Zorgtypen – informatievoorziening aanpassen

Om je patiënten-informatie en communicatie toe te spitsen op je type patiënt is het prettig deze te kunnen onderverdelen. Dit zodat je in staat bent beter de informatie en communicatie aan te passen aan je type patiënt.

In opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (ministerie van VWS), heeft Motivaction een segmentatiemodel ontwikkeld voor de zorg: ZorgMentality. De model geeft inzicht in de belevingswereld, de behoeften en wensen van (potentiële) acht zorgcliënten ten aanzien van gezondheid, zorg en verzekeren. Om de hoofdlijnen duidelijker zichtbaar te maken zijn de acht typen zorgcliënten teruggebracht tot drie op zorggebied sterk onderscheidende segmenten:

* **Maatschappijkritische zorgconsument**: circa 11% van de Nederlandse bevolking
* **Pragmatische zorgconsument**: circa 44% van de Nederlandse bevolking
* **Minder zelfredzame zorgconsument**: circa 45% van de Nederlandse bevolking

Zij verschillen van elkaar in hun algemene normen en waarden: doelen in het leven, leefstijl, werken en presteren, vrije tijd en familie en relaties. Daarnaast verschillen zij ook in hun houding en gedrag ten aanzien van gezondheid en zorg in brede context: –

* Relevantie en inschatting eigen gezondheid
* Zelfredzaamheid, individualisering
* Rol van zorg, zorgverleners, medicijnen
* Informatie: vaardigheid, behoefte, zoekgedrag

De **maatschappijkritische zorgconsument** wijkt in kostenbewustzijn het sterkst af van het gemiddelde. Men heeft relatief meer behoefte aan informatie over kosten en vergoedingen voor zorg. Ook is deze consument vaak beter op te hoogte van kosten en vergoedingen. Men weet ook al vaker voorgaand aan de behandeling hoe het zit met kosten en vergoedingen op basis van eerdere ervaringen of algemene kennis. Van onjuistheden of onduidelijkheden in het kostenoverzicht zou deze zorgconsument vaker dan gemiddeld altijd melding doen. Deze zorgconsument verwacht vaker terecht te kunnen bij de zorgaanbieder met vragen over het kostenoverzicht (46% vs. 36%). Om meer inzicht te krijgen in zorgkosten zou deze zorgconsument vaker geholpen zijn met een heldere rekening (80% vs. 68%) en een duidelijk overzicht van de kosten voorgaand aan de behandeling (69% vs. 62%)

**Pragmatische zorgconsument** De informatiebehoefte **en** het gedrag en de ervaringen van de pragmatische zorgconsument wijkt niet veel af van het gemiddelde. Informatie over kosten en vergoedingen wordt door de pragmatische zorgconsumenten die in het zorgtraject informatie hebben verkregen over kosten of vergoedingen, relatief vaak ontvangen via de zorgaanbieder en zorgverzekeraar. De pragmatische zorgconsument maakt over het algemeen vaker gebruik van ‘mijn omgeving’ dan de minder zelfredzame zorgconsument.

**Minder zelfredzame zorgconsument** Ook bij de minder zelfredzame zorgconsument dient allereerst vermeld te worden dat de verschillen zijn ten opzichte van het gemiddelde minimaal zijn. Het meest opvallende verschil betreft onbekendheid met ‘mijn omgeving’. 37% van de minder zelfredzame zorgconsumenten heeft hier nog nooit van gehoord, ten opzichte van 30% gemiddeld.