

# EHealth Meetlat Brabant 2016

## Editie #1

Hoe staat het met digitale dienstverlening van zorgaanbieders in Noord-Brabant?



Mede mogelijk gemaakt door

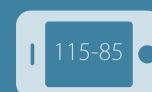
**Provincie Noord-Brabant**



*Samen werken aan betere zorg*

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>Introductie</b>	<b>4</b>
<b>EHealth Meetlat Brabant</b>	<b>6</b>
<b>Resultaten</b>	<b>10</b>
Ziekenhuizen	10
Geestelijke Gezondheidszorg (GGz)	12
Verpleging, verzorging en thuiszorg (VVT)	14
Huisartsenpraktijken	16
Totaaloverzicht eHealth-basisdiensten	20
<b>Conclusies</b>	<b>22</b>
<b>Colofon</b>	<b>23</b>



# Voorwoord



**Ons leven digitaliseert. We 'appen' met familie, vrienden en collega's via Whatsapp, bekijken een serie op Netflix, boeken een vlucht via internet en zien op Buienradar of we droog thuis gaan komen. De pyramide van Maslow heeft een nieuw fundament: een volle batterij in onze smartphone en de aanwezigheid van wifi.**



In de zorg is het niet anders, althans in theorie. In de praktijk ligt de zorg echter achter op andere maatschappelijke terreinen als het gaat om goed gebruik maken van digitale mogelijkheden. Vanaf begin deze eeuw wordt er weliswaar door verschillende partijen ingezet op eHealth. Op veel plaatsen in Nederland zijn mensen op inspirerende wijze bezig om de zorg te vernieuwen. Ook in de provincie Noord-Brabant is de afgelopen jaren fors ingezet op de toepassing van digitale zorg. Maar tegelijkertijd zien we dat veel eHealth-initiatieven blijven steken in pilots en lokale initiatieven.

## Digitale zorg

Maar in de zorg gaat het wat ons betreft niet per se om innovatieve toepassingen, maar juist om basiszaken. Zoals online een afspraak maken met een zorgverlener, thuis bloedprikken en digitaal de waarden doorgeven in plaats van bezoeken aan de trombosedienst. Juist basisdiensten als digitale contactmogelijkheden met de huisarts, assistente, specialist of verpleegkundige zijn belangrijk voor zorggebruikers.

Zorgbelang Brabant werkt samen met zorgaanbieders, zorgverzekeraars en gemeenten aan betere digitale zorg.

Het gaat erom dat professionals en zorggebruikers samen dit spel op de wagen krijgen. Zorgbelang levert hierbij de inbreng van gebruikerskennis en -ervaringen. Brabant neemt hierin het voortouw door het vergroten van de veerkracht van de Brabantse burger, het samen werken aan digitale (zelf)zorg en het beter worden/gezond blijven met eHealth.

## De EHealth Meetlat Brabant

Zorgbelang Brabant introduceert, samen met de provincie Noord-Brabant, de EHealth Meetlat Brabant; een onafhankelijk onderzoek naar het aanbod van eHealth- basisdiensten van zorgaanbieders in de provincie Noord- Brabant. Welke digitale services zijn beschikbaar voor zorggebruikers en welke organisaties zetten de toon met eigentijdse zorg en dienstverlening? We zullen het onderzoek herhalen en hopen dat het ook navolging vindt in andere provincies. Op deze manier willen we bijdragen aan meer gezondheid, een betere kwaliteit van zorg en het beperken van zorgkosten (triple aim). Ons eerste doel is met bestaande mogelijkheden de digitale basisdiensten op orde brengen. Daar wordt iedereen snel beter van.

**Cock Vermolen | Directeur Zorgbelang Brabant**

# Introductie



**Wat is eHealth? Het begrip eHealth staat voor allerlei toepassingen waarbij ICT en internettechnologie worden gebruikt om gezondheid en gezondheidszorg te ondersteunen en/of te verbeteren. Deze digitale toepassingen worden ook wel digitale zorg, telemedicine, zorg op afstand of online hulpverlening genoemd.**

EHealth is niet beperkt tot bepaalde fasen in de zorg, tot specifieke technologie of tot bepaalde gebruikersgroepen. Dit maakt dat er een grote hoeveelheid aan vormen en toepassingsmogelijkheden is. Zo kennen we:

## **E-informatie**

Het gebruik van websites, social media en apps voor informatie over gezondheid en zorg.

## **E-service**

Digitale 'gemaksdiensten' vanuit zorgaanbieders. Bijvoorbeeld: online een herhaalrecept aanvragen, een afspraak maken, toegang tot het dossier en het online opvragen van uitslagen van onderzoeken.

## **E-preventie**

Het gebruik van digitale hulpmiddelen bij het omgaan met of voorkomen van ziekte.

## **E-zorg**

Het gebruik van internettoepassingen voor (zelf)zorg. Bijvoorbeeld: e-consult, beeldschermzorg, het thuis meten van bijvoorbeeld de bloeddruk.

## **E-wonen**

Het gebruik van technologie thuis, gericht op (langer) zelfstandig wonen. Bijvoorbeeld: personenlamering, bewegingssensoren, valdetectoren en elektronische medicijndispensers.



*Het gaat steeds om het vinden van een goede mix van digitale (zelf)zorg en face-to-face contacten met een zorgverlener.*



## Waarom inzetten op eHealth?

Zorgaanbieders kunnen met digitale toepassingen hun zorg- en service-aanbod verder verbeteren en vernieuwen. Voor zorggebruikers biedt het nieuwe mogelijkheden om te werken aan gezondheid of herstel.

De verwachting is dat een goede inzet van eHealth kan helpen om de gezondheidszorg in Nederland goed en betaalbaar te houden. Onder meer door het versterken van zelfmanagement, het vergroten van de betrokkenheid van de zorggebruikers, door een betere inzet van zorgverleners en door het creëren van nieuwe zorgmogelijkheden. Er zijn mooie voorbeelden die laten zien dat digitale zorg mensen minder afhankelijk maakt van hun ziekte.

Dat eHealth een belangrijke bijdrage kan leveren aan een goede gezondheidszorg, vindt ook het ministerie van VWS. Het ministerie heeft daarom concrete doelen geformuleerd om eHealth in de komende jaren extra te stimuleren.

VWS zet met name in op:

- online toegang voor zorggebruikers tot hun medisch dossier;
- het zelfstandig thuis metingen uitvoeren door ouderen en mensen met een chronische ziekte, in combinatie met monitoring op afstand door de zorgverlener;
- een aanbod van beeldschermzorg en domotica voor mensen die thuis zorg en ondersteuning krijgen.

Daarnaast wordt er voor de geestelijke gezondheidszorg in Nederland stevig ingezet op de beschikbaarheid van online behandeling.

## Werk samen met zorggebruikers

De verwachtingen van eHealth zijn hooggespannen. Er wordt veel werk verzet, maar in praktijk zien we dat we nog aan het begin staan. Er ligt een uitdaging om beter gebruik te maken van de beschikbare eHealth-toepassingen.

Zorggebruikers zijn vooral geïnteresseerd in 'gemakdiensten' die onnodige wachttijden, reistijd en -kosten besparen en die niet tijd- en plaatsgebonden zijn. Het gaat hierbij dan om gezondheidsinformatie vinden via internet, online herhaalrecepten aanvragen, online hulpmiddelen bestellen of via e-mail een vraag kunnen stellen.

Zorggebruikers met een chronische ziekte vinden het online inzien en bijhouden van gezondheidsgegevens in hun persoonlijk gezondheidsdossier belangrijk. Zij zijn ook geïnteresseerd in technologie die helpt om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te blijven wonen. Contact met lotgenoten staat ook op hun prioriteitenlijstje.

Daarnaast houden steeds meer mensen, met name bij het sporten, hun gezondheidsgegevens bij met apps, fitbandjes of smartwatches.

De inzet van eHealth is geen doel op zich. Technologie is een (zelf)hulpmiddel wat bij de een beter past dan bij de ander. Het gaat steeds om het vinden van een goede mix van digitale (zelf)zorg en face-to-face contacten met een zorgverlener. Zorggebruikers kunnen, met hun ervaringen, helpen om de goede keuzes te maken. Betrek hen daarom vanaf het begin van het ontwerproces. Werken aan betere én eigentijdse zorg doe je samen met mensen om wie het gaat.

# EHealth Meetlat Brabant



**De EHealth Meetlat Brabant geeft informatie over de beschikbaarheid van een aantal eHealth-basisdiensten bij ziekenhuizen, GGz-organisaties, VVT-organisaties en huisartsenpraktijken in Noord-Brabant. Het gaat om basale eHealth-toepassingen. Een aantal daarvan maakt deel uit van de eHealth-doelstellingen van het ministerie van VWS.**

Met de EHealth Meetlat Brabant willen we het volgende bereiken:

- Het realiseren van bewustwording door feiten over het aanbod van basisdiensten eHealth en de beschikbaarheid hiervan, te verzamelen, te bundelen en te delen.
- Het motiveren van betrokken partijen om de schouders eronder te zetten om, waar (nog) nodig in Brabant, de basis van de digitale zorg (services) op orde te krijgen.

De EHealth Meetlat Brabant geeft antwoord op:

- In welke mate zijn eHealth-basisdiensten onderdeel van het zorg- en service aanbod van Brabantse zorgorganisaties?
- Welke zorgaanbieders zijn koplopers als het gaat om de inzet van eHealth-basisdiensten?

De EHealth Meetlat doet geen uitspraken over het totaal van eHealth-initiatieven van Brabantse zorgaanbieders. Plannen, projecten en pilots zijn dus niet meegenomen bij de metingen.

De EHealth Meetlat vormt een nulmeting en kan periodiek herhaald worden. De Meetlat is generiek van opzet en is daardoor ook bruikbaar in andere regio's dan Brabant.

## Meetcriteria

De EHealth Meetlat Brabant is gericht op de inzet van eHealth basisdiensten. In de verschillende zorgsectoren worden vaak dezelfde basisdiensten gebruikt, maar er zijn ook verschillen.

Het overzicht hiernaast geeft een totaal beeld waarop zorgaanbieders beoordeeld zijn.



criterium	Vraagstelling	Ziekenhuizen	GGz	VVT	Huisartsenpraktijken
<b>E-informatie</b>					
Website	Heeft de zorgaanbieder een eigen website?	●	●	●	●
Social media	Is de zorgaanbieder aanwezig op minimaal twee social media-kanalen?	●	●	●	●
Online contact (algemene vraag)	Is het mogelijk om via de website een algemene vraag (via mail of formulier) te stellen en is deze optie vindbaar op de homepage?	●	●	●	●
Verwijzing naar Thuisarts.nl	Verwijst de zorgaanbieder (huisarts) op de website naar <a href="http://www.thuisarts.nl">www.thuisarts.nl</a> ?				●
<b>E-service</b>					
Online afspraken maken	Is het mogelijk om online afspraken te maken?	●	●	●	●
Online herhaalrecept aanvragen	Is het mogelijk om online een herhaalrecept aan te vragen?	●	●		●
Online inzage dossier	Is het mogelijk om online het eigen dossier in te zien?	●	●	●	●
Online inzage labuitslagen	Is het mogelijk om online labuitslagen in te zien?	●			●
<b>E-zorg</b>					
E-consult (chat/mail)	Biedt de zorgaanbieder de mogelijkheid van een digitaal consult (via beveiligde mail of chat)?	●	●	●	●
E-consult (beeldbellen)	Biedt de zorgaanbieder de mogelijkheid van e-consult in de vorm van beeldbellen?	●	●	●	●
Online behandeling ggz	Biedt de zorgaanbieder de mogelijkheid van online behandeling bij psychische klachten?		●		●
Thuis meten hartfalen	Biedt de zorgaanbieder de mogelijkheid van het thuis meten bij hartfalen?	●			
Thuis meten trombose	Biedt de zorgaanbieder de mogelijkheid van het thuis meten bij trombose of wordt hiernaar verwezen?	●			
Elektronische medicijndispenser	Biedt de zorgaanbieder de mogelijkheid van een elektronische medicijndispenser?			●	
Personenalarmering	Biedt de zorgaanbieder de mogelijkheid van personenalarmering (met opvolging) in de eigen woning?			●	

Alle criteria/basisdiensten zijn van gelijk gewicht in de analyse.

Naast bovenstaande criteria/basisdiensten is ook gekeken of:

- de zorgaanbieder toegang biedt tot wifi in wachtruimtes, poliklinieken, afdelingen voor verblijf en / of woonvoorzieningen;
- de zorgaanbieder verwijst naar website van ZorgkaartNederland voor het toevoegen of lezen van ervaringen.

Deze criteria zijn om verschillende redenen niet meegenomen in de beoordeling. Wel beschrijven we in dit rapport de bevindingen hiervan.

### Onderzoeksgroep

Voor deze eerste editie (nulmeting) van de EHealth Meetlat Brabant zijn 186 zorgaanbieders in Noord-Brabant beoordeeld. Er is gekeken naar zorgaanbieders in vier sectoren:

- Ziekenhuizen (N=11)  
Alle ziekenhuizen in Noord-Brabant.
- Geestelijke Gezondheidszorg - GGz (N=6)  
Alle GGz-instellingen in Noord-Brabant met een aanbod van zowel ambulante zorg als mogelijkheden voor langdurig verblijf en wonen.
- Verpleging, Verzorging en Thuiszorg - VVT (N=45)  
Alle instellingen in Noord-Brabant met een aanbod van zowel thuiszorg (in eigen woning van cliënt) als van woonvormen met verpleging en verzorging.
- Huisartsenpraktijken (N=124)  
Alle huisartsenpraktijken in Noord-Brabant die deel uitmaken van een gezondheidscentrum of medisch centrum.

Dit zijn de zorgsectoren die voor de meeste zorggebruikers relevant zijn. Daarnaast zijn we met het selecteren van deze vier zorgsectoren ook pragmatisch geweest door te kijken naar de haalbaarheid van het onderzoek. Bij een volgende editie van de Meetlat zouden we de vier sectoren kunnen uitbreiden met bijvoorbeeld jeugdzorg, maatschappelijk werk, verstandelijk gehandicaptenzorg en revalidatiecentra.

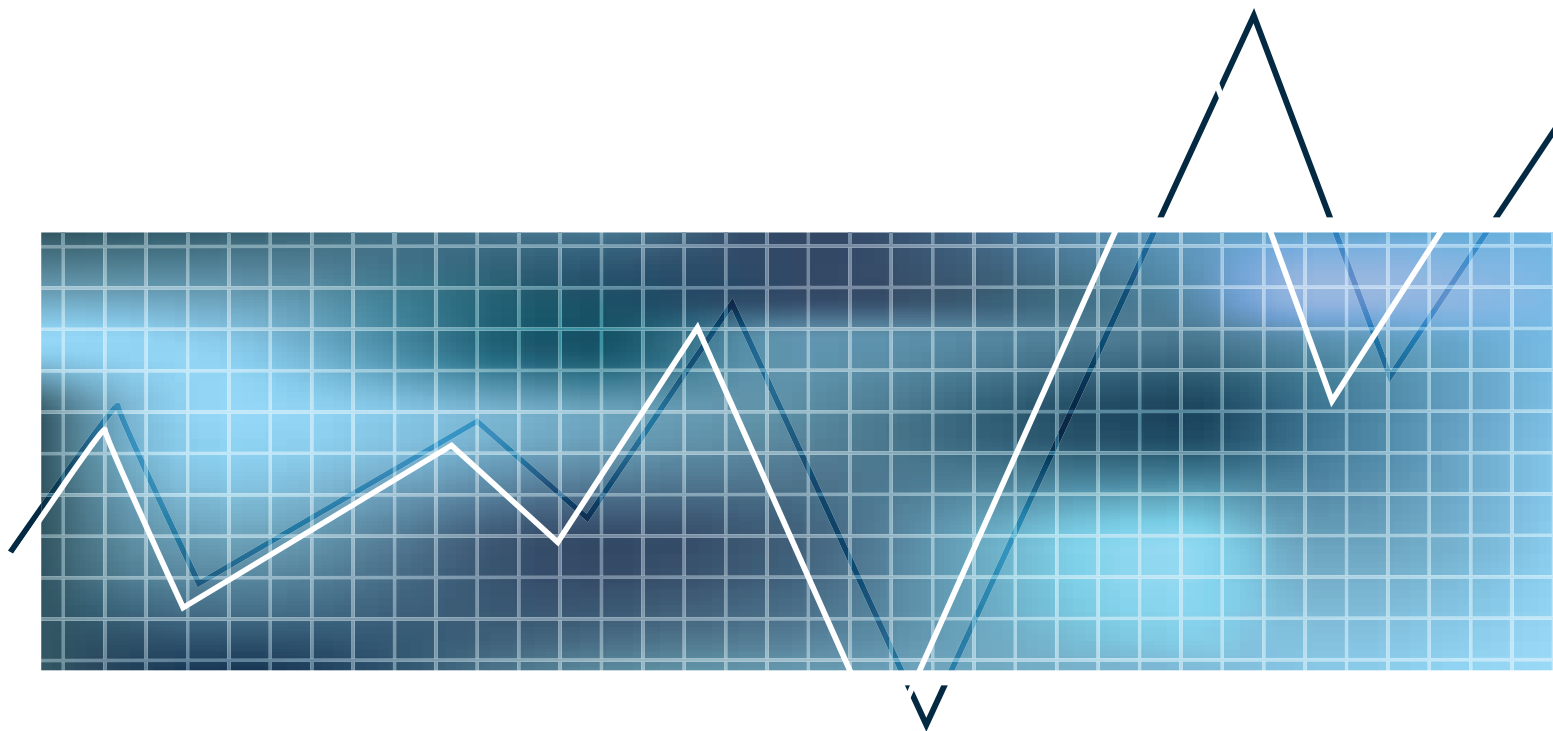
Voor het verzamelen van namen en webadressen van zorgaanbieders hebben we gebruik gemaakt van ZorgkaartNederland en de adressenbestanden van Zorgbelang Brabant. Daarnaast hebben we een extra handmatige zoekactie gedaan naar huisartsenpraktijken die deel uitmaken van een gezondheidscentrum of medisch centrum. Deze organisatievormen zijn namelijk geen categorie waar op gezocht kan worden via ZorgkaartNederland.

### Dataverzameling

De beschikbaarheid van eHealth-basisdiensten van de geselecteerde zorgaanbieders is beoordeeld op basis van de informatie hierover op hun website. Per eHealth-basisdienst kon een 'beschikbaar' (1) of 'niet beschikbaar' (0) worden gescoord. Uitgangspunt bij het kiezen van deze meetmethode is dat beschikbare zorgdiensten en -services vindbaar behoren te zijn op een website. Dit is namelijk een belangrijk informatiekanaal voor zowel zorggebruikers als betrokkenen en verwijzers.

We hebben ook persoonlijk contact gehad met een aantal organisaties. De eHealth-basisdiensten waren namelijk niet vindbaar op hun site, terwijl we een sterk vermoeden hadden dat ze wel deel uitmaken van het aanbod voor zorggebruikers. Dit geldt met name voor de GGz-organisaties.





De gekozen meetmethode heeft als voordeel dat de metingen in eigen hand blijven. Zo is er geen sprake van non-response op vragenlijsten en /of (te) positieve zelfregistratie.

De EHealth Meetlat Brabant beperkt zich tot de beschikbaarheid van eHealth-basisdiensten. Er is niet gekeken naar het functioneren ervan en de waardering door zorggebruikers. Daarmee doen we dus geen uitspraken over de kwaliteit van de eHealth-basisdiensten.

Een team van vrijwilligers van Zorgbelang-Brabant heeft, onder leiding van de projectleider, de metingen uitgevoerd. Voor een zo eenduidig mogelijke dataverzameling is vooraf voor elk criterium een zoekstrategie bepaald. Dit bleek in de praktijk echter niet altijd goed te werken omdat eHealth-basisdiensten met verschillende termen worden aangeduid en op diverse manieren worden gepresenteerd. Het testteam heeft daarom via aanvullende zoekacties zo goed mogelijk geprobeerd de gezochte diensten te vinden. De metingen zijn steekproefsgewijs gecontroleerd.

De EHealth Meetlat Brabant is een momentopname. De inventarisatie en daaropvolgende analyse heeft plaats gevonden in april 2016. Het kan zijn dat er, in de periode tussen de analyse en het verschijnen van dit rapport, elementen zijn veranderd in de inzet van eHealth-basisdiensten door de zorgaanbieders die opgenomen zijn in dit onderzoek.

### Samenstelling ranglijsten

Er is per zorgsector steeds een top drie samengesteld. De eindscore is een optelling van het aantal beschikbare aantal eHealth-basisdiensten.

*Beschikbare digitale zorgdiensten en -services horen vindbaar te zijn op een website. Dit is namelijk een belangrijk informatiekanal voor zowel patiënten als betrokkenen en verwijzers.*



# Resultaten Ziekenhuizen



## Bevindingen

- Alle elf Brabantse ziekenhuizen uit de onderzoeksgroep hebben een website en een aantal accounts op social media. Op alle websites van de ziekenhuizen kunnen bezoekers, via een mailadres of contactformulier, een algemene vraag stellen.
- Elf Brabantse ziekenhuizen bieden eHealth-basisdiensten nog mondjesmaat aan.
- Eén ziekenhuis biedt via het patiëntenportaal online inzage in het dossier en de labuitslagen.
- We hebben op de websites van de elf Brabantse ziekenhuizen geen informatie gevonden over mogelijkheden voor een e-consult in de vorm van chat/mail. Eén ziekenhuis biedt de mogelijkheid van een e-consult in de vorm van beeldbellen.
- Er is één ziekenhuis dat op de website patiënten informeert over mogelijkheden voor het thuis meten bij hartfalen; twee ziekenhuizen attenderen patiënten via de website op het thuis prikken bij trombose.
- Bij drie van de elf ziekenhuizen kunnen patiënten online een afspraak maken of een herhaalrecept aanvragen.
- Een aantal ziekenhuizen laat op zijn website weten (verder) te werken aan eHealth-basisdiensten en deze op termijn beschikbaar te hebben.

## Aanbod eHealth-basisdiensten ziekenhuizen

Criteria	Score (N=11)	Percentage
<b>E-informatie</b>		
Website	11	100%
Social media – minimaal twee kanalen	11	100%
Contact – algemene vraag stellen (via homepage)	11	100%
<b>E-services</b>		
Online afspraken maken	3	27%
Online herhaalrecept aanvragen	3	27%
Online inzage dossier	1	9%
Online inzage labuitslagen	1	9%
<b>E-zorg</b>		
E-consult (mail/chat)	0	0%
E-consult (beeldbellen)	0	0%
Het thuis meten bij hartfalen	1	9%
Het thuis meten bij trombose	2	18%

## ZorgkaartNederland

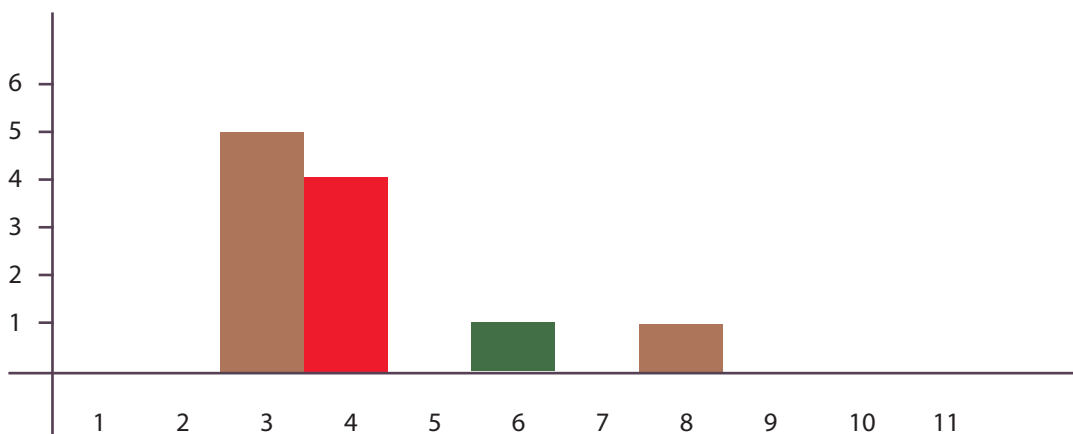
Zes van de elf ziekenhuizen verwijzen op hun website naar ZorgkaartNederland.

## Onduidelijkheid over wifi voor patiënten en bezoekers

Het is veelal onduidelijk hoe het staat met toegang tot wifi in de Brabantse ziekenhuizen. De informatie hierover op de websites is slecht vindbaar. Het blijkt namelijk geen standaardinformatie te zijn in rubrieken van de site zoals: praktische zaken, faciliteiten, voorzieningen, bezoek aan de poli, opname, etc.

## Aantal eHealth-basisdiensten per ziekenhuis

Aantal ziekenhuizen (N=11)

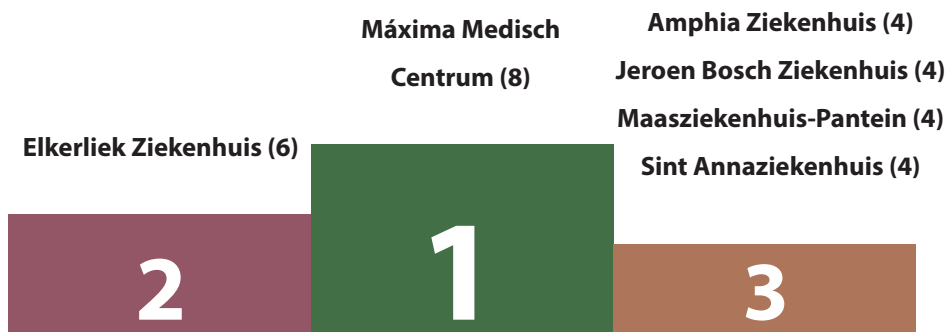


Aantal e-Health-basisdiensten (max = 11)



## Koplopers eHealth-basisdiensten ziekenhuizen Noord-Brabant

Score (max=11)



# Resultaten GGZ



## Bevindingen

- Alle zes GGz-organisaties uit de onderzoeksgroep hebben een website en een aantal accounts op social media. Op de websites kunnen bezoekers, via een mailadres of contactformulier, een algemene vraag stellen. Een enkele keer is de contactmogelijkheid niet vindbaar via de homepage.
- E-services zijn beperkt beschikbaar: twee organisaties bieden cliënten de mogelijkheid om zelf digitaal het dossier in te zien. Bij geen van de GGz-organisaties is het mogelijk om online een afspraak te maken of online herhaalrecepten aan te vragen.
- Bijna alle GGz-organisaties bieden de mogelijkheid van internetbehandeling in combinatie met face-to-face gesprekken en groepsbijeenkomsten.
- Bijna alle GGz-organisaties hebben mogelijkheden voor een e-consult. Dit is vaak gecombineerd met de inzet van internetbehandeling maar kan ook los daarvan worden ingezet. Bij drie organisaties is het mogelijk om te beeldbellen met een zorgverlener.
- Het is opmerkelijk dat op de websites van de meeste GGz-organisaties de informatie over internetbehandeling of een e-consult slecht of zelfs niet vindbaar is.

## Aanbod eHealth-basisdiensten GGz-organisaties

Criteria	Score (N=6)	Percentage
<b>E-informatie</b>		
Website	6	100%
Social media – minimaal twee kanalen	6	100%
Contact – algemene vraag stellen (via homepage)	5	83%
<b>E- services</b>		
Online afspraken maken	0	0%
Online herhaalrecept aanvragen	0	0%
Online inzage dossier	2	33%
<b>E-zorg</b>		
E-consult (mail/chat)	5	83%
E-consult (beeldbellen)	3	50%
Online behandeling GGz	5	83%

### ZorgkaartNederland

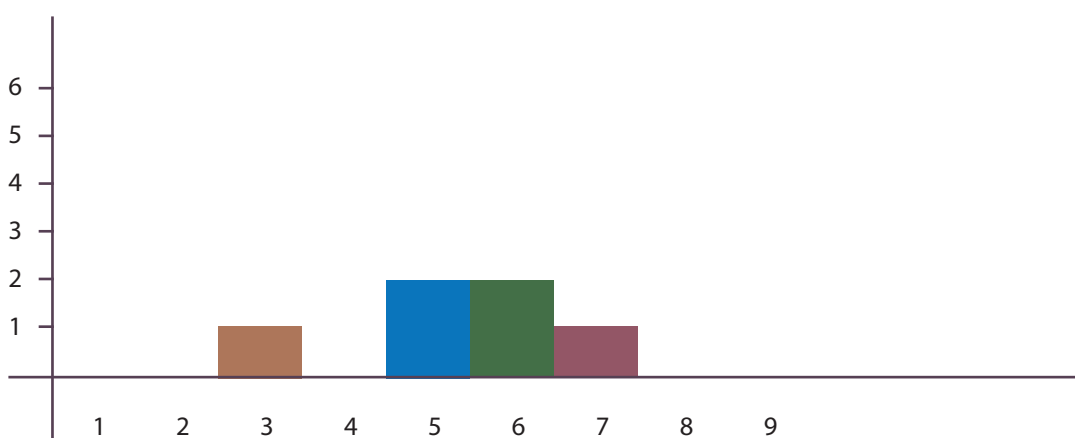
Eén GGz-organisatie verwijst op de website naar ZorgkaartNederland. Deze instelling maakt de waardering kenbaar en nodigt mensen uit tot het waarderen van de organisatie op ZorgkaartNederland.

### Wifi voor patiënten en bezoekers

Het is veelal onduidelijk hoe het staat met toegang tot wifi in de Brabantse GGz-organisaties. De informatie hierover op de website is slecht vindbaar. Het blijkt namelijk geen standaardinformatie te zijn in rubrieken van de site zoals: praktische zaken, faciliteiten, voorzieningen, bezoek aan de poli, opname en de woonvormen.

## Aantal eHealth-basisdiensten per GGz-organisatie

Aantal GGz-organisaties (N=6)



Aantal eHealth-basisdiensten (max=9)

## Koplopers e-Health GGz Noord-Brabant

Score (max=9)



# Resultaten Verpleging, verzorging en thuiszorg (VVT)



## Bevindingen

- Alle 45 VVT-organisaties uit de onderzoeksgroep hebben een website. Bij de meeste organisaties is het mogelijk om op de website, via een mailadres of contactformulier, een algemene vraag stellen.
- Een derde van de Brabantse VVT-organisaties heeft geen social media accounts.
- Bij zes van de vijfveertig VVT-organisaties kunnen cliënten en/of familie online het dossier inzien.
- Bij één VVT-organisatie is het mogelijk om online een afspraak te plannen met een zorgverlener.
- Bij 32 VVT-organisaties kunnen thuiswonende cliënten gebruik maken van personenalarmering, het is de meest genoemde e-zorg toepassing.
- Behalve personenalarmering is het aanbod van e-zorg bij de Brabantse VVT-organisaties nog heel beperkt. Slechts enkele organisaties hebben een aanbod van een e-consult (3), beeldschermzorg (5) en/of de inzet de elektronische medicijn dispenser (4).

## Aanbod eHealth-basisdiensten VVT-organisaties

Criteria	Score (N=45)	Percentage
<b>E-informatie</b>		
Website	45	100%
Social media – minimaal twee kanalen	30	67%
Contact – algemene vraag stellen (via homepage)	42	93%
<b>E- services</b>		
Online afspraken maken	1	2%
Online inzage dossier	6	13%
<b>E-zorg</b>		
E-consult (mail/chat)	3	7%
E-consult (beeldbellen)	5	11%
Elektronische medicijn dispenser	4	9%
Personenalarmering (thuis)	32	71%

### ZorgkaartNederland

Op dertien websites van VVT-organisaties is een vermelding te vinden van ZorgkaartNederland.

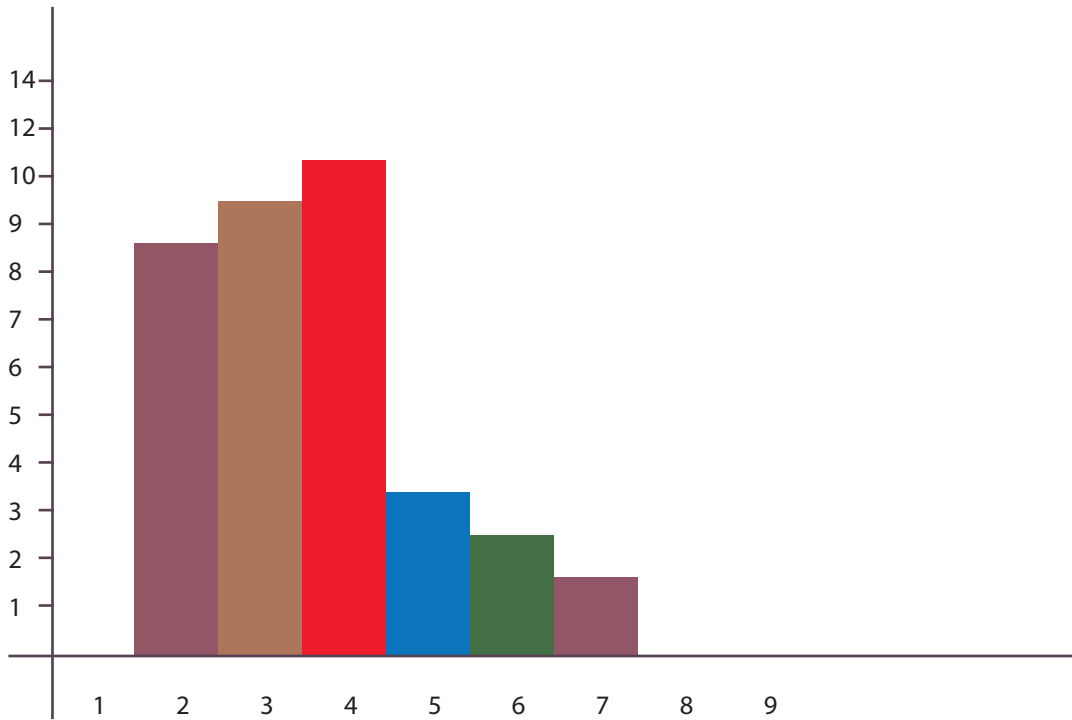
### Wifi voor patiënten en bezoekers

Het is veelal onduidelijk hoe het staat met toegang tot wifi

in de Brabantse VVT-organisaties. De informatie hierover op de website is slecht vindbaar. Het blijkt namelijk geen standaardinformatie te zijn op de websites. Ook wordt hierover nauwelijks melding gemaakt bij de beschrijving over faciliteiten van de woonvormen. Wel wordt er soms melding gemaakt van een internetcafé.

## Aantal eHealth-basisdiensten per VVT-organisatie

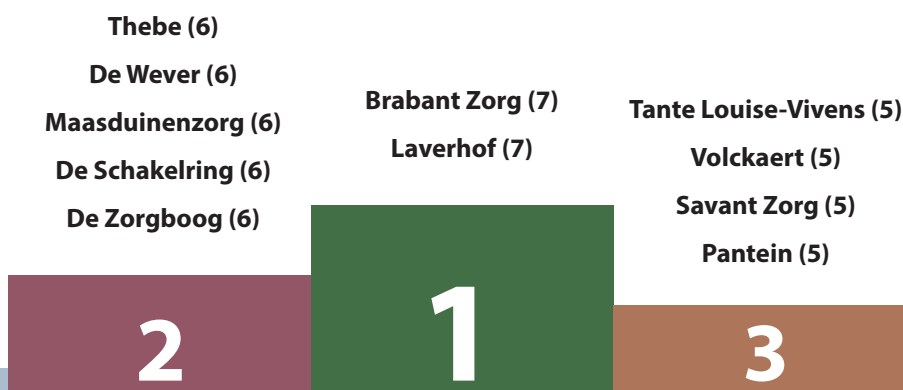
Aantal VVT-organisaties (N=45)



Aantal eHealth-basisdiensten (max =9)

## Koplopers eHealth-basisdiensten VVT-organisaties Noord-Brabant

Score (max=9)



# Resultaten Huisartsenpraktijken



## Bevindingen

- Alle 124 huisartsenpraktijken uit het onderzoek hebben een website. De helft ervan biedt de mogelijkheid voor het stellen van een algemene vraag via een mailadres of contactformulier.
- Huisartsenpraktijken zijn nauwelijks te vinden op social media. We telden zestien praktijken op social media waarvan elf SGE praktijken.
- Op negentig websites wordt verwezen naar thuisarts.nl. Soms is er een prominente plaats op de homepage, maar meestal is er een vermelding in de rubriek medische of gezondheidsinformatie.
- Een aantal e-services is bij de huisartsen meer beschikbaar dan bij andere zorgaanbieders: online een herhaalrecept aanvragen (65%) en online een afspraak maken (42%). Online inzage van het dossier en labuitslagen is bij huisartsen minimaal beschikbaar.
- Ruim een derde van de huisartsen biedt de mogelijkheden van een e-consult per mail of chat. Een beeldbelcontact is slechts met één huisartsenpraktijk mogelijk.
- Op de websites van de huisartsen is nauwelijks informatie te vinden over een aanbod van internettherapie als onderdeel van de begeleiding door de POH-GGz. Twaalf huisartsenpraktijken geven aan dat dit aanbod beschikbaar is (waarvan elf SGE-praktijken).





## Aanbod eHealth-basisdiensten huisartsenpraktijken

Criteria	Score (N=124)	Percentage
<b>E-informatie</b>		
Website	123*	99%
Verwijzing naar thuisarts.nl	90	73%
Social media – minimaal 2 kanalen	16	13%
Contact – algemene vraag stellen (via homepage)	65	52%
<b>E- services</b>		
Online afspraken maken	52	42%
Online herhaalrecept aanvragen	83	65%
Online inzage dossier	3	2%
<b>E-zorg</b>		
E-consult (mail/chat)	43	35%
E-consult (beeldbellen)	1	1%
Online behandeling (GGz)	12**	10%

\*Eén website was bij herhaaldelijk bezoek niet beschikbaar.

\*\* Dit betreft elf huisartsenpraktijken van SGE (Stichting Gezondheidscentra Eindhoven) en een andere huisartsenpraktijk.

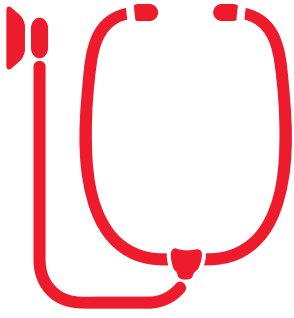
### ZorgkaartNederland

Op zestien websites van huisartsenpraktijken is een vermelding te vinden van ZorgkaartNederland. Een beperkter aantal toont de waardering van de praktijk en/of doet een oproep voor het waarderen van de praktijk op ZorgkaartNederland.

### Wifi voor patiënten en bezoekers

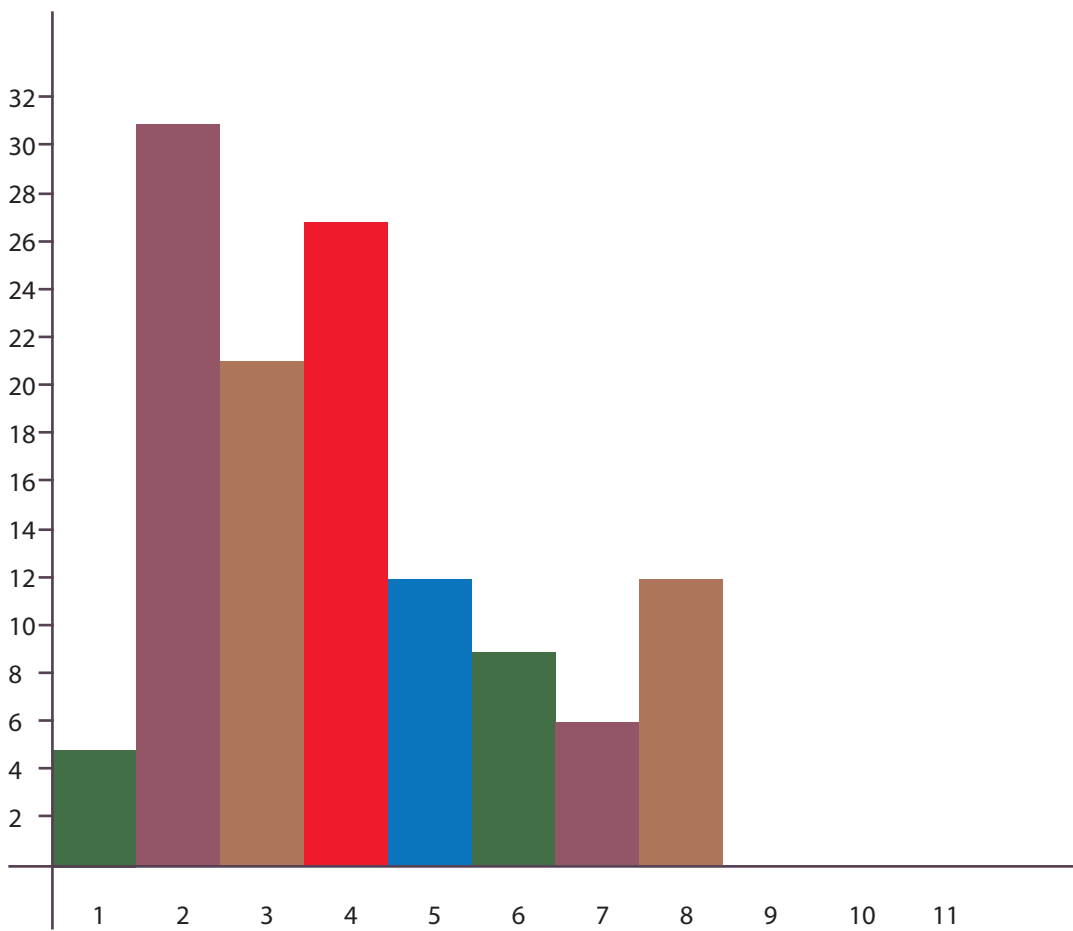
Het is veelal onduidelijk hoe het staat met toegang tot wifi in de Brabantse VVT-organisaties. We hebben op de websites van huisartsenpraktijken geen informatie kunnen vinden over de beschikbaarheid van wifi in de huisartsenpraktijk, het gezondheidscentrum of medisch centrum.





## Aantal eHealth-basisdiensten per huisartsenpraktijk

Aantal huisartsenpraktijken (N=124)



Aantal eHealth-basisdiensten (max=11)

## Koplopers eHealth-basisdiensten huisartsenpraktijken Noord-Brabant

Score (max=11)



\*Huisartsen SGE  
De Akkers  
Huisartsen SGE  
Meerhoven  
Huisartsen SGE Strijp

Huisartsen SGE  
Prinsejagt  
Huisartsen SGE Stratum  
Huisartsen SGE Sibelius  
Huisartsen SGE Woensel

Huisartsen SGE Orion  
Huisartsen De Parade  
Huisartsen de Strijp  
Huisartsen Tongelre



# Resultaten Totaal



## Bevindingen

- Ziekenhuizen en GGz-organisaties scoren het hoogst op e-informatie: website, inzet van social media en mogelijkheden voor het stellen van een algemene vraag via de website (homepage). Huisartsen scoren laag als het gaat om het communiceren via social media. Opmerkelijk is dat de helft van de huisartsenpraktijken niet bereikbaar is via mail of een digitaal contactformulier voor het stellen van een algemene vraag.
- Het aanbod van e-services door Brabantse zorgaanbieders is nog beperkt. De huisartsen zijn koploper met online een afspraak maken of een herhaalrecept aanvragen. Online inzage in het dossier en labuitslagen is bij geen van de zorgsectoren al gebruikelijk.
- De GGz-organisaties lopen voorop met e-zorg. Hoewel niet goed vindbaar op website, blijken bijna alle Brabantse GGz-organisaties een aanbod te hebben van internetbehandeling. Een e-consult is meestal mogelijk en beeldbellen is in opkomst. Huisartsen vormen een goede tweede met het aanbod van e-consult: bij de helft van de Brabantse huisartsen is dit mogelijk.
- Veel VVT-organisaties zetten personalarmering in. Daarentegen is de inzet van beeldbellen en elektronische medicijndispensers nog heel beperkt.
- Informatie over, en een aanbod van, het zelf digitaal thuis meten van de gezondheidswaarden is nauwelijks te vinden op website van ziekenhuizen. Ook op websites van andere zorgsectoren kwamen we hierover nauwelijks informatie tegen.

## Overzicht scores | E-informatie

Criterium	Ziekenhuizen (N=11)		GGZ (N=6)		VVT N=(45)		Huisartsenpraktijken (N=124)		Totaal	
	score	%	score	%	score	%	score	%	score	%
Website	11	100%	6	100%	45	100%	123	99%	185	100%
Social media (minimaal twee kanalen)	11	100%	6	100%	30	67%	16	13%	63	34%
Contact – algemene vraag stellen (via homepage)	11	100%	5	83%	42	93%	65	52%	123	66%
Verwijzing naar thuisarts.nl							92	73%	92	73%
<b>Totaal E-informatie</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>94%</b>	<b>117</b>	<b>86%</b>	<b>296</b>	<b>60%</b>		

## Overzicht scores | E-services

Criterium	Ziekenhuizen (N=11)		GGZ (N=6)		VVT N=(45)		Huisartsen- praktijken (N=124)		Totaal	
	score	%	score	%	score	%	score	%	score	%
Online afspraken maken	3	27%	0	0%	1	2%	52	42%	56	30%
Online herhaalrecept aanvragen	3	27%	0	0%			81	65%	84	60%
Online inzage dossier	1	9%	2	33%	6	13%	4	3%	13	7%
Online inzage labuitslagen	1	9%					1	1%	2	1%
<b>Totaal E-services</b>	<b>8</b>	<b>18%</b>	<b>2</b>	<b>11%</b>	<b>7</b>	<b>7%</b>	<b>138</b>	<b>28%</b>		

## Overzicht scores | E-zorg

Criterium	Ziekenhuizen (N=11)		GGZ (N=6)		VVT N=(45)		Huisartsen- praktijken (N=124)		Totaal	
	score	%	score	%	score	%	score	%	score	%
E-consult (chat/mail)	0	0%	5	83%	3	7%	43	43%	51	27%
E-consult (beeldbellen)	1	9%	3	50%	5	11%	1	1%	10	5%
Online behandeling GGz			5	83%			12	10%	17	13%
Thuis meten hartfalen	1	9%							1	9%
Thuis meten trombose	2	18%							2	18%
Elektronische medicijndispenser					4	9%			4	9%
Personenalarmering					32	71%			32	71%
<b>Totaal E-zorg</b>	<b>4</b>	<b>9%</b>	<b>13</b>	<b>72%</b>	<b>44</b>	<b>24%</b>	<b>56</b>	<b>15%</b>		

# Conclusies



**Hoe staat het met het aanbod van digitale diensten van zorgaanbieders in Noord-Brabant? Er wordt veel over gesproken, maar zijn deze diensten ook echt beschikbaar voor zorggebruikers? Zorgbelang Brabant nam de proef op de som en legde zorgaanbieders langs de EHealth Meetlat met daarbij de focus op eHealth-basisdiensten. Online diensten waarvan we het eigenlijk al best vanzelfsprekend vinden dat deze beschikbaar zijn. Dit zijn onze belangrijkste conclusies:**

- De EHealth Meetlat Brabant maakt duidelijk dat het aanbod van eHealth-basisdiensten nog geen gemeengoed is bij zorgaanbieders in Noord-Brabant.
- In alle sectoren zijn enkele koplopers te vinden. Dit zijn organisaties die merkbaar inzetten op eHealth en een onderscheidend aanbod van online diensten beschikbaar hebben. Daarnaast zijn er middengroepen maar er is vooral nog een flinke achterhoede die enkel scoort op de items over e-informatie. De scores per zorgsector, en voor de zorgsector als geheel, zijn te vinden in de resultaatbeschrijvingen van dit rapport.
- Elke sector lijkt zijn eigen ontwikkeling door te maken als het gaat om het maken van keuzes en het stellen van prioriteiten wat betreft de eHealth-basisdiensten. Kruisbestuivingen tussen zorgsectoren zijn er bijna niet. Zo is beeldbellen een ontwikkeling in de thuiszorg, maar nauwelijks in gebruik bij huisartsen. En is online een herhaalrecept aanvragen steeds meer gangbaar bij de huisartsen, terwijl dit in de GGz (nog) geen thema lijkt.
- Op de websites van Brabantse zorgorganisaties is nauwelijks of geen informatie te vinden over de wifmogelijkheden voor patiënten, cliënten en bezoekers in wachtkamers, opname- en verblijfsafdelingen en woonvoorzieningen.
- Los van de feitelijke beschikbaarheid van eHealth-basisdiensten, is de informatie hierover op websites van zorgaanbieders beperkt, onduidelijk of zelfs onvindbaar. Als de diensten beschikbaar zijn, is dit terug te vinden in aparte rubrieken of buttons. Het valt op dat informatie over digitale dienstverlening veelal niet is verwerkt in de algemene patiënteninformatie over het aanbod en de werkwijze van de praktijk of zorgorganisatie.

*De EHealth Meetlat Brabant maakt duidelijk dat het aanbod van eHealth-basisdiensten nog geen gemeengoed is bij zorgaanbieders in Noord-Brabant.*



# Colofon



Projectleiding: Liesbeth Meijnckens en Ary Bosker

Tekst: Liesbeth Meijnckens

Eindredactie: Petra Oude Lenferink

Opmaak: Noregt Visuele Communicatie, Tilburg

Testteam: Chantal van Birgelen, Niklas van Cassel, Bonnie

Geus, Stein Schooneboom

Dit is een uitgave van Zorgbelang Brabant.

De EHealth Meetlat Brabant is mede mogelijk gemaakt door de Provincie Noord-Brabant.

[www.zorg-belangbrabant.nl](http://www.zorg-belangbrabant.nl)

[www.brabant.nl](http://www.brabant.nl)

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

hashtag social media: #eHealthmeetlat

De Ehealth Meetlat Brabant is een onderzoek van Zorgbelang Brabant naar de inzet van eHealth-basisdiensten door zorgaanbieders in Brabant. Met de Meetlat bekijken we de beschikbaarheid van eHealth-toepassingen voor zorggebruikers en brengen we goede voorbeelden hiervan in beeld. Hiermee willen we een bijdrage leveren aan de bekendheid en beschikbaarheid van digitale toepassingen in de gezondheidszorg.

Deze eerste editie is een nulmeting. Het is de bedoeling om in volgende edities van de Meetlat de voortgang te meten en deze uit te breiden met verdiepende informatie over het gebruik en de waardering van digitale diensten en services van zorgaanbieders.

### **De EHealth Meetlat: ook voor uw provincie**

De Meetlat heeft een heldere en generieke opzet en onderzoeksmethode. De Meetlat kan dus ook gebruikt worden voor metingen in andere provincies. Wilt u meer weten hierover, dan kunt u contact met ons opnemen.

*We nodigen iedereen uit de informatie over de EHealth Meetlat te delen in eigen netwerken, met een goede bronvermelding:*

- *EHealth Meetlat Brabant editie 1*
- *Zorgbelang Brabant en/of een verwijzing naar [www.zorgbelang-brabant.nl](http://www.zorgbelang-brabant.nl)*

### Disclaimer

De EHealth Meetlat Brabant is met grote zorgvuldigheid samengesteld. Zoals is aangegeven, moesten we vaak goed zoeken op websites naar de informatie over digitale diensten. Hoewel de metingen zorgvuldig zijn uitgevoerd, kan het zijn dat we zaken over het hoofd gezien hebben met een onderschatting als gevolg. Ook de adressenbestanden zijn met zorg samengesteld, maar het kan zijn dat we bij de handmatige zoekacties naar Brabantse VVT-organisaties, Gezondheidscentra en Medische Centra een zorgaanbieder gemist hebben. Mocht de indruk bestaan dat er ranglijsten niet correct zijn, neem dan contact op met Zorgbelang Brabant.

### Zorgbelang Brabant

Zorgbelang Brabant vindt goede zorg en ondersteuning belangrijk. We komen op voor de belangen van iedereen die gebruik maakt van zorg, jeugdhulp of maatschappelijke dienstverlening in Brabant en Zeeland. Wat ons betreft moet iedereen, ondanks ziekte of beperking, mee kunnen blijven doen aan de maatschappij met daarbij een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven.


Wij geloven dat goede zorg alleen maar tot stand komt door in gesprek te zijn met de mensen om wie het echt gaat. Zij weten namelijk als geen ander hoe de zorg in de praktijk werkt en hoe deze verbeterd kan worden, zodat het aanbod aansluit op hun behoeften en mogelijkheden.

Daarom werken wij altijd vanuit het perspectief van de patiënt/cliënt. Hiervoor hebben we intensief contact met individuele cliënten, ervaringsmedewerkers en ruim 275 belangenorganisaties die zich bij ons hebben aangesloten. Met behulp van verschillende methodieken brengen we samen de knel- en verbeterpunten in de zorg snel en goed in beeld. Alle informatie die wij hebben verzameld, delen we vervolgens met zorgaanbieders, zorgverzekeraars en overheden. Hierdoor kunnen we samen met hen projecten uitvoeren die de zorg in Brabant en Zeeland verbeteren en vernieuwen.

## Zorgbelang Brabant


Ringbaan Zuid 44


5022 PN Tilburg

 013 – 5942170


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

 [info@zorgbelang-brabant.nl](mailto:info@zorgbelang-brabant.nl)

 @ZorgbelangBr

 [facebook.com/zorgbelangbrabant](https://facebook.com/zorgbelangbrabant)

 Zorgbelang Brabant

 Zorgbelang Brabant