

Het merendeel van de ziekenhuizen heeft de informatie op haar website onvoldoende afgestemd op de behoefte van patiënten. Dit blijkt uit een onderzoek van MediQuest waarin de websites van alle Nederlandse ziekenhuizen en een aantal zelfstandige behandelcentra (ZBC's) vanuit drie perspectieven zijn beoordeeld: vanuit het perspectief van een patiënt met heupartrose, een man met (vermoeden van) prostaatkanker en een vrouw die kampt met urine-incontinentie.

Klant/zorgconsument | Augie Vissers en Karen van Leeuwen

Websites ziekenhuizen en ZBC's kunnen veel vraaggerichter

Ziekenhuizen moeten site gebruiken als marketinginstrument

Patiënten hebben behoefte aan informatie over het aanbod, welke behandelingen biedt het ziekenhuis of ZBC, wie zijn de behandelaars, wat is de kwaliteit en wat is de wachttijd? Patiëntgerichte informatie op de website kan de zorgconsument helpen bij het maken van een keuze voor een zorgaanbieder en bij een goede voorbereiding op de eerste afspraak. Ziekenhuizen kunnen de eigen website bij uitstek inzetten als marketinginstrument.

Resultaten

Slechts 14 procent van de ziekenhuizen geeft op haar website duidelijk aan welke behandelingen zij voor prostaatkanker bieden. Voor heupartrose, een aandoening uit het B-segment (vrij-onderhandelbare prijzen), is dit hoger; 30 procent van de ziekenhuizen en zelfstandige behandelcentra (ZBC's)

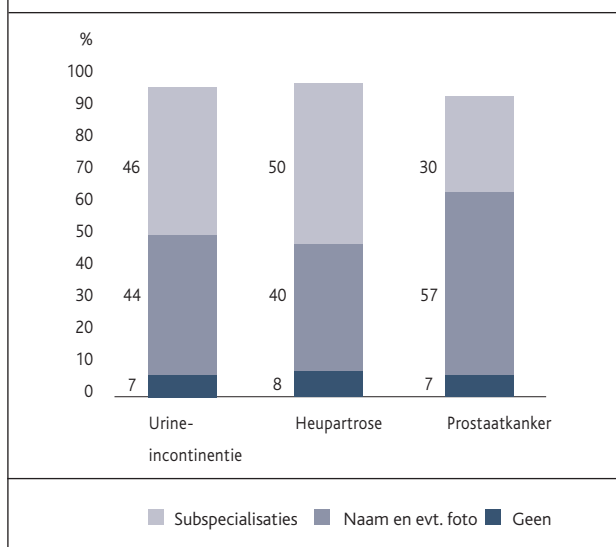
die heupartrose behandelen geeft informatie over haar behandelaanbod. Van de 97 klinieken (ziekenhuizen en ZBC's) die vrouwen met urine-incontinentie behandelen, bieden 12 klinieken in het navigatiemenu op hun website de mogelijkheid om informatie op aandoening te zoeken. Vaak is de informatie op de website geordend per specialisme; aanbod in plaats van vraaggericht. Als patiënt moet je dan zelf de vertaalslag maken bij welk specialisme jouw aandoening hoort. Dit is niet altijd eenduidig, zo wordt urine-incontinentie zowel door gynaecologen als urologen behandeld. Een andere manier om relevante informatie op een website te vinden is via een interne zoekmachine, 85 ziekenhuizen hebben op hun website een zoekmachine. Echter minder dan de helft (46 procent) van deze zoekmachines geeft wanneer wordt gezocht op 'prostaatkanker' (patiëntgerichte) zoekresultaten. Soms zijn er wel zoekresultaten, maar is de informatie doorspekt met medisch jargon bestemd voor de verwijzer of de zoekresultaten bestaan uit een serie pdf-documenten met ondefinieerbare titels (codes). Als patiënt wil je weten of er in het ziekenhuis artsen werken die gespecialiseerd zijn in jouw aandoening. Het merendeel van de zie-

kenhuizen geeft op de website wel de namen en vaak ook een foto van de werkzame specialisten. Subspecialisaties (aandachtsgebieden) worden minder vaak aangegeven. Zo wordt op 30 van de 94 websites van ziekenhuizen bij de urologen (prostaatanker) de subspecialisaties aangegeven (zie figuur 1). Een goed voorbeeld hiervan is <http://www.catharina-ziekenhuis.nl> waar niet alleen de urologen, maar ook bijvoorbeeld de nurse practitioners de eigen subspecialisaties toelichten. Vrijwel alle ziekenhuizen vermelden een rechtstreeks telefoonnummer van de polikliniek/afdeling. Steeds meer ziekenhuizen vermelden ook een emailadres van de specialist of de afdeling; 13 - 29 procent afhankelijk van het specialisme.

Patiëntperspectief

De 38 beoordelingscriteria waarmee MediQuest de kwaliteit van websites van ziekenhuizen en van een aantal ZBC's vanuit patiëntperspectief in kaart heeft gebracht, hebben betrekking op de volledigheid, vindbaarheid, toegankelijkheid, openheid en betrouwbaarheid van de informatie en op interactieve functies. De methodiek is ontwikkeld in samenwerking met de opleiding Toegepaste Communicatiewetenschap van de Universiteit Twente. De totaalscores komen voort uit een weging van de subscores. Deze weging is gebaseerd op het belang dat patiënten aan de indicatoren en dimensies hechten. In een webbased onderzoek onder zorgconsumenten is gevraagd welke informatie en functionaliteiten zij het belangrijkste vinden. Daarnaast is input gevraagd van patiëntenorganisaties die een goed beeld hebben van de informatiebehoefte van patiënten. Het perspectief vanwaaruit het beoordelingsinstrument is ontwikkeld en toegepast is dat van de 'onervaren' patiënt die door de huisarts wordt doorverwezen naar een ziekenhuis voor verder onderzoek of behandeling van een specifieke

Figuur 1. Persoonlijke informatie specialisten op sites van klinieken



Toppers

Heupartrose: Sint Maartenskliniek,
www.maartenskliniek.nl

Urine-incontinentie: Isala Klinieken,
www.isala.nl

Prostaatanker: UMC Groningen,
www.umcg.nl

ke aandoening. In de periode tussen het huisartsbezoek en de eerste afspraak in een ziekenhuis heeft een patiënt behoefte aan informatie. Betrouwbare webbased medische informatie over de aandoening kan verstrekt worden via algemene websites zoals van de patiëntenorganisatie of de beroepsvereniging. Klinieken (ziekenhuizen en ZBC's) kunnen op hun website hiernaar doorverwijzen. Echter kliniek-specifieke informatie zoals over het behandelaanbod, de specialisaties van artsen, wachttijden en kwaliteitsgegevens van het ziekenhuis horen te vinden te zijn op de website van het ziekenhuis zelf, zo blijkt ook uit het behoefteonder-

‘Informatievoorziening op de websites is voor de aandoening prostaat­kanker significant slechter dan voor urine-incontinentie en heupartrose’

zoek onder zorgconsumenten. Deze informatie kan de patiënt helpen bij een goede voorbereiding op de afspraak in het ziekenhuis en bij het maken van een keuze voor een ziekenhuis en/of behandeling. Met name aandoeningen als prostaat­kanker en urine-incontinentie gaan vaak gepaard met schaamte en onzekerheid. Gemakkelijk toegankelijke informatie op de website over wat de patiënt staat te wachten

in het ziekenhuis kan geruststellend werken en helpt de patiënt in de te maken keuzes (zie figuur 2). Patiënten kunnen de aanwezigheid van een multidisciplinair bekkenbodemp- of prostaat­kankercentrum laten meewegen in hun keuze voor een specifiek ziekenhuis. Ziekenhuizen kunnen bij uitstek hun website gebruiken als marketinginstrument, maar doen dit vaak nog onvoldoende.

Figuur 2. Vindbaarheid urine-incontinentie

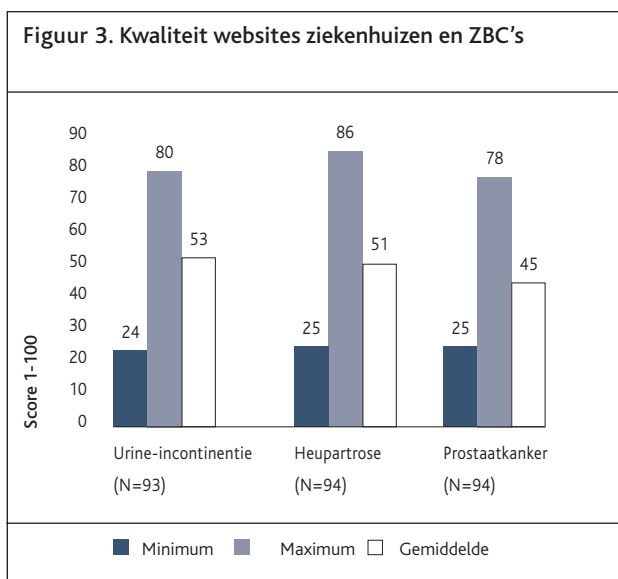
Zoekresultaat website A	Zoekresultaat website B
<p>Zoekresultaten</p> <p><u>5 documenten gevonden</u></p> <p>14864 UR 10 0105.pdf</p> <p>13892 UR 07 1105.pdf</p> <p>61679 CH 86 0906.pdf</p> <p>61679 CH 86 0906.pdf</p> <p>15321 GY 19 1098.pdf</p>	<p>Incontinentie</p> <p>De meest voorkomende reden...</p> <p>Bekkenbodempolikliniek... Meer ></p> <p>Aandrangincontinentie</p> <p>Aandrangincontinentie wordt ook wel 'urge-incontinentie' genoemd... Meer ></p> <p>Links</p>
<p>Moeilijke codes en alleen foldermateriaal</p>	<p>Verwijzing naar pagina's met omschrijving</p>

Grote verschillen

De informatievoorziening op de websites is voor de aandoening prostaat­kanker significant slechter dan voor urine-incontinentie en heupartrose zo blijkt uit het onderzoek. In figuur 3 zijn de gemiddelde scores per aandoening weergegeven en de laagst behaalde en hoogst behaalde scores op een schaal van 1-100. Voor heupartrose komt de website van de gespecialiseerde Sint Maartenskliniek als beste uit het onderzoek van MediQuest. Deze website heeft met 86 punten de hoogst behaalde score.

Ook het gespecialiseerde Antoni van Leeuwenhoek ziekenhuis heeft een informatieve website en haalt voor prostaat­kanker de één na hoogste score (69 op een schaal van 100). Als beste scoort op dit vlak het UMC Groningen, dat in samenwerking met patiëntenorganisatie Stichting Contactgroep Prostaat­kanker haar webinformatie sterk heeft verbeterd (50 naar 78).

Voor vrouwen met urine-incontinentie geven de Isala Klinieken het meest patiëntgericht informatie, maar ook voor heupartrose en prostaat­kanker behoren zij tot de top 5. Er zijn grote verschillen in de kwaliteit van de websites, maar ook binnen één website kan de kwaliteit van de aandoeningsspecifieke informatievoorziening sterk verschillen. Zo behoort de website van het UMC Utrecht voor prostaat­kanker tot de top 3, maar voor urine-incontinentie en heupartrose is de website een bescheiden middenmoter.



Op de website www.zorgwebmonitor.nl zijn de totaalscores voor de drie aandoeningen per ziekenhuis en ZBC te vinden. Voor meer informatie over de methodiek en de resultaten van het onderzoek kan contact worden opgenomen met MediQuest, info@mediquest.nl.