



Zorg
patientenorganisaties
innovatie
morgen



Johan G. Beun

Voorzitter Vrienden NVACP

Onze zorg anno 2006

- de arts is de expert en de leider van het proces
- patiënt is meestal dom (of gedraagt zich zo)
- aandacht voor (losse) symptomen
- nauwelijks aandacht voor de mens metziekte
- patiënt is niet cliënt is niet debiteur
- patiënt is nog bereid te acteren in (patiënt) groepen
- patiënt staat niet in het centrum
- communicatie is synchroon en veelal bilateraal

Patiëntenorganisaties anno 2006

- nauwelijks kennis van de achterban (uitzonderingen bijv. VSN, CVN, NVACP etc)
- zijn zij wel representatief? Hoeveel % is lid?
- nauwelijks full duplex communicatie
- nauwelijks a-synchrone communicatie
- sterk subsidie afhankelijk
- sterk volgend, echte leiders & visionairs binnen patiëntenorganisaties zijn schaars
- te weinig marketing gericht

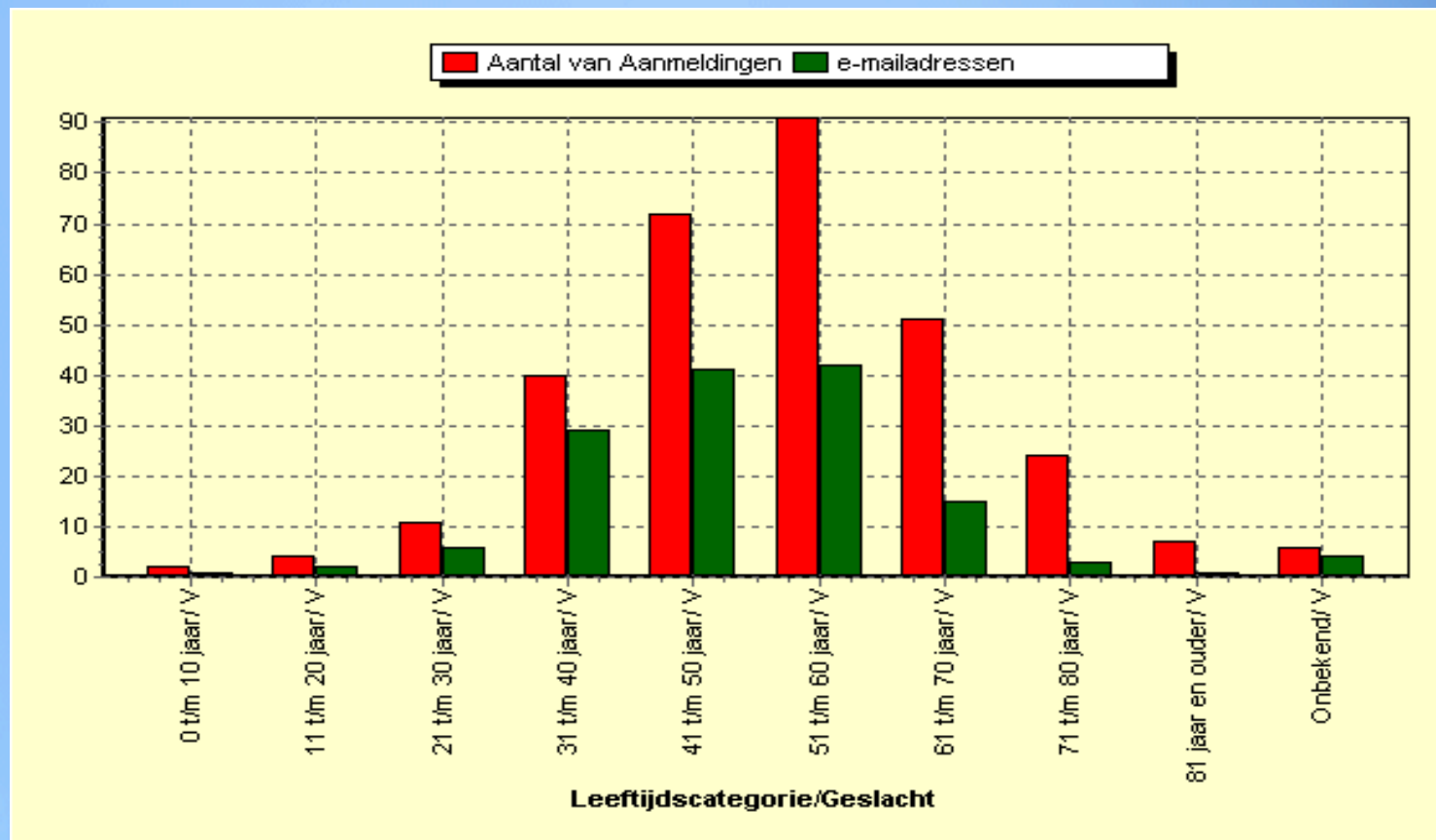
Patiënten anno 2006 (althans die lid zijn van een pat.org)

- Van de nieuwe leden

< 30 jaar	ca 20%	> ca 80%	e-mail adres
30 t/m 50	ca 37%	> ca 55%	e-mail adres
50 t/m 60	ca 24%	> ca 50%	e-mail adres
> 60 jaar	ca 19%	> ca 45%	e-mail adres
- Echter,
vrouwen boven 50 jaar scoren veel slechter dan mannen als het gaat om e-mail bereikbaarheid!

Patiënten anno 2006

(vrouwen m.a. t.o.v mannen met e-mail adres binnen de NVACP-verhouding voor vrouwen met m.c. zijn slechter)



Wie zijn die mensen op het internet?

Voorlopige cijfers leren ons

- vrouw
- hbo / wo opleiding/opgeleid
- individueel (en minder groepsdenken)
- "always on", veel digitale data collectie
- permanente prikkels vanuit GSM, TV, 't NET
- korte termijn denken, doen
- wensen veranderen frequent

Wie is de modale patiënt nu?

(mens met tenminste één chronische ziekte)

- vrouw
- 55 plus
- MBO opleiding of lager
- alleenstaand (geen partner veelal geen kinderen)
- laag inkomen met alle consequenties van dien
- hoge kans op WAO en/of bijstand
- geen internet

De cliënt van de toekomst?

- moet kunnen kiezen uit een groot aanbod (visie kabinet – zie nieuwe zorgverzekeringen??)
- moet kunnen schakelen (tijdelijke overeenkomsten)
- komt uit de Nintendo wereld dus leest/typt..anders (communicatie is meer dan alleen woorden)
- wil meer mix tussen entertainment, werk, health
- wil aandacht voor het hele lijf en geest & livestyle en naast medicine ook aandacht voor anders....
- communiceert veel a-synchroon
- wordt Co-behandelaar, Co-manager, Co-..... naast de behandelende artsen (groepswerkers)

Zijn we er klaar voor?

- Neen!
- er is (nog) niets te kiezen voor de patiënt
- er is nauwelijks contact mogelijk met alle patiënten
- medische kennis kan (nog) niet worden gedeeld
- telemedicine wordt nog niet vergoed
- beelden bij zorgverzekeraars en overheid gaan uit van beheersing
- de nieuwe wereld moet worden beheerd
- wie is die beheerder dan en hoe betalen we die?

Aanbeveling voor pat.organisaties

- denk ook/meer aan "non e-mail" contacten
- van één groep naar veel groepjes en een grote verzameling van individuele wensen
- leer a-synchroon werken
- zorg voor een groter assortiment als patiëntenorganisatie
- there is only business if your shop opens 7 days * 24 hours * 52 weeks per annum
- samenwerking op 't gebied van innovatie & basale functies zowel onderling als met derde partijen (ziekenhuizen, verzekeraars, woningbouw) moet!

Vragen en of opmerkingen?

- johan@beun.nl

- 06-513 40 516