



20-10-2009

Patiënt wil dialoog aangaan met arts

9 op 10 mensen in België was het laatste jaar wel eens ziek. Wanneer een ziekte zich aankondigt, is de kans groter dat men eerst zelf informatie opzoekt en dan pas een arts consulteert. De hedendaagse patiënt vertoont een duidelijke drang om te begrijpen wat er scheelt met zijn/haar lichaam. Bovendien wil men steeds beter voorbereid bij de dokter binnenkomen. Een groeiende groep patiënten gaat zelfs op voorhand bepalen welke behandeling hun voorkeur geniet en welke medicatie ze van de dokter willen verkrijgen na de afspraak. Dit is uiteraard een hele uitdaging voor de arts die in de krappe agenda een nieuw evenwicht moet vinden tussen expertise en empathie.

In totaal namen 2.800 patiënten deel aan het Europees gezondheidsonderzoek van InSites Consulting.

Patiënten zoeken eerst informatie en gaan dan pas naar de dokter

In het onderzoek van InSites Consulting werd een 'patiënt' gedefinieerd als iemand die het laatste jaar last had van een acute, een chronische (langer dan 1 maand) of een wederkerende aandoening. Overheen alle aandoeningen die in kaart gebracht werden is er één duidelijke constante: zodra men ziek wordt, is de kans significant groter dat de patiënt eerst zelf informatie opzoekt over zijn/haar conditie en pas in een volgende stap een arts raadpleegt.

In hun zoektocht naar informatie is het internet de informatiebron bij uitstek voor patiënten. Meer dan de helft van de patiënten zoekt informatie online. Het hoeft dan ook niet te verbazen dat Google de gezondheidsgerelateerde zoekvolumes danig snel zag toenemen de laatste jaren dat een specifiek kanaal (m.n. Google Health) een verantwoorde investering bleek.

Patiënten rapporteren een gebrek aan empathie van de arts

Waar de patiënt op zoek lijkt naar meer dialoog met de arts eerder dan een éénrichtingsdiagnose, heeft de arts niet steeds de tijd en/of de intentie om de patiënt nauwer te betrekken bij het gezondheidsmanagement. Overheen Europa en zo ook in België scoren patiënten hun dokters laag tot zeer laag op empathisch vermogen. Naast het gebrek aan inlevingsvermogen, geven patiënten ook aan dat ze weinig tot zeer weinig wederzijds respect ervaren tijdens een conversatie met hun arts.

"Het internet is natuurlijk niet altijd een geschenk voor artsen. Patiënten kunnen daar echt alles vinden en de arts heeft niet steeds de tijd, noch de openheid om hierbij stil te staan tijdens een consult. Toch wordt het een belangrijke uitdaging voor artsen vandaag om patiënten meer te betrekken bij het management van hun gezondheid en de rol van nieuwe media daarin een plaats te geven. Dit zal niet alleen het vertrouwen in de arts ten goede komen, patiënten zullen hun behandeling ook strikter volgen als het nut ervan hen duidelijker is.", aldus Magali Geens, Research Director Health.

Patiënten vragen specifieke behandelingen

Naarmate een patiënt meer inbreng heeft in een gesprek met de arts, is de kans ook groter dat die patiënt een invloed rapporteert op de aard van de behandeling en zelfs de specifieke medicatie die aanbevolen of voorgeschreven wordt door de arts.

In Italië – en in iets mindere mate in Frankrijk – zien we nog een meer traditionele patiënt-arts relatie. De patiënt zit hier in de 'onderdanige' rol en ondergaat de diagnose en de voorschriften. Aan het andere uiteinde van het spectrum vinden we Nederland, op de voet gevolgd door Duitsland. In deze landen is de emancipatie van de patiënt al veel verder gevorderd. Meer patiënten gaan de dialoog aan met de arts en als gevolg hiervan rapporteren ze een grotere impact te hebben gehad in de uitkomst van het gesprek met de dokter.

Persbericht - 20-10-2009

In België is de inbreng van de patiënt gemiddeld. De impact van de Belgische patiënt op de aard van de behandeling is groter dan het Europese gemiddelde. Dit houdt waarschijnlijk verband met de goede vertrouwensband die Belgische artsen hebben met hun patiënten. Hierop scoren de Belgische artsen best in de EU klas.

Magali Geens: "In de studie zien we zeer duidelijk signalen dat deze trend zich alleen maar sterker zal gaan manifesteren in de toekomst. Artsen moeten beter gewapend worden voor deze emancipatie van de patiënt. (...) Het is ook een misvatting dat het typisch zou zijn voor de jongere generatie om het gesprek aan te gaan met de arts op basis van internet prints. We stellen vast dat het precies in de 55+ groep is dat de emancipatie en de nood aan meer zeggenschap zich voordoet."

Deze onderzoeksgegevens zijn het resultaat van een onderzoek opgezet door InSites Consulting – Health Dit onderzoek werd begin dit jaar uitgevoerd in 7 Europese landen. Methodologisch werd een online survey gebruikt. Dit onderzoek is uitgevoerd in België, Nederland, Frankrijk, Duitsland, het Verenigd Koninkrijk, Spanje en Italië. In totaal werden meer dan 1.000 registraties (van ziektes) per land gemaakt en vulden ruim 2.800 patiënten de vragenlijst in.



Contact: **Magali Geens**
Research Director Health
magali.geens@insites.eu
T +32 9 269 16 04 | M +32 497 523 526

InSites Consulting

InSites Consulting is een toonaangevend marktonderzoeksbureau op het gebied van online marktonderzoek met een sterke internationale positie. Het werd opgericht als een spin-off van de Vlerick Leuven Gent Management School. Via een online community TalkToChange bestaande uit meer dan 2.000.000 panelleden, verspreid over 25 Europese landen, wordt online marketingonderzoek uitgevoerd, zowel kwantitatief als kwalitatief. InSites Consulting telt 75 hooggeschoolde en ervaren medewerkers met kantoren in Gent, Rotterdam, Londen en Genève. InSites Consulting staat voor "passion, openness, dedication & forward thinking". Meer informatie op onze site www.insites.eu en onze blog <http://blog.insites.be>.