

Digitaal Stadspanel Rotterdam

Achtergrond

Een taak van de gemeente is het bevorderen van de gezondheid van haar inwoners. In haar nota Publieke Gezondheid 2016 -2020 'Rotterdam Vitale Stad' heeft de gemeente Rotterdam een doelstelling over e-publieke gezondheid en innovatie opgenomen. De gemeente wil dat in 2020 meer Rotterdammers toegang tot eHealth en thuishetchnologie hebben en hier gebruik van maken. De huisarts is een van de partijen die eHealth gebruikt ter verbetering en ondersteuning van de zorg. Om de stand van zaken rondom eHealth bij de huisarts en de mening van patiënten hierover te peilen is het Digitale Stadspanel Rotterdam geraadpleegd.

Methode

Het Digitaal Stadspanel Rotterdam bestaat uit ca 6500 leden waarvan 3000 personen zijn uitgenodigd om deel te nemen aan deze peiling. Het panel bestaat uit Rotterdamse burgers die eerder hebben deelgenomen aan een Rotterdams vragenlijstonderzoek en hebben aangegeven vaker deel te willen nemen aan onderzoek voor de gemeente Rotterdam. Zodoende hebben zij zich ingeschreven bij het Digitaal Stadspanel Rotterdam.

Voor dit onderzoek zijn in juli 2018 3000 panelleden uitgenodigd voor een online enquête. Na een week volgde een reminder. Er hebben 1677 panelleden deelgenomen (respons 56%). De onderzoeksgroep is aangevuld met 3021 potentiële panelkandidaten. Van hen hebben 298 personen deelgenomen. De totale respons komt hiermee op 33% (1975 van 6021).

Van de deelnemers is 54% man, 42% is 18-54 jaar, 26% is 55-64 jaar en 32% is 65 jaar of ouder; de gemiddelde leeftijd is 56 jaar. Veertien procent is laagopgeleid en heeft ten hoogste een vmbo-opleiding afgerond, 25% heeft als hoogste opleiding havo, vwo of mbo gevolgd en 58% is hoog opgeleid met een afgeronde hbo of wo opleiding. Deze steekproef bevat hiermee meer mannen, is ouder¹ en hoger opgeleid dan de volwassen Rotterdamse bevolking² [1, 2].

Contact met de huisarts

De meeste panelleden hebben in het afgelopen jaar contact gehad met hun huisarts, 16% had geen contact met de huisarts. Vier van de tien personen hebben driemaal of vaker contact gehad met hun huisarts. Weinigen (6%) kregen een sms als herinnering voor de afspraak. Een derde van de mensen zou dit wel op prijs stellen.

¹ Op 1-1-2018 was 51% van de bevolking in Rotterdam man. In Rotterdam was 67% van de volwassen bevolking 18-54 jaar, 14% 55-64 jaar en 19% 65 jaar of ouder

² In oktober 2016 was 35% van de Rotterdamse bevolking laag opgeleid, 38% middelbaar opgeleid en 27% hoog opgeleid.

Aanbod en gebruik eHealth via de huisarts

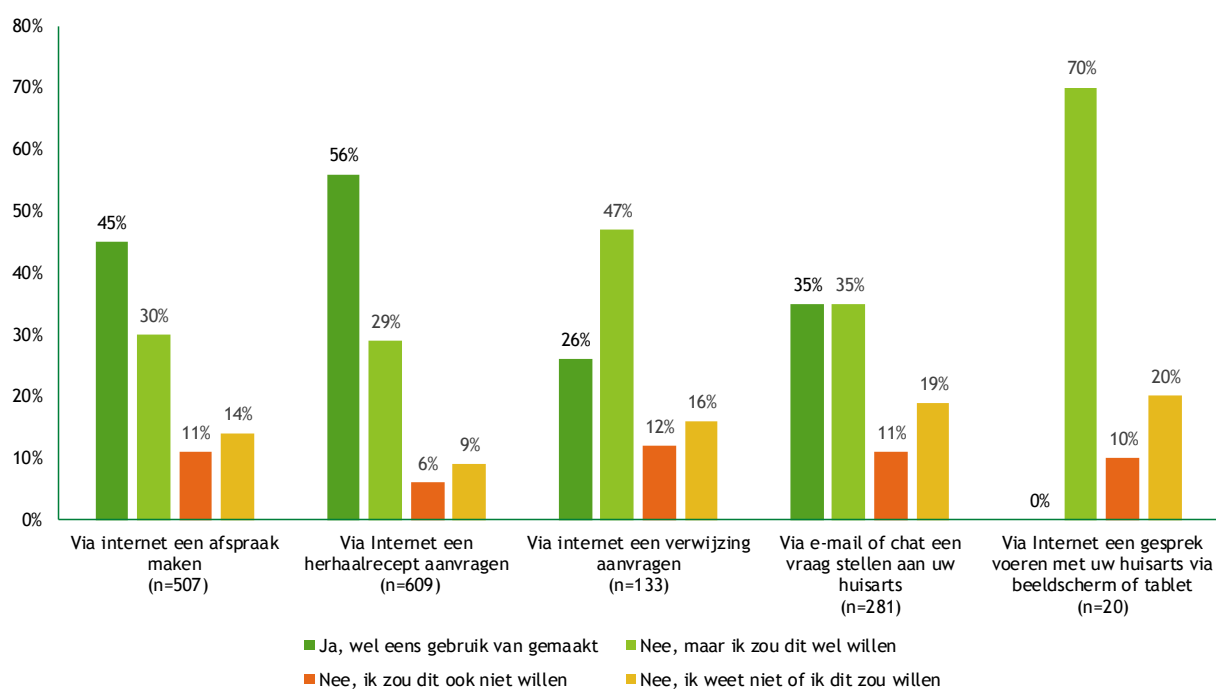
Aan iedereen is gevraagd welke mogelijkheden de huisarts biedt op het terrein van eHealth. De toepassing die het meest aangeboden wordt is het aanvragen van een herhalingsrecept, gevolgd door het maken van een afspraak via Internet (tabel 1). Een verwijzing aanvragen lijkt nog ongebruikelijk. De mogelijkheid tot een tele-consult, met gebruik van een beeldverbinding, lijkt nog helemaal weinig te bestaan. Er is echter ook een grote groep mensen die niet weet wat de eigen huisarts biedt op het gebied van eHealth. Dus wellicht zijn de mogelijkheden groter, maar is een groot deel van de patiënten hier niet van op de hoogte.

Tabel 1 Biedt uw huisarts de volgende mogelijkheden? (n=1975)

	Ja	Nee	Weet niet
Via internet een afspraak maken	26%	43%	31%
Via Internet een herhaalrecept aanvragen	32%	32%	37%
Via internet een verwijzing aanvragen	7%	42%	51%
Via e-mail of chat een vraag stellen aan uw huisarts	15%	42%	44%
Via Internet een gesprek voeren met uw huisarts via beeldscherm of tablet	1%	53%	46%

Aan degenen die aangaven dat hun huisarts een van bovenstaande eHealth toepassingen aanbiedt, is gevraagd of ze daar weleens gebruik van maken. In onderstaande grafiek staan de resultaten. Tussen haakjes wordt het aantal panelleden weergegeven dat de vraag heeft beantwoord.

Figuur 1 Gebruik van eHealth mogelijkheden van de huisarts



Via Internet een herhaalrecept aanvragen wordt het meeste gedaan, ook een afspraak maken via internet doet een groot deel van deze panelleden. Via een beeldscherm met de huisarts spreken is nog door niemand gedaan. Wel zou de meerderheid het willen. Het is overigens wel een kleine groep die deze vraag heeft beantwoord, waardoor dit antwoord weinig representatief is voor het panel.

Personen jonger dan 55 jaar hebben significant vaker via Internet een afspraak gemaakt (49% vs 42%) terwijl 55-plussers vaker via internet een herhaalrecept hebben aangevraagd (59% vs 52%). Bij de overige toepassingen zijn geen statistisch significante verschillen tussen deze leeftijdsgroepen gevonden.

Vergelijking met landelijke monitor 2018

Aanbod

In de landelijke eHealth monitor 2018 [3] gaven minder zorggebruikers aan (22% vs 26%) dat zij online een afspraak kunnen maken met hun huisarts, ook het aantal dat online een herhaalrecept kon aanvragen was lager (28% vs 32%). Via email of chat een vraag stellen aan de huisarts was met 15% van deze zorggebruikers even vaak mogelijk als in het Rotterdamse panel.

Gebruik

Volgens de landelijke eHealth monitor 2018 had 7% van de zorggebruikers die in het afgelopen jaar contact had met de huisarts via Internet een afspraak gemaakt met hun huisarts. In het Rotterdamse panel was dit aandeel hoger, van de gehele groep die in het afgelopen jaar contact had met de huisarts (n=1667), maakte 13% online een afspraak.

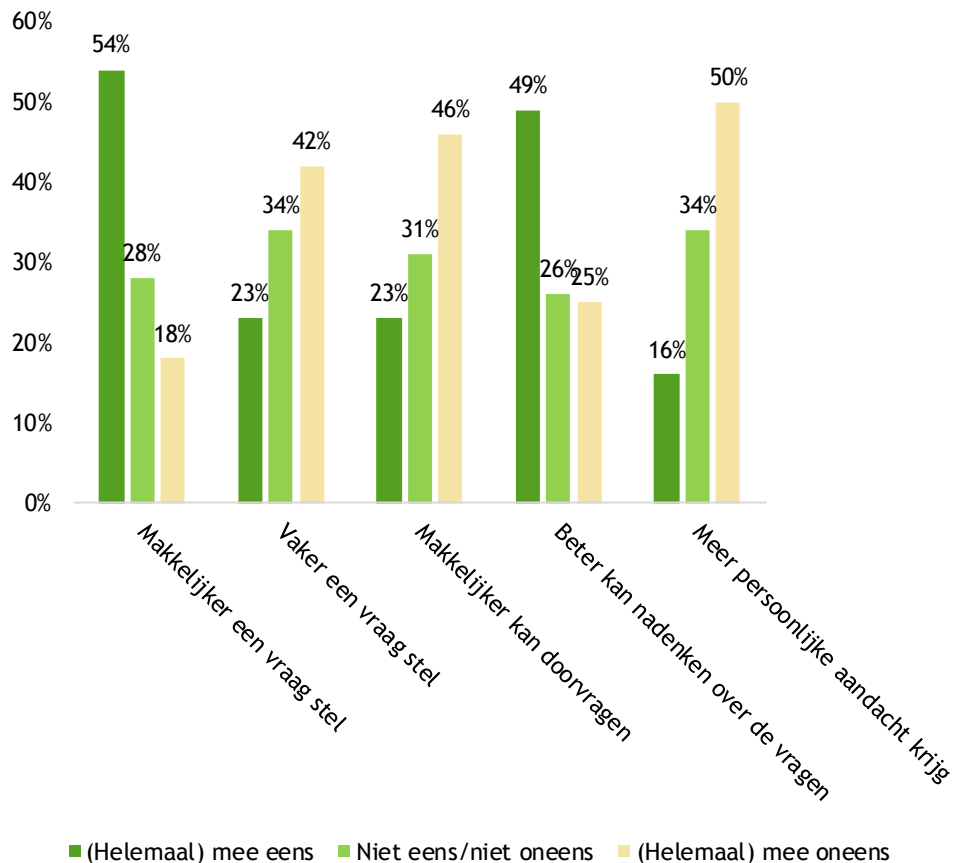
Volgens de landelijke eHealth monitor 2018 had 18% van de zorggebruikers die in het afgelopen jaar contact had met de huisarts via Internet een herhaalrecept aangevraagd. In het Rotterdamse panel was dit 19%.

Via email of chat een vraag stellen aan de huisarts had 4% uit de landelijke eHealth monitor en 6% uit het Rotterdamse panel gedaan.

Mening over het gebruik van e-consult

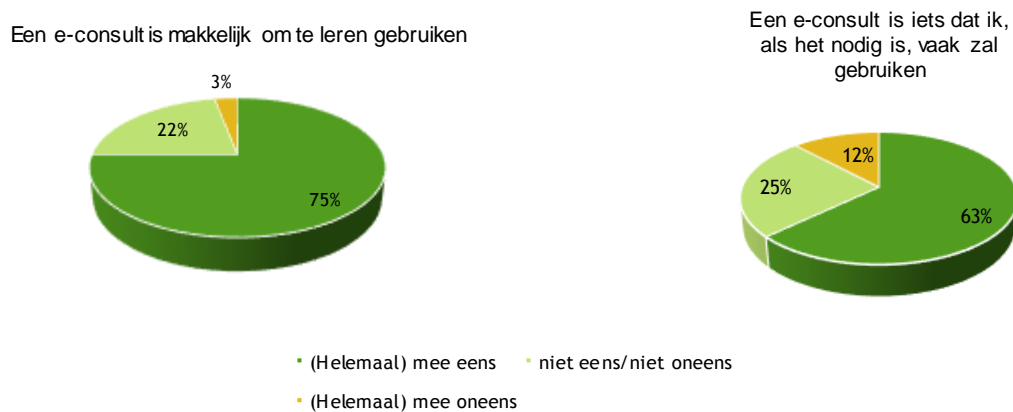
Een derde van de panelleden (n=99) heeft weleens via chat of email een vraag gesteld aan de huisarts. Aan deze gebruikers van het e-consult is gevraagd wat zij vinden van een aantal aspecten van het e-consult (figuur 2).

Figuur 2 Via email of chat een vraag kunnen stellen (e-consult) zorgt ervoor dat ik (n=99):



Ongeveer de helft vindt dat ze via chat of email makkelijker een vraag stelt aan de huisarts en beter kan nadenken over de vragen. Voor ongeveer een kwart geldt dat zij vaker een vraag stelt en makkelijker kan doorvragen. Ruim vier op de tien personen stellen op deze manier juist niet makkelijker vragen aan de huisarts. Voor persoonlijke aandacht van de huisarts vindt de helft het spreekuur het meest geschikt. Verder vindt men dat een e-consult makkelijk te leren is. Een meerderheid is dan ook van plan om het vaak te (blijven) gebruiken (figuur 3).

Figuur 3 Moeilijkheid en voornemen tot gebruik (n=99):



Vergelijking met landelijke monitor 2017

Vergelijking met landelijke gegevens uit 2018 is niet mogelijk omdat deze vragen daar toen niet gesteld zijn. Wel zijn de vragen in 2017 gesteld. In 2018 vonden meer Rotterdamse panelleden dan landelijke panelleden in 2017 dat je online makkelijker een vraag aan de huisarts kan stellen (54% vs 48%). De overige stellingen uit figuur 2 werden in 2017 door meer mensen uit het landelijke panel onderschreven dan door Rotterdamse panelleden in 2018 [4].

Sociale norm

De sociale norm geeft aan welk voorbeeldgedrag de persoon in zijn persoonlijke omgeving ondervindt. Of met andere woorden: In hoeverre is het e-consult iets dat ook door anderen in de omgeving van het panellid wordt gebruikt?

Hier lijkt nauwelijks sprake van te zijn, twee derde van de panelleden weet niet of vrienden of familieleden gebruik maken van een e-consult, een kwart denkt dat niemand of bijna niemand een e-consult gebruikt (tabel 4).

Tabel 4 Een e-consult wordt door (n=1975)

Al mijn/de meeste van mijn vrienden en familieleden gebruikt	3%
De helft van mijn vrienden en familieleden gebruikt	4%
(Bijna) niemand van mijn vrienden en familieleden gebruikt	26%
Weet niet	67%

Kenmerken van het e-consult

Om een idee te krijgen wat mensen als voordelen en nadelen van een e-consult zien is een aantal kenmerken voorgelegd met de vraag of men dit beter vindt passen bij het gewone spreekuur of bij een e-consult. Deze vraag is aan iedereen voorgelegd, dus zowel aan degenen die al ervaring hebben met het e-consult als degenen die het nooit gebruikt hebben of wiens huisarts het niet aanbiedt. Vervolgens is gekeken of er verschil is tussen personen jonger dan 55 jaar en personen vanaf 55 jaar.

Persoonlijk

Een grote meerderheid is van mening dat het spreekuur het meest persoonlijk is. Hierbij is een klein verschil naar leeftijd zichtbaar.

Prettige manier van contact

In meerderheid vindt men met het spreekuur een prettigere manier van contact dan het e-consult. Ouderen vinden dit wat vaker dan jongeren.

Gemak

De meerderheid vindt een e-consult gemakkelijker dan naar het spreekuur gaan. Dit geldt vaker voor personen beneden de 55 jaar dan voor de 55-plussers. De meerderheid vindt dan ook dat het e-consult beter in hun agenda is te passen. Bij degenen onder de 55 jaar is dit sterker dan bij de 55-plussers.

Kost weinig tijd

Vooraf het gebruik van een e-consult vindt men weinig tijd kosten. Dit geldt sterker voor de jongere groep dan voor de 55-plussers.

Voldoende informatie

Jongeren vinden veel vaker dan de 55-plussers dat zowel het spreekuur als het e-consult ze voldoende informatie kan geven. De 55-plussers vinden vaker dat het spreekuur hier meer geschikt voor is.

Betrouwbaarheid en privacy

De helft van de panelleden vindt dat het spreekuur betrouwbaarder is dan het e-consult. De 55-plussers vinden dit vaker dan degenen onder de 55 jaar.

Jongeren associëren betrouwbaarheid aanmerkelijk vaker met het e-consult dan ouderen: de helft van hen is van mening dat het kenmerk 'betrouwbaar' evengoed bij het spreekuur als bij het e-consult hoort, tegenover een derde van de 55-plussers.

Een inbreuk op de privacy wordt door 6 op de 10 bij geen van beide consultvormen verwacht. Twee op de tien verwachten dit wel vaker bij een e-consult

Vergelijking met landelijke monitor

Een vergelijking met landelijke gegevens is voor 2018 niet mogelijk omdat dat deze vraag daar niet gesteld is.

Auteur

Mireille Wolfers, Onderzoek en Business Intelligence, gemeente Rotterdam, november 2018, versie 1.2.

Referenties

1. Gemeente Rotterdam. Rotterdam in cijfers. 2018 [cited 2018 21-11-2018]; Available from: http://www.rotterdamincijfers.nl/jive?cat_open=Beleidsthema%27s/Demografie.
2. Rotterdam, G., Feitenkaart. Opleidingsniveau Rotterdam op gebieds- en buurtniveau 2016, 2018, Gemeente Rotterdam: Rotterdam.
3. Wouters, M., et al., E-Health in verschillende snelheden, eHealth monitor 2018, 2018, Nictiz en het NIVEL: Den Haag en Utrecht.
4. Wouters, M., et al., Kies bewust voor eHealth, eHealth- monitor 2017, 2017, Nictiz en het NIVEL: Den Haag en Utrecht

Bijlage methodiek landelijke e-Health monitor

Voor vragen aan zorggebruikers wordt in het landelijke monitor onderzoek gebruik gemaakt van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL, welke is samengesteld uit leden uit de algemene Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder [3,4].

Voor de eHealth monitor wordt een representatieve steekproef qua leeftijd, geslacht en opleiding van 1500 personen benaderd met een schriftelijke of online vragenlijst, algeen hun voorkeur, waarna 1 schriftelijke of 2 online reminders. De respons was in 2017 met 741 personen 49%, in 2018 was de respons met 469 respondenten 31%. Waar nodig zijn wegingsfactoren toegepast voor de presentatie van de resultaten.