



Patiënt adoptie van de Uw Zorg online app

Onderzoek naar de achtergrond van Uw Zorg online app-gebruikers en de belemmerende en bevorderende factoren in adoptie van de Uw Zorg online app

Augustus 2021

Leanne Koningen, Vrije Universiteit Amsterdam (Management, Policy Analysis & Entrepreneurship in Health and Life sciences)



Probleemstelling

De Uw Zorg online app is een persoonlijke gezondheidsomgeving. De adoptie van de Uw Zorg online app bedraagt gemiddeld 25%. Daarentegen geeft 70% van de Nederlandse patiënten aan een persoonlijke gezondheidsomgeving te willen gebruiken.

- Hoe beïnvloeden belemmerende en bevorderende factoren elkaar en vervolgens de adoptie van de Uw Zorg online app?
- Hoe kan de adoptie van de Uw Zorg online app worden verbeterd?

Probleemstelling

Pharmeon deed, in samenwerking met de Vrije Universiteit Amsterdam, onderzoek onder 2711 gebruikers van de Uw Zorg online app om de services te verbeteren naar de behoefte van patiënten en de adoptie onder patiënten te verhogen.

Lees hier de opzet, resultaten en aanbevelingen van het onderzoek.

Onderzoeksopzet



*Online recruitment via
een pop up in de app
en via huisartsen*



*Vragenlijst
(2711)*



*Online één-op-één
interviews (18)*



Data analyse

Het onderzoek startte met een vragenlijst onder 2711 patiënten om overzicht te krijgen in de achtergrond van de app-gebruikers en de perceptie van de Uw Zorg online app te meten. Ook zijn 18 verdiepende interviews met gebruikers en niet-gebruikers gehouden om meer inzicht te krijgen in de belemmerende en bevorderende factoren voor de adoptie en hoe die factoren elkaar beïnvloeden. Recrutment van gebruikers vond plaats van juni t/m augustus 2021.

Context

Om de kwaliteit van zorg te blijven verhogen is het belangrijk om de patiënt centraal te stellen. Aangezien patiënten in de eerstelijnszorg nu behoefte hebben aan een combinatie van traditionele en digitale zorg, kunnen persoonlijke gezondheidsomgevingen een rol spelen.

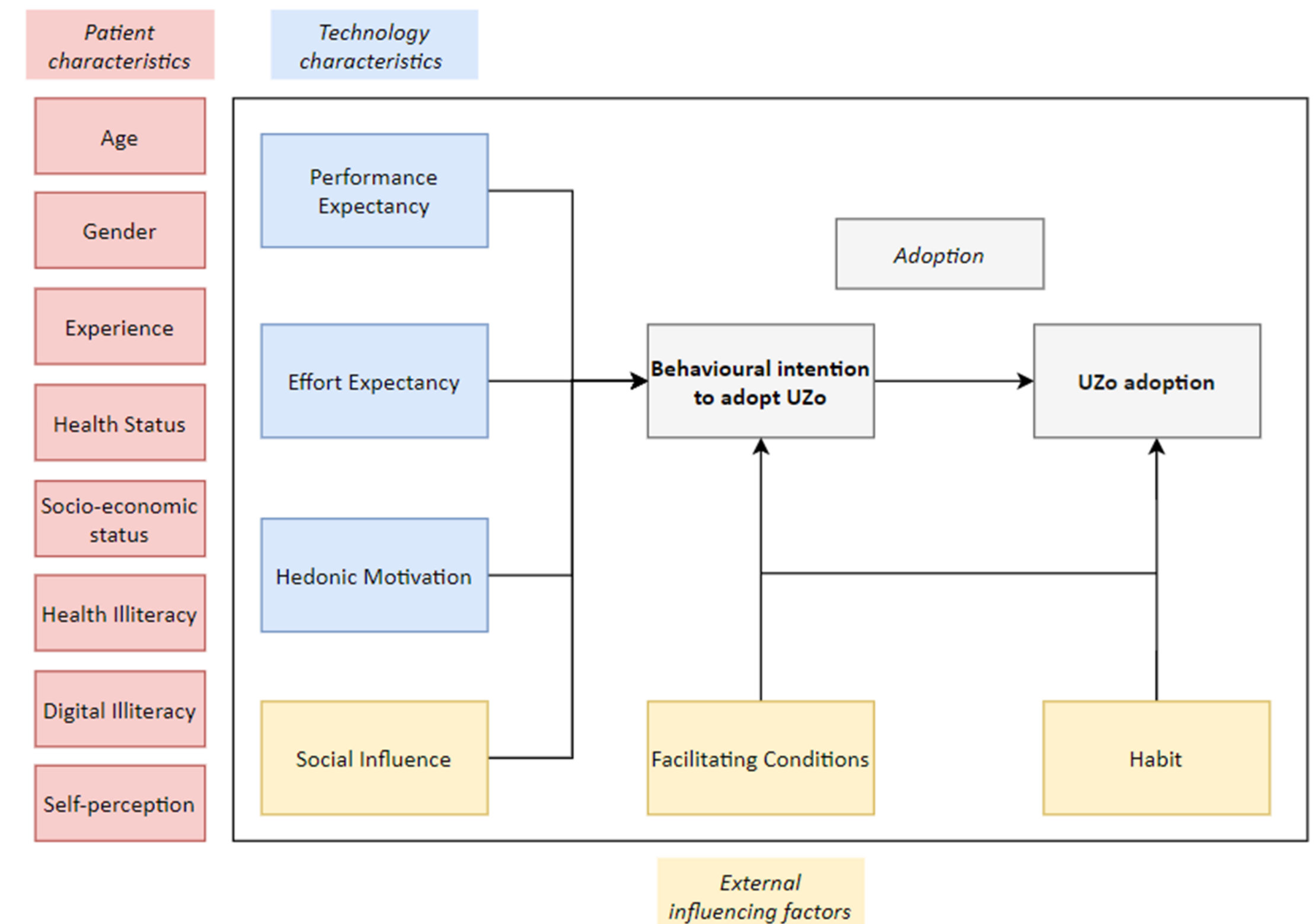
Eerder onderzoek heeft zich vooral gericht op het identificeren van significante, maar individuele belemmerende en bevorderende factoren, voornamelijk bij patiëntgroepen in Amerika. Nog niet eerder werden deze factoren en hun interacties onderzocht vanuit een meer systemische benadering bij patiënten en gezonde mensen in Nederland.

Theoretische achtergrond

Om succes van een innovatie te maximaliseren, is het noodzakelijk om menselijk gedrag te begrijpen. Mensen gedragen zich anders als ze iets als innovatief ervaren, wat een adoptieproces wordt genoemd.

Technologie-adoptie is de beslissing om een technologie voor het eerst te gebruiken of te accepteren en wordt beïnvloed door de opvattingen over die technologie.

Het UTAUT2 model integreerde meerdere theorieën over technologie-adoptie en is veel gebruikt in de gezondheidszorg.

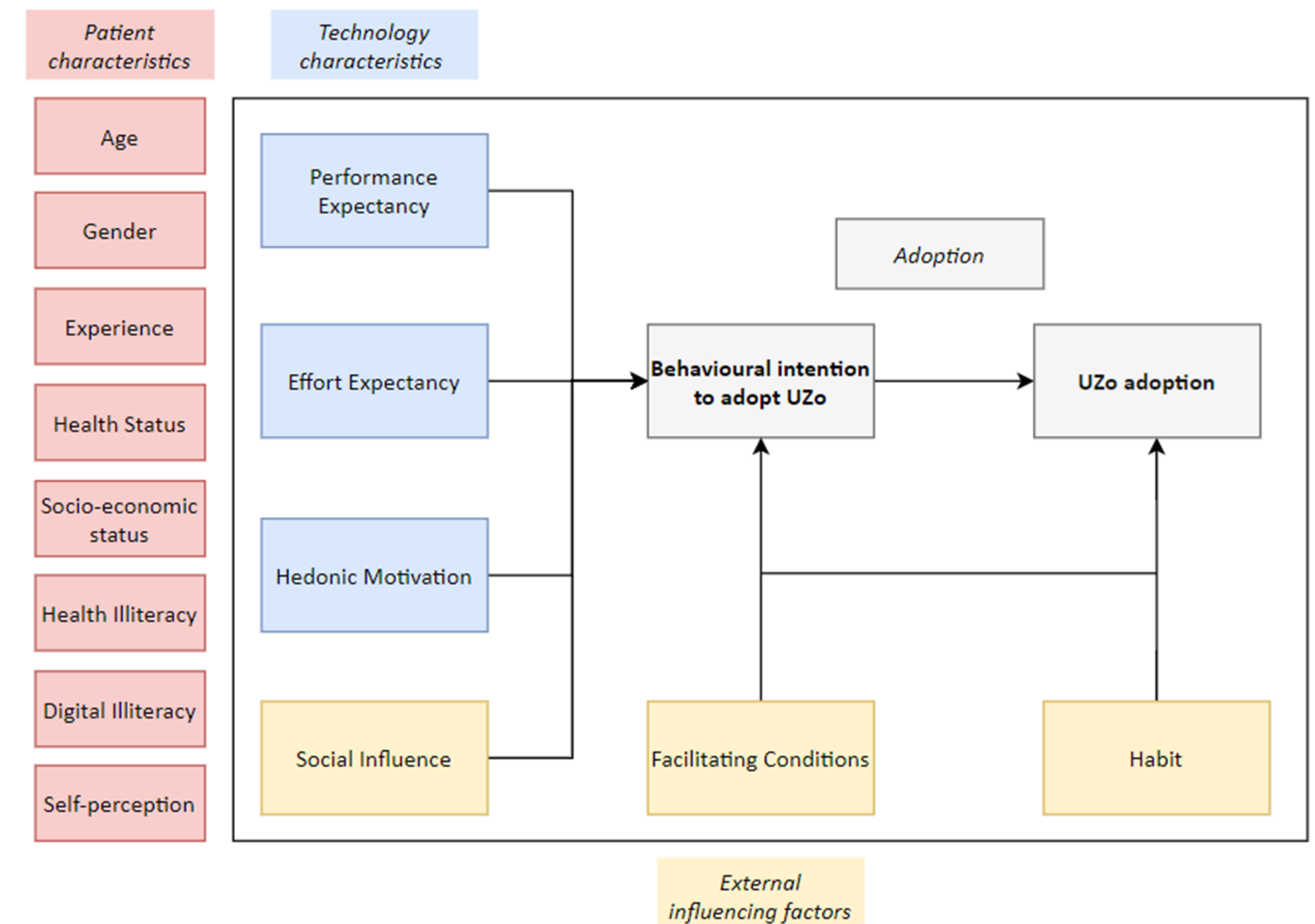


Theoretische achtergrond

Om succes van een innovatie te maximaliseren, is het noodzakelijk om menselijk gedrag te begrijpen. Mensen gedragen zich anders als ze iets als innovatief ervaren, wat een adoptieproces wordt genoemd.

Technologie-adoptie is de beslissing om een technologie voor het eerst te gebruiken of te accepteren en wordt beïnvloed door de opvattingen over die technologie.

Het UTAUT2 model integreerde meerdere theorieën over technologie-adoptie en is veel gebruikt in de gezondheidszorg.



Resultaten – Demografische achtergrond

(n=2711)



32.1% in leeftijd 55-64
59.5% vrouw
61.8% getrouwd
48.5% werkend
70.1% opleidingsniveau
tot en met MBO

73.3% app leren kennen via huisarts
64.1% gebruikt alleen de app en geen portaal
93.7% gebruikt de app op smartphone
12.8% heeft meer dan één account (vooral voor partner)
21.5% heeft account gelinkt aan huisarts + apotheker

Resultaten – Tevredenheid

(n=2711)

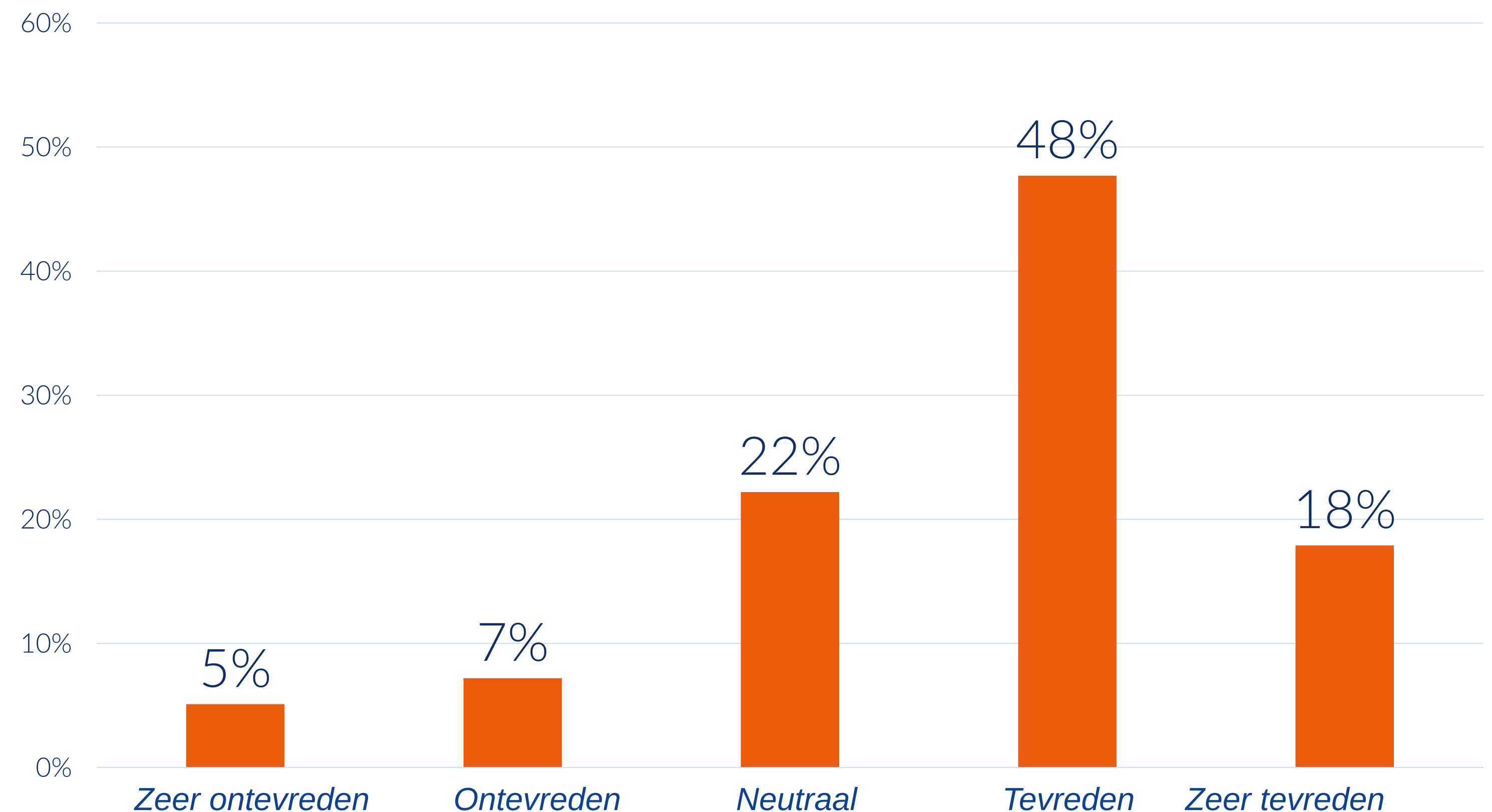
De meeste patiënten zijn (zeer) **tevreden** over de Uw Zorg online app en zouden het **aanbevelen** bij vrienden of familie

NPS = 45.3

2021 NPS gemiddeld

- IT industrie 39
- Gezondheidsindustrie 38

Tevredenheid met de Uw Zorg online app

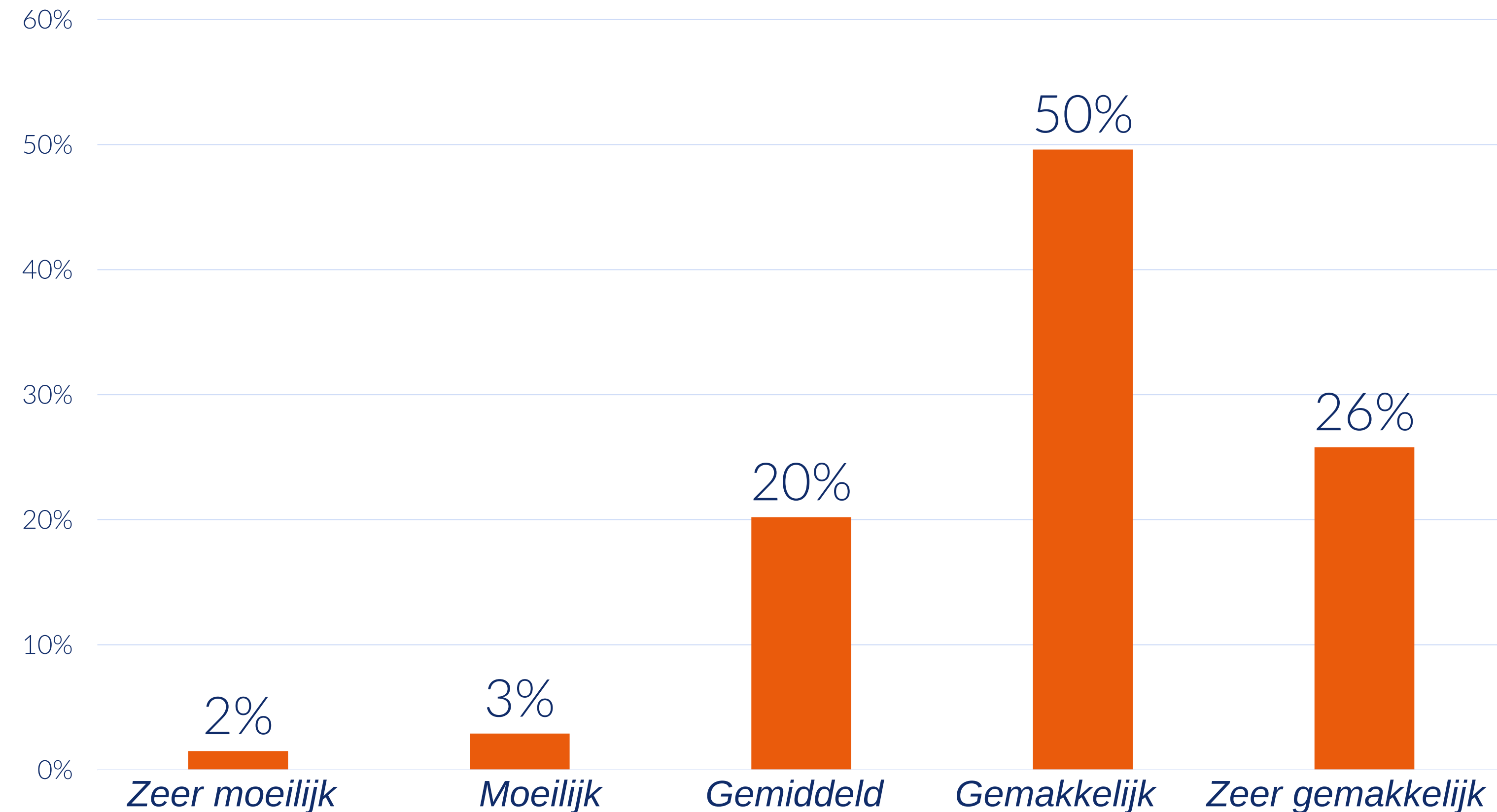


Resultaten – Gebruiksgemak

(n=2711)

De meeste patiënten vinden de app (zeer) **gemakkelijk** om te gebruiken

Gebruiksgemak van de Uw Zorg online app



Resultaten – Managen gezondheidsproces

- Het gebruik van een persoonlijke gezondheidsomgeving zoals de Uw Zorg online app voorziet in een belangrijke behoefte van de patiënt, namelijk het **managen van hun gezondheid**, maar liefst 72.9% vond dit (zeer) belangrijk.
- De meest gebruikte functies zijn de medicijnen (82.5%) en dossierinzage (72.9%).
- **Ondersteunend** doordat patiënten makkelijk medicijnen kunnen bestellen en beter overzicht hebben in welke diagnoses zijn gesteld en onderzoeksresultaten zelf kunnen vergelijken.
- Ook ondersteunend voor laagdrempelig direct een vraag kunnen stellen aan hun huisarts en afspraken kunnen maken op het moment dat het hun uitkomt zonder in lange wachtrijen te staan.

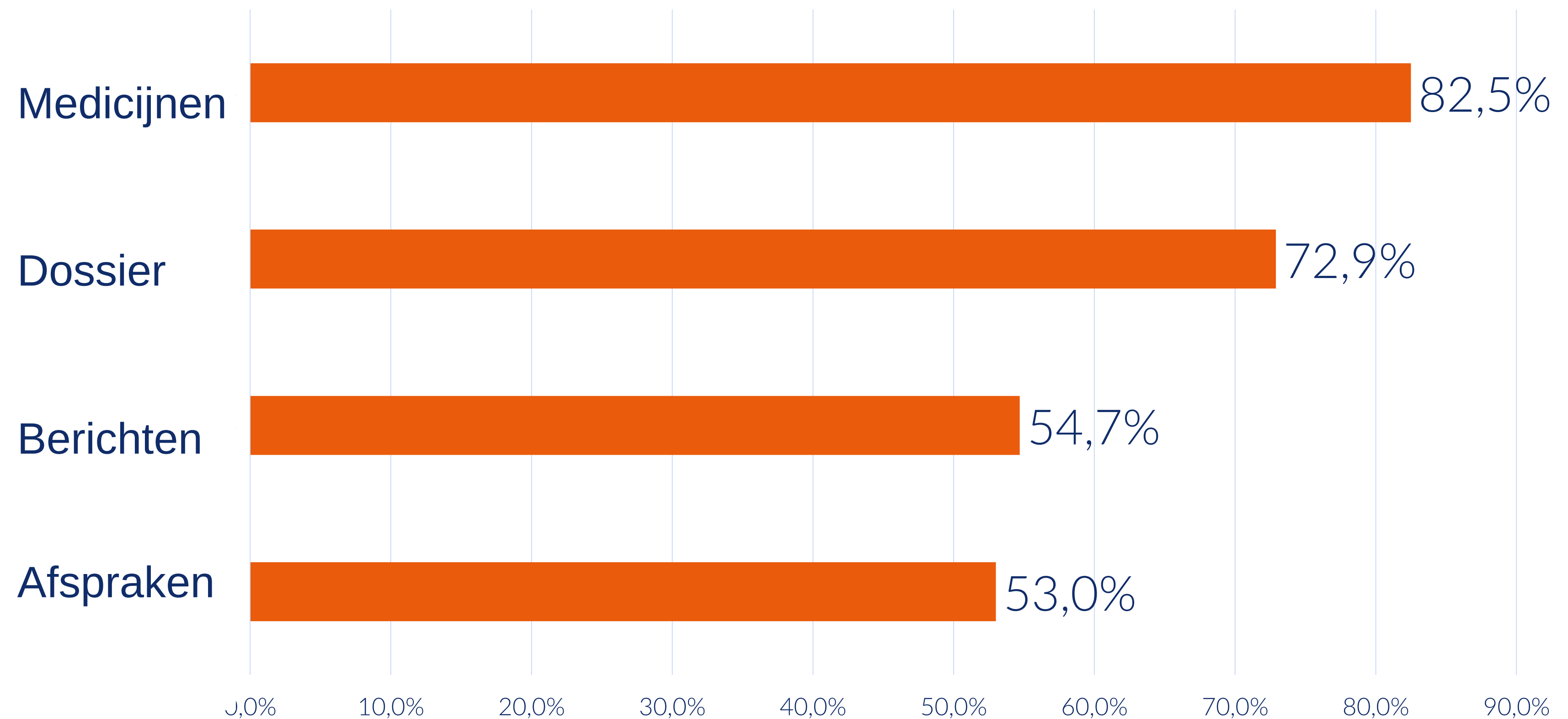
Resultaten – Managen gezondheidsproces

(n=2711)

De meeste patiënten gebruiken de modules medicijnen en dossier

De modules berichten en afspraken worden door ongeveer de helft gebruikt en is meer afhankelijk van de gezondheidssituatie

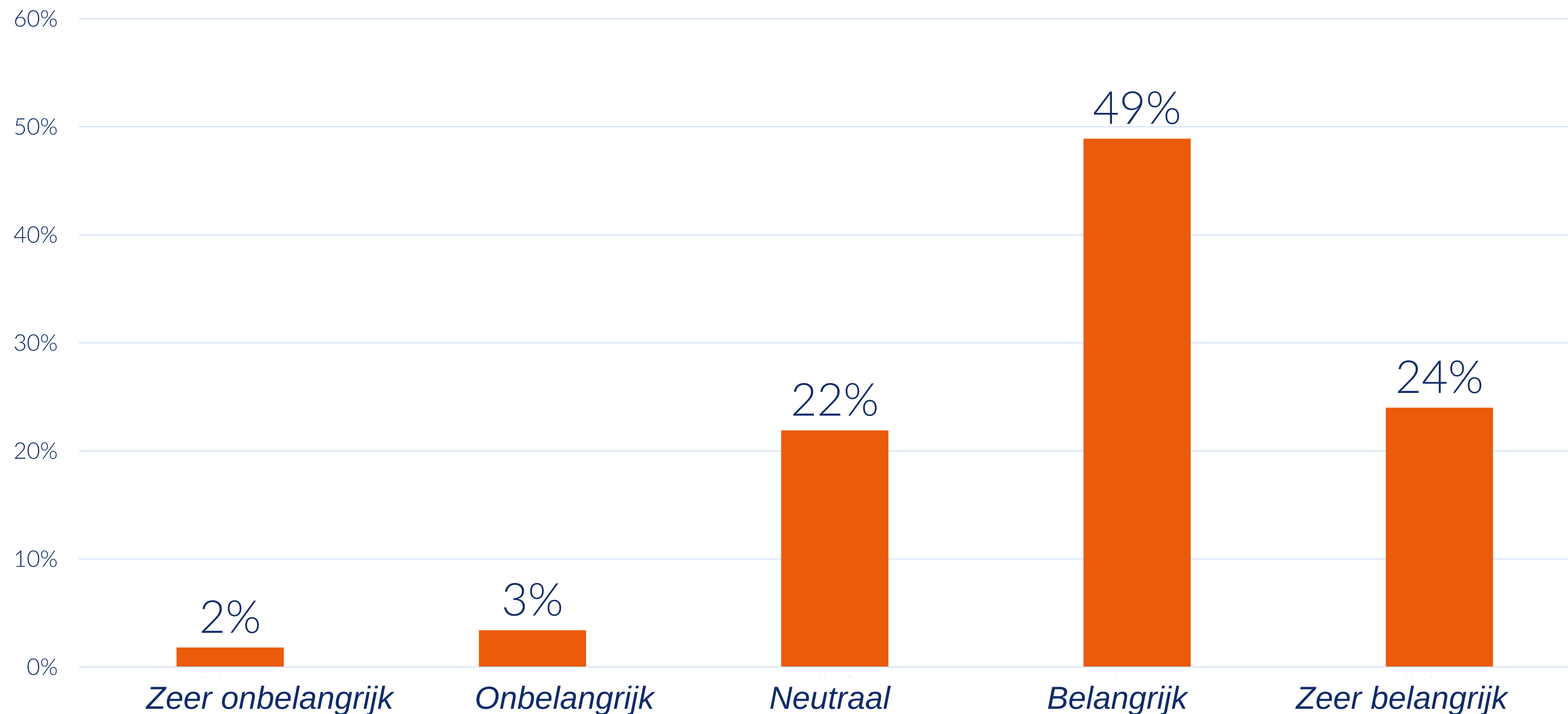
Het gebruik van de verschillende services op de Uw Zorg online app



Resultaten – Managen gezondheidsproces

(n=2711)

Hoe belangrijk is Uw Zorg online in bijhouden en overzichtelijk maken van gezondheidsinformatie?



Als de huisarts belt: ja het is goed, geen bijzonderheden... Die hebben natuurlijk geen tijd om heel die waslijst door te spreken. Dat begrijp ik ook heel goed, maar nu kun je het zien. Je kunt ook nog naar de vorige keer kijken, of er wijzigingen zijn, of iets meer of minder is geworden. Ja dat werkt in principe perfect. - Wouter

Resultaten – Verschillende type gebruikers hebben verschillende wensen

De motivatie om Uw Zorg online te gebruiken is verhoogd door het waargenomen nut van het platform in het gezondheidsproces, maar de interpretatie hiervan verschilt.

Patiënten met meerdere of chronische gezondheidsproblemen geven aan behoefte te hebben aan het opzoeken van extra gezondheidsinformatie, aan het verkrijgen van overzicht in het gezondheidsproces en ook aan het teruglezen van gezondheidsinformatie na afspraken of onderzoeken omdat dat een gevoel van controle geeft.

Het dossier lijkt me wel makkelijk, vooral voor mijn bewustzijn, want ik vergeet soms waarvoor ik allemaal allergisch ben. - Valerie

Resultaten – Verschillende type gebruikers hebben verschillende wensen

Daarnaast hebben vooral gezonde mensen met een extraverte, nieuwsgierige of innovatieve persoonlijkheid de wil om Uw Zorg online uit te proberen. Zij gebruiken het uit interesse en vooral om praktische redenen, zoals efficiëntie.

Gezonde mensen met een terughoudende, introverte, verlegen persoonlijkheid zien Uw Zorg online vooral als een laagdrempelige en veilige manier van contact met hun huisarts.

Omdat ik er ook wat makkelijker over praat als ik een bericht heb gestuurd. Ik was anders zenuwachtig en onrustig voor de afspraak in de spreekkamer. Nu hij van te voren al meer over de situatie weet, voel ik me in de praktijk meer op mijn gemak. - Marjolein

Resultaten – Huisarts als vertrouwde adviseur

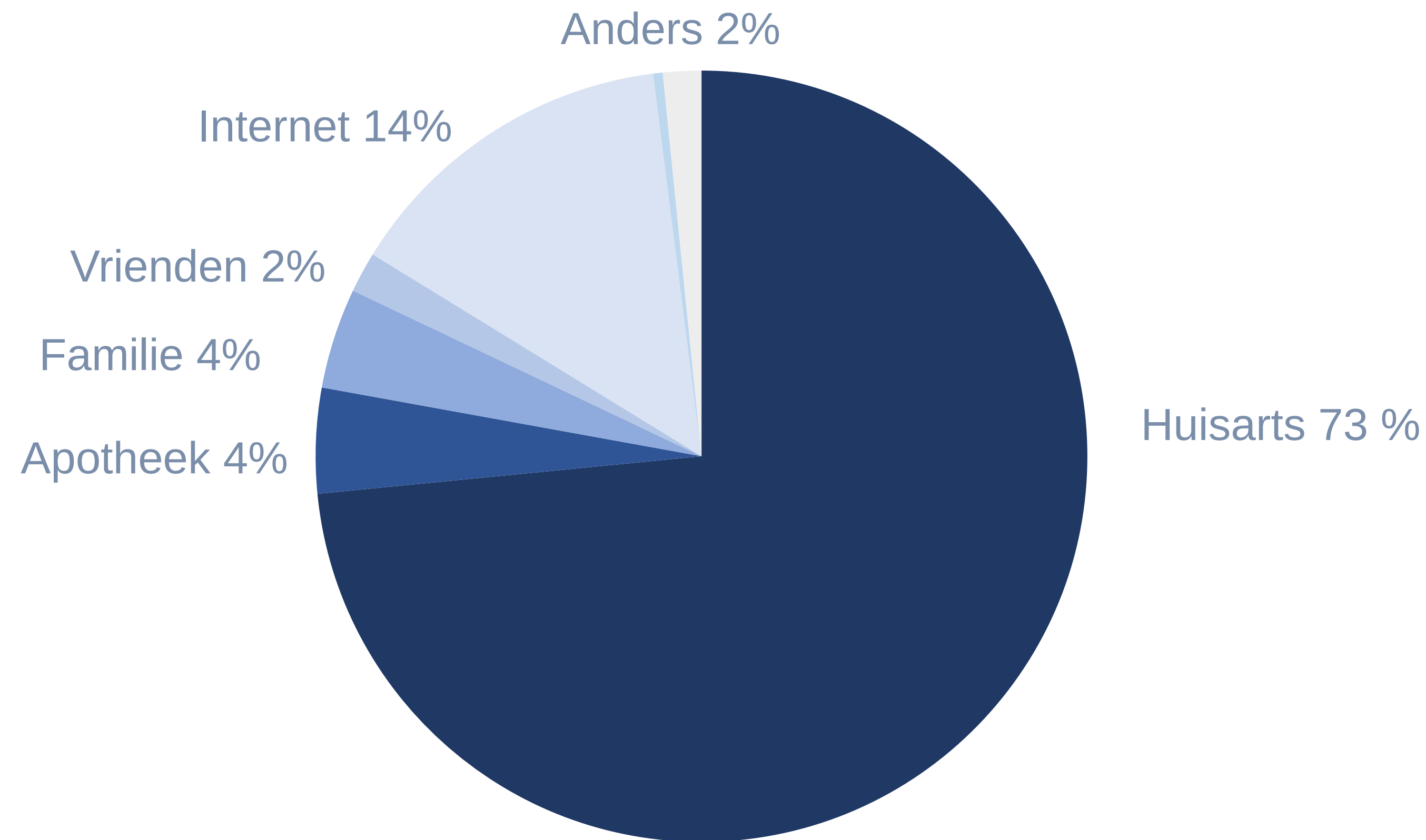
De meeste patiënten (73.3%) hebben de Uw Zorg online app leren kennen omdat hun **huisarts deze heeft aanbevolen**. Daarnaast geven niet-gebruikers aan dat ze niet bekend waren met de mogelijkheid van een platform zoals Uw Zorg online. Zij hadden liever gezien dat de huisarts hun hier zelf op had gewezen, via bijvoorbeeld een e-mail. De patiënten die de Uw Zorg online app direct via hun huisarts hebben leren kennen, vertrouwen er ook meer op dat de app daadwerkelijk van hun huisarts is. Dit geeft hen een **meer veilig en betrouwbaar** gevoel over de Uw Zorg online app.

Als mijn huisarts mij goed zou informeren over hoe zij met UZO om gaan, dan zou ik daar wel vertrouwen in hebben. - Rick

Resultaten – Huisarts als vertrouwde adviseur

(n=2711)

Hoe heeft u de Uw Zorg online app leren kennen?



Resultaten – Incompleteetheid is demotiverend en benadrukt wens voor multidisciplinaire omgeving

De motivatie om de Uw Zorg online app te gebruiken wordt verminderd door de **onvolledigheid van gezondheidsinformatie**. Patiënten haken af vanwege de onduidelijkheid over deze onvolledigheid. De Uw Zorg online app kan de patiënt nog geen volledig overzicht en controle geven over het gezondheidsproces omdat het geen volledig dossier met de medische geschiedenis garandeert. De patiënten missen gedetailleerd advies en soms zelfs diagnoses of medicijnen.

Resultaten – Incompleetheid is demotiverend en benadrukt wens voor multidisciplinaire omgeving

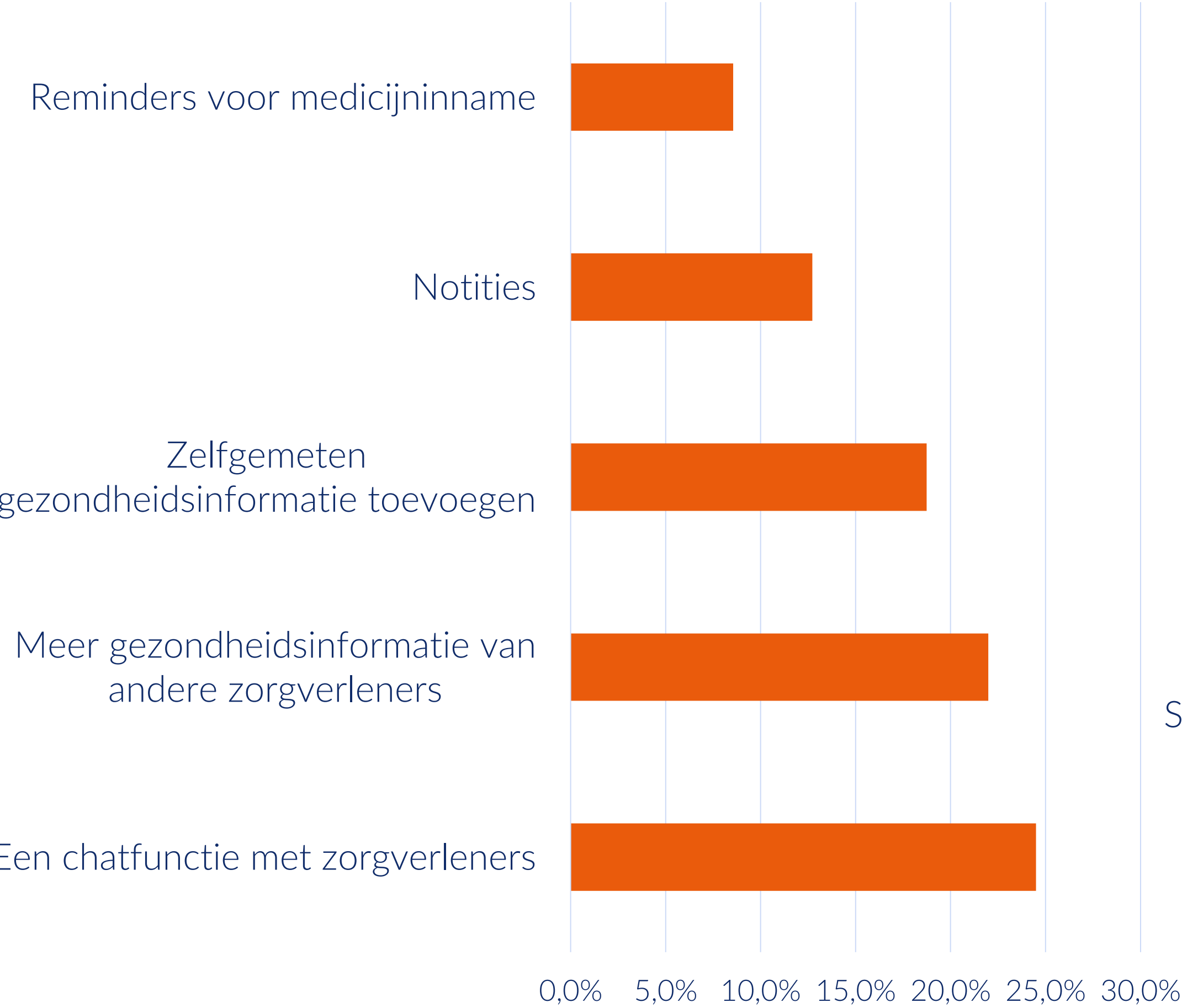
De patiënt maakt geen verschil tussen eerstelijnszorg en tweedelijnszorg, maar wil graag **één platform** waarop het alle zaken voor de gezondheid kan inzien en regelen. Op dit moment gebruikt al 21.5% van de patiënten in dit onderzoek het dossier van zowel de huisarts als de apotheek, wat ook de **behoefte voor een multidisciplinaire persoonlijke gezondheidsomgeving** onderschrijft. Zorgen om de **privacy** zijn wel aanwezig, waarbij het vooral belangrijk is om duidelijkheid te verschaffen wie op welk moment het dossier mag inzien met eenmalige toestemming.

Hoe meer diensten je kunt integreren in 1 platform, in 1 app, hoe beter dat is. Dan trek je meer mensen toe naar 1 centrale applicatie. - Henk

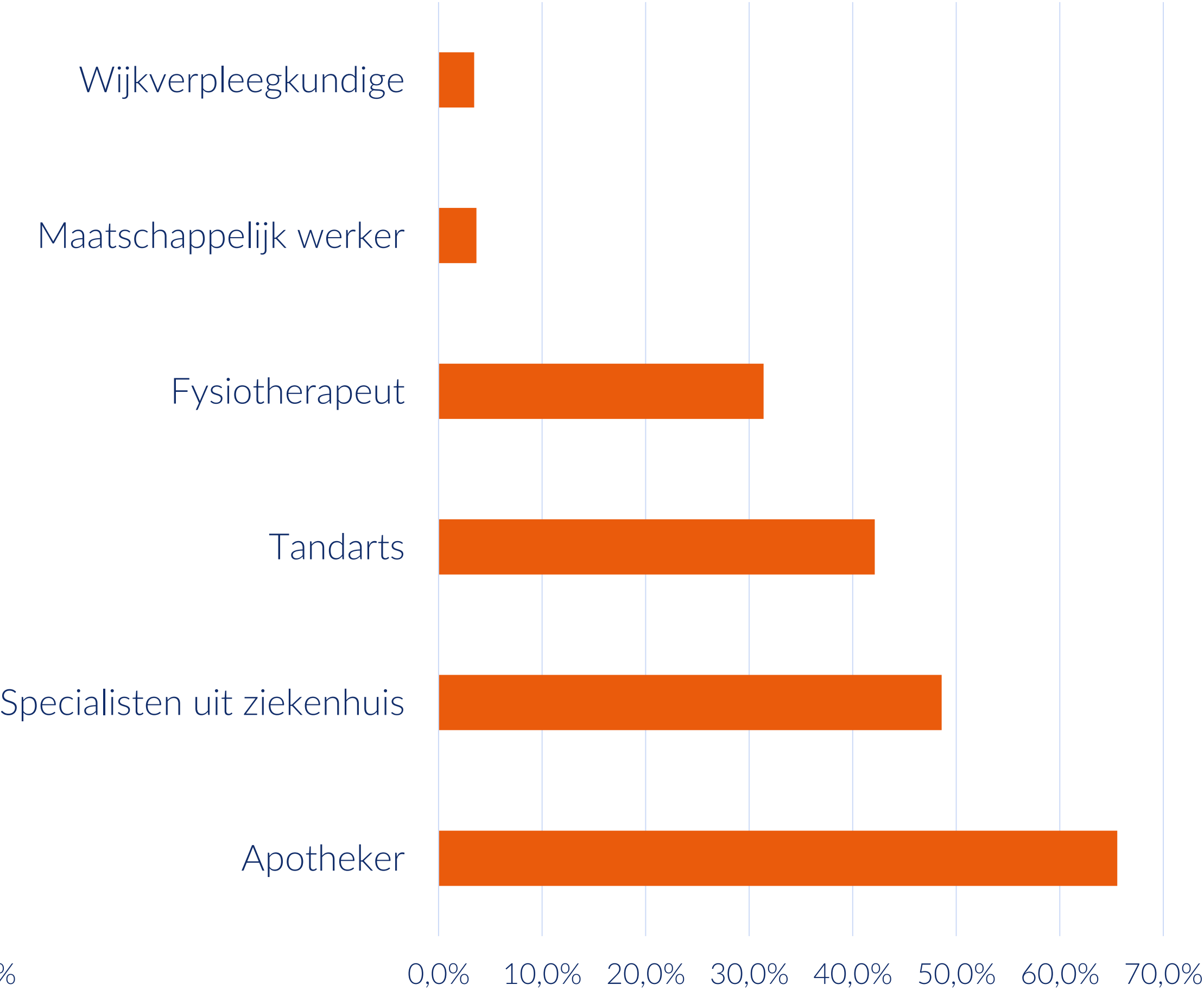
Resultaten – Toekomst voor een meer volledig en multidisciplinair PGO

(n=2711)

Gewenste functies



Gewenste zorgverleners



Beschouwing

Door de medewerking van zoveel Uw Zorg online app gebruikers en niet-gebruikers konden we voor het eerst **grootschalig onderzoek** doen naar de adoptie van deze app. De onderzoekspopulatie was zeer **divers** qua gezondheidssituatie en persoonlijkheden en daarnaast was de demografische verspreiding random door heel Nederland. Dit leverde veel inzichten, praktische handvatten en materialen op om de adoptie in de praktijk verder te stimuleren.

Omdat de recruitment van de respondenten in dit onderzoek volledig **online** verliep, is het mogelijk dat de generaliseerbaarheid verminderd is. Alle respondenten hadden bijvoorbeeld een basiskennis van technologie. Het advies is om na de COVID-19 pandemie interviews te houden in een andere setting.

Geleerde lessen - Pharmeon



Personalisatie

Algemene toepassing van gepersonaliseerde communicatie in de app is belangrijk voor de beleving van gebruikers. Gesprekken met verschillende patiëntpopulaties en gezonde mensen met verschillende persoonlijkheden kunnen daarnaast relevant zijn om meer inzicht te krijgen in de verschillende behoeftes. Op deze manier kunnen functies toegevoegd worden voor patiënten die daar behoefte aan hebben, bijv. aandacht voor leefstijl en preventie.

Technologische verbeteringen

Technologische verbeteringen zijn belangrijk om het waargenomen nut te vergroten. Pharmeon kan samen met EPD leveranciers en zorgverleners zorgen voor een meer volledig en multidisciplinair dossier. Ook is het belangrijk voor adoptie om de registratie minder omslachtig te maken en een DigiD inlog te gebruiken om de betrouwbaarheid te verbeteren.

Adequate support

Huisartsen worden nog te veel benaderd voor technologische problemen in de app. Vanuit Pharmeon is het belangrijk dat de helpdesk bereikbaar en vindbaar is in geval van technologische problemen. Daarbij is snelheid en persoonlijke hulp belangrijk voor het vertrouwen, ter voorkoming dat gebruikers afhaken.

Geleerde lessen - Stakeholders

Interoperabiliteit van systemen

Verbeterde samenwerking tussen systemen in de Nederlandse gezondheidszorg (eerste en tweedelijns) is van belang voor de mogelijkheden van een multidisciplinair platform. Momenteel afwachting wetsvoorstel over veilige gegevensuitwisseling.

Huisarts patiënten actief informeren, want dat is belangrijk voor het vertrouwen

Voor de bewustwording van de Uw Zorg online app onder patiënten zullen huisartsen een prominentere rol kunnen spelen in de aanbeveling, zonder de werkdruk te verhogen.

Aanmoediging door de huisarts speelt een belangrijke rol in adoptie, doordat de perceptie van betrouwbaarheid wordt verhoogd.

Getroffen maatregelen

Het onderzoek heeft – sinds de oplevering – bij Pharmeon de volgende ontwikkelingen opgeleverd:

- Klantenpanel in oprichting: actief feedback vragen en nieuwe functies voorleggen
- Uitbreiding patiëntenhelpdesk voor snelle en persoonlijke hulp
- Verdere ontwikkeling toevoegen meerdere zorgverleners voor compleetheid
- Verdere ontwikkeling extra functionaliteiten voor personalisatie
- Aandacht gepersonaliseerde communicatie in de app
- Aandacht registratieproces
- Vervolgonderzoek marketing voor promotie
- Vervolgonderzoek volledige uitwerking patiëntroutes in het adoptieproces

Wilt u meer informatie over dit onderzoek?

- Mail a.blom@pharmeon.nl voor de volledige versie van de wetenschappelijke scriptie in het Engels of vragen en/of opmerkingen over dit onderzoek.
- Voor meer informatie over Uw Zorg online: <https://uwzorgonline.nl/>
- Voor meer informatie over Pharmeon: <https://pharmeon.nl/>