6 essentiële stappen: zo omarmt de zorgverlener de PGO

Highlights resultaten en aanbevelingen Werkgroep Zorgverlener

drs. M. Rossi MBA
I. Siderius MSc

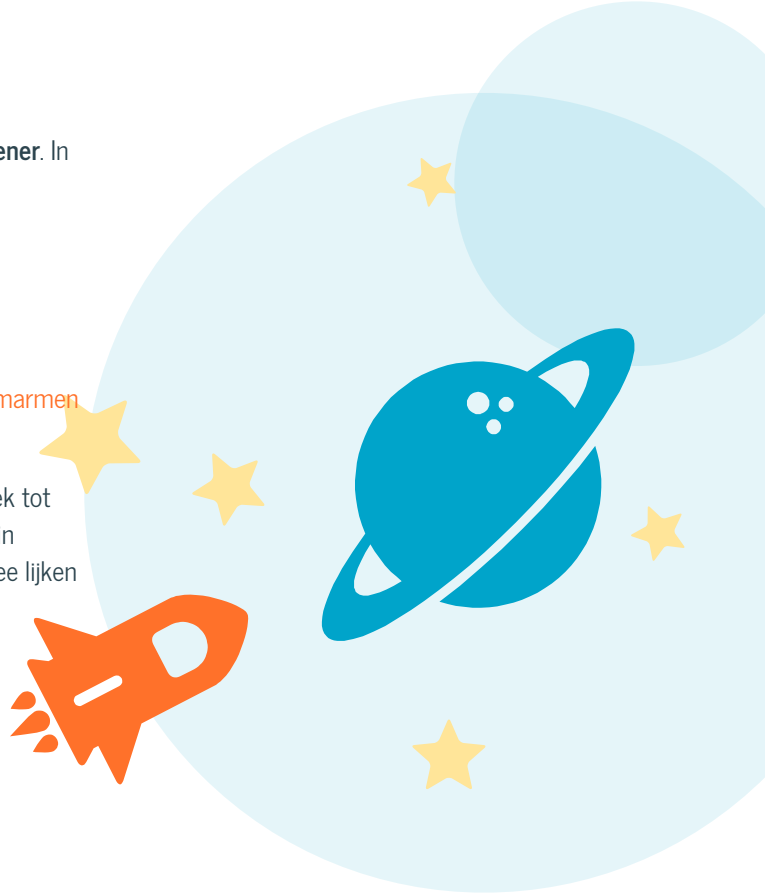
8 juli 2021

De zorgverlener

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

Er wordt (concept) antwoord gegeven op de 3 deliverables die onder dit thema vallen:

1. De (verwachte) meerwaarde voor de zorgverlener
2. De (verwachte problemen voor de zorgverlener
3. Uitgangspunten voor een stappen- en communicatieplan om de zorgverlener PGO's te laten omarmen



De resultaten en aanbevelingen zijn op basis van (inter)nationaal wetenschappelijk- en praktijk- onderzoek tot stand gekomen. Het centrale uitgangspunt in de aanbevelingen is dat de **zorgverlener cruciale sleutels** in handen heeft om van PGO's een succes te maken en dus betrokken en gehoord dient te worden. Hiermee lijken wij een leidende positie in Nederland te hebben ingenomen op 'de menselijke factoren' rondom PGO's.

Wij hebben de aanbevelingen in een 6 stappenplan verwoord. Deze stappen bevelen wij aan om:

- de zorgverleners goed te **informeren** over (o.a. de inhoud en de ontwikkelingen) van PGO's
- om betrokkenheid van en **draagvlak** bij zorgverleners te vergroten
- de **verwachte problemen** met PGO's in beeld te hebben en zo snel mogelijk weg te kunnen nemen
- de **verwachte meerwaarde** van PGO's te communiceren en te kunnen gaan benutten

Aan het eind bevelen we 3 ingrediënten aan om qua **communicatie op korte termijn** op te pakken.

De zorgverlener is cruciaal voor succes

De PGO's komen eraan!

De gezondheidssector is grotendeels afhankelijk geworden van ICT.

- ICT heeft een belangrijke bijdrage in het verhogen van de **efficiëntie**, de **kwaliteit** en **toegang** tot gezondheidszorg.
- Vrijwel elke actie wordt grotendeels uitgevoerd **met behulp van ICT**. Denk maar aan registratie, consultatie, diagnose en recepten.

Komende tijd gaan de **PGO's** (persoonlijke gezondheidsomgeving) een van de belangrijkste ICT-ontwikkelingen worden voor de burger en de zorgverlener.

Zo maken we er een succes van

Bij de ontwikkeling van de PGO's gaat veel focus naar de technologische aspecten. Het **succes** van nieuwe technologieën is echter van veel meer factoren afhankelijk.

*De **omarming van de technologie** is de drijvende kracht achter het succes.*

Bij PGO's blijken **zorgverleners** cruciale sleutels voor het succes in handen te hebben. Zij moeten de PGO omarmen.

De **6 cruciale stappen die wij aanbevelen** voor de omarming door zorgverleners hebben wij op basis van nationale en internationale wetenschappelijke literatuur en discussie in de werkgroep voor u op een rij gezet.

6 stappen naar succes

We willen in onze regio een succesvol kunnen omgaan met PGO's.

Welke **6 stappen** bevelen wij dan aan om **voor** en **met** de zorgverleners te nemen?

PGO is de online gezondheidsomgeving van de patiënt waar alle gezondheidsgegevens samen komen en kunnen worden aangevuld en beheerd. Met een PGO kunnen patiënten meer inzicht krijgen in hun gezondheidsgegevens wat hen kan ondersteunen in meer regie te voeren over hun gezondheid.

Stap 1

Betrek de zorgverlener

Burger én zorgverlener

Burgers zijn de **primaire eigenaren** van PGO's.

De zorgverleners zullen de omgang ermee ook in hun dagelijkse processen moeten gaan inpassen.

Interactie via en over PGO's zal gaan plaatsvinden tussen zorgverlener en burger.

Uit verschillende onderzoeken komt naar voren dat het succes van PGO's afhankelijk lijkt van de **omarming door beide** gebruikers (o.a. Ward et al., 2017, Weis et al., 2020 en Lee et al., 2021).

Gevoel van betrokkenheid = meewerken

Een belangrijke eerste stap is de **betrokkenheid** van zorgverleners verhogen:

- Betrokkenheid kan weerstand voorkomen.
- Door het verschaffen van kennis leert de zorgverlener meer over PGO's.

"Wat?", "Hoe?" en "Waarom?" zijn de kritische vragen in deze fase.

Dit soort kennis verschaffen kan motiveren om meer over PGO's te weten te komen en deze uiteindelijk te omarmen (E.M. Rogers, 2003).

Kennis verschaffen over PGO's lijkt ook nodig: uit onderzoek van o.a. de Patiëntenfederatie blijkt dat de **kennis onder zorgverleners nog beperkt** is.

Stap 2

Stimuleer een positive attitude

Positieve zorgverlener = positieve patiënt

Stimuleer een **positieve attitude** bij zorgverleners: dat spoort burgers aan een PGO te gaan gebruiken.

Het is van belang zorgverleners te betrekken en hen aan te moedigen met hun patiënten te communiceren over PGO's en de mogelijke voordelen ervan. (Roehrs et al., 2017)

Als zorgverleners lauwtjes zijn of weerstand hebben tegen het gebruik van PGO's, dan zullen zij hun patiënten niet aanmoedigen PGO's te gaan gebruiken. Dit blijkt zowel uit onderzoek (o.a. Webster, 2016) als uit twee regionale workshops met zorgverleners.

Stap 3

Focus op de (verwachte) meerwaarde

Bij het betrekken van de zorgverlener is focus op de meerwaarde een must

*De door de zorgverlener verwachte meerwaarde van PGO's is de **drijfveer** die de intentie om ermee te gaan werken het meest direct beïnvloedt (o.a. Chen et al., 208).*

- Zorgverleners hebben behoefte aan een overtuigende **waardepropositie** om met PGO's te gaan werken (Subbe et al., 2019).
- Daar waar er geen meerwaarde wordt gezien of daar waar de PGO niet **uniek** is, lijkt de intentie om een PGO te omarmen laag.

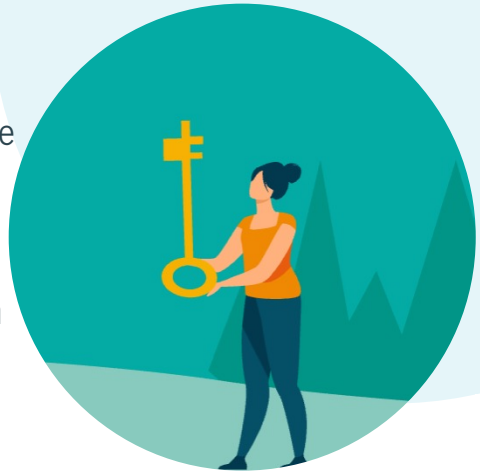
Informatie geven en halen

Het draait zowel om het **top-down geven** van informatie als het **bottom-up halen** van informatie:

- Communiceer de mogelijke meerwaarde.
- Haal informatie op over de door de zorgverleners verwachte meerwaarde.

Voordelen van bottom-up informatie
De opgehaalde informatie geeft **handvatten** voor de stappen die kunnen worden gezet in het succesvol omarmen, integreren en gebruiken van de nieuwe technologie.

Tevens kan deze 'bottom-up' benadering ook **eigenaarschap** en draagvlak stimuleren (Balogun & Hope Hailey, 2018).



Dit is de verwachte meerwaarde

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

1. PGO's kunnen de zorgverlener een **beter overzicht** geven van de patiënt(gegevens). Dit verhoogt op de **veiligheid** en gezondheid van patiënten.
2. PGO's *kunnen* de eigen **efficiency verhogen**. Hiervoor dient wel bijv. het werkproces passend zijn gemaakt.
3. PGO's kunnen de **betrokkenheid van de patiënt** bij de eigen zorg verhogen.

Stap 4

Speel in op de verwachte problemen

Elimineer de beren op de weg

De door de zorgverlener verwachte problemen lijken na de verwachte meerwaarde **de belangrijkste drijfveer** die de intentie van zorgverleners **om met PGO's te gaan werken** het meest direct beïnvloedt.

Deze **problemen achterhalen en proberen weg te nemen of te reduceren** kan de omarming van PGO's door zorgverleners bevorderen.

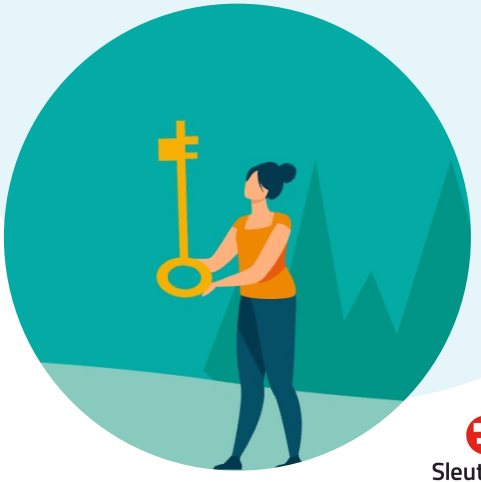
Dit zijn de verwachte problemen met PGO's

De 5 meest prominente problemen die zorgverleners verwachten lijken de volgende:

1. Zorgverleners verwachten dat PGO's leiden tot een toename van de eigen **workload.** Dit lijkt m.n. mogelijk als PGO's niet goed geïntegreerd zijn in de bestaande zorgprocessen.

2. Zorgverleners gaan ervan uit dat het gebruik van PGO's (specifieke) **IT-kennis** en –kunde vereist die zij nu nog niet hebben.

3. Zorgverleners denken dat het gebruik van PGO's zal leiden tot een toename van de **mondigheid** van de patiënt. Er lijkt o.a. angst voor vragen waarop zij het antwoord niet weten.

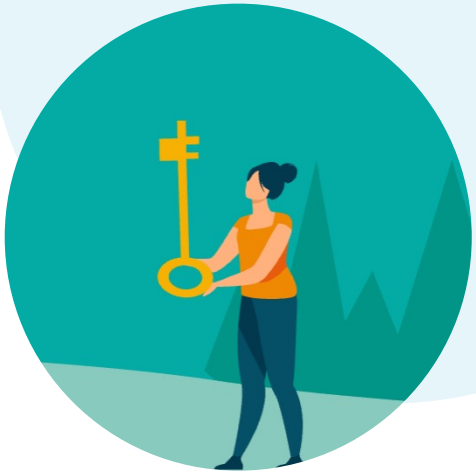


Dit zijn de verwachte problemen met PGO's

4. Zorgverleners worden onzeker over de juistheid van **gegevens**, met name over de door de patiënt zelf ingevoerde gegevens.

5. Tijd

6. Zorgverleners maken zich zorgen over de **privacy**. Is die in de PGO wel gewaarborgd?



Stap 5

Zorg voor positieve sociale invloed

Als mijn collega het gebruikt...

Zorgverleners passen hun intenties om met PGO's te willen gaan werken aan op basis van **sociale invloed van collega's** en op basis van informatie die gedeeld wordt door mensen die PGO's of vergelijkbare IT al omarmd hebben (Chiu et al., 2012; Rana et al., 2015; Hossain et al., 2019).

Deze acties zorgen voor sociale invloed

Wat voor acties kunnen er onder meer worden gepleegd?

- Het organiseren van forums om **best-practices** te delen.
- Het introduceren van '**ambassadeurs**' voor PGO's.
- Zorgen voor positieve **mond-tot-mondreclame .**
- Het bedenken van **tegenmaatregelen** m.b.t. verwachte problemen of negatieve feedback.

Stap 6

Naadloze integratie PGO in de organisatie

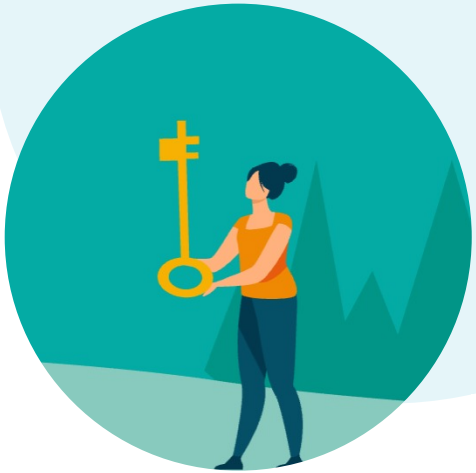
Integratie in het bestaande

De zesde stap is het zorgen voor een **naadloze integratie** van PGO's in de organisatorische- en technische- infrastructuur.

Denk hierbij aan de koppeling met **bestaande IT-systemen** en een inpassing in de **zorgprocessen**.

Dat deze stap van groot belang is, blijkt uit het gegeven dat een verwachte meerwaarde van PGO's een toename van de eigen efficiëntie kan zijn, maar dat tegelijk een verwacht probleem een toename van de eigen workload is:

- Een goede integratie kan leiden tot efficiëntiewinst.
- Een suboptimale integratie kan tot meer workload leiden.



Samengevat
Succes met PGO: 6 essentiële stappen met de zorgverlener

3 ingrediënten communicatie op de korte termijn

Wat is aanbevelenswaardig om op de korte termijn op te pakken bij deze 6 stappen?

1. Verschaf informatie over PGO's aan (de pilot doelgroep) zorgverleners.

2. Peil de positieve en negatieve verwachtingen van zorgverleners en maak hier een actieplan op voor het weghalen van belemmeringen en benutten toegevoegde waarde.

3. Zorg voor aantoonbaar commitment en betrokkenheid van het management van de deelnemende organisaties.

Mirco Rossi - Mail
- LinkedIn

Inge Siderius - Mail
- LinkedIn

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