

Nederlandse bevolking overwegend positief over het gebruik van digitale toepassingen in de zorg in coronatijd

Ruim de helft van de Nederlanders is tijdens de coronapandemie meer gebruik gaan maken van digitale manieren van communicatie in de zorg. Meer dan driekwart van hen geeft aan dit in de toekomst ook meer te blijven gebruiken. Ruim twee derde van de Nederlanders gebruikte het internet om tijdens de coronapandemie informatie over het coronavirus op te zoeken. Contact met de huisarts, fysiotherapeut, apotheek of andere zorgverleners vond vooral telefonisch plaats. E-health-toepassingen als het online afspraken maken, het aanvragen van herhaalrecepten, het e-consult en beeldbellen werden ook gebruikt, maar in mindere mate. Diegenen die gebruikmaakten van zorg op afstand vonden dit prettig en rapporteerden dat hun zorgvraag voldoende werd beantwoord.

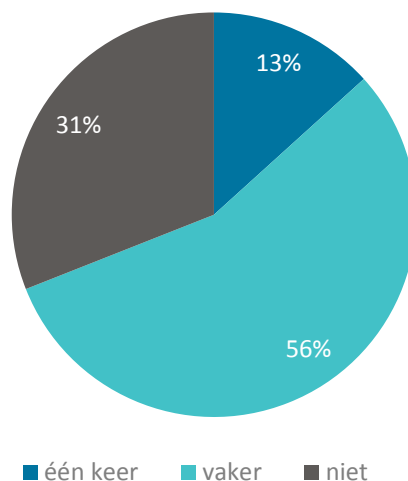
De bevindingen komen voort uit de resultaten van een peiling in het Consumentenpanel Gezondheidszorg die het Nivel in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft uitgezet. Het doel van deze peiling was om het gebruik van digitale toepassingen in de gezondheidszorg ten tijde van de coronapandemie in Nederland in kaart te brengen. Alle vragen hebben betrekking op de periode van de uitbraak van het coronavirus in Nederland, te weten de maanden maart, april en mei 2020. Van de 1.500 deelnemers hebben er 889 de vragenlijst ingevuld; een respons van 59%. De uiteindelijke respons was, op basis van leeftijd en geslacht, niet helemaal representatief voor de bevolking in Nederland. Wanneer er gesproken wordt over de algemene bevolking, is er een weging toegepast om hiervoor te corrigeren.

Internet als informatiebron corona

Bijna alle respondenten (98%) zijn in het bezit van een computer, telefoon of tablet met internet. 81% zocht weleens zelfstandig informatie (over gezondheid) op het internet, 96% gebruikte weleens e-mail en 87% een app. Verder is 79% in staat zelf een app te installeren. Tussen de 1 en 5% heeft hulp van een ander nodig bij het gebruik van bovengenoemde digitale middelen.

In figuur 1 is te zien dat ruim twee derde van alle respondenten rapporteerden dat zij het internet één keer of vaker hebben gebruikt om informatie over het coronavirus op te zoeken (69%). Hiervan gaf het merendeel aan dit vaker dan één keer te hebben gedaan.

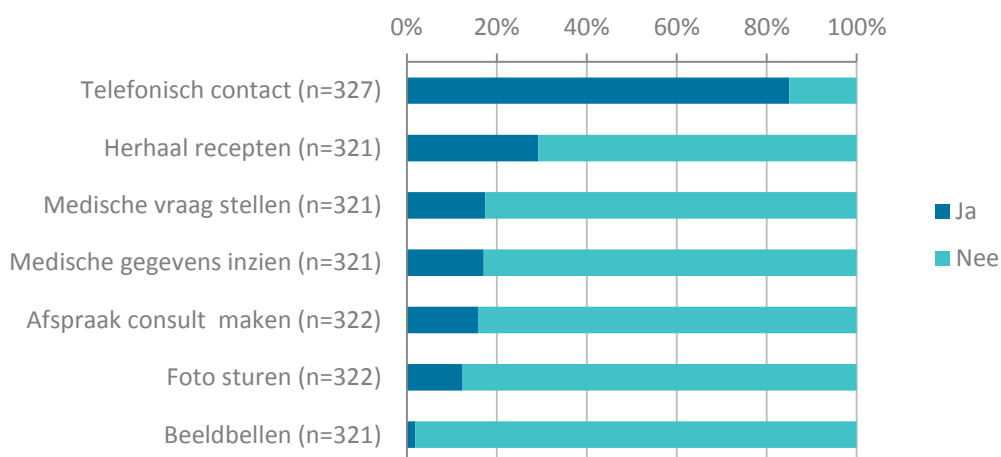
Figuur 1 'Tijdens de coronapandemie heb ik via internet informatie gezocht over het coronavirus' (gewogen data)



Contact met huisartsenpraktijk met name telefonisch

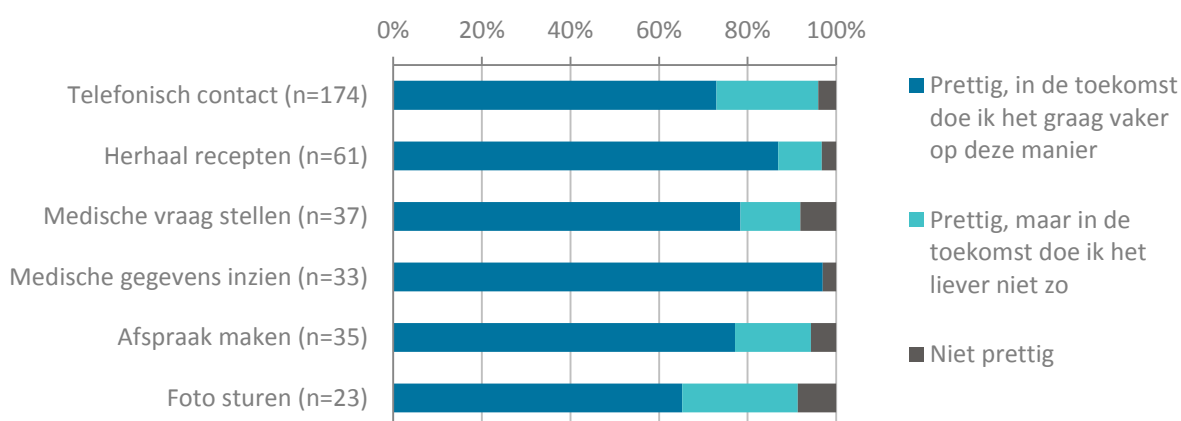
Van de respondenten had 38% had tijdens de coronapandemie één keer of vaker contact met een huisartsenpraktijk, voor zichzelf of voor een gezinslid. In figuur 2a is te zien dat veruit de meesten contact hadden via de telefoon (85%). Ongeveer een kwart maakte gebruik van het online herhaalrecepten aanvragen. Ook werd gebruik gemaakt van het online afspraken maken (16%), het e-consult (online medische vraag stellen) (17%), foto's versturen naar de zorgverlener (12%) en eigen medische gegevens inzien (17%). Opvallend is dat slechts 2% gebruikmaakte van beeldbellen; uit de enquête die in dezelfde periode is afgenomen bij huisartsenpraktijken gaf namelijk 72% van de praktijken aan gebruik te maken van beeldbellen (Van Tuyl e.a., 2020).

Figuur 2 Manieren waarop tijdens de coronapandemie contact op afstand met de huisartsenpraktijk heeft plaatsgevonden (respondenten konden meerdere antwoorden aanvinken)



In figuur 3 is te zien dat van de respondenten die gebruikmaakten van online contact met de huisartsenpraktijk, bijna iedereen dit prettig vond en dit in de toekomst graag vaker op deze manier zou doen. Het aantal respondenten dat deze vraag invulde en gebruikmaakte van beeldbellen is zodanig klein (n=3) dat hierover geen uitspraak mogelijk is.

Figuur 3 Waardering en intentie om deze vorm van contact in de toekomst opnieuw toe te passen

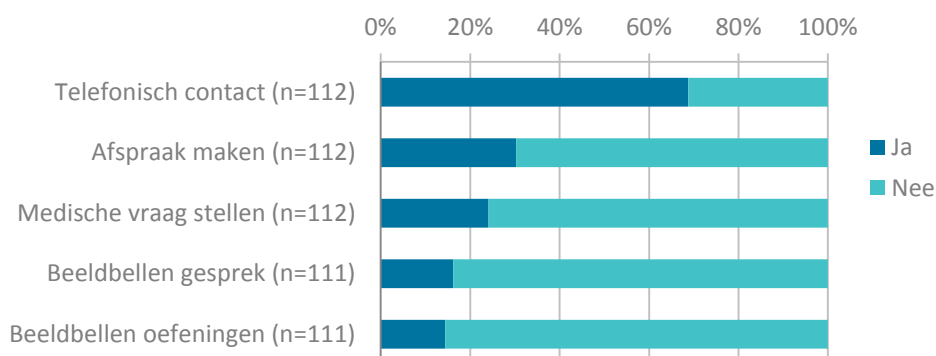


Contact met fysiotherapiepraktijk ook via beeldbellen

Van de respondenten had 13% tijdens de coronapandemie één keer of vaker contact met een fysiotherapiepraktijk, voor zichzelf of voor een gezinslid. In figuur 4 is te zien dat ook hierbij de meesten contact hadden via de telefoon. Ongeveer een derde maakte gebruik van het maken van online afspraken en een kwart van het e-consult (online medische vraag stellen). Opvallend is dat 22,5% gebruikmaakt van beeldbellen met de fysiotherapeut: 16% voor het voeren van een gesprek

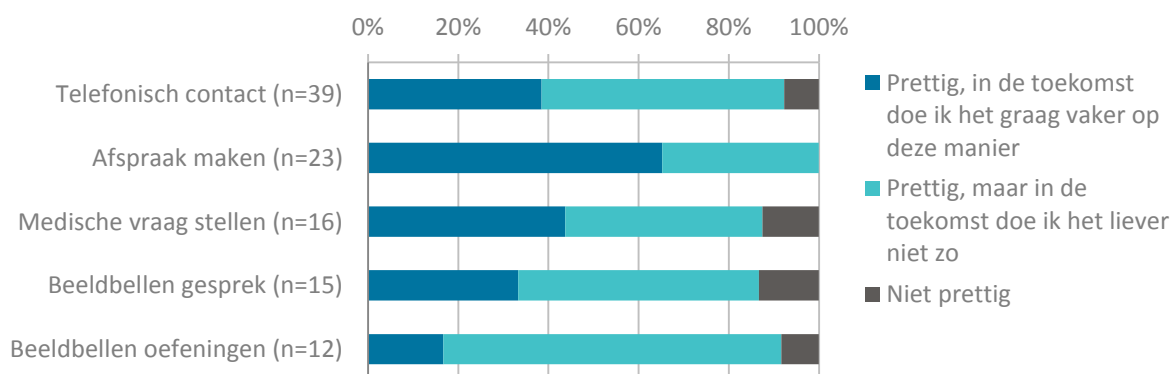
met de fysiotherapeut, 14% voor het uitvoeren van oefeningen en 8% voor een combinatie van beide. Beeldbellen wordt in de fysiotherapiepraktijk dus naar verhouding aanzienlijk meer ingezet dan in de huisartsenpraktijk.

Figuur 4 Manieren waarop tijdens de coronapandemie contact op afstand met de fysiotherapiepraktijk heeft plaatsgevonden (respondenten konden meerdere antwoorden aanvinken)



In figuur 5 is te zien dat van de respondenten die gebruikmaakten van één of meer vormen van online contact met de fysiotherapiepraktijk, de meerderheid dit prettig vond. Daarbij valt op dat mensen afspraken ook in de toekomst graag online maken, maar hun oefeningen liever niet via beeldbellen doen.

Figuur 5 Waardering en intentie om deze vorm van contact in de toekomst opnieuw toe te passen

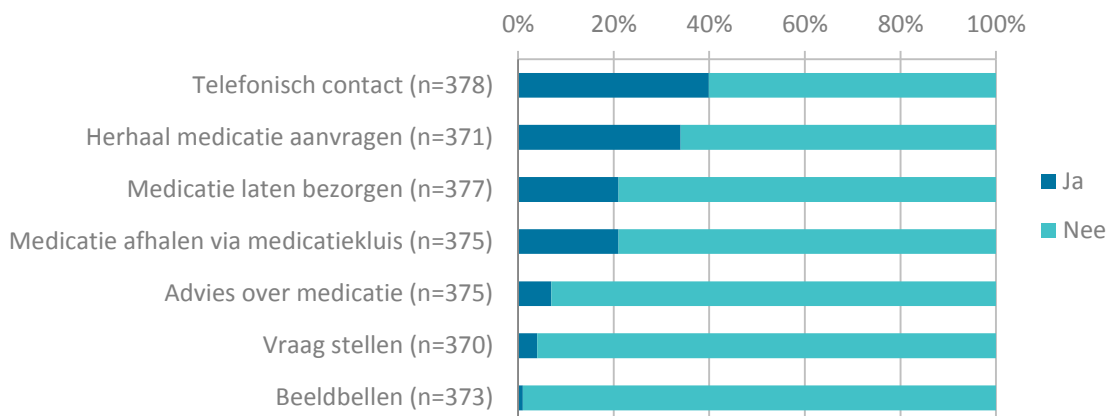


Contact met apotheek met name telefonisch en via online herhaalrecepten aanvragen

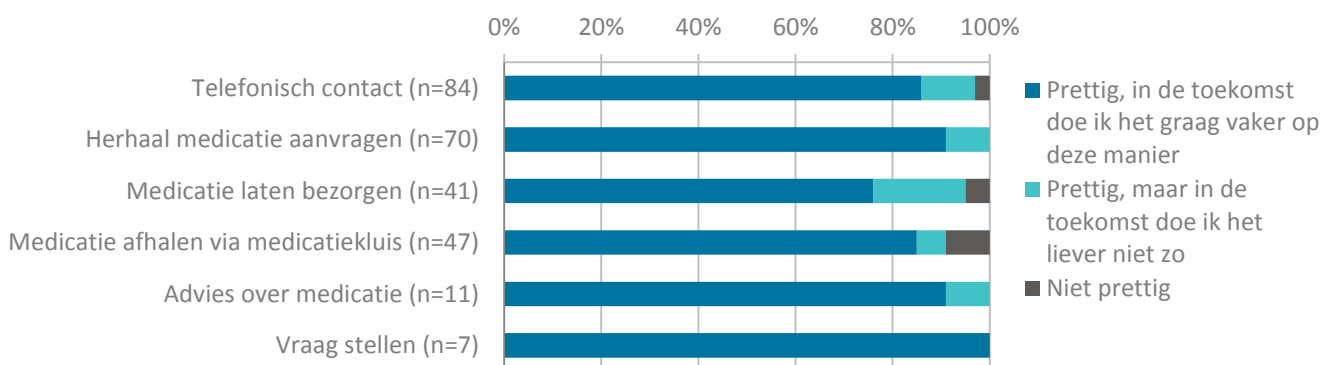
Van de respondenten had 45% tijdens de coronapandemie één keer of vaker contact met een apotheek, voor zichzelf of voor een gezinslid. In figuur 6 is te zien dat 40% van deze respondenten contact hadden via de telefoon. Een derde vroeg online herhaalmedicatie aan. Ongeveer 20% liet medicatie bezorgen, dit gold ook voor het afhalen van medicatie via een medicatiekluis. Slechts weinig respondenten zochten online contact voor advies over medicatie of stelde online een vraag en men maakte nauwelijks gebruik van beeldbellen.

In figuur 7 is te zien dat van de respondenten die gebruikmaakten van één of meer vormen van online contact met de apotheek, bijna iedereen dit in de toekomst graag vaker op deze manier zou doen. Beeldbellen ontbreekt in figuur 7 aangezien geen van de respondenten die gebruikmaakte van beeldbellen de betreffende vraag over waardering en intentie heeft ingevuld.

Figuur 6 Manieren waarop tijdens de coronapandemie contact op afstand met de apotheek heeft plaatsgevonden (N.B. respondenten konden meerdere antwoorden aanvinken)



Figuur 7 Waardering en intentie om deze vorm van contact in de toekomst opnieuw toe te passen



Contact met andere zorgverleners ook met name telefonisch

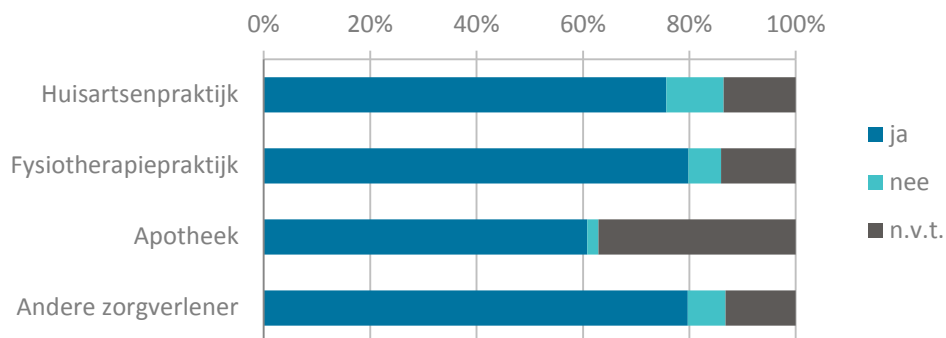
Van de respondenten had 26% één keer of vaker online contact met een andere zorgverlener tijdens de coronapandemie, zoals een medisch specialist (N=100), thuiszorgmedewerker (9), verpleegkundige (12), tandarts (20), psycholoog (19) of podoloog (N=5). Overige gerapporteerde zorgverleners werden minder dan 5 keer geraadpleegd. Driekwart van deze respondenten had contact via de telefoon. Iets minder dan 20% maakte online een afspraak, dit percentage gold ook voor het online medische gegevens inzien. Ongeveer 10% maakte gebruik van herhaalrecepten aanvragen, zo ook van het e-consult (online medische vraag stellen), foto's versturen naar de zorgverlener en beeldbellen. Opvallend is dat, net als bij fysiotherapiepraktijken, beeldbellen hier meer is gebruikt dan bij huisartsenpraktijken.

Van de respondenten die gebruikmaakten van één of meer vormen van online contact met een zorgverlener – net als bij huisarts, fysiotherapiepraktijk en apotheek – vond de grote meerderheid deze vormen van contact prettig en, variërend per vorm van contact, zou 50% tot 96% dit in de toekomst graag vaker op deze manier doen.

Zorgvragen voldoende beantwoord tijdens de corona-uitbraak

De meeste respondenten met een zorgvraag gedurende de coronapandemie rapporteerden dat deze voldoende beantwoord was. Dit was rond de 80% voor de huisartsen- en fysiotherapiepraktijk en andere zorgverleners (figuur 8). Blijkbaar kunnen zorgvragen ook op afstand goed worden beantwoord.

Figuur 8 'Is de zorgvraag die u had aan de zorgverlener voldoende beantwoord?'



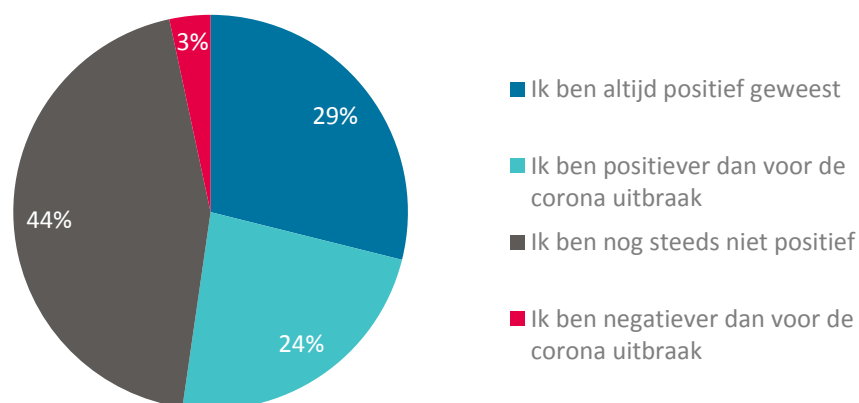
Toename gebruik en waardering digitale toepassingen vanwege coronapandemie

Meer dan de helft van de respondenten (55%) is tijdens de coronapandemie meer gebruik gaan maken van digitale manieren van communicatie en hiervan geeft ruim driekwart (77%) aan dit in de toekomst ook meer te blijven gebruiken. Op de vraag "Wat zou er voor nodig zijn om in de toekomst meer gebruik te maken van digitale zorg?" werden antwoorden gegeven zoals:

- als er noodzaak is
- als het gebruiksvriendelijker wordt (bv overzichtelijk en op één plek wordt aangeboden)
- als de behoefte aan zorg groter is
- als ik niet meer mobiel ben of meer zorg nodig heb
- als er een betere techniek is
- als er begeleiding is
- als het beter beveiligd is
- als het verplicht wordt

Op de vraag of respondenten vanwege de corona-uitbraak anders zijn gaan denken over de mogelijkheden voor zorg op afstand, antwoordde ongeveer een kwart dat ze positiever tegenover digitale consulten met zorgverleners staan dan voor de coronapandemie; 29% was al positief (figuur 9). Slechts 3% staat er nu negatiever tegenover. Verder is 44% nog steeds niet positief. De redenen hiervan zijn niet uitgevraagd; dit zou interessant zijn nader te onderzoeken.

Figuur 9 Bent u vanwege de coronapandemie anders gaan denken over de mogelijkheden voor zorg op afstand (e-consult, videobellen) met zorgverleners (zoals huisarts, fysiotherapeut, apotheek)? (gewogen data)



Conclusie en beschouwing

Dit onderzoek naar het gebruik van e-health onder de Nederlandse bevolking tijdens de coronapandemie laat zien dat gebruikers over het algemeen positief zijn over deze vorm van contact met zorgverleners en aangeven dit ook in de toekomst vaker te willen gebruiken. Een belangrijke bevinding is dat respondenten aangeven dat zorgvragen op afstand over het algemeen voldoende werden beantwoord.

Toch blijft telefonisch contact de meest gebruikte manier van zorg op afstand. Het internet wordt met name ingezet voor het zoeken naar informatie, maar ook voor het maken van afspraken, aanvragen van herhaalmedicatie en inzien van medische gegevens. De mate waarin de Nederlandse bevolking gebruikmaakt van deze contactmogelijkheden lijkt te zijn toegenomen ten opzichte van 2019, waarschijnlijk onder invloed van de coronapandemie waarin contact op afstand de norm was (Wouters e.a., 2019).

Opvallend is dat weinig respondenten gebruik hebben gemaakt van beeldbellen met de huisartsenpraktijk. Deze bevindingen komen overeen met een recente peiling van het Nivel onder chronisch zieken. Ook in deze groep bleek telefonisch contact de meest gebruikte vorm van contact met de huisarts en was het e-consult of beeldbellen door een kleine minderheid (5%) tijdens de coronapandemie gebruikt (Meurs e.a., 2019). Deze 'gebruikers'-gegevens lijken in eerste instantie niet in overeenstemming met het gerapporteerde gebruik door huisartsenpraktijken, waarvan maar liefst 72% aangaf gebruik te zijn gaan maken van beeldbellen tijdens de coronapandemie, waarvan 64% hiermee gestart was ten tijde van de corona-uitbraak (Van Tuyl e.a., 2020). Echter, voorlopige resultaten van kwalitatief vervolgonderzoek naar het gebruik van e-health toepassingen in huisartsenpraktijken laten zien dat de groep patiënten waarvoor huisartsenpraktijken beeldbellen inzetten klein is en de techniek lang niet altijd werkt, wat het lage aantal gebruikers in de huidige peiling onder de Nederlandse bevolking kan verklaren.

In deze peiling werd het gebruik en de ervaringen met verschillende manieren van contact op afstand uitgevraagd, zonder informatie over de achterliggende zorgvraag. Verdere verdieping met betrekking tot de relatie tussen e-health toepassingen en type zorgvraag en doelgroep wordt onderzocht in bovengenoemd vervolgonderzoek onder huisartsen.

Om het potentieel van e-health technologie voor de toekomst beter vast te kunnen stellen is het van belang dat meer mensen gebruik gaan maken van de beschikbare technologie. Dit kan enerzijds gestimuleerd worden door zorgverleners of zorgorganisaties die toepassingen in hun praktijk aanbieden en patiënten actief wijzen op het gebruik hiervan; anderzijds kan de vraag vanuit gebruikers zelf komen. Op basis van de resultaten van dit onderzoek, waaruit blijkt dat gebruikers van e-health toepassingen de intentie hebben dit in de toekomst vaker te blijven gebruiken, kan dit van grote invloed zijn op de manier waarop in de toekomst zorg wordt verleend.

Hoewel de coronapandemie heeft gezorgd voor een toename in gebruik, waardering en aandacht voor e-health toepassingen in de zorg, is het de vraag of dit een blijvende verandering is. Vervolgonderzoek moet uitwijzen hoe e-health toepassingen bijdragen aan toegankelijke, betaalbare en kwalitatief hoogstaande zorgverlening.

Literatuur

Meurs, M., Batenburg, R., Keuper, J.J., Menting, J., Tuyl, L.H.D. van. Gering gebruik van e-health onder mensen met een chronische ziekte en/of lichamelijke beperking tijdens de coronapandemie. Organisatie van zorg op afstand in coronatijd. Utrecht: Nivel, 2020.

Tuyl LHD van, Batenburg R, Keuper JJ, Meurs M & Friele R. Toename gebruik e-health in de huisartsenpraktijk tijdens de coronapandemie. Organisatie van zorg op afstand in coronatijd. Utrecht: Nivel, 2020.

Wouters, M., Huygens, M., Voogdt, H., Meurs, M., Groot, J. de, Bruin, K. de, Brabers, A., Hofstede, C., Friele, R., Gennip, L. van. Samen aan zet! eHealth-monitor 2019. Den Haag/Utrecht: Nictiz, Nivel, 2019.

Over het onderzoek

In mei 2020 ontving een steekproef (N=1.500) uit het Consumentenpanel Gezondheidszorg, representatief naar leeftijd en geslacht voor de bevolking van 18 jaar en ouder, een vragenlijst over e-health. De resultaten beschreven in dit factsheet zijn gebaseerd op de antwoorden van 889 respondenten (respons van 59%). De uiteindelijke respons was, op basis van leeftijd en geslacht, niet helemaal representatief voor de bevolking in Nederland. Wanneer er gesproken wordt over de algemene bevolking, is er een weging toegepast om hiervoor te corrigeren.

Over het Consumentenpanel Gezondheidszorg

Het Nivel Consumentenpanel Gezondheidszorg peilt hoe burgers in Nederland denken over de gezondheidszorg en wat hun ervaringen zijn met die zorg. Deze informatie wordt verzameld in peilingen. Peilingen zijn vragenlijsten die schriftelijk en/of via internet worden afgenomen. Per jaar worden er momenteel zo'n acht peilingen gehouden, waarbij ieder panellid ongeveer drie vragenlijsten per jaar krijgt voorgelegd.

Het panel bestaat momenteel uit ongeveer 11.000 personen van achttien jaar en ouder. Van deze panelliden is een groot aantal achtergrondkenmerken bekend, zoals leeftijd, geslacht en opleidingsniveau. Om met het panel een representatieve afspiegeling te kunnen vormen van de algemene bevolking in Nederland, worden regelmatig nieuwe leden geworven. Aanvulling is nodig om het natuurlijk verloop (zoals het overlijden van panelliden of het niet doorgeven van een adreswijziging na verhuizing) te compenseren. Mensen kunnen zichzelf niet aanmelden als panellid, maar kunnen alleen lid worden als zij hiervoor benaderd worden. Daarnaast worden panelliden die langer lid zijn van het panel uitgeschreven om leereffecten te voorkomen.

Meer weten?

U vindt deze publicatie en alle andere Nivel-publicaties op www.nivel.nl/publicaties.

Meer informatie over Nivel-onderzoek naar corona: ga naar [Corona Actueel](#) en in het bijzonder [Organisatie van zorg op afstand in coronatijd](#).

Contact

Dr. Lilian van Tuyl, programmaleider Organisatie en Kwaliteit van Zorg
[E] l.vantuyl@nivel.nl
[T] 030 272 97 00

Titelgegevens van deze publicatie

De gegevens uit deze publicatie mogen met de volgende bronvermelding worden gebruikt:

Meurs, M., Sankatsing, V., Batenburg, R., Keuper, J.J., de Jong, J., Tuyl, L.H.D. van. Nederlandse bevolking overwegend positief over het gebruik van digitale toepassingen in de zorg. Organisatie van zorg op afstand in coronatijd. Utrecht: Nivel, 2020.