toegevoegde waarde van PGO's ziet men of verwacht men voor de toekomst?



Ruim twee derde van de gebruikers vindt de PGO's in meer of mindere mate nuttig (68%). Bijna een derde vindt de PGO's minder of slecht bij hen passen (30%).

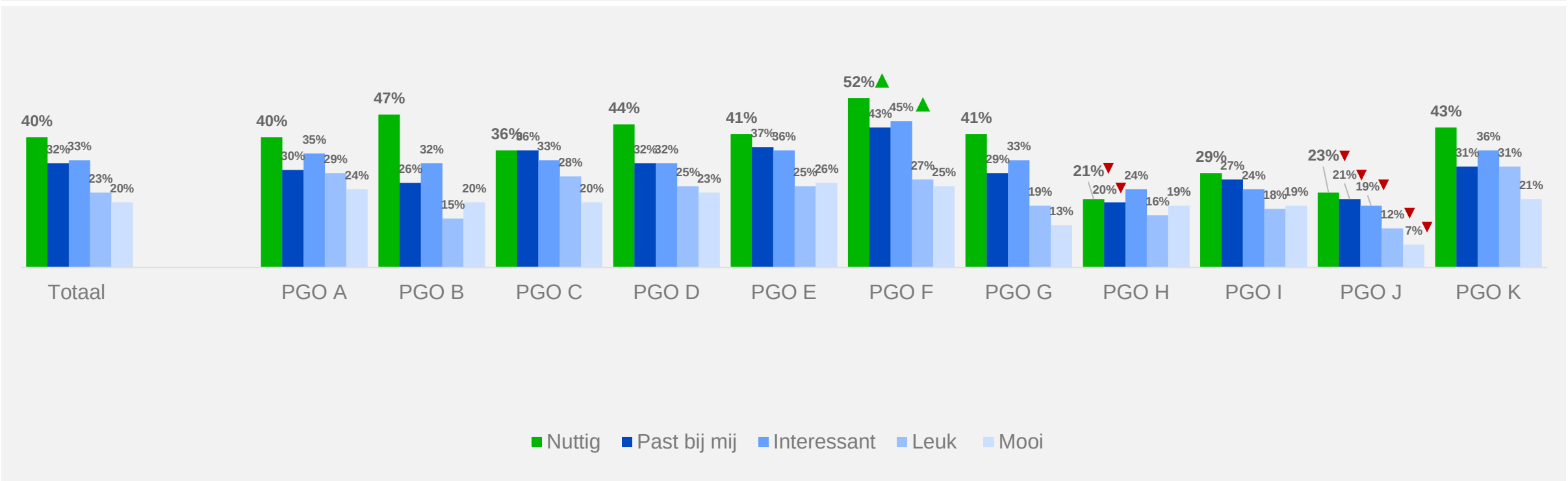
Beoordeling van de PGO's



Q035: Wilt u hieronder met de knop aangeven wat u het beste vindt passen bij uw gevoel over de PGO? | Basis: gebruikers: n = 839
Beantwoord op een zevenpuntsschaal, waarbij: 1, 2 = goed; 3 = voldoende; 4 = neutraal; 5 = zwak; 6, 7 = slecht.

Er bestaat één PGO die eruit springt op nut en interesse. Twee PGO's worden op twee of meer punten minder vaak goed beoordeeld dan gemiddeld.

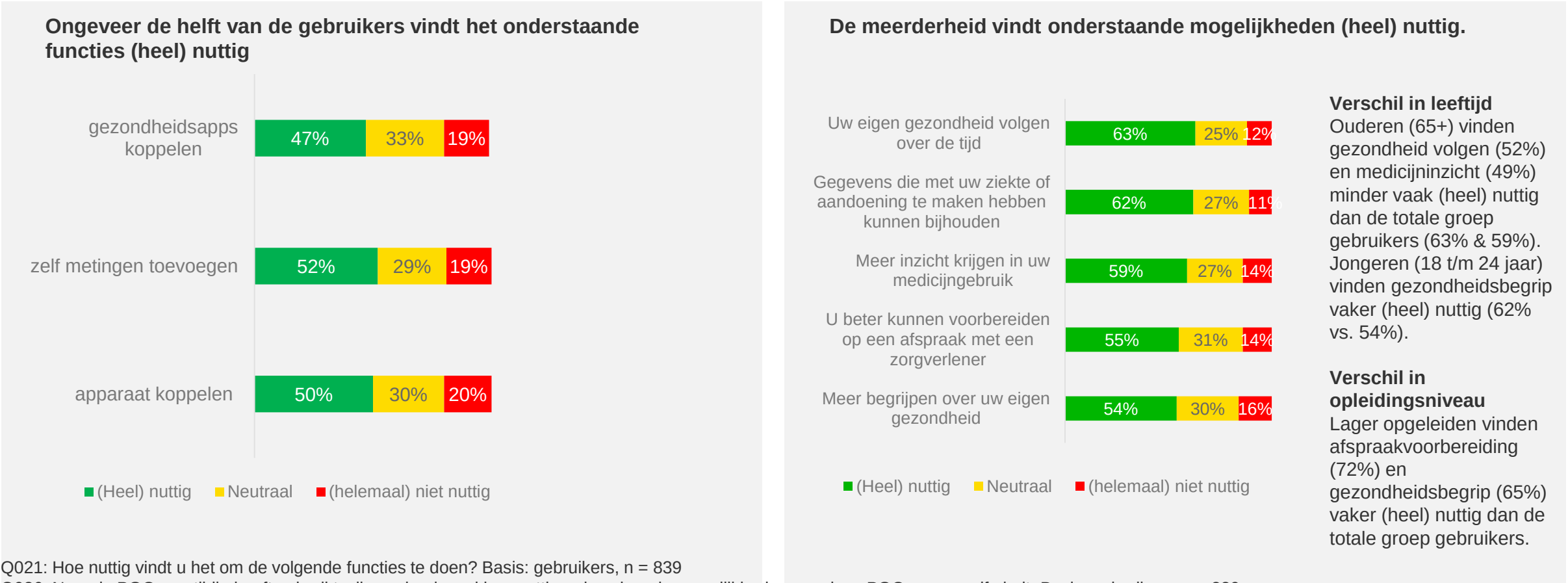
Beoordeling van de PGO's (% goed)



Q035: Wilt u hieronder met de knop aangeven wat u het beste vindt passen bij uw gevoel over de PGO? | Basis: gebruikers: n = 839
Beantwoord op een zevenpuntsschaal, in de grafiek zijn alleen de percentages 'goed' (code 1, 2) weergegeven.

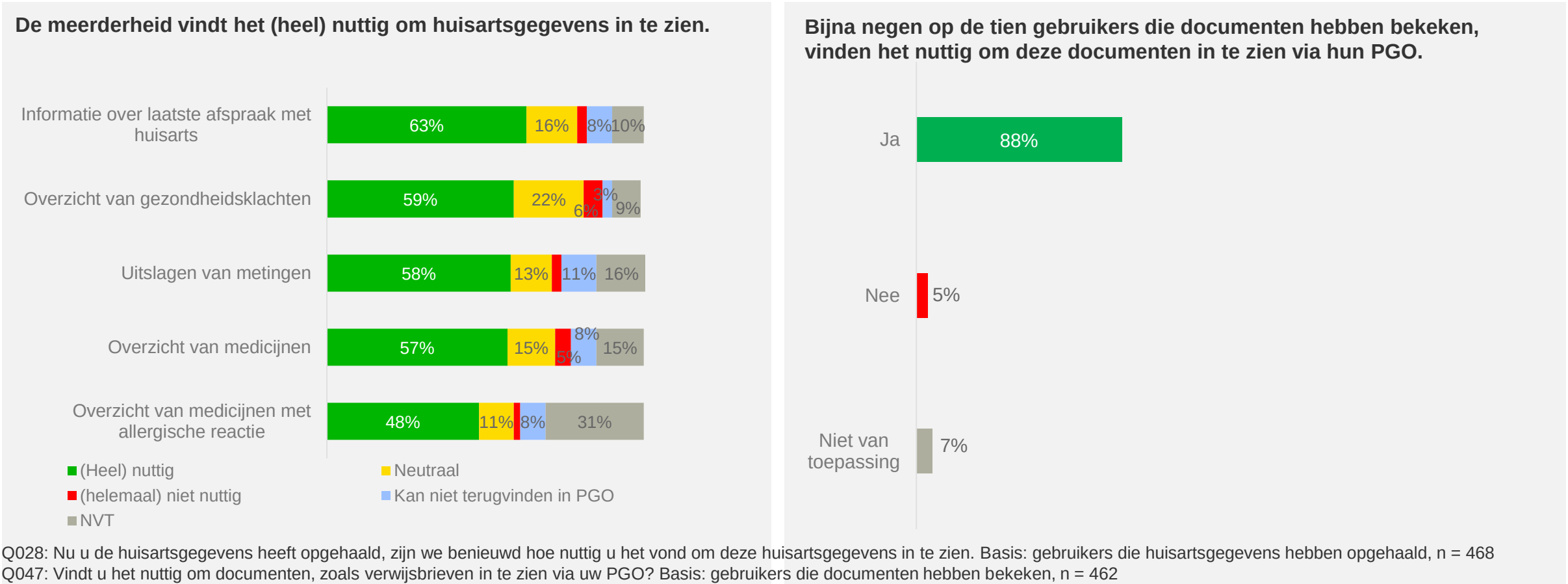
Ongeveer de helft van de gebruikers vindt de verschillende functies en mogelijkheden in de PGO's (heel) nuttig.

Ouderen (65+) vinden het minder vaak (heel) nuttig om apps te koppelen (33%) en apparaten te koppelen (32%) dan de totale groep gebruikers (47% & 50%). Gebruikers die geen chronische aandoening hebben vinden het vaker niet nuttig om metingen toe te voegen (24%) dan de totale groep gebruikers (19%).



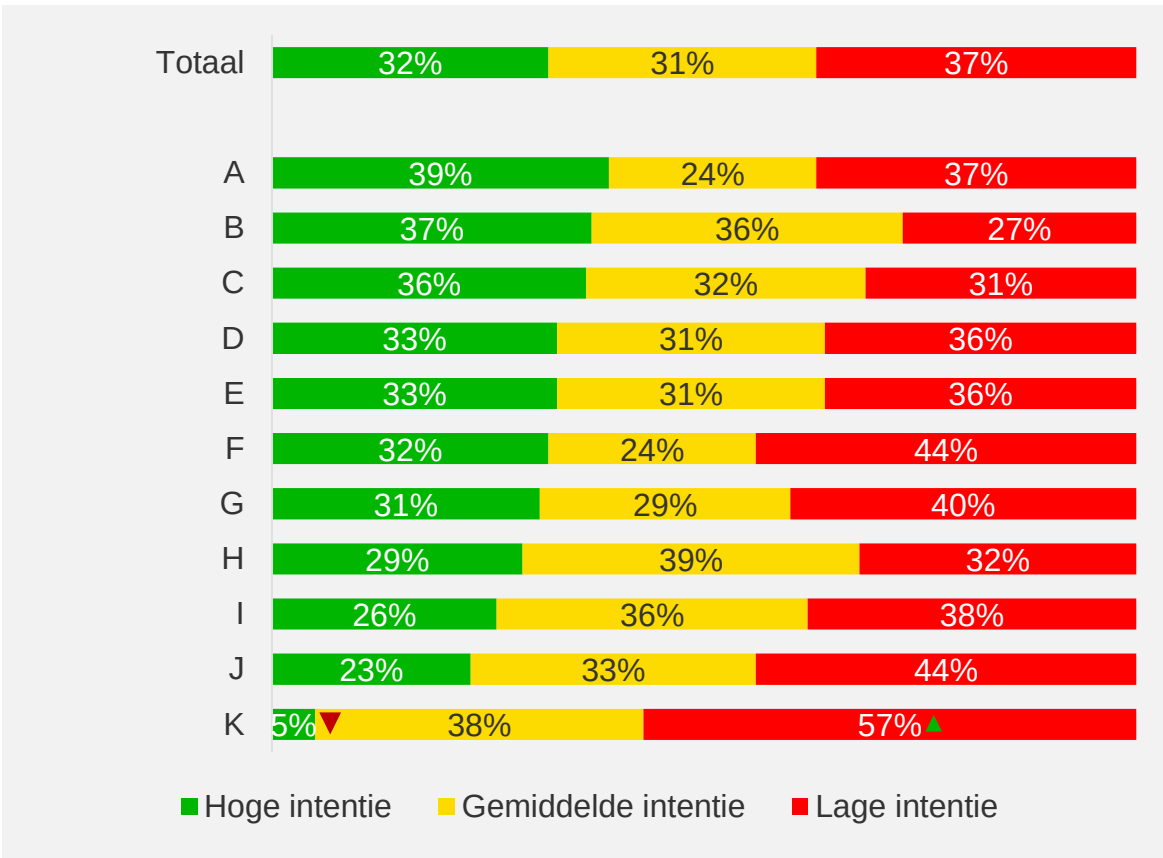
Een ruime meerderheid van de gebruikers die huisartsgegevens hebben opgehaald, vindt het nuttig om deze in te zien, vooral informatie over de laatste afspraak.

Er bestaan geen verschillen naar leeftijd en opleiding voor onderstaande resultaten. Wel zijn er enige verschillen in het hebben van een chronische aandoening binnen deze groep van gebruikers. Mensen met meer chronische aandoeningen vinden afspraakinformatie (76%), overzicht van gezondheidsklachten (69%) en uitslagen van metingen (68%) vaker (heel) nuttig vergeleken met de totale groep (63%, 59% en 58%).



Er is veel verdeeldheid over de intentie tot toekomstig gebruik van de PGO's. Een derde van de gebruikers heeft een hoge intentie (32%) en ruim een derde heeft een lage intentie (37%).

Gebruiksintentie PGO's



Waarom PGO wel of niet blijven gebruiken?

Hoge intentie: alle gegevens bij elkaar, gemak, handig, makkelijk en overzichtelijk.

‘Als het werkt lijkt het me wel prettig. Alles op 1 plek.’

‘Redelijk overzichtelijk en gemakkelijk in gebruik.’

‘Makkelijk en snel inzicht in eigen medisch dossier en uitslagen van onderzoeken.’

Lage intentie: het werkt niet goed, zie het nut er niet van in, geen toegevoegde waarde en ben nog gezond dus niet nodig.

‘Als het niet lukt om de gegevens van de huisarts op te halen heeft het weinig zin.’

‘Heb al een pgo die door mijn eigen huisarts in gebruik is als voornaamste systeem / ik voel me niet op mijn gemak met deze pgo.’

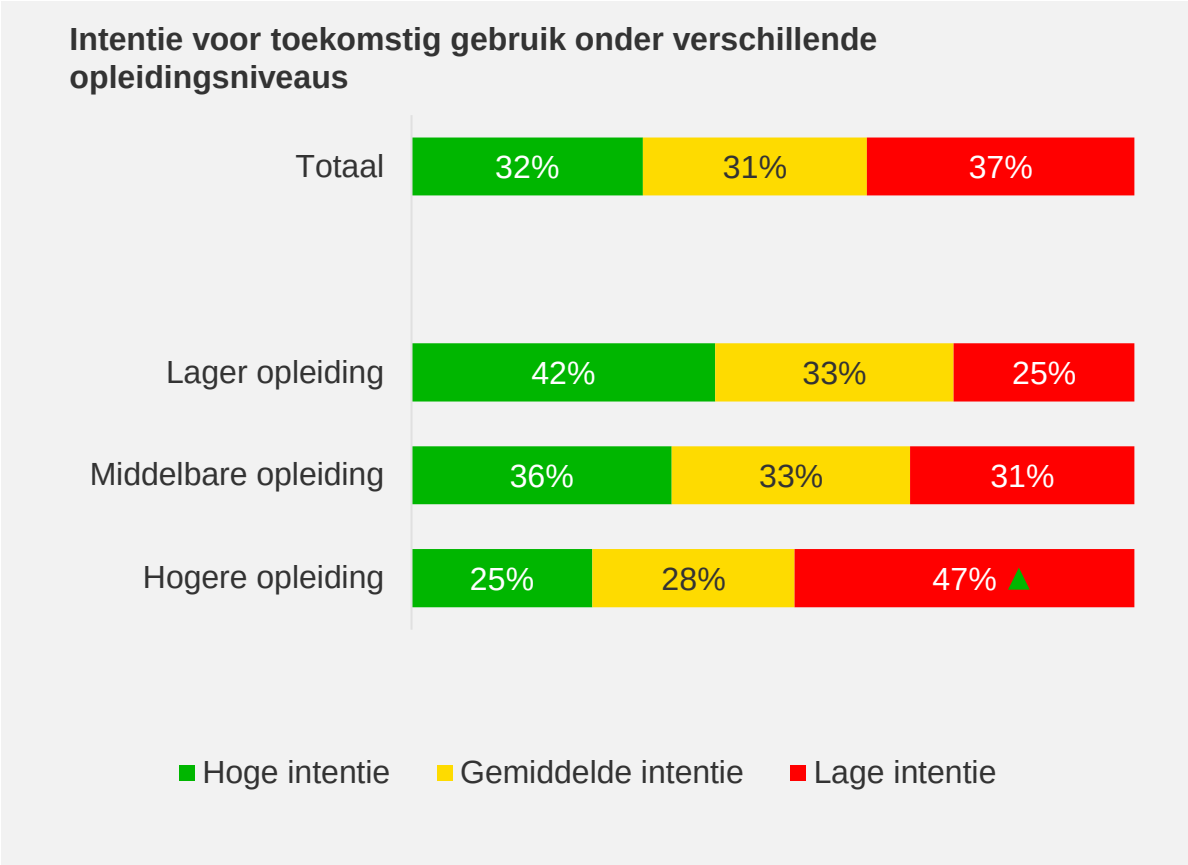
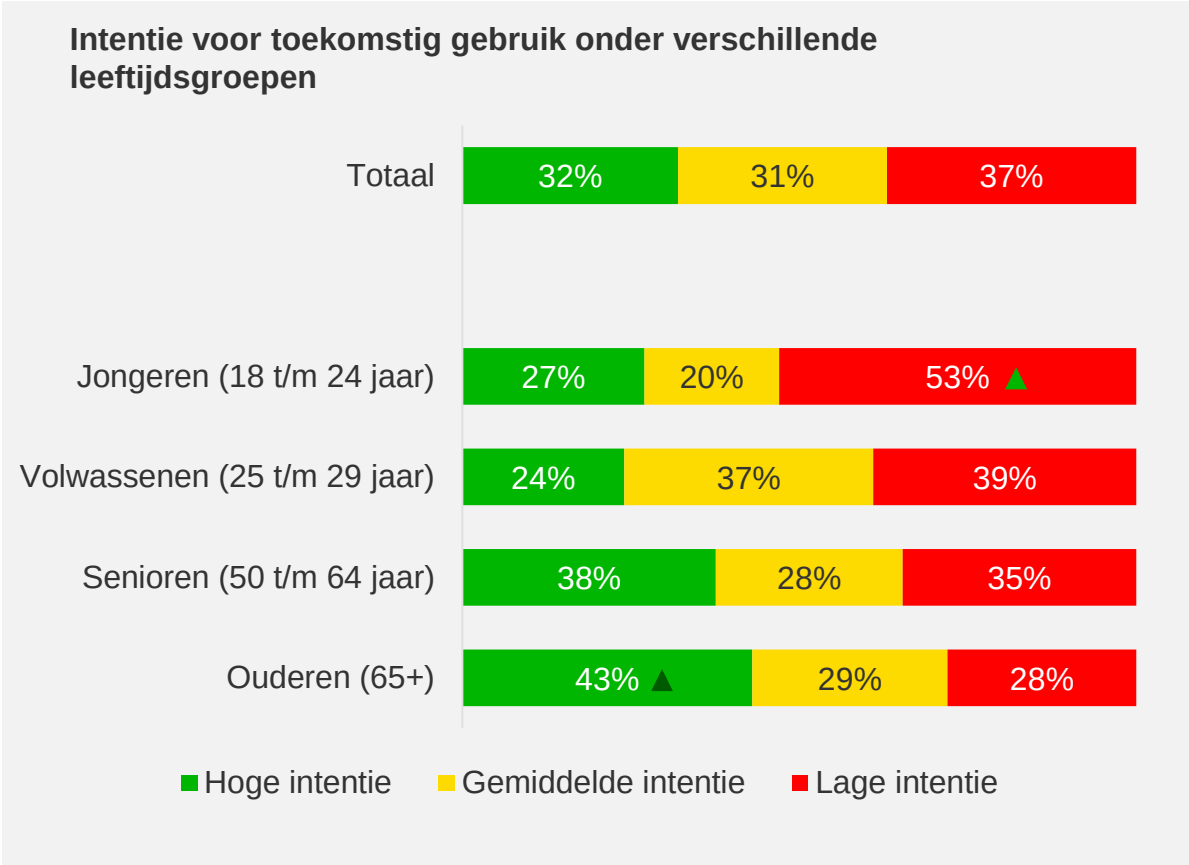
‘Ik zie de meerwaarde niet van een PGO als je online bij je eigen huisarts en ziekenhuis je eigen dossier kan inzien.’

‘Ik ben gezond, geen medicijnen dus niet zo relevant. Als je meer gezondheidsproblemen hebt of meer zorg nodig hebt is het handig denk ik.’

Q031: Hoe waarschijnlijk is het dat u deze PGO in de toekomst gaat blijven gebruiken? | Basis: gebruikers, n= 839 | Q032: Waarom zou u deze PGO in de toekomst (misschien) willen blijven gebruiken? | Basis: gebruikers, n= 514 | Q033: Waarom zou u deze PGO in de toekomst (misschien) niet willen blijven gebruiken? | Basis: gebruikers, n= 583

Ouderen (65+ jaar) hebben een hogere intentie tot toekomstig gebruik dan de totale groep gebruikers. Jongeren (18 t/m 24 jaar) en hoger opgeleiden hebben vaker een lage intentie.

Er bestaan geen verschillen in intentie tot toekomstig gebruik van de PGO's naar het wel of niet hebben van chronische aandoeningen.



Q031: Hoe waarschijnlijk is het dat u deze PGO in de toekomst gaat blijven gebruiken? | Basis: gebruikers, n= 839 | 18 t/m 24 jaar, n= 77; 25 t/m 49 jaar, n=354; 50-64 jaar, n=242; 65+ jaar, n= 166; lager, n = 49; middel, n = 376; hoger, n = 414.



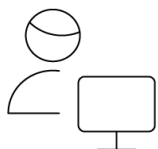
Bijlagen

Onderzoeksspecificaties



Steekproefbron en doelgroep

De steekproefbron is getrokken uit ons consumentenpanel. Hierbij zijn alleen Nederlanders van 18 jaar of ouder, representatief op geslacht, leeftijd (18+), regio en opleidingsniveau meegenomen in de steekproef



Respons

Er zijn $n = 8.000$ respondenten gescreend waarvan $n = 2.000$ respondenten zijn uitgenodigd om een PGO te testen. Uiteindelijk hebben $n = 1.022$ respondenten volledig deelgenomen (respons 51%). Er zijn $n = 254$ respondenten die uit gescreend zijn in de vragenlijst. Deze respondenten hebben geen account aangemaakt of hebben niet geprobeerd in te loggen in de PGO waardoor zij niet verder de vragenlijst konden invullen.



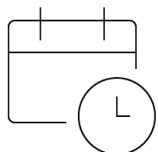
Online methode

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.



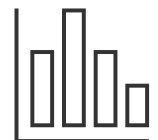
Vragenlijst

De vragenlijst is opgesteld door de Patiëntenfederatie Nederland in samenspraak met Kantar Public aangepast voor het onderzoek. De gemiddelde invulduur bedroeg circa 9 minuten.



Veldwerkperiode

Het veldwerk heeft gelopen van 19 april t/m 26 april 2022.



Significantie

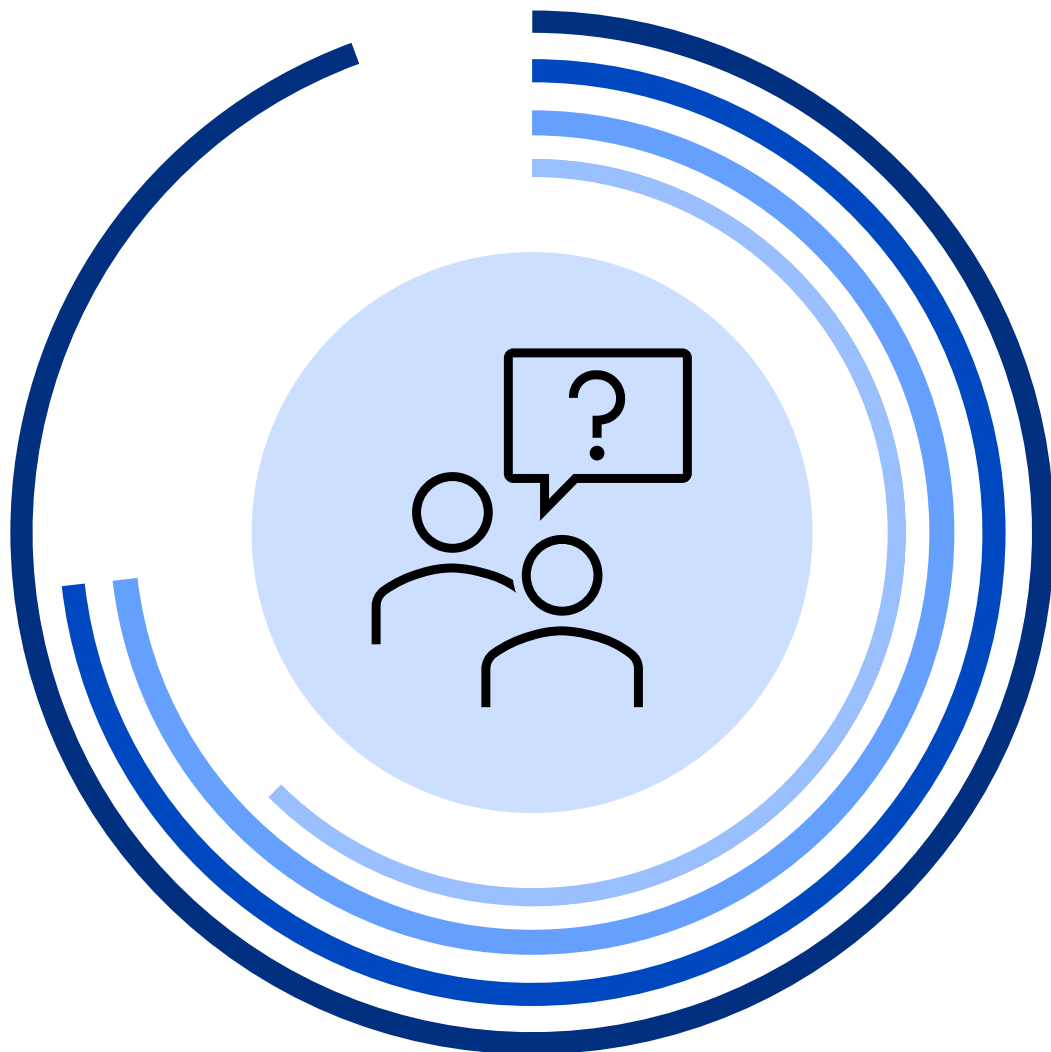
Significante verschillen tussen de totale groep gebruikers en de subgroepen worden weergegeven met een gekleurd driehoekje, waarbij ▲ staat voor een significant hoger resultaat vergeleken met de totale groep gebruikers en ▼ voor significant lager (95%-betrouwbaarheid niveau).

Achtergrondgegevens

		Steekproef	
		ongewogen (n=1.022)	gewogen (n=1.022)
Geslacht	Man	50%	49%
	Vrouw	50%	51%
Leeftijd			
	Jongvolwassen (18 t/m 24 jaar)	9%	11%
	Volwassen (25 t/m 49 jaar)	40%	39%
	Senioren (50 t/m 64 jaar)	28%	26%
	Ouderen (65 jaar)	22%	24%
Hoogst voltwoide opleiding	Laag	7%	21%
	Midden	46%	40%
	Hoog	47%	40%

		Steekproef	
		ongewogen (n=1.022)	gewogen (n=1.022)
Chronische aandoening	Geen (0)	43%	41%
	Één (1)	30%	32%
	Meerdere (> 1)	27%	27%
Nielsen regio			
	West	27%	30%
	Noord	12%	10%
	Oost	20%	21%
	Zuid	20%	24%
	Drie grote gemeenten en de randgemeenten ((Amsterdam, Rotterdam, Den Haag)	21%	15%

Helpdeskmeldingen



01

Bij zeven PGO's werd gemeld dat de zorgaanbieder niet te vinden was en er daardoor dus geen huisartsgegevens konden worden opgehaald. Hierbij werden verschillende redenen genoemd: vinkjes probleem, collega-artsen staan in de lijst maar eigen arts niet, gebruiker kon niet vinden waar in de PGO de gegevens konden worden opgehaald en het medisch dossier blijft leeg na ophalen.

02

Ditzelfde was het geval voor de twee-staps-verificatie. Meerdere gebruikers bij vier verschillende PGO's kregen geen verificatie e-mail of code binnen waardoor er geen account kon worden aangemaakt of ingelogd.

03

Bij vier PGO's kwamen meerdere meldingen binnen dat er problemen waren met het gebruik van DigiD om een account aan te maken of in te loggen bij de PGO.

04

Daarnaast waren er bij drie PGO's ook nog technische problemen en foutmeldingen gemeld, waardoor gebruikers contact opnamen met de helpdesk. Deze foutmeldingen waren aan verschillende stappen gelinkt: account aanmaken, inloggen, huisartsgegevens ophalen.