

Killerfunctionaliteiten PGO

Wensen patiënt & PGO-leverancier

Datum : Juli 2019
Auteur : Laurens Rijpstra
Afdeling : Digitale Zorg

Inleiding

Tijdens een netwerkdag voor leveranciers van gaven 60 kandidaat-deelnemers van MedMij aan wat voor hen de "killerfunctionaliteit" is in een PGO. Dezelfde vraag stelden we in een gezelschap van 25 medewerkers van de Patiëntenfederatie, het MedMij programmabureau, Nictiz standaarden, Bestuur Stichting MedMij, VWS, verzekeraars en patiënten. Dit minionderzoek (N=85) leverde een lijst met functionaliteiten op. Eerder heeft Patiëntenfederatie Nederland onderzoek gedaan naar de wensen en behoeften van patiënten rondom PGO's en patiëntportalen. Hier kwamen ook een aantal functionaliteiten uit waar patiënten behoefte aan hebben.

In dit rapport leggen we de wensen van PGO-leveranciers en de wensen van patiënten naast elkaar. Komen ze overeen? Waar kunnen PGO-leveranciers op letten bij de ontwikkeling van PGO's?

Overzicht killerfunctionaliteiten

Hieronder zijn verschillende tabellen uit verschillende onderzoeken te zien. In deze tabellen staan de gewenste functionaliteiten voor PGO's of portalen. In onderstaande tabellen zijn de verschillende functionaliteiten uit de verschillende tabellen die overlap hebben in dezelfde kleur weergegeven. Grof ingedeeld onderscheiden we:

1: Gegevensuitwisseling/ overzicht
2: Medicatie
3: Online contact met zorgverlener
4: Plannen afspraken
5: Zelfmanagement
6: Vergelijken

Panel van ICT-professionals uit het zorgveld.

Tabel 1

Score	Killerfunctionaliteit in PGO volgens Leveranciers & medewerkers van de Patiëntenfederatie, het MedMij programmabureau, Nictiz standaarden, Bestuur Stichting MedMij, VWS, verzekeraars en patiënten (N=85).
10	Lijn overstijgend medicatieoverzicht +vastleggen +delen
9,9	Gegevensuitwisseling patiënt, zorg geheel overzicht
8,8	Virtuele assistentie (AI) voor duiding (robot)
8,3	Afspraken maken (en wijzigen)
8,0	Zelfmanagement (tools/hulp)
8,0	Laagdrempelig aanmelden en gebruiken PGO
8,0	Chat lotgenoten
7,8	(directe) Interactie met zorgverlener
7,8	Herhaalmedicatie aanvragen
7,8	Inzicht risicoprofiel o.b.v. genotyping

Bron: [MedMij](#)

Wensen patiënten

Tabel 2

PGD Kader onderzoek 2015			
(Beetje) eens	Neutraal	(Beetje) oneens	In hoeverre moeten onderstaande aspecten binnen een PGD geregeld zijn?
82%	13%	5%	Met een persoonlijk gezondheidsdossier is er minder kans op fouten bij overdrachten tussen zorgverleners.
77%	17%	5%	Met een persoonlijk gezondheidsdossier kan ik makkelijk gegevens aanvullen als zorgverleners onvolledig zijn.
77%	17%	7%	Met een persoonlijk gezondheidsdossier weten zorgverleners beter hoe het met mij gaat.
71%	21%	7%	Een persoonlijk gezondheidsdossier maakt het makkelijker om verschillende medicijnen op elkaar af te stemmen.
68%	28%	7%	Een persoonlijk gezondheidsdossier maakt het eenvoudiger om een e-consult met een zorgverlener te hebben.
62%	29%	9%	Met een persoonlijk gezondheidsdossier heb ik meer regie over het plannen van afspraken met zorgverleners.
60%	28%	12%	Met een persoonlijk gezondheidsdossier kan ik beter monitoren hoe het met me gaat.
60%	29%	11%	Met een persoonlijk gezondheidsdossier kan ik eenvoudig medische informatie delen met mijn naasten.
52%	34%	13%	Een persoonlijk gezondheidsdossier maakt het eenvoudiger om medicijnen online te bestellen.
52%	33%	15%	Het bijhouden van een persoonlijk gezondheidsdossier stimuleert om bezig te zijn met je gezondheid.
49%	35%	16%	Met een persoonlijk gezondheidsdossier kan ik makkelijker mijn eigen gegevens vergelijken met gegevens van anderen of normaalwaarden.

Waar we nu de term persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) gebruiken, werd eerder de term persoonlijk gezondheidsdossier (PGD) gebruikt.

Bron: [Rapport Persoonlijk Gezondheidsdossier \(2015\)](#)

Tabel 3

Gewenste functionaliteiten uit Portalen onderzoek:
Uitslagen bekijken
Brieven bekijken
Vragenlijsten invullen
Afspraak maken of bekijken
Medicatie overzicht bewerken en/of bekijken
Zelfmetingen toevoegen
Dagboek bijhouden

Bron: [Patiëntportalen van ziekenhuizen \(2017\)](#)

Analyse

Overlap

In tabel 2 en 3 komt naar voren dat patiënten behoefte hebben aan een goed en volledig medicatieoverzicht. Ook blijkt dat patiënten een PGO willen gebruiken om fouten in het dossier op te sporen. Deze wensen zien we ook terug bij de wensen van PGO-leveranciers.

Ook de functionaliteiten 'afspraken maken' en zelfmanagement zijn voor beide groepen erg belangrijk. Voor laatstgenoemde gebruiken patiënten het woord 'overzicht' en leveranciers 'zelfmanagement'.

Vershil

Patiënten noemen Artificial Intelligence (AI) niet, terwijl PGO-leveranciers dit hoog op de lijst hebben staan. Dit kan verklaard worden doordat AI in 2015 en 2017 (in de tijd van de onderzoeken) onder patiënten minder bekend was.

Dit geldt ook voor de functie 'chatten met lotgenoten'. Die komt niet voor in de onderzoeken onder patiënten. Wellicht omdat er veel manieren zijn om met lotgenoten in contact te komen. Via patiëntenorganisaties, maar ook via platformen als Facebook en andere social media kan dat.

Gebruiksvriendelijkheid wordt door patiënten niet genoemd. Dat betekent niet dat patiënten het niet belangrijk vinden. Zij vinden dit meer een voorwaarde van een PGO dan een functionaliteit.

Ook het '*Inzicht in risicoprofielen door genotyping*' werd niet genoemd specifiek genoemd door patiënten. Wel wordt door 49 procent in het PGD Kader onderzoek aangegeven dat: *Met een PGD kan ik makkelijker mijn eigen gegevens vergelijken met gegevens van anderen of normaalwaarden.* Dat komt deels in de buurt van deze functionaliteit. Hier liggen dus kansen.

Conclusie & aanbevelingen

Conclusie

Bij de clustering van de verschillende functionaliteiten zien we veel overlap tussen de wensen van de PGO-leveranciers en de wensen van de patiënt. Dit betekent dat PGO-leveranciers op de goede weg zitten. Het geeft ons vertrouwen voor de verdere doorontwikkeling van de functionaliteiten binnen een PGO.

Aanbevelingen

Wij adviseren iedere PGO-leverancier samen te werken met patiëntenverenigingen. Patiëntenverenigingen hebben veel kennis over de wensen en behoeften van hun achterban. Samenwerken met de doelgroep, de patiënten, is cruciaal om acceptatie en aansluiting bij het product te vinden. Neem de doelgroep daarom vroegtijdig mee in de ontwikkelingen.