



Zo omarmt de burger PGO's

6 essentiële stappen

Highlights resultaten en aanbevelingen Werkgroep Burger

Mirco Rossi
Inge Siderius

8 juli 2021



De Burger

In dit document vindt u de **hoofdpijnen van de resultaten en aanbevelingen van de Werkgroep Burger**. In een apart Word-document vindt u de uitgebreide resultaten.

Er wordt (concept) antwoord gegeven op de 4 deliverables die onder dit thema vallen:

1. Het selecteren van een pilot doelgroep
2. De (verwachte) meerwaarde voor de burger
3. De (verwachte) problemen voor de burger
4. Uitgangspunten voor een stappen- en communicatieplan om de burger PGO's te laten omarmen

De resultaten en aanbevelingen zijn op basis van (inter)nationaal wetenschappelijk- en praktijk-onderzoek en brainstorms in de werkgroep tot stand gekomen.

Het centrale uitgangspunt in de aanbevelingen is dat om de burger PGO's te laten omarmen **zowel burgers als zorgverleners betrokken** dienen te worden. Er wordt aanbevolen om in een evt. volgende fase op de doelgroep thuiswonende 65+er met hartfalen en of diabetes te gaan richten.

Wij hebben de aanbevelingen in een **6 stappenplan** verwoord.





Het belang van een pilotgroep

Concepten en ideeën testen en ervaringen opdoen doe je met een afgebakende pilotdoelgroep.

Een pilot is een klein experiment om iets voor het eerst uit te proberen. Zie het als kans om in een vluchtsimulator te springen voordat je een jumbojet probeert te besturen. Daarom is een van de 4 deliverables voor de werkgroep burger het definiëren van een pilotdoelgroep.

Drie grote voordelen van een pilot zijn:

1. Het stelt ideeën op de proef

Ten eerste laat een pilot ons weten **welke ideeën werken**. Door het testen van ideeën kunnen we zowel de sterke als de zwakke punten ervan blootleggen en kunnen we **inspelen op nieuwe ontwikkelingen**.

2. Geeft inzicht in uitdagingen

Door op kleine schaal te proberen begin je een idee te krijgen van de **omvang en aard** van de uitdagingen. Om PGO's succesvol te laten omarmen moeten we weten wat burgers belangrijk vinden, hoe wij hen kunnen overtuigen van de waarde en problemen kunnen reduceren.

3. Tegen lage kosten koplopers creëren

Ten derde is een pilot een geweldige manier om met een **laag risico** en lage kosten te pionieren en tegelijk een koplopersgroep te creëren. Dergelijke **early adopters** zijn belangrijk voor het succes van een product.





Pilot: focus op de 65+er

Op basis van een brainstorm en discussie in de werkgroep en het literatuuronderzoek is als doelgroep gekozen voor:

De thuiswonende 65 plusser met diabetes of hartfalen.

Vanuit de literatuur is het grootste argument voor deze keuze dat doelgroepen met een specifieke chronische aandoening het meeste voordeel ervaren van PGO's en er relatief veel informatie over deze doelgroep beschikbaar is.

Praktische overwegingen om te kiezen voor deze doelgroep zijn onder meer:

- De doelgroep dient vrij makkelijk te targetten zijn inclusief hun zorgverleners.
- De doelgroep dient relevant te zijn voor een groot aantal (zorg)organisaties die bij het PGO programma betrokken zijn.
- Er is in de regio aanzienlijke kennis over deze doelgroep beschikbaar.
- Er wordt vanuit andere trajecten (denk aan SET en OPEN) met deze doelgroep gewerkt.
- De omvang van deze doelgroep is vrij groot. Dit maakt de pilot goed uitvoerbaar in tegenstelling tot een N=1 doelgroep.
- De doelgroep dient frequent contact te hebben met zorgverleners.



6 stappen naar succes

We willen uiteraard een **succes** maken van PGO's en de burgers ze laten omarmen.

Welke **6 stappen** moeten wij dan voor en met de burger nemen?



Stap

1

Betrek de zorgverlener





Sociale invloed is essentieel

Burgers zijn de **primaire eigenaren** van PGO's. Voor de omarming van PGO's door burgers blijkt sociale invloed een belangrijke factor te zijn. Sociale invloed van vrienden en familie en zeker ook van zorgverleners.

Zeker voor ouderen geldt dat het advies van de zorgverlener om een PGO te gaan gebruiken een grote voorspeller is voor het daadwerkelijk gebruik ervan.

Het is dus van belang dat zorgverleners zelf PGO's omarmen en dat zij actief het gebruik van PGO's **stimuleren onder hun patiënten**.



Burger én zorgverlener

Het succes van PGO's lijkt afhankelijk van de **omarming door beide** gebruikers. In een workshop over online inzage met huisartsen uit de regio was de boodschap ook helder:

*“Zorgverleners op één lijn
is meer patiënten online”*

Zij gaven tevens tips vanuit hun ervaring hoe patiënten het best kunnen worden geïnformeerd:

- Informeren bij de balie of wachtkamer
- Bulkmail naar patiënten
- Wijs patiënten tijdens een intake op het PGO



Stap

2

Zorg voor begrijpelijke informatie





Voorkom afhaken

Burgers zien meerwaarde in laagdrempelige toegang tot begrijpelijke en betrouwbare informatie en het teruglezen en controleren of hun gegevens kloppen.

Vooraf bij burgers met beperkte gezondheidsvaardigheden leidt onbegrijpelijke inhoud tot afhaken.

Voor **zowel dossiervoering** van de zorgverlener **als aangeboden informatie** geldt dat dit begrijpelijk moet zijn, zodat zoveel mogelijk mensen met de informatie en adviezen uit de voeten kunnen.





Jip & Janneke waar mogelijk

Uit de literatuur komen meerdere tips ter bevordering van de begrijpelijkheid voor burgers naar voren:

- Zorg voor **volledige informatie** en laat irrelevante informatie achterwegen om overzicht te behouden.
- Voorkom (onnodige) **moeilijke medische termen** en afkortingen. Uiteraard dienen zorgverleners onderling met medische termen te communiceren, maar zorg dat te herleiden is voor patiënt wat de conclusie is.
- Zorg dat de juiste informatie in de juist velden wordt ingevuld. Uit het project HASP 2.0 blijkt dat informatie te vaak op de **verkeerde plaats** genoteerd wordt.
- Deel informatie van **betrouwbare bronnen**. Zo hoeft de patiënt er zelf niet naar op zoek en zich niet af te vragen of de informatie juist is.



Stap

3

Focus op de individuele meerwaarde





De ene burger is de ander niet

Slechts 8% van de burgers vindt het PGO op dit moment aantrekkelijk.

- Een PGO wordt aantrekkelijker voor een patiënt wanneer het relatief voordeel dat de patiënt hieruit denkt te halen groot is.
- Diabetespatiënten geven aan vooral de aspecten in het PGO interessant te vinden die gericht zijn op het managen van hun eigen ziekte.
- Voor patiënten met hartfalen speelt het gevoel van controle een belangrijke rol voor het gebruik van PGO's.

Speel in op verschillende behoeften en benadruk de manier waarop patiënten met PGO's meer controle kunnen krijgen op eigen ziekte (of gezondheid).





De verwachte meerwaarde

De belangrijkste meerwaarde die burgers verwachten te krijgen van PGO's zijn:

- Toegang tot de eigen data en goede informatie over de aandoening of ziekte.
- Het zelf goed kunnen managen van de aandoening of ziekte.
- Laagdrempeligere communicatie met de zorgverlener.
- Een gevoel van veiligheid en controle.





De verwachte problemen

De 3 belangrijkste problemen waartegen burgers verwachten aan te lopen zijn:

- Het **interpreteren van medische informatie**.
Wat betekenen bepaalde termen, getallen of afkortingen?
- Een **gebrek aan voldoende IT-kennis** is een belangrijk verwacht probleem, met name onder ouderen en mensen met lage gezondheidsvaardigheden.
- De **veiligheid** van de PGO, de gegevens erin en deze zelf te moeten beheren.



Stap

4

Benadruk laagdrempelige communicatie
op afstand met de zorgverlener





Het voordeel van contact op afstand

Voor patiënten met hartfalen en diabetes geldt dat zij grote meerwaarde zien in **thuismetingen** doen en **op afstand** communiceren met hun zorgverlener voor advies.

Door de communicatie op afstand levert het gebruik van PGO's de patiënten **tijds winst** op. Ook draagt het bij aan een gevoel van **veiligheid**.



Stap

5

Zorg voor (technische) hulp en ondersteuning





Digivaardigheid belemmert gebruik

- Ouderen zijn vaak minder digivaardig. Voor burgers in het algemeen geldt dat beperkte digivaardigheden een grote barrière vormen voor gebruik van portalen en PGO's (Adler & Newman, 2002).
- Patiënten zien DigiD als een veilige manier om in te loggen maar anderzijds als een drempel.
- Het zorgen voor (technische) ondersteuning lijkt dus noodzakelijk om burgers, en zeker de 65 plusser, in grotere getale PGO's te laten omarmen.





Tips voor ondersteuning

- Regel ondersteuning door (praktijk)assistenten.
- Verzorg trainingen in buurthuizen en bibliotheek voor het gebruik van DigiD en PGO's.
- Richt fysieke ruimten in instelling/gezondheidscentrum voor ondersteuning.
- Zorg voor een telefonische helpdesk.



Stap

6

Informeer mensen over privacy





Veiligheid van groot belang

- Als belangrijkste reden voor niet-gebruik van een PGO wordt ‘veiligheid’ genoemd (nulmeting Patiëntenfederatie 2021).

*“Het voelt toch wat onveilig, al mijn gegevens in 1 app.
Hoe veilig ook... ik heb er nog geen vertrouwen in.”*

- Privacy aspecten zijn een veelvoorkomende barrière onder ouderen in het gebruik van technologie (Dawn K, Sakaguchi-Tang, 2017).
- Goed communiceren dat MedMij gecertificeerde PGO’s voldoen aan veiligheidsvereisten en hoe patiënten veilig met hun gegevens kunnen omgaan is aanbevelenswaardig.



SAMENGEVAT

Succes met PGO: 6 cruciale stappen met de burger





Mirco Rossi



- [Mail](#)



- [LinkedIn](#)

Inge Siderius



- [Mail](#)



- [LinkedIn](#)

Neem voor meer informatie en voor een literatuurverwijzing contact met ons op.

