

# **Evaluatie van de patiëntvoorlichting binnen de pilot EMD**

13 mei 2008

**PLEXUS**

# Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Achtergrond	3
1.2 Opzet onderzoek	3
2 Resultaten	4
2.1 Respons op de vragenlijst	4
2.2 Wat is het bereik van het voorlichtingsmateriaal?	5
2.3 Voldoet het informatiemateriaal?	9
2.4 Wat is het effect van het voorlichtingsmateriaal?	13
2.5 Waardeert de patiënt de invoering van het EPD?	19

# 1. Inleiding

## 1.1. Achtergrond

Een belangrijk onderdeel van de implementatie van het Elektronisch Medicatie Dossier (EMD) is de patiëntvoorlichting. In dit onderzoek evalueert Plexus of de patiëntvoorlichting voldoet in de pilot EMD. Doel hiervan is het opdoen van leerervaringen en het identificeren van verbeterpunten ter voorbereiding op een succesvolle landelijke invoering van het EMD. Hierbij staan de volgende vragen centraal:

- Wat is het bereik van het informatiemateriaal?
- Voldoet het voorlichtingsmateriaal?
- Wat is het effect van het informatiemateriaal?
- Waardeert de patiënt de invoering van het EMD?
- Zijn er verbeteringen aan te brengen in het materiaal?

De patiëntvoorlichting wordt onderzocht binnen de pilot van het EMD in de regio's Rijnmond en Amsterdam. Alle huishoudens uit de patiëntenbestanden van 2 apotheken uit Rijnmond en 2 apotheken uit Amsterdam hebben een brief met informatiefolder van hun apotheker ontvangen. De patiëntvoorlichting wordt onderzocht bij een steekproef van deze patiënten en bij de betrokken apothekers. In Harderwijk zijn patiënten niet middels een persoonlijke brief/folder geïnformeerd, maar is een algemene campagne ingezet met een advertentie en foto in de lokale krant. Daarnaast is de folder te verkrijgen aan de balie van de betrokken apotheken. Binnen dit onderzoek wordt ook de ervaring van de apothekers in Harderwijk meegenomen.

## 1.2 Opzet onderzoek

Om de patiëntvoorlichting binnen de pilot EMD te onderzoeken heeft Plexus in overleg met VWS een korte vragenlijst opgesteld. Deze vragenlijst is verstuurd naar een steekproef van 1500 huishoudens uit de patiëntenbestanden van 2 apotheken uit Rijnmond en 2 apotheken uit Amsterdam. De vragenlijst is een week na het versturen van de informatiebrief en folder verstuurd. De huishoudens zijn verzocht om binnen 2 weken de vragenlijst terug te sturen met de gratis retourenvelop.

Daarnaast hebben we de patiëntvoorlichting geëvalueerd bij de betrokken apotheken en de regionale projectleider EMD in Harderwijk aan de hand van een vragenlijst en interview. Hierin hebben we naar het oordeel van de apotheker gevraagd over de patiëntvoorlichting en getoetst of de resultaten van de patiëntenquête overeen komen met de beleving van de apotheker. Daarnaast hebben we gevraagd hoeveel patiënten de apotheek hebben benaderd om bezwaar te maken en hoeveel patiënten ook daadwerkelijk bezwaar hebben gemaakt. In de bijlage geven we een overzicht van de betrokken apothekers en projectleider.

## 2. Resultaten

### 2.1 Respons op de vragenlijst

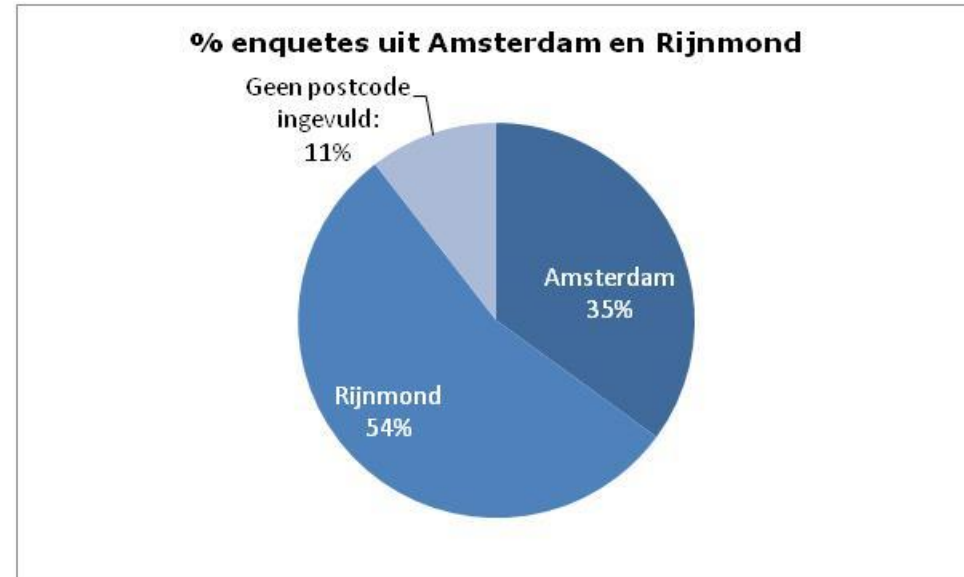
Twee weken na het versturen van de vragenlijsten hebben we 257 lijsten ingevuld ontvangen. Dit is 17% van het totaal aantal verstuurd vragenlijsten. 35% (N=90) van de vragenlijsten die verwerkt zijn komt uit de regio Amsterdam, 54% (N=140) uit de regio Rijnmond en 11% (N=27) heeft geen postcode ingevuld. Omdat niet iedereen een postcode heeft ingevuld is in de rest van het verslag de vergelijking van een regio met het totaal niet 100% nauwkeurig.

De leeftijd van de mensen die de enquête hebben ingevuld varieert van 20 tot 94 jaar. De gemiddelde leeftijd is 58 jaar. Hierin is weinig verschil in de beide regio's. Het aantal mannen en vrouwen is gelijk verdeeld over de groep.

Het opleidingsniveau van de respondenten is goed verdeeld.

### Conclusies

De respons ligt lager dan de vooraf ingeschatte 20-30%. Door de lage respons kunnen er geen harde conclusies getrokken worden ten aanzien van het bereik van de informatiecampagne. Het aantal respondenten is wel voldoende om uitspraken te doen over het effect van het materiaal, of het materiaal voldoet en wat de waardering is van de patiënt.



Opleiding	Percentage
Lagere school	11%
LBO	12%
Mavo/MBO	24%
MBO	13%
HAVO	9%
VWO	4%
HBO	19%
WO	7%
Niet ingevuld	2%

# Resultaten

## 2.2 Wat is het bereik van het voorlichtingsmateriaal?

### Hoeveel mensen hebben de brief / folder thuis gekregen en gelezen?

In totaal geeft 80% van de respondenten aan de brief/folder ontvangen te hebben. In de regio Rijnmond ligt dit percentage hoger (88%, N=122) dan in de regio Amsterdam (73%, N=66).

Van het totaal aantal respondenten dat aangeeft de brief/folder ontvangen te hebben, heeft 93-95% de brief gelezen. In totaal heeft 74% van de respondenten de brief gelezen. In Rijnmond ligt dit percentage op 84% en in Amsterdam op 69%.

De percentages voor de folder liggen iets lager. In totaal heeft 66% van de respondenten de folder gelezen. In Rijnmond ligt dit percentage op 81% en in Amsterdam op 65%.

De resultaten uit de patiëntenquête komen niet overeen met het beeld dat de apothekers hebben van het bereik van de patiëntvoorlichting. De apotheker van De Meeuwen apotheek geeft aan dat maar heel weinig mensen de brief en de folder gelezen hebben. De apotheker uit Rijnmond heeft patiënten actief benaderd in de apotheek. Op basis daarvan schat hij dat 80% de envelop van de apotheek open gemaakt heeft, 50% de brief doorgekeken heeft en minder dan 10% de folder gelezen heeft.

In Harderwijk, waar de folders bij de apotheek liggen, kijkt ongeveer 2% van de bezoekers naar de folder en een nog kleiner percentage neemt een folder mee.

<b>Brief</b>	<b>% brief ontvangen</b>	<b>% brief ontvangen en gelezen</b>	<b>% brief gelezen van het aantal brieven ontvangen</b>
Totaal	80%	74%	93%
Amsterdam	73%	69%	95%
Rijnmond	88%	84%	95%
<b>Folder</b>	<b>% folder ontvangen</b>	<b>% folder ontvangen en gelezen</b>	<b>% folder gelezen van het aantal folder ontvangen</b>
Totaal	80%	66%	83%
Amsterdam	73%	65%	89%
Rijnmond	88%	81%	92%

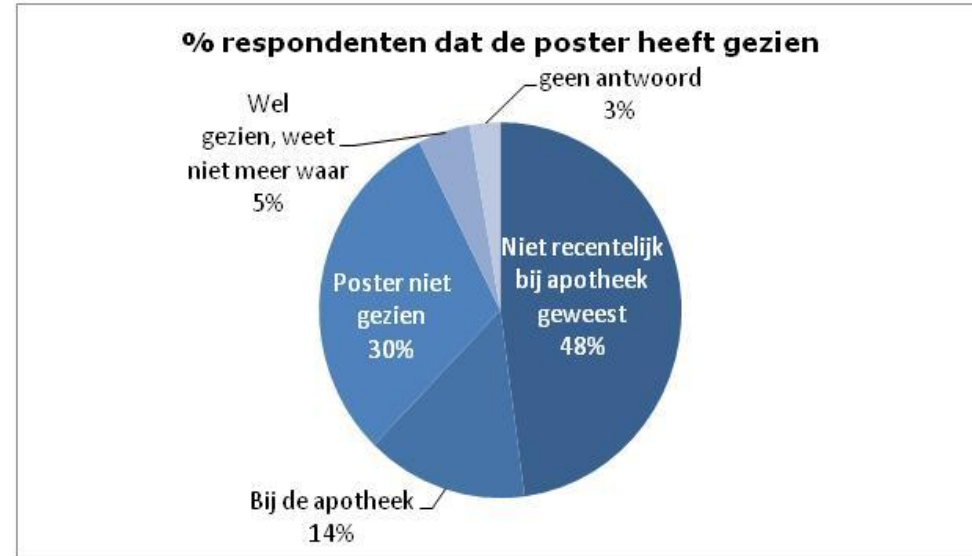
# Resultaten

## Hoeveel patiënten hebben de poster gezien?

19% van de respondenten geeft aan de poster gezien te hebben waarvan het grootste deel bij de apotheek. 48% geeft aan niet recentelijk bij de apotheek geweest te zijn.

Er is geen verschil in het aantal mensen dat de poster gezien heeft per regio<sup>1</sup>.

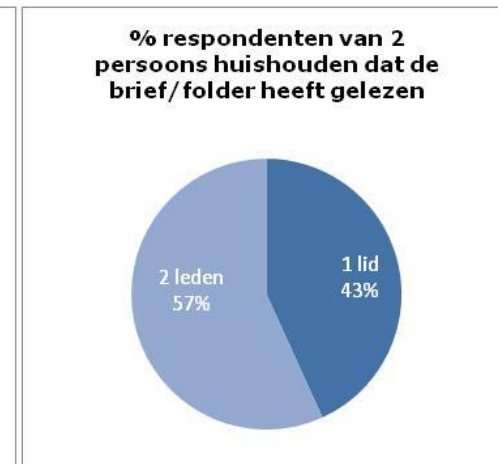
De apothekers verschillen van mening op de vraag of de patiënten de poster zien. De apotheker uit Rotterdam geeft aan dat de patiënten totaal over de poster heen kijken. Daarentegen geeft de projectleider uit Harderwijk aan dat alle patiënten de poster zien omdat deze achter de balie is opgehangen. Patiënten stellen nieuwsgierige vragen naar aanleiding van de poster.



## Aantal personen per huishouden de folder gelezen?

In 57% van de huishoudens hebben alle leden van het huishouden de brief/folder gelezen. 37% hiervan betreft eenpersoons huishoudens.

Bij 57% van de huishoudens met 2 personen hebben beide leden van het huishouden de brief/folder gelezen<sup>2</sup>.



<sup>1</sup> Deze data zijn gecorrigeerd voor het aantal enquête per gebied.

<sup>2</sup> Groep met 3 volwassenen of meer per huishouden, zo klein dat het weggelaten is.

# Resultaten

## Hoe zijn patiënten geïnformeerd over het EPD?

De meerderheid van de respondenten (62%), die op de hoogte zijn van de invoering van het EMD, geeft aan voorgelicht te zijn door de ontvangen brief/folder.

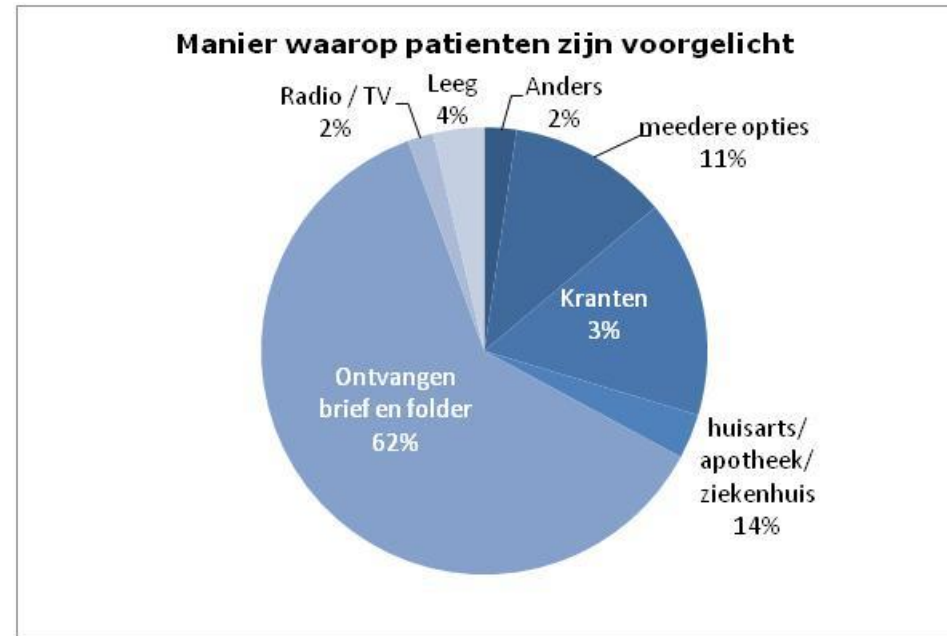
14% van de respondenten geeft aan voorgelicht te zijn door de huisarts, apotheek of ziekenhuis, waarbij met name de apotheek wordt genoemd.

11% van de respondenten geeft aan door meerdere bronnen te zijn voorgelicht.

4% van de respondenten heeft deze vraag niet beantwoord.

In Harderwijk zijn de patiënten voorgelicht door middel van een ingezonden stuk met een foto en een advertentie. Deze patiënten hoorden niet tot de groep waarbij de enquête is uitgezet. De mening van deze patiënten komt dus niet terug bij het beantwoorden van deze vraag.

De betrokken apothekers geven aan de patiënten in de apotheek actief te benaderen om uitleg te geven over het EMD.



# Resultaten

## **Conclusie: wat is het bereik van het voorlichtingsmateriaal?**

Het bereik van de brief en folder op de totale patiëntenpopulatie is moeilijk vast te stellen omdat maar 17% van het totaal aantal enquêtes is teruggestuurd. Een non-response bias is mogelijk: zijn personen die de brief/folder gelezen hebben eerder geneigd ook de enquête in te sturen? Ondanks deze mogelijke non-response bias lijkt het bereik op basis van de patiëntenquête redelijk groot: 74% van de respondenten heeft de brief gelezen en 66% heeft de folder gelezen. Het grootste verlies zit in het niet gezien hebben van de brief/folder. Van de respondenten die de brief/folder wel ontvangen hebben heeft het merendeel deze ook gelezen (93% voor de brief en 83% voor de folder). Deze mening wordt niet gedeeld door de apothekers. Zij schatten in dat maar een heel klein percentage de brief (50%) en de folder (<10%) doorgekeken heeft.

Het bereik van de poster is onder de respondenten slechts 19%. Wel moet de kanttekening worden gemaakt dat de helft van de patiënten aangeeft niet recentelijk bij de apotheek geweest zijn. De plaats van de poster kan van invloed zijn op het bereik. De projectleider in Harderwijk geeft aan dat alle patiënten de poster zien, omdat deze achter de balies is opgehangen.



# Resultaten

## 2.3 Voldoet het informatiemateriaal?

### Is de brief/folder duidelijk?

97% van de respondenten die de brief gelezen hebben geeft aan dat de brief duidelijk is.

De folder is duidelijk voor 99% van de respondenten die de folder gelezen hebben.

Slechts 2 personen geven aan de brief en/of folder niet duidelijk te vinden.

De geïnterviewde apothekers kunnen zich helemaal niet vinden in dit resultaat. Zij vinden de brief en met name de folder te ingewikkeld en te technisch. Daarbij geven ze aan dat de folder te veel informatie bevat. De apotheker in Rotterdam geeft aan dat 60% van de mensen die de brief en de folder gezien en doorgebladerd heeft, geen idee heeft waar deze over gaat. Hij baseert dit op de gesprekken die hij op eigen initiatief heeft gevoerd met patiënten in de apotheek. De projectleider uit Harderwijk is van mening dat de folder een te negatieve insteek heeft en het maken van bezwaar te veel centraal zet.

De respondenten geven aan de volgende onderwerpen het belangrijkste te vinden:

- Gegevens actueel beschikbaar voor zorgverleners (N=25)
- Uitwisseling/koppeling van gegevens (N=20)
- Privacy (N=18)
- Voorkomen fouten/verbetering kwaliteit van zorg (N=18)
- Voorlichting over invoering (N=14)
- Alles (N=12)
- Bezwaarprocedure (N=8)
- WDH (N=7)
- Zelf inzage in dossier (N=6)
- Identiteitsbewijs meenemen (N=2)

Alleen de respondenten die de brief/folder gelezen hebben	Brief	Folder
Duidelijk	185 (97%)	167 (99%)
Niet duidelijk	1 (0.5%)	1 (0.5%)
Niet ingevuld	3 (2%)	1 (0.5%)

# Resultaten

## Is de gebruikte illustratie duidelijk?

Het grootste deel (44%) van de respondenten heeft geen mening over strip op de poster. Van de mensen die de poster gezien hebben (N=49) vindt 45% dat de tekening het EPD goed verbeeldt.

De apothekers daarentegen vinden de illustratie te moeilijk en onduidelijk. Daarnaast geeft de projectleider in Harderwijk geeft aan dat deze juist uitbeeldt waar de patiënten bang voor zijn: het gebrek aan privacy.

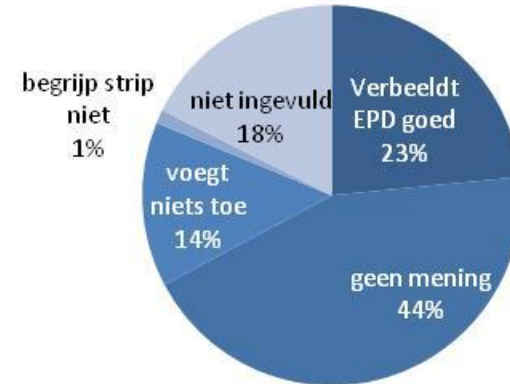
## Is de informatie uit de brief/folder nuttig?

98% van de respondenten die de brief gelezen hebben vindt deze nuttig.

De folder wordt nuttig gevonden door 96% van de respondenten die de folder gelezen hebben.

Slechts 3 personen geven aan de brief en/of folder niet nuttig te vinden. 1 respondent geeft hierbij aan dat de folder niets toevoegt aan de brief.

De mening van de deelnemers over de gebruikte illustratie



Alleen de respondenten die de brief/folder gelezen hebben	Brief	Folder
Nuttig	182 (98%)	163 (96%)
Niet nuttig	1 (0.5%)	2 (1%)
Niet ingevuld	3 (2%)	4 (2%)

# Resultaten

## **Voldoet de kennis van het personeel in de apotheek ?**

De apothekers en projectleider Harderwijk geven aan dat het onderwerp nog niet sterk leeft onder het personeel. De apotheker speelt een belangrijke rol in het informeren van de patiënten.

# Resultaten

## **Conclusie: voldoet het informatiemateriaal?**

De respondenten ervaren zowel de brief als de folder als duidelijk en nuttig. 96-99% van de mensen die de brief/folder gelezen hebben geeft aan de brief en folder duidelijk en nuttig te vinden.

Daarentegen geven de apothekers aan dat de brief en de folder van een te hoog niveau zijn en dat de patiënten niet begrijpen waar het over gaat. Ook geven zij aan dat de illustratie op de poster niet duidelijk is. De projectleider uit Harderwijk geeft daarnaast aan dat de folder en illustratie juist de negatieve kant sterk belichten o.a. door de aspecten privacy en het maken van bezwaar zwaar aan te zetten.

# Resultaten

## 2.4 Wat is het effect van het voorlichtingsmateriaal?

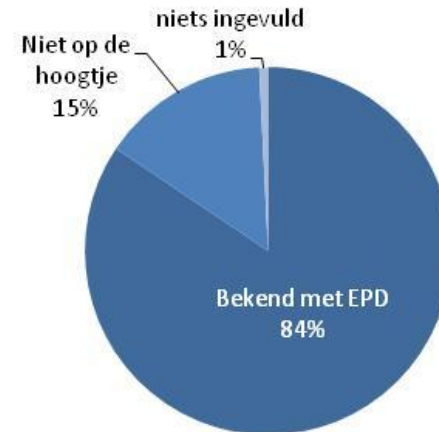
### Zijn de patiënten op de hoogte van invoering van het EPD en BSN?

Van de respondenten geeft 84% aan dat zij weet dat het EPD landelijk ingevoerd gaat worden. Driekwart van de respondenten die niet op de hoogte zijn van de invoering van het EPD geeft aan de brief/folder niet ontvangen te hebben.

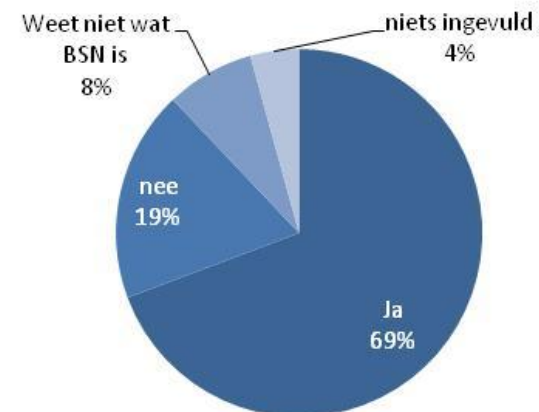
De meerderheid van de respondenten is op de hoogte dat het BSN in de zorg gebruikt gaat worden. 8% geeft aan niet te weten wat het BSN is. Een aanvullende 19% weet niet dat het BSN in de zorg gebruikt gaat worden.

De apothekers in Rijnmond en in Harderwijk geven aan dat de patiënten wel eens van het EPD en het BSN gehoord hebben. Als de patiënten gevraagd wordt wat dit precies inhoudt, blijken zij dat niet te weten. De apothekers uit beide gebieden nemen zelf het initiatief om de mensen uit te leggen wat deze begrippen inhouden. Zij geven aan dat dit de bekendheid van de begrippen en de daadwerkelijke inhoud ervan bij deze selecte groep mensen vergroot.

### Zijn de deelnemers op de hoogte van invoering EPD?



### Weten de deelnemers dat het BSN gebruikt gaat worden in de zorg?



# Resultaten

## Welk effect heeft de brief/folder op kennis over het EPD en BSN?

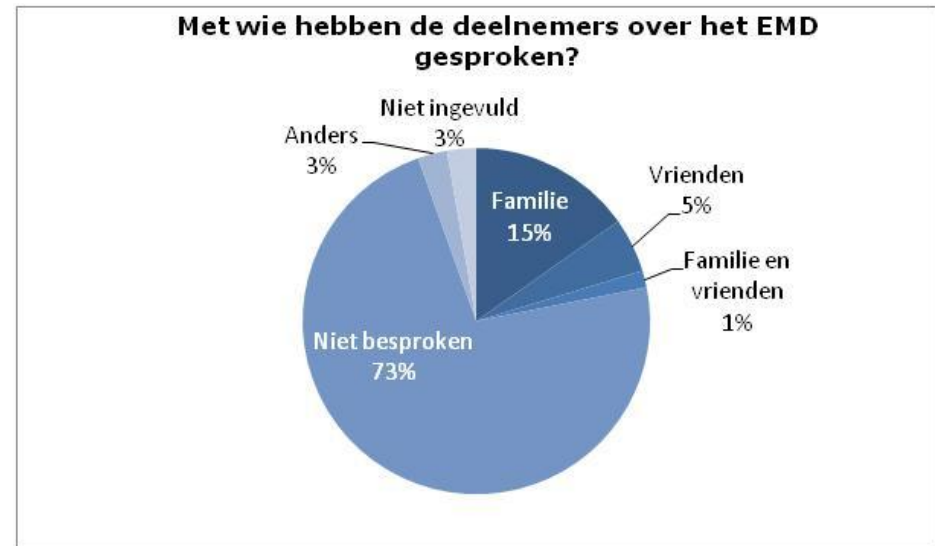
43% van de respondenten die de brief niet ontvangen hebben, is op de hoogte van invoering van het EPD. Voor de mensen die de brief wel ontvangen hebben is dat 95%.

45% van de respondenten die de brief niet ontvangen hebben, weet dat het BSN in de zorg gebruikt gaat worden. Voor de mensen die de brief wel ontvangen hebben is dat 87%.

	Brief niet ontvangen (N=51)	Brief wel ontvangen (N=204)
Weet wel wat EPD inhoudt	43%	95%
Weet wel dat BSN gebruikt wordt	45%	87%

## EPD besproken met anderen

De meerderheid van de respondenten heeft niet met anderen over het EMD gesproken. Van de 24% respondenten die wel over het EMD gesproken hebben, heeft het merendeel met familie hierover gesproken.



# Resultaten

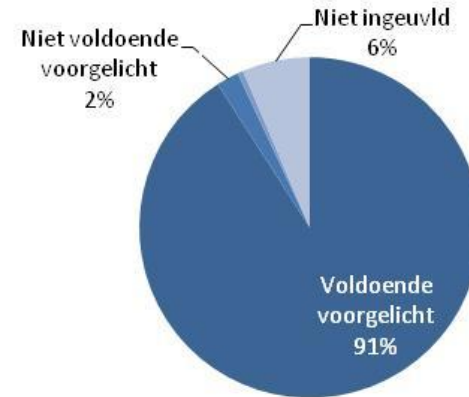
## Heeft de brief/folder de patiënt voldoende geïnformeerd?

Van het totaal aantal respondenten dat de folder ontvangen en ook daadwerkelijk gelezen hebben, geeft 91% aan voldoende te zijn voorgelicht.

Slechts 2% van de respondenten die de folder gelezen hebben, geeft aan niet voldoende te zijn geïnformeerd.

De apotheker uit Rotterdam geeft aan dat de patiënten onvoldoende geïnformeerd zijn. Hij geeft aan dat de belangrijkste reden hiervoor is dat de patiënten de brief en de folder niet begrijpen. De projectleider uit Harderwijk denkt ook dat de patiënten niet voldoende zijn geïnformeerd. Hij denkt dat 91% van de respondenten aangeeft voldoende te zijn geïnformeerd omdat het onderwerp niet leeft voor het grootste deel van de mensen. "Als iemand daadwerkelijk te maken krijgt met het EPD, door bijvoorbeeld het krijgen van een ernstige ziekte, dan pas komt er aandacht voor dit onderwerp en kan hij aangeven of hij voldoende ervan af weet om vertrouwen te hebben in het systeem" aldus de projectleider.

% respondenten dat de brief/folder gelezen hebben dat aangeeft voldoende voorgelicht te zijn



# Resultaten

## Heeft u naar aanleiding van de brief/folder nog contact gehad met de apotheek?

91% van de respondenten die de folder ontvangen hebben (N=205) geeft aan het niet nodig te vinden contact op te nemen met de apotheek

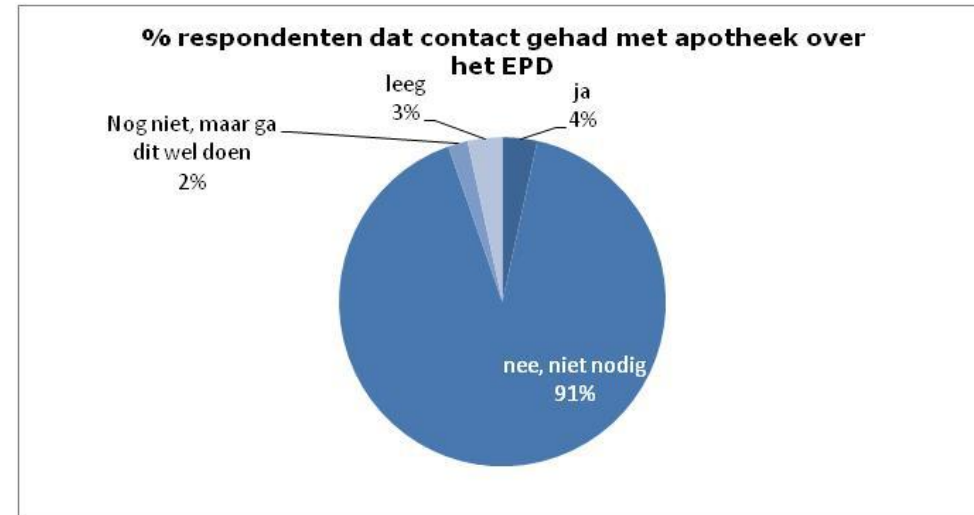
7 respondenten (4%) hebben wel contact opgenomen met de apotheek. Redenen die zij aangeven zijn:

- Nadere uitleg
- Inlichting gehad bij het afhalen van medicijnen
- Inzake bezwaarschrift
- Inhoudelijke vraag en het doel

2% heeft nog geen contact met de apotheek opgenomen, maar gaat dit wel doen. Redenen voor contact met de apotheek bij deze mensen zijn:

- Niet eens met de gang van zaken
- De brief/folder niet ontvangen

Zowel de apotheker uit de regio Rijnmond als de projectleider uit Harderwijk geven aan dat zij 4% een hoog percentage vinden. Zij geven beiden aan dat het initiatief vanuit de apotheek moet komen en dat patiënten zelf bijna geen vragen stellen.





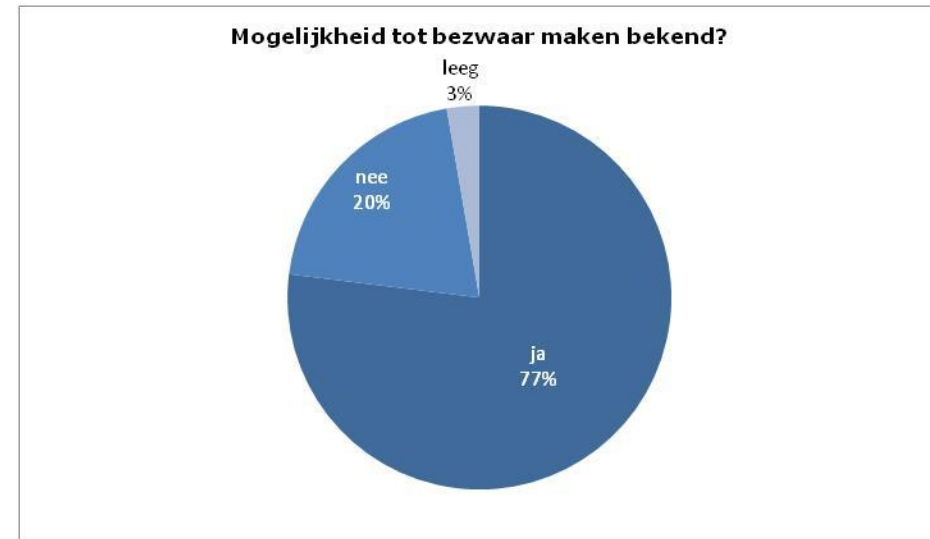
# Resultaten

## Is voor de respondenten duidelijk dat zij bezwaar kunnen maken?

Voor de meeste respondenten (77%) is het duidelijk dat zij bezwaar kunnen maken tegen het opvragen van hun gegevens. Dit percentage is 85% voor de mensen die de brief/folder ontvangen hebben. 20% van de respondenten is niet op de hoogte.

In Rijnmond is het bezwaarformulier meegestuurd met de brief/folder, in Amsterdam niet. Van de respondenten die de brief ontvangen hebben geeft in Rijnmond 89% aan te weten dat ze bezwaar kan maken tegenover 82% in Amsterdam.

Volgens de apotheker in de regio Rijnmond weten de patiënten pas na uitleg van de apotheek dat zij bezwaar kunnen maken. De apothekers en de projectleider uit Harderwijk geven aan dat het meesturen van het bezwaarformulier bijdraagt aan de bekendheid met het maken van bezwaar.



# Resultaten

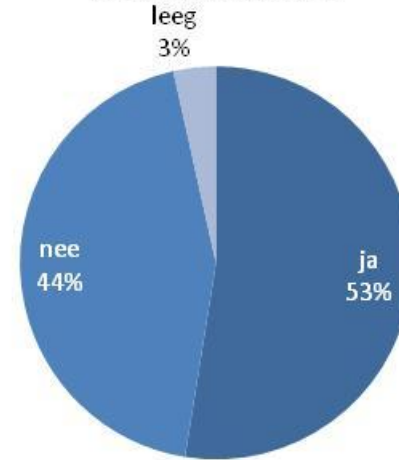
## Weten patiënten waar ze terecht kunnen voor meer informatie of het maken van bezwaar?

Slechts iets meer dan de helft van alle respondenten weet waar ze terecht kan voor meer informatie.

Van de respondenten die de folder gelezen hebben is het percentage dat weet waar zij terecht kan voor meer informatie 69%. Van de respondenten die de folder niet gelezen hebben is dat 20%.

De apotheker uit de regio Rijnmond geeft aan dat de patiënten na uitleg weten waar zij terecht kunnen voor meer informatie. De projectleider uit Harderwijk is van mening dat iedereen door logisch nadenken dit ook wel weet. Van degenen voor wie het EPD erg belangrijk is, bijvoorbeeld voor de mensen met een ernstige ziekte, denkt hij dat 100% weet waar hij meer informatie kan vinden.

Weet de respondent waar hij terecht kan voor meer informatie?



	Folder niet gelezen (N=88)	Brief wel gelezen (N=169)
Weet wel waar zij terecht kan voor meer informatie	20%	69%
Weet niet waar zij terecht kan voor meer informatie	70%	30%
Geen antwoord	9%	1%

# Resultaten

## **Conclusie: hoe groot is het effect van het voorlichtingsmateriaal**

Hoe groot het effect is van het voorlichtingsmateriaal is gesplitst in de volgende onderwerpen:

1. Kent de patiënt de termen EPD en BSN?
2. Weet de patiënt waar zij verdere informatie kan krijgen over het EPD?
3. Weet de patiënt dat de mogelijkheid bestaat om bezwaar te maken?

### *1. Kent de patiënt de termen EPD en BSN?*

Een groot deel van de respondenten kent de begrippen EPD en BSN. Iets minder dan de helft van de mensen die de brief/folder niet ontvangen hebben geeft aan te weten wat deze begrippen inhouden. Voor de mensen die de folder wel ontvangen hebben is dat 90%. De apothekers voegen hieraan toe, dat een groot deel van de mensen wel van de begrippen gehoord heeft, maar niet weet wat het daadwerkelijk inhoudt.

### *2. Weet de patiënt waar zij verdere informatie kan krijgen over het EPD?*

Hoewel de meerderheid van de respondenten aangeeft voldoende te zijn geïnformeerd, geeft maar de helft van de mensen aan te weten waar zij terecht kan voor meer informatie. Dit kan betekenen dat de respondenten van mening zijn genoeg informatie te hebben en daardoor niet geïnteresseerd zijn in waar meer informatie verkrijgbaar is. Deze redenatie wordt gesterkt door het gegeven dat 91% van de respondenten aangeeft het niet nodig te vinden contact op te nemen met de apotheek over de brief/folder. Het verschil tussen de respondenten die de folder wel en niet gelezen hebben (respectievelijk 69% en 20% op de hoogte) wijst wel op een effect van de folder. De apothekers zijn niet overtuigd van dit effect van de brief/folder. Uitleg van de apotheek en logisch redeneren zijn volgens hen de belangrijkste bronnen om te weten waar verdere informatie verkrijgbaar is.

### *3. Weet de patiënt dat de mogelijkheid bestaat om bezwaar te maken?*

77% van de respondenten geeft aan te weten dat zij bezwaar kan maken tegen het uitwisselen van gegevens. De apothekers geven aan dat van de patiënten die het bezwaarformulier gezien hebben, een groter aantal zal weten dat de mogelijkheid bestaat om bezwaar te maken.

De resultaten van de patiëntenquête geven een goede indicatie van het effect van het materiaal. Het effect van de folder lijkt op alle drie de onderdelen aanzienlijk. Uit de reacties van de apothekers blijkt dat zij dit effect kleiner beoordelen.

# Resultaten

## 2.5 Waardeert de patiënt de invoering van het EPD

### Hoeveel patiënten maken bezwaar?

3 % (N=9) van de respondenten geeft aan bezwaar te willen maken.

Bij de Meeuwen apotheek hebben 3 patiënten bezwaar gemaakt. In de regio Rijnmond wilden aanvankelijk 15 patiënten bezwaar maken. Na uitleg hebben nog maar 2 patiënten bezwaar gemaakt. In Harderwijk hebben 5 patiënten een gesprek aangevraagd om informatie te verkrijgen over bezwaar maken. Hiervan heeft er uiteindelijk 1 patiënt bezwaar gemaakt.

### Vinden de patiënten het belangrijk dat zij bezwaar kunnen maken?

42% van de respondenten geeft aan veel waarde te hechten aan het kunnen maken van bezwaar.

### Welke redenen om bezwaar te maken:

Als redenen voor het willen maken van bezwaar geven de 9 respondenten het volgende commentaar:

- Conflict met de zorgverlener
- Dit wordt opgedrongen. Met elektronische gegevens kan het nodige mis gaan
- Inbreuk privacy
- Computergegevens te gemakkelijk op straat
- Gegevens zijn niet meer vertrouwelijk
- Mijn gegevens zijn mijn eigendom, ik wil het niet
- Ik wil altijd vooraf weten wanneer mijn gegevens door andere moeten worden ingezien
- Iedereen kan alles over te je weten komen. Angst voor fraude
- Ik wil hiervoor per keer toestemming geven

Wat is de mening van de respondent tov bezwaar maken?



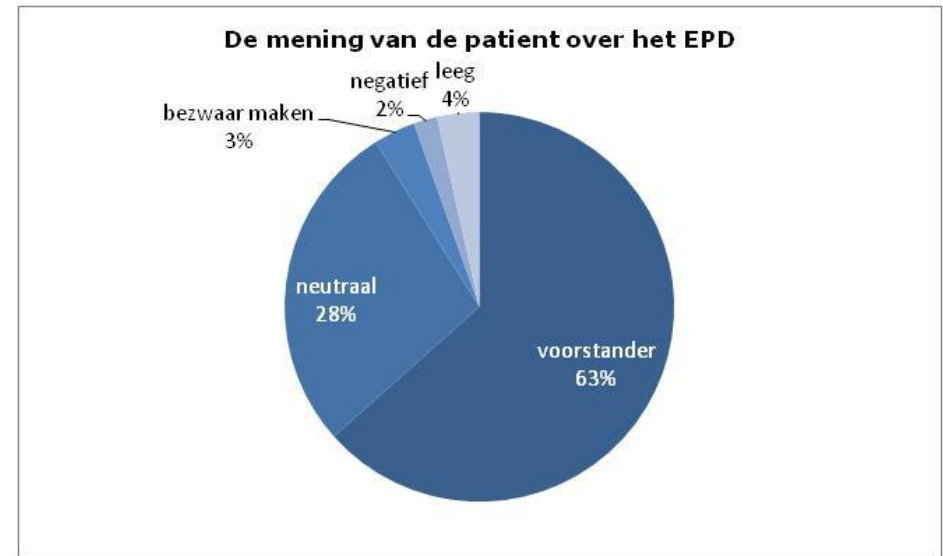
# Resultaten

## Mening van de patiënt over de invoering EMD

91% van de respondenten (N=257) geeft aan voorstander te zijn van het EMD of staat er neutraal tegenover.

66% van de respondenten (N=257) heeft commentaar gegeven bij deze vraag. De reacties zijn voornamelijk positief.

De apotheker uit Rijnmond geeft aan dat de mensen invoering van het EMD een goed idee vinden nadat ze persoonlijke uitleg hebben gekregen.



# Resultaten

## Mening van de patiënt over de invoering EMD

Respondenten die *negatief* tegenover de invoering staan (N=14) geven onder andere de volgende reacties:

- Privacy (N=10)
- Geen vrije keuze (1)
- Conflict met de zorgverlener (1)

Respondenten die *neutraal* tegenover de invoering staan (N=71) geven onder andere de volgende reacties:

### *Positieve reacties:*

- Geen bezwaar (N=2)
- Gemak (N=2)
- Prima initiatief (N=2)
- Veiligheid bij opname (N=2)
- Communicatie (N=1)
- Overzicht medische situatie patiënt (N=1)
- Sluitende koppeling patiënt – dossier (N=1)

### *Negatieve reacties:*

- Privacy (N=5)
- Eerst kijken of het wel goed werkt (N=2)
- Niet zo belangrijk / onbekendheid / te weinig in verdiept (N=2)
- Geen veilig systeem (N=1)
- Zorgvuldige toepassing nodig (N=1)

50 respondenten die neutraal tegen de invoering van het EPD staan hebben geen reactie gegeven.

## Mening van de patiënt over de invoering EMD

Respondenten die *positief* tegenover de invoering staan (N=163) geven onder andere de volgende reacties:

### *Positieve reacties:*

- Overzicht medische situatie patiënt (N=27)
- Toepassing in noodsituaties (N=22)
- Verbetering zorg (N=17)
- Efficiëntie verhoging (N=16)
- Veiligheid (bij waarneming, opname, Polyfarmacie) (N=12)
- Fouten reductie (N=10)
- Betere communicatie rondom patiënt (N=8)
- Prima initiatief (N=6)
- Gemak (N=4)
- Minder medicijn gebruik (N=2)
- Handig bij ongeval buitenland (N=1)
- Maatschappelijk belang (N=1)

### *Negatieve reacties:*

- Zorgvuldige toepassing nodig (N=3)

46 respondenten die positief zijn over de invoering van het EPD hebben geen reactie gegeven.

# Resultaten

## **Mening van de patiënt over de invoering EMD**

Aan het eind van de enquête hebben de respondenten de mogelijkheid gekregen om eventuele reacties te geven. Reacties zijn met name positief, maar er is ook een aantal respondenten dat niets met het EPD te maken wil hebben.

Ook hebben respondenten nog wat vragen die niet beantwoord worden in de brief/ folder:

- Wie houdt de inhoud van het systeem up-to-date?
- Wie doen er precies mee?
- Wordt het ook internationaal ingevoerd?

Daarnaast maken twee respondenten zich zorgen over de organisatie van het EPD. Dit blijkt uit de volgende reacties:

- Minder ambtenaren
- Goed initiatief, maar doe het niet zoals bij de belastingdienst.

Een klein aantal respondenten heeft een commentaar gegeven dat niet overeenkomt met het doel van het EPD.

Voorbeelden van reacties zijn:

- Het is handig bij een ongeval in het buitenland
- Vergroten van afhaalpunten medicijnen

# Resultaten

## **Conclusie: waardeert de patiënt de invoering van het EPD?**

De waardering van het EPD onder de respondenten is aanzienlijk. 63% van de respondenten geeft aan voorstander te zijn van invoering, en een aanvullende 28% staat er neutraal tegen over. Ook de apothekers geven aan dat na uitleg over het EMD de patiënten positief reageren op invoering.

Iets minder dan de helft van de respondenten hecht belang aan het kunnen maken van bezwaar. In totaal geeft 3% van de respondenten aan daadwerkelijk bezwaar te willen maken. De belangrijkste reden die hiervoor wordt aangegeven is privacy. In totaal hebben bij de 4 apotheken in Rijnmond en Amsterdam 9 patiënten bezwaar gemaakt. In Harderwijk heeft 1 patiënt bezwaar gemaakt.



# Bijlage Deelnemers evaluatie

Betrokkene	Organisatie	Status reactie
H. de Tombe, apotheker	Apotheek Slikkerveer	Telefonisch interview
G. van Eeden, apotheker	Apotheek Noordam	Geen reactie
D. Krom, apotheker	Apotheek de Meeuwen	Telefonisch interview
R. Ekkelenkamp, Regionale projectleider	Koploperregio Harderwijk	Telefonisch interview