

Ouderen en eHealth: op afstand en dichterbij?

DIANE KLOK

Aanleiding

Kwantitatief onderzoek KBO-PCOB: 'Internetgebruik onder senioren'

- 73% van de senioren (55+) weet niet wat eHealth betekent
- Hoe vaardiger met de computer en hoe handiger met het internet, hoe positiever senioren staan tegenover eHealth
- Hoe hoger de leeftijd, hoe minder positief men is

Wat is eHealth?

(...) eHealth of digitale zorg betreft alle vormen van zorg of ondersteuning waarbij ICT en/of internet een rol speelt.

Er zijn veel toepassingen ontwikkeld, maar deze worden nog weinig gebruikt.

Onderzoeksvraag

Wat zijn de ervaringen van ouderen met eHealth toepassingen, die zorg en ondersteuning op afstand kunnen bieden, en welke aanbevelingen kunnen hieruit worden afgeleid om de inzet van eHealth onder ouderen te verhogen?

Mijn onderzoek

Interviews van ongeveer een uur, waarbij in veel gevallen de toepassing (gedeeltelijk) werd gedemonstreerd.

4 ouderen die gebruikmaken van een e-consult (beeldbellen)

11 ouderen die gebruikmaken van e-monitoring (online doorsturen van gezondheidswaarden)

2 ouderen die gebruikmaken van beide toepassingen

Leeftijd varieerde van 70 tot 92 jaar

Wat motiveerde ouderen om gebruik te maken van een eHealth toepassing?

- **Individuele veerkracht.** “Ik zeg altijd: ‘ik ben nooit te oud om te leren.’ En zeggen van: ‘nou dat kan ik niet.’ Je kunt nooit zeggen: ‘dat kan ik niet’ als je niet eerst goed geprobeerd hebt of je het wel kunt.” (92 jaar)
- **Eerdere ervaringen met ICT/digitale middelen**
- **Inefficiënte ondersteuning.** “Er waren altijd mensen voor je, dus je moest altijd lang wachten en dat is niet een van mijn deugden. En ook als je daar naar toe gaat, geeft dat ook een beetje een – zoals ik dat voor mezelf noem – een ziek gevoel, je hebt iets. Dat is heel anders dan dat je dat zelf doet. Dan komt dat niet zo in je op.” (73 jaar)

Wat stimuleert ouderen om (blijvend) gebruik te maken van de eHealth toepassing? (1)

Kenmerken van de toepassing

- Gebruiksvriendelijkheid
- Routine-effect
- Meerwaarde

Wat stimuleert ouderen om (blijvend) gebruik te maken van de eHealth toepassing? (2)

Ziektegerelateerde consequenties

- Eigen regie en bewustzijn (voornamelijk e-monitoring)

“Ik vind dit een stimulans voor je eigen dat je ermee bezig bent. ‘Als je jezelf verzorgt, verzorg je geen rotte appels’, zei mijn vader altijd. Dat is toch zo?” (84 jaar)
- Rust en zekerheid

“Ja, je voelt je wat zekerder! Het klinkt gek, maar ik heb wel eens gezegd: ‘De arts is dichtbij en hij is heel ver weg.’ Hij is toch dichtbij, want ik hoef maar achter de computer te gaan zitten en ik kan even een vraag aan hem stellen. En als hij er ook achter zit, ziet hij het gelijk.” (73 jaar)

Wat stimuleert ouderen om (blijvend) gebruik te maken van de eHealth toepassing? (3)

Emotionele consequenties

- Vrijheid (voornamelijk e-monitoring)

“Want die Canadezen keken met verbazing hoe ik dat deed. Ze wilden mijn INR meten, maar ik zei: ‘Nee, dat doe ik zelf’. En toen heb ik ze dus gewoon laten zien hoe ik dat zelf deed.

‘Wauw, dat is mooi’, zeiden ze. ‘Dat willen we ook!’ ” (78 jaar)

- Plezier

“En dan komt de hartfalenzuster mij op Facetime vergezellen. En dan doen we het op Facetime, dan zien we elkaar. Ik kan het wel via de telefoon doen, ik heb het wel eens via de telefoon gedaan, maar ik vind FaceTime leuker!” (84 jaar)

Wat belemmert ouderen om (blijvend) gebruik te maken van de eHealth toepassing? (1)

Complexiteit van de toepassing (voornamelijk bij e-monitoring)

“Alleen voor ouderen is die combinatie van gebruikersnaam en wachtwoord soms lastig, want die mensen vergeten het wachtwoord en dan kom je er niet meer achter. Dat heb je natuurlijk voor meerdere dingen, elke keer een ander wachtwoord. Dat is het lastige eraan. Daar moeten ze nog wat op vinden.” (77 jaar)

ICT-problematiek (bij gekoppelde applicatie en e-consult)

“Nou, als die [iPad] het niet doet, dan komt de kapper bij mij aan huis en dan laat ik het de kapper goed zetten.” (82 jaar)

Wat belemmert ouderen om (blijvend) gebruik te maken van de eHealth toepassing? (2)

Ontoereikendheid

- Online inzicht in onderzoeksuitslagen nog niet mogelijk
“Kijk, als ik eerst de uitslag via een computer krijg, kan ik altijd nog een afspraak maken met die dokter.. (...) Ik heb een tijdje een hernia gehad, toen kon ik moeilijk lopen. En toen moest ik toch naar het ziekenhuis toe. Belachelijk natuurlijk!” (77 jaar)
- Online doorgeven andere gezondheidswaarden (bloedglucosewaarden) nog niet mogelijk
- Onzekerheid over duurzaamheid en kosten van de toepassing
“Ik heb de wens uitgesproken - eigenlijk een paar weken al - van: ‘joh, ik hoop dat dit blijft!’” (70 jaar)

Hoe kan het gebruik van eHealth volgens ouderen worden bevorderd?

- Randvoorwaarden
- Informatievoorziening
- Motivatieproces
- Aandachtspunten bij overstap van acceptatie naar daadwerkelijk gebruik

Randvoorwaarden

- **Medewerking van de zorgverlener**

“Kijk, ik heb een hele goeie huisarts, maar die heeft ook nog steeds weerstand tegen e-mailen en zo. Hij vond laatst dat ik te veel e-mails stuur. Hij krijgt er drie per jaar ongeveer.”
(78 jaar)

- **Aansluiting bij zorgvraag en behoefte ouderen**

- **Gebruiker moet:**

- Fysiek en mentaal in staat zijn om er gebruik van te maken
- Enige ervaring met nieuwe technologie of digitale middelen hebben
- Bereidheid en interesse hebben om te beginnen met eHealth

Informatievoorziening (1)

Keuzevrijheid

“Op het moment dat mij wordt gezegd: ‘ik moet daar en daar gaan prikken’. Dan ga ik daar prikken. Als ze tegen mij hadden gezegd: ‘U krijgt een apparaat en daar gaan wij u leren mee om te gaan en u gaat het digitaal doorgeven.’ Dan was ik nooit gaan prikken!” (75 jaar)

Informatievoorziening (2)

Verschillende informatiebronnen:

- Medisch personeel
- Huis-aan-huisblad, huisartsenorganisatie, magazine van KBO-PCOB
- Gemeente, buurthuis, reclamespotje

“Laten we zeggen die ouderenbonden, zoals PCOB en KBO, dat die ook informatie verstrekken. Dat doen ze ook wel, maar misschien zouden ze dat nog meer moeten doen. Een speciaal onderdeel daarvan, in de papieren bladen, die gewijd zijn aan allerlei ICT-toepassingen.” (84 jaar)

“Ook al ga je er nog zo’n stuk over schrijven. De mensen die dat niet interesseert, die lezen dat niet! Dus het moet eigenlijk een soort mond-op-mond wezen dan.” (83 jaar)

Motivatieproces

- **Intrinsieke motivatie.** “Er zal altijd een categorie blijven die je nooit bereikt. Die moet je ook gewoon niet willen bereiken. De mensen die echt niet willen, daar moet je niet te veel tijd aan besteden. Daar moet je te veel voor doen om ze over de streep te trekken.” (73 jaar)
- **Extrinsieke motivatie.** “De kunst is om de mensen te verleiden om eraan deel te nemen. Niet dwingen. Ja. Hoe kan je iemand verleiden? Als het leuke dingen zijn, als het aangenaam is, als het prettig is. (...) Het heeft een beetje met *verkooptechniek* te maken.” (77 jaar)

Door wie?

- **Sociale omgeving:** “Die heel dichtbij de mensen staan, daar hebben ze een vertrouwensband mee. Die kunnen makkelijker zeggen van: ‘ja, maar we doen het samen, we gaan het samen proberen!’ Maar die moeten dan ook wel weer gestimuleerd worden...” (71 jaar)
- **Leeftijdsgenoten:** “En als ik nog een keer [mondellinge] informatie krijg van een soortgenoot. Ja? Een keer, van iemand die ook twee keer van de vorige eeuw is. Ja. Dat werkt vijf keer beter.” (75 jaar)

Aandachtspunten bij overstap van acceptatie naar daadwerkelijk gebruik

- **Gebruiker:** vertrouwen, geduld en verantwoordelijkheidsgevoel
- **Toepassing:** gebruiksvriendelijk, weinig kosten en ‘noodvoorzieningen’
- **Implementatie:** stapsgewijze uitleg en duidelijk taalgebruik

“Als je naar een oudere iets wil doen, moet je ten eerste de taal gebruiken. Let daar goed op! De taal die je tegenwoordig ziet, is veel elektronische taal. Zelfs dat ding ‘eHealth’. Dat moet je niet bij een oudere aan gaan dragen, want wat betekent dat nou? Is dat Grieks ofzo? Haha!” (83 jaar)

Perceptie over digitalisering (1)

Positief: middel om contact te kunnen blijven houden en zelfstandig en onafhankelijk te blijven

“Dat merk ik zelf. Dat ik toch ook contact heb met belangrijke personen: met de huisarts, met de diabetes-verpleegkundige en ook met familie. Dat je dan goed contact hebt. En als je dat niet doet, dan ben je toch een beetje afgesloten van de buitenwereld.” (92 jaar)

Perceptie over digitalisering (2)

Terughoudend: vermindering persoonlijk contact en vergroting eenzaamheid

“Die hele digitalisering is heel mooi! Alleen het brengt wel vereenzaming mee voor oudere mensen. Ja? Bij een aantal mensen die al verouderd zijn en die al een beetje in die eenzaamheidszone zitten en als die dat gaan doen, dan zijn ze weer een sociaal contact kwijt. En ik ervaar nu zelf dat ik denk: he, die heb ik jaren niet gezien! Er zijn mensen die ik een jaar niet gezien heb, die ik wel op de prikpost...” (75 jaar)

Conclusie: Wat zijn de ervaringen van ouderen met het gebruik van eHealth toepassingen...?

Bij alle ouderen voldoet de toepassing beter aan hun behoeften dan de voorgaande manier van ondersteuning.

Het gebruik brengt positieve ziektegerelateerde en emotionele consequenties met zich mee en is in de routine ingebouwd.

Ondanks gebruik digitale middelen weet men vaak niet wat te doen als de toepassing niet naar behoren werkt; een vast aanspreekpunt in de thuissituatie ontbreekt.

E-monitoring wordt soms als complex ervaren, er zijn vaak storingen bij e-consult en de eHealth toepassing wordt soms als onzeker of te beperkt beschouwd.

Conclusie: ...en welke aanbevelingen volgen hieruit om het gebruik van eHealth te verhogen?

De sociale omgeving en leeftijdsgenoten inzetten om het gebruik te stimuleren

Naar verbetering en uitbreiding zoeken onder de huidige gebruikers

Aanbevelingen KBO-PCOB (1)

De inzet van tabletcoaches & ouderenadviseurs blijven ondersteunen en stimuleren

“De ouderenbonden zouden zoveel meer kunnen betekenen. Omdat te veel mensen te vaak vast blijven aan oude patroontjes. Maar dat nieuwe dingen – dit is de moderne techniek – die tablets vind ik al een enorme vooruitgang. Dat ze daarmee de mensen verleiden om mee te doen.” (77 jaar)

“Nou, die dus wel van jouw leeftijd... Maar die wat meer expertise hebben, maar ook door hebben waar het aan schort, waar de knelpunten zitten, omdat ze het zelf ook hebben meegemaakt.” (84 jaar)

Aanbevelingen KBO-PCOB (2)

Mondelinge informatievoorziening (zoals de TeaHealthtour) is essentieel, gericht op de relatieve voordelen ten opzichte van de eerdere vorm van ondersteuning.

Schriftelijke informatievoorziening (zoals het magazine) is wenselijk, gericht op de gebruikerservaringen van leeftijdsgenoten.

Aanbevelingen KBO-PCOB (3)

Meer aandacht voor begeleiding in de thuissituatie bij ICT-problematiek

“Maar niemand doet er iets aan. Voorheen was dat wel, een oude opa die wat meer in de computers wegwijs was dan ik. Die hoefde ik maar te bellen en die kwam hier dan een middagje –net als jij – even kletsen en uitleggen hoe dat moest. En dan liep het weer vlekkeloos.” (mantelzorger)

Aanbevelingen KBO-PCOB (4)

Verbetering en uitbreiding eHealth toepassingen stimuleren bij externe partijen, door...

- In te zetten op gebruiksvriendelijke toepassingen met lage kosten
- In te zetten op meer integratie binnen een applicatie:
 - Alle gezondheidswaarden in één programma
 - Online inzage in onderzoeksuitslagen
- In te zetten op betere informatievoorziening omtrent duurzaamheid en kosten pilots

Aanbevelingen KBO-PCOB (5)

...Maar ook aandacht houden voor alternatieven!

- Niet voor alle ouderen is eHealth de beste oplossing (eenzaamheid?)
- Noodoplossingen

“Het moet altijd ook anders kunnen. Vroeger was dat een normale manier van werken, nu is dat een back-up systeem, een achtervanger.” (78 jaar)

Discussie

Discrepantie tussen eigen situatie en die van andere ouderen

- Bevordering eHealth
- Consequenties

Mogelijk **vertekend** beeld

- Omdat een groot deel van de respondenten zichzelf had opgegeven naar aanleiding van de oproep
- Omdat de mantelzorger soms aanwezig was of op de achtergrond verbleef

Beperkingen en vervolgonderzoek

Beperkingen

- Geen volledig beeld van de motiverende factoren.
- Relatief hoge leeftijd (70+), waardoor de interviews soms complex waren.

Toekomstig onderzoek

- Welke rol speelt de sociale omgeving tijdens het gebruik?
- Onder welke condities brengt eHealth negatieve consequenties met zich mee?