

Kwantitatief onderzoek

Patiëntvriendelijkere onderzoekresultaten op patiëntportalen



Inleiding

Vanaf 2008 is de opkomst van de patiëntportalen steeds meer toegenomen, waardoor de patiënt een grotere rol speelt binnen het management in de zorg. Echter blijkt uit het onderzoek van de Patiënten federatie Nederland dat de patiëntportalen niet optimaal gebruikt worden (4). Deze uitdagingen worden vooral gezien op de afdelingen waar wordt gewerkt met medische beeldvorming. Verslagen worden ongestructureerd geschreven en er wordt gebruikt gemaakt van medische termen die de patiënt niet begrijpt. Daarnaast kan de patiënt niet de benodigde informatie uit de beelden halen. De patiënt zal hierdoor zich niet optimaal kunnen voorbereiden op het consult en met veel vragen en onzekerheden zitten (1). Door het stijgend aantal onderzoeken en nieuwe technologie binnen de medische beeldvorming zal de werkdruk van de radioloog toenemen met 30 tot 57%. Als de radioloog of nucleaire geneeskundige daarbij ook het verslag moet aanpassen zodat de leesbaarheid voor de patiënt vergroot wordt, stijgt de werkdruk alleen nog maar meer (2,3,4,5). Om dit te voorkomen is gedurende het onderzoek antwoord gezocht op de vraag: "Wat zijn de behoeftes van de patiënt voor het begrijpelijker maken van beeldvormende onderzoeksresultaten op de afdeling radiologie en nucleaire geneeskunde binnen de patiëntportalen van de Nederlandse ziekenhuizen?"

Methode

Door middel van een enquête zijn deelnemers geworven die voldeden aan de inclusie- en exclusiecriteria. Zoals ouder dan 18 jaar, woonachtig in Nederland, gebruikmaken van Nederlandse zorg en de Nederlandse taal kunnen lezen en begrijpen.

De Microsoft Forms enquête bestond uit 7 algemene vragen, waarin eigenschappen van de deelnemer werd bevraagd en de toestemmingsverklaring werd getekend. Hierop volgden 7 vragen met betrekking tot het begrijpelijker maken van de medische verslagen en 4 vragen over het verduidelijken van de medische beelden.

Gedurende twee weken zijn deelnemers geworven via de sociale kring van onderzoek en opdrachtgever. De deelnemers ontvingen een wervingstekst met daarin de link naar de enquête en in de bijlage de informatiebrief. Na de eerste week is de werving aangepast om meer variatie in opleidingsniveau te krijgen.

Resultaten

Onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie bestond uit 154 deelnemers, waarvan 150 deelnemers voldeden aan de inclusie- en exclusiecriteria. Hiervan volgde of heeft 83% HBO gevolgd. 78% was in opleiding of werkzaam binnen de zorg en 63% van de deelnemers was onbekend met het patiëntportaal. De deelnemers die bekend waren, hadden het vaakst een röntgenonderzoek ondergaan. Zie *tabel 1* voor visuele ondersteuning.

Tabel 1: karakteristieken onderzoekspopulatie

Opleidingsniveau (n=150)	Wel/niet in opleiding of werkzaam binnen de zorg (n=150)	(On)bekendheid patiëntportaal (n=150)	Soort Medisch beeldvormend onderzoek (n=55)
Voortgezet onderwijs (n=1)	Wel (n=117)	Bekend (n=55)	CT-scan (n=5)
MBO (n=11)	Niet (n=33)	Onbekend (n=95)	MRI-scan (n=11)
HBO (n=124)			Echo (n=3)
WO (n=14)			PETCT-scan (n=1)
			SPECT-scan (n=1)
			Röntgen (n=31)
			Weet ik niet meer (n=3)

Antwoorden algemeen

De medische terminologie in de radiologische en nucleaire geneeskundige onderzoeksresultaten werd door 50% van de deelnemers wel en niet begrepen. Van de 150 deelnemers wilde 72% de medische terminologie in de verslagen aangepast zien. 47% wil dat de medische terminologie dikgedrukt gemaakt wordt. En naast de verandering wil 85% van de deelnemers een toelichting zien bij de medische terminologie. 61% van de deelnemers wil de toelichting zien door middel van normale/Nederlandse terminologie. Zie *tabel 2* voor visuele ondersteuning.

Tabel 2: Algemene antwoorden voor het begrijpelijker maken van de medisch beeldvormende verslagen

Verandering medische terminologie (n=150)	Weergave medische terminologie verslagen (n=108)	Toelichting medische terminologie (n=150)	Weergave toelichting medische terminologie (n=127)
Ja (n=108)	Dikgedrukt (n=51)	Ja (n=127)	Tekst (n=34)
Nee (n=42)	Onderstreept (n=23)	Nee (n=23)	Beelden (n=15)
	Cursief (n=28)		Normale/Nederlandse terminologie (n=78)
	Kleur (n=6)		

De medische beelden werd door 73% van de deelnemers begrepen. Toch wilde 69% dat de beelden begrijpelijker werden gemaakt. Hiervan wilde 61% cirkels die de oorzaak van de klachten aangeven wordt met cirkels en deze mogen voor 74% van de deelnemers wil in kleur zijn. Zie *tabel 3* voor visuele ondersteuning.

Tabel 3: Algemene antwoorden voor het begrijpelijker maken van de medisch beeldvorming

Begrijpen medische beelden (n=150)	Verandering medische beelden (n=150)	Weergave verandering medische beelden (n=104)	Verandering medische beelden in kleur (n=104)
Ja (n=109)	Ja (n=104)	Benamingen anatomie (n=5)	Ja (n=77)
Nee (n=41)	Nee (n=46)	Pijltjes (n=35)	Nee (n=27)
		Cirkels (n=64)	

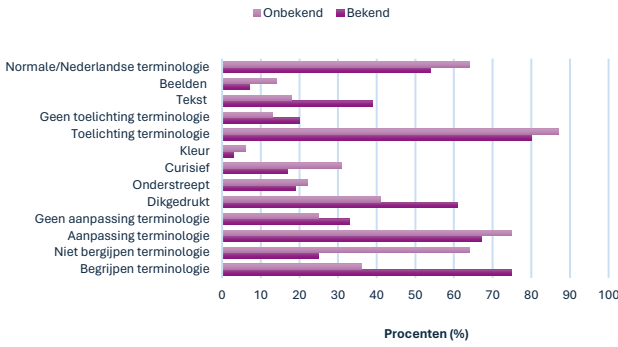
Antwoorden vergelijking (on)bekendheid patiëntportaal

Van de onderzoekspopulatie was 37% bekend met het lezen van beeldvormende onderzoeksresultaten en 63% onbekend.

75% van de deelnemers die bekend was met het patiëntportaal begreep niet met de medische terminologie bedoeld werd en van de deelnemers die onbekend was dit 64%. 75% van de deelnemers die onbekend waren met het patiëntportaal wil verandering willen zien en van de deelnemers die bekend waren was dit 67%.

In beide groepen willen de meeste deelnemers dat de medische terminologie dikgedrukt wordt weergegeven. Daarnaast wil de meerderheid van beide groepen een toelichting zien, 54% van de deelnemers die bekend zijn met het patiëntportaal wil dit in de vorm van normale/Nederlandse terminologie zien en voor de deelnemers die onbekend waren is dit 64%. Zie *figuur 1* voor visuele ondersteuning.

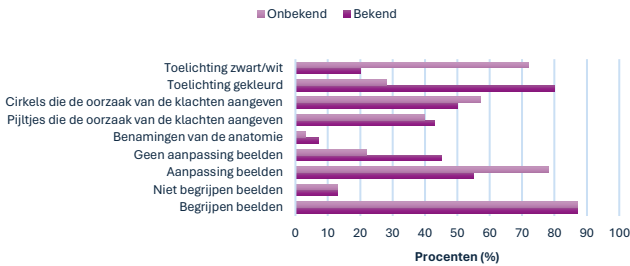
Vergelijking vraag 6 met 8, 9, 10, 11, 12



Figuur 1: Vergelijking vraag 8, 9, 10, 11, en 12 met de bekend- en onbekendheid van het patiëntportaal

87% van de deelnemers die bekend was met het patiëntportaal begreep wat er op de medische beelden te zien was en van de deelnemers die onbekend waren, was dit 64%. 64% van de deelnemers die bekend waren met het patiëntportaal wilde de medische beelden begrijpelijker zien en van de onbekende deelnemers was dit 78%. In beide groepen wilde de meerderheid dat de beelden verduidelijkt worden door cirkels die de oorzaak van de klachten aangeeft. 80% van de deelnemers die bekend zijn met het patiëntportaal en 72% van de deelnemers die onbekend zijn wilden de verduidelijking in kleur zien. Zie *figuur 2* voor visuele ondersteuning.

Vergelijking vraag 6 met 15, 16, 17, 18

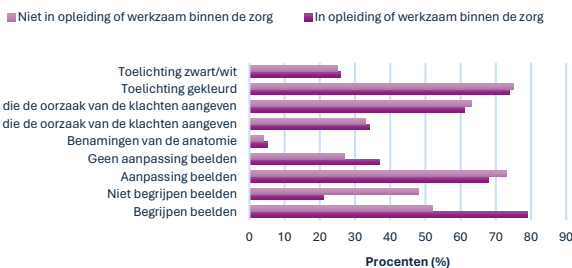


Figuur 2: Vergelijking vraag 15, 16, 17 en 18 met de bekend- en onbekendheid van het patiëntportaal

Antwoorden vergelijking wel/niet in opleiding of werkzaam binnen de zorg

Van de gehele onderzoekspopulatie 78% in opleiding of werkzaam binnen de zorg en 22% was niet in opleiding of werkzaam binnen de zorg. 72% van de deelnemers die in opleiding of werkzaam zijn binnen de zorg begreep wat de terminologie betekende en voor de niet in de zorg begreep 88% niet wat de terminologie betekende. In beide groepen willen de meeste deelnemers dat de medische terminologie dikgedrukt wordt weergegeven en verder toegelicht worden. 61% van de deelnemers die in opleiding of werkzaam zijn binnen de zorg wil dat dit gebeurt door middel van normale/Nederlandse terminologie en van de niet in de zorg was dit 62%.

Vergelijking vraag 5 met 15, 16, 17, 18

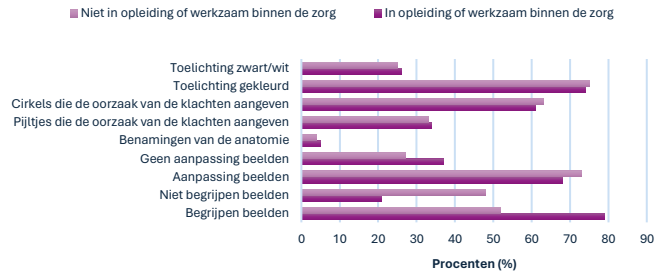


Figuur 3: Vergelijking vraag 8, 9, 10, 11, en 12 met de wel of niet in opleiding of werkzaam binnen de zorg

Bronnen

- Harnas, S., Samoocha, D. Rapport meldaactie 'Patiëntportalen van ziekenhuizen'. Patiëntenfederatie Nederland 2017.
- Vaart R, Deursen L, Standaar L, Wouters M, Suijkerbuijk A, Tuijl L, et al. E-healthmonitor 2021: Stand van zaken digitale zorg. Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu 2022.
- Alarifi M, Patrick T, Jabour A, Wu M, Luo J. Understanding patient needs and gaps in radiology reports through online discussion forum analysis. Insights Imaging 2021, 12 (50).
- Becker C.D, Kotter E. Communicating with patients in the age of online portals-challenges and opportunities on the horizon for radiologists. Insights Imaging 2022, 13 (83).
- Wolters F.J. Radioloog blootgesteld aan steeds meer CT-onderzoek. Ned Tijdschr Geneesk 2021, 165.

Vergelijking vraag 5 met 15, 16, 17, 18



Figuur 4: Vergelijking vraag 15, 16, 17 en 18 met de wel of niet in opleiding of werkzaam binnen de zorg

Discussie

Uit de resultaten is gebleken dat 72% van de onderzoekspopulatie verandering wil zien door de medische terminologie aan te passen, waarvan 47% de terminologie dikgedrukt wil zien. Ook wil 85% dat de terminologie wordt toegelicht, 61% wil dit door middel van normale/Nederlandse terminologie. Met betrekking tot de beelden begreep 73% van de deelnemers wat er op de medische beelden te zien was, hiervan wilde 69% toch verduidelijking. 61% wil deze verduidelijking zien door cirkels die de oorzaak van de klachten aangegeven en deze mogen voor 74% van de deelnemers in kleur worden weergegeven. Ook is uit de resultaten gebleken dat de antwoorden van de (on)bekendheid en wel/niet in werkzaam binnen de zorg grotendeels overeenkwamen, waardoor het lijkt dat de deze onderscheiding geen effect heeft op de behoefte.

De onderzoekspopulatie is niet geheel representatief voor de gehele onderzoekspopulatie. Dit komt doordat de meerderheid hoogopgeleid was. Ondanks dat 38,6% van de bevolking van Nederland hoogopgeleid is, is 37,2% middenopgeleid waardoor ook deze groep meegenomen moet worden (24). Echter lijkt het wel de (on)bekendheid en de wel/niet in opleiding of werkzaam binnen de zorg geen effect heeft op de verandering van de behoefte. Ook is door de vergelijking met de literatuur en de meningen van deelnemers, duidelijk dat er een verandering moet plaatsvinden door meerdere aanpassingen te maken. De deelnemers konden in de enquête één antwoord geven, zodat de deelnemer kritisch moest zijn. Er wordt daarom aangeraden om verder kwalitatief onderzoek te doen naar de behoefte.

Met het onderzoek zijn ook sterke punten behaald. Er zijn meer deelnemers geworven dan gedacht, de verwachting stond op 100 deelnemers. Daarnaast is er een duidelijk beeld gecreëerd dat de patiënt behoefte heeft aan verandering. En lijkt het dat de vergelijkende factoren geen invloed hebben op de behoefte van de deelnemer.

Conclusie

Moelijke verslagen op patiëntportalen maken het voor de patiënt lastig om onderzoeksresultaten te begrijpen, waardoor voorbereiding lastig wordt. Aan de hand van de resultaten is te zien dat de meerderheid behoefte heeft aan verduidelijking van de radiologische en nucleaire geneeskundige onderzoeksresultaten. De terminologie moet dikgedrukt zijn en toe worden gelicht met Nederlandse terminologie. En in de medische beelden moet de oorzaak van de klachten met een gekleurde cirkel aangegeven worden. Met de vergelijking tussen de twee factoren, lijkt het dat de (on)bekendheid en in opleiding of wel/niet werkzaam binnen de zorg geen effect heeft top de behoefte van de patiënt.