



Invitational conference Informatie over de zorg

Zorginstituut Nederland en NIVEL
6 december 2016



Zorginstituut Nederland

Programma

14.00-14.15

Opening

14.15-15.15

Presentaties onderzoeksresultaten

- Informatiebehoefte van burgers
- Belang van objectieve en subjectieve informatie bij het maken van een keuze in de zorg
- Beschikbare informatie op internet

15.15-16.15

Discussie

16.15-16.30

Afsluiting

16.30

Borrel



Zorginstituut Nederland

Achtergrond onderzoek informatiebehoefte

- Minderheid zoekt actief naar informatie over de kwaliteit van zorg en maakt bewuste keuzes
- Sluit informatie op internet voldoende aan bij wat mensen willen weten?
- Behoeftte-onderzoek onder burgers via verschillende methoden

Met dank aan

- Gesubsidieerd door ZonMw
- Projectgroep
 - NIVEL: Charlotte Veenvliet, Marieke van der Gaag en Michelle Hendriks
 - Zorginstituut Nederland: Uriëll Malanda, Sander van de Scheur, Pauline de Heer
 - Patiëntenfederatie Nederland: Marleen ten Horn
- Klankbordgroep



BURGERPLATFORM

Wat is het BurgerPlatform?

- Tweedaagse bijeenkomst met een diverse groep van 20-30 burgers
- Gericht op een beleidsvraagstuk in de zorg
- Met presentaties van experts en veel interactie, opdrachten, discussie
- Naar voorbeeld van de Citizen Council van NICE (UK)


BurgerPlatform 2016

- 20 leden van het ConsumentenPanel



- Vragen:
 - Welke informatie wilt u krijgen over de zorg?
 - Welke informatie over de zorg zou op internet te vinden moeten zijn?

Uitkomsten: een kleine greep

- Behoeftte aan centrale website met daarop links naar betrouwbare informatie: 'Google-zorg' 
- Mensen zoeken eerst naar objectieve informatie en daarna naar ervaringen van andere patiënten. Vooral de negatieve verhalen staan op internet, wat leidt tot ongerustheid.
- Informatie moet toegespitst worden op de persoonlijke vraag. Koppeling met persoonlijk profiel via DigiD is geopperd.

Uitkomsten: een kleine greep

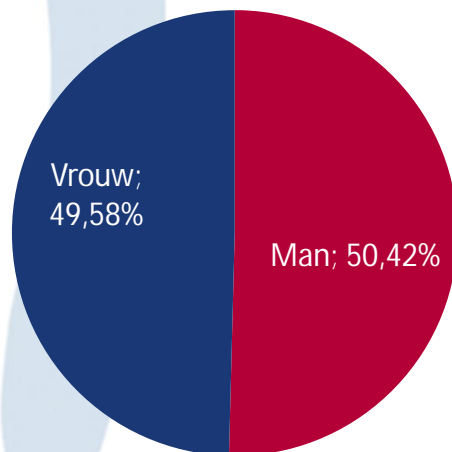
- Informatie hoeft niet gedetailleerd te zijn. Belangrijker is dat de informatie volledig, overzichtelijk en actueel is.
- Informatie die wordt gemist:
 - Informatie over combinatie van symptomen
 - Informatie die eigen regie bevordert
 - Informatie over laatste ontwikkelingen
 - Openheid over fouten



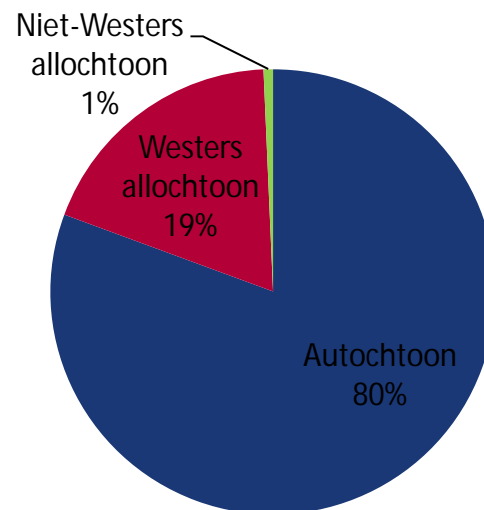
VRAGENLIJST CONSUMENTENPANEL

Respondenten

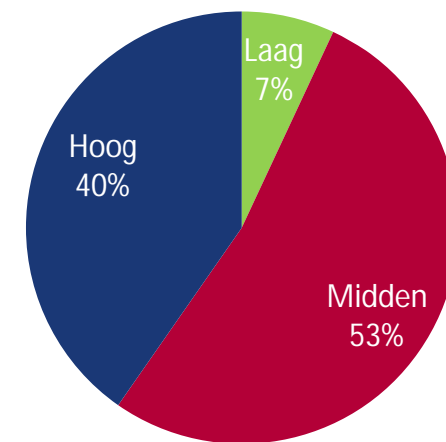
- 591 (response = 39,4%) mensen vulden vragenlijst in
- Gemiddelde leeftijd: 57 jaar



Geslacht



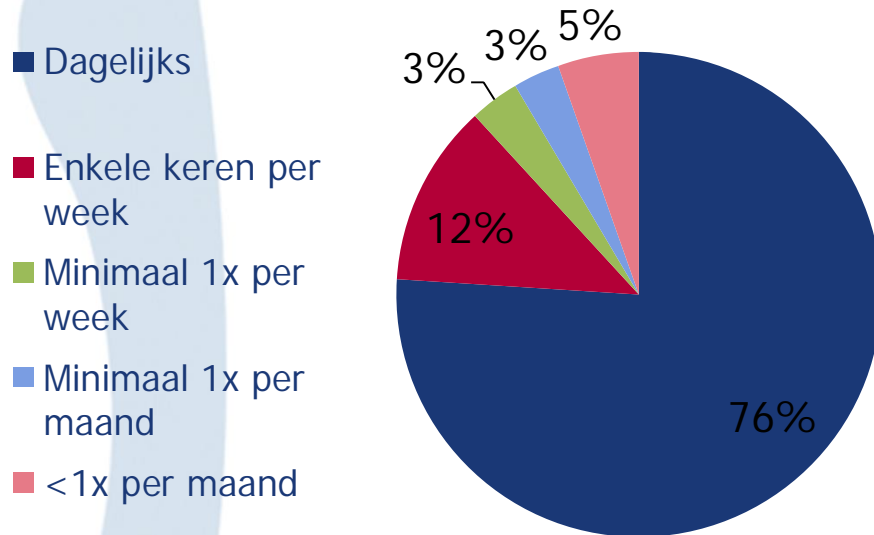
Etniciteit



Opleiding

Internetgebruik

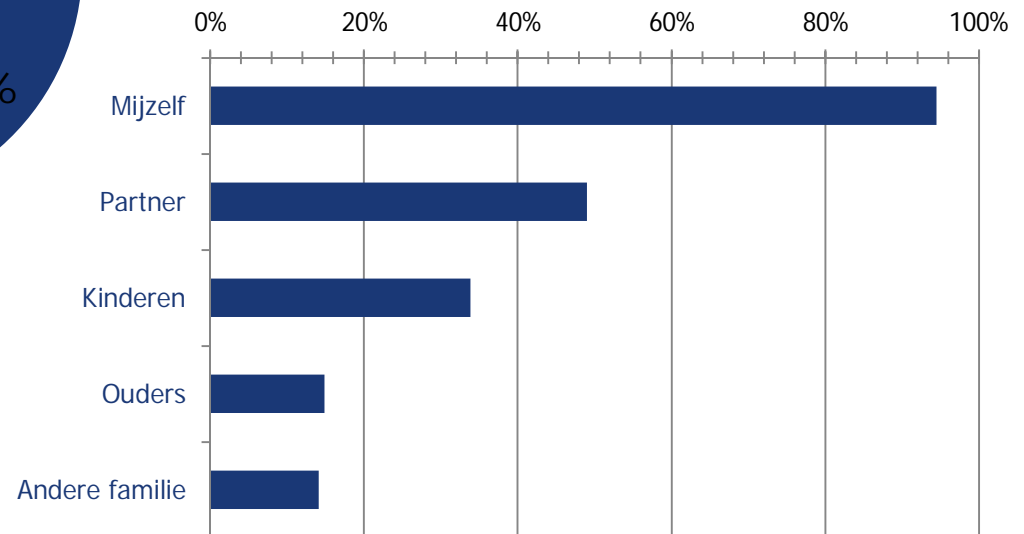
Gebruik internet/apps/ sociale media?



Vragen

- Boven: Zoekt u wel eens naar informatie over de zorg en gezondheid op internet, apps of sociale media? Dit kan informatie voor uzelf zijn, maar ook voor iemand anders.
- Rechts: Voor wie zoekt u informatie over de zorg en gezondheid op internet, apps of sociale media?

Voor wie zoekt u informatie over gezondheid en zorg?*



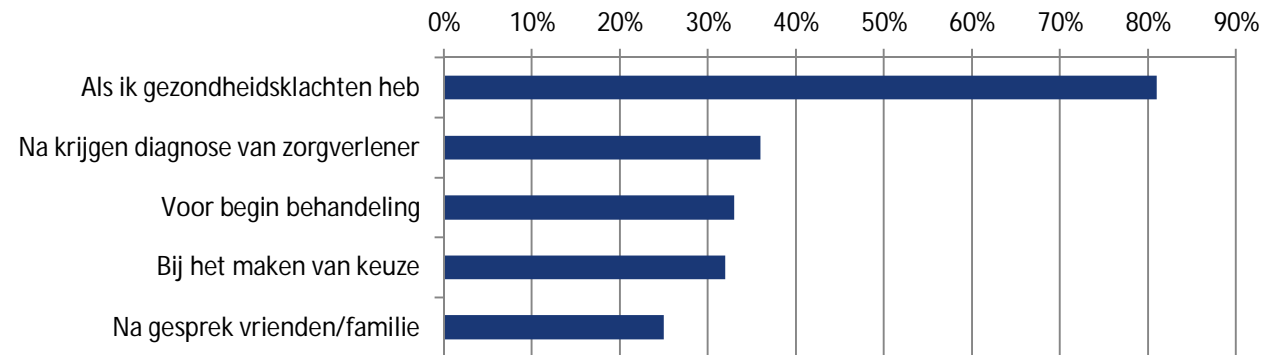
* Meerdere antwoorden mogelijk

Reden zoeken van informatie

Vragen

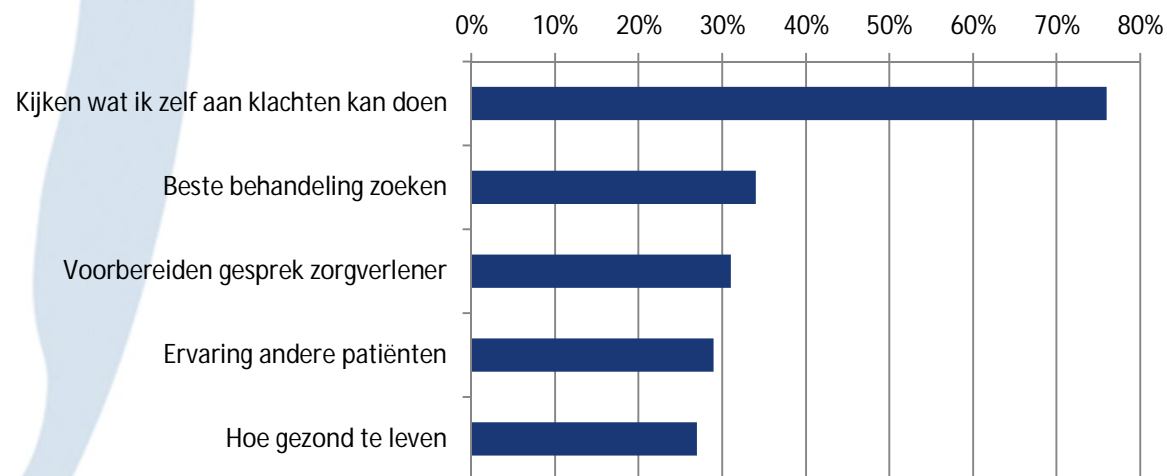
- Wanneer: Op welk moment zoekt u naar informatie over de zorg en gezondheid op internet, apps of sociale media? Het gaat om informatie die u zoekt voor u zelf en voor anderen.
- Waarom: Waarom zoekt u informatie over de zorg en gezondheid op internet, apps of sociale media? Het gaat om informatie die u zoekt voor u zelf en voor anderen.

Wanneer zoekt u informatie?*



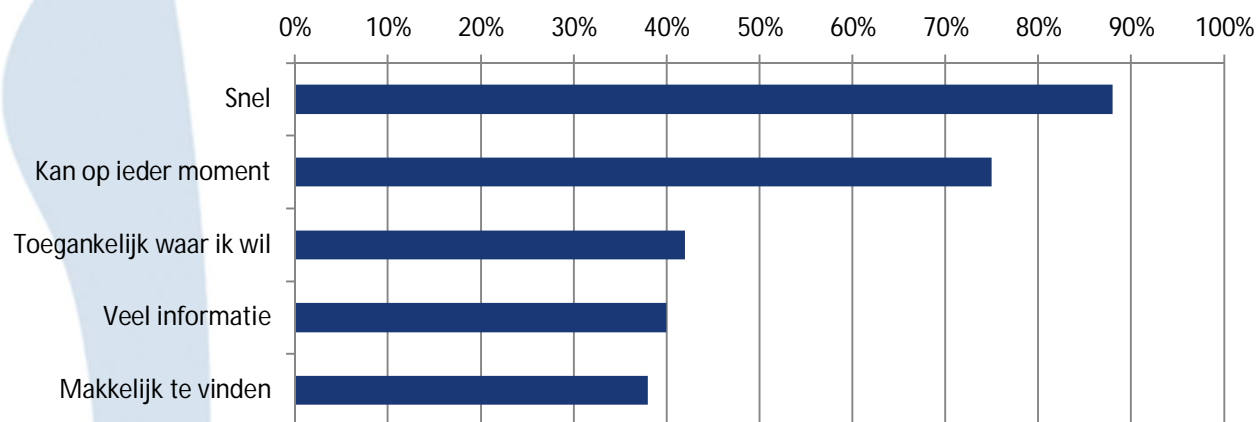
**Meerdere antwoorden mogelijk*

Waarom zoekt u informatie?*



Voor- en nadelen online informatie

Voordelen*

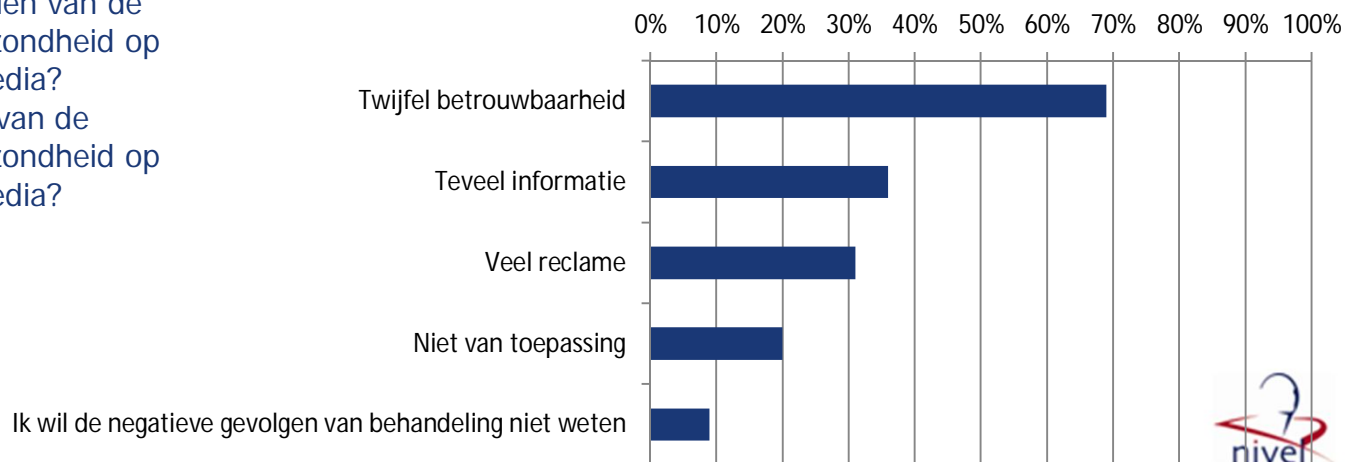


*Meerdere antwoorden mogelijk

Vragen

- Voordelen: Wat zijn voordelen van de informatie over zorg en gezondheid op internet, apps of sociale media?
- Nadelen: Wat zijn nadelen van de informatie over zorg en gezondheid op internet, apps of sociale media?

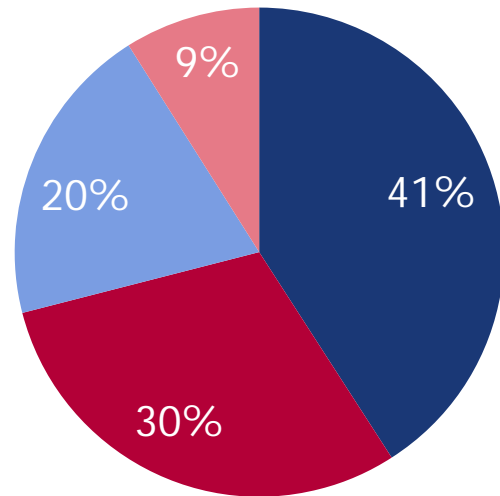
Nadelen*



Gewenste eigenschappen informatie

Vindplek informatie

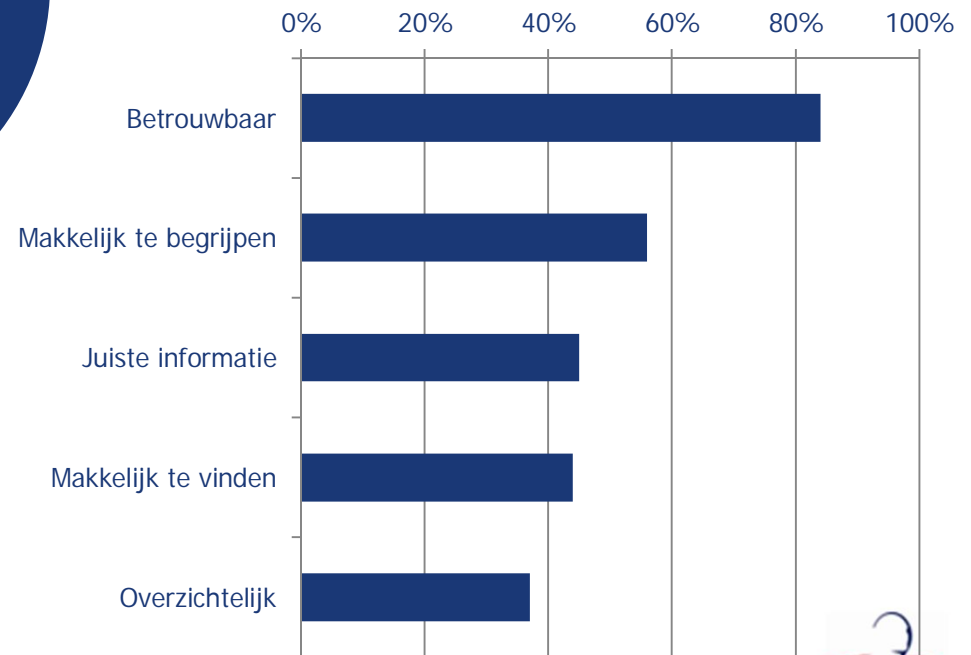
- Alles op 1 website of app
- Alles via 1 website of app
- Met 1 zoekopdracht op verschillende websites of apps
- Met meerdere zoekopdrachten op verschillende websites of apps



Vragen

- Boven: Als u informatie over de zorg en gezondheid zoekt op internet of apps. Wat heeft dan uw voorkeur?
- Rechts: Welke van de volgende aspecten vindt u belangrijk bij informatie over zorg en gezondheid op internet, apps of sociale media? Vink de vijf aspecten aan die u het belangrijkste vindt.

Belangrijke aspecten

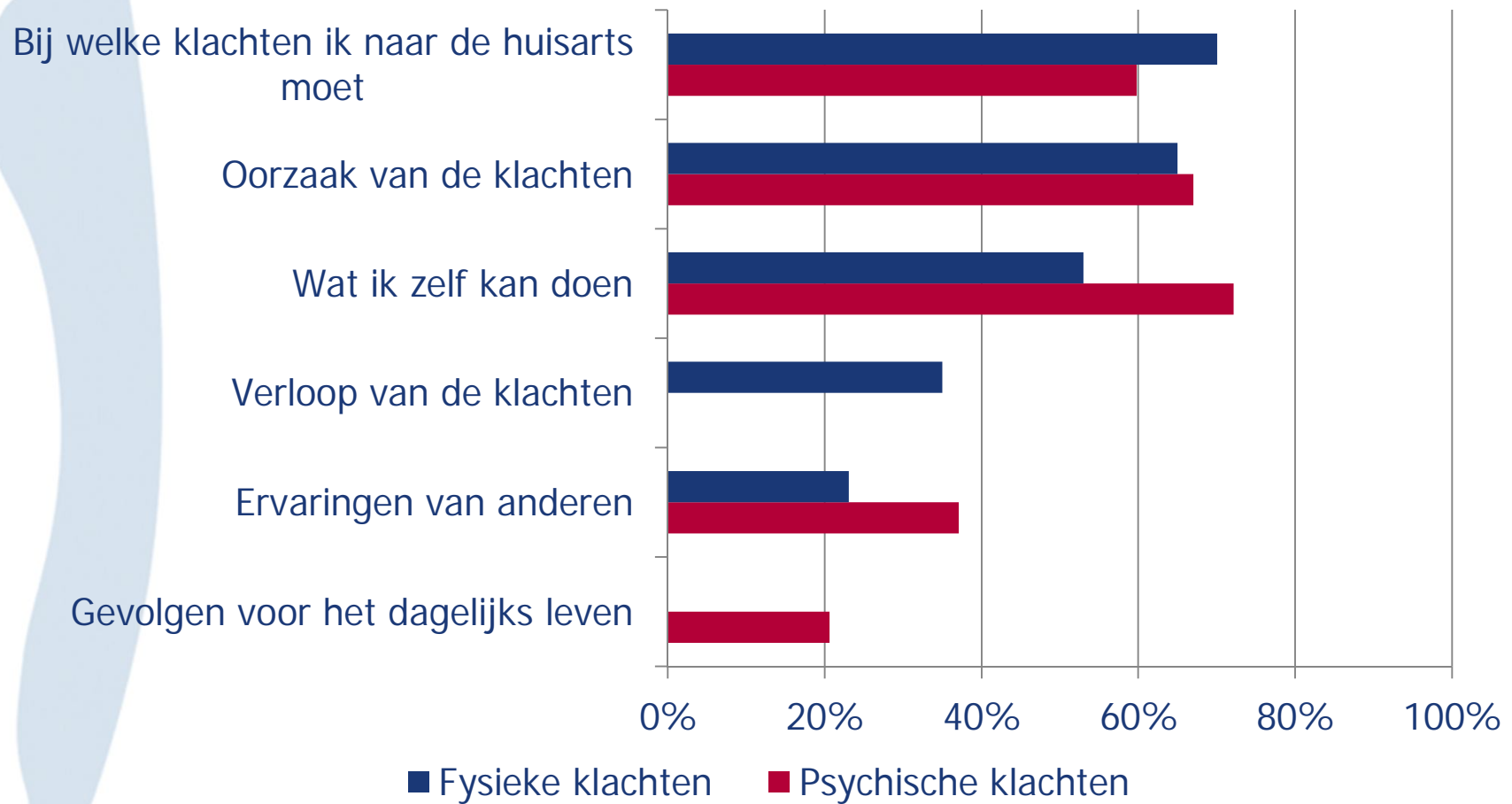


*Meerdere antwoorden mogelijk

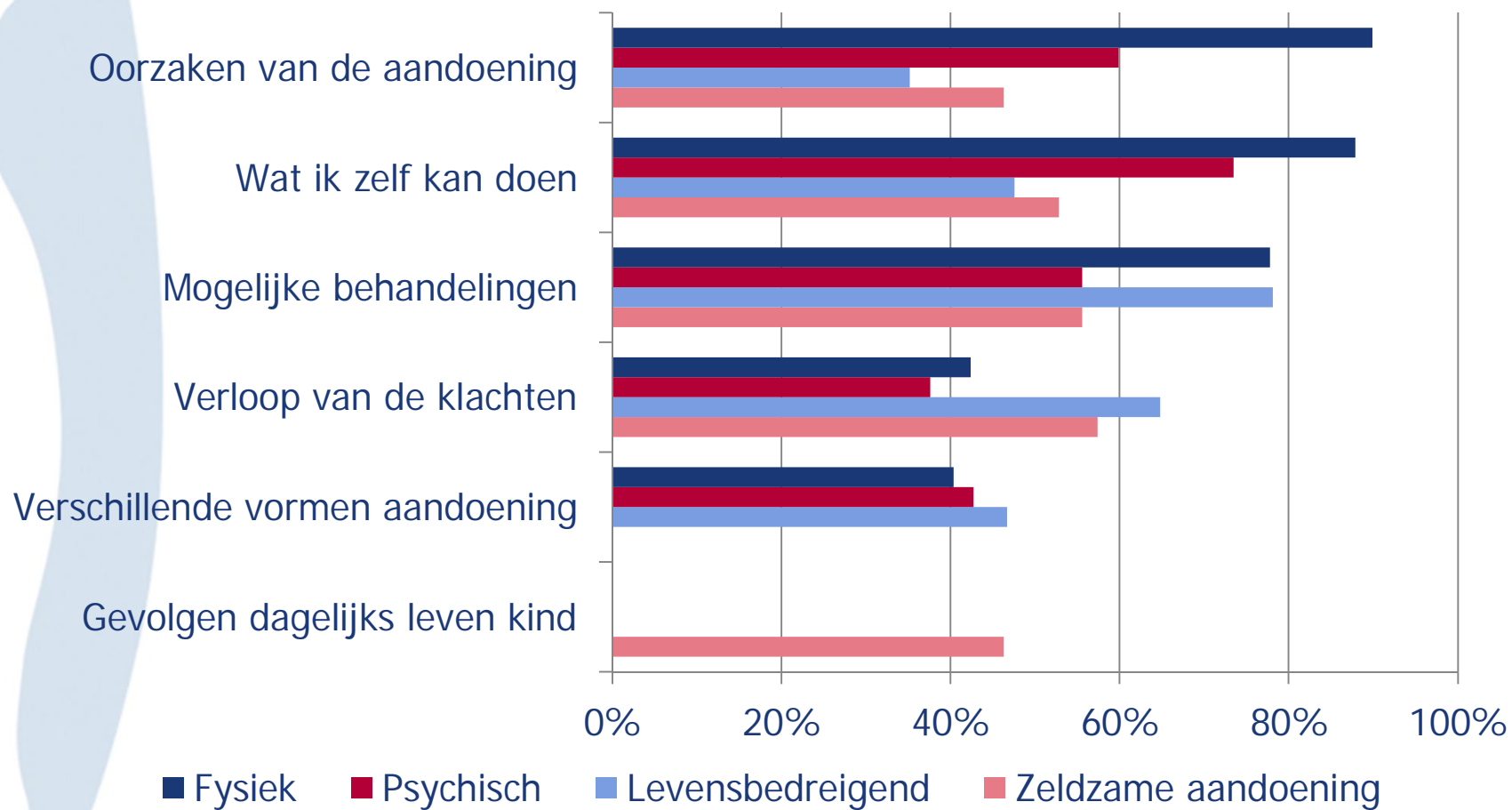
Casussen

- Waarover zou u informatie zoeken in de volgende situatie?
- Verschillende aandoeningen
 - Somatisch
 - Psychisch
 - Zeldzaam
 - Chronisch
- Verschillende fases
 - Eerste klachten
 - Krijgen van een diagnose
 - Kiezen zorgverlener/instantie
 - Kiezen behandeling
 - Herstel/leven met

Eerste klachten: top 5 informatiebehoefte



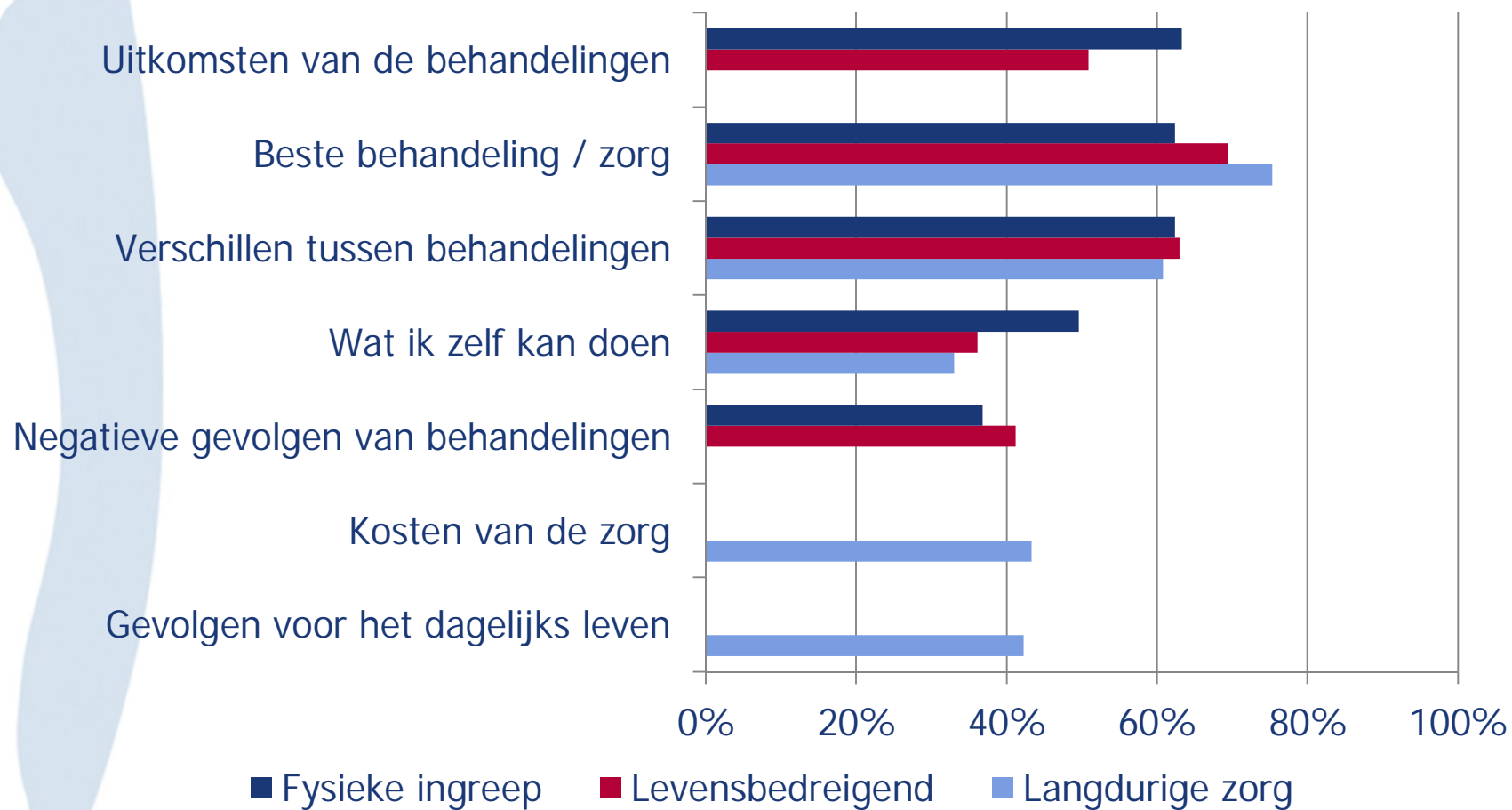
Diagnose: top 5 informatiebehoefte



Kiezen zorgverlener: top 5 informatiebehoefte



Kiezen van behandeling: top 5 informatiebehoefte



Herstel / leven met: top 5 informatiebehoefte



Conclusie

- Internet wordt gebruikt om te zoeken naar informatie over zorg en gezondheid
 - Om te kijken wat je zelf kunt doen bij bepaalde gezondheidsklachten
 - Snel en toegankelijk
- Betrouwbare informatie is belangrijk; het liefst via 1 website of keurmerk
- Mensen willen informatie toegesneden op eigen situatie
 - Informatiebehoefte verschilt per fase en per aandoening
 - Ervaringen van anderen worden relatief weinig genoemd