Wat vinden patiënten van digitale communicatieplatformen?

Haio: ZANDERS Rina , U.G.
Promotor: Schrans Diego , U.G.
Praktijkopleider: PUYSTJENS Charlotte , SCHISSLER Thierry , VAN DE MAELE Kris , ZANDERS Dirk

Context: Patiënteninformatie is tegenwoordig beschikbaar op tal van platformen zoals mynexuzhealth, mijngezondheid.be, CoZo, Helena en digitale tools zoals online verwijsbrieven, elektronische voorschriften en medische apps. Het aanbod wordt steeds ruimer en de functionaliteiten blijven toenemen. In de literatuur bestaat onduidelijkheid over de manier waarop patiënten gebruik maken van deze digitale communicatieplatformen en welk effect dit heeft op Patiënt Empowerment. Daartegenover toont onderzoek dat de integratie van contextuele informatie in deze platformen een effect kan hebben op de vertrouwensrelatie tussen arts en patiënt. In deze studie gingen we op zoek naar nieuwe inzichten over hoe patiënten de introductie en het gebruik van medische digitale communicatieplatformen ervaren. Heeft dit hun visie op de eigen gezondheid veranderd? Het onderzoek focust zich voornamelijk op exploratie van de gebruiksvriendelijkheid, het gevoel van vertrouwen en veiligheid bij gebruik, de kwaliteit van raadpleegbare informatie en tenslotte de perceptie van eigen informatie op deze patiëntenplatformen.

Onderzoeksvraag: Wat vinden patiënten van digitale communicatieplatformen? Een kwalitatief onderzoek aan de hand van diepte-interviews.

Methode: We voerden een kwalitatief onderzoek uit aan de hand van dertien semigestructureerde diepte-interviews voor een totaal van vijftien respondenten. Diepte-interviews werden uitgevoerd tot er saturatie werd bereikt. Respondenten werden gerekruteerd uit twee Oostendse huisartsenpraktijken volgens het principe van convenience sampling. De interviews werden afgenomen met behulp van een vooraf opgestelde interview guide als leidraad, de interview guide was het resultaat van literatuuronderzoek en discussie tussen de onderzoekers.

Resultaten: Patiënten gebruiken de platformen voornamelijk om besproken casuïstiek, resultaten of gemaakte afspraken te raadplegen, als voorbereiding op een consultatie, om up-to-date te blijven of om te controleren en/of vergelijken. Hoewel de platformen winnen aan bekendheid, zijn deze nog niet volledig ingeburgerd. Bovendien is het voor de gebruikers niet steeds duidelijk welke functionaliteiten de verschillende platformen te bieden hebben en waar men moet zoeken om welbepaalde informatie terug te vinden. Omslachtige loginmogelijkheden kunnen een drempel creëren en de lay-out vormt vaak een heikel punt. Over het algemeen is er weinig bezorgdheid over de privacy en veiligheid. Er bestaat wel een opmerkelijk wantrouwen t.o.v. mailverkeer. Er worden weinig negatieve ervaringen, fouten of incidenten gemeld die zorgen voor een inbreuk op het vertrouwen in de digitale platformen bij de gebruikers. Verder is men vrij tevreden over de volledigheid en accuraatheid van de verslagen. De patiënten zijn eerder weigerachtig om zelf aanpassingen of aanvullingen te doen in het eigen medisch dossier omwille van de administratieve werklast voor de arts en de authenticiteit van het dossier. Het medische jargon zorgt ervoor dat de informatie niet steeds onmiddellijk helder is voor de patiënt, doch dit is niet onoverkoombaar. Algemeen wordt er echter overeengekomen dat een interpretatie of bevestiging van de (huis)arts noodzakelijk blijft. Over integratie van contextuele informatie en de toegang hiertoe door specifieke hulpverleners zijn de meningen verdeeld. In elk geval moet de patiënt hier goed over geïnformeerd worden zodat dit niet kan leiden tot een inbreuk op het vertrouwen.

Conclusie: Het gebruik van medische digitale communicatieplatformen bevordert de zelfstandigheid

en het gevoel van autonomie bij de patiënt als gevolg van de controlefunctie, maar heeft verder weinig invloed op de visie van de patiënt op de (eigen) gezondheid. Hoewel men wel een meerwaarde ziet bij het gebruik ervan indien op die manier één of meerdere consultaties potentieel worden uitgespaard, kunnen we dus niet spreken van een game changer in de medische wereld. Bovendien ontbreekt er nog een zekere mate van kennis en vaardigheid bij de gebruiker om een optimale werking te bekomen. Nieuwe inzichten uit de ervaring van de patiënt vertalen zich in voorstellen tot verbetering. Er is een sterke wens om de informatie te cumuleren op één platform, waarbij een holistische weergave geboden wordt van de gezondheidstoestand van de patiënt die bovendien raadpleegbaar is door meerdere (internationale) hulpverleners en instanties. Interessante toepassingen die geïntegreerd kunnen worden zijn advance care planning, automatische herinneringen voor bevolkingsonderzoeken en schriftelijke duiding door artsen bij resultaten op maat van de patiënt. Toekomstig onderzoek dient echter eerst na te gaan wat de ervaring en visie van artsen en hulpverleners is bij het gebruik van deze digitale communicatieplatformen.