

Resultaten onderzoek

Digitalisering

Achtergrond

In oktober 2023 voerde het AVL een onderzoek uit naar het gebruik en de behoeften van patiënten ten opzichte van digitale communicatiemiddelen. 351 panelleden hebben de vragenlijst volledig ingevuld. De vragenlijst is opgesplitst in verschillende onderwerpen: de Chatbot en de prioriteiten in de ontwikkeling van MijnAVL en andere digitale oplossingen.

Resultaten uit het onderzoek

Chatbot Anne staat op het moment van het onderzoek bijna een jaar online. Van de panelleden die sinds de lancering van de Chatbot avl.nl hebben bezocht, heeft ongeveer 7% de Chatbot gebruikt. Daarvan gaf bijna de helft (47%) aan dat zij de informatie die zij zochten in de chatbot konden vinden. 40% gaf aan dat zij niet (alles) vonden. Het soort informatie dat gezocht maar niet gevonden werd, varieerde sterk.

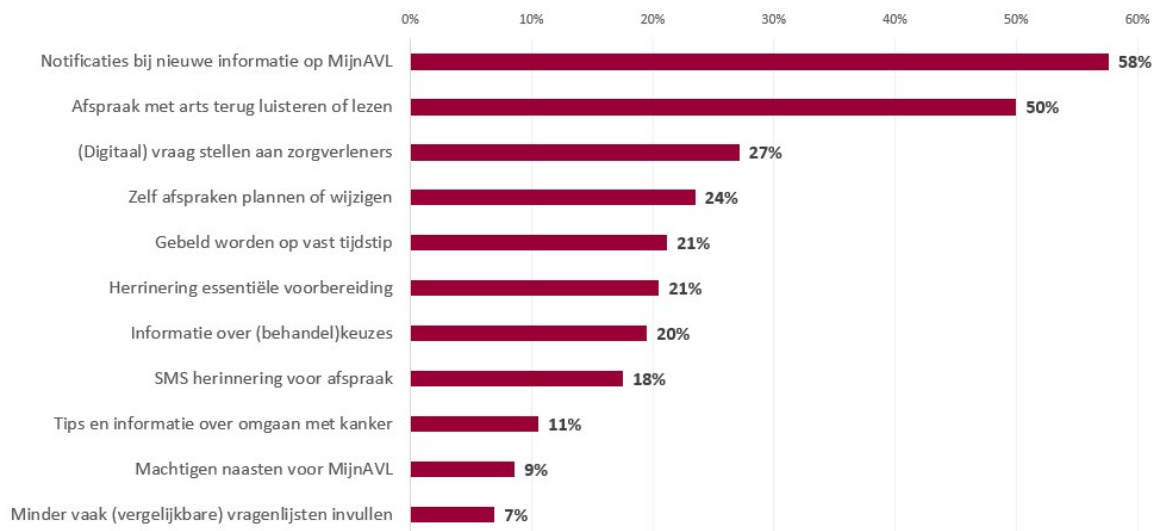
84% van de ondervraagde panelleden gaf aan in het afgelopen jaar gebruik te hebben gemaakt van MijnAVL. Over het algemeen zijn de meningen over MijnAVL positief.

Er is een grote wens om op de hoogte gebracht te worden van nieuwe afspraken, uitslagen of voorlichting op MijnAVL. 58% gaf de prioriteit aan notificaties bij nieuwe informatie op MijnAVL.

“Zou graag push opties zien bij plaatsen van info of afspraken”

50% geeft prioriteit aan het kunnen teruglezen/luisteren van de afspraak met de arts, en 27% zou graag de mogelijkheid zien om (digitale) vragen te kunnen stellen aan zorgverleners.

“Het zou prettig zijn wanneer ik vragen kan stellen aan mijn behandelaar(s)”



Gebruik van de resultaten

Sinds maart 2024 kunnen patiënten ervoor kiezen om afspraakbevestigingen in MijnAVL digitaal te ontvangen. Hierbij ontvangt u geen post meer, maar een e-mail aan het einde van de dag dat er nieuwe afspraken op MijnAVL staan.

Daarnaast is ervoor gezorgd dat er bij de afspraken duidelijk wordt vermeld welke voorlichting en vragenlijsten bij de afspraak horen. Hierdoor wordt al in een groot deel van de wens om notificaties te ontvangen, voorzien. De mogelijkheid om ook bij nieuwe uitslagen een mail te ontvangen, wordt in de toekomst onderzocht.

Krijgt u uw afspraken nog niet digitaal? U kunt dit zelf aanpassen in MijnAVL bij 'mijn gegevens' onder het kopje 'Persoonlijke gegevens'.

We zijn inmiddels druk bezig met de voorbereidingen om te zorgen dat patiënten digitaal hun vraag kunnen stellen, bijvoorbeeld in MijnAVL. Zo kunt u, uw vraag stellen op het moment dat voor u het beste uitkomt en komt uw vraag direct bij de juiste persoon terecht.

Dit jaar wordt verder onderzocht wat de mogelijkheden zijn om de afspraak met de arts terug te luisteren of te lezen. Ook wordt de Chatbot actief doorontwikkeld en bekijken wij aandachtig of deze nog bij de wensen en verwachtingen van de gebruikers ligt.