

Meldactie 'Social media en internet' Mei 2013

**Ir. T. Lekkerkerk, projectleider
Augustus 2013**

Rapport meldactie 'Social media en internet' NPCF 2013

COLOFON

Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF)

Postbus 1539
3500 BM Utrecht
Churchillaan 11
3524 GV Utrecht

Telefoon: (030) 297 03 03
Fax: (030) 297 06 06
Email: npcf@npcf.nl
Website: www.npcf.nl
www.consumentendezorg.nl

De in dit rapport opgenomen informatie mag worden gebruikt met bronvermelding.

Utrecht, augustus 2013

Inhoudsopgave

1	Meldactie 'Social media en internet'	4
1.1	Interpreteren van de resultaten	4
1.2	Opzet	5
2	Resultaten	6
2.1	Profiel deelnemers	6
2.2	Gebruik internet en social media in het algemeen	7
2.3	Gebruik van internet en social media voor gezondheidszorg	7
2.3.1	Gebruik van internetsites voor informatie	7
2.3.2	Gebruik van ICT toepassingen in de zorg	9
2.4	Gebruik Smartphone en tablet	11
2.5	Persoonlijk gezondheidsdossier	11
2.6	Website NPCF	13
3	Conclusies en aanbevelingen	15
3.1	Conclusies	15
3.1.1	Internet en gezondheid	15
3.1.2	Online mogelijkheden bij een zorgverlener	15
3.1.3	Online medisch dossier	15
3.1.4	Website NPCF	15
3.2	Aanbevelingen	16
3.2.1	Inzet social media en internet	16
3.2.2	Online mogelijkheden bij een zorgverlener	16
3.2.3	Medische gegevens online	16
3.2.4	Website NPCF	16

1 Meldactie 'Social media en internet'

In april en mei 2013 konden patiënten hun ervaringen melden over hoe en waarvoor zij gebruik maken van social media en internet.

Het is voor de NPCF van belang om te weten op welke manier de leden van het Zorgpanel social media en internet inzetten voor het zoeken van informatie en het maken van keuzes in de zorg. Ook toepassingen zoals een persoonlijk gezondheidsdossier, het gebruik van een smartphone of tablet is een graadmeter om te weten welke digitale mogelijkheden de leden van het panel hebben en gebruiken.

Deze meldactie geeft inzicht in ervaringen en meningen van deelnemers van het Zorgpanel met social media, internet en onder andere een persoonlijk gezondheidsdossier.

1.1 Interpreteren van de resultaten

Het NPCF panel is niet volledig representatief voor de algemene Nederlandse bevolking wat betreft leeftijd en geslacht. Het panel bevat iets meer vrouwen dan mannen en ook zijn jonge mensen ondervertegenwoordigd. Wat betreft regio en opleidingsniveau is het panel redelijk vergelijkbaar met de algemene bevolking (IQ health care, 2013).

Voor de uitkomsten van deze vragenlijst is het belangrijk te constateren dat het invullen van de vragenlijsten online gebeurt. Dat betekent dat de deelnemers in ieder geval bekend zijn met het gebruik van een computer.

Door het grote aantal deelnemers (10.568) geven de uitkomsten van de meldactie een goed beeld van de ervaringen en mening van patiënten.

De resultaten en conclusies van de meldactie hebben voor de NPCF en de patiëntenorganisaties een belangrijke signaalfunctie. Zij vinden het belangrijk dat deze signalen worden opgepakt door zorgverleners, zorginstellingen, zorgverzekeraars en de regionale en landelijke overheid.

1.2 Opzet

De meldactie geeft inzicht in de ervaringen van patiënten met social media en internet.

De NPCF heeft een vragenlijst samengesteld met vragen over bekendheid met en gebruik van diverse vormen van social media en internet. De lijst is onderverdeeld in de volgende onderdelen:

- Gebruik van internet in relatie tot gezondheidszorg
- Gebruik van smartphone, tablet en apps
- Online mogelijkheden in de zorg
- Persoonlijk gezondheidsdossier
- Nieuw platform voor patiënten
- Bekendheid met en mening over de website van de NPCF

De vragenlijst is met name verspreid onder de panelleden van het Zorgpanel van de NPCF.

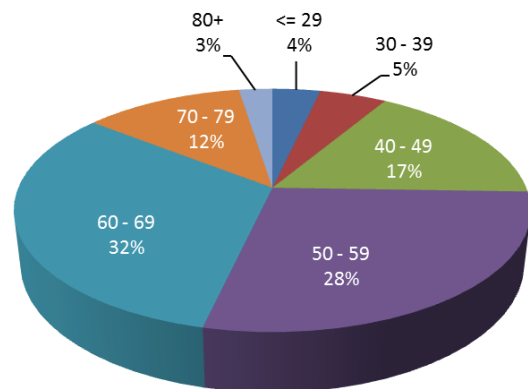
2 Resultaten

In totaal hebben 10.568 mensen een vragenlijst ingevuld.

Vrijwel alle deelnemers (99%) hebben van de NPCF een directe uitnodiging ontvangen om een vragenlijst in te vullen. 74% van de deelnemers is lid van het Zorgpanel.

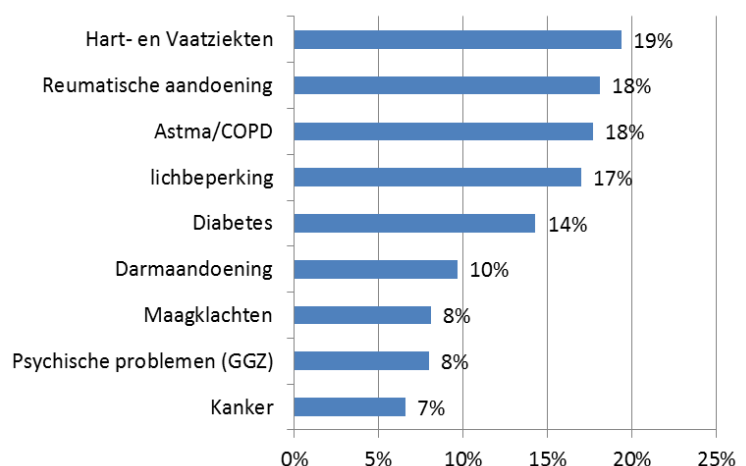
2.1 Profiel deelnemers

- 57% van de deelnemers is vrouw, 43% is man.
- De leeftijdsverdeling van de deelnemers is te zien in figuur 1.



Figuur 1. Leeftijdsverdeling deelnemers

- De deelnemers zijn met name afkomstig uit de provincies Zuid-Holland (19%), Noord-Holland (15%), Noord-Brabant (15%), Gelderland (13%) en Overijssel (7%), Utrecht (7%) en Limburg (7%).
- Zorgverzekeraars, meest genoemd: Zilveren Kruis Achmea (15%), CZ (13%), Menzis (11%), VGZ (10%), Agis (6%).
- Opleidingsniveau: 40% hoger opgeleiden, 45% middelbaar opgeleiden en 14% lager opgeleiden.
- 23% van de deelnemers heeft niet te maken met een chronische aandoening. De andere deelnemers hebben te maken met de volgende aandoeningen:



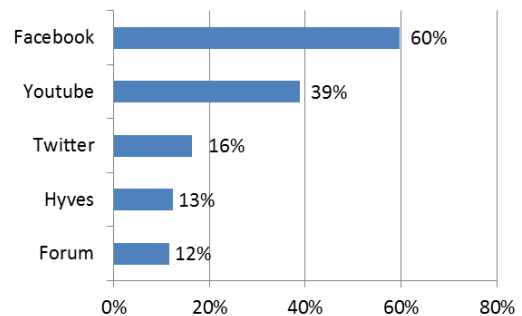
Figuur 2. Chronische aandoeningen

2.2 Gebruik internet en social media in het algemeen

26% van de deelnemers maakt nooit gebruik van social media zoals twitter, facebook, hyves, youtube of een forum.

Dit cijfer komt overeen met gegevens van Eurostat (december 2012).

De andere 74% van de deelnemers maakt wel gebruik van deze social media. In figuur 3 is te zien hoeveel procent van de deelnemers gebruik maakt van de diverse soorten.



Figuur 3 Gebruik social media.

De meeste deelnemers lezen berichten en bekijken filmpjes van anderen.

- 70% van de deelnemers leest voornamelijk berichten. 42% plaatst zelf berichten.
- 38% van de deelnemers bekijkt filmpjes via social media. 5% plaatst zelf filmpjes.

Andere activiteiten zijn bijvoorbeeld chatten, foto's bekijken en plaatsen, muziek luisteren, contact met familie en vrienden, gamen en spelletjes of informatie zoeken.

2.3 Gebruik van internet en social media voor gezondheidszorg

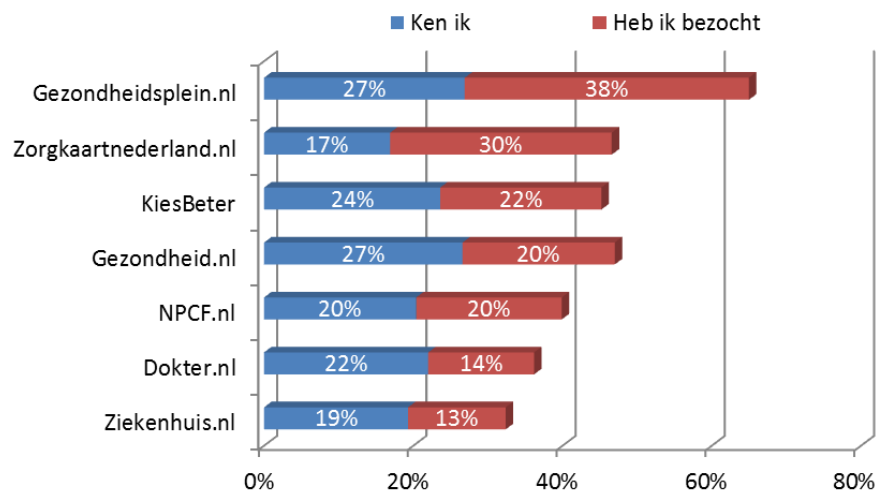
2.3.1 Gebruik van internetsites voor informatie

Er zijn veel sites die informatie geven over de gezondheidszorg. De deelnemers is gevraagd van een aantal sites of ze de site kennen en wel eens hebben bezocht. De volgende sites zijn aan de deelnemers voorgelegd:

- Gezondheidsplein
- Kies Beter
- Dokter.nl
- Gezondheid.nl
- NPCF.nl
- ZorgKaartNederland.nl
- Ziekenhuis.nl

In totaal 10% van de deelnemers kent geen enkele van de genoemde sites.

In figuur 4 is te zien hoeveel deelnemers de site kennen of hoeveel deelnemers een site ook nog hebben bezocht.



Figuur 4 bekendheid met en bezoek van gezondheidssites.

In vergelijking met een representatieve groep deelnemers, zijn de deelnemers van dit onderzoek beter bekend met websites over gezondheid of gezondheidszorg.

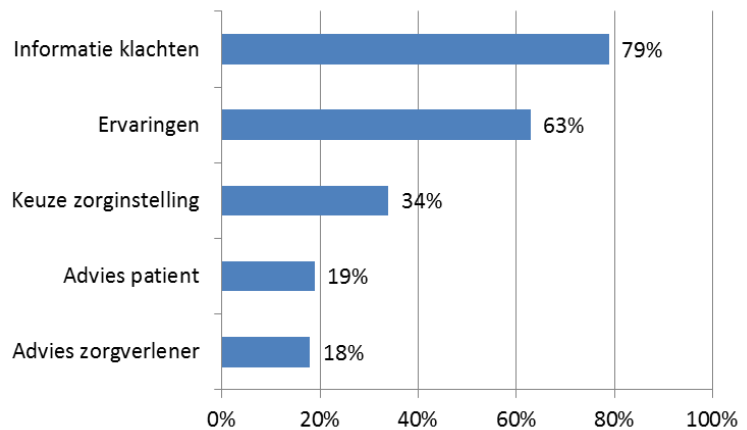
De bekendheid met Zorgkaartnederland.nl is een stuk hoger bij de deelnemers ten opzichte van een representatieve groep. Dit is te verklaren doordat de panelleden regelmatig wordt gewezen op de mogelijkheid een waardering te plaatsen op Zorgkaartnederland. Daarnaast is een deel van het paneel geworven via Zorgkaartnederland.

Net als in een onderzoek van Motivaction (2012) zijn vrouwen beter bekend met deze websites dan mannen en maken ze er ook meer gebruik van.

De deelnemers is gevraagd of ze internet in de zorg gebruiken voor:

- Het maken van keuzes voor een zorginstelling (Keuze zorginstelling)
- Informatie over klachten en klachtenregelingen (Informatie klachten)
- Tips of adviezen aan of van andere patiënten (Advies patiënt)
- Tips of adviezen van zorgverleners (Advies zorgverlener)
- Lezen of delen van ervaringen (Ervaringen)

In figuur 5 is te zien hoeveel procent van de deelnemers deze opties gebruiken in de zorg.



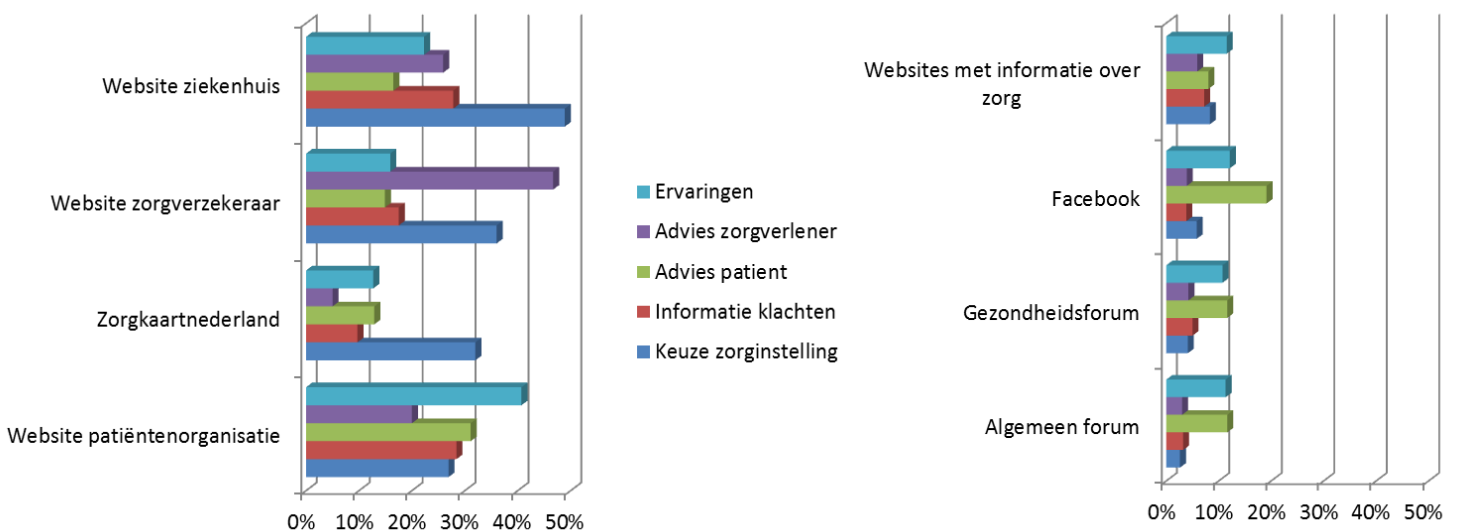
Figuur 5 Gebruik van online-opties in de zorg

In vergelijking met een onderzoek van Motivaction (2012) zijn de deelnemers aan dit onderzoek actiever op het internet dan de gemiddelde Nederlander.

De deelnemers is ook gevraagd welke soort websites ze voor de verschillende opties gebruiken. Hyves, Twitter, patiëntenportaal, zorgvergelijkingsite en websites van de overheid worden nagenoeg niet gebruikt voor deze doeleinden (alle percentages onder de 8%).

Zoekmachines (zoals google) worden veel gebruikt voor het zoeken naar keuze-informatie en informatie over klachten (80% en 90%).

In figuur 6 zijn de andere soorten websites te zien die worden gebruikt voor de diverse opties. De 4 soorten websites aan de linkerkant worden het meest gebruikt door de deelnemers voor het lezen en delen van ervaringen, advies van zorgverleners, advies van andere patiënten, informatie over klachten en keuze voor een zorginstelling.



Figuur 6 Gebruik internet voor de zorg

Wat valt hierbij op?

- Websites van ziekenhuizen worden het meest gebruikt voor het kiezen van een zorginstelling.
- Websites van zorgverzekeraars worden het meest gebruikt voor tips of adviezen van zorgverleners en in iets mindere mate voor het maken van keuzes voor zorginstellingen.
- Zorgkaartnederland wordt met name gebruikt voor het maken van een keuze voor een zorginstelling.
- Websites van patiëntenorganisaties worden het meest gebruikt voor het lezen en delen van ervaringen van andere patiënten. Maar ook voor adviezen en tips, keuzemogelijkheden en informatie over klachten worden de websites van patiëntenorganisaties bezocht.
- Facebook wordt in dit kader voornamelijk gebruikt voor tips en adviezen van andere patiënten en in iets mindere mate voor het lezen van ervaringen.

2.3.2 Gebruik van ICT toepassingen in de zorg

Een op de drie deelnemers (36%) maakt wel eens gebruik van online mogelijkheden in de gezondheidszorg bijvoorbeeld voor afspraken, consult, apps, medische gegevens of het doen van metingen. Uit een onderzoek van Motivaction (2012) blijkt dat gemiddeld in Nederland 15% van de mensen wel eens gebruik maakt van online mogelijkheden in de zorg. Het gebruik hiervan in deze groep deelnemers ligt dus hoger dan gemiddeld.

De deelnemers die gebruik maken van online mogelijkheden, maken het meest gebruik van online afspraken maken met een zorgverlener (64%).

Top 5 van gebruikte online mogelijkheden:

1. Online afspraak maken met zorgverlener (64%)
2. Online advies vragen aan een zorgverlener (26%)
3. Online metingen bijhouden die te maken hebben met gezondheid (14%)
4. Online medische gegevens inzien (14%)
5. Online consult van een zorgverlener (11%)

Top 5 van redenen om geen gebruik te maken van online mogelijkheden zijn:

1. Ik heb liever persoonlijk contact (59%)
2. Ik weet niet wat er mogelijk is (20%)
3. Ik heb geen medische klachten (19%)
4. Ik weet niet of mijn zorgverleners mogelijkheid bieden (17%)
5. Ik heb geen vertrouwen in consult op afstand (16%)

Toelichting op ervaringen met gebruiken van online toepassingen in de zorg.

Positief over gebruik

- Het doorsturen van eigen bloeddrukmetingen naar de huisarts is prettig. Je hoeft dan niet steeds naar de arts toe. Dat laatste is lastig als je rolstoelafhankelijk bent. Natuurlijk weet de huisarts hoe ik dat doe en het schema dat ik hanteer is duidelijk. Dat maakte ik overigens zelf.
- Ik heb voor mijn man, die een prostaatontsteking had, een onafhankelijk advies gevraagd. Soort second opinion. Ik mailde op donderdagavond mijn vraag en werd op zaterdagmiddag door de dokter gebeld. Omdat ik mijn telefoon niet beantwoordde heeft hij zijn advies gemaild. Daarop heb ik nog een vraag gemaild en kreeg daar ook diezelfde zaterdagavond nog antwoord op met een heel duidelijk advies. Werkelijk fantastisch!
- Afspreken maken en simpele vragen stellen is makkelijk online. Ik zoek informatie over mijn ziektes en over behandelingen online. Ik heb ook bijwerkingen van medicijnen op internet gezocht.
- Ben al enige tijd bij een trombosedienst en doe mijn metingen zelf. Ik vind dit praktisch en hoef daar de deur niet meer voor uit met mijn fiets, dus niet meer door regen en wind.
- Directe en snelle communicatie en transparant. Moet wel via DigiD en dat geeft een vorm van veiligheid. Snel antwoord op gestelde vraag.
- Doe zelf bloeddrukmetingen (Thuis). Gebruik on-line App om metingen bij te houden. Rapportjes en grafieken daarvan stuur ik elke 3 maanden naar mijn Huisarts.
- Als je thuis bent in het gebruik van social media is het ws. erg handig. Mijn dochter gebruikt het voor veel dingen die betrekking hebben op de gezondheid van haar baby.
- Geweldig dat ik mijn medisch dossier, lab-uitslagen, foto's e.d. kan inzien en downloaden. Mijn glucosewaarden e.d. (ben diabeet) kan ik constant aflezen en naar mijn behandelaar mailen en mijn gedrag daar aan aanpassen.
- Had advies nodig over gebruik medicijnen in het buitenland wegens een onverwachte verlenging van mijn vakantie , heb toen een mail gestuurd aan mijn hematoloog.

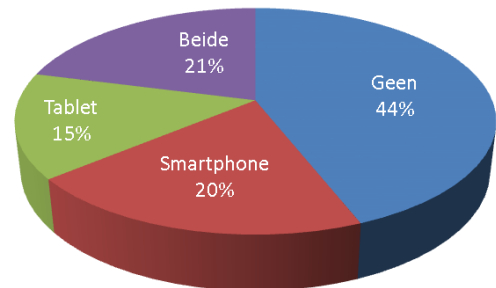
Negatief over gebruik

- Op oudere leeftijd valt het niet mee om bedrijvig te zijn met de moderne apparatuur. Ik probeer het wel, maar mondeling is voor ons toch nog steeds de makkelijkste manier.
- 100% veiligheid bestaat niet, ook niet voor internet. En het is niet de bedoeling dat gegevens over mij op straat komen te liggen.
- Afspraak maken prima, maar om goed te begeleiden is contact essentieel. Werk zelf in de zorg en weet hoe vaak een probleem anders blijkt als je tegenover de patiënt zit.
- Huisarts werkt niet mee met e-consult. Hoewel hij wel de mogelijkheid heeft gecreëerd. Vaak geen reactie op mijn vraag. Of botweg niet antwoorden. Ik ben slechthorend en kan moeilijk telefoneren. En dus afhankelijk van internet.
- Als ik klachten heb, ga ik naar de huisarts. Ik wil dan zijn mening horen over de kwaal, overleggen met hem en eventuele doorverwijzing voor foto of ander onderzoek. Direct contact vind ik prettig.
- De meeste online toepassingen komen niet echt betrouwbaar over. Ofwel het lijkt meer op reclame dan voorlichting. Ofwel een website gestart door een gefrustreerde patiënt. Er is te weinig concrete voorlichting over welke websites als betrouwbaar te boek staan.
- Het kan handig zijn voor kleine klachten, maar gevaarlijk door het risico dat je neemt omdat je geen arts hebt die je daadwerkelijk ziet/kan onderzoeken.

2.4 Gebruik Smartphone en tablet

In figuur 7 is te zien hoeveel deelnemers gebruik maken van een smartphone of tablet.

Onderzoek van Emerce wijst uit dat het gebruik van smartphones landelijk op ongeveer 60% procent ligt. Doordat de groep deelnemers relatief meer mensen tussen de 46 en 65 jaar bevat, is het gebruik van smartphones lager dan het landelijk gemiddelde.



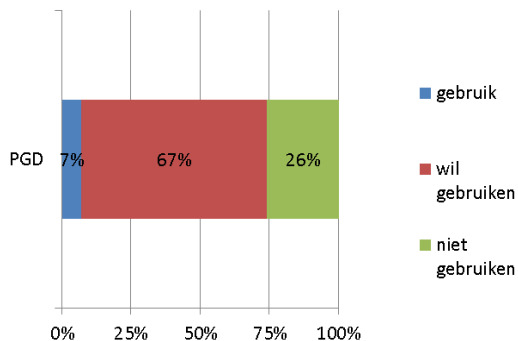
Figuur 7 Gebruik van smartphone en tablet

44% van alle Nederlanders is in het bezit van een tablet. In de groep deelnemers is de groep die een tablet bezit (36%) dus nog iets lager dan het landelijk gemiddelde.

13% van de deelnemers heeft het afgelopen jaar wel eens gebruik gemaakt van een gezondheidsapp.

2.5 Persoonlijk gezondheidsdossier

75% van de deelnemers heeft wel eens gehoord van een persoonlijk gezondheidsdossier.



Nog weinig deelnemers gebruiken daadwerkelijk een PGD. Tweederde van de deelnemers gebruikt het niet (67%), maar zou het in de toekomst wel willen.

Figuur 8 Gebruik PGD

Belangrijkste redenen om geen persoonlijk gezondheidsdossier te willen gebruiken zijn dat er voldoende vertrouwen is dat de zorgverlener het goed doet. Daarbij is er onvoldoende vertrouwen in de veiligheid. Ook het persoonlijk contact is voor deelnemers reden om het niet zelf bij te willen houden.

Top 3 van redenen om geen persoonlijk gezondheidsdossier te willen gebruiken

1. Ik vertrouw erop dat mijn zorgverlener medische gegevens goed bijhoudt (45%)
2. Ik ben bezorgd dat iemand dan zonder toestemming mijn gegevens kan inzien (44%)
3. Ik hou van persoonlijk contact met zorgverlener (43%)

20% van de deelnemers geeft aan dit niet te willen omdat ze niet vaak naar een zorgverlener gaan.

Top 5 van redenen om gebruik te gaan maken van een PGD:

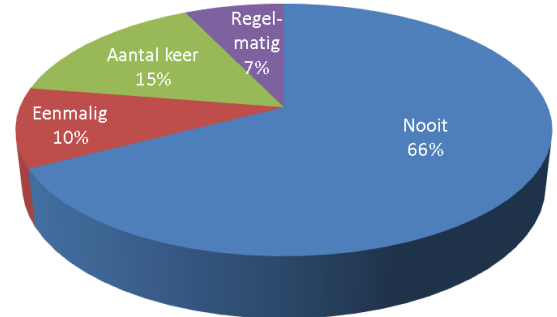
1. Als ik zeker weet dat het veilig is (57%)
2. Als ik dan meer regie heb over mijn behandeling (42%)
3. Als ik meer inzicht krijg in mijn ziekte (40%)
4. Als mijn (huis)arts dit zou aanraden (39%)
5. Als ik dan sneller kan inspelen op situaties (38%)

In totaal 703 deelnemers maken gebruik van een persoonlijk gezondheidsdossier.

Redenen om hier mee te starten zijn met name dat het past in deze tijd (45%), het gemak (41%), het willen weten wat er wordt vastgelegd (41%) en regie over de eigen gegevens (31%). Een kwart van de deelnemers met een PGD (24%) is hier gebruik van gaan maken op aanraden van de arts.

83% van de deelnemers heeft interesse in de gegevens die in het dossier bij hun zorgverleners staan.

In figuur 9 is te zien hoeveel deelnemers daadwerkelijk wel eens hun dossier hebben ingezien.

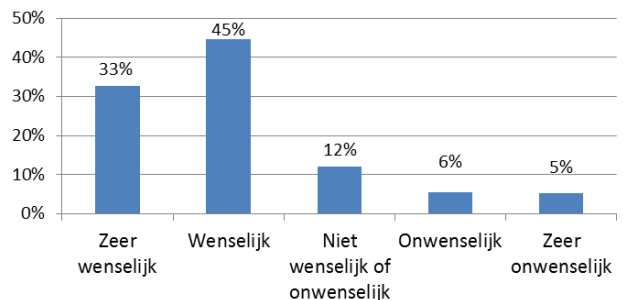


Figuur 9 Inzien van medisch dossier

De deelnemers is gevraagd te reageren op drie stellingen met betrekking tot het uitwisselen van medische gegevens.

In hoeverre vindt u het wenselijk dat medische gegevens van u uitgewisseld worden tussen uw zorgverleners?

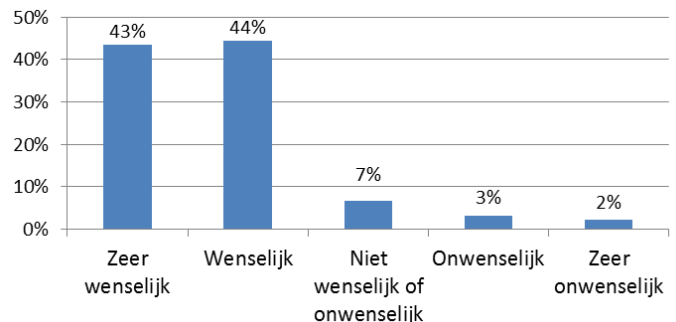
In totaal vindt 77% van de deelnemers het (zeer) wenselijk dat hun medische gegevens uitgewisseld worden tussen hun zorgverleners.



Figuur 10 Wenselijkheid uitwisseling medische gegevens

In hoeverre vindt u het wenselijk dat een dokter die u in het weekend bezoekt uw medische gegevens kan inzien?

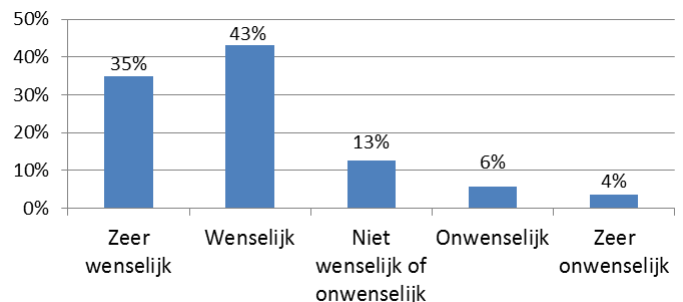
In totaal vindt 88% van de deelnemers vindt het (zeer) wenselijk dat een dokter in het weekend hun medische gegevens kan inzien.



Figuur 11 Wenselijkheid uitwisseling medische gegevens weekend

In hoeverre vindt u het wenselijk dat een dokter die u op vakantie bezoekt uw medische gegevens kan inzien?

78% van de deelnemers vindt het (zeer) wenselijk dat een dokter die ze op vakantie bezoeken hun medische gegevens kan inzien.

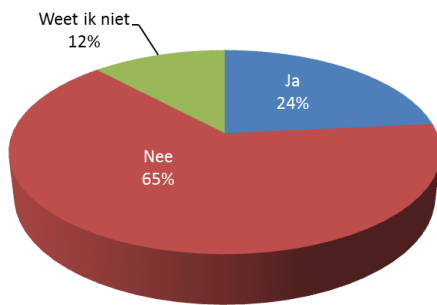


Figuur 12 Wenselijkheid uitwisseling medische gegevens vakantie

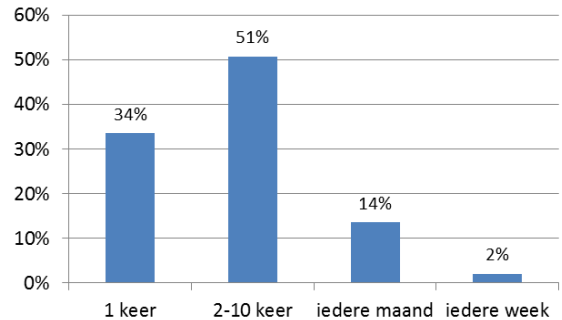
2.6 Website NPCF

De website van de NPCF is toe aan vernieuwing. Om te weten wat voor bezoekers van de website waardevolle onderdelen zijn, is de deelnemers van de meldactie een aantal vragen voorgelegd over de website.

Bijna een kwart van de deelnemers (24%) heeft het afgelopen jaar de website van de NPCF wel eens bezocht (figuur 13). De frequentie van bezoek is te zien in figuur 14.



Figuur 13 Bezoek website NPCF



Figuur 14 Frequentie bezoek website NPCF

De mensen die de website hebben bezocht, is gevraagd naar de reden van hun bezoek. Ze kregen daarbij de volgende redenen voorgelegd: nieuws over de NPCF, Zorgzine, informatie over een bepaald onderwerp, kennisbank, informatie over meldacties, informatie over activiteiten van de NPCF, standpunten van de NPCF, blog, ervaringen van andere patiënten, stellen van vragen.

De top 5 van belangrijkste reden om de website van de NPCF te bezoeken is als volgt:

1. Nieuws over de NPCF (55%)
2. Informatie over een bepaald onderwerp (41%)
3. Informatie over activiteiten van de NPCF (28%)
4. Standpunten van de NPCF (23%)
5. Ervaringen van andere patiënten (17%)

Vervolgens is de groep deelnemers die de site wel eens heeft bezocht, gevraagd naar hoe belangrijk zij de afzonderlijke onderdelen van de website vinden. Het gaat om de volgende onderdelen: nieuwsberichten, kennisbank, zoekfunctie, dossiers, activiteiten van de NPCF, Zorgpanel, meldacties, het stellen van vragen en de standpunten van de NPCF.

In principe worden alle onderdelen door de deelnemers als belangrijk ervaren.

Volgorde van belangrijkheid (score op heel belangrijk en belangrijk)

1. Nieuwsberichten (90%)
2. Kennisbank (88%)
3. Zoekfunctie (87%)
4. Zorgpanel (84%)
5. Activiteiten van de NPCF (83%)
6. Dossiers (81%)
7. Meldacties (80%)
8. Stellen van vragen (77%)
9. Standpunten (77%)

De top 5 van scores bij 'heel belangrijk' geeft een iets andere volgorde:

1. Kennisbank (50%)
2. Zoekfunctie (48%)
3. Nieuwsberichten (42%)
4. Zorgpanel (37%)
5. Meldacties (35%)

Toelichting website

Wat vind u goed en wat kan beter?

- Erg veel tekst op de homepage, waar je qua structuur echt aan moet wennen. Liever meer blokken om thematisch je zoektocht te kunnen doen. Alles is wel vindbaar en wordt goed geüpdatet.
- Aangezien ik mij alleen maar bezig houd met het invullen van enquêtes ben ik niet (echt) op de hoogte van andere zaken op deze site.
- Actueel. Neemt duidelijke standpunten in. Nodigt uit om te reageren.
- Alles is er te vinden. Dit is goed als je info zoekt. Wellicht op de home page een keuze menu zoals naar een onderwerp, naar discussies etc.
- Daar ik voorzitter van een cliëntenraad ben, bezoek ik de site vaak om te kijken hoe en wat.
- De website is veel te druk met die verspringende plaatjes. De witte letters in roze zijn niet goed te lezen voor mensen die slecht (er) zien. Je kunt niet makkelijk de letters groter en kleiner maken. Er staat erg veel informatie op, het komt te druk over.
- Er is erg veel informatie en dat is heel goed en zakelijk. Ik vind wel dat er een betere navigatie zou moeten zijn.
- De mogelijkheden om als patiënt je verhaal kwijt te kunnen of om info te vinden vind ik goed. Wat beter kan? Meer activiteit op de site en toegankelijker voor iedereen. Ik zelf heb het gevoel dat ik niet helemaal de weg kan vinden op de site en dat het blog op de site maar af en toe bezocht wordt e vooral door hoog opgeleiden geschreven wordt.
- De website is uitermate toegankelijk en ik zou niet weten wat er nog veranderd moet gaan worden.
- Ik vind dat ik er goed geïnformeerd door raak.

Wat mist u op de website?

- Als ik vragen heb over een aandoening, vraag over gezondheid zoek ik op allerlei sites, de NPCF zou zo'n site kunnen zijn, maar geeft enkel een opsomming van sites, die je bij google ook makkelijk kunt vinden.
- Concrete acties om misstanden in de zorg aan te pakken.
- Echte kritische informatie m.b.t. bijvoorbeeld de zorgverzekeringswet ben ik er nog nimmer tegengekomen.
- Een afdeling waar je klachten kunt deponeren, ook dat van anderen zodat je daar weer je voordelen mee doet.
- Gericht zoeken of informatie over ziektes.
- Het is zo ontzettend Nederlands, ik mis de internationale context, de internationale ervaringen. Het komt op mij erg 1900 over. Nederland als eiland in de wereld.
- Hoe de NPCF aan de weg timmert in tv-uitzendingen etc. en in welke adviescommissies ze participeert bij het verbeteren van de zorg.
- Ik kan niet zo snel vinden wie de medewerkers zijn, wie waarvoor verantwoordelijk is en te bereiken. Missie, visie, bestuur. Ik wil op de eerste pagina daar iets over lezen, en niet moeten klikken en op zoek moeten gaan.
- Meer aandacht voor mensen met chronisch psychiatrische beperkingen (zonder verstandelijke beperking) zoals autisme. Deze mensen worden in de standpunten van NPCF buiten beschouwing gelaten.

3 Conclusies en aanbevelingen

3.1 Conclusies

Drie kwart van de deelnemers van deze meldactie maakt gebruik van social media. Vooral van Facebook en Youtube, maar ook van Hyves, Twitter of een forum. 90% van de deelnemers kennen een of meerdere websites met informatie over gezondheidszorg. Gezondheidsplein is de bekendste en is door de deelnemers het meest bezocht.

3.1.1 Internet en gezondheid

Deelnemers gebruiken internet met betrekking tot gezondheid voor verschillende doeleinden. Het gaat dan vooral om diverse websites. Fora en social media worden hier in mindere mate voor gebruikt.

Alleen voor advies van andere patiënten wordt Facebook regelmatig gebruikt.

- Voor informatie over klachten maakt 79% van de deelnemers gebruik van internet. Dit gebruik is heel breed en niet direct toe te wijzen aan bepaalde websites of andere toepassingen.
- Voor ervaringen van andere patiënten maakt 63% gebruik van internet. Websites van patiëntenorganisaties worden hierbij het meest gebruikt.
- Voor het kiezen van een zorginstelling gebruikt ongeveer een derde van de deelnemers (34%) diverse websites. Met name websites van ziekenhuizen, maar ook van zorgverzekeraars, Zorgkaartnederland en websites van patiëntenorganisaties.
- Voor advies, van patiënten of zorgverleners, worden met name websites van zorgverzekeraars gebruikt. Ook websites van ziekenhuizen en patiëntenorganisaties worden hierbij gebruikt.

3.1.2 Online mogelijkheden bij een zorgverlener

Van de deelnemers in deze meldactie maakt ruim een derde (36%) wel eens gebruik van online mogelijkheden bij een zorgverlener.

- 64% van de deelnemers die gebruik maken van online mogelijkheden doet dit voor het maken van afspraken.
- 26% van de deelnemers die gebruik maken van online mogelijkheden vragen op deze manier advies aan een zorgverlener.
- In veel mindere mate wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheid om online metingen bij te houden, medische gegevens in te zien of online consult te vragen.

Belangrijkste reden om geen gebruik te maken van online mogelijkheden zijn dat deelnemers liever persoonlijk contact hebben met een zorgverlener (59%). Daarnaast geeft toch nog 1 op de 5 deelnemers (22%) aan geen gebruik te maken van online mogelijkheden omdat de zorgverlener geen mogelijkheden biedt, of omdat zij niet weten of de zorgverlener online mogelijkheden biedt.

3.1.3 Online medisch dossier

Meer dan 4 op de 5 deelnemers (83%) heeft interesse in de medische gegevens die bij hun zorgverleners staan. Meer dan 3 van de 5 (66%) heeft deze gegevens nog nooit bekeken.

Daarbij vinden bijna 4 van de 5 (77%) deelnemers de uitwisseling van hun medische gegevens tussen zorgverleners van groot belang. Als het gaat om een bezoek aan een weekendarts vindt zelfs 88% de uitwisseling van medische gegevens van groot belang.

Driekwart van de deelnemers (75%) heeft wel eens gehoord van een persoonlijk gezondheidsdossier. Slechts 7% maakt er daadwerkelijk gebruik van. Terwijl 67% dit wel zou willen. Meer inzicht in en regie over de eigen gezondheid zijn belangrijke redenen om gebruik te willen maken van een online persoonlijk gezondheidsdossier. Evenals het sneller kunnen inspelen op situaties. Belangrijke voorwaarde is dat het veiligheids is. Het aanraden door een arts is voor 39% van de deelnemers een belangrijke stimulans om gebruik te gaan maken van een PGD.

3.1.4 Website NPCF

Ondanks het feit dat de deelnemers van het Zorgpanel regelmatig wordt gewezen op de website van de NPCF, heeft slechts een kwart van de deelnemers de NPCF site bezocht het afgelopen jaar.

Wat opvalt is dat bij belangrijke onderdelen van de site de kennisbank redelijk bovenaan staat in de lijst. Terwijl het niet de reden is dat deelnemers de website bezoeken. Daar komt de kennisbank niet in de top 5.

3.2 Aanbevelingen

3.2.1 Inzet social media en internet

Gezien het feit dat zoveel van de deelnemers actief zijn op sociale media en internet, lijkt dit een goede manier om patiënten te bereiken. Patiëntenorganisaties, maar ook zorgaanbieders kunnen hier goed gebruik van maken. Voor patiënten is het prettig om informatie en advies aangeboden te krijgen via de kanalen waar ze toch al gebruik van maken.

3.2.2 Online mogelijkheden bij een zorgverlener

Online mogelijkheden zoals advies, online metingen of inzien van medische gegevens zijn nog beperkt. Deels omdat patiënten liever persoonlijk contact willen met een zorgverlener. En deels omdat de opties niet worden geboden of onbekend zijn. Het zou goed zijn als de mogelijkheden voor patiënten worden uitgebreid. En als een zorgverlener online mogelijkheden biedt, is het belangrijk dit kenbaar te maken aan de patiënten.

3.2.3 Medische gegevens online

Gezien de behoeften en de wensen van patiënten lijkt inzage voor patiënten in hun dossier gerechtvaardigd en zal geregeld moeten worden. Een persoonlijk gezondheidsdossier kan hiervoor een goede optie zijn. Ruim 3 van de 5 deelnemers geeft aan graag een persoonlijk dossier te willen hebben in de toekomst. Belangrijke voorwaarde is dat het dossier veilig is en dat de patiënt dan meer regie en inzicht krijgt in de eigen behandeling.

Het advies van de arts in deze is voor 39% van de deelnemers een belangrijke voorwaarde. Artsen zouden dus een belangrijke rol kunnen spelen bij het vergroten van het aantal patiënten met een persoonlijk gezondheidsdossier. Natuurlijk is het ook belangrijk dat er meer bekendheid komt over de PGD's die al op de markt zijn.

3.2.4 Website NPCF

Voor de nieuwe website van de NPCF is het goed om te bekijken of de onderdelen die er nu zijn een plek kunnen krijgen. Voor de kennisbank is het belangrijk om na te gaan hoe daar meer aandacht voor kan komen op de site.

Daarnaast is het goed om na te gaan of er manieren zijn om de deelnemers van het panel de website te laten bezoeken.