

Verslag leveranciersbijeenkomst

1-10-2020

Het team van PGO on Air wil de aanwezigen bedanken voor de levendige discussie en hun actieve bijdrage. In dit verslag lezen jullie een samenvatting van de belangrijkste bespreekpunten en vervolgspraken uit de bijeenkomst, in aanvulling op de gedeelde Powerpoint presentatie.

Aanwezigen

- PGO-leveranciers: Florian Zuiderwijk (MijnPGO), Katinka Schansman (MIJNPGO), Hans ter Brake (Quli), Arnold Breukhoven (Drimpy), Rob de Vries (Drimpy), Rob de Vries (Healpt), Marcel van Loosbroek (Medxpert), Jan van der Beek (CarePoint), Jeroen Cornelissen (Selfcare), Henk Groen (ZorgOpZak), Wendy Klunder (Quli)
- MedMij: Sylvia Veereschild, Michèle Rabouw
- VWS: Tessel Houdijk, Esther Luijk, Fred Lafeber
- Patiëntenfederatie: Marcel Heldoorn, Mariet Bolluijt, Maartje van Boekel, Miranda, Ehrenhard, Eveline van Dorp, Ildikó Vajda, Michiel Faber, Jaleesa Goedhoop, Romy van Kuijk
- Gastspreker: Gabriëlle Speijer (radiotherapeut-oncoloog HagaZiekenhuis en oprichter CatalyzIT)

Inleiding

Marcel Heldoorn, manager digitale zorg bij de Patiëntenfederatie, stelt eerst de verschillende mensen van het programmateam PGO on Air voor aan de aanwezigen. Daarna blikt Marcel kort terug op de vorige bijeenkomst van 17 april.

De toen ingebrachte opmerkingen herkennen wij, MedMij en VWS ook. Er spreekt een grote urgentie uit. Wij hopen door middel van deze bijeenkomst met jullie van gedachten te wisselen over de dingen die we doen en hoe we dat samen gaan doen. En dat iedereen er vertrouwen in heeft dat we op de goede weg zijn.

Presentatie VWS 'Houding t.a.v. PGO's'

- Esther Luijk, communicatieadviseur van VWS, voor 2 programma's: Zorg voor Nu en het PGO-dossier.
- Tessel Houdijk, beleidsmedewerker bij het programma Innovatie en Zorgvernieuwing bij VWS

Dit zijn de onderzoeksvragen en de opzet van het onderzoek, uitgevoerd door Motivaction:

Algemene houding ten aanzien van PGO

- Wat is de kennis en houding van het Nederlands publiek als het gaat over PGO?
- Welke kansen ziet men voor PGO's?
- Welke weerstanden ervaart men ten aanzien van PGO's?

Hoe?

- Kwalitatief onderzoek
- 2 focusgroepen met een verdeling tussen patiënten/niet-patiënten



Conclusie van het onderzoek is dat de houding ten aanzien van PGO's positief is:

- Er zit potentie in de PGO's, maar potentiële gebruikers maken zich zorgen over de veiligheid van hun persoonlijke gegevens.
- Het sluit aan op de behoefte om zelf controle te hebben over hun eigen gezondheid.
- Past bij: overzicht, alles bij elkaar, makkelijker met je gezondheid omgaan.

Aan de andere kant zijn er ook twijfels en vragen:

Conclusies

Onduidelijkheid over veiligheid

- Gebruik van een PGO lijkt situatie gebonden: een grotere zorgvraag zijn eerder geneigd om een PGO te gebruiken.
- Men vraagt zich af wie bij de gegevens kan
- MedMij-label is nog onbekend
- Overheid wordt gezien als betrouwbare partij om de veiligheid te borgen, maar rol van de overheid is nog niet duidelijk.



Esther geeft ook aan dat een ander belangrijk punt van aandacht is het aantal PGO's waar men uit kan kiezen. Tijdens de focusgroepen was men overwegend positief over de PGO's tot het moment dat ter sprake kwam dat men uit meerdere PGO's kon kiezen. Blijkbaar had men steeds het beeld dat er 1 PGO is.

Conclusies



Meerdere PGO's

- Men begrijpt de reden van meerdere PGO's niet. Leidt tot verwarring, zeker ook op verschillende aandoeningen.
- Meerdere PGO aanbieders wordt gelinkt aan commercie en dat leidt tot angst over het verlies van zeggenschap over gegevens.
- Gezondheid past niet bij een product dat wordt aangeboden door commercie.

“ Ik was best wel positief over een PGO, maar toen ik zag dat het er meerdere zijn was ik meteen klaar. ”

Belangrijkste aanbevelingen uit het onderzoek zijn:

Aanbevelingen



- Leg het waarom van PGO's uit
- Leg uit hoe de veiligheid is gewaarborgd
- Leg uit dat mensen een keuze hebben
- Focus je op gebruiksvriendelijkheid en digivaardigheid
- Behoeft aan informatie via betrouwbare kanalen/afzender (zorgverlener/overheid/consumentenbond)

Stand van zaken PGO on Air

In een aantal sheets deelt Marcel het doel van het programma, pijlers, fasering en de ambitie van de PGO-alliantie. Tijdens de bijeenkomst werd de vraag gesteld waarom de functionaliteiten van een PGO niet in de ambitie staan. Marcel legt uit dat wij het gebruikersperspectief en de wensen ophalen. Dit is input waar jullie als leverancier een PGO mee kunnen verbeteren.

Op www.pgoalliantie.nl vinden jullie een actueel overzicht van alle alliantiepartners. Tot 1 december kan men zich nog aanmelden. Alliantiepartner worden, is voorbehouden voor organisaties van gebruikers. Zij gaan het gebruik stimuleren onder hun achterban. Marcel

benadrukt: "Naast de alliantiepartners spelen de leveranciers een belangrijke rol in het succes van het programma."

MedMij is een belangrijke partner binnen het programma. We krijgen regelmatig de vraag hoe PGO on Air en MedMij zich tot elkaar verhouden. Kort samengevat: MedMij is van de systeemwereld (de basis, wortels onder de grond) en PGO on Air van de mensenwereld (zichtbaar, boom boven de grond).

Hierna vertelt Marcel per pijler wat de resultaten tot nu toe zijn in fase I en licht toe wat de activiteiten zijn die zijn voorgesteld in de subsidieaanvraag fase II. In de Powerpoint presentatie kun je dit rustig teruglezen.

Resultaten publieksonderzoek en onderzoek onder zorgverleners

Daarnaast presenteren we in de bijeenkomst de belangrijkste uitkomsten van twee onderzoeken die in opdracht van PGO on Air tijdens de zomerperiode zijn uitgevoerd: publieksonderzoek (juni 2020, door MarketResponse) en onderzoek onder zorgverleners (augustus 2020, door Kantar). Op het moment dat de rapporten beschikbaar zijn, delen we deze uiteraard ook via MedMij met de leveranciers.

Opmerkingen en vragen naar aanleiding van de gepresenteerde resultaten:

Publieksgroep:

- Duidelijk maken voor gebruikers wat het verschil is tussen PGO en Portaal.
- Belangrijk om het MedMij-label te laden, zeker omdat veiligheid als de belangrijkste functionaliteit gezien wordt.

Onderzoek zorgverleners:

- Huisartsen, specialisten en apothekers zijn op de korte termijn de belangrijkste groepen. Zien we dat ook terug in het rapport? Het algemeen rapport over het onderzoek onder zorgverleners licht op een aantal punten de verschillen tussen de groepen toe.
- Is het niet beter om de 'kritische groep' te omschrijven als 'behoudende groep'? Antwoord: 'behoudend' heeft een andere, negatieve lading en omschrijft daarmee toch niet goed deze groep.

Relatie PGO on Air en PGO-leveranciers: halen & brengen

PGO on Air en de leveranciers spelen een belangrijke rol in het succes van de PGO's. Na de pauze staat Marcel stil bij de vraag 'Hoe kunnen we elkaar versterken?'. In de Powerpoint leggen we een aantal ideeën voor over de samenwerking en wisselwerking binnen de 4 pijlers: hoe kan PGO on Air de leveranciers ondersteunen en wat kunnen de leveranciers bijdragen?

Een van de leveranciers vatte het mooi samen: "Laten we samen de schouders er onder zetten. We hebben elkaar nodig".

Zijn er nog aanvullingen, laat het ons weten. Ook horen we ook van de andere, niet aanwezige leveranciers hoe jullie hier tegenaan kijken.

Open bespreking

- Een van de aanwezigen vindt het jammer dat er zo weinig leveranciers aanwezig zijn bij de bijeenkomst. Hij hoopt dat er de volgende keer meer partijen aansluiten.
- Gebruikersregeling na 2020: Fred Lafeber van VWS geeft aan dat "er in oktober wordt verder gepraat, we zijn druk bezig met de vernieuwing van de regeling". Sylvia Veereschild van MedMij vult aan: "We verwachten eind oktober meer informatie te kunnen geven."
- Opmerking: "Plan is gefocust op 2022. Dan gaat het toch niet lukken?" Helaas is dat een misvatting, volgens Marcel. We richten ons niet alleen op een publiekscampagne. "We gaan morgen al aan de slag, zeker gezien de deadlines van de VIPP-programma's, Komend jaar moeten huisartsen, apothekers en specialisten technisch operationeel moeten zijn. Dat biedt kansen. We sluiten aan op timing en verschillende doelgroepen die klaar zijn. Daarna bekijken we samen met VWS of er nog de noodzaak is van een grote landelijke publiekscampagne. Maartje van Boekel vult aan: "VIPP OPEN is bijvoorbeeld alliantiepartner en wij hebben met de communicatieadviseurs van de verschillende VIPP-programma's regelmatig afstemming."
- Wat gaan jullie doen als de publiekscampagne nog onduidelijk is? Binnen pijler 1 gaan we deze maand samen met de communicatieadviseurs van de alliantiepartners aan de slag om de communicatiestrategie te ontwikkelen (aanpak, doelgroepen, timing, boodschappen). Het plan leggen we graag in de loop van november ook voor aan de MedMij-leveranciers. Houd je je mail en de Update van MedMij in de gaten voor de uitnodiging.

Afsluiting: Verhalen uit de praktijk

Gabriëlle Speijer, radiotherapeut-oncoloog in het Haga-ziekenhuis, en oprichter van haar eigen onderneming CatalyzIT, heeft in haar drukke agenda tijd vrij gemaakt om haar visie op PGO's met de leveranciers te bespreken. Zij is enthousiast voorstander van PGO's, want het is een goed communicatiemiddel dat haar relatie met de patiënt ondersteunt. Gabriëlle: "Ik weet het zeker: ook mijn collega's worden ambassadeur". Marcel: "Wat is daarvoor nodig?" Haar mening is dat iedereen de taak heeft om een PGO niet alleen met data te vullen, maar ook met zinvolle, geduide informatie. Zowel van de zorgverlener als de gebruiker. Daar zit volgens haar de meerwaarde. "Daarmee vervallen de afspraken met mijn patiënten niet. Deze informatie ondersteunt mijn gesprek met en de gezondheid van de patiënt. Deze ontwikkeling vraagt wel nieuwe kennis en vaardigheden van de zorgverleners." Marcel vult aan: "In pijler 4 gaan we daar mee aan de slag". Een afsluitende tip van Gabriëlle: "Samenwerken, technologie en mindset: alle drie zijn nodig. Dat is lastig, maar we moeten het gewoon doen. Samen kunnen we technologie inzetten om de warme zorg te ondersteunen."

Vervolgmeeting

In november plannen we een vervolgmeeting waarin we met de MedMij-leveranciers graag in gesprek gaan over onder andere:

- Resultaten doelgroepenonderzoeken
- Communicatiestrategie: aanpak, timing, boodschappen

Houd je mail en/of de Update van MedMij in de gaten voor de uitnodiging.