

# Patiënten zien medische fouten als gevolg slechte informatie-uitwisseling

31 oktober 2017



Verder zeggen patiënten dat de beleving van een behandeling onder druk komt te staan, als gevolg van de hoeveelheid partijen waar zij mee te maken krijgt - zoals diverse zorgverleners, zorgverzekeraars, instellingen. 60 procent van de patiënten zegt dit te ervaren. Dit zijn enkele conclusies op basis van het onderzoek 'De zorgsector door de bril van de patiënt' onder 1.002 respondenten, van IT-dienstverlener Enable-U.

## **Ontsluiting medische gegevens**

Medische gegevens ontsluiten en op een veilige wijze delen met andere zorgverleners of met de patiënt zelf, daar schort het momenteel nog behoorlijk aan, ondanks een groeiend aantal initiatieven zoals zeer recent de myBody MyData app van het UMC Utrecht. Verder wordt gewerkt aan standaarden en afspraken voor veilige informatie-uitwisseling en inzicht voor patiënten via het MedMij-stelsel.

In het onderzoek worden enkele cijfers op een rij gezet:

- 47 procent van de patiënten moet regelmatig reeds bekende informatie meermaals opnieuw verstrekken.
- 55 procent mist één overzicht van al zijn of haar zorg gerelateerde zaken.
- 43 procent weet niet precies wat hij of zij moet regelen als er iets in de persoonlijke zorgsituatie verandert.

Ondanks deze gegevens, zijn patiënten toch overwegend positief. Zij geven de zorgsector als geheel gemiddeld een 6,7.

## **Versnipperde zorgsector**

“Het lijkt erop dat in de versnipperde zorgsector de patiënt niet meer het gevoel heeft centraal te staan en dat is, zeker in deze sector, erg pijnlijk,” stelt Frank Arts, CEO van Enable-U. “Kijkend naar de zorgsector als geheel valt op dat iedere aanbieder verantwoordelijk is voor een klein onderdeel van de totale zorg die een patiënt ontvangt.”

Daarom is het in de zorg van groot belang dat alle schakels in de keten, patiënt- of cliëntinformatie op een veilige manier met elkaar delen zodat het zorgproces niet geremd wordt. Met één druk op de knop moeten zowel de zorgverlener als zorgontvanger inzicht kunnen krijgen in de meest recente informatie. Democratisering van informatie, het teruggeven van controle aan de daadwerkelijke eigenaar, moet er volgens Arts voor zorgen dat alle stakeholders samen leven en samen werken beter kunnen maken.

## **Over het onderzoek**

Enable-U deed onderzoek naar wat de patiënt of cliënt nu eigenlijk verwacht van de zorg. Wat vinden zij belangrijk in de communicatie, wat wordt verwacht op het gebied van digitale dienstverlening en via welk kanaal hebben zij het liefst contact met een zorgprofessional? In hoeverre hebben zij het gevoel dat zij zelf regie hebben over hun zorggegevens?