

Inleiding

De zorg wordt steeds meer gedigitaliseerd. Het toepassen van ICT voor het ondersteunen en verbeteren van de gezondheidszorg wordt **TeleHealth** genoemd.¹ Het gevolg van TeleHealth is toename in **zelfzorg**.^{2,3}

De fysiotherapeuten van Stichting Gezondheidscentra Eindhoven (SGE) kunnen gebruik maken van TeleHealth door middel van **HWO.nl** waarbij fysiotherapeuten een online oefenprogramma kunnen maken. Dit is een **kostenbesparend** en **laagdrempelige** manier van therapie.⁴

Echter, bestaat op basis van mondelinge informatie van de opdrachtgever, de indruk dat HWO.nl niet voldoende is geïmplementeerd binnen SGE.

Onderzoeksvraag:

‘Welke belemmerende en bevorderende factoren ervaren fysiotherapeuten en patiënten binnen SGE bij het gebruik van HWO.nl?’

Methode

Dit onderzoek heeft een **mixed method** onderzoeksdesign.

De data in dit onderzoek is verzameld middels een online vragenlijst en interviews. De vragenlijst is verspreid onder fysiotherapeuten van SGE en valt onder het kwantitatief onderzoek. De interviews zijn afgenomen bij patiënten van SGE in valt onder het kwalitatief onderzoek. Uiteindelijk zijn de resultaten van het kwantitatieve en kwalitatieve onderzoek vergeleken.

Kwantitatief

Er is een mail gestuurd naar 37 fysiotherapeuten van SGE met een online vragenlijst.

Deze vragenlijst bevatte de volgende onderwerpen: Demografische gegevens en determinanten met betrekking tot de innovatie, de gebruiker en de organisatie.

Er is in dit onderzoek gebruik gemaakt van IBM SPSS Statistics for Macintosh version 24 (IBM Corp., Armonk, N.Y., USA).

Inclusiecriteria:

- Deelnemer is werkzaam als fysiotherapeut binnen SGE
- Deelnemer beheerst schriftelijk de Nederlandse taal
- Deelnemer heeft minimaal één keer gebruik gemaakt van HWO.nl

Kwalitatief

Er is gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews, afgenomen bij negen patiënten.

Er is een topiclijst ontwikkeld met de volgende topics: Invulling therapie, gebruik HWO.nl, indruk HWO.nl en implementatie HWO.nl

Verzamelen en verwerken van de data is verlopen via een iteratief proces.

Inclusiecriteria:

- Deelnemer is onder behandeling (geweest) bij een fysiotherapeut binnen SGE
- Deelnemer beheerst schriftelijk en mondeling de Nederlandse taal
- Deelnemer heeft minimaal één keer gebruik gemaakt van HWO.nl
- Deelnemer is minimaal 18 jaar oud

Resultaten kwantitatief

Onderzoekspopulatie

Er was een totaal van 24 respondenten waarvan 8 mannen en 16 vrouwen. De leeftijd had een mediaan van 31,5 jaar en de werkervaring een mediaan van 7,5 jaar.

Tabel 2: Resultaten surveyonderzoek driepuntsschaal

Determinanten met betrekking tot	Antwoordmogelijkheden		
	Mee oneens	Neutraal	Mee eens
Innovatie			
Procedurele helderheid, n=(%)	11 (45,8)	9 (37,5)	4 (16,2)
Congruentie huidige werkwijze, n=(%)	10 (41,7)	9 (37,5)	5 (20,8)
Sociaal politieke omgeving			
Wet en regelgeving	2 (8,3)	8 (33,3)	14 (58,3)
Gebruiker			
Tevredenheid patiënt, n=(%)	4 (16,7)	2 (8,3)	18 (75,0)
Kennis, n=(%)	4 (16,7)	4 (16,7)	16 (66,7)
Uitkomstverwachting waarschijnlijkheid, n=(%)	Niet 2 (8,3)	Onzeker 12 (50,0)	Wel 10 (41,7)
Organisatie, n=(%)			
Vervanging bij personeelsverloop	15 (62,5)	6 (25,0)	3 (12,5)
Beschikbaarheid informatie	5 (20,8)	6 (25,0)	13 (54,2)
Feedback aan gebruiker	23 (95,8)	0 (0,0)	1 (4,2)
	Nee	Ja	
Coördinator	9 (37,5)	15 (62,5)	

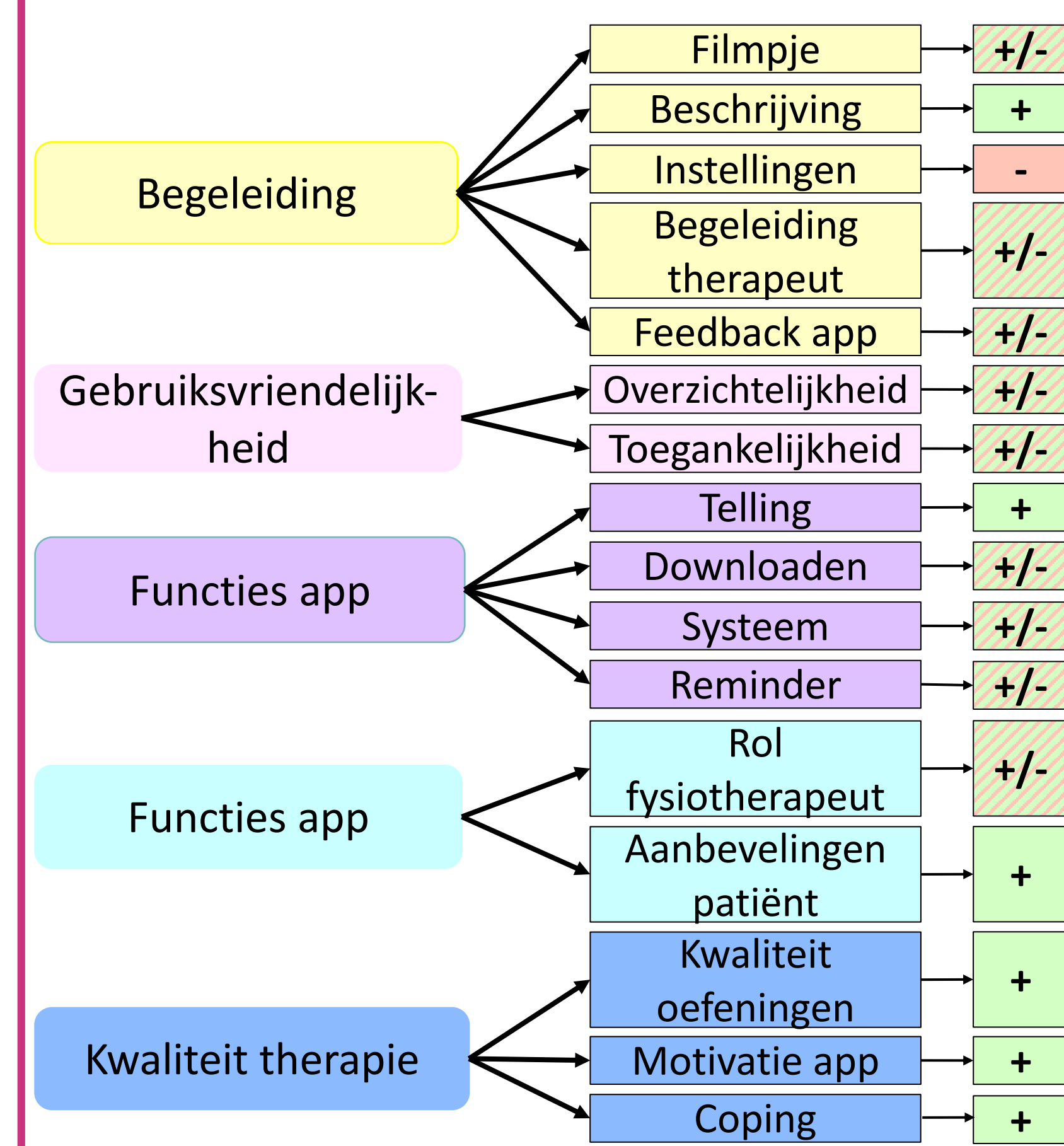
Legenda: n= aantal [] = > 35% oneens. [] = < 35% eens

Resultaten kwalitatief

Onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie bestond uit negen deelnemers,

- Zes mannen, drie vrouwen
- Leeftijd varieerde tussen de 18 en 72 jaar



“Dat gaat heel snel want je zit en naar de video te kijken, en je luistert naar de tekst.. Want het moet natuurlijk ook bezinken, je moet goed luisteren wat hij zegt” (D5)

“Mensen die een telefoon hebben, die kunnen hiermee over weg lijkt mij.. Want daar heb je geen bijzondere vaardigheden voor nodig” (D6)

“Nou het is wel fijn voor een persoon die bijvoorbeeld een druk leven heeft en dan een reminder krijgt van oh je moet nu gaan trainen” (D7)

“Ik denk dat dat met alles gewoon het belangrijkste is, de communicatie, het contact wat je hebt met de behandelaar” (D9)

“Ik vind het moeilijk om discipline te zoeken, maar het was wel gewoon een heel laagdrempelige manier om gewoon die oefeningen te doen dus dat hielp echt” (D8)

Analyse kwantitatief

Fysiotherapeuten hebben aangegeven HWO.nl **gebruiksvriendelijk** te vinden in het gebruik.

Echter, wordt HWO.nl **onvoldoende betrokken** binnen de organisatie. Reden hiertoe zijn **onvoldoende introducties** van HWO.nl bij nieuwe werknemers en er is in onvoldoende mate terugkoppeling en sturing vanuit de organisatie.

Analyse kwalitatief

Patiënten ervaren **gemotiveerd** te worden en de huiswerk oefeningen met een **beter kwaliteit** uit te voeren. Hiernaast kwam duidelijk naar voren dat er behoefte is aan **informatieverstrekking** en een **controleerende en begeleidende rol** vanuit de fysiotherapeut.

Dit komt overeen met het onderzoek van Apolinário-Hagen et al. waaruit blijkt dat blended-care toevoeging geeft aan de therapie, maar het niet een vervanger kan zijn voor face-to-face therapie.

Discussie

Interpretatie kwantitatief en kwalitatief

Uit onderzoek blijkt dat zowel fysiotherapeuten als patiënten behoefte hebben aan meer **informatie** met betrekking tot HWO.nl. De **feedback** vanuit HWO.nl wordt onvoldoende geacht. Hiernaast komt naar voren dat er **onvoldoende introductie** is in de praktijk voor fysiotherapeuten waardoor patiënten incorrecte informatie kunnen krijgen.

Tot slot gebruiken patiënten HWO.nl niet op **eenzelfde manier** waar fysiotherapeuten niet altijd van op de hoogte zijn.

Aanbevelingen vervolgonderzoek

Om de resultaten representatief te maken voor meerdere organisaties moet de **onderzoekspopulatie vergroot** worden. Hierbij kan het gebruik van HWO.nl bij verschillende **generaties** in beeld gebracht worden.

Aanbevelingen SGE

Het aanstellen van een **coördinator** als aanspreekpunt voor HWO.nl kan belemmerende factoren verkleinen. Hiernaast kan middels **voorlichtingen** en **basis trainingen** de informatievoorzieningen voor fysiotherapeuten verbeterd worden. Hierdoor kunnen patiënten beter begeleid worden bij het gebruik van HWO.nl.

Sterke punten

- Surveyonderzoek heeft een responspercentage van 75% wat zorgt voor een hoge validiteit
- Interview locatie en tijdstip aangenomen welke voor de deelnemer prettig was
- In samenwerking met een externe het coderingsproces uitgevoerd om interpretaties te verminderen

Zwakker punten

- Onderzoekspopulatie klein voor een betrouwbaar onderzoek
- Door een surveyonderzoek onder fysiotherapeuten zijn meningen gelimiteerd tot de gestelde vragen

Conclusie

Uit onderzoek is gebleken dat HWO.nl beter gecoördineerd moet worden binnen SGE en meer op de behoefte van de patiënt zal moeten worden ingespeeld. bevorderende factoren zijn dat HWO.nl makkelijk is in gebruik en dat er voldoende kennis is bij de fysiotherapeuten. Patiënten gebruiken HWO.nl met verschillende intenties.

Referenties

- Broeksma A. We gaan de zorg anders afrekenen. Revalidatie Magazine. 2015;24.
- Greaves F, Pape UJ, King D, Darzi A, Majeed A, Wachter RM, et al. Associations between Internet-based patient ratings and conventional surveys of patient experience in the English NHS: an observational study. BMJ quality & safety. 2012;21(7):600-5.
- Gao GG, McCullough JS, Agarwal R, Jha AK. A changing landscape of physician quality reporting: analysis of patients' online ratings of their physicians over a 5-year period. Journal of medical Internet research. 2012;14(1):e38.
- McKay HG, King D, Eakin EG, Seeley JR, Glasgow RE. The diabetes network internet-based physical activity intervention: a randomized pilot study. Diabetes care. 2001;24(8):1328-34.