

Het Coronacentrum: Landelijke distributietool betrouwbare Corona informatie voor professionals.

Inleiding:

Inforium is een professionele, privacy compliant, informatie verzamel- en distributietool die sinds 2012 transmuraal door zorginstaties gebruikt wordt om patiënten en cliënten digitaal op maat te informeren. Inforium maakt betrouwbare informatie herhaalbaar en deelbaar. Kenmerken zijn het gebruikersgemak voor zowel ontvanger/gebruiker/beheerder, de enorme landelijke gezondheidsinformatie index (>40.000 items) en de acceptatie bij patiënten van meer dan 90%. De Stichting BetrouwbareBron verzamelt en indexeert sinds 2008 de patiënteninformatie van meer dan 80 geaccrediteerde non-profit gezondheidswebsites (o.a. Thuisarts, RIVM, Hartstichting, Kanker.nl, alle wetenschappelijke verenigingen). Zowel Inforium als BetrouwbareBron maken geen content. Hun expertise ligt in verzamelen, indexeren, distributie op maat en integreren (met o.a. EPD, VIPP, PGO) van informatie. En zeer belangrijk: De zorgverlener heeft ALTIJD het laatste woord. Hij/zij beslist wat er gestuurd wordt.

Coronacrisis:

Met de Coronacrisis is betrouwbare Corona informatie van RIVM, Thuisarts en Rijksoverheid bij burgers en patiënten krijgen een essentiële behoefte. Inforium en de Stichting BetrouwbareBron hebben het initiatief genomen hun expertise hiervoor in te zetten. Doel is alle zorginstaties/verleners en overheid/gemeentelijke instanties de mogelijkheid te geven om hun informatie efficiënt te verspreiden aan hun patiënten/cliënten. En de informatie kunnen delen in hun omgeving. Er zijn echter wel enkele essentiële verschillen met Inforium die consequenties hadden voor bouw en image.

- 1- Corona informatie is nieuw en actualiseert zeer snel. Het verzamelen en bijhouden van Corona informatie is daarom zeer arbeidsintensief.
- 2- Inforium wordt normaliter gebruikt door zorgverleners voor verspreiden van hun vertrouwde, bekende informatie. Bij Corona is de informatie hen onbekend en komen vragen vaak bij assistentes en telefonistes. Daarom moest de structuur omgezet naar een vraag gestuurde indeling
- 3- De doelgroep is alle zorginstaties en overheid/gemeente, meteen te gebruiken zonder accounts of kosten. Normaliter hebben Inforium klanten een accounthouder waarmee we communiceren. In dit geval is snelle verspreiding essentieel. Bij Inforium klanten is de Inforium interface openbaar toegankelijk, maar met een ingewikkelde naam als <https://www.inforium.nl/balie-005zgahuifil> zodat het publiek het praktisch gezien niet gebruikt. Aangezien de informatie ook openbaar is, is dit geen probleem. Bij Corona informatie hebben we het over landelijke verspreiding onder zorginstaties. De technische naam <https://www.inforium.nl/corona> is daarom voor zorgverleners ook ondergebracht onder de makkelijk te onthouden naam www.coronacentrum.nl Overwogen is om er een wachtwoord voor te zetten. Deze mogelijkheid hebben alle Inforium klanten ook. Tot nog toe heeft niemand dat langer dan een week gebruikt omdat het gebruikersgemak er fors van daalt. En distributie van wachtwoord zou in deze Corona situatie ook een probleem zijn.

Het Coronacentrum is dus, net als Inforium, een *professionele, gebruiksvriendelijke Corona informatie distributietool gericht op professionals*. Alleen is de interface dermate eenvoudig dat het op een website lijkt.

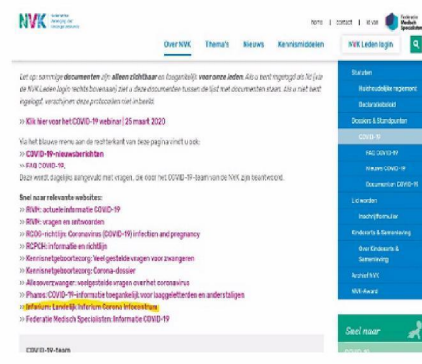
Verspreiding

Voor bekendmaking en verspreiding van Coronacentrum zijn uitsluitend de zakelijke kanalen gebruikt: Inforium klanten, Stichting Betrouwbare Bron bronnen, Project CHIP contacten, de Inforium nieuwsbrief en LinkedIn. Geen banners, geen reclame, geen Facebook.

Daarnaast hebben bestaande Inforium klanten naast hun normale Inforium scherm gratis een eigen Coronascherm gekregen, waarbij hun eigen logo en contactgegevens gebruikt worden. Bv. GGD-Limburg Noord <https://www.inforium.nl/balie-003GGDlimcor> Zij kunnen dus kiezen uit Corona informatie uit eigen of algemene scherm.

Eveneens zijn de bestaande Inforium/ Coronacentrum koppelingen voor EPD/AIS/ HIS openbaar vrijgegeven. Alhoewel wij dit gebruik niet kunnen registreren en melding niet verplicht is, hebben minimaal 2 ziekenhuizen (SAP/Hix) dit inmiddels geïmplementeerd. Een EPD leverancier (Nexus) gaat deze mogelijkheid actief bekendmaken bij zijn klanten.

Verscheidene sectoren hebben deze distributiemethode inmiddels opgepikt. Zie bv NVZ Kennisnet, GGD-GHOR, wetenschappelijke verenigingen (o.a. NVK, NVKNO)



Gebruik eerste 3 weken:

Op 18 maart werd het Coronacentrum beperkt gelanceerd. Al na enkele dagen kwam er een rush aan bezoekers wat zoals gebruikelijk daarna daalde en stabiliseerde. Aantallen gebruikers zijn niet sterk van belang voor onze doelgroep, aangezien 1 gebruiker als een ziekenhuis of GGD veel antwoordinformatie kan gebruiken en Inforiums kan sturen, wat belangrijker is dan bezoekersaantal. Helaas kan wegens de anonimiteit dit niet gesplitst worden.

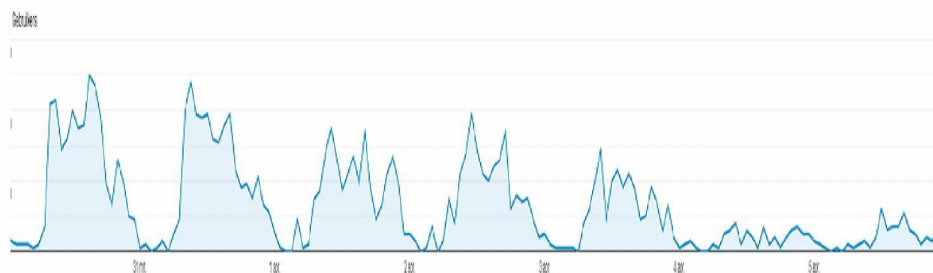
De eerste 3 weken kwamen er meer dan 25.000 bezoekers op de hoofdpagina. Belangrijker is dat minimaal 10.000 keer daadwerkelijk informatie bekeken of verstuurd werd uit het hoofdscherm. Overigens moeten we aantekenen dat niet al het gebruik hierin meegenomen is, aangezien alle Corona subschermen nog niet in de statistiekmodule zitten, wegens de krappe tijd.

Wie gebruiken het Coronacentrum?

Inforium is origineel ontwikkeld voor het gebruik in ziekenhuizen en is daarom privacy compliant. Dat betekent dat het gebruik in opzet geanonimiseerd is. Daarom is het niet mogelijk om verzenders direct te traceren. Alle persoonlijke gegevens (emailadres en IP adres) worden versleuteld en echt vernietigd. Desalniettemin zijn er wel enige uitspraken over te doen, ook uit de cijfers, waaruit blijkt dat het voornamelijk zakelijke gebruikers zullen zijn.

Gebruikspatroon:

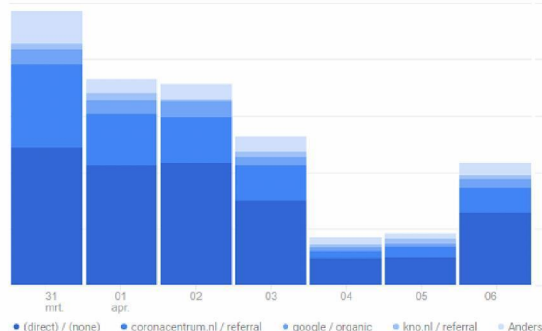
Heel duidelijk valt het zakelijk gebruikerspatroon op. In onderstaande grafiek is te zien dat gebruik start rond 9 uur en inzakt rond 17 uur. In de weekenden is het gebruik minimaal. Dit is typisch voor zakelijk gebruik.



Verwijspatroon:

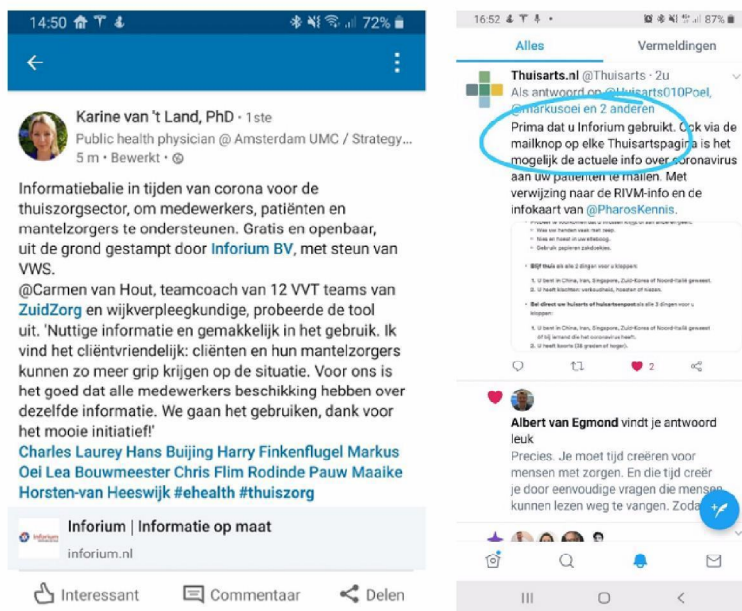
Een nog duidelijker aanwijzing voor zakelijk gebruik is dat nagenoeg alle bezoekers komen via directe verwijzing. Dat wil zeggen dat ze het zelf intypen of uit een bookmark/ favoriet of niet-internet document aanklikken. Opvallend is dat hiervan het grootste deel via www.inforium.nl/corona (donkerblauw, grootste) en niet via www.coronacentrum.nl (lichter blauw, een na grootste) binnenkomt. Dit duidt op het herhaaldelijk gebruik vanuit favorieten, wat bij zakelijke gebruikers ook de verwachting is. Een particulier zoekt een antwoord op en gaat dan weg.

Het aantal bezoekers dat via Google komt is ook minder dan 10% en bezoekers via social media is nagenoeg nul. Dit laat duidelijk zien dat gebruik niet de gebruikelijke consument patronen volgt.



Spontane uitingen

Uit gesprekken met onze contacten met zowel GGD, GGDGHOR, JGZ, en ziekenhuizen en specialisten blijkt dat het Coronacentrum gewaardeerd wordt door zorgverleners en actief verspreid. Verschillende huisartsgroepen hebben het actief onder hun collegae gepromoot. Uit de streng geselecteerde (zie Coronacentrum bronvermelding statuut) BetrouwbareBron organisaties worden inmiddels ook Corona pagina's actief aangeleverd. Maar ook uit het veld komen op social media spontane reacties.



Conclusie

Hiermee hopen we aangetoond te hebben dat het Coronacentrum in zeer korte tijd een plaats gevonden heeft in de distributie van betrouwbare Corona informatie en dat het vooral een tol voor professionals is, waarmee zorgverlener zonder moeite of training informatie kan pushen naar patiënten en cliënten. Het Coronacentrum maakt geen content maar helpt bij distributie van betrouwbare Corona content en maakt het deelbaar.

Daarnaast is het een online digitale uitvalsbasis waarop in de toekomst elke vorm van digitale Corona informatie van Rijksoverheid en GGD's, ook video's en apps, actief bij zorgverleners gebracht kan worden voor distributie. Het is ook enorm veilig. Zowel omdat de informatie in principe openbaar is, maar ook omdat uiteindelijk de zorgverlener zelf het laatste woord heeft over wat hij/zij aan patiënt/client stuurt op geleide van de behoefte die er bij vrager leeft. Zodat die meer grip en begrip heeft op zijn situatie.