Praktijkwebsite 2.0: Wat zijn de huidige wensen en verwachtingen van patiënten over de inhoud en functie van een praktijkwebsite?

Haio: NOREILLE Leendert , U.G.
Promotor: Schrans Diego , U.G.
Praktijkopleider: DEVRIESE Dieter , GROESSENS Iris , VAN DRIESSCHE Mieke

Context: De voorbije jaren is er een grote evolutie geweest op technologisch vlak met een toenemende informatisering die zich ook doorzet in de huisartsenpraktijk. Het elektronisch medisch dossier vond zijn ingang en is op heden de gouden standaard. Vaak beschikken praktijken over een eigen website, maar waar moet de website van een huisartsenpraktijk aan voldoen om kwalitatief te zijn? Welke items moet de website bevatten? Wat is belangrijk qua vormgeving en functionaliteit? Wat willen patiënten?

Onderzoeksvraag: Wat zijn de huidige wensen en verwachtingen van patiënten over de inhoud en functie van een praktijkwebsite?

Methode: Voor de literatuurstudie werden naast de wetenschappelijke databanken Pubmed en Google Scholar ook de databank van voorgaande masterproeven en de grijze literatuur geraadpleegd. Naar analogie van de PICO zoekstrategie werd de zoekopdracht samengesteld uit kernwoorden passend bij: onderzoeksgroep/onderwerp (patiënten, huisarts, website), interventie (enquête, richtlijn) en outcome/resultaat (kwaliteit, verwachting). Op basis hiervan werd een enquête opgemaakt die verdeeld werd onder patiënten via 2 deelnemende praktijken, het Vlaams Patiëntenplatform en sociale media.

Resultaten: De enquête werd ingevuld door 280 patiënten voornamelijk afkomstig uit West- en Oost-Vlaanderen, met vertegenwoordiging van elke leeftijdscategorie gaande van 18 tot 83 jaar. Ruim 98% van de patiënten vindt een praktijkwebsite een meerwaarde. Ze hechten het meeste belang aan algemene praktijkinformatie op de website zoals adres, telefoonnummer, praktijkwerking en praktische afspraken. De deelnemers hebben graag de mogelijkheid om via de website een aanvraag te kunnen doen voor laboresultaten en herhaalvoorschriften of om contact te kunnen opnemen met hun huisarts. De meest gewenste en gebruikte functie op heden is een online afsprakensysteem. Patiënten vinden medische informatie op de praktijkwebsite minder belangrijk, maar ze zien hier wel het nut van in. Deze vinden ze dan ook betrouwbaarder dan andere online medische informatie. Er is geen duidelijke voorkeur voor bepaalde onderwerpen. Over het belang van de lay-out zijn de meningen verdeeld. Een goede functionele lay-out is belangrijk voor de toegankelijkheid en navigeerbaarheid. Presentatie lay-out is ondergeschikt.

Conclusie: Algemene praktijkinformatie en een online afsprakensysteem vormen de basis van een praktijkwebsite die voldoet aan de verwachting van de patiënt. Een goede toegankelijkheid en relevante inhoud is belangrijk, ondersteund door een goede functionele lay-out. Extra aangeboden informatie en functionaliteiten kunnen een meerwaarde zijn zowel voor de patiënt als voor de praktijk. Op basis van het literatuuronderzoek en de resultaten van de enquête werd een aanbeveling opgemaakt voor het ontwerpen van een praktijkwebsite.