



Het eerste onderzoek betreffende communicatie is uitgevoerd in juni 2015 en aan het onderzoek hebben 129 panelleden deelgenomen.

## **Resultaten uit het onderzoek**

### **Informatievoorziening**

De helft van de respondenten geeft aan geen informatie te missen binnen de informatievoorziening van het Antoni van Leeuwenhoek. Toch mist nagenoeg 1 op de 5 mensen informatie over:

1. Lopende studies
2. Begeleiding en ondersteuning
3. Kanker zelf
4. Nieuwe wetenschappelijke inzichten en/of
5. Bijwerkingen

### **Huidig gebruik**

De meeste respondenten halen hun informatie uit de consulten met de specialisten (67%), gevolgd door de voorlichtingsfolders (59%) en de website (57%). Een kwart van de respondenten maakt gebruik van het digitale patiëntenportaal Mijn AVL.

### **Voorkeur**

Naast de consulten met de specialisten vergaart men bij voorkeur informatie via de website van het AVL of via de mogelijkheid om online een vraag te stellen. Ook de voorlichtingsfolders, telefonisch een vraag te kunnen stellen of informatie te lezen via het eigen patiëntenportaal hebben bij een derde van de respondenten de voorkeur.

*Kunt u aangeven welke bron/bronnen uw voorkeur heeft om informatie te vergaren? Dit is naast de consulten met de specialisten*



Om een vraag te kunnen stellen aan een zorgverlener/ medewerker van het AVL heeft bij twee derde de telefoon de voorkeur, maar dan wel via een specifiek telefoonnummer. Ook online een vraag kunnen stellen wordt aantrekkelijk gevonden. Dit zowel via de website/ mail, als via een contactformulier of webconsult. De helft van de respondenten zou graag ook digitaal communiceren met hun specialist via een webconsult. Voor een kwart van de respondenten zou een videoconsult een regulier consult kunnen vervangen.

De voorkeur lijkt te liggen bij zowel een papieren versie als een digitale versie van informatievoorziening, aangezien evenveel mensen de ene vorm boven de andere vorm prefereren. Wel wil de meerderheid (56%) het liefst selectieve informatie ontvangen die op zijn-haar situatie van toepassing is.

### **Patiëntenportaal**

Ruim twee derde van de respondenten zou graag informatie over de diagnose, behandeling en ondersteunende zorg via het patiëntenportaal willen ontvangen. Voor de meeste respondenten is voor het patiëntenportaal geen extra uitleg nodig of volstaat een digitale handleiding. Toch zou 19% wel graag een persoonlijke uitleg van een medewerker van het AVL krijgen over het gebruik van het portaal. Dit betreft met name de iets oudere respondenten.

## **Gebruik van de resultaten**

De resultaten van het onderzoek zijn gebruikt om een beter inzicht te krijgen in de wensen van de patiënten als het gaat om de wijze waarop zij het liefst geïnformeerd worden over zaken die te maken hebben met hun behandeling in het Antoni van Leeuwenhoek. Op dit moment wordt de patiëntencommunicatie opnieuw vormgegeven. De uitkomsten van dit onderzoek zullen hier zeker in meegenomen worden. Zoals de mogelijkheden om online contact op te nemen.

Daarnaast wordt de ondersteunende zorg uitgebreid, waarbij patiënten worden geadviseerd door de coördinatoren ondersteunde zorg over de mogelijkheden van extra begeleiding en ondersteuning, ook na de behandeling. Ook worden in de nabije toekomst de lopende studies op de website vermeld en komt er meer aandacht voor nieuwe wetenschappelijke inzichten.