

*Rapportage*

# *e-Health onderzoek*



*Resultaten  
e-panel Zorgbelang Fryslân*

## Inhoud

Belangrijke resultaten	3
1. Inleiding	5
1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek	5
1.2 Vragenlijst	5
1.3 Dataverzameling	5
1.4 Leeswijzer	5
2. Over uzelf	6
3. Internet en gezondheid	7
4. Contact met de huisarts	9
5. Contact met de fysiotherapeut	11
6. Contact met de medisch specialist	13
7. Contact met de GGZ hulpverlener	15
8. Mogelijke problemen bij gezondheid en zorg	16
9. Mogelijke voordelen van internet voor uzelf	17
10. Belemmeringen	19
11. Mantelzorg	19
12. Gebruik van internet	20
13. E-Health en de georganiseerde patiëntenbeweging	22
14. Conclusie	22

### *Uitvoerende organisaties*

Zorgbelang Fryslân  
ZorgfocuZ B.V.

### *Contactpersonen*

Mevr. H. Hollander (Zorgbelang Fryslân)  
Dhr. D. Kremer (ZorgfocuZ)

## Rapportage: e-Health onderzoek

Resultaten e-panel Zorgbelang Fryslân

## Belangrijke resultaten

Hieronder volgt een samenvatting van de belangrijke resultaten van dit onderzoek. Wij doen dat hier zonder de verzamelde statistische gegevens op nieuw op te sommen. Daarvoor verwijzen wij naar de desbetreffende paragrafen. Puntsgewijs zijn de resultaten:

1. Als de respondenten informatie via internet over gezondheid en zorg zoeken, dan wordt er voornamelijk gezocht naar informatie over een ziekte of behandeling of over voeding en bewegen. (tabel 3.1)
2. Het merendeel van de respondenten staat afwijzend tegenover zelfzorg via internet. (tabel 3.2)
3. De meeste respondenten geven aan dat het niet mogelijk is om via internet een gesprek te voeren met de huisarts waarbij men elkaar kan zien. Het is wel mogelijk om via internet een herhaalrecept aan te vragen bij de huisarts. (tabel 4.5)
4. Opvallend is dat een substantieel deel van de respondenten niet weten of het mogelijk is via internet een afspraak te maken, herinnering te ontvangen voor afspraak en vragen te stellen via de mail of website, inzage te hebben in medische gegevens die de huisarts bijhoudt. (tabel 4.5)
5. Naar voren dat respondenten vooral gebruik maken van het via het internet aanvragen van een herhaalrecept. Dit is de enige e-health innovatie die zij gebruiken. (tabel 4.5)
6. Tweederde van de respondenten verlangt naar de volgende e-health opties bij de huisarts: 1. via internet een afspraak maken, 2. een herinnering ontvangen voor afspraak en 3. Het huisartsendossier inzien. Meer dan de helft wil graag vragen aan de huisarts stellen via mail of website. (tabel 4.5)
7. De meeste respondenten weten niet of zij het internet kunnen gebruiken voor hun contact met de fysiotherapeut. (tabel 5.2)
8. Het afgelopen jaar heeft er via internet vrijwel geen contact plaatsgevonden met de fysiotherapeut. (tabel 5.3)
9. Het merendeel van de respondenten geeft wel aan contact te willen met de fysiotherapeut via internet om een afspraak te maken, medische gegevens in te zien en via e-mail of sms/website een herinnering te ontvangen of een vraag te stellen aan de fysiotherapeut. (tabel 5.3)
10. Een derde van de respondenten wil via internet face-to-face een gesprek voeren met de medisch specialist.
11. De helft van de respondenten geeft aan dat ze het als een probleem ervaren dat ze speciaal de deur uit moeten om een zorgverlener te spreken. (tabel 8.1)
12. Veertig procent van de respondenten geeft aan niet de mogelijkheid te hebben om hun zorgdossier digitaal of op papier te controleren. (tabel 8.1)
13. De respondenten noemen als top vijf van hun e-health wensen de volgende opties: 1. opzoeken van betrouwbare medische informatie 2. - recepten aanvragen 3. - afspraak te maken 4. eigen medische gegevens inzien en 5. - een vraag stellen aan een zorgverlener. (tabel 9.1)

14. De top drie van responderende mantelzorgers is 1. Het zoeken van informatie op een website over zorg en ondersteuning 2. -via internet een afspraak maken met een zorgverlener voor de persoon voor wie zij zorgen en 3. via e-mail of website en vraag stellen aan een zorgverlener over de persoon voor wie zij zorgen. (tabel 11.2)

15. Tachtig procent van de leden vindt het gebruik van internet (zeer) gemakkelijk. (tabel 12.1)

16. Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat er een grote behoefte is aan het kunnen gebruiken van e-health opties. Vooral het online afspraken maken en het inzien van het eigen medisch huisartsendossier scoren hoog. Verder blijken de meeste respondenten het gebruik van internet (zeer) gemakkelijk te vinden.

Wij maken bij het interpreteren van deze resultaten twee voorbehouden. Ten eerste: wij namen de enquête af via het internet. Het is daarom waarschijnlijk dat in de responsgroep de niet-internet gebruikers ontbreken. Die zitten in de non-responsgroep. Het beeld dat deze enquête oproept, is daarom vertekend. Het tweede voorbehoud betreft de meetmethode. Het meten van wensen en behoeften wil nog niet zeggen dat respondenten daadwerkelijk gebruik gaan maken van een e-health aanbod. Het zou bijvoorbeeld kunnen zijn dat zij uit gewoonte of vanwege gebruikers onvriendelijke software toch telefonisch afspraken blijven maken ook al hebben ze online als alternatief.

De resultaten van deze enquête zijn daarom niet hard genoeg om algemene beleidswijzigingen voor te stellen bij zorgprofessionals, zorgverzekeraars en gemeenten. Wel dringen wij aan op experimenten met e-health op de door onze achterban genoemde opties van afspraken maken en dossier inzien. Gemeenten en zorgverzekeraar De Friesland zouden ontwikkelkosten voor hun rekening moeten nemen en daarna de ontwikkelde software gratis ter beschikking moeten stellen.



# 1. Inleiding

ZorgfocuZ heeft in de maanden november/december 2015 voor Zorgbelang Fryslân de vragenlijst 'Internet en gezondheid' uitgezet. Dit rapport bevat de uitkomsten van het vragenlijstonderzoek.

## 1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek

Zorgbelang Fryslân wil graag weten in hoeverre haar achterban internet gebruikt voor gezondheid en zorg en in hoeverre daar behoefte aan is. Door de vragenlijst 'internet en gezondheid' onder het e-panel en achterban van Zorgbelang uit te zetten hoopt Zorgbelang daar meer inzicht in te krijgen. De onderzoeksvraag die we hierbij stellen is:

*“Wat is het daadwerkelijk gebruik en behoefte/wensen ten aanzien van e-Health bij de achterban van Zorgbelang Fryslân?”*

## 1.2 Vragenlijst

Om het internetgebruik voor gezondheid en zorg en in hoeverre daar behoefte aan is te onderzoeken, is een vragenlijst ontwikkeld door het NIVEL. Het gaat hier om de vragenlijst 'Internet en Gezondheid'. Zorgbelang Fryslân heeft toestemming gekregen de vragenlijst ook in Friesland uit te zetten. In de vragenlijst worden verschillende onderwerpen met betrekking tot internet en gezondheid bevestigd. De onderwerpen die aan bod komen zijn:

- Zoeken van informatie via internet over gezondheid en zorg
- Zelfzorg via internet
- Contact met de huisarts
- Contact met de fysiotherapeut
- Contact met medisch specialist
- Contact met GGZ-hulpverlener
- Mogelijke problemen bij gezondheid en zorg
- Mogelijke voordelen van internet voor uzelf
- Belemmerende factoren bij gebruik van internet voor gezondheid en zorg
- Mantelzorg
- Gebruik van internet in het algemeen

## 1.3 Dataverzameling

De vragenlijst is via de online-enquêtetool van ZorgfocuZ uitgezet onder het e-panel en de achterban van Zorgbelang Fryslân. Op maandag 9 november is de eerste uitnodiging verzonden, op maandag 15 december is de dataverzameling gesloten. De panelleden hebben in de tussentijd één keer een herinnering ontvangen. In totaal zijn er 167 uitnodigingen per e-mail verstuurd. 22 e-mailadressen waren onjuist. Het aantal terecht benaderde panelleden komt dus neer op 145. Van deze 145 panelleden hebben 61 leden de vragenlijst ingevuld. De respons komt daarmee neer op 42,1 procent.

## 1.4 Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken rapporteren wij de resultaten van het onderzoek. Per vraag zijn de resultaten in zowel aantallen als percentages vermeld. De vragen zijn gerapporteerd in de volgorde als waarin ze in de vragenlijst aan bod kwamen.

## 2. Over uzelf

In het eerste thema van de vragenlijst zijn er vragen gesteld over de leden zelf, zoals leeftijd en opleiding.

*Tabel 2.1 Wat is uw leeftijd?*

Gemiddelde leeftijd	60,1 jaar
---------------------	-----------

*Tabel 2.2 Wat is uw hoogst voltooide opleiding?*

	Aantal	Percentage
Lagere school / basisonderwijs	1	1,8
LBO, VBO, LTS, LHNO, VMBO	1	1,8
MAVO, VMBO-t, MBO-kort	5	8,9
MBO, MTS, MEAO	19	33,9
HAVO, VWO, Gymnasium	3	5,4
HBO, HEAO, PABO, HTS	21	37,5
Universiteit	6	10,7
<b>Totaal</b>	<b>56</b>	<b>100</b>

- De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 60,1 jaar en de meeste leden hebben een MBO, MTS, MEAO of HBO, HEAO, PABO, HTS opleiding gevolgd.



### 3. Internet en gezondheid

In het tweede thema van de vragenlijst zijn er verschillende vragen voorgelegd over het zoeken van informatie via internet over gezondheid en zorg. In onderstaande tabellen staan de resultaten weergegeven.

*Tabel 3.1 Het zoeken van informatie via internet over gezondheid en zorg. Het afgelopen jaar heb ik:*

	Eén keer	Vaker	Nee, zou dit ook niet willen	Nee, weet ook niet of ik dit zou willen	Nee, maar zou het wel willen
Via internet informatie gezocht over een ziekte of behandeling	7 (11,5%)	47 (77,0%)	2 (3,3%)	4 (6,6%)	1 (1,6%)
Via internet informatie gezocht over of ik met een bepaald probleem naar mijn huisarts zou moeten gaan	12 (19,7%)	17 (27,9%)	16 (26,2%)	9 (14,8%)	7 (11,5%)
Via internet informatie gezocht over voeding of bewegen	8 (13,1%)	30 (49,2%)	8 (13,1%)	12 (19,7%)	3 (4,9%)
Aan mijn zorgverlener informatie voorgelegd die ik op internet heb gevonden	8 (13,1%)	9 (14,8%)	16 (26,2%)	18 (29,5%)	10 (16,4%)
Via internet informatie gezocht om een keuze te kunnen maken voor een bepaalde zorgverlener of zorginstelling	11 (18,0%)	12 (19,7%)	11 (18,0%)	15 (24,6%)	12 (19,7%)

Als de respondenten informatie via internet over gezondheid en zorg zoeken, dan wordt er voornamelijk gezocht naar informatie over een ziekte of behandeling of over voeding en bewegen.

Tabel 3.2 Deze vragen gaan over zelfzorg via internet. Het afgelopen jaar heb ik:

	Eén keer	Vaker	Nee, zou dit ook niet willen	Nee, weet ook niet of ik dit zou willen	Nee, maar zou het wel willen
Zelf gegevens bijgehouden over mijn gezondheid via internet of met een app op mijn telefoon of tablet	3 (5,0%)	15 (25,0%)	22 (36,7%)	12 (20,0%)	8 (13,3%)
Zelf gegevens bijgehouden over mijn voeding en/of dieet via internet of met een app op mijn telefoon of tablet	0 (0,0%)	11 (18,0%)	25 (41,0%)	20 (32,8%)	5 (8,2%)
Een apparaat of mobiele app gebruikt dat mijn lichamelijke activiteit bijhoudt, zoals een stappenteller bijv. tijdens het sporten	0 (0,0%)	11 (18,3%)	27 (45,0%)	17 (28,3%)	5 (8,3%)
Zelf gegevens bijgehouden over mijn doktersbezoeken en/of behandelingen via internet of met een app op mijn telefoon of tablet	0 (0,0%)	12 (19,7%)	25 (41,0%)	18 (29,5%)	6 (9,8%)
Zelf gezondheidswaarden gemeten (zoals gewicht of bloeddruk) en deze waarden bijgehouden via internet of met een app op mijn telefoon of tablet	1 (1,7%)	13 (21,7%)	21 (35,0%)	19 (31,7%)	6 (10,0%)
Een apparaat gebruikt dat geregeld gezondheidswaarden (zoals bloeddruk of bloedsuikerwaarden) meet en verstuurt naar mijn zorgverlener of het ziekenhuis	2 (3,3%)	3 (4,9%)	21 (34,4%)	23 (37,7%)	12 (19,7%)
Een automatische herinnering om medicijnen in te nemen ingesteld op mijn telefoon	0 (0,0%)	5 (8,2%)	23 (37,7%)	22 (36,1%)	11 (18,0%)
Via internet een psychologische zelftest gedaan	6 (10,2%)	5 (8,5%)	26 (44,1%)	15 (25,4%)	7 (11,9%)
Via een website (anoniem) een behandeling gevolgd voor psychologische problemen	3 (5,0%)	1 (1,7%)	29 (48,3%)	22 (36,7%)	5 (8,3%)
Deelgenomen aan een discussiegroep over gezondheidsproblemen via internet, bijv. met lotgenoten	4 (6,7%)	5 (8,3%)	25 (41,7%)	19 (31,7%)	7 (11,7%)
Een computerspel (game) gespeeld om gezond(er) gedrag aan te leren of om beter te leren omgaan met de gevolgen van een ziekte	1 (1,6%)	0 (0,0%)	32 (52,5%)	22 (36,1%)	6 (9,8%)

Het merendeel van de respondenten staat afwijzend tegenover zelfzorg via internet.



## 4. Contact met de huisarts

In het derde thema van de vragenlijst komt het contact met de huisarts aan de orde. In dit thema zijn er vragen voorgelegd over informatie die men op internet opzoekt en of op basis van deze informatie een bezoek aan de huisarts is gebracht of juist is afgezien van een bezoek. Ook is gevraagd of er contact is geweest met de huisarts en op welke manier(en) dit contact heeft plaatsgevonden.

*Tabel 4.1*

*Heeft u het afgelopen jaar wel eens afgezien van een bezoek aan de huisarts door informatie van internet?*

	Aantal	Percentage
Niet van toepassing, heb geen informatie op internet gezocht voor een bezoek aan de huisarts	17	27,9
Nee, dat is nooit voorgekomen	36	59,0
Ja, dat is het afgelopen jaar één keer voorgekomen	7	11,5
Ja, dat is het afgelopen jaar meer dan één keer voorgekomen	1	1,6
<b>Totaal</b>	<b>61</b>	<b>100</b>

59 procent van de respondenten heeft het afgelopen jaar niet afgezien van een bezoek aan de huisarts door informatie van het internet. Bij 13 procent is het afgelopen jaar een of meer dan een keer voorgekomen dat ze hebben afgezien van een bezoek aan de huisarts door informatie van internet.

*Tabel 4.2 Heeft u het afgelopen jaar wel eens besloten om wel naar de huisarts te gaan door informatie die u op internet heeft gelezen, terwijl u dat vooraf niet van plan was?*

	Aantal	Percentage
Nee, nooit	51	83,6
Ja, dat is het afgelopen jaar één keer voorgekomen	10	16,4
Ja, dat is het afgelopen jaar meer dan één keer voorgekomen	0	0,0
<b>Totaal</b>	<b>61</b>	<b>100</b>

16,4 procent van de respondenten heeft aangegeven het afgelopen jaar wel eens naar de huisarts te zijn gegaan door informatie op het internet. Deze respons is te laag om verdere resultaten ten aanzien van deze vraag te presenteren

*Tabel 4.3*

*Had u het afgelopen jaar contact met een huisarts, voor uzelf of voor een gezinslid?*

	Aantal	Percentage
Nee, ik had het afgelopen jaar geen contact met een huisarts	5	8,2
Ja, ik had het afgelopen jaar één keer contact met een huisarts	14	23,0
Ja, ik had het afgelopen jaar vaker contact met een huisarts	42	68,9
<b>Totaal</b>	<b>61</b>	<b>100</b>

Het afgelopen jaar heeft 92% van de respondenten contact gehad met een huisarts. Aan hen zijn vervolgens de volgende twee vragen gesteld.

Tabel 4.4

Welke van de volgende manieren om contact te hebben zijn mogelijk bij uw huisarts?

	Niet mogelijk	Weet niet of dit mogelijk is	Wel mogelijk
Via internet een afspraak maken met mijn huisarts	26 (48,1%)	19 (35,2%)	9 (16,7%)
Via e-mail of sms een herinnering ontvangen voor een afspraak met mijn huisarts	25 (46,3%)	26 (48,1%)	3 (5,6%)
Via internet een herhaalrecept aanvragen bij mijn huisarts	15 (27,8%)	15 (27,8%)	24 (44,4%)
Via e-mail of een website een vraag stellen aan mijn huisarts	18 (33,3%)	25 (46,3%)	11 (20,4%)
Via internet mijn medische gegevens inzien die mijn huisarts bijhoudt	25 (47,2%)	28 (52,8%)	0 (0,0%)
Via internet een gesprek voeren met mijn huisarts waarbij we elkaar kunnen zien, bijv. op een beeldscherm of tablet	30 (55,6%)	24 (44,4%)	0 (0,0%)

De meeste respondenten geven aan dat het niet mogelijk is om via internet een gesprek te voeren met de huisarts waarbij men elkaar kan zien. Het is wel mogelijk om via internet een herhaalrecept aan te vragen bij de huisarts. Opvallend is dat een substantieel deel van de respondenten niet weten of het mogelijk is via internet een afspraak te maken, herinnering te ontvangen voor afspraak, vragen te stellen via de mail of website, inzage te hebben in medische gegevens die de huisarts bijhoudt.



Tabel 4.5

Wij vragen u om per manier aan te kruisen of u hiervan gebruik maakte in het afgelopen jaar

	Eén keer	Vaker	Nee, zou dit ook niet willen	Nee, weet ook niet of ik dit zou willen	Nee, maar zou het wel willen
Via internet een afspraak maken met mijn huisarts	2 (3,6%)	2 (3,6%)	5 (9,1%)	10 (18,2%)	36 (65,5%)
Via e-mail of sms een herinnering ontvangen voor een afspraak met mijn huisarts	1 (1,8%)	0 (0,0%)	7 (12,7%)	13 (23,6%)	34 (61,8%)
Via internet een herhaalrecept aanvragen bij mijn huisarts	3 (5,5%)	15 (27,3%)	1 (1,8%)	10 (18,2%)	26 (47,3%)
Via e-mail of een website een vraag stellen aan mijn huisarts	4 (7,3%)	2 (3,6%)	10 (18,2%)	10 (18,2%)	29 (52,7%)
Via internet mijn medische gegevens inzien die mijn huisarts bijhoudt	0 (0,0%)	0 (0,0%)	5 (9,1%)	12 (21,8%)	38 (69,1%)
Via internet een gesprek voeren met mijn huisarts waarbij we elkaar kunnen zien, bijv. op een beeldscherm of tablet	0 (0,0%)	0 (0,0%)	15 (27,8%)	19 (35,2%)	20 (37,0%)

In bovenstaande tabel wordt per manier gevraagd of er in het afgelopen jaar gebruik van is gemaakt. Hieruit komt naar voren dat vooral gebruik is gemaakt van het via internet aanvragen van een herhaalrecept. Ruim de helft van de respondenten zou wel via internet een afspraak willen maken (65,5%), een herinnering willen ontvangen voor afspraak (61,8%), herhalingsrecept via internet aanvragen (47,3%), een vraag stellen via mail of website aan de huisarts (52,7%) en via internet medische gegevens inzien die de huisarts bijhoudt (69,1%).

## 5. Contact met de fysiotherapeut

Het vierde thema gaat in op het contact met de fysiotherapeut. Hierover zijn vragen gesteld zoals of er het afgelopen jaar contact is geweest met een fysiotherapeut en op welke manieren contact mogelijk is en op welke manieren daadwerkelijk contact is geweest met de fysiotherapeut.

Tabel 5.1 Had u het afgelopen jaar contact met een fysiotherapeut?

	Aantal	Percentage
Nee, ik had het afgelopen jaar geen contact met een fysiotherapeut	32	52,5
Ja, ik had het afgelopen jaar één keer contact met een fysiotherapeut	3	4,9
Ja, ik had het afgelopen jaar vaker contact met een fysiotherapeut	26	42,6
<b>Totaal</b>	<b>61</b>	<b>100</b>

48% van de respondenten heeft het afgelopen jaar contact gehad met een fysiotherapeut. Aan deze leden zijn de volgende twee vragen gesteld.

**Tabel 5.2 Welke van de volgende manieren om contact te hebben zijn mogelijk bij uw fysiotherapeut?**

	Niet mogelijk	Weet niet of dit mogelijk is	Wel mogelijk
Via internet een afspraak maken met mijn fysiotherapeut	8 (27,6%)	16 (55,2%)	5 (17,2%)
Via e-mail of sms een herinnering ontvangen voor een afspraak met mijn fysiotherapeut	6 (20,7%)	13 (44,8%)	10 (34,5%)
Via e-mail of een website een vraag stellen aan mijn fysiotherapeut	6 (20,7%)	14 (48,3%)	9 (31,0%)
Via internet mijn medische gegevens inzien die mijn fysiotherapeut bijhoudt	9 (31,0%)	20 (69,0%)	0 (0,0%)
Via internet een gesprek voeren met mijn fysiotherapeut waarbij we elkaar kunnen zien, bijv. op een beeldscherm of tablet	13 (44,8%)	15 (51,7%)	1 (3,4%)
Via internet een behandeling volgen bij mijn fysiotherapeut	15 (53,6%)	13 (46,4%)	0 (0,0%)

De meesten hebben aangegeven niet te weten of zij het internet kunnen gebruiken voor hun contact met de fysiotherapeut.

**Tabel 5.3 Hieronder staan een aantal manieren om contact te hebben met de fysiotherapeut. Wij vragen u om per manier aan te kruisen of u hiervan gebruik maakte in het afgelopen jaar**

	Eén keer	Vaker	Nee, zou dit ook niet willen	Nee, weet ook niet of ik dit zou willen	Nee, maar zou het wel willen
Via internet een afspraak maken met mijn fysiotherapeut	1 (3,4%)	2 (6,9%)	6 (20,7%)	3 (10,3%)	17 (58,6%)
Via e-mail of sms een herinnering ontvangen voor een afspraak met mijn fysiotherapeut	1 (3,4%)	5 (17,2%)	5 (17,2%)	4 (13,8%)	14 (48,3%)
Via e-mail of een website een vraag stellen aan mijn fysiotherapeut	3 (10,3%)	3 (10,3%)	7 (24,1%)	3 (10,3%)	13 (44,8%)
Via internet mijn medische gegevens inzien die mijn fysiotherapeut bijhoudt	0 (0,0%)	0 (0,0%)	7 (24,1%)	3 (10,3%)	19 (65,5%)
Via internet een gesprek voeren met mijn fysiotherapeut waarbij we elkaar kunnen zien, bijv. op een beeldscherm of tablet	1 (3,4%)	0 (0,0%)	12 (41,4%)	8 (27,6%)	8 (27,6%)
Via internet een behandeling volgen bij mijn fysiotherapeut	1 (3,4%)	0 (0,0%)	14 (48,3%)	7 (24,1%)	7 (24,1%)

Het afgelopen jaar heeft er via internet vrijwel geen contact plaatsgevonden met de fysiotherapeut. Het merendeel van de respondenten geeft wel aan contact te willen met de fysiotherapeut via internet om een afspraak te maken, medische gegevens in te zien en via e-mail of sms/website een herinnering te ontvangen of een vraag te stellen aan de fysiotherapeut.

## 6. Contact met de medisch specialist

Het vijfde thema gaat in op het contact met de medisch specialist in een ziekenhuis. Is er het afgelopen jaar contact geweest met een medisch specialist en hoe heeft dit contact plaatsgevonden?

**Tabel 6.1**

*Had u het afgelopen jaar contact met een medisch specialist in een ziekenhuis?*

	Aantal	Percentage
Nee, ik heb het afgelopen jaar geen contact gehad met een medisch specialist	19	31,1
Ja, ik had het afgelopen jaar één keer contact met een medisch specialist	10	16,4
Ja, ik had het afgelopen jaar vaker contact met een medisch specialist	32	52,5
<b>Totaal</b>	<b>61</b>	<b>100</b>

69 procent van de respondenten heeft het afgelopen jaar contact gehad met een medisch specialist in een ziekenhuis. Aan hen zijn de onderstaande twee vragen gesteld, om na te gaan op welke manieren contact met de medisch specialist mogelijk is en daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.

**Tabel 6.2**

*Welke van de volgende manieren om contact te hebben zijn mogelijk bij uw medisch specialist?*

	Niet mogelijk	Weet niet of dit mogelijk is	Wel mogelijk
Via internet een afspraak maken met mijn medisch specialist	12 (29,3%)	23 (56,1%)	6 (14,6%)
Via e-mail of sms een herinnering ontvangen voor een afspraak met mijn medisch specialist	11 (26,8%)	23 (56,1%)	7 (17,1%)
Via internet een herhaalrecept aanvragen bij mijn medisch specialist	10 (24,4%)	27 (65,9%)	4 (9,8%)
Via e-mail of een website een vraag stellen aan mijn medisch specialist	11 (26,8%)	27 (65,9%)	3 (7,3%)
Via internet mijn medische gegevens inzien die mijn medisch specialist bijhoudt	14 (34,1%)	25 (61,0%)	2 (4,9%)
Via internet een gesprek voeren met mijn medisch specialist waarbij we elkaar kunnen zien, bijv. op een beeldscherm of tablet	18 (43,9%)	22 (53,7%)	1 (2,4%)

De meeste respondenten hebben aangegeven niet te weten of het mogelijk is via internet een afspraak te maken, een e-mail of sms te ontvangen als herinnering voor een afspraak, herhaalrecept aan te vragen, via e-mail of website een vraag te stellen, medische gegevens in te zien of een gesprek te voeren waarbij we elkaar kunnen zien.

Tabel 6.3

Wij vragen u om per manier aan te kruisen of u hiervan gebruik maakte in het afgelopen jaar

	Eén keer	Vaker	Nee, zou dit ook niet willen	Nee, weet ook niet of ik dit zou willen	Nee, maar zou het wel willen
Via internet een afspraak maken met mijn medisch specialist	3 (7,1%)	1 (2,4%)	6 (14,3%)	9 (21,4%)	23 (54,8%)
Via e-mail of sms een herinnering ontvangen voor een afspraak met mijn medisch specialist	1 (2,4%)	6 (14,6%)	8 (19,5%)	6 (14,6%)	20 (48,8%)
Via internet een herhaalrecept aanvragen bij mijn medisch specialist	0 (0,0%)	3 (7,1%)	9 (21,4%)	7 (16,7%)	23 (54,8%)
Via e-mail of een website een vraag stellen aan mijn medisch specialist	2 (4,8%)	1 (2,4%)	8 (19,0%)	9 (21,4%)	22 (52,4%)
Via internet mijn medische gegevens inzien die mijn medisch specialist bijhoudt	0 (0,0%)	3 (7,1%)	6 (14,3%)	9 (21,4%)	24 (57,1%)
Via internet een gesprek voeren met mijn medisch specialist waarbij we elkaar kunnen zien, bijv. op een beeldscherm of tablet	0 (0,0%)	1 (2,4%)	13 (31,0%)	13 (31,0%)	15 (35,7%)

Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan via internet een afspraak te willen maken, een vraag te willen stellen, een herinnering te willen ontvangen voor een afspraak en een herhaalrecept aan te willen vragen. 57 procent wil de medische gegevens inzien die de medisch specialist bijhoudt. Een derde wil via internet een gesprek face to face voeren met de specialist.



## 7. Contact met de GGZ hulpverlener

In het zesde thema is het contact met de GGZ Hulpverlener aan bod gekomen. In dit thema is als eerste gevraagd hoe de leden hun geestelijke/psychische gezondheid zouden noemen. Vervolgens is er gevraagd of er contact is geweest met een GGZ-hulpverlener en op welke manier(en) dit contact heeft plaatsgevonden.

*Tabel 7.1  
Hoe zou u over het algemeen uw geestelijke / psychische gezondheid noemen?*

	Aantal	Percentage
Uitstekend	10	16,9
Zeer goed	18	30,5
Goed	25	42,4
Matig	4	6,8
Slecht	2	3,4
<b>Totaal</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

De meeste panelleden noemen hun geestelijke / psychische gezondheid (zeer) goed.

*Tabel 7.2 Had u het afgelopen jaar contact met een hulpverlener voor geestelijke gezondheidszorg (GGZ), bijvoorbeeld een praktijkondersteuner van de huisarts, een psycholoog, psychotherapeut of psychiater?*

	Aantal	Percentage
Nee, ik heb het afgelopen jaar geen contact gehad met een GGZ-hulpverlener en heb dit ook niet overwogen	47	78,3
Nee, ik heb het afgelopen jaar geen contact gehad met een GGZ-hulpverlener, maar ik heb dit wel overwogen	4	6,7
Ja, ik heb het afgelopen jaar één keer contact gehad met een GGZ-hulpverlener	1	1,7
Ja, ik heb het afgelopen jaar meerdere keren contact gehad met een GGZ-hulpverlener	8	13,3
<b>Totaal</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

15 procent van de respondenten heeft het afgelopen jaar contact gehad met een hulpverlener voor geestelijke gezondheidszorg (GGZ). Aan deze negen respondenten zijn de onderstaande vijf vragen gesteld. Deze respons is te laag om verdere resultaten te presenteren.

## 8. Mogelijke problemen bij gezondheid en zorg

In dit thema van de vragenlijst komen mogelijke problemen bij gezondheid en zorg aan de orde.

**Tabel 8.1**

*Hieronder staan een aantal stellingen over (ondersteuning bij) uw gezondheid en zorg. Wilt u bij elke stelling aangeven of u dit voor uzelf als een probleem ervaart dat zo groot is dat u er een oplossing voor wil vinden?*

	Ja	Nee	N.v.t.
Ik ben te weinig geïnformeerd over mijn gezondheid, ziekte of behandeling	2 (3,4%)	43 (72,9%)	14 (23,7%)
Ik kan moeilijk zaken regelen op het gebied van mijn gezondheid en zorg op het tijdstip dat mij dat goed uitkomt	8 (13,6%)	37 (62,7%)	14 (23,7%)
Ik kan moeilijk zaken regelen op het gebied van mijn gezondheid en zorg zonder dat ik daarvoor zelf ergens heen moet	12 (20,7%)	29 (50,0%)	17 (29,3%)
Ik moet meestal speciaal de deur uit om een zorgverlener te spreken	30 (51,7%)	13 (22,4%)	15 (25,9%)
Ik kan de zorg die ik nodig heb moeilijk in mijn leven inpassen	5 (8,5%)	39 (66,1%)	15 (25,4%)
Het is voor mij lastig om mijn zorgverleners goed te informeren over wat er eerder met mij is gebeurd op het gebied van gezondheid en zorg	9 (15,3%)	34 (57,6%)	16 (27,1%)
Ik heb niet de mogelijkheid om te controleren of wat mijn zorgverlener over mij vastlegt in zijn dossier altijd correct is	26 (44,1%)	16 (27,1%)	17 (28,8%)
Ik heb niet genoeg mogelijkheden om zelf actief mijn eigen gezondheidssituatie te controleren	9 (15,3%)	28 (47,5%)	22 (37,3%)
Ik heb te weinig inzicht in de effecten van mijn gedrag en leefstijl op mijn eigen gezondheid	6 (10,2%)	38 (64,4%)	15 (25,4%)
Ik word niet goed begrepen door anderen (vrienden, kennissen, zorgverleners) als het gaat over mijn gezondheid	12 (20,3%)	31 (52,5%)	16 (27,1%)
Ik heb niet voldoende contact met anderen in dezelfde gezondheidssituatie als ik	10 (17,5%)	27 (47,4%)	20 (35,1%)
Ik kan niet voldoende hulp krijgen bij de dingen die ik zelf niet (meer) kan	6 (10,2%)	29 (49,2%)	24 (40,7%)
Het is voor mij (bijvoorbeeld vanwege een aandoening of beperkingen) moeilijk om mijn zelfstandigheid te behouden	9 (15,3%)	29 (49,2%)	21 (35,6%)
Als er door mijn slechte gezondheid thuis iets met mij gebeurt, is er niemand die een oogje in het zeil houdt.	6 (10,2%)	35 (59,3%)	18 (30,5%)

52 procent van de respondenten geeft aan dat ze het als een probleem ervaren dat ze speciaal de deur uit moeten om een zorgverlener te spreken. Verder geeft 40 procent van de respondenten aan dat ze niet de mogelijkheid hebben om hun zorgdossier te controleren.



## 9. Mogelijke voordelen van internet voor uzelf

In dit thema wordt gevraagd welke voordelen computers of het internet te hebben ten aanzien van gezondheid en zorg.

Tabel 9.1

Hieronder staan 14 mogelijkheden om computers of het internet te gebruiken voor uw gezondheid en zorg. Wilt u maximaal drie nummers kiezen waarvan u vindt dat ze voor u zelf in uw huidige situatie voordeel kunnen bieden?

	Aantal	Percentage*
1. Opzoeken van medische informatie op een website	32	52,5
2. Via het internet recepten aanvragen	24	39,3
3. Via het internet een afspraak maken met een zorgverlener	22	36,1
4. Via het internet mijn eigen medische gegevens inzien bij een zorgverlener	22	36,1
5. Via e-mail of een website een vraag stellen aan een zorgverlener	15	24,6
6. Via het internet medische hulpmiddelen bestellen	10	16,4
7. Via internet een gesprek voeren met een zorgverlener, waarbij we elkaar kunnen zien	8	13,1
8. Via het internet contact hebben met lotgenoten	8	13,1
9. Zelf thuis gezondheidswaarden meten (en deze waarden bijgehouden op een website of met een app	6	9,8
10. Zelf via het internet een persoonlijk gezondheidsdossier bijhouden	5	8,2
11. Via het internet een behandeling volgen, bijvoorbeeld bij een psycholoog	4	6,6
12. Zelf gegevens bijhouden over mijn gezondheid op een website of met een app	3	4,9
13. In geval van nood met een apparaatje dat ik bij me draag een alarm verzenden naar een hulpverlener	2	3,3
14. Via het internet vrijwilligers vinden die mij kunnen helpen met dingen die ik zelf niet (meer) kan	1	1,6

\* Het percentage is berekend aan de hand van het totaal aantal leden. Voorbeeld punt 1: 32 van de 61 leden hebben mogelijkheid 1 aangekruist. Dit komt neer op 52,5% van het totaal aantal leden.

### De top 5 is:

1. Opzoeken van medische informatie op een website
2. Via het internet een herhaalrecept aanvragen
3. Via het internet een afspraak maken met een zorgverlener
4. Via het internet mijn eigen medische gegevens inzien bij een zorgverlener
5. Via e-mail of een website een vraag stellen aan een zorgverlener.

Onderstaande voordelen zijn alleen aan degene voorgelegd, die dat antwoord als één van de drie voordelen heeft aangegeven. Zo hebben bijvoorbeeld 32 respondenten aangegeven dat het opzoeken van medische informatie op een website hen voordeel kan bieden. Alleen aan deze 32 is vervolgens gevraagd welke voordelen men hier in ziet. Hierbij konden zij dan vervolgens één voordeel aankruisen.

**Tabel 9.2**  
**Welke voordelen ziet u hier in?**

	Lijkt me makkelijk / bespaart tijd	Geeft mij meer regie over mijn gezondheid of mijn dagelijks leven	Voelt voor mij persoonlijk veiliger	Geeft mij betere informatie over gezondheid en zorg	Levert mij meer contacten met anderen op
1. Opzoeken van medische informatie op een website	10 (31,3%)	7 (21,9%)	1 (3,1%)	14 (43,8%)	0 (0,0%)
2. Via het internet een afspraak maken met een zorgverlener	16 (76,2%)	4 (19,0%)	1 (4,8%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
3. Via e-mail of een website een vraag stellen aan een zorgverlener	8 (53,3%)	3 (20,0%)	0 (0,0%)	3 (20,0%)	1 (6,7%)
4. Via internet een gesprek voeren met een zorgverlener, waarbij we elkaar kunnen zien	4 (50,0%)	2 (25,0%)	2 (25,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
5. Via het internet een behandeling volgen, bijvoorbeeld bij een psycholoog	3 (75,0%)	0 (0,0%)	1 (25,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
6. Via het internet mijn eigen medische gegevens inzien bij een zorgverlener	0 (0,0%)	14 (66,7%)	2 (9,5%)	5 (23,8%)	0 (0,0%)
7. Via het internet recepten aanvragen	22 (91,7%)	2 (8,3%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
8. Via het internet medische hulpmiddelen bestellen	7 (70,0%)	3 (30,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
9. Zelf gegevens bijhouden over mijn gezondheid op een website of met een app	0 (0,0%)	1 (33,3%)	0 (0,0%)	2 (66,7%)	0 (0,0%)
10. Zelf thuis gezondheidswaarden meten (zoals mijn gewicht en bloeddruk) en deze waarden bijhouden op een website of met een app	4 (66,7%)	1 (16,7%)	1 (16,7%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
11. Zelf via het internet een persoonlijk gezondheidsdossier bijhouden	0 (0,0%)	4 (80,0%)	0 (0,0%)	1 (20,0%)	0 (0,0%)
12. Via het internet contact hebben met lotgenoten	0 (0,0%)	1 (12,5%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	7 (87,5%)
13. Via het internet vrijwilligers vinden die mij kunnen helpen met dingen die ik zelf niet (meer) kan	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	1 (100%)
14. In geval van nood met een apparaatje dat ik bij me draag een alarm verzenden naar een hulpverlener	1 (50,0%)	0 (0,0%)	1 (50,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)

Het lijkt gemakkelijk en het bespaart tijd is het voordeel dat de meeste respondenten hebben aangegeven. 66 procent die aangegeven graag eigen medische gegevens via internet in te zien, zegt dat dit hen meer regie geeft over gezondheid of dagelijks leven.

## 10. Belemmeringen

Het negende thema van de vragenlijst gaat in op belemmeringen.

*Tabel 10.1*

*Ervaart u belemmerende factoren bij het gebruik van internet voor uw gezondheid en zorg?*

	Aantal	Percentage
Nee	41	69,5
Weet ik niet	10	16,9
Ja, namelijk:	8	13,6
<b>Totaal</b>	<b>61</b>	<b>100</b>

Helaas geldt hiervoor ook dat de respons te laag is om verdere verdieping in deze vraag te presenteren. De belangrijkste belemmeringen zijn:

- De mogelijkheid ontbreekt bij de zorgverlener
- Gebrek aan kennis om dit te doen, zorgen om privacy, internet is niet erg persoonlijk en gebrek aan technische ondersteuning.

## 11. Mantelzorg

In dit thema van de vragenlijst staat de mantelzorg centraal. Er is gevraagd of men mantelzorg verleent en welke voordelen dit kan bieden.

*Tabel 11.1*

*Verleent u hulp (mantelzorg) aan mensen binnen of buiten uw eigen gezin of huishouden?*

	Aantal	Percentage
Nee	39	66,1
Ja, acht uur per week of minder	12	20,3
Ja, meer dan acht uur per week	8	13,6
<b>Totaal</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

De onderstaande twee vragen zijn alleen aan de 20 leden gesteld die hebben aangegeven minder of meer dan acht uur per week mantelzorg verleent aan mensen binnen of buiten het eigen gezin of huishouden.

**Tabel 11.2** *Wilt u maximaal drie nummers kiezen waarvan u vindt dat ze voor u zelf in uw huidige situatie als mantelzorger voordeel kunnen bieden?*

	Aantal	Percentage*
1. Opzoeken van informatie op een website over zorg en ondersteuning	9	45,0
2. Via het internet een afspraak maken met een zorgverlener voor de persoon voor wie ik zorg	9	45,0
3. Via e-mail of een website een vraag stellen aan een zorgverlener over de persoon voor wie ik zorg	9	45,0
4. Via internet een gesprek voeren met een zorgverlener en/of de persoon voor wie ik zorg, waarbij we elkaar kunnen zien	4	20,0
5. Via het internet recepten aanvragen of medische hulpmiddelen bestellen voor de persoon voor wie ik zorg	3	15,0
6. Via het internet de medische gegevens van de persoon voor wie ik zorg inzien bij een zorgverlener om op de hoogte te blijven	2	10,0
7. Zelf gegevens bijhouden over de hulp die ik heb geleverd op een website of met een app	2	10,0
8. Via het internet contact hebben met familieleden over de persoon voor wie ik zorg	2	10,0
9. Via het internet afspraken maken met familieleden over de persoon voor wie ik zorg	2	10,0
10. Via het internet vrijwilligers vinden die mij kunnen helpen bij de hulp die ik lever aan de persoon voor wie ik zorg	2	10,0
11. Op een website of met een app nakijken welke hulp door anderen is geleverd aan de persoon voor wie ik zorg.	0	0,0

\* Het percentage is berekend op basis van de 20 leden die hebben aangegeven minder of meer dan acht uur per week mantelzorg te verlenen aan mensen binnen of buiten het eigen gezin of huishouden.

**De top drie is:**

- Opzoeken van informatie op een website over zorg en ondersteuning
- Via het internet een afspraak maken met een zorgverlener voor de persoon voor wie ik zorg
- Via e-mail of een website een vraag stellen aan een zorgverlener over de persoon voor wie ik zorg.

## 12. Gebruik van internet

Het laatste thema van de vragenlijst gaat in op hoe makkelijk of moeilijk men het gebruik van internet vindt en hoe vaak men sport.

**Tabel 12.1** *Hoe makkelijk of moeilijk vindt u het gebruik van internet?*

	Aantal	Percentage
Niet van toepassing, ik maak geen gebruik van internet	0	0,0
Zeer moeilijk	1	1,7
Moeilijk	0	0,0
Neutraal	11	18,6
Gemakkelijk	29	49,2
Zeer gemakkelijk	18	30,5
<b>Totaal</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

80 procent van de leden vindt het gebruik van internet (zeer) gemakkelijk.

**Tabel 12.2**  
**Hoeveel keer heeft u het afgelopen jaar in totaal gesport?**

	Aantal	Percentage
Tenminste 52 keer per jaar	29	49,2
Tenminste 12 keer per jaar	10	16,9
Minder dan 12 keer per jaar	3	5,1
Nooit	17	28,8
<b>Totaal</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

Bijna de helft van de respondenten heeft het afgelopen jaar tenminste 52 keer per jaar gesport.

**Tabel 12.3 U kunt hieronder eventuele opmerkingen kwijt:**

1400 km lopen en ca. 2x per week fitness
1x per week fitness en 1x pw zwemmen
aangepast sporten o.l.v. therapeut
brede enquête over gezondheid. kostte toch meer dan die 5 minuten
Door de aandoening ME ben ik al blij dat ik met de weinige energie die ik heb zelf mijn huishouden kan doen en ik probeer toch elke dag of te fietsen of te wandelen
er zit een groot verschil tussen 12 en 52 keer sporten per jaar
Heb paar jaar geleden herhaalrecepten via internet besteld. De logica van internet is niet altijd mijn logica, waardoor ik het niet altijd meteen) begrijp. Ben daarom gestopt hiermee; heb een aantal jaren terug toen mijn galblaas wegens lekkage is verwijderd vooraf op internet een goede beschrijving van deze ingreep gevonden. Heb een simpel mobieltje, waar geen apps op mogelijk zijn. Heb vanwege vergeetachtigheid daar geen behoefte aan, te ingewikkeld.
Ik heb een hond, en daarmee moet ik minstens vier keer per dag een wandeling maken. Vind ik sport.
Ik vond het lastig invullen. Ik ben nl. bijna nooit ziek en heb dus niet veel met het internet en hulpverleners te doen.
Met 78 jaar ben je al blij datje nog kunt lopen en dat doen wij dagelijks.
Mijn gezondheid is GOED. ZEER GOED bestaat voor mij niet, laat staan van uitstekend.
sport houdt je in beweging en bevordert gezondheid
Sport in het kader van een club etc. niet. Wel veel wandelen circa 10-15 km. 3x in de week. Gezond eten en letten op gewicht. Dit is ook belangrijk.
Sporten is mij afgeraden door de cardioloog
Voor een enquête over het gebruik van internet, vind ik dat deze lay-out zeer gebruiksonvriendelijk is bij het gebruik van een smartphone.

## *E-Health en de georganiseerde patiëntenbeweging*

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat er een grote behoefte is aan het kunnen gebruiken van e-health opties. Vooral het online afspraken maken en het inzien van het eigen medisch huisartsendossier scoren hoog. Verder blijken de meeste respondenten het gebruik van internet (zeer) gemakkelijk te vinden.

Wij maken bij het interpreteren van deze resultaten twee voorbehouden. Ten eerste: wij namen de enquête af via het internet. Het is daarom waarschijnlijk dat in de responsgroep de niet-internet gebruikers ontbreken. Die zitten in de non-responsgroep. Het beeld dat deze enquête oproept, is daarom vertekend. Het tweede voorbehoud betreft de meetmethode. Het meten van wensen en behoeften wil nog niet zeggen dat respondenten daadwerkelijk gebruik gaan maken van een e-health aanbod. Het zou bijvoorbeeld kunnen zijn dat zij uit gewoonte of vanwege gebruikers onvriendelijke software toch telefonisch afspraken blijven maken ook al hebben ze online als alternatief.

De resultaten van deze enquête zijn daarom niet hard genoeg om algemene beleidswijzigingen voor te stellen bij zorgprofessionals, zorgverzekeraars en gemeenten. Wel dringen wij aan op experimenten met e-health op de door onze achterban genoemde opties van afspraken maken en dossier inzien. Gemeenten en zorgverzekeraar De Friesland zouden ontwikkelkosten voor hun rekening moeten nemen en daarna de ontwikkelde software gratis ter beschikking moeten stellen.

## *14. Conclusie*

De achterban van Zorgbelang Fryslân heeft grote behoefte aan e health opties. Tachtig procent kan goed omgaan met het internet. Experimenten voorafgaande aan algemeen beleid met online afspraken maken en inzien van elektronische dossiers zijn dringend nodig. Gemeenten en zorgverzekeraar zouden de ontwikkelkosten voor hun rekening moeten nemen.





[www.zorgbelang-fryslan.nl](http://www.zorgbelang-fryslan.nl)