

Panelonderzoek patiëntenportalen

Juni 2020

Er wordt al veel onderzoek gedaan naar het inzetten van patiëntenportalen maar nog niet naar de invloed van het gebruik van een portaal op de relatie tussen patiënt en behandelteam, therapietrouw en de rol van de patiënt. Vooruitlopend op een groter onderzoek hebben wij het Roessingh panel gevraagd hoe zij over deze onderwerpen denken. Sinds maart 2020 neemt het gebruik van de Roessingh patiëntenportalen sterk toe doordat veel poliklinische patiënten vanwege coronamaatregelen niet bij Roessingh op locatie behandeld konden worden. Een goed moment om hier meer onderzoek naar te doen. Het panelonderzoek richt zich op Telerevalidatie en het Roessingh patiënten portaal waarmee patiënten onder andere toegang tot hun dossier kunnen krijgen.

Hoge respons

56%

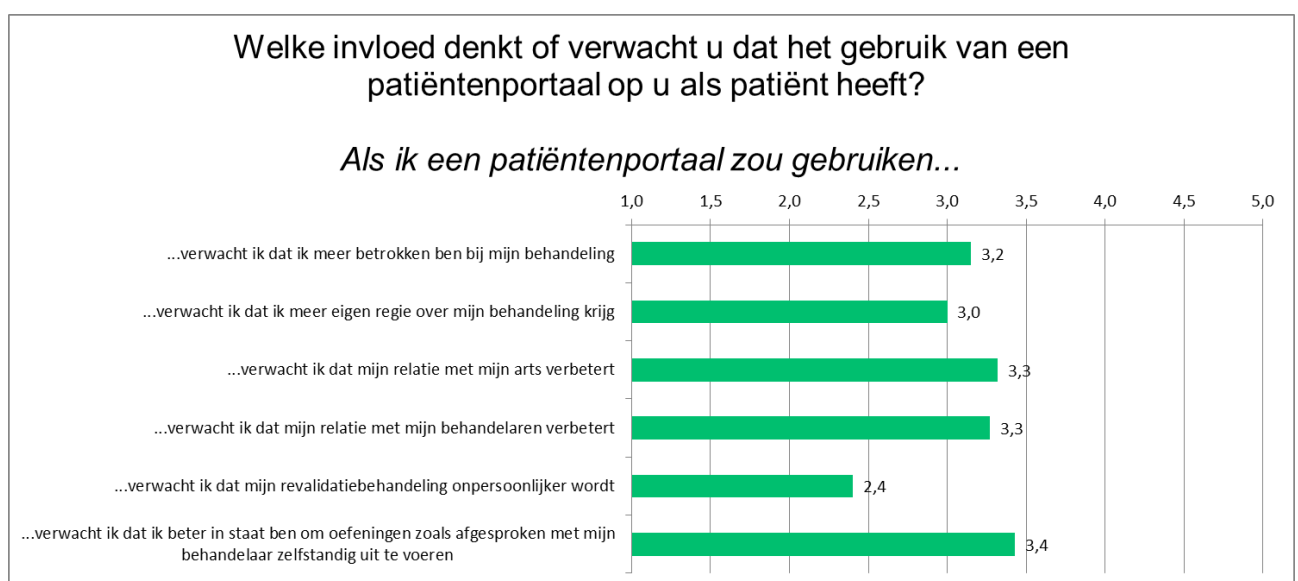
Dit is het eerste panelonderzoek onder het vernieuwde Roessingh panel. Ruim de helft (56%) van de panelleden vulde het onderzoek in, voornamelijk oud-patiënten. Onder deze groep waren te weinig gebruikers van de patiëntenportalen van Roessingh om de vragen hierover te kunnen verwerken.

Resultaten

We hebben de niet-gebruikers gevraagd waarom zij geen gebruik hebben gemaakt van de patiëntenportalen van Roessingh. De meest genoemde reden (60%) was dat zij niet op de hoogte waren van deze mogelijkheid. Een deel kan worden verklaard doordat sommige panelleden al lang geleden revalideerden.

Opvallend is dat driekwart van de niet-gebruikers wel een patiëntenportaal van Roessingh had willen gebruiken, nu ze er iets meer informatie over hebben gekregen. Zij verwachten dat de portalen een goede informatiebron zijn, de therapie kunnen aanvullen en een extra steuntje in de rug kunnen bieden tijdens de revalidatie. Ongeveer 30% heeft al ervaring met portalen van andere zorgverleners.

We hebben de groep niet-gebruikers van de Roessingh portalen gevraagd welke invloed zij verwachten dat het gebruik van een patiëntenportaal heeft op de behandeling en hun rol als patiënt. Per stelling konden zij aangeven in hoeverre zij het ermee eens zijn (1 = helemaal mee oneens, 3 = neutraal en 5 = helemaal mee eens). Veel mensen vinden het lastig om de invloed van het gebruik van een patiëntenportaal in te schatten. Hieronder de gemiddelde scores per stelling:



De respondenten hebben neutrale verwachtingen van de invloed van het gebruik van een patiëntenportaal op hun betrokkenheid bij en eigen regie over hun behandeling. Dit geldt ook voor de invloed op de behandelrelatie met de arts en behandelaren. De gemiddelde scores van 3,3 bij beide stellingen geven aan dat zij hierover neutrale tot licht positieve verwachtingen hebben. Gemiddeld verwachten de respondenten niet dat het gebruik van een patiëntenportaal de behandeling onpersoonlijker maakt maar ook dit gemiddelde neigt naar neutraal. Ook de verwachting over de invloed op de therapietrouw is neutraal tot licht positief.

In de toelichtingen bij deze stellingen geven de respondenten onder andere aan dat het gebruik van een portaal wel in samenspraak met de arts moet gebeuren.

De belangrijkste conclusies

Conclusie: Door patiënten die ervoor in aanmerking komen te voorzien van goede informatie, kan het gebruik van portalen worden gestimuleerd.

Veel niet-gebruikers geven aan dat ze best een portaal hadden willen gebruiken nu ze er voor dit panelonderzoek iets meer informatie over hebben gekregen. De meest genoemde reden om geen portaal te gebruiken is dat de respondenten niet op de hoogte waren van deze mogelijkheid. Het is dus de moeite waard om na te gaan hoe de informatievoorziening aan patiënten over de patiënten portalen van Roessingh eruit ziet en hoe we door heldere informatie op het juiste moment aan te bieden het gebruik kunnen stimuleren.

Conclusie: Ondanks dat hun verwachtingen van de invloed van het gebruik van portalen op de behandelrelatie en eigen regie redelijk neutraal is, had de meerderheid best een portaal willen gebruiken.

De respondenten zijn bereid om deze nieuwe technologie uit te proberen terwijl hun verwachtingen over de invloed hiervan op hun betrokkenheid, eigen regie, de behandelrelatie en therapietrouw redelijk neutraal zijn. Zij zien voordelen in het thuis kunnen beschikken over belangrijke informatie en thuis kunnen oefenen.