



Consument kiest voor zorg op afstand



medicinfo
Op afstand dichtbij

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Inleiding	4
Zorg op afstand	5
Onderzoeksresultaten	6
Grote groep positief over zorg op afstand	6
Bereikbaarheid, tijdsbesparing en laagdrempeligheid belangrijke voordelen	7
Onpersoonlijk en gebrek aan lichamelijk onderzoek genoemde bezwaren	7
Verschillen tussen doelgroepen	7
Online zaken regelen belangrijke graadmeter	8
Gezonde actie nemende twijfelaar meest positief over zorg op afstand	8
Voorkeur kanalen afhankelijk van doelgroep	9
Zorg op afstand oplossingen	10
Veel interesse voor Online Huisarts	10
Bellen met een onafhankelijke medisch specialist interessante aanvulling huidige zorg	11
Conclusie en aanbevelingen	13
Service en gemak belangrijkste drijfveer	13
Meer aandacht voor mogelijkheden zorg op afstand	13
Gezonde actie nemende twijfelaar: early adapter van zorg op afstand	13
Vertrouwen essentieel	13
Bijlage 1: Opzet onderzoek	14
Bijlage 2: Samenstelling doelgroepen	15

Samenvatting

Bij zorg op afstand zijn consumenten **niet meer plaats- en tijdsgebonden** bij het krijgen van zorg en het bespreken van hun zorgvragen. Naast het gemak voor de consument kan zorg op afstand een **positieve bijdrage** leveren aan de maatschappij. Behalve de adoptie van zorg op afstand in de zorgketen, is het natuurlijk ook van belang dat de consument er gebruik van wil en gaat maken.

Om inzicht te krijgen in de houding ten opzichte van zorg op afstand, heeft Medicinfo een onderzoek uit laten voeren onder een representatieve groep consumenten. Dit rapport beschrijft de belangrijkste resultaten uit dit onderzoek.

Dit rapport laat zien dat een grote groep zorgconsumenten open staat voor zorgdiensten op afstand. De interesse in de voorgelegde oplossingen is groot en wanneer men al eens gebruik heeft gemaakt van zorg op afstand is de interesse nog groter. Echter wordt er nog weinig gebruik gemaakt van de mogelijkheden van digitale zorg. De bekendheid met de mogelijkheden is nog laag.

Als grootste voordelen van zorg op afstand zien consumenten de tijdsbesparing en het gemak om niet te hoeven reizen voor een bezoek aan een zorgverlener. Ook de betere bereikbaarheid en de laagdrempeligheid van digitale zorgdiensten zijn redenen om gebruik te maken van zorg op afstand. Daarnaast zien consumenten de verlaging van de druk op de huisartsenzorg ook als positief.

Consumenten zien echter ook een aantal nadelen en voorwaarden waaraan moet worden voldaan voordat zij gebruik zullen maken van zorg op afstand. Ze vrezen dat het contact op afstand minder persoonlijk is en vinden het belangrijk dat de zorgverlener toegang heeft tot het medisch dossier en deskundig en betrouwbaar is.

Het onderzoek laat zien dat er een aantal doelgroepen te onderscheiden zijn die verschillen in de interesse in zorg op afstand diensten:

- **Gezonde actie nemende twijfelaars**
Zijn gezond maar twijfelen toch regelmatig of ze naar een zorgverlener moeten. Willen zoveel mogelijk online regelen en verwachten 24/7 service. Staan het meest open voor zorg op afstand.
- **Frequente afwachters**
Redelijke gezondheid. Wachten eerst af maar raadplegen vervolgens toch geregeld een zorgverlener. Gaan enigszins mee in nieuwe ontwikkelingen en staan in vrij hoge mate open voor zorg op afstand.
- **Gezonde afwachters**
Hebben een goede gezondheid en nemen niet snel actie bij een gezondheidsvraag. Wanneer ze dat wel doen, doen ze dat bij voorkeur door een fysiek bezoek.
- **Zorgbehoevende actie nemers**
Hebben een slechtere gezondheid en schakelen bij een klacht vaak en snel een zorgverlener in. Zij gaan niet snel mee in nieuwe ontwikkelingen en staan het minst open voor zorg op afstand.

De Online Huisarts en de dienst voor telefonisch contact met een onafhankelijke medisch specialist zijn zorg op afstand diensten waar de consument en vooral de Gezonde actie nemende twijfelaar graag gebruik van wil maken.

Inleiding

Het is een van de belangrijke oplossingen voor de uitdagingen waar de zorg mee te maken heeft: **zorg op afstand**, ook wel **e-health** of **digitale zorg** genoemd. Dankzij razendsnelle technologische ontwikkelingen en de snelle acceptatie hiervan door de consument zijn er **veel kansen** voor deze relatief nieuwe vorm van zorg. Zorg op afstand kan daarmee op verschillende manieren een positieve bijdrage leveren aan **een toekomstbestendige zorg**:

1. Zorg op afstand verlaagt de druk op de zorg en op het tekort aan zorgpersoneel
2. Zorg op afstand draagt bij aan het verlagen van de zorgkosten
3. Zorg op afstand biedt service en gemak en zet de patiënt centraal

Hoe bekend is de Nederlandse patiënt/zorgconsument met het begrip 'zorg op afstand' en in hoeverre staan zij open voor digitale diensten en oplossingen? Kunnen we eigenlijk wel spreken van 'de Nederlandse zorgconsument' of zijn er specifieke groepen Nederlanders die meer of minder gebruik willen maken van digitale zorg? En aan welke voorwaarden moet worden voldaan om het tot een succes te maken?

Dit rapport geeft inzicht in de houding van de consument ten opzichte van zorg op afstand. Het onderzoek is uitgevoerd door marktonderzoeksbureau Markteffect.

Aan het onderzoek namen 1.012 mannelijke en vrouwelijke respondenten in de leeftijd van 18 jaar en ouder deel. Op basis van de respons zijn de antwoorden met een zekerheid van 95% en met een nauwkeurigheid van 3% generaliseerbaar naar de doelgroep, de Nederlandse zorgconsument.

De resultaten van het onderzoek bieden informatie en inspiratie die waardevol kunnen zijn bij het aanbieden en door ontwikkelen van zorg op afstand diensten met als doel de zorg toegankelijk te houden voor de Nederlandse zorgconsument.

Zorg op afstand

Zorg op afstand is een relatief **nieuwe vorm van zorg** waarbij de zorgverlener en patiënt fysiek niet bij elkaar aanwezig zijn. Hierdoor zijn consumenten **niet meer plaats- of tijdsgebonden** bij het krijgen van zorg en het bespreken van hun zorgvragen.

Omdat zorg op afstand mogelijk is door de toepassing van communicatietechnieken en digitale informatie wordt ook vaak de term e-health of digitale zorg gebruikt.

Definitie zorg op afstand

In het onderzoek is de perceptie van de consument gekozen als vertrekpunt bij zorg op afstand. Hierbij is de volgende uitleg van zorg op afstand gebruikt: 'Zorg op afstand is hulp door een zorgverlener aan een patiënt waarbij de patiënt en zorgverlener niet fysiek bij elkaar zijn. Zo kunt u bijvoorbeeld vanuit huis of het werk in gesprek met een zorgverlener via videobellen, app, e-mail, chat of met behulp van telefonisch contact. Hierbij kan onder andere gedacht worden aan het stellen van een vraag aan een verpleegkundige via de chat, (video)bellen met een medisch deskundige voor medisch advies of een e-mail consult met uw huisarts.'

Goede en betaalbare zorg

Zorg op afstand is geen doel op zich maar een middel om de toegankelijkheid en kwaliteit van zorg te verhogen en de zorgkosten te laten dalen. Ook de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) ziet dat goede digitale zorg een positieve bijdrage kan leveren aan de maatschappij. De regels voor digitale zorg zijn daarvoor verruimd om zorgaanbieders en zorgverzekeraars meer ruimte te bieden voor de inzet van digitale zorg en ondersteuning⁽¹⁾.

Persoonsgerichte zorg

Zorg op afstand hoeft niet afstandelijk te zijn. Wanneer de zorg wordt afgestemd op de persoonlijke doelen, waarden en behoeften van een persoon, wordt de zorg niet alleen doelgericht maar ook persoonsgericht. Een belangrijk aspect vormt daarin de persoonlijke aandacht van de betrokken zorgprofessionals.

Zorg op afstand: geruststellend en persoonlijk

Soms kan het ongemakkelijk zijn een vraag met de huisarts te bespreken of ben je ongerust en wil je snel met iemand overleggen die je persoonlijk advies kan geven. Tineke, verpleegkundige van het Medisch Contact Centrum van Medicinfo, krijgt dagelijks vragen van mensen die zich ongerust maken over een medische klacht. "Vaak twijfelen mensen of een klacht ernstig genoeg is voor de huisarts of kunnen ze op dat moment niet terecht bij hun arts, dan is het fijn dat ze toch persoonlijk en betrouwbaar medisch advies kunnen krijgen." Ze vertelt over een recent voorbeeld. "Onlangs was er een vader die in het weekend contact opnam via App de Verpleegkundige over de onregelmatige menstruatie van zijn puberdochter. Zijn dochter was midden in haar pubertijd dus er was geen reden tot ongerustheid. Gelukkig kon ik hen na het stellen van enkele vragen geruststellen en hoefden zij niet naar de huisarts."

⁽¹⁾ NZA: WEGWIJZER BEKOSTIGING DIGITALE ZORG 2020.
[HTTPS://PUC.OVERHEID.NL/NZA/DOC/PUC_280639_22/1/](https://puc.overheid.nl/nza/doc/puc_280639_22/1/)

Onderzoeksresultaten

In het onderzoek stond de volgende onderzoeksvraag centraal: 'Welke **wensen** en **behoeften** hebben Nederlandse zorgconsumenten als het gaat om **zorg op afstand in het algemeen** en **concrete zorg op afstand oplossingen** in het bijzonder?'

Dit rapport laat de belangrijkste resultaten zien aan de hand van de volgende onderwerpen:

1. Houding tegenover zorg op afstand
2. Verschillende doelgroepen bij zorg op afstand
3. Zorg op afstand oplossingen

Grote groep positief over zorg op afstand

Zorg op afstand wordt door twee op de tien (19%) respondenten gebruikt. 81% van de respondenten geeft aan hier op dit moment nog niet eerder gebruik van te hebben gemaakt.

Bijna twee op de vijf respondenten (39%) staat open om zorg op afstand te gebruiken. Bijna een kwart (24%) staat op dit moment niet open voor zorg op afstand. Wanneer respondenten eenmaal gebruik hebben

gemaakt van een zorg op afstand dienst, staan ze er veel positiever tegenover. In dat geval geeft 68% aan zorg op afstand diensten vaker te willen gebruiken.

Respondenten verwachten vooral doordeweeks overdag gebruik te maken van zorg op afstand. Een groot deel verwacht dat daarnaast ook 's avonds en in het weekend te doen. Ook in het buitenland, bijvoorbeeld op vakantie, zou 30% gebruik willen maken van zorg op afstand.

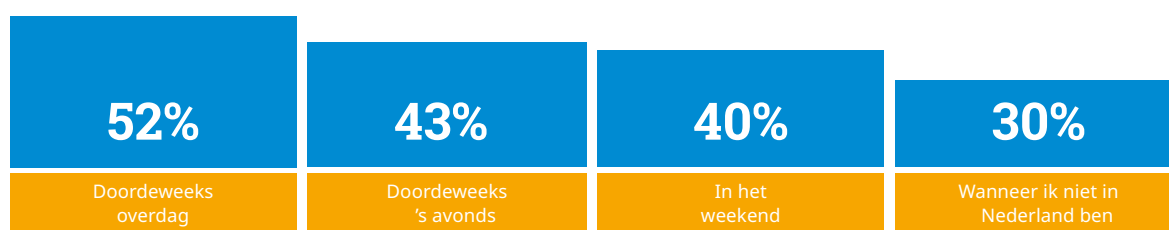
FIGUUR 1.

In hoeverre staat u open voor zorg op afstand?



FIGUUR 2.

Als u besluit gebruik te maken van zorg op afstand, wanneer zou u hier dan vooral gebruik van willen maken?



Op de vraag via welke kanalen iemand bij voorkeur op afstand contact heeft met een zorgverlener heeft, geeft de meerderheid aan dat vooral telefonisch te willen doen, gevolgd door e-mail, chatten en beeldbellen. Deze voorkeur verschilt wel tussen de doelgroepen zoals die in het onderzoek zijn onderkend. Zie figuur 5.

Bereikbaarheid, tijdsbesparing en laagdrempeligheid belangrijke voordelen

De voordelen zijn voor de respondenten duidelijk, zoals het besparen van tijd omdat ze niet hoeven te reizen voor een bezoek aan een ziekenhuis of zorgprofessional. Ook de betere bereikbaarheid (vaak ook 's avonds en in het weekend) en de laagdrempeligheid van digitale zorgdiensten zijn redenen om gebruik te maken van zorg op afstand.

- *"Zo hoeft je niet van huis en heb je niet te maken met wachttijden of volle wachtkamers."*
- *"Ik hoef geen vrij te nemen van mijn werk."*
- *"Weinig tijdverlies bij kleine klachten."*
- *"Nagenoeg altijd beschikbaar en bereikbaar."*
- *"Minder druk voor de huisarts."*

Onpersoonlijk en gebrek aan lichamelijk onderzoek genoemde bezwaren

Respondenten die niet open staan voor zorg op afstand geven aan dat dit komt door het gebrek aan persoonlijk contact, angst voor miscommunicatie en het ontbreken van lichamelijk onderzoek.

- *"Onpersoonlijk. Mijn eigen huisarts kent mijn geschiedenis."*
- *"Geen persoonlijk contact waardoor er gemakkelijk misverstanden kunnen ontstaan."*
- *"Minder betrokkenheid, afstandelijker."*
- *"Bang dat de diagnose niet goed gesteld kan worden op afstand."*
- *"Privacy."*

Opvallend is dat respondenten ook de voordelen zien van zorg op afstand als antwoord op de uitdagingen in de zorg. Respondenten benoemen voordelen zoals: *"Ik ben voorstander omdat daarmee ons zorgsysteem goedkoper wordt."* en *"Minder druk voor de huisarts."*

App de Vakantiedokter: groetjes uit Griekenland

"Wij krijgen via App de Vakantiedokter regelmatig vragen binnen van mensen die in het buitenland zijn gekrabbd of gebeten door een zwerfhond of kat," vertelt verpleegkundige Marja van Medicinfo. "Bij veel andere klachten kunnen we mensen helpen met een zelfhulpadvies maar in het geval van mogelijke rabiës adviseren we juist altijd om het zekere voor het onzekere te nemen, ook al wuift de lokale arts de risico's soms weg." Deze zomer sprak zij met Tom, die op vakantie in Griekenland de zwerfkatten bij zijn hotel was gaan voeren. "Ze zagen er zo mager uit, ik zag er geen gevaar in." Totdat hij werd gekrabbd en toch wel schrok. Hij stuurde een bericht naar App de Vakantiedokter. Marja drukte hem op het hart naar de lokale dokter te gaan. "Gelukkig kon ik hem alle informatie geven die hij nodig had, om de lokale dokter te overtuigen van de noodzaak. Bij thuiskomst stuurde Tom ons nog een bericht om ons te bedanken, dat was echt vriendelijk en we waren blij om te horen dat hij helemaal gezond terug gekomen was van vakantie."

Verschillen tussen doelgroepen

Om een beeld te krijgen van de verschillende meningen over zorg op afstand is aan de hand van 16 stellingen een clusteranalyse gemaakt van de 1.012 respondenten. Hierbij was het doel verschillende doelgroepen met karakteriserende eigenschappen te onderscheiden om daarmee inzicht te krijgen in de zogenaamde 'early adapters' van zorg op afstand.

Uit deze analyse zijn de volgende doelgroepen naar voren gekomen:

• **Zorgbehoevende actie nemers**

De Zorgbehoevende actie nemers hebben een slechtere gezondheid, schakelen bij een klacht of vraag snel hulp in en raadplegen ook vaker een zorgverlener. Zij gaan niet snel mee in ontwikkelingen en staan minder open voor zorg op afstand.

• **Frequente afwachters**

De Frequentie afwachter heeft een matige tot goede gezondheid maar raadpleegt toch geregeld een zorgverlener (niet direct na het ontstaan van de vraag/klacht). Zij gaan enigszins mee in nieuwe ontwikkelingen en staan in vrij hoge mate open voor zorg op afstand.

• **Gezonde actie nemende twijfelaars**

De Gezonde actie nemende twijfelaar is gezond en raadpleegt niet vaak een zorgverlener. Als deze consumenten een vraag hebben dan nemen ze direct actie (ze twijfelen hierbij wel vaak of ze naar een zorgverlener moeten) en zij verwachten 24/7 service. Ze gaan mee in nieuwe ontwikkelingen en staan in hoge mate open voor zorg op afstand.

• **Gezonde afwachters**

De Gezonde afwachters hebben een goede gezondheid en raadplegen zo nu en dan een zorgverlener. Zij ondernemen niet snel actie bij een vraag/klacht en hoeven niet 24/7 geholpen te worden. Zij staan het minst open voor zorg op afstand en vinden het vervelend om niet-fysiek af te spreken met een zorgverlener.

In de bijlage is de samenstelling te vinden van deze doelgroepen aan de hand van de demografische kenmerken.

Online zaken regelen belangrijke graadmeter

Het grootste verschil in gedrag rondom gezondheid tussen deze doelgroepen zit in de voorkeur om zoveel mogelijk zaken online in plaats van fysiek te regelen. Dat geldt voor alle activiteiten in het dagelijks leven en daarmee ook voor zaken rondom gezondheid. De groep met de grootste voorkeur om zaken online te regelen (de Gezonde actie nemende twijfelaar) verwacht dan ook het meest om dit 24/7 te kunnen regelen omdat zij door werk of andere activiteiten het lastig vinden om tijdens kantooruren een afspraak bij een zorgverlener te laten plaatsvinden.

Gezonde actie nemende twijfelaar meest positief over zorg op afstand

De houding tegenover zorg op afstand verschilt sterk per doelgroep. Met name de Gezonde actie nemende twijfelaar en in iets mindere mate de Frequentie afwachter, staan hier erg positief tegenover. Dit is ook niet verrassend gezien het feit dat zij zaken rondom gezondheid bij voorkeur online regelen en dat ook buiten kantoor tijden willen doen. Tijdsbesparing, gemak en niet hoeven te reizen zijn de argumenten die door hen het vaakst worden genoemd als voordelen.

FIGUUR 3.

Stellingen aangaande gedrag rondom gezondheid en zorg (op afstand), per doelgroep

	Mate van verschil tussen doelgroepen	Zorg- behoevende actie nemer	Frequente afwachter	Gezonde actie nemende twijfelaar	Gezonde afwachter
Het heeft mijn voorkeur om zoveel mogelijk zaken rondom mijn gezondheid online in plaats van fysiek te regelen		4%	31%	64%	1%
Het heeft mijn voorkeur om in het dagelijks leven zoveel mogelijk zaken online in plaats van fysiek te regelen		6%	36%	54%	4%
Ik raadpleeg (vrijwel) altijd het internet als ik gezondheidsklachten heb.		5%	27%	56%	13%
Ik ga altijd snel mee in nieuwe ontwikkelingen		10%	31%	51%	8%
Ik verwacht 24 uur per dag en 7 dagen per week ergens terecht te kunnen voor al mijn vragen omtrent gezondheid		24%	20%	45%	11%
Door mijn werk of door andere activiteiten is het voor mij lastig om tijdens kantooruren een afspraak bij een zorgverlener te laten plaatsvinden		16%	21%	45%	18%
Ik onderneem altijd meteen actie als ik een gezondheidsklacht heb		31%	17%	40%	12%
Ik twijfel heel vaak of ik met een gezondheidsklacht naar een zorgverlener moet		20%	21%	39%	19%

De Gezonde afwachters en de Zorgbehoevende actie nemers staan beiden het minst open voor zorg op afstand. Beide doelgroepen geven aan zorg op afstand niet persoonlijk te vinden en vinden fysiek onderzoek belangrijk om hen goed te kunnen onderzoeken.

Opvallend is dat alle doelgroepen dezelfde voordelen en bezwaren benoemen, alleen de weging daarvan blijkt per doelgroep anders te zijn.

De groep Gezonde actie nemende twijfelaars en in iets mindere mate de groep Frequentie afwachters zullen als eerste (nieuwe) zorg op afstand diensten omarmen.

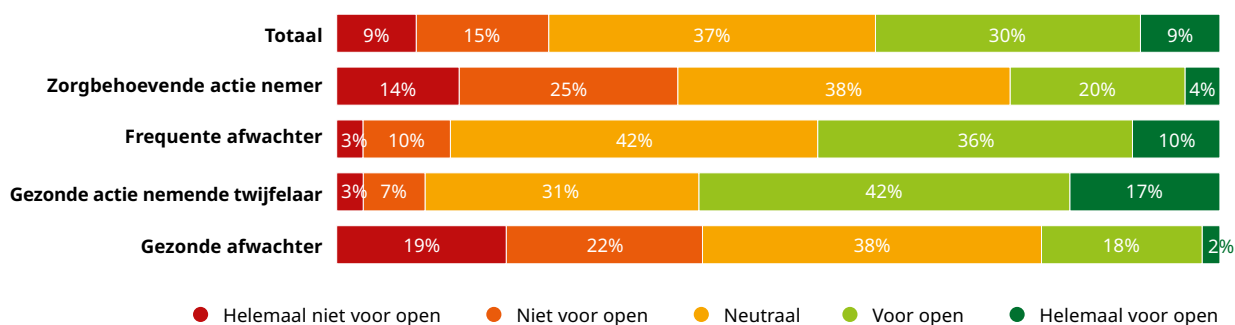
Voor deze groepen wegen de voordelen van gemak en tijdsbesparing het zwaarst. Ze vinden het over het algemeen geen probleem om niet fysiek met een zorgverlener te spreken.

Voorkeur kanalen afhankelijk van doelgroep

Respondenten die aangeven meer open te staan voor zorg op afstand, zoals de Gezonde actie nemende twijfelaar, staan ook opvallend vaker open voor communicatie via verschillende kanalen. Respondenten die er minder voor open staan spreken voornamelijk de voorkeur uit voor telefonisch contact met zorgverleners bij zorg op afstand.

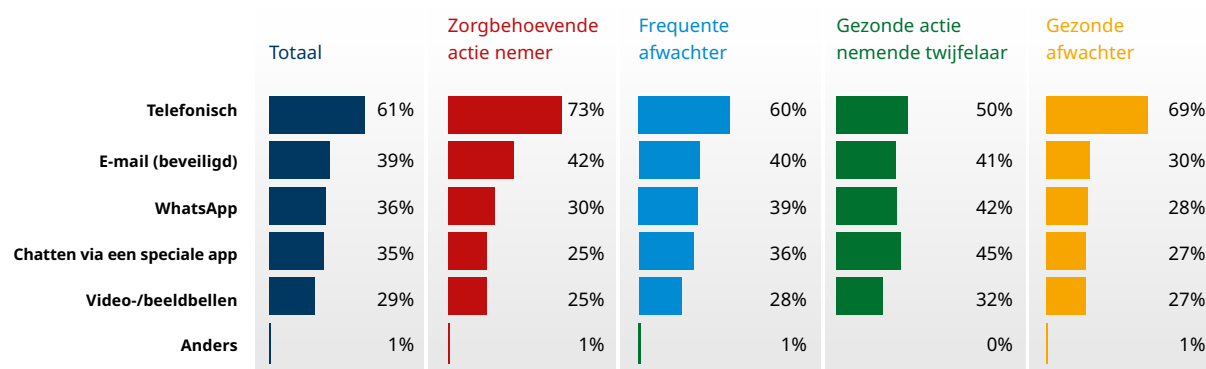
FIGUUR 4.

In hoeverre staat u open voor zorg op afstand?



FIGUUR 5.

Als u besluit gebruik te maken van zorg op afstand, via welke kanalen zou u dan graag contact willen hebben met een zorgverlener?



Zorg op afstand oplossingen

In het onderzoek kregen de respondenten een aantal zorg op afstand oplossingen voorgelegd. Opvallend is dat voor alle diensten geldt dat de interesse in zorg op afstand aanzienlijk groter is bij doelgroepen met een hoog percentage hoger opgeleiden, zoals de Gezonde actie nemende twijfelaar. Meer hoogopgeleiden (47%) dan midden- (36%) en laagopgeleiden (34%) staan in enige mate open voor zorg op afstand.

Er is een groot verschil te zien tussen het 'Thuis meten en doorgeven van gewicht en bloeddruk (thuismonitoring)' en 'Therapie voor licht psychische problemen door middel van online zelfhulp modules met telefonische begeleiding'. Voor thuismonitoring staat 70% van de respondenten open, voor online therapie 32%. Hoe jonger, hoe meer interesse er is in online zelfhulp modules: bij mensen van 18-35 jaar is dat 40% tegenover mensen van 55 jaar en ouder 27%.

Veel interesse voor Online Huisarts

Aan respondenten is de volgende omschrijving van het concept 'De Online Huisarts' getoond:

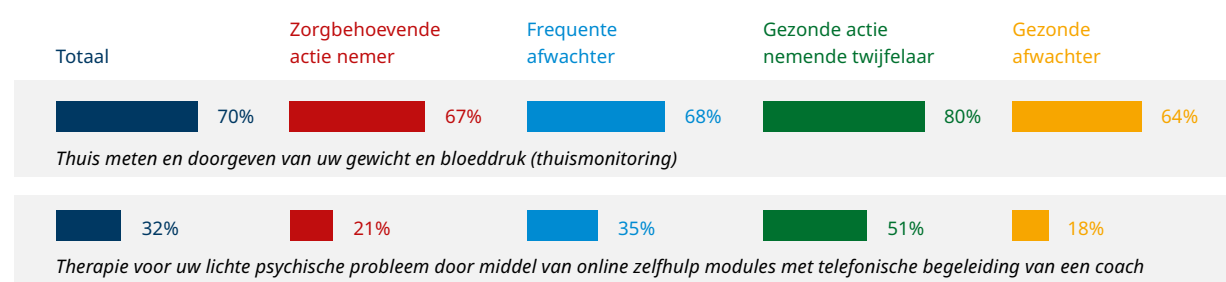
Met 'De Online Huisarts' kunt u eenvoudig met uw smartphone een huisarts raadplegen:

- Bespreek uw vraag eerst met een verpleegkundige via een chat-app op uw smartphone om te bepalen of een consult met een huisarts nodig is.
- Raadpleeg een huisarts (niet uw eigen huisarts) via videobellen op uw smartphone.
- Vanuit huis of vanaf het werk, ook 's avonds en in het weekend.
- Medicijnen worden thuisgestuurd.

Ruim 40% van de respondenten zou interesse hebben in het gebruik van de dienst 'De Online Huisarts'. Onder hen die in enige mate open staan voor zorg op afstand geeft zelfs 72% aan hier waarschijnlijk/zeker gebruik van te willen maken. De Gezonde actie nemende twijfelaars staan veruit het meest open voor deze dienst (64%, waarvan 27% zelfs 'zeker wel') gevolgd door de Frequentie afwachters.

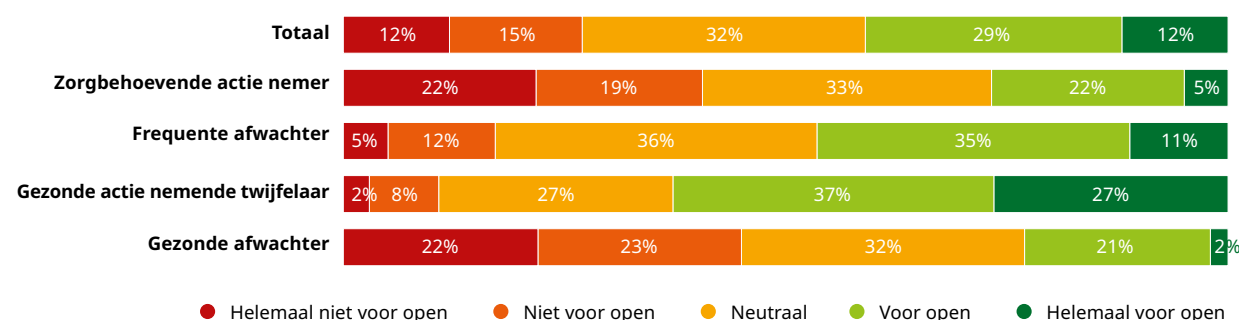
FIGUUR 6.

Geef aan in hoeverre u gebruik zou maken van de volgende toepassingen van zorg op afstand, per doelgroep



FIGUUR 7.

Zou u voor een relatief eenvoudige gezondheidsklacht gebruik maken van 'De Online Huisarts'?



De voornaamste redenen om waarschijnlijk/zeker wel gebruik te maken van 'De Online Huisarts' zijn tijdsbesparing en de bereikbaarheid van de arts. Niet alleen doordeweeks overdag, maar ook 's avonds en in het weekend. Daarnaast zien ze deze online dienst als laagdrempelig en als een manier om snel gerustgesteld te worden. Respondenten geven bijvoorbeeld als reactie *"Je hoeft niet de deur uit. Zorgen kunnen wellicht simpel en snel worden weggenomen."* Ook geven respondenten aan de ontlasting van de eigen huisarts als belangrijke reden zien om hier gebruik van te maken. *"Bij eenvoudige klachten is dit een ontlasting voor de huisarts en voorkomt lange wachttijden."*

Een belangrijke voorwaarde voor het gebruik van 'De Online Huisarts' is dat de huisarts empathisch en deskundig is. Ook zouden respondenten graag willen weten wie de huisarts is, wat de deskundigheid van de betreffende arts is en of deze ook toegang heeft tot hun medisch dossier. Daarnaast zijn zij nieuwsgierig naar de kosten, de vergoedingen van de zorgverzekeraar en de informatieveiligheid en geheimhouding. Er zijn ook respondenten die geen gebruik willen maken van deze dienst omdat ze de voorkeur geven aan hun eigen huisarts en de mogelijkheid tot lichamelijk onderzoek.

Bellen met een onafhankelijke medisch specialist interessante aanvulling huidige zorg

Een ander concept dat aan de respondenten is voorgelegd, is 'Vraag het de Medisch Specialist'. Deze dienst werd als volgt omschreven:

'Vraag het de Medisch Specialist' is een laagdrempelige manier om uw vraag voor te leggen aan een onafhankelijk medisch specialist.

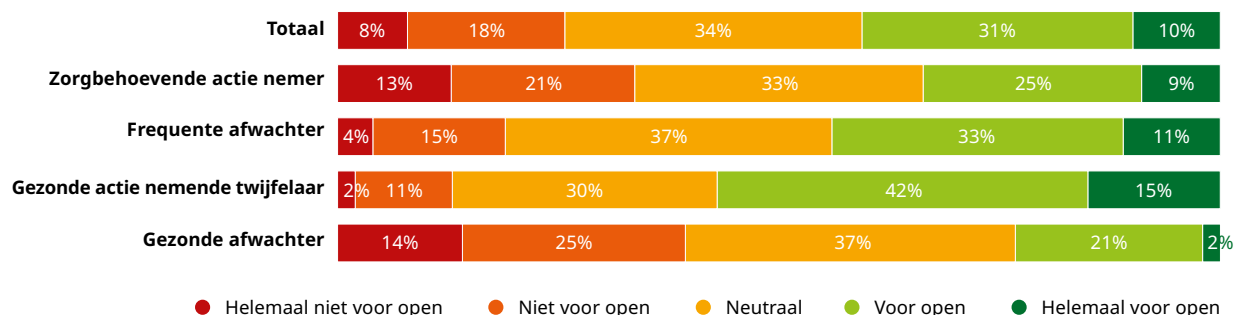
- U bespreekt uw vragen eerst telefonisch met een verpleegkundige.
- Een onafhankelijke medisch specialist belt u terug en geeft u antwoord op basis van uw verhaal en hun eigen kennis en ervaring.
- De medisch specialist geeft geen second opinion maar beantwoordt uw vragen en legt alles goed uit.
- U blijft in behandeling bij uw eigen specialist.

Ook voor deze dienst geven twee op de vijf (40%) respondenten aan waarschijnlijk/zeker gebruik te maken van deze vorm van zorg op afstand. De gezonde actie nemende twijfelaars laten voor deze dienst iets meer terughoudendheid zien, aangezien 15% zeker wel gebruik zou willen maken van deze dienst, terwijl dat voor 'De Online huisarts' maar liefst 27% was. Onder hen die in enige mate open staan voor zorg op afstand heeft 66% in enige mate interesse.

De belangrijkste redenen om (waarschijnlijk) wel gebruik te maken van 'Vraag het de Medisch Specialist' is de behoefte aan verduidelijking van de situatie en de mogelijkheid om vragen te stellen aan een onafhankelijke specialist. *"Je kan bij een specialist overdonderd worden en als je dan thuiskomt weet je precies wat je bent vergeten te vragen. Dat zijn meestal vragen die een andere specialist ook kan beantwoorden."* Ook hier worden het gemak en de tijdsbesparing vaker genoemd. *"Omdat je*

FIGUUR 7.

Stel u hebt een aandoening en uw eigen medisch specialist heeft de diagnose en behandeling met u besproken. U komt na het gesprek thuis met extra vragen en zorgen. Zou deze vragen en zorgen willen bespreken met een andere, onafhankelijke specialist via 'Vraag het de Medisch Specialist'?



dan direct antwoorden krijgt en niet weer een consult aan moet vragen en lang moet wachten."

Voorwaarden zijn ook voor deze dienst dat de specialist deskundig, empathisch en betrouwbaar is. Respondenten vragen zich af of de specialist op de hoogte is van het patiëntendossier en of ze bij eventueel meerdere consulten dezelfde arts krijgen te spreken. *"Is hij/zij volledig op de hoogte van mijn problemen?"* Redenen om geen gebruik te maken van 'Vraag het de Medisch Specialist' zijn het gebrek aan persoonlijk contact en feit dat inzage in het persoonlijke dossier niet mogelijk is.

***Van wanhoop tot opluchting:
"Eindelijk iemand die naar
mijn klacht luisterde"***

Hij kon al maanden niet slapen van de pijn in zijn voet, zijn teen werd steeds groter en hij verdroeg zijn schoenen niet meer. Het maakte Gerard uit Groningen radeloos, want ook zijn eigen huisarts kon niet meer helpen en bij zijn specialist kwam hij ook niet meer verder. Toen hij las over de dienst 'Vraag het de medisch specialist' van zijn zorgverzekeraar was een telefoontje snel gepleegd. Een dag later had hij uitgebreid telefonisch contact met een reumatoloog die hem uitgebreid te woord stond en samen met hem alles op een rijtje zette zodat hij met een goede vragenlijst naar zijn eigen specialist kon gaan. *"Eindelijk iemand die naar mijn klacht luisterde en die me concreet advies kon geven,"* vertelt Gerard. De vragenlijst bleek succesvol: hierdoor kon Gerard weer nieuwe stappen zetten bij zijn specialist en was een medicijn dat wel werkte snel gevonden.



Conclusie en aanbevelingen

Het onderzoek laat zien dat een grote groep zorgconsumenten **open staat voor zorgdiensten op afstand**. De interesse in de voorgelegde oplossingen is groot en wanneer men al eens gebruik heeft gemaakt van zorg op afstand is de interesse nog groter. Echter wordt er nog **weinig gebruik gemaakt** van de **mogelijkheden van digitale zorg**. De bekendheid is nog laag en bij gezondheidsvragen stappen mensen in de meeste gevallen nog steeds als eerste naar de huisarts. Waarmee moet rekening worden gehouden bij het **(door)ontwikkelen van zorg op afstand?**

Service en gemak belangrijkste drijfveer

Voor consumenten is het gemak de grootste drijfveer om gebruik te willen maken van digitale zorgdiensten. Bij de communicatie over deze diensten is het dan ook belangrijk de voordelen duidelijk te benoemen, zoals niet hoeven te reizen, tijdsbesparing, continue bereikbaarheid en de laagdrempeligheid.

Meer aandacht voor mogelijkheden zorg op afstand

Het feit dat 19% van de Nederlanders gebruik maakt zorgdiensten op afstand, maar dat 76% er neutraal of positief tegenover staat, heeft voor een groot gedeelte te maken met de bekendheid ervan. Het is dus belangrijk zorg op afstand meer aandacht te geven en consumenten te wijzen op de mogelijkheden die er al zijn.

Gezonde actie nemende twijfelaar: early adapter van zorg op afstand

Uit dit onderzoek blijkt dat nog niet alle doelgroepen in dezelfde mate klaar zijn voor zorg op afstand. De Gezonde actie nemende twijfelaars en, in iets mindere mate, de Frequente afwachters, willen in het dagelijkse leven zo veel mogelijk online regelen en vinden gemak en snelheid erg belangrijk. Ze vinden het over het algemeen geen probleem om niet fysiek met een zorgverlener te spreken en zullen zorg op afstand als eerste omarmen. Zij zullen de 'early adapters' van zorg op zijn. Benadruk bij hen de voordelen gemak en tijdsbesparing en biedt diensten via verschillende

kanalen aan. Bij de Zorgbehoevende actie nemers en Gezonde afwachters zullen waarschijnlijk eerst twijfels en bezwaren moeten worden weggenomen voordat zij het vertrouwen krijgen in zorgdiensten op afstand.

Vertrouwen essentieel

Bij het aanbieden van zorg op afstand diensten zullen twijfels en bezwaren weg moeten worden genomen. Vertrouwen is op verschillende vlakken een essentieel thema. Zorgconsumenten willen er zeker van zijn dat het medisch personeel bij zorg op afstand diensten net zo deskundig en betrouwbaar is als wanneer zij een ziekenhuis of andere fysieke locatie zouden bezoeken. Daarnaast is het belangrijk dat de consument weet dat men erop kan vertrouwen dat medische gegevens veilig zijn. Bovendien is het van onmiskenbaar belang dat consumenten er zeker van kunnen zijn dat de actuele en correcte medische informatie wordt gebruikt bij het krijgen van advies op afstand.

Om zorg op afstand te laten slagen is het belangrijk de zorgconsument hier bekend mee raakt en er vertrouwen in krijgt. Let daarbij op de doelgroep, want niet iedereen heeft dezelfde wensen en behoeften. Tenslotte is persoonlijke aandacht is een essentiële factor bij het bieden van zorg op afstand. De ontvangers hiervan moeten namelijk het gevoel krijgen dat ze evenveel aandacht en zorg krijgen wanneer ze via digitale communicatiemiddelen contact hebben als wanneer ze een fysieke afspraak hebben.

Bijlage 1:

Opzet onderzoek

Werkgebied en doelgroep

Doelgroep: Nederlanders van 18 jaar en ouder (n=1.012)
De resultaten in dit rapport zijn gewogen naar een representatieve verdeling van leeftijd, geslacht en regio in Nederland.

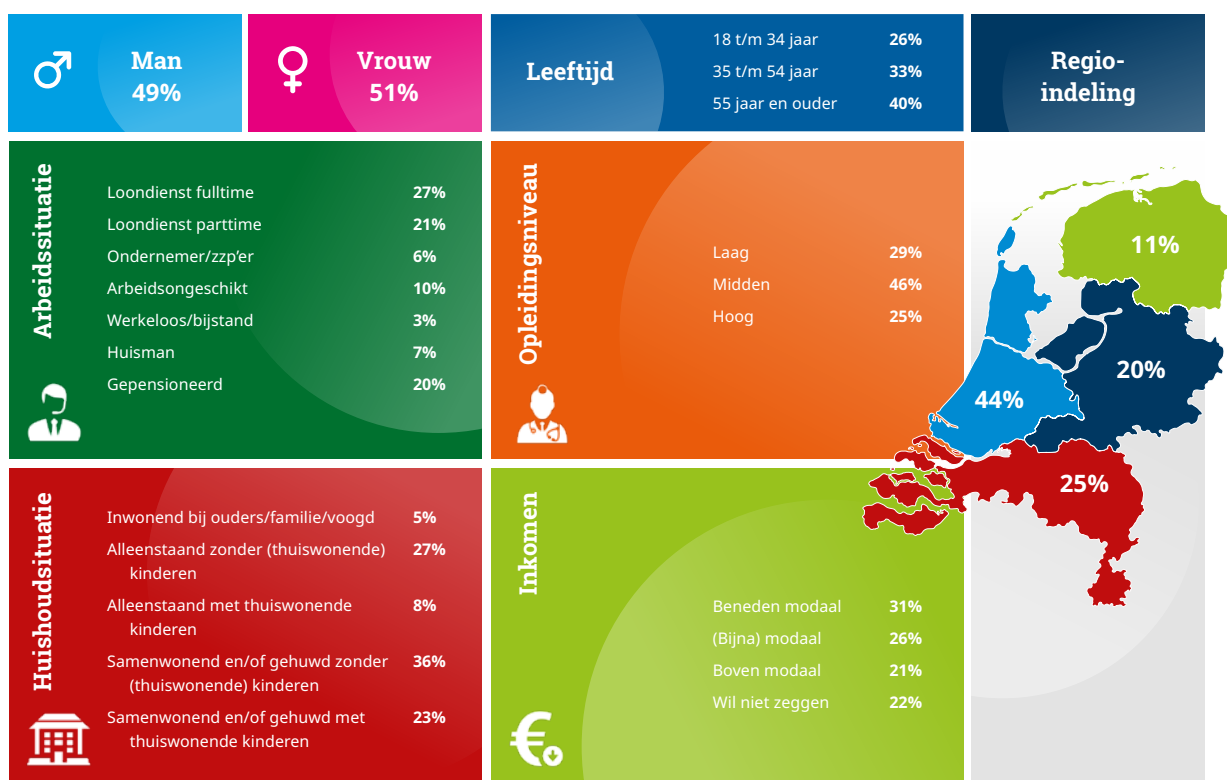
Het onderzoek heeft plaatsgevonden tussen 6 en 27 mei 2019 en is uitgevoerd door marktonderzoeksbureau Markteffect.

Verantwoording en betrouwbaarheid

Op basis van deze respons zijn de antwoorden met een zekerheid van 95% en met een nauwkeurigheid van 3% generaliseerbaar naar de doelgroep.

FIGUUR 8.

Samenstelling steekproef



Bijlage 2:

Samenstelling doelgroepen

FIGUUR 9.

Samenstelling doelgroepen

	Zorgbehoevende actie nemer	Frequente afwachter	Gezonde actie nemende twijfelaar	Gezonde afwachter
Leeftijd				
18 t/m 34 jaar	10%	33%	32%	29%
35 t/m 54 jaar	32%	30%	39%	32%
55 jaar en ouder	58%	37%	29%	39%
Gemiddelde leeftijd	57	48	47	49
Arbeidssituatie				
Loondienst fulltime	15%	26%	38%	25%
Loondienst parttime	12%	25%	21%	23%
Ondernemer/zzp'er	7%	4%	8%	6%
Studerend	0%	5%	7%	9%
Arbeidsongeschikt	17%	13%	4%	7%
Werkeloos/bijstand	7%	2%	1%	3%
Huisman	9%	8%	5%	9%
Gepensioneerd	30%	16%	16%	19%
Opleidingsniveau				
Laag	28%	18%	6%	11%
Midden	44%	27%	20%	30%
Hoog	28%	55%	73%	58%

	Zorgbehoevende actie nemer	Frequente afwachter	Gezonde actie nemende twijfelaar	Gezonde afwachter
Geslacht				
Man	49%	45%	53%	49%
Vrouw	51%	55%	47%	51%
Huishoudsituatie				
Inwonend bij ouders/familie/voogd	1%	7%	7%	6%
Alleenstaand zonder (thuiswonende) kinderen	32%	25%	21%	33%
Alleenstaand met thuiswonende kinderen	5%	13%	6%	7%
Samenwonend en/of gehuwd zonder (thuiswonende) kinderen	42%	34%	34%	34%
Samenwonend en/of gehuwd met thuiswonende kinderen	20%	20%	32%	20%
Regio				
West	39%	45%	49%	40%
Zuid	29%	27%	20%	25%
Oost	19%	18%	21%	22%
Noord	13%	9%	9%	14%
Inkomen				
Beneden modaal	33%	38%	23%	34%
(Bijna) modaal	31%	22%	26%	26%
Boven modaal	15%	19%	31%	15%

Medicinfo

Dit rapport is een uitgave van Medicinfo.

Altijd de zekerheid dat de beste professionele zorg-begeleiding dichtbij is? Daar zorgt Medicinfo voor. Oprechte aandacht en betrokkenheid met oog voor detail. Het doel? Organisaties helpen om hun klanten zelf meer grip te geven op hun gezondheid.

Het team van ervaren medisch verpleegkundigen en specialisten is intensief getraind om mensen op afstand te helpen met behulp van de nieuwste communicatie-middelen. Per app, mail en telefoon behandelen zij alle gezondheidsvragen en geven zij mensen concreet advies.

WWW.MEDICINFO.NL

INFO@MEDICINFO.NL

013 – 594 21 55

Disclaimer

Naast een copyright is er een right to copy. Daarmee hopen we een bijdrage te leveren aan het vergroten van de kennis en bekendheid van zorg op afstand. Het gebruik van tekstdelen en/of cijfers is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld.

© Medicinfo 2019

Deze publicatie is alleen bedoeld voor eigen gebruik. Verveelvoudiging en/of openbaarmaking van deze publicatie is niet toegestaan, behalve indien hiervoor schriftelijk toestemming is gekregen van Medicinfo.