

Hoe kijkt het algemeen publiek naar PGO's?

Onderzoek: juni 2020

Opzet onderzoek

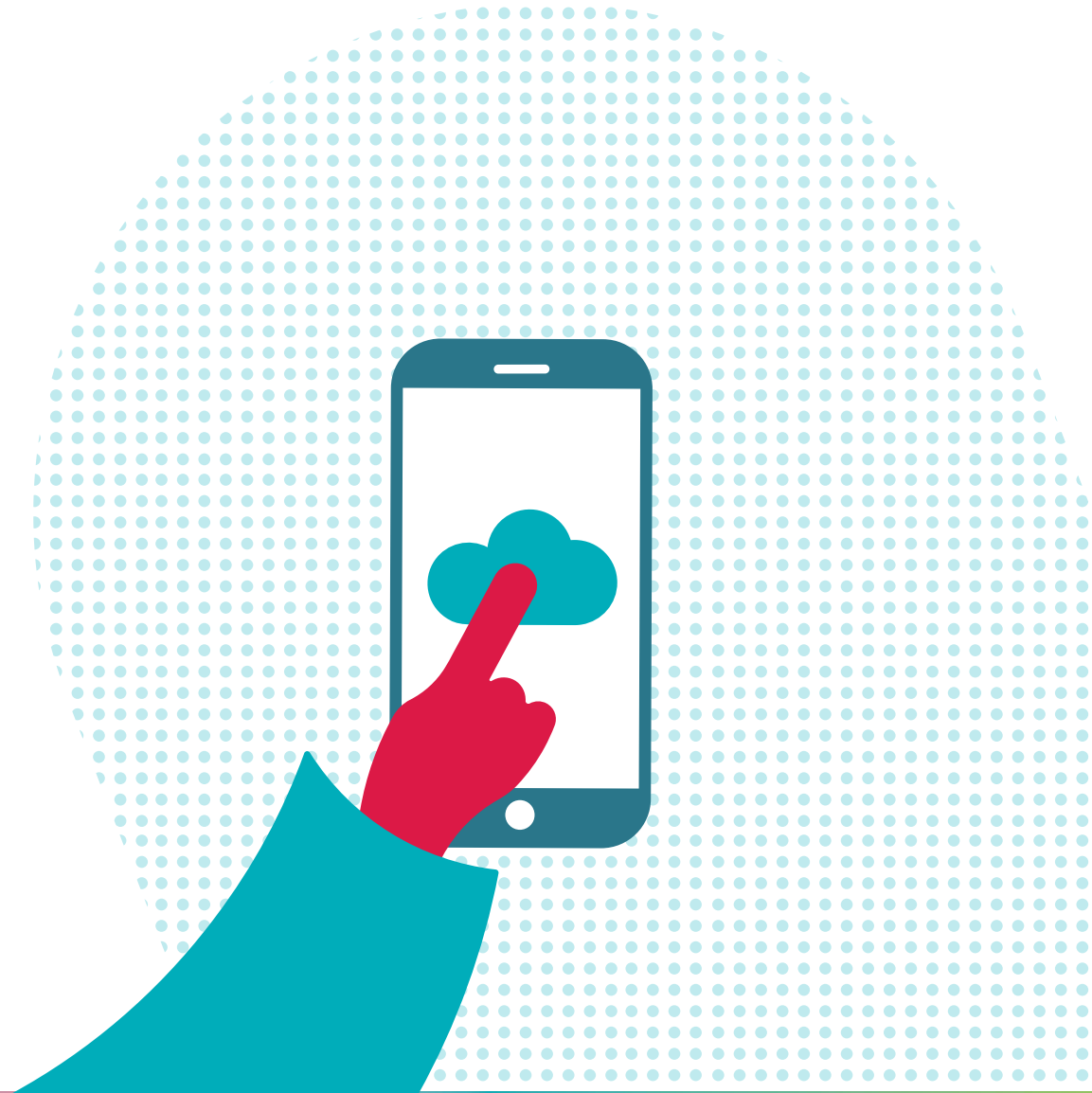
1. **Concept-test:** hoe aantrekkelijk en relevant vindt het algemeen publiek een PGO?
2. **Doelgroeponderzoek:** welke doelgroepen kun je onderscheiden in relatie tot waarden en motieven om een PGO te gaan gebruiken?

Doelgroep: Nederlanders 18 jaar en ouder

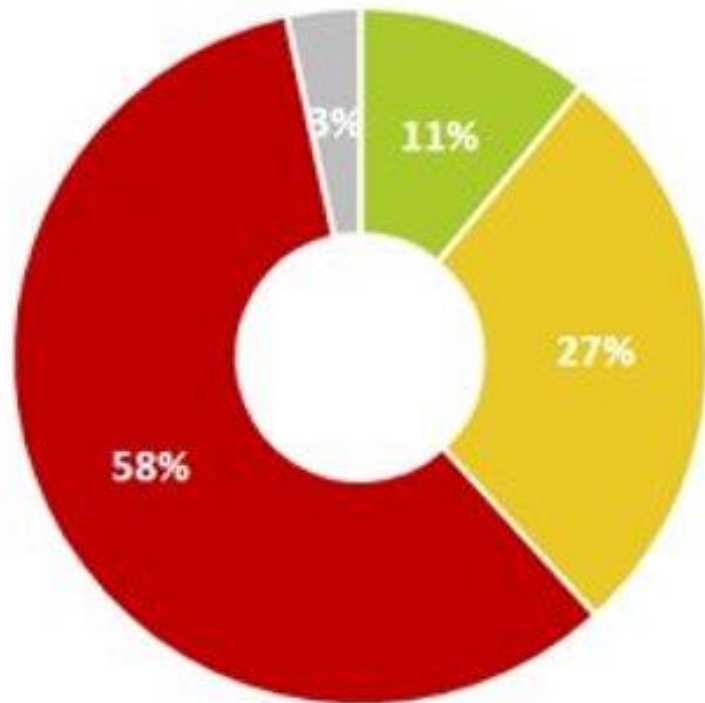
Aantal: n=1538

Methode: online vragenlijst (daarmee is de groep minder digitaal vaardigen lager vertegenwoordigd)

Onderzoeksbureau: MarketResponse

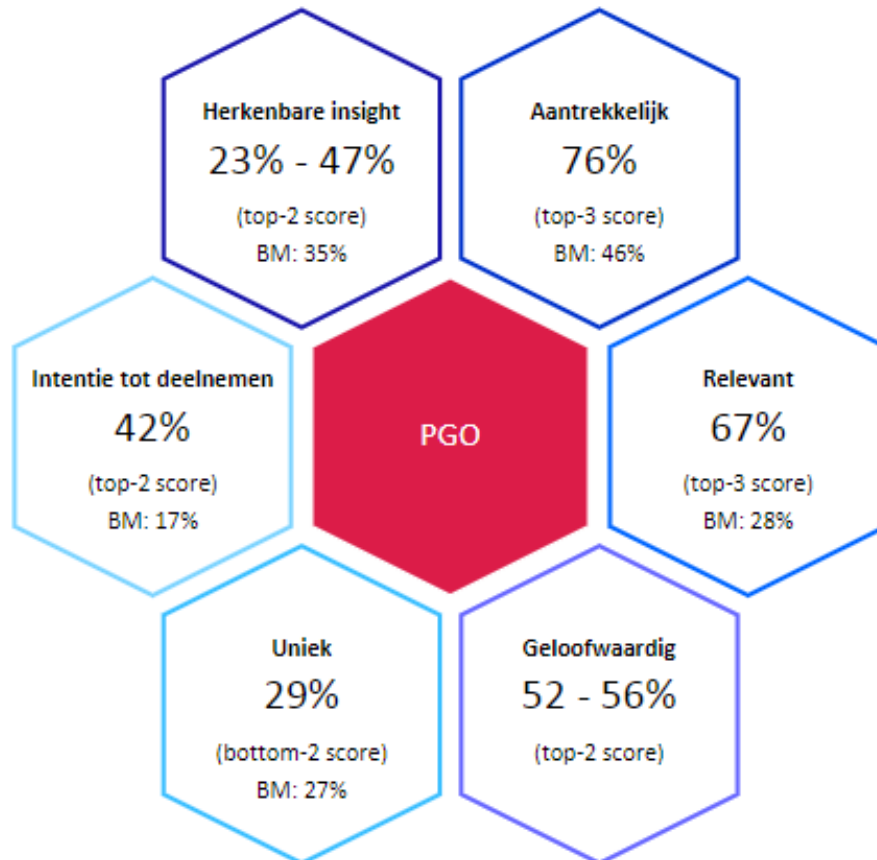


Men kent het concept PGO nog niet



- Ik ben bekend met een PGO
- Ik heb wel eens gehoord van een PGO, maar weet er niets van
- Nog nooit gezien of van gehoord
- Weet niet

PGO komt als concept goed uit de test



Op alle punten scoort een PGO hetzelfde of hoger dan de benchmark (= alle innovatieve concepttesten van MarketResponse)

Wat vindt men aantrekkelijk aan een PGO?

Belangrijkste aantrekkelijke punten:

- Overzichtelijk
- Alles bij elkaar; (medische) informatie gebundeld op één plek
- Zelf de controle/regie hebben

Twijfelpunten:

- Begrijpelijkheid
- Veiligheid, privacy en fraude
- Alles zelf doen

Wie staan het positiefst tegenover een PGO?

Op basis van achtergrondkenmerken:

Weinig verschillen gevonden op basis van geslacht, leeftijd en opleiding.

- Mensen die veel met gezondheid bezig zijn
- Mensen die veel gebruik maken van de zorg
- Mensen die onder behandeling staan van meerdere zorgverleners tegelijkertijd
- In lichte mate; mensen die digitaal vaardiger zijn

Argumenten om een PGO te willen gebruiken

De sterke kanten zijn vooral gerelateerd aan:

- het hebben van overzicht van gegevens
- dat men zo alles op één plek kan verzamelen
- zelf de regie hebben

App kan handig zijn gebundelde gegevens en **zelf regie** met wie te delen. Het moet zo zijn dat je zelf bepaalt.

Het lijkt mij een goede ontwikkeling. Je hoeft dan bij ieder nieuw iemand uit de gezondheidszorg **niet weer** je ziektegeschiedenis **te vertellen**.

Klinkt goed **overzichtelijk** en scheelt een hoop herhaling en telkens toestemming geven via formulier.

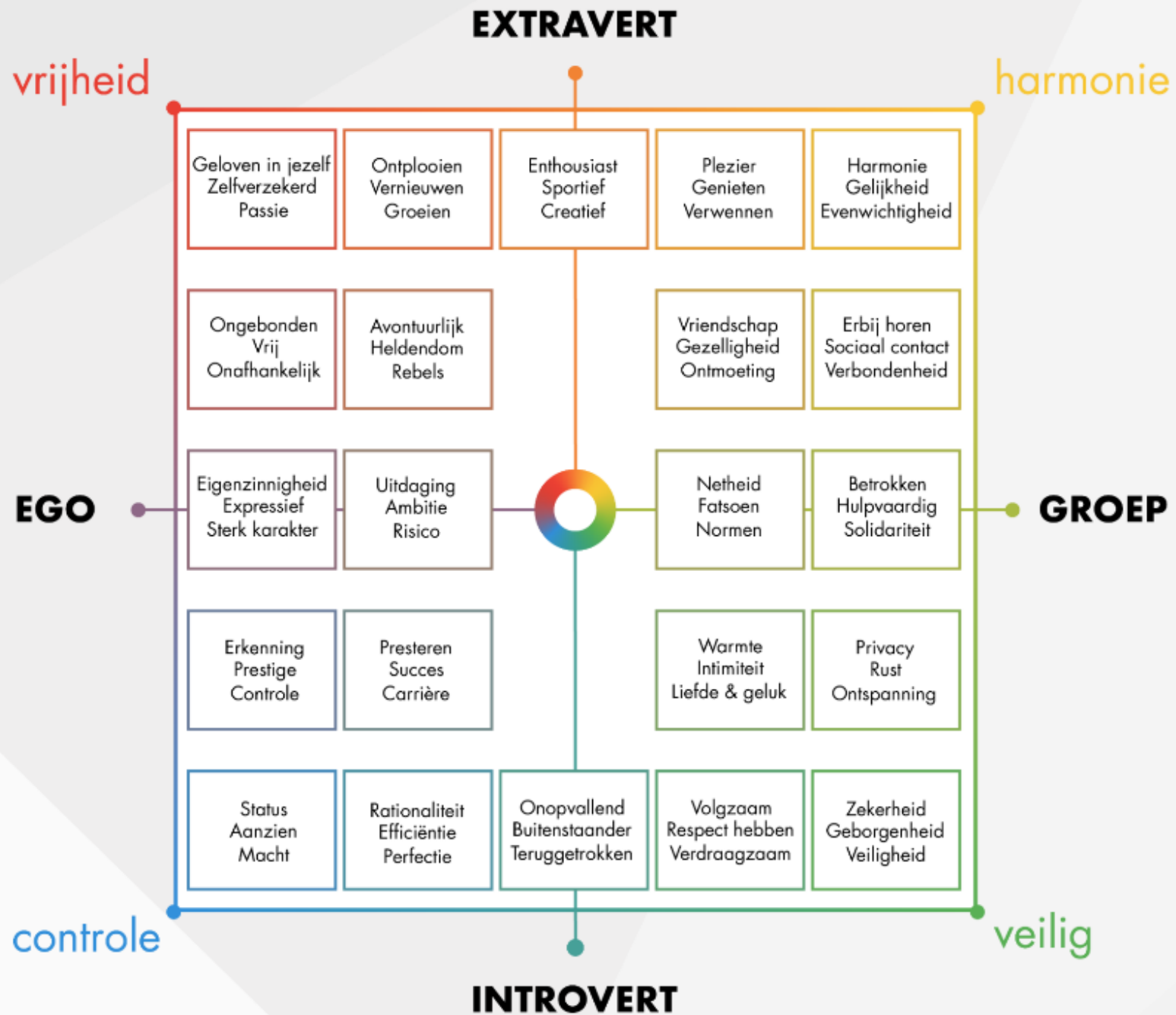
Briljant! Dat zo iets er nog niet is. **Geen versnippering** van mijn data!

Prettig om alle gegevens bij de hand te hebben en dit makkelijk met artsen te kunnen **delen**. Ik sta er positief tegenover.

Argumenten om te twijfelen aan gebruik van een PGO

De belangrijkste punten:

- Angst voor fraude en foutgevoeligheid
- Angst dat zorgverzekeraars of andere commerciële partijen bij de gegevens komen
- Zelf niet zo met gezondheid bezig is
- Men het toch complex vindt
- Zelf kunnen bijhouden en gegevens toevoegen klinkt alsof je veel moet doen



BSR-model: leefstijl

Naast een segmentatie op basis van achtergrondkenmerken, heeft MarketResponse ook de uitkomsten geanalyseerd met het BSR-model.

Wie staan het positiefst tegenover een PGO?

Op basis van de BSR segmentatie:

- Segment **Rood** (het meest gericht op vrijheid)
- Segment **Blauw** (het meest gericht op controle)
- **Paars** (een groep gericht op een combinatie van vrijheid/avontuur en de zaken op orde hebben)

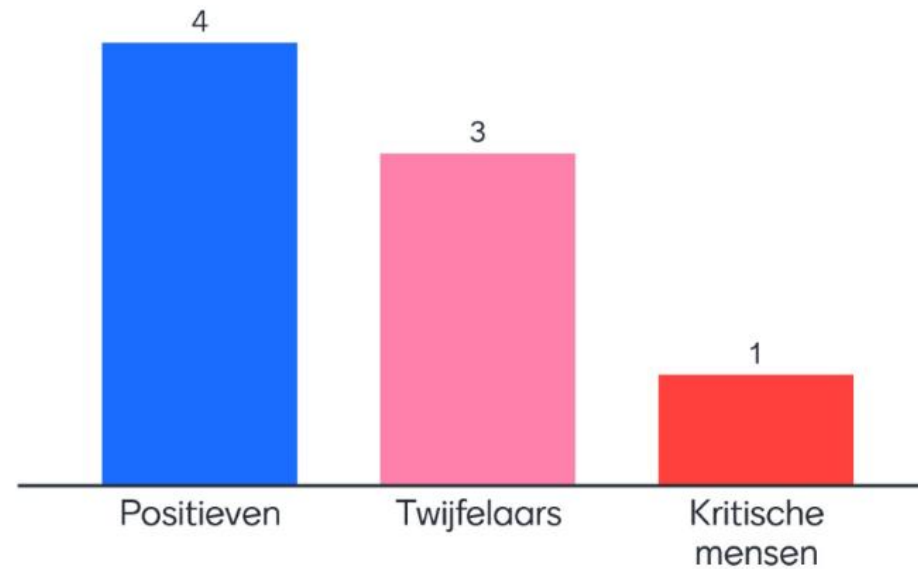
Zij zijn meer dan anderen geïnteresseerd in gezondheid óf zijn meer bezig met de gezondheid. Iedere groep gaat op hun eigen manier met gezondheid om. Daardoor zijn er ook verschillen voor welk doel ze een PGO voornamelijk zullen gebruiken.



**Op wie richt je de
communicatie?**

Fans maken fans

Publiek - Wie vind jij de belangrijkste groep om de communicatie op te richten?



Strategie positieven: verleiden

Mentimeter

Publiek - Welke strategie zet je in bij de positieven?

Testimonials

Filmpjes

Verleiden

Via zorgverlener

Zorgverleners middelen geven
waarmee ze patiënten kunnen
informereren/stimuleren

VerhalenAantonen

Positieve voorbeelden

Informatie die gedeeld kan worden.

ambassadeurs

Strategie twijfelaars: positief, realistisch informeren



Publiek - Welke strategie zet je in bij de twijfelaars?

Meerwaarde laten zien

Ingaan op hun vragen

Verleiden met positieve verhalen en bevestigen dat het veilig is

Inspelen op 'twijfelpunten'

Voordelen laten zien, zorgen wegnemen

Heldere informatie geven en daardoor vooroordelen wegnemen.

Bijeenkomsten met hulp bij aanvragen

Verleiden—> voordelen benoemen (denk ook aan financiële voordelen!)
Meerwaarde
Testimonials
Veiligheid

Verschillende kanalen, zodat er meer info tegelijk komt.

Boodschap aansluiten op waarden en normen

Er is dus niet 1 targetgroep.

- Rood (vrijheid) en Paars (combinatie vrijheid en controle): door boodschap te richten op PGO als tool om eigen gezondheid te verbeteren.
- Geel (harmonie) en Groen (veiligheid): door PGO neer te zetten als middel waarmee ze eenvoudig, duidelijk en overzichtelijk inzage hebben in hun medische gegevens.
- Blauw (controle): door PGO neer te zetten als efficiënte tool die je ook nog kunt koppelen aan je eigen smartwatch (ook voor Paars).

Wat vinden zorgverleners van PGO's?

Uitvoerdatum: juli/augustus 2020

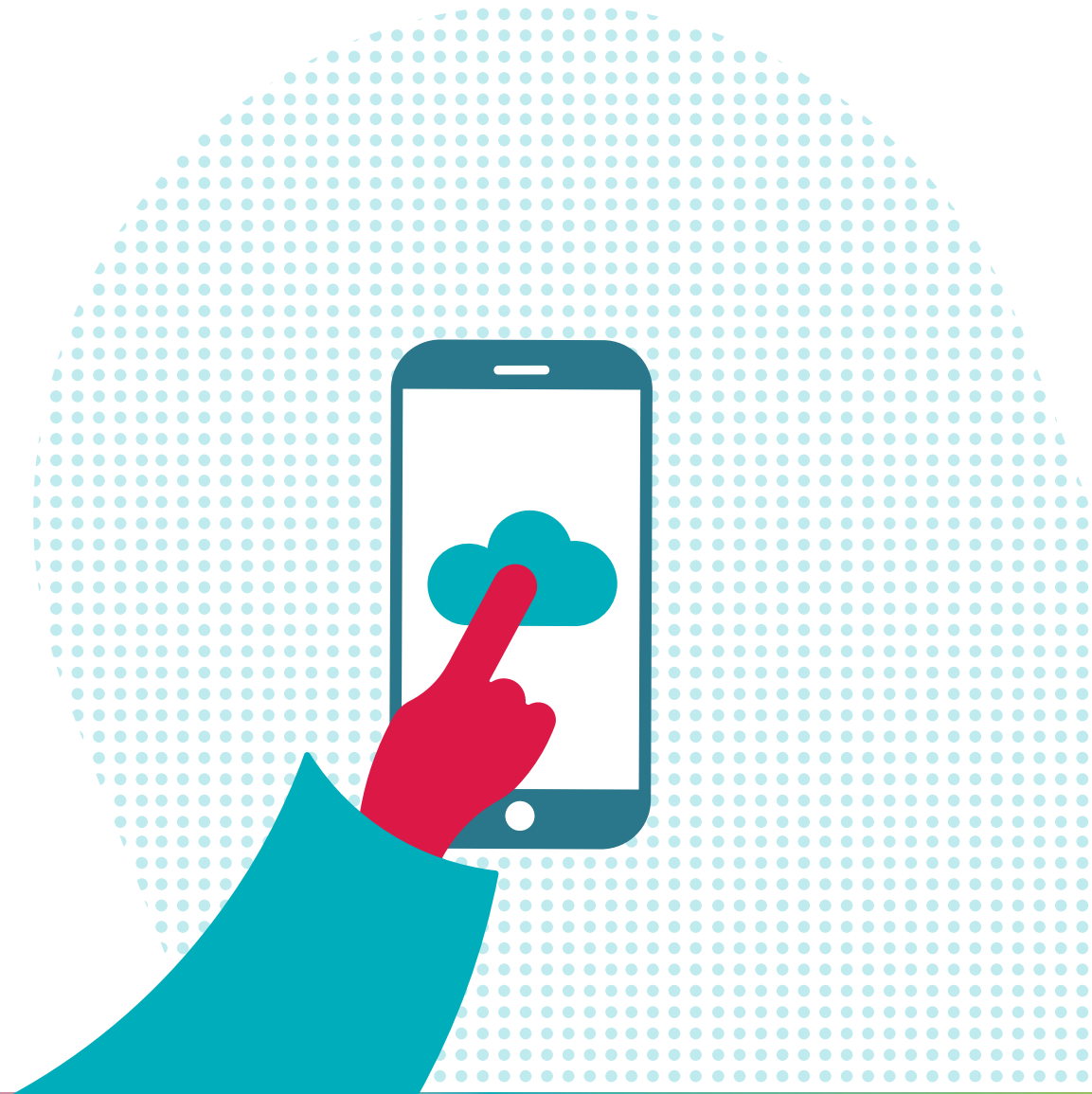
Opzet onderzoek

Onderzoeksvragen:

- Welke kennis en houding hebben zorgverleners 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?

Methode: combinatie van kwalitatieve exploratieve interviews en een kwantitatief online vragenlijstonderzoek.

Onderzoeksbureau: Kantar



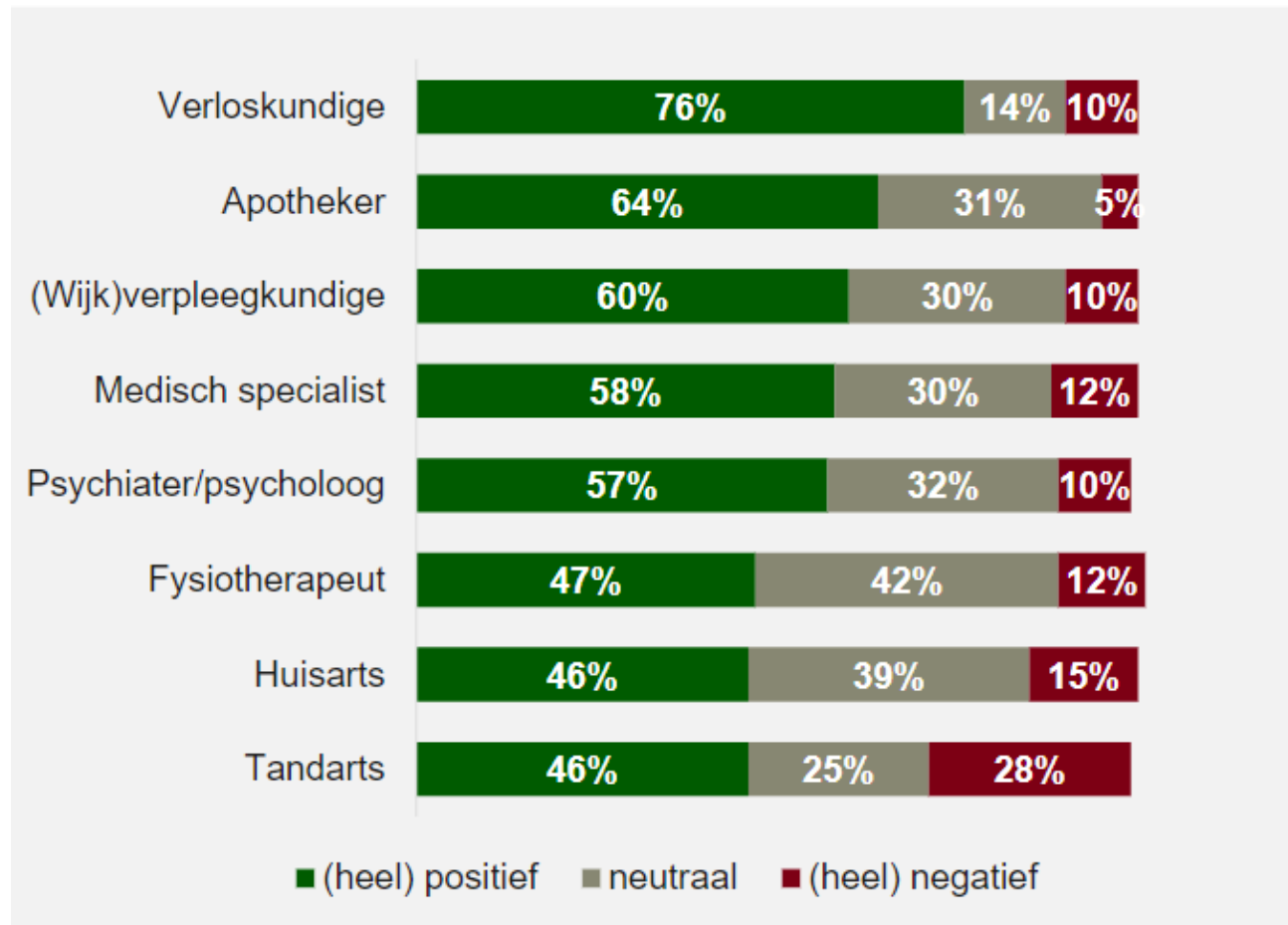
Overzicht van onderzochte doelgroepen

Doelgroep	Kwalitatief N=	Kwantitatief N=
Huisartsen	2	114
Medisch specialisten (random mix van specialismen)	2	92
Verpleegkundigen (wijkverpleegkundigen + verpleegkundig specialisten)	2	103
Apothekers	1	78
Fysiotherapeuten	1	86
Psychologen + psychiaters	-	105
Verloskundigen	1	42
Tandartsen	-	71
Totaal	9	691



Kennis en houding

Ruim de helft (heel) positief tegenover de ontwikkeling van PGO's, maar ...



Gemiddeld is 57% (heel) positief.

Maar:

Vrij grote verschillen tussen doelgroepen.

Ook heeft een groot deel geen mening: 31% is niet positief en niet negatief.

Redenen positief, neutraal en negatief

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

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

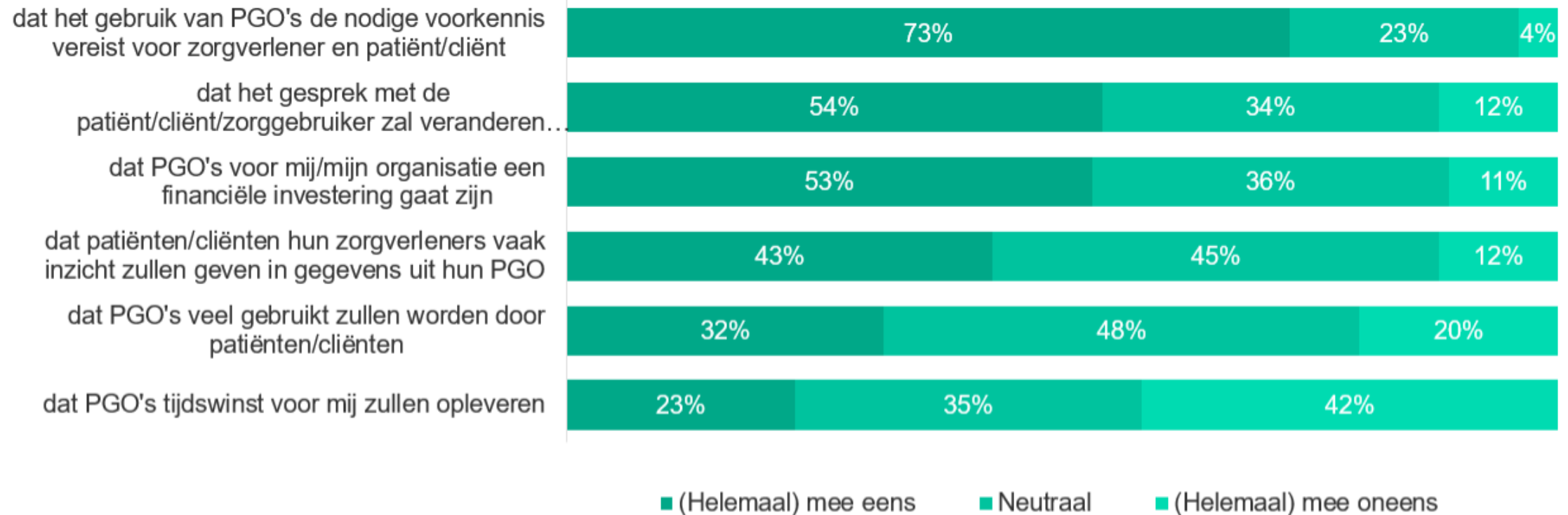
Als dit een persoonlijke keuze is, prima, maar **gevoelig**. En zeker gevoelig in onveilige gezinssituaties

Mijn populatie patiënten is **niet in staat** dit zelf bij te houden.

Mocht er een **datalek** zijn, is iemand ook wel heel kwetsbaar

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

Ik verwacht...



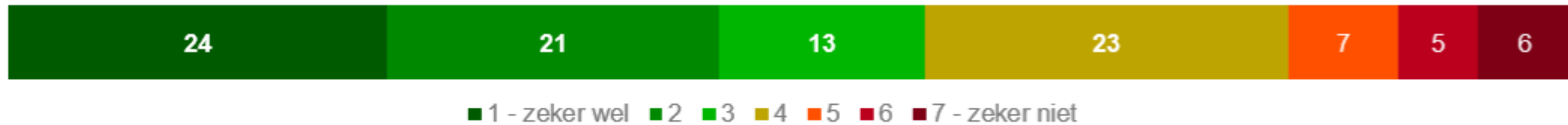
A stylized silhouette of a human figure, composed of overlapping shapes in teal and red. The head is a dark teal circle, the neck is a smaller teal shape, and the torso is a large red shape. The background features a light blue dotted pattern that fades into white.

Aanbevelen

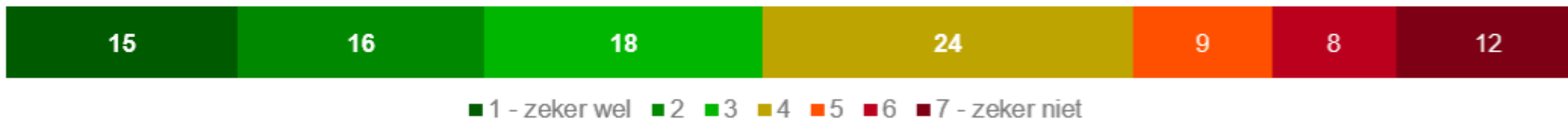
Er is verdeeldheid wat betreft aanbevelen, toch zou bijna de helft het (waarschijnlijk) proactief aanbevelen

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

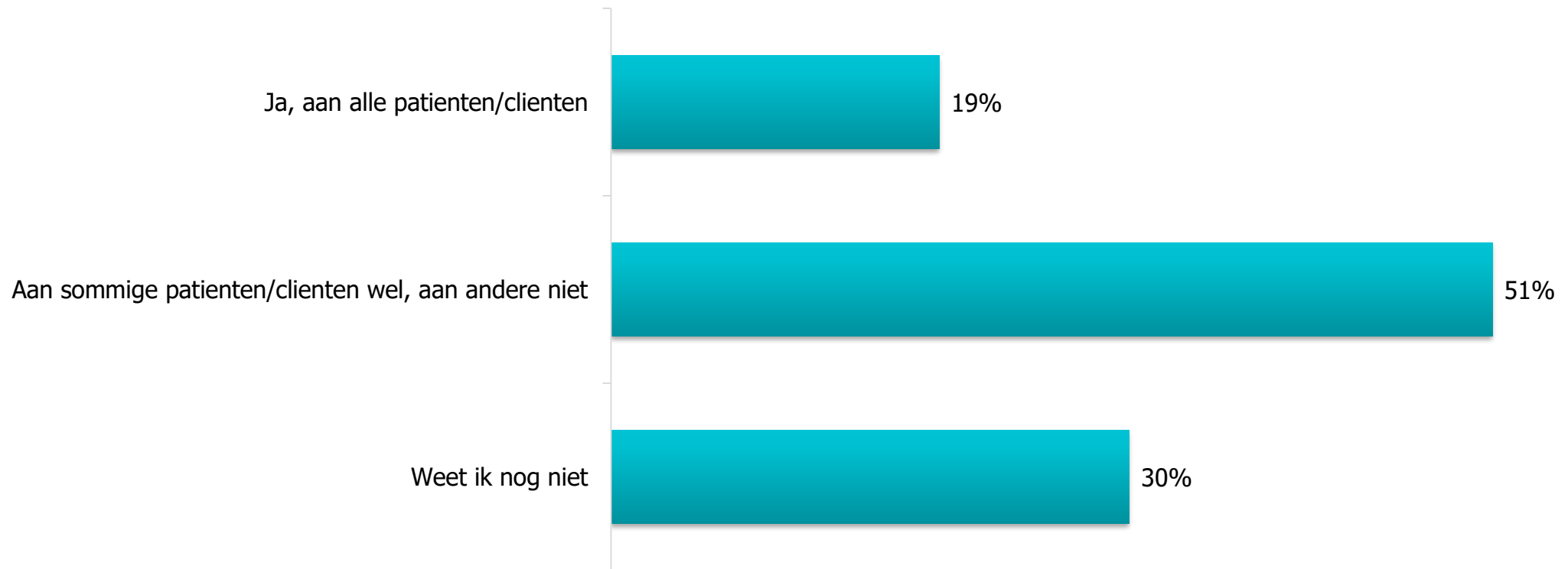
... aanbevelen **wanneer uw patiënt/cliënt hier zelf over begint**



... **proactief** aanbevelen



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



Segmentatie op basis van neiging tot aanbevelen

38%



Ambassadeur

Zowel proactief als reactief erg geneigd om PGO's aan te bevelen

40%



Twijelaar

Zowel reactief als proactief (nog) niet uitgesproken van plan om PGO's wel of niet aan te bevelen.

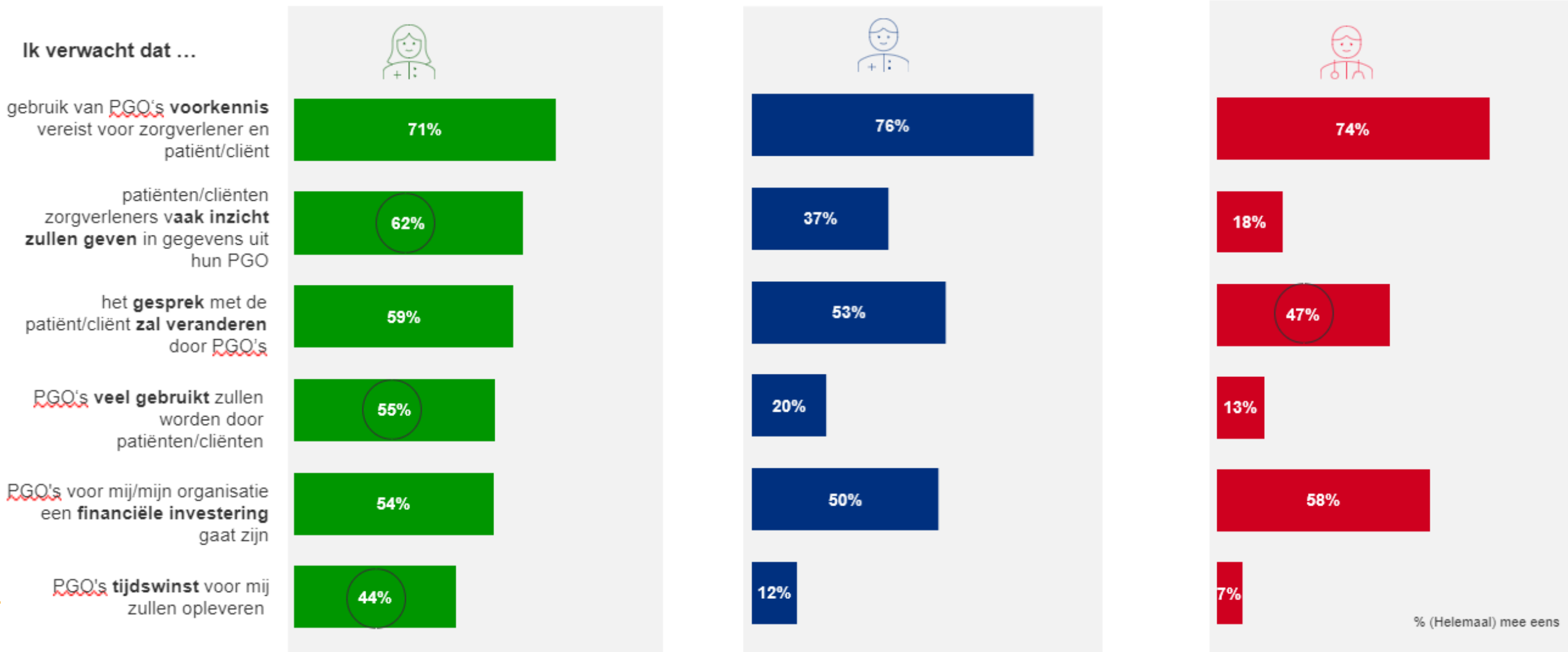
22%



Kritische

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

Twijfelaars en critici zijn minder overtuigd dat patiënten PGO's veel zullen gebruiken en gegevens zullen delen





Beïnvloeders van de intentie tot 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 **transparante** 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.

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 **privacy**schendingen 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.

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

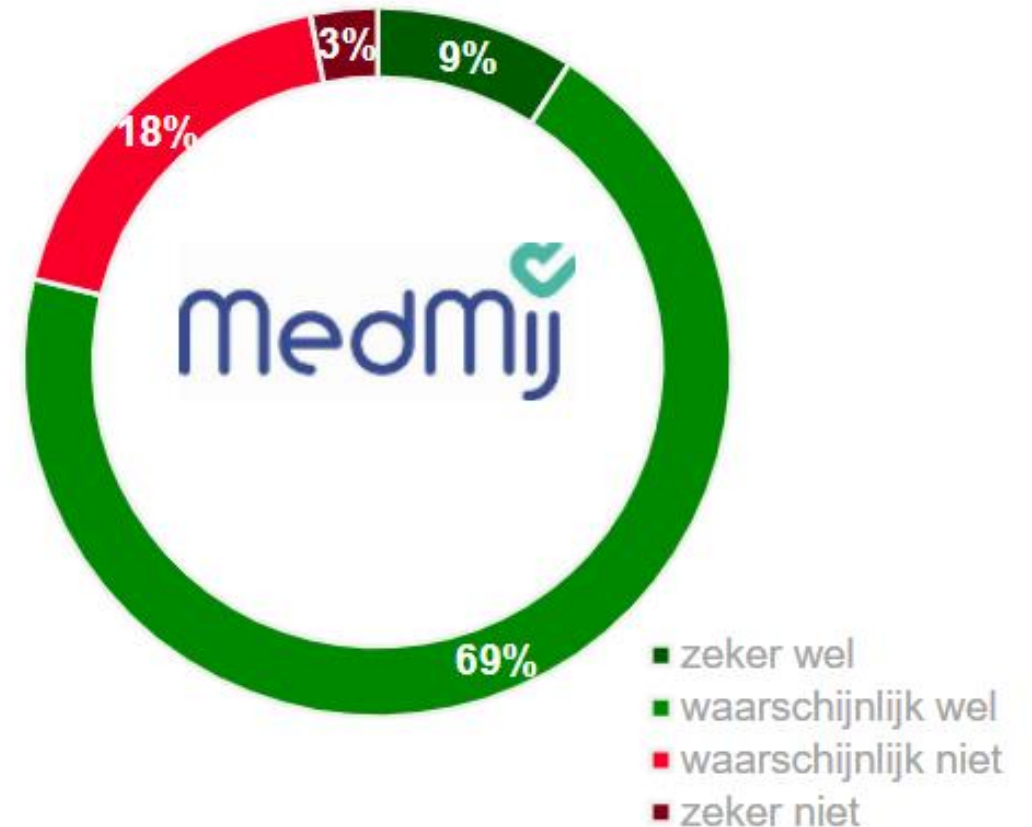
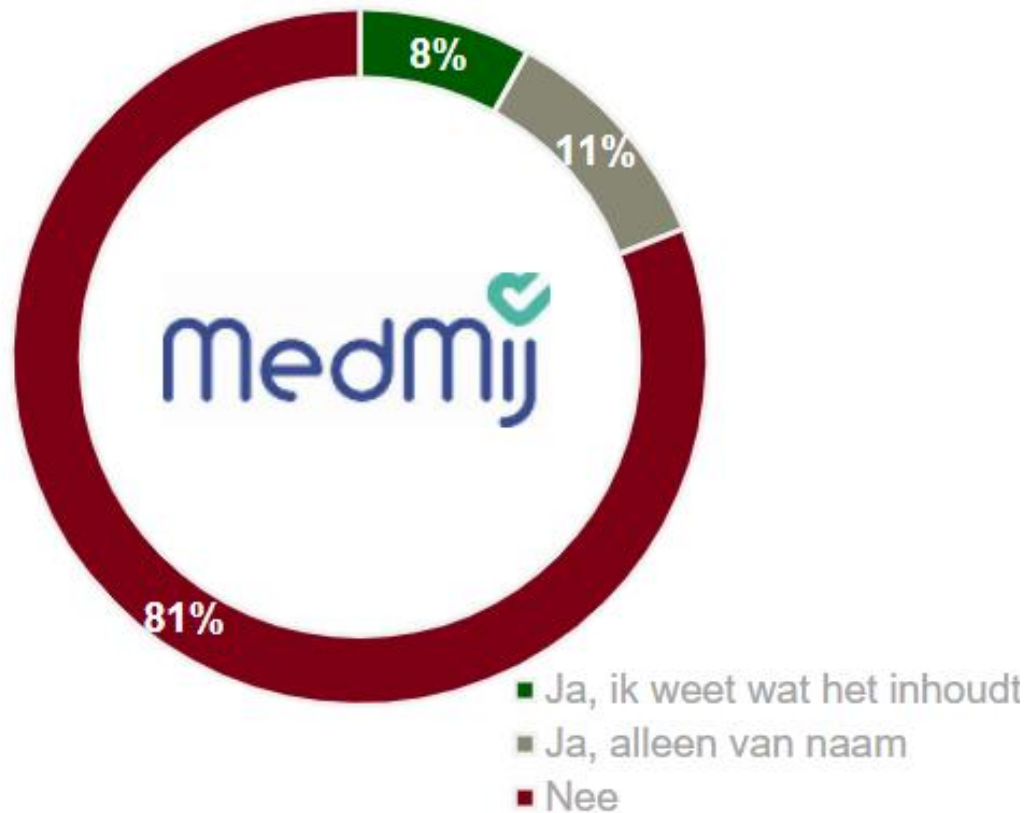
Ambassadeurs en Twijfelaars:

1. Goed beveiligd/beschermde omgeving (81%)
2. Eenvoudig in gebruik (47%)
3. Eigen zeggenschap over delen gegevens (42%)

Critici:

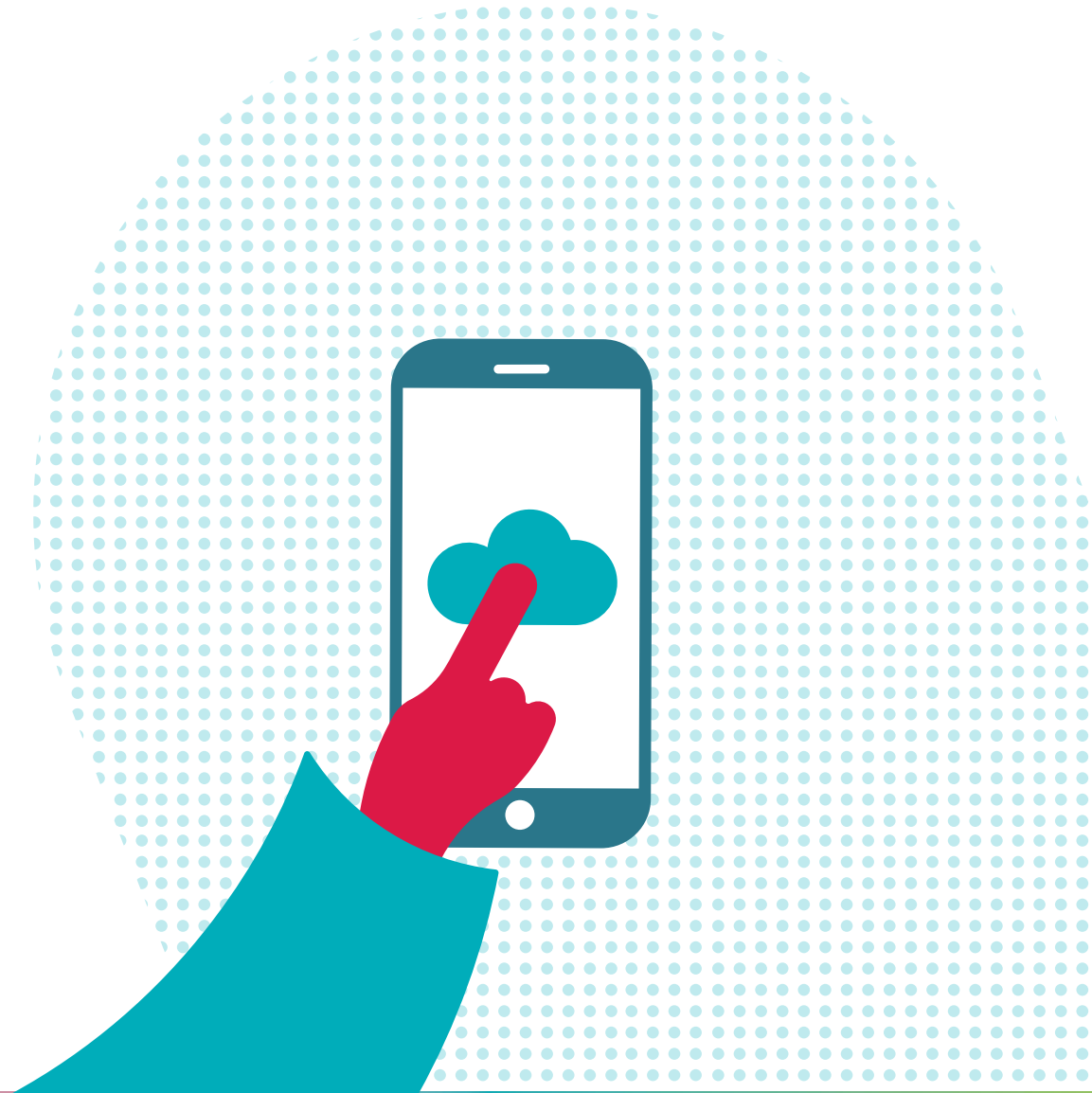
1. Goed beveiligd/beschermde omgeving
2. **Juridische afspraken**
3. **Goed getest**

Klein deel bekend met MedMij, de meesten verwachten wel dat zo'n label veilig en betrouwbaar zal zijn



Belangrijkste inzichten

- 1. positiviteit en twijfel**
- 2. geloof in positieve effecten**
- 3. invloed beroepsvereniging**
- 4. kunnen en willen patiënten dit?**
- 5. uitwisseling gegevens al goed?**
- 6. vrees privacy en datalek**



Strategie positieven: Podium geven

Zorgverleners - Welke strategie zet je in bij de positieven?

 Mentimeter

Ze in ambassadeur rol laten stappen

Podium geven / aan het woord laten

Ze voorzien van goed flyermateriaal e.d. zodat ze iets mee kunnen geven aan hun cliënten

Met manieren voor het hoe. Ze willen graag dus geef ze de tools om meteen aan de slag te gaan.

Middelen aanbieden die gedeeld kunnen worden met patienten en collega's


Aangeven simpelheid proces

Maak ze ambassadeurs, geef podium

Goede verhalen vertellen, zelf laten ervaren, ambassadeurs aan het woord laten en daarna zelf ambassadeurs zeggen, middelen geven om aan de slag te gaan

Strategie twijfelaars: ambassadeurs inzetten

Zorgverleners - Welke strategie zet je in bij de twijfelaars?

 Mentimeter

Laten zien hoe het werkt - juist ook voor hen

Ambassadeurs aan het woord laten, positieve verhalen vertellen, het laten ervaren

Benadrukken dat de patient de regie heeft, het is zijn of haar PGO

Actief informeren

Goede uitleg proces en voordelen

Laten zien hoe het werkt, uitleg geven. Niet bij woorden laten maar ook beelden.

Positieve ervaringen van cliënten laten horen/zien.

Breng ze in contact met de positieven :-). Informeren, testimonials, laat voordelen (en nadelen) zien

Vervolg

- Vanmiddag ontvangen jullie het algemeen rapport over het zorgverlenersonderzoek
- Over elke groep is een deelrapport gemaakt. Deze delen we met de verschillende partijen.
- Morgen besteden ICT&Health en Skipr aandacht aan de uitkomsten van het rapport.