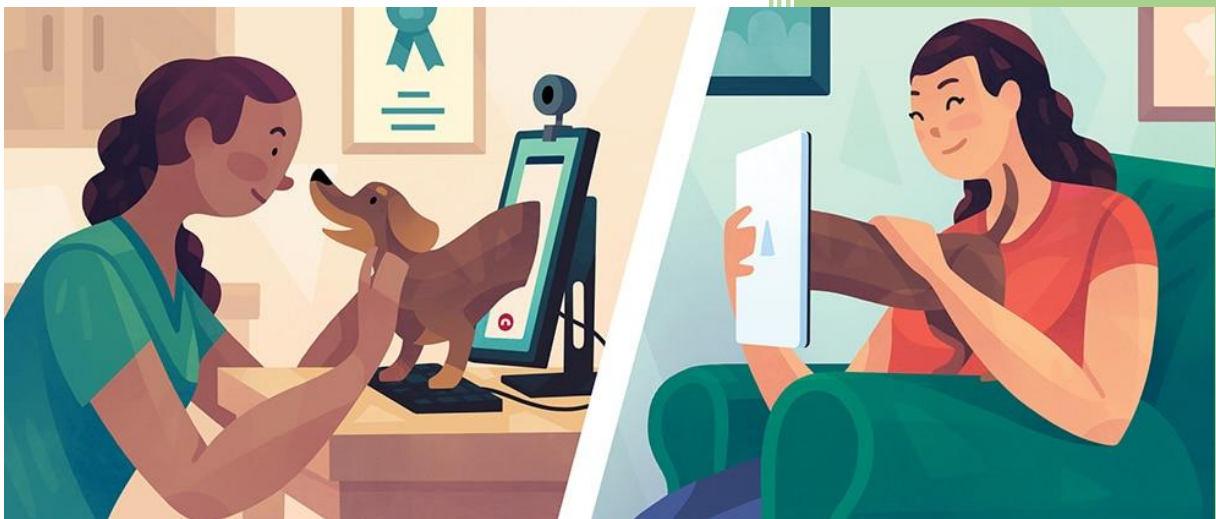


2022

Telehealth onder de huisdiereigenaren



Linda Boverhof

30-05-2022

Titelpagina

Titel: Telehealth onder de huisdiereigenaren

Naam student: Linda Boverhof
Veterinair praktijk manager
Vierde Blok 5
7707 SE Balkbrug
06-25217726
3025673@aeres.nl

Naam docent: Sandra Haven
De Drieslag 4
8252 JZ Dronten
088 – 020 6000
s.haven@aeres.nl

Opleidingsinstituut: Aeres Hogeschool Dronten
De Drieslag 4
8252 JZ Dronten
088 – 020 6000
info.hogeschool.dronten@aeres.nl

Plaats en datum: Dronten, mei 2022

DISCLAIMER

Dit rapport is gemaakt door een student van Aeres Hogeschool als onderdeel van zijn/haar opleiding. Het is géén officiële publicatie van Aeres Hogeschool. Dit rapport geeft niet de visie of mening van Aeres Hogeschool weer. Aeres Hogeschool aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor enige schade voortvloeiend uit het gebruik van de inhoud van dit rapport.

Voorwoord

Mijn naam is Linda Boverhof student aan de Aeres Hogeschool te Dronten, hier volg ik de opleiding Veterinair Praktijkmanager. Voor u ligt het afstudeerwerkstuk: telehealth onder de huisdiereigenaren. Hiervoor is informatie opgedaan over de verschillende vormen van telehealth: telemedicine, teletriage, teleconsulting, telemonitoring en E-prescribing. Voor het afstudeerwerkstuk is er gekeken naar wat de behoefte is onder huisdiereigenaren op gebied van telehealth.

Vanuit Aeres Hogeschool heeft mijn afstudeerdocent S. Haven mij regelmatig voorzien van feedback, hiervoor wil ik S. Haven hartelijk bedanken. Daarnaast wil ik P. Fuchs van Vitaux bedanken voor het persoonlijk contact en de informatie over videobellen.

Linda Boverhof

Balkbrug, 30 mei 2022

Inhoudsopgave

Titelpagina	1
Voorwoord	2
Samenvatting	4
1. Inleiding	5
Telehealth	6
Gebruik elektronische middelen	9
Implementatie telehealth	10
Hoofd- en deelvragen	11
2. Materiaal en methode	12
3. Resultaten	14
3.1 Gegevensverzameling	14
3.2 Resultaten bekendheid en ervaringen telehealth	15
3.3 Resultaten per factor	16
3.3.1 Factor 1: telemedicine	16
3.3.2 Factor 2: e-prescribing	17
3.3.3 Factor 3: telemonitoring	18
3.3.4 Factor 4: teleconsulting	18
3.3.5 Factor 5: teletriage	19
3.3.6 Factor 6: telehealth	20
3.4 Resultaten per generatie	21
3.4.1 Verschillen Generatie Z	21
3.4.2 Verschillen Millenials	22
3.4.3 Verschillen Generatie X	23
3.4.4 Verschillen Baby Boomers	23
4. Reflectie op onderzoek	25
5. Conclusie en aanbevelingen	27
Bibliografie	29
Bijlages	31
Bijlage 1: tabel verschillen per generatie	31
Bijlage 2: enquête	32
Bijlage 3: steekproefcalculator	38
Bijlage 4: resultaten enquête	39
Bijlage 5: stellingen voor- en nadelen	47
Bijlage 6: resultaten per generatie	52

Samenvatting

De veterinaire zorg wordt constant verbeterd en een groot deel van de Nederlandse huisdiereigenaren willen vaker tot het uiterste gaan. Door middel van ketenvorming worden krachten gebundeld tussen verschillende dierenartspraktijken. Daarnaast neemt de concurrentiedruk toe en moeten dierenartspraktijken meegaan in de digitale gezondheidszorg.

Binnen de veterinaire zorg wordt er al regelmatig gebruik gemaakt van digitale middelen, zoals het online bestellen van medicatie en versturen van een Whatsapp bericht na afloop van een operatie. Deze technologische middelen maken onderdeel uit van telehealth. Telehealth is het overkoepelende woord voor telemedicine, e-prescribing, telemonitoring, teleconsulting en telerriage. Een aantal dierenartspraktijken in Nederland maken al gebruik van telehealth, maar een groot gedeelte nog niet.

Binnen dit onderzoek is gekeken naar hoe een nieuwe service geïmplementeerd kan worden. Voordat een nieuwe service geïmplementeerd kan worden gaan er een aantal stappen aan vooraf. Waaronder het signaleren van behoefte en kansen bij huisdiereigenaren. In dit onderzoek is er gekeken naar de behoefte onder huisdiereigenaren op gebied van telehealth. En is de hoofdvraag van dit onderzoek:

‘Welke vormen van veterinaire telehealth hebben de meeste potentie voor implementatie in Nederlandse dierenartspraktijken op midden korte termijn volgens de verschillende generaties van Nederlandse huisdiereigenaren?’

Eenzijds is er onderzocht wat de bekendheid is van telehealth onder Nederlandse huisdiereigenaren. Anderzijds is er gemeten welke voor- en nadelen er zijn op gebied van telehealth. Tot slot is er onderzocht of er verschil zit in de verschillende generaties. Deze gegevens zijn gemeten aan de hand van een enquête, hierin worden zes factoren gemeten:

- Factor 1: telemedicine
- Factor 2: e-prescribing
- Factor 3: telemonitoring
- Factor 4: teleconsulting
- Factor 5: telerriage
- Factor 6: telehealth

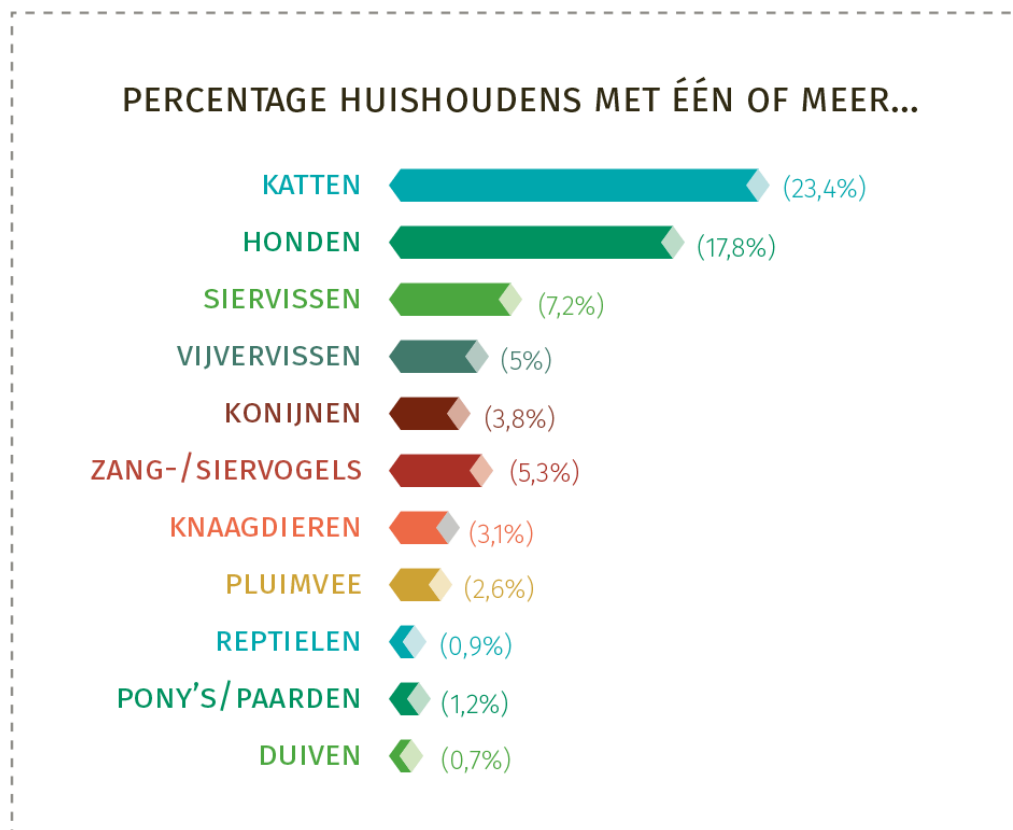
Door middel van de gemiddelde uitkomst zijn de voor- en nadelen tot stand gekomen. Alle resultaten zijn verwerkt in diagrammen en tabellen. Uit het onderzoek komen de telehealth vormen: e-prescribing en teleconsulting het beste naar voren. Zowel e-prescribing als teleconsulting scoren onder de diverse generaties relatief hoog. Doordat er in totaal 53 respondenten zijn kunnen de uitkomsten alleen gezien worden als indicatie.

Het is de dierenartspraktijken aan te raden om te kijken welke telehealth vormen past binnen de organisatie. Naar aanleiding van dit onderzoek kan er een vervolgonderzoek gedaan worden naar waar de behoefte ligt binnen het bestaande klantenbestand, zodat de praktijk kan inspelen op eventuele kansen en aan de vraag blijft voldoen van huisdiereigenaren.

1. Inleiding

Volgens tellingen van het Centraal Bureau voor de statistiek (CBS) telt Nederland ruim 2400 dierenartspraktijken. Van de ruim 2400 dierenartspraktijken is meer dan 60% een kleine huisdierenartspraktijk, meer dan 20% gemengde dierenartspraktijk en ongeveer 5% een paardenpraktijk. Huisdieren zorgen in de veterinaire branche voor 60% van de omzet (Jansen & Jeroen, Rabobank, 2021). Een dierenartspraktijk wordt gezien als: 'onderneming die zich in de breedste zin des woord richt op de levering van diensten en goederen welke vallen onder de werking van de Wet Uitoefening Diergeneeskunde' (CAO dierenartspraktijken, 2020).

Uit het onderzoek van Divebo heeft 47,7% van de huishoudens een huisdier. Dit zijn 3,8 miljoen huishoudens waarvan ongeveer 23,4% van de huishoudens een kat heeft en 17,8% een hond, zie figuur 1 voor een overzicht aantal huishoudens met één of meer huisdieren (Dibevo, 2020). Het totaal aantal huisdieren in Nederland is ongeveer 27 miljoen, waarvan 3,1 miljoen katten en 1,9 miljoen honden (NVG, 2021).



Figuur 1: Percentage huishoudens met één of meer huisdieren (Dibevo, 2020)

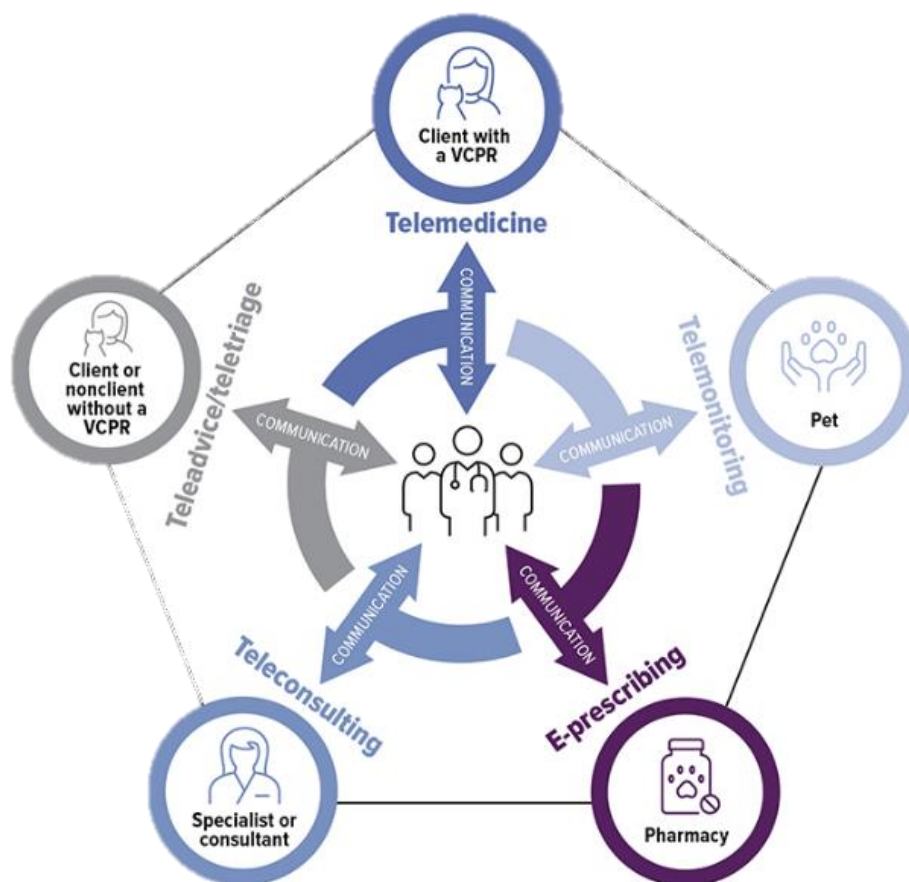
De zorg voor huisdieren wordt voortdurend verbeterd en een groter deel van de huisdiereigenaren wil vaker tot het uiterste gaan. Dierenartspraktijken maken vaker gebruik van samenwerkingen met andere dierenartspraktijken. Door deze samenwerking wordt kennis gebundeld en is het mogelijk voor kleine praktijken om een specialisatie toe te passen. Een andere vorm van krachten bundelen binnen de veterinaire sector is ketenvorming. Bij ketenvorming maken dierenartspraktijken deel uit van een grotere keten, een voorbeeld van een keten is AniCura. Momenteel hebben ketens 20 tot 25% van de markt (Jansen & Jeroen, Rabobank, 2021), dit percentage zat in 2018 nog op 13% (marktdata, 2018).

Het aansluiten bij een keten heeft diverse redenen zoals de financiële aspecten, investeringsmogelijkheden en besparen op kosten door scheper inkopen van goederen. Daarnaast hebben jonge dierenartsen minder de ambitie om een praktijk te runnen en hebben oudere dierenartsen geen opvolger voor zijn of haar dierenartspraktijk. Tot slot neemt de concurrentie(druk) toe door de mobiele dierenarts en door toenemende keuze uit vrijhandel en veterinaire apotheken (Evers, Wijnands, & Heijer den, 2019).

Door de toenemende concurrentiedruk moeten dierenartspraktijken meegaan in digitale dienstverleningen. Sociale media wordt veelvuldig gebruikt en het online inplannen van een consult bij dierenartspraktijken komt vaker voor (Jansen & Jeroen, Rabobank, 2021). Daarnaast wordt er binnen de dierenartspraktijken op verschillende manieren gecommuniceerd. Deze communicatie verloopt via digitale media zoals, het versturen van een mail, sms of Whatsappbericht, maar het telefoongesprek met paraveterinair of dierenartsen is ook van belang. Bij een aantal dierenartspraktijken is het mogelijk om gebruik te maken van online bestellen van medicatie, herhaalrecepten, verzorgingsproducten of diëtvoeding. Met behulp van elektronische overdracht worden patiëntendossiers gedeeld onder dierenartsen. Deze genoemde technologische middelen maken onderdeel uit van telehealth (AAHA, 2021).

Telehealth

In de virtuele veterinaire zorg worden diverse begrippen gebruikt, zoals te zien is in figuur 2. Telemedicine, teletriage, teleconsulting, telemonitoring en e-prescribing vallen onder de overkoepelende term telehealth (eVisit, 2021).



Figuur 2: Soorten telehealth (AAHA, 2021)

De eerste stappen op gebied van telehealth werden al gemaakt in 1900. Hierbij werd door middel van radio's gezondheidzorg op afstand mogelijk gemaakt. Bemanningsleden van zeeschepen maakten contact met een arts op vaste land en konden met behulp deze radio advies geven aan de bemanningsleden (Rijen van, Lint de, & Ottes, 2002). Deze vorm wordt ook wel teleadvise of teletriage genoemd. In de veterinaire sector wordt teleadvise of teletriage ingezet voor bijvoorbeeld spoedgevallen, waarbij er gekeken wordt naar de ernst van de verwonding of ziekte. Het doel van deze dienst is snel en betrouwbaar advies geven en helpen bij onmiddellijke triage van verwonding of ziekte van het dier. De dierenarts helpt de huisdiereigenaar om de juiste en veilig beslissing te nemen voor het huisdier. Uiteindelijk bepaalt de dierenarts of het dier behandeld moet worden op de praktijk of dat het dier thuis behandeld kan worden. Teletriage geldt ook wanneer de dierenarts, client, patiënt, relatie ontbreekt. Het gesprek loopt vaak met behulp van videogesprekken of telefonische afspraak en waar nodig wordt er gebruik gemaakt van afbeeldingen (Haney, 2021).

Het tweede onderdeel van telehealth is telemonitoring. Telemonitoring werd in de jaren zestig al toegepast om op afstand de functie van organen te monitoren. Bovendien werd het mogelijk gemaakt om röntgenfoto's te maken. Deze röntgenfoto's konden doorgestuurd worden naar een videomonitor (Rijen van, Lint de, & Ottes, 2002). Momenteel wordt telemonitoring gebruikt om een patiënt op afstand te monitoren door middel van bijvoorbeeld hartmonitoren en bloedsuikermeters. Tijdens het monitoren kan de dierenarts vitale functies of gedrag van het dier controleren. (Haney, 2021).

Een ander belangrijk onderdeel binnen de veterinaire sector is het verzenden van patiëntinformatie. Het verzenden van patiënten informatie werd in de jaren zeventig al via een satelliet toegepast (Rijen van, Lint de, & Ottes, 2002). Tegenwoordig is het verzenden van patiënt informatie vereenvoudigd en kan de vaste dierenarts van patiënt en client gemakkelijk informatie versturen naar een specialist. Deze zorg op afstand wordt ook wel teleconsulting genoemd. Tijdens teleconsulting communiceert de vaste dierenarts met een specialist zoals een patholoog, gedragsdeskundige en radioloog (Haney, 2021).

Naast telemonitoring is e-prescribing afgelopen jaren uitgebreid. Via een elektronisch systeem is het mogelijk om recepten digitaal voor te schrijven. Hierdoor vervallen de handgeschreven, gefaxte of belrecepten. Kosten en tijd worden bespaard bij alle stappen van het voorschrijfproces. Dit blijkt uit onderzoek van VetVine Specialty Consulting Service waar 61 dierenartspraktijken aan deel hebben genomen. Zo duurt een telefonisch gesprek om een bestelling door te voeren zes minuten zonder een elektronisch systeem. Bij gebruik met een elektronisch systeem is de gemiddelde gespreksduur ongeveer drie minuten. Een elektronisch systeem is zo ingericht dat het makkelijk en overzichtelijk in gebruik is, op zowel desktop als smartphone of tablet. Tegelijkertijd worden alle administratieve taken zoals, hoeveelheid, dosering en welke medicatie bijgehouden. Het systeem houdt niet alleen de medicatie bij maar ook eventuele ziektes, allergieën en algehele toestand van het dier (drugs, 2016).

Op het gebied van het uitschrijven van recepten heeft de Nederlandse wetgeving een drietal wetten beschreven. Ten eerste moet de dierenarts de omstandigheden kennen waarin het dier gehouden wordt. Daarnaast beschikt een dierenarts over de medicatie geschiedenis van het dier. Tot slot heeft de dierenarts onderzoek verricht en een diagnose gesteld, hierbij mag de dierenarts nooit alleen afgaan op wat de huisdiereigenaar zegt (KNMvD, 2020).

In de Nederlandse wetgeving wordt op het gebied van virtuele zorg en daarbij het uitschrijven van diergeneesmiddelen niets beschreven. Zo zijn er geen regels over hoeveel tijd er tussen fysiek contact van een huisdier en het moment van het uitschrijven van een recept moet zitten. Hierbij is de dierenarts verantwoordelijk om te bepalen of er fysiek consult zal moeten plaatsvinden. Herhaalrecepten mogen door middel van een telefonisch consult uitgeschreven worden. Het meegeven van een diergeneesmiddel door een paraveterinair mag alleen wanneer er tussenkomst van dierenarts heeft plaats gevonden. Een paraveterinair mag wel zonder tussenkomst van dierenarts een diergeneesmiddel meegeven met de kanalisatiestatus VRIJ (KNMvD, 2020). Diergeneesmiddelen met kanalisatiestatus VRIJ kunnen gemakkelijk besteld worden door de huisdiereigenaar bij zijn of haar dierenartspraktijk. Het online bestellen van medicatie, herhaalrecepten, dieetvoeding en verzorgingsproducten door huisdiereigenaren valt onder e-prescribing.

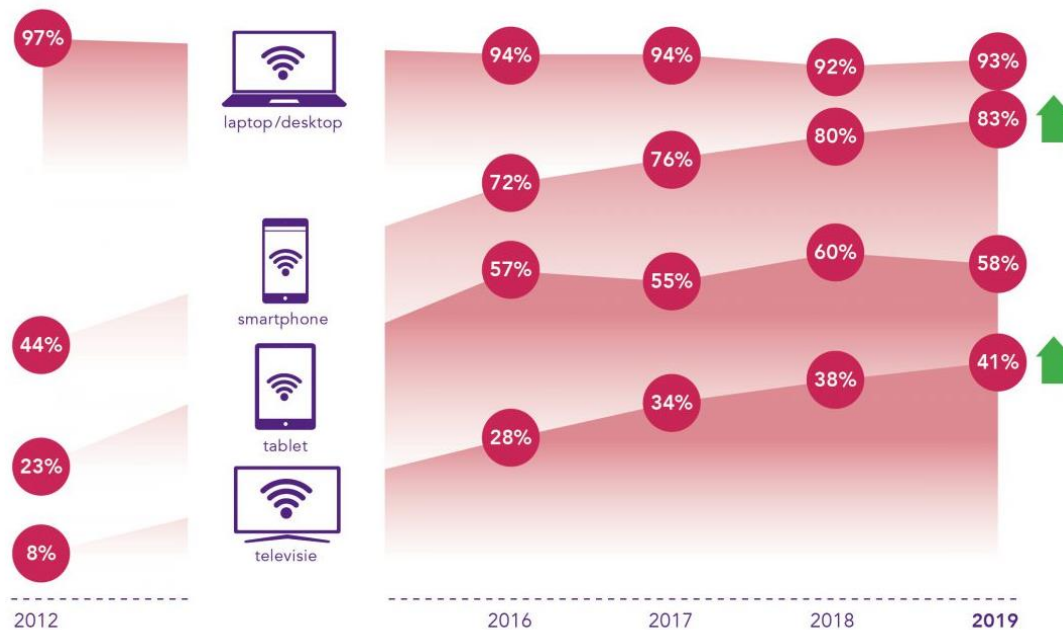
Het laatste onderdeel van telehealth is telemedicine. Begin jaren tachtig was het mogelijk om een omvangrijke hoeveelheid gegevens op te slaan en te verwerken. Uiteindelijk was het mogelijk om tekst, audio en video toe te passen, door de opkomst en de snelle groei van internet. Met deze ontwikkelingen kwamen er nieuwe inzichten om door Europa nieuwe producten en diensten te leveren voor telemedicine (Rijen van, Lint de, & Ottens, 2002). Telemedicine wordt gezien als een zorgproces die te herkennen is aan de hand van twee aspecten: afstand overbruggen door middel van telecommunicatie en informatie verstrekken. Tijdens de telecommunicatie zijn er minstens twee personen betrokken. Minimaal één van die personen is een erkend zorgverlener of deze persoon handelt onder verantwoordelijkheid van een erkend zorgverlener (Huijbers, sd). Telemedicine legt de focus op virtuele beeldvorming, medische diagnose en evaluatie of advies op afstand. Hierbij wordt veel gebruik gemaakt van videoconsultatie, daarnaast worden hulpmiddelen zoals afbeeldingen en email ingezet. Tijdens de videoconsultatie is het belangrijk om een relatie te hebben tussen dierenarts, client en patiënt. Deze relatie houdt in dat de dierenarts de patiënt en client in de afgelopen twaalf maanden minimaal één keer gezien heeft. (Haney, 2021). In 2020 maakten 20 dierenartspraktijken gebruik van videobellen via de huisdierenapp. Twee jaar later maken 27 dierenartspraktijken gebruik van de videobellen via de huisdierenapp. Videobellen wordt gezien als laagdrempelig, aangezien er live interactie is tussen dierenarts en huisdiereigenaar over huisdier. Door de laagdrempeligheid zullen huisdiereigenaren minder gebruik maken van zoekopdrachten op internet en zal er minder verkeerde informatie opgezocht worden. Daarnaast kan het videoconsult op elk gewenste plek plaatsvinden, waardoor er geen lange afstanden gemaakt hoeven te worden. Een videoconsultatie zorgt voor interactie met huisdiereigenaren en een visuele beoordeling. Telemedicine of ook wel videobellen kan eventueel vervangen worden voor het telefonische consult. Videobellen is niet alleen de vervanger van het telefonisch consult maar kan daarnaast gebruikt worden voor tandheelkunde, gedragsadvies, reisadvies, nacontrole en paraveterinair consulten volgens mevrouw Pascale Fuchs (persoonlijke communicatie, januari 2021).

Door gebruik te maken van telehealth is het mogelijk om veterinaire zorg aan te bieden op afstand. Hierbij zijn een drietal modellen van toepassing: advies op afstand, meten op afstand, begeleiden op afstand of een combinatie van deze toepassingen (Huijbers, sd). Tijdens de verschillende soorten telehealth is in veel gevallen de interactie en relatie tussen huisdiereigenaar, huisdier en dierenarts van belang. Zonder deze relatie kan in veel gevallen de telehealth niet optimaal toegepast worden. Om virtuele zorg toe te passen kan er gebruik gemaakt worden van diverse soorten elektronische middelen zoals; smartphones, tablets en computers (Haney, 2021).

Gebruik elektronische middelen

Tijdens de telehealth worden diverse elektronische middelen gebruikt. Voor deze elektronische middelen is internet een belangrijke factor. Het gebruik van internet op laptops is in 2019 gedaald van 97% naar 93%. Daarentegen is het gebruik van smartphones, tablet en televisies sinds 2012 gestegen. In 2012 was het percentage internetgebruik op smartphones nog 44%, dit is gestegen naar 83% in 2019. Voor een overzicht van internet gebruik op de diverse apparaten zie figuur 3 (Tramper, 2019).

OP WELKE VAN DEZE APPARATEN MAAK JIJ GEBRUIK VAN INTERNET? | BASIS: 18+ (n=2.402)



Figuur 3: Internet gebruik op diverse apparaten (Tramper, 2019)

Het gebruik elektronische apparaten verschilt per generatie. De verschillende generaties worden onderverdeeld in:

- Vooroorlogse generatie: geboren voor 1945 of te wel 77 jaar en ouder;
- Baby Boomers: geboren vanaf 1945 tot 1965 of te wel tussen de 77 jaar en 57 jaar;
- Generaties X: geboren vanaf 1965 tot 1980 of te wel tussen de 57 en 42 jaar;
- Millennials: geboren vanaf 1980 tot 1995 of te wel tussen de 42 en 27 jaar;
- Generaties Z: geboren vanaf 1995 of te wel 27 jaar en jonger (Vader, 2019).

De Vooroorlogse generatie experimenteert langzaam met de diverse technologische middelen. Daarentegen hebben de Millennials technologische middelen van huis uit meegekregen en wordt er vaak gebruik gemaakt van technologische middelen. Voor een compleet overzicht van het gebruik van de technologieën en hoe de verschillende generaties te bereiken zijn, zie bijlage 1 (Vader, 2019).

Implementatie Telehealth

Doordat het gebruik van elektronische middelen met internet flink gestegen is kunnen dierenartsen en paraveterinair op diverse manieren inspelen op de virtuele veterinaire gezondheidszorg. Paraveterinair of dierenartsen kunnen bijvoorbeeld aan de hand van een telefoongesprek vaststellen of een bezoek aan de dierenartspraktijken noodzakelijk is. Daarnaast kan er in plaats van een fysiek bezoek ook een videoconsultatie ingepland worden. De dierenarts zou hiermee eventuele zorgen bij de huisdiereigenaar over zijn of haar huisdier wegnemen. Als praktijk is het van belang om te overwegen welke 'betaalde' fysieke diensten aangeboden kunnen worden als telehealth. Deze diensten kunnen bijvoorbeeld zijn: het aanvragen van een herhaalrecept of diverse soorten consultatie. Bovendien zou de dierenarts bij een vervolgspraak gelijk kunnen nadenken of de afspraak fysiek zal moeten plaatsvinden of dat een digitaal consult mogelijk is. Een andere vorm die aangeboden kan worden is het versturen van sms of whatsappbericht om de status van huisdier na operatie door te geven. Tot slot kan er een virtuele consult aangeboden worden waarbij dierenarts en huisdiereigenaar aanwezig is eventueel zou een specialist kunnen aansluiten (AAHA, 2021). In de humane gezondheidszorg worden de bovenstaande voorbeelden veelal gebruikt, hierin loopt de veterinaire zorg achter. Zo maken 1900 huisartsen gebruik van videoconsultatie en wordt patiënt, huisarts en overige hulpverleners met elkaar in contact gebracht. Dit brengt diverse voordelen met zich mee zoals; tijdsbesparing aangezien mensen zelf een afspraak kunnen inplannen en maken praktijken minder administratieve kosten (Jansen, Rabobank, 2022).

Voordat dierenartspraktijken dezelfde telehealth service kunnen aanbieden gaan er een aantal stappen aan vooraf. In figuur 4 worden de stappen kort omschreven.



Figuur 4: stappenplan implementatie telehealth (AAHA, 2021)

De eerste stap voor het implementeren van telehealth is het zoeken naar een gemotiveerde werknemer. Deze werknemer zal collega's gaan informeren, begeleiden en motiveren. Aangezien veranderingen binnen een bedrijf tot zekere mate voor weerstand zorgt is een goede motivator en begeleider nodig. Hierna worden de kansen en behoeftes bepaald onder de medewerkers en klanten. Daarnaast kan er in gespeeld worden op trends en ontwikkelingen. Inspelen op trends en

ontwikkelingen zorgt voor een goede positie ten opzichte van de concurrenten. Het analyseren wat de wensen zijn van bestaande en nieuwe klanten is van belang om een goede marktpositie te krijgen (Hengstz & Verheggen, 2022). Tijdens het onderzoek kan er gekeken worden naar sociaal demografische factoren zoals, generatie, woonplaats geslacht. Nadat de kansen en behoeftes onder werknemers en bestaande en/ of nieuwe klanten zijn bepaald, kan de daadwerkelijke keuze gemaakt worden tussen de verschillende vormen van telehealth. Hierna wordt er bekeken welke middelen er nodig zijn om de telehealth vorm uit te voeren. Daarnaast zal er gekeken worden naar hoe de nieuwe telehealth vorm binnen de bestaande werkprocessen past. Voordat de nieuwe service binnen de dierenartspraktijk geïmplementeerd wordt is het belangrijk om de werknemers te informeren en waar nodig op te leiden. Na deze vijf stappen is het tijd om de 'nieuwe' service aan te bieden aan de huisdiereigenaren. Tot slot is het van belang om na verloop van tijd te analyseren en evalueren. Wanneer nodig kunnen er aanpassingen aangebracht worden (AAHA, 2021).

Hoofd- en deelvragen

In dit onderzoek wordt er gekeken naar behoeftes onder de huisdiereigenaar. Wat zijn de voor- en nadelen van de diverse soorten telehealth volgens de huisdiereigenaar. Met als uiteindelijke einddoel het achterhalen welke vormen van telehealth de Nederlandse huisdiereigenaar zou willen gebruiken. Dierenartspraktijken kunnen inspelen op de behoefte van zijn of haar bestaande of nieuwe klanten. Om goed in te spelen op de kansen binnen de veterinaire telehealth zal er gekeken moeten worden naar de verschillende generaties. De behoefte onder de generaties kunnen verschillen, aangezien uit literatuur onderzoek blijkt dat generaties gebruik maken van verschillende (technologische) middelen.

De hoofdvraag voor dit onderzoek is: Welke vormen van veterinaire telehealth hebben de meeste potentie voor implementatie in Nederlandse dierenartspraktijken op midden korte termijn volgens de verschillende generaties van Nederlandse huisdiereigenaren?

Deelvraag 1: Welke vormen van telehealth worden gebruikt door de Nederlandse huisdiereigenaren?

Deelvraag 2: Wat zijn de voor- en nadelen van de verschillende vormen van veterinaire telehealth volgens de Nederlandse huisdiereigenaren?

Deelvraag 3: Hoe staan de verschillende generaties tegenover veterinaire telehealth?

Uiteindelijk wordt er een advies opgeleverd voor de Nederlandse dierenartspraktijken. In dit advies wordt aangegeven welke telehealth behoefte er is onder de Nederlandse huisdiereigenaren en welke telehealth vorm het beste geïmplementeerd kan worden.

2. Materiaal en Methode

Om de hoofdvraag: 'Welke vormen van veterinaire telehealth hebben de meeste potentie voor Nederlandse dierenartspraktijken op midden korte termijn volgens de verschillende generaties van Nederlandse huisdiereigenaren?' te kunnen beantwoorden zijn er een drietal deelvragen opgesteld. Die door middel van deskresearch beantwoord worden. In het hoofdstuk materiaal en methode wordt beschreven hoe het onderzoek is uitgevoerd.

Om de antwoorden op de deelvragen te verkrijgen is er gebruik gemaakt van een kwantitatief onderzoek. Tijdens het kwantitatief onderzoek is er een enquête uitgezet onder de Nederlandse huisdiereigenaren, zie bijlage 2 voor de volledige uitgezette enquête. Met behulp van Google Forms is de enquête uitgezet op diverse Facebook groepen voor huisdiereigenaren. De duur van de enquête is ongeveer 5 tot 10 minuten. De uiteindelijke resultaten zijn door middel van beschrijvende statistiek verwerkt. Met behulp van de steekproefcalculator is berekend hoeveel respondenten de enquête nodig heeft voor een betrouwbaar onderzoek. In Nederland zijn er 3,8 miljoen huishoudens met een huisdier (Dibevo, 2020). Een gemiddeld Nederlands huishouden bestaat uit 2,14 personen (CBS, 2021). Omgerekend zijn dit 8.132.000 Nederlandse huisdiereigenaren, zie tabel 1 voor de berekening. Om een betrouwbaarheidsniveau te halen van 95% zijn minstens 384 respondenten nodig, zie bijlage 3 voor de steekproefmarge (Alles over marktonderzoek, 2022).

Tabel 1: Berekening aantal huisdiereigenaren

Aantal huishoudens met huisdier	*	Een gemiddeld huishoudens bestaan uit	=	Aantal Nederlandse huisdiereigenaren
3.800.000	*	2,14	=	8.132.000

De eerste deelvraag is: 'Welke vormen van telehealth worden gebruikt door de Nederlandse huisdiereigenaren?'. In de inleiding worden de verschillende soorten telehealth beschreven. Om in beeld te krijgen welke vormen van telehealth gebruikt worden door de Nederlandse huisdiereigenaren zijn vragen 4, 5 en 6 uit de enquête opgesteld. Om in beeld te krijgen welke vormen van telehealth de Nederlandse huisdiereigenaar gebruik wil maken is de vraag 'ik wil gebruik maken van' verwerkt in de enquête. Het achterhalen welke vormen van telehealth gebruikt worden is van belang om in te spelen op de concurrenten en de huidige markt.

De tweede deelvraag die is opgesteld is: 'Wat zijn de voor en nadelen van de verschillende vormen van veterinaire telehealth volgens de Nederlandse huisdiereigenaren?'. Met behulp van de enquête vragen, zie ook wel bijlage 2 zijn de voor- en nadelen achterhaalt. Daarnaast is er gekeken welke vormen van telehealth de meeste potentie heeft voor de Nederlandse dierenartspraktijken. Deze gegevens zijn achterhaald door vragen te stellen in verschillende factoren. In de enquête zijn de verschillende vormen gedefinieerd als:

- Factor 1: telemedicine
- Factor 2: e-prescribing
- Factor 3: telemonitoring
- Factor 4: teleconsulting
- Factor 5: teletriage
- Factor 6: telehealth

De factoren zijn ondervraagd met een vragenlijst waarbij het antwoord 1 tot en met 6 kan zijn. De getallen staan voor 1 = zeer oneens, 2 = oneens, 3 = enigszins oneens, 4 = enigszins eens, 5 = eens, 6 = zeer eens. Aan de hand van een likertschaal met zes antwoordopties zijn de huisdiereigenaren gevraagd om een keuze te maken en zijn de meningen onderzocht van de Nederlandse huisdiereigenaren (Bhandari, 2021).

De laatste deelvraag die is opgesteld is: 'Hoe staan de verschillende generaties tegenover veterinaire telehealth?'. In de inleiding worden de verschillende generaties onderscheid in geboortjaar. De enquête is onderverdeeld in generaties:

- Generaties Z: in 1995 of jonger
- Millennials: in 1980 en voor 1995
- Generaties X: in 1965 en voor 1980
- Baby Boomers: in 1945 en voor 1965
- Vooroorlogse generatie: voor 1945

De antwoorden op de enquête zijn onderverdeeld in de bovenstaande staande generaties. De resultaten zijn vergeleken, waardoor de eventuele verschillen tussen de verschillende generaties achterhaald worden.

De enquête is in week 19 uitgezet onder Nederlandse huisdiereigenaren, zoals te zien is in tabel 2. Het verwerken van de resultaten, het schrijven van een aanbeveling en de afronding heeft plaats gevonden in week 22.

Tabel 2: strokenplan

Omschrijving	Weeknummer					
Uiterlijke beoordeling vooronderzoek		19				
Vorbereidingen uitzetten enquête	18	19				
Uitzetten enquête		19				
Tussentijdse check verloop enquête en eventueel meer bereik organiseren			20			
Verwerken van de resultaten				21	22	
Aanbevelingen/ conclusie					22	
Afronding					22	
Inleveren afstudeerwerkstuk						23

3. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven van dit onderzoek. De resultaten verkregen vanuit de enquête worden in chronologische volgorde van de deelvragen weergegeven. De antwoorden op de enquête zijn door middel van deskresearch onderzocht. Om een duidelijk overzicht te creëren is er gebruik gemaakt van diagrammen en tabellen.

3.1 De gegevensverzameling

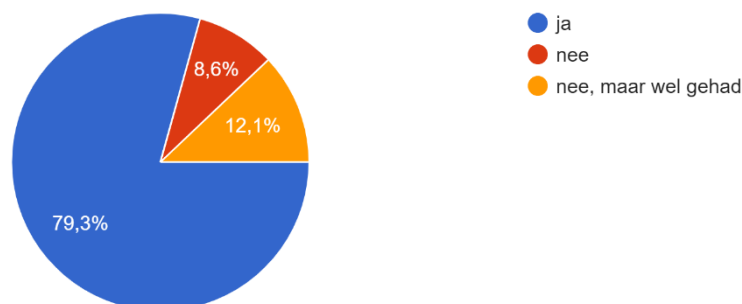
Dit onderzoek bestaat uit drie delen:

- De bekendheid en ervaringen van telehealth onder huisdiereigenaren;
- Wat zijn de voor- en nadelen van telehealth onder huisdiereigenaren;
- Welke verschillen zijn er onder de diverse generaties op gebied van telehealth.

Deze meting is onderzocht door stellingen te vragen in de enquête.

Via verschillende social mediakanalen is een oproep gedaan aan Nederlandse huisdiereigenaren om de enquête in te vullen. Uit deze enquête zijn 58 respondenten gekomen, waarvan 46 respondenten een huisdier hebben, zeven respondenten een huisdier hebben gehad en vijf respondenten geen huisdier hebben gehad. Dit houdt in dat bijna 80% van de ingevulde enquêtes een huisdier heeft, zoals te zien is in figuur vijf. Om een betrouwbaarheidsniveau van 95% te halen zijn 384 respondenten nodig. In totaal ontbreken er nog 331 respondenten om een betrouwbaarheidsniveau te halen 95%.

58 antwoorden

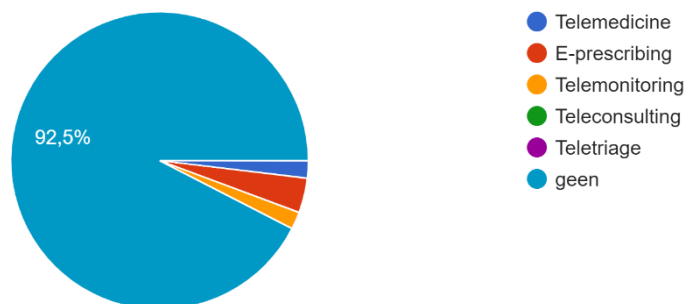


Figuur 5: aantal huisdiereigenaren in percentage

3.2 Resultaten bekendheid en ervaringen telehealth

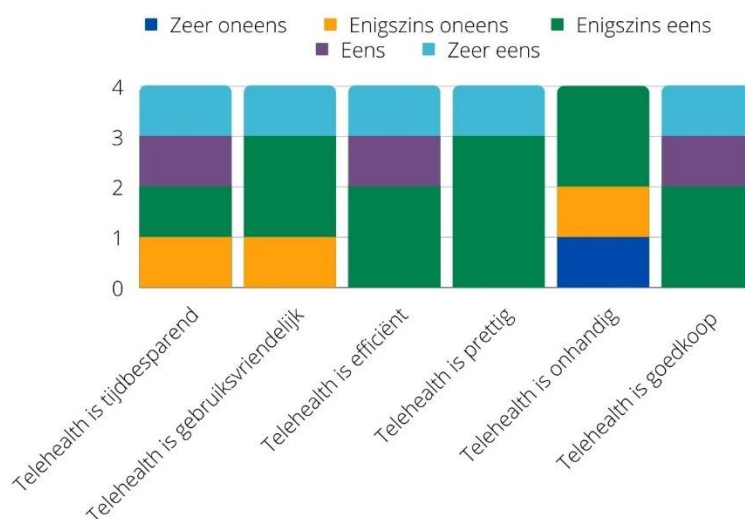
Hieronder zijn de resultaten over de bekendheid van telehealth weergegeven. Om te achterhalen welke vormen van telehealth al gebruikt worden door de Nederlandse huisdiereigenaren wordt er gevraagd 'van welke soort telehealth heeft u gebruik gemaakt'. De gegeven antwoord opties zijn in hoofdstuk 1, de inleiding omschreven. Uit de onderstaande figuur blijkt dat het grootste gedeelte van de 53 respondenten nog nooit gebruik gemaakt heeft van één van de vormen van telehealth. Dit zijn 49 (92,5) respondenten, daar en tegen heeft de overige 7,5% gebruik gemaakt van telemedicine (1), e-prescribing (2) en telemonitoring (1).

53 antwoorden



Figuur 6: bekendheid telehealth

In figuur 7 zijn de resultaten van de respondenten die al eerder gebruik hebben gemaakt van telehealth verwerkt in een gestapeld kolomdiagram. Van de vier respondenten die gebruik hebben gemaakt van een bepaalde vorm van telehealth, heeft één respondent op alle zes de stellingen geantwoord 'enigszins eens'. Opvallend is dat alle vier de respondenten het eens zijn met de stellingen 'telehealth is efficiënt' en 'telehealth is goedkoop'.



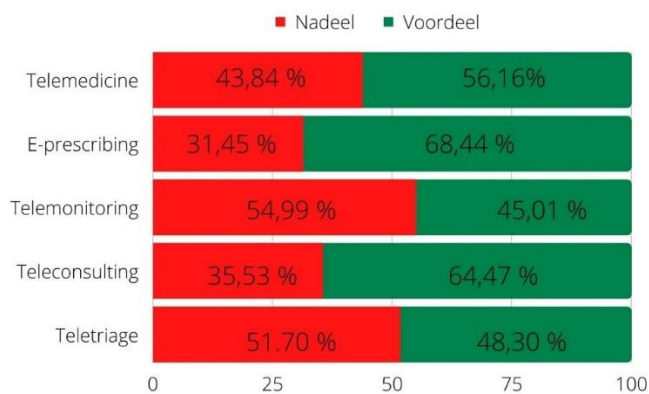
Figuur 7: resultaten ervaringen telehealth

3.3 Resultaten per factor

In de onderstaande paragraaf worden resultaten per factor omschreven:

- Factor 1: telemedicine
- Factor 2: e-prescribing
- Factor 3: telemonitoring
- Factor 4: teleconsulting
- Factor 5: teletriage
- Factor 6: telehealth

Elke factor is gemeten aan de hand van een aantal stellingen. Hierop hebben de 53 respondenten een antwoord kunnen geven met behulp van een likertschaal. Wanneer het antwoord op de stelling in het voordeel is van de bepaalde vorm van telehealth is het vakje groen gearceerd (positief +), zoals te zien is in bijlage 5. Wanneer het antwoord in het nadeel is van de telehealth vorm is het vakje rood gearceerd (negatief -). Alle gegevens zijn verzameld uit bijlage 4, waar alle resultaten te vinden van de enquête.



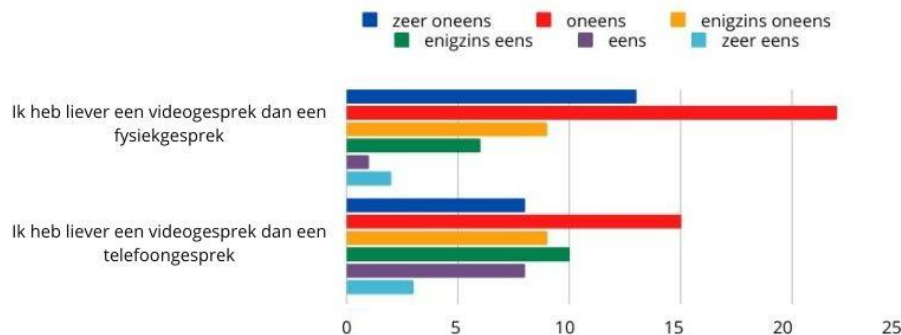
Figuur 8: resultaten per telehealth vorm in percentages

In de bovenstaande figuur is een staafdiagram weergegeven aan de hand van de eindresultaten in bijlage 5. Deze berekening is tot stand gekomen door het aantal stellingen die negatief of positief zijn geantwoord voor de bepaalde vorm van telehealth op te tellen. Deze percentages zijn te vinden in de figuur 8. Hierin is te zien dat e-prescribing het beste scoort met 68,44%. Het percentage van teletriage ligt het laagst met 48,30%. Deze resultaten worden in hoofdstuk 3.3.1 en 3.3.6 verder toegelicht en hebben betrekking op bijlage 4 en 5.

3.3.1 Factor 1: telemedicine

Door middel van 17 stellingen over telemedicine is gekeken waar de voor- nadelen liggen volgens de Nederlandse huisdiereigenaren. Uit deze stellingen is gebleken dat van de 17 stellingen, 11 stellingen positiever zijn ingevuld. In totaal zijn er in factor 1, telemedicine 901 antwoorden geven. Van deze 901 antwoorden zijn 395 (43,84%) antwoorden negatiever ingevuld de overige 506 (56,16%) antwoorden zijn positiever ingevuld, zie ook wel figuur 8. Opvallend is dat 23 (43,40%) respondenten van de 53 respondenten aangeven 'ik wil gebruik maken van telemedicine'. Dit is ten opzichte van het aantal voordelen relatief laag aangezien er uit voorgaande vragen is gebleken dat er meer voordelen zijn dan nadelen volgens de huisdiereigenaren.

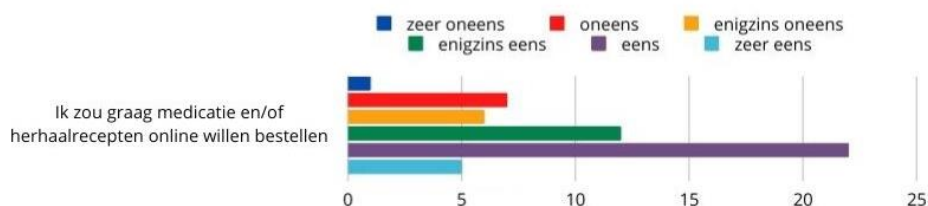
In de onderstaande figuur worden de resultaten weergegeven op de vragen 'ik heb liever een videogesprek dan een fysiekgesprek' en 'ik heb liever een videogesprek dan een telefoongesprek'. Op de stelling 'ik heb liever een videogesprek dan een fysiekgesprek' hebben in totaal 44 respondenten zeer oneens, oneens of enigszins oneens ingevuld. 32 respondenten hebben op de stelling 'ik heb liever een videogesprek dan een telefoongesprek' zeer oneens, oneens of enigszins oneens ingevuld. Dit betekent dat 12 respondenten meer het voordeel zien op de stelling videogespreken versus telefoongesprek.



Figuur 9: fysiekgesprek vs. telefoongespreken

3.3.2 Factor 2: e-prescribing

Hieronder worden de resultaten over e-prescribing verder toegelicht. Van de 9 stellingen zijn alle 9 stellingen die betrekking hebben op e-prescribing positief ingevuld. Van de 9 stellingen heeft de stelling 'ik zou graag medicatie en/of herhaalrecepten online willen bestellen' het beste gescoord, zie ook wel figuur 10. De vragen 'ik zou graag vragen willen stellen over medicatiegebruik via een online chat' en 'ik ontvang graag extra uitleg over medicijn gebruik via onlinekanalen' hebben het minst gescoord. Van de 53 respondenten willen graag 32 respondenten gebruik maken van deze service. Des ondanks dat deze twee stellingen het minst hebben gescoord worden de stellingen over het algemeen nog als voordeel gezien.



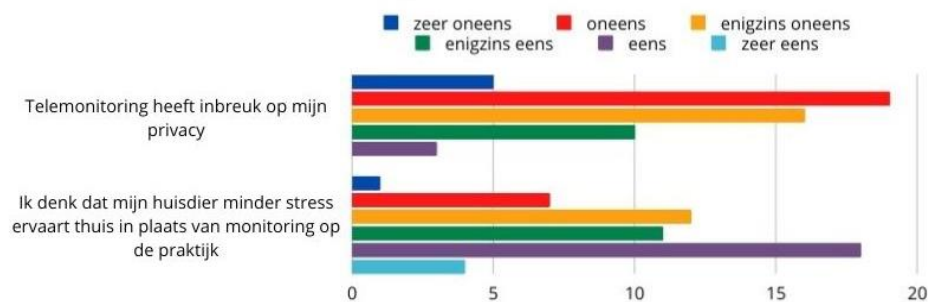
Figuur 10: grootste voordeel e-prescribing

In totaal zijn er binnen factor 2, e-prescribing 477 antwoorden verwerkt. Hiervan zijn 150 (31,45%) antwoorden als nadeel ingevuld voor e-prescribing en 327 (68,44%) in het voordeel van e-prescribing. Met een percentage van 68,44% scoort e-prescribing het beste van alle vormen van telehealth, zie ook wel figuur 8.

3.3.3 Factor 3: telemonitoring

Uit de resultaten van factor drie, telemonitoring is gebleken dat vier van de zeven stellingen als nadeel worden gezien. Uit figuur 8 blijkt dat van de 371 antwoorden, 204 (54,99%) antwoorden als nadeel is ingevuld en 167 (45,01%) antwoorden in het voordeel van telemonitoring. Daarnaast in figuur 8 te zien dat telemonitoring het laagst heeft gescoord op de stellingen.

Op de stelling 'ik wil gebruik maken van telemonitoring' geven 28 respondenten aan het eens te zijn met de stelling. Daar en tegen geven 40 respondenten aan dat telemonitoring inbreuk heeft op privacy. Op de stelling 'mijn huisdier ervaart minder stress thuis' hebben 33 respondenten zeer eens, eens of enigszins eens geantwoord. In figuur 11 worden de resultaten van de grootste nadeel en voordeel van e-prescribing weergegeven.

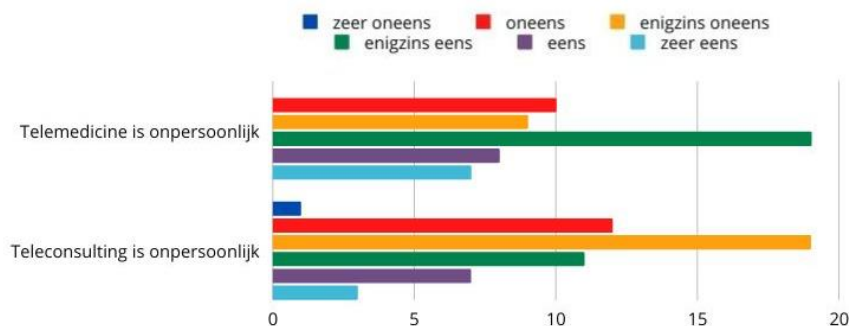


Figuur 11: resultaten grootste voor- nadeel van telemonitoring

3.3.4 factor 4: teleconsulting

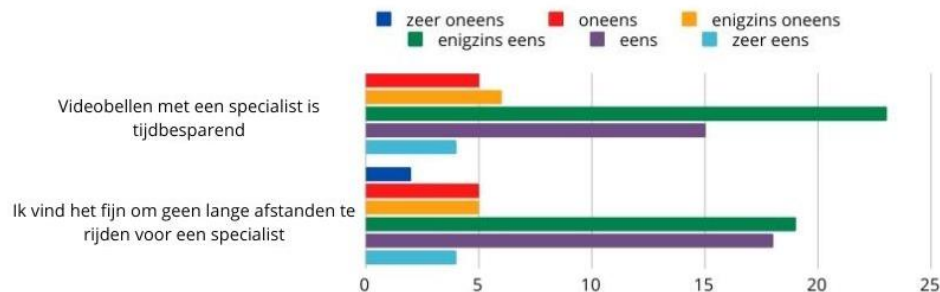
Op de vraag 'ik wil gebruik maken van teleconsulting' hebben 39 respondenten geantwoord zeer eens, eens of enigszins eens. In totaal zijn er 318 antwoorden geweest op de stellingen in factor 4, hierbij zijn 113 (35,53%) antwoorden als nadelig ingevuld voor teleconsulting en zijn 205 (64,47%) antwoorden in het voordeel voor teleconsulting.

Opvallend is dat 21 respondenten aangeven teleconsulting onpersoonlijk te vinden. Daar en tegen vinden 34 respondenten telemedicine onpersoonlijk. Deze resultaten zijn verwerkt in figuur 12. Wat hier daadwerkelijk aangegeven wordt is; videobellen met mijn eigen dierenarts is onpersoonlijker dan videobellen met een onbekende dierenarts.



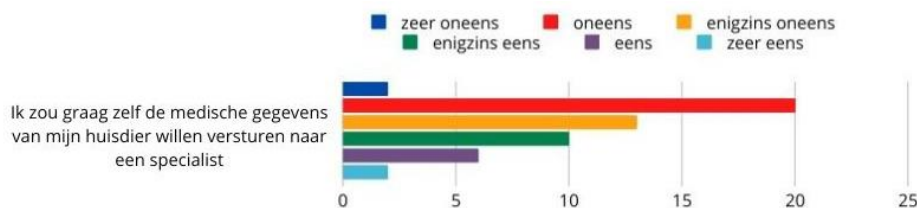
Figuur 12: telemedicine vs. teleconsulting (onpersoonlijk)

Twee van de grootste voordelen voor teleconsulting zijn tijdbesparend en lange afstanden overbruggen. Dit blijkt uit de antwoorden op 'videobellen met een specialist is tijdbesparend' en 'ik vind het fijn om geen lange afstanden te rijden voor een specialist'. In figuur 13 worden de resultaten weergegeven op deze twee stellingen.



Figuur 13: resultaten grootste voordelen teleconsulting

Het versturen van de medische gegevens van eigen huisdier wordt als nadeel gezien, dit blijkt uit figuur 14. In totaal geven 35 respondenten aan liever niet zelf de medische gegevens te versturen.

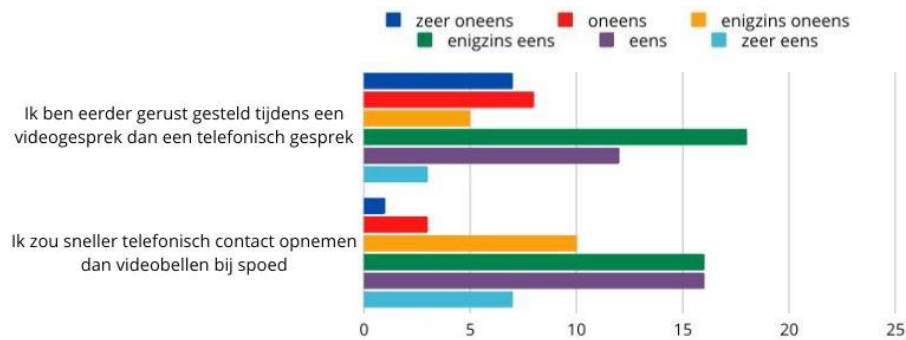


Figuur 14: resultaten grootste nadeel teleconsulting

3.3.5 factor 5: teletriage

Van de 265 antwoorden in factor 5 zijn 137 (51,70%) antwoorden in het nadeel van teletriage en 128 (48,30%) antwoorden in het voordeel. Dit maakt dat het aantal voordelen en nadelen volgens huisdiereigenaren relatief gelijk op lopen, zoals te zien is in figuur 8. In totaal zijn 3 van de 5 stellingen positiever ingevuld.

Op de vraag 'ik ben eerder gerustgesteld tijdens een videogesprek dan een telefonisch gesprek' hebben 33 respondenten geantwoord zeer eens, eens of enigszins eens. Daar en tegen hebben 39 respondenten zeer eens, eens of enigszins eens geantwoord op de vraag 'ik zou sneller telefonisch contact opnemen dan videobellen bij spoed'. Wat hier eigenlijk wordt gezegd is ik zou eerder gerustgesteld zijn tijdens een videogesprek, maar ik bel sneller bij spoed. In figuur 15 worden deze resultaten weergegeven.



Figuur 15: resultaten teletriage

3.3.6 factor 6: telehealth

Binnen factor 6 is er gekeken naar wat de voor- nadelen zijn voor telehealth in het algemeen. In totaal zijn er 477 antwoorden gegeven hiervan zijn 184 (38,57%) geantwoord als nadeel en 293 (61,43%) antwoorden een voordeel. Figuur 16 geeft deze verdeling weer in een gestapeld staafdiagram.



Figuur 16: percentage voor- nadelen telehealth

In totaal zijn er binnen factor 6, telehealth negen stellingen gevraagd aan Nederlandse huisdiereigenaren. Van deze stellingen worden de volgende ontwerpen in verhouding meer tot een voordeel gezien:

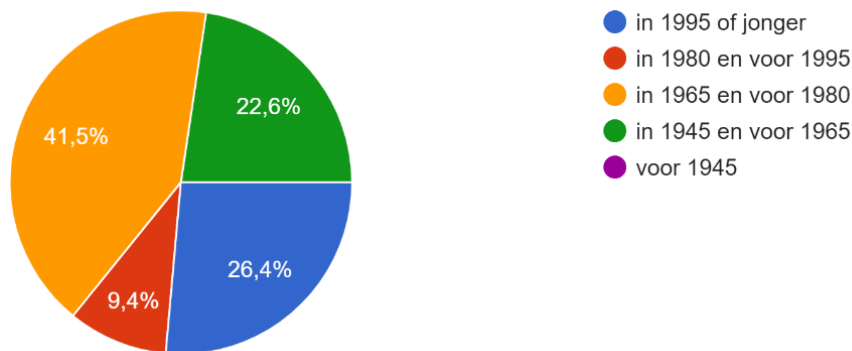
- Het gebruik van telehealth is eenvoudig;
- Ik probeer graag nieuwe technologieën uit;
- Telehealth zorg voor minder reiskosten;
- Telehealth is makkelijk te combineren;
- Telehealth is tijdbesparend;
- Ik beschik over voldoende vaardigheden om gebruik te maken van telehealth;
- Ik kan een veilige en betrouwbare beslissing nemen met behulp van telehealth.

De overige stellingen worden in verhouding meer als nadeel gezien:

- Telehealth schaadt mijn privacy;
- Ik zou niet willen betalen voor een extra service.

3.4 Resultaten per generatie

De generatieverdeling is onder verdeelt in percentages, zie ook figuur 17. 22 (41,5%) respondenten zijn Generaties X, deze generatie groep is geboren in 1965 en voor 1980. Generaties Z heeft de enquête 14 (26,4%) keer ingevuld en zijn geboren in 1995 of later. Hierna volgen de Baby Boomers, deze groep heeft de enquête 12 (22,6%) keer ingevuld. De overige 5 (9,4%) enquêtes zijn ingevuld door de Millennials en zijn geboren in 1980 en voor 1995. Tot slot zijn er geen respondenten geweest die voor 1945 geboren zijn, deze groep wordt ook wel Vooroorlogse generatie genoemd.

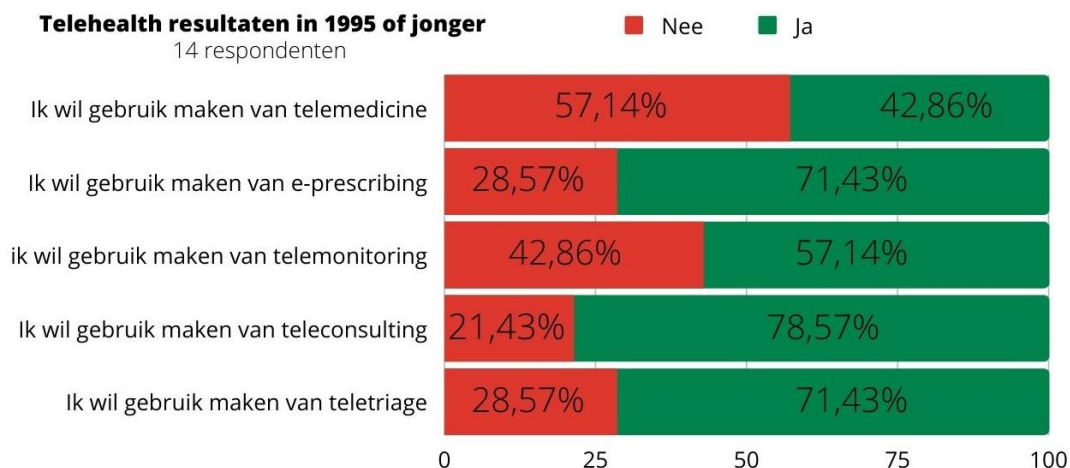


Figuur 17: generatieverdeling

In de volgende paragrafen worden de verschillen per generatie toegelicht. Paragraaf 3.4.1 tot en met 3.4.4 hebben betrekking op bijlage 6. In deze bijlage worden de resultaten op de vraag 'ik wil graag gebruik maken van' en de resultaten op factor 6, telehealth verdeelt per generatie. Aangezien de enquête niet is ingevuld door vooroorlogse generatie ontbreekt deze generatie in de verdere uitwerking.

3.4.1 Verschillen Generaties Z

In de onderstaande figuur zijn de resultaten weergegeven op de vraag 'ik wil gebruik maken van'. In totaal hebben 14 respondenten geboren in 1995 of later de enquête ingevuld. In totaal geven 11 (78,57%) respondenten aan gebruik te willen maken van teleconsulting. Daar en tegen geven 6 (42,86%) respondenten aan gebruik te willen maken van telemedicine.

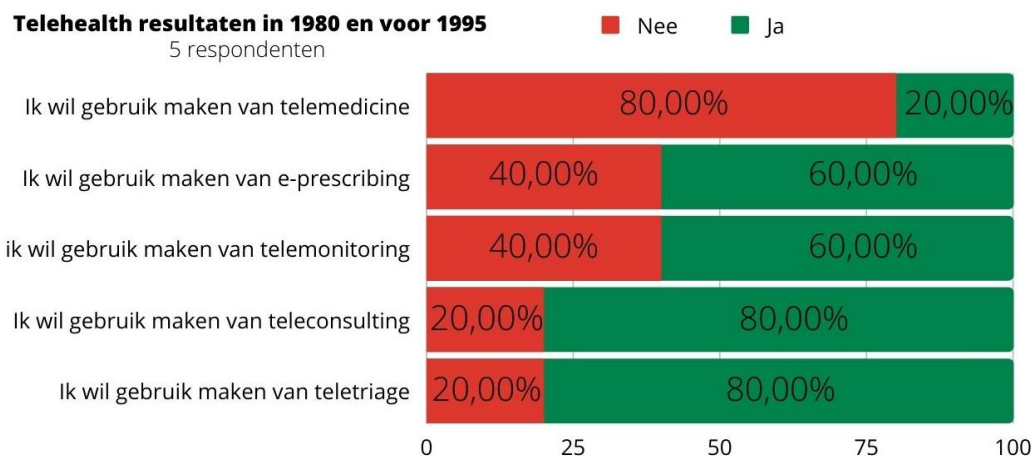


Figuur 18: resultaten Generaties Z

Uit de resultaten op factor 6 vallen de volgende resultaten op. De helft van de generaties Z respondenten geeft aan telehealth ingewikkeld te vinden. Daarentegen is deze generatie opgegroeid met verschillende technologisch middelen. Op de vraag 'ik beschik over voldoende vaardigheden om gebruik te maken van telehealth' hebben de 14 Generaties Z respondenten geantwoord enigszins eens, eens, of zeer eens.

3.4.2 Verschillen Millennials

In totaal hebben vijf Millennials de enquête ingevuld, deze generatiegroep is geboren in 1980 en voor 1995. De percentages op de vraag 'ik wil gebruik maken van zijn' worden weergegeven in figuur 19. Van de 5 Millennials geeft 1 (20,00%) respondent aan gebruik te willen maken van telemedicine. Van teleconsulting en teletriage willen 4 (80,00%) respondenten gebruik maken.

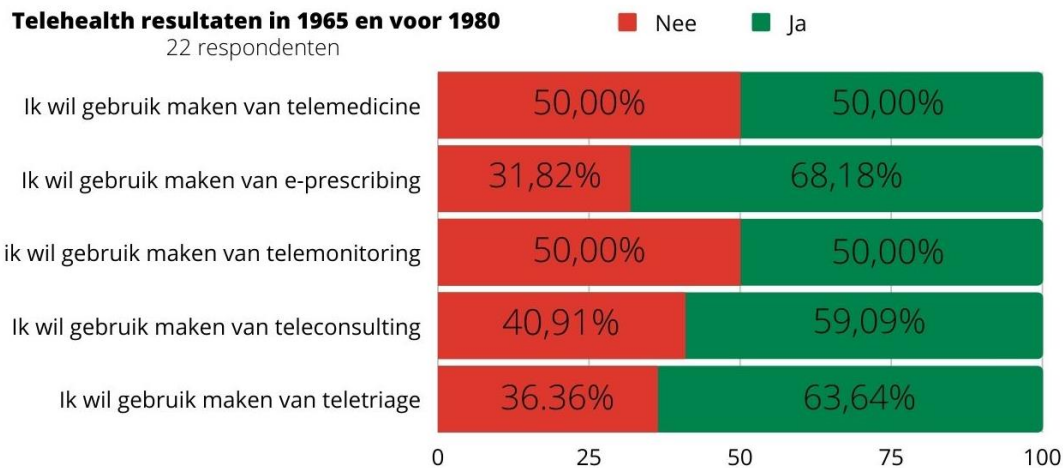


Figuur 19: resultaten Millennials

In bijlage 1 wordt aangegeven dat Millennials bekend staan om een eigen draai te geven aan online middelen. Zo geven 4 respondenten aan telehealth makkelijk te kunnen combineren in het dagelijks leven.

3.4.3 Verschillen Generatie X

Respondenten geboren in 1965 en voor 1980 hebben de enquête 22 keer ingevuld. Van deze 22 respondenten willen 15 (68,18%) Generatie X respondenten gebruik maken van e-prescribing. Daar en tegen wil de helft gebruik maken van telemedicine en telemonitoring, zoals te zien is in figuur 20.

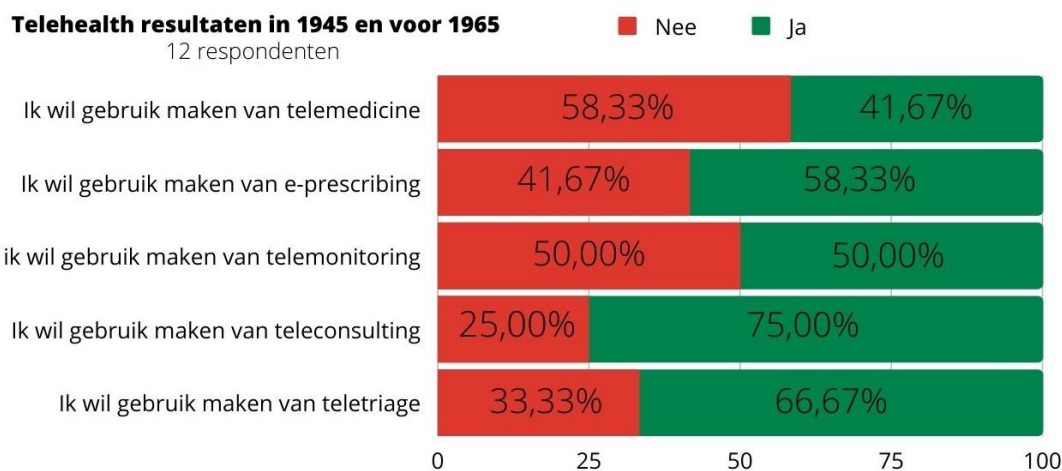


Figuur 20: resultaten Generaties X

De Generaties X is veelal overgestapt op nieuwe communicatietechnologie, blijkt uit eerder onderzoek. Daarnaast geven 18 respondenten aan over voldoende vaardigheden te beschikken om gebruik te maken van telehealth. Ook geven 18 respondenten aan dat telehealth zorgt voor minder reiskosten. Van de 22 respondenten zouden er maar 8 respondenten willen betalen voor een extra service.

3.4.4 Verschillen Baby Boomers

Net zoals bij de eerdergenoemde generaties is er voor de generatie groep Baby Boomers een gestapeld staafdiagram gebruikt om de resultaten weer te geven. In figuur 21 worden de percentages weergegeven op de vraag 'ik wil gebruik maken van'. De generatie groep Baby Boomers heeft de enquête 12 keer ingevuld. Van deze 12 respondenten willen er 9 (75,00%) respondenten gebruik maken teleconsulting.



Figuur 21: Resultaten Baby Boomers

De Baby Boomers hebben de komst van nieuwe communicatiemiddelen meegemaakt, maar zijn hier niet allemaal mee opgegroeid. Zo geven 5 respondenten aan het gebruik van telehealth ingewikkeld te vinden en denken 7 respondenten dat telehealth privacygevoelig is. Daarentegen zien de Baby Boomers de voordelen op het gebied van reiskosten en tijdbesparing. In totaal geven 10 respondenten aan dat telehealth zorgt voor minder reiskosten en geven 11 respondenten aan tijd te besparen met telehealth.

4. Reflectie op het onderzoek

Dit onderzoek heeft uitwerking gehad op een drietal aspecten:

- De bekendheid en ervaringen van telehealth onder huisdiereigenaren;
- Wat zijn de voor- en nadelen van telehealth onder huisdiereigenaren;
- Welke verschillen zijn er onder de diverse generaties op gebied van telehealth.

Doordat het onderzoek niet de gewenste 384 respondenten heeft behaald ligt het betrouwbaarheidsniveau van dit onderzoek lager dan verwacht. Om deze reden kan er een indicatie worden afgegeven aan de Nederlandse dierenartspraktijken.

Om uiteindelijk antwoord te geven op de hoofdvraag:

‘Welke vormen van veterinaire telehealth hebben de meeste potentie voor implementatie in Nederlandse dierenartspraktijken op midden korte termijn volgens de verschillende generaties van Nederlandse huisdiereigenaren?’

Worden de deelvragen op chronologische volgorde gereflecteerd.

Deelvraag 1: Welke vormen van telehealth worden gebruikt door de Nederlandse huisdiereigenaren? Vanuit de resultaten kan er alleen een indicatie afgegeven worden op deelvraag 1. Met deze indicatie kan er waarschijnlijk gezegd worden dat weinig tot geen Nederlandse huisdiereigenaren gebruik hebben gemaakt van een bepaalde vorm van telehealth. Van de 4 respondenten die gebruik hebben gemaakt van telehealth waren de meningen allemaal hetzelfde op stellingen:

- Telehealth is efficiënt
- Telehealth is goedkoop

Om het aantal respondenten te verhogen op gebied van bekendheid en de ervaringen onder huisdiereigenaren, zouden dierenartspraktijken benaderd kunnen worden die al gebruik maken van een specifieke telehealth vorm. Daarna zouden de resultaten afgenomen kunnen worden bij het bestaande klantenbestand die al eerder gebruik hebben gemaakt van een specifieke telehealth vorm. Deze klanten zouden geïnterviewd kunnen worden om te achterhalen hoe ze telehealth hebben ervaren. Daarnaast zou er aan de hand van deze gegevens verbeter punten opgesteld kunnen worden.

Deelvraag 2: Wat zijn de voor- en nadelen van de verschillende vormen van veterinaire telehealth volgens de Nederlandse huisdiereigenaren?

Als indicatie kan er afgegeven worden dat de Nederlandse huisdiereigenaren veel voordelen zien in telehealth. Al deze voor- en nadelen zijn aangegeven in bijlage 5, een aantal van de voordelen zijn:

- Met behulp van telehealth maken huisdiereigenaren minder reiskosten;
- Huisdiereigenaren vinden videobellen met een specialist is tijdbesparend;
- Huisdiereigenaren geven aan dat hun eigen huisdier minder stress ervaart thuis dan op de praktijk;
- Huisdiereigenaren geven aan graag online producten te bestellen zoals verzorgingsproducten, diervoeding en herhaalrecepten;
- Huisdiereigenaren zouden graag whatsapp berichten willen versturen om te achterhalen of een consult nodig is.

Een aantal nadelen van telehealth zijn:

- Huisdiereigenaren zeggen liever fysiek contact te hebben dan virtueel contact;
- Het monitoren van huisdieren is volgens de huisdiereigenaren onpersoonlijk en onbetrouwbaar;
- Huisdiereigenaren bellen sneller telefonisch dan dat ze gebruik maken van videobellen;
- Huisdiereigenaren willen liever niet betalen voor een extra service.

De telehealth vormen die waarschijnlijk het beste zouden scoren zijn e-prescribing en teleconsulting. Dit is opgemaakt uit de resultaten van de verschillende factoren.

Om het betrouwbaarheidsniveau te verhogen, zouden dierenartspraktijken per regio of provincie benaderd kunnen worden. Op deze manier wordt er gekeken waar de voor- nadelen volgens huisdiereigenaren liggen per werkgebied en zijn de resultaten betrouwbaarder voor dierenartspraktijken.

Deelvraag 3: Hoe staan de verschillende generaties tegenover veterinaire telehealth?

Uit onderzoek blijkt dat er waarschijnlijk weinig verschil zit in de verschillende generatie groepen. Dit zou kunnen komen door het lage aantal respondenten, daarnaast is de verhouding tussen het aantal respondenten per generatie groep ongelijk.

Wanneer huisdiereigenaren per regio of provincie benaderd worden zoals hierboven is beschreven kan er gericht gekeken worden welke generatie groepen ontbreken binnen de enquête. Wanneer er binnen het verloop van het afnemen van de enquête nog niet genoeg respondenten zijn binnen een bepaalde generatiegroep. Zouden relevante respondenten binnen een bepaalde generatie groep gericht benaderd kunnen worden.

Overige reflectie punten:

Een belangrijk leerpunt is het methodisch handelen. Wanneer er beter was weldoordacht zouden de resultaten efficiënter verwerkt kunnen worden. In het onderzoek is er gebruikt gemaakt van de enquête tool Google Forms, achteraf gezien was deze enquête tool niet efficiënt genoeg. Omdat de tool alleen op algeheel niveau en individueel niveau resultaten kan uitdraaien, kost het veel tijd om resultaten te verwerken op generatie niveau. Daarnaast zorgt voor veel handwerk en is foutgevoelig. Het doel is om meer tijd te investering in de materiaal en methode, zodat het onderzoek efficiënter uitgevoerd kan worden.

Daarnaast is een belangrijk leerpunt bij stellen van de enquête vragen, om de juiste structuur aan te houden. Sommige enquête stellingen waren negatief opgebouwd en andere stellingen juist positief opgebouwd. Hierdoor waren de resultaten niet één op één over te nemen en zijn de vragen in bijlage 5 soms omgedraaid.

Om het betrouwbaarheidsniveau van dit onderzoek te verhogen zouden dierenartspraktijken benaderd kunnen worden per provincie. Zij hebben immers al een groot klantenbestand en kunnen relevante huisdiereigenaren benaderen voor een enquête. Hierdoor is het bereik groter van het onderzoek en weten dierenartspraktijken beter wat de behoefte is van eventuele nieuwe en bestaande klanten.

Tot slot is de enquête relatief lang, hierdoor zouden respondenten halverwege kunnen stoppen met invullen van de enquête. Dit zou opgelost kunnen worden door goed na te denken welke vragen precies nodig zijn om de vragen te beantwoorden. Daarnaast zou de enquête opgedeeld kunnen worden in een enquête voor huisdiereigenaren die al gebruik hebben gemaakt van telehealth en huisdiereigenaren die nog nooit gebruik hebben gemaakt van telehealth.

5. Conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden conclusies getrokken op basis van de verkregen informatie uit de enquête. Door middel van deskresearch zoals beschreven in hoofdstuk 2, materiaal en methode zal antwoord worden gegeven op de hoofdvraag:

‘Welke vormen van veterinaire telehealth hebben de meeste potentie voor implementatie in Nederlandse dierenartspraktijken op midden korte termijn volgens de verschillende generaties van Nederlandse huisdiereigenaren?’

Conclusie op hoofdvraag:

Met de verkregen resultaten kan er een indicatie afgegeven worden. Vanuit deze resultaten komen twee telehealth vormen naar voren; e-prescribing en teleconsulting. Door middel van e-prescribing wordt het mogelijk gemaakt om producten en/ of medicatie online te bestellen. In sommige gevallen worden deze producten thuisbezorgd bij de klant. Daarnaast zou er een onlineklanten portaal gemaakt kunnen worden, zodat huisdiereigenaren altijd de medische geschiedenis terug kan vinden van zijn of haar huisdier. Tot slot kan er extra informatie verzonden worden over het medicatie gebruik en hoe toe te dienen of kan er gebruik gemaakt worden van een online chat. Met behulp van teleconsulting wordt de service online videobellen met specialist en eigen dierenarts aangeboden. Tijdens dit gesprek kan er naar aanleiding van de verzonden informatie een plan opgesteld worden. Hierna zou de huisdiereigenaar makkelijker een keuze kunnen maken om wellicht toch verder te gaan met een behandel traject.

Aangezien e-prescribing op alle huisdiereigenaren van toepassing is en binnen elke generatie. Zou e-prescribing een grotere kans kunnen zijn binnen de veterinaire sector dan teleconsulting. Daarnaast wordt er binnen de humane gezondheidssector veelal gebruik gemaakt van e-prescribing, hierdoor zouden klanten en eventuele nieuwe klanten bekender kunnen zijn met deze vorm van gezondheidszorg. Des al niet te min zou er een marketingplan/ strategie bedacht moeten worden om de telehealth vorm onder de aandacht te brengen.

Aanbevelingen implementatie telehealth:

1. Laat kansen niet onbenut en speel op kansen in.
2. Inventariseer naar een gemotiveerde medewerk(st)er die graag onderzoek doet naar de mogelijkheden binnen het bedrijf. Dit kan een stagiair, paraveterinair, praktijk manager of dierenarts zijn. Hierbij is het belangrijk dat deze medewerk(st)er het personeel goed kan motiveren en informeren.
3. Laat de aangestelde medewerk(st)er onderzoeken welke telehealth vormen er binnen de huidige organisatiestructuur passen.
4. Bekijk welke onderdelen er nodig zijn om de nieuwe telehealth service aan te bieden en onderzoek de kosten en opbrengsten.
5. Onderzoek onder het bestaande klantenbestand of er vraag is naar de bepaalde telehealth vorm. Op dit moment zou er ook gekeken kunnen worden naar overige behoeftes onder huisdiereigenaren.
6. Onderzoek binnen het werkgebied of er nog meer potentiële klanten zijn, die graag willen deelnemen aan telehealth.
7. Bedenk hoe de nieuwe service onder de aandacht gebracht kan worden bij het huidige klantenbestand. Daarnaast zou er een marketingplan bedacht kunnen worden om nieuwe en bestaande klanten te werven.

8. Zorg ervoor dat het huidige personeel op de hoogte is van de ontwikkelingen en plannen binnen het bedrijf. Dit voorkomt onduidelijkheden en onrust binnen het team.
9. Voordat telehealth vorm geïmplementeerd wordt informeer het personeel en zorg waar nodig voor cursussen.
10. Nadat de telehealth vorm geïmplementeerd is analyseer en evalueer de nieuwe service onder medewerkers en klanten. Wanneer nodig pas aan, maar let hierbij op dat een nieuwe service pas gemeten kan worden na verloop van tijd.

Bibliografie

- AAHA. (2021). Opgehaald van Telehealth guidelines for small-animal practice : <https://www.aaha.org/aaha-guidelines/telehealth-guidelines/telehealth-home>
- Alles over marktonderzoek. (2022, Februari 7). Opgehaald van Steekproefcalculator: <https://www.allesovermarktonderzoek.nl/steekproef-algemeen/steekproefcalculator/>
- Bhandari, P. (2021, Augustus 3). *Scribbr*. Opgehaald van Likertschalen ontwerpen en analyseren voor je scriptie : <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/likertschalen/>
- CAO dierenartspraktijken. (2020, Januari 1). Opgehaald van dierenartsen in loondienst: https://www.bpl-dierenartsen.nl/sites/default/files/definitieve_cao_dierenartsen_in_loondienst_2020.pdf
- CBS. (2021). *Huishoudens Nu*. Opgehaald van <https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/dashboard-bevolking/woonsituatie/huishoudens-nu>
- Dibevo. (2020, September 17). Opgehaald van Nieuwe cijfers: meer dan 27 miljoen huisdieren in Nederland: <https://dibevo.nl/nieuws/nieuwe-cijfers-meer-dan-27-miljoen-huisdieren-in-nederland>
- drugs, D. (2016, September 11). *VetPrescriber: The Forefront of Digital*. Opgehaald van <http://ww1.prweb.com/prfiles/2016/09/11/13675641/VetPrescriber%20White%20paper%20Study.pdf>
- Evers, T., Wijnands, A., & Heijer den, M. (2019, Oktober 2). *ABN AMRO*. Opgehaald van Trends voor dierenartsen: <https://www.abnamro.nl/nl/prive/speciaal-voor/medici/tips-voor-medici/trends-dierenarts.html>
- eVisit. (2021). Opgehaald van What is the difference between telemedicine, telecare and telehealth?: <https://evisit.com/resources/what-is-the-difference-between-telemedicine-telecare-and-telehealth/>
- Fuchs, P. (2020). (L. Boverhof, Interviewer)
- Haney, S. (2021, Januari 2). *What is veterinary telehealth?* Opgehaald van Firstvet: <https://firstvet.com/us/articles/what-is-veterinary-telehealth>
- Hengstz, K., & Verheggen, P. P. (2022). *Motivation insights and strategy* . Opgehaald van Trends & ontwikkelingen : <https://www.motivaction.nl/trends-en-ontwikkelingen>
- Huijbers, P. (sd). *Vilans*. Opgehaald van Medische behandeling en zorg op afstand : https://www.vilans.nl/docs/producten/factsheet_telemedicine.pdf
- Jansen, M. (2022, Maart 18). *Rabobank*. Opgehaald van samenwerken en digitaliseren versterkt de huisarts: <https://www.rabobank.nl/kennis/s011252874-samenwerken-en-digitaliseren-versterkt-de-huisarts>
- Jansen, M., & Jeroen, H. v. (2021, Mei 7). *Rabobank*. Opgehaald van cijfers en trends dierenartsen: <https://www.rabobank.nl/kennis/s011142757-positieve-verwachtingen-voor-de-dierenartsbranche>

- KNMvD. (2020). *Mag een dierenarts een recept uitschrijven zonder het dier gezien te hebben?*
Opgehaald van Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde:
<https://www.knmvd.nl/kennisbank/mag-een-dierenarts-een-recept-uitschrijven-zonder-het-dier-gezien-te-hebben/>
- marktdata. (2018). Opgehaald van Marketingrapport dierenarstpraktijken:
<https://www.marktdata.nl/nieuws/Ketenvorming-in-de-veterinaire-sector>
- NVG. (2021, februari 10). *nvg-diervoeding*. Opgehaald van coronacrisis zorgt voor peik in huisdierbezit : <https://www.nvg-diervoeding.nl/nieuws/coronacrisis-zorgt-voor-piek-in-huisdierenbezit/>
- Redactie CustomerTalk. (2019, mei 28). *CustomerTalk*. Opgehaald van De verschillen in online gedrag tussen de diverse generaties: <https://www.customertalk.nl/artikelen/onderzoek/de-verschillen-in-online-gedrag-tussen-de-diverse-generaties/>
- Rijen van, A., Lint de, M., & Ottes, L. (2002). *e-health*. Opgehaald van inzicht in health:
file:///C:/Users/Gebruiker/Downloads/Achtergrondstudie_-_E-health_in_zicht.pdf
- Tramper, A. (2019, Mei 19). *Ruigrok Netpanel*. Opgehaald van What's happening online in 2019? :
<https://www.ruigroketpanel.nl/ruigrok-netpanel/whats-happening-online-in-2019/>
- Vader, C. (2019, Februari 25). *Bladendokter*. Opgehaald van Welke mediapatroon past nou bij welke generatie?: <https://www.bladendokter.nl/welk-mediapatroon-past-nou-bij-welke-generatie/>

Bijlages

Bijlage 1: Tabel verschillen per generatie (Vader, 2019)

	Vooroorlogse generatie	Baby Boomers	Generatie X	Millennials	Generatie Z
<i>Leeftijd</i>	Voor 1945	1945 – 1965	1965 – 1980	1980 - 1995	Na 1995
<i>Technologie</i>	Terugtrekken en rust zoeken	De hoogopgeleide hebben zich aangepast en lager opgeleide hebben zich minder aangepast	Tijdens begincarrières geconfronteerd met komst van e-mail, internet en social media. Worden ook wel digitale migranten genoemd	Zijn volwassen geworden in de periode van online en social media	Zoeken zekerheid en stabiliteit. Houden vast aan hun telefoon
<i>Gebruik technologie</i>	Experimenteren langzaam met technologische middelen en social media	Komst van nieuwe communicatiemiddelen meegemaakt, maar niet allemaal mee opgegroeid	Zijn veelal overgestapt op de nieuwe communicatietechnologie.	Media gebruik meegekregen van ouders. Geven eigen draai aan voorkeur online alternatieven. Kiezen voor gemakkelijk toegankelijk en gratis.	Heeft geen band met de traditionele mediakenmerken en verwachten dat communicatie gepersonaliseerd is.
<i>Te bereiken via</i>	Traditionele media waaronder tv, radio en post	Traditionele media waaronder tv, radio. Moderne kanalen waaronder: online en social media	Goed te bereiken via digitale kanalen en traditionele media. Stappen makkelijk over op een digitaal alternatief als dat meer oplevert	Traditionele media vermijden en gebruik maken van digitaal mediapatroon	Een geheel digitaal mediapatroon.

Bijlage 2: Enquête

Geachte heer/mevrouw,

In het kader van mijn opleiding Veterinair Praktijkmanager onderzoek ik het gebruik van telehealth en de wensen onder huisdiereigenaren. Telehealth is de overkoepelende term van:

1. Telemedicine: bijvoorbeeld het videobellen met eigen dierenarts of dierenartsassistente;
2. E-prescribing: bijvoorbeeld het online bestellen van dieetvoeding, herhaalrecepten, medicatie en dierverzorgingsproducten;
3. Telemonitoring: bijvoorbeeld de gezondheid van een huisdier thuis meten;
4. Teleconsulting: bijvoorbeeld een videogesprek met eigen dierenarts en specialist zoals radioloog of patholoog;
5. Triage: Bijvoorbeeld een videogesprek om te achterhalen of iets spoed is en wat te doen bij spoed.

Aan de hand van de enquête zullen de wensen gemeten worden. De enquête zal ongeveer 5 tot 10 minuten van uw tijd kosten. Het uiteindelijke doel van dit onderzoek is het inzichtelijk krijgen welke vorm(en) telehealth het beste aangeboden kunnen worden door dierenartspraktijken.

De gegevens worden verwerkt als een gemiddelde en er wordt niet naar het individu gekeken. Daarnaast wordt alles vertrouwelijk en anoniem verwerkt.

Met vriendelijke groet,
Linda Boverhof

1. Heeft u een huisdier?
 - ja
 - nee (einde en enquête)
 - nee, maar wel gehad
2. Wat voor huisdier(en) heeft u of heeft u gehad?
 - hond
 - kat
 - vogel
 - konijn
 - vogel
 - knaagdier
 - reptiel
 - anders...

Telehealth is het overkoepelende woord voor de diverse antwoordopties.

3. Van welke soort telehealth heeft u gebruikt gemaakt? (kies de optie die het beste past)
- telemedicine: bijvoorbeeld het videobellen met eigen dierenarts of dierenartsassistent;e;
 - e-prescribing: bijvoorbeeld het online bestellen van diëetvoeding, herhaalrecepten, medicatie en diervverzorgingsproducten bij een dierenartspraktijk;
 - telemonitoring: bijvoorbeeld de vitale functies van een huisdier thuis meten;
 - teleconsulting: bijvoorbeeld een videogesprek met eigen dierenarts en specialist zoals radioloog of patholoog;
 - teletriage: Bijvoorbeeld een videogesprek om te achterhalen of iets spoed is en wat te doen bij spoed.
 - geen

Wanneer het antwoord op vraag 3 is 'geen' kan vraag 4 en 5 overgeslagen worden.

4. Hoe heeft u telehealth ervaren?

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen? Geef antwoord op een schaal van 1 tot 6, waarbij 1 is zeer oneens en 6 is zeer eens.

	1. Zeer oneens	2. Oneens	3. Enigszins oneens	4. Enigszins eens	5. Eens	6. Zeer eens
Telehealth is tijdbesparend						
Telehealth is gebruiksvriendelijk						
Telehealth is efficiënt						
Telehealth is prettig						
Telehealth is onhandig						
Telehealth is goedkoop						

5. Zou u telehealth weer gebruiken?

- ja
- nee
- misschien

6. Factor 1: telemedicine

Onder telemedicine wordt verstaan: alle online middelen om te communiceren met eigen dierenarts(assistent), denk hierbij aan videobellen met dierenarts(assistent) over eigen huisdier.

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen? Geef antwoord op een schaal van 1 tot 6, waarbij 1 is zeer oneens en 6 is zeer eens.

	1. Zeer oneens	2. Oneens	3. Enigszins oneens	4. Enigszins eens	5. Eens	6. Zeer eens
Ik wil graag mijn vragen stellen aan een dierenarts(assistente) door middel van telemedicine						
Met behulp van telemedicine kan ik een veilige en betrouwbare beslissing maken om wel of niet naar de dierenarts te gaan						
Ik zou graag voedingsadvies willen via telemedicine						
Ik zou graag reisadvies willen via telemedicine als ik met mijn huisdier naar het buitenland ga						
Ik zou graag advies willen over het gedrag van mijn huisdier via telemedicine						
Ik zou graag de nacontrole willen laten verlopen via telemedicine						
Ik heb liever een videogesprek dan een fysiekgesprek						
Ik heb liever een videogesprek dan een telefoongesprek						
Ik wil graag een whatsapp bericht of sms ontvangen van de status van mijn dier na een operatie						
Ik wil graag foto's versturen via whatsapp om te vragen of een consult nodig is						
Ik zou minder gebruik maken van zoekopdrachten op internet wanneer mijn dierenkliniek videobellen aanbiedt						
Ik vind het prettig om thuis te kunnen blijven						
Mijn huisdier heeft minder stress thuis dan op de praktijk						
Ik denk tijd te besparen via telemedicine						
Telemedicine is onpersoonlijk						
Ik ben bang dat de verbinding wegvalt						
Ik wil gebruik maken van telemedicine						

7. Factor 2: e-prescribing

Onder e-prescribing wordt verstaan: een online platform voor uw eigen huisdier waar alle gegevens terug te vinden zijn zoals entingen en medicatiegeschiedenis. Daarnaast is het mogelijk om met e-prescribing medicatie, herhaalrecepten, dieetvoeding en verzorgingsproducten online te bestellen.

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen? Geef antwoord op een schaal van 1 tot 6, waarbij 1 is zeer oneens en 6 is zeer eens.

	1. Zeer oneens	2. Oneens	3. Enigszins oneens	4. Enigszins eens	5. Eens	6. Zeer eens

Ik zou graag verzorgingsproducten online willen bestellen						
Ik zou graag medicatie en/of herhaalrecepten online willen bestellen						
Ik zou graag dieetvoeding online willen bestellen						
Ik vind het online bestellen van producten gemakkelijk						
Ik wil graag mijn bestelde producten thuis laten bezorgen						
Ik zou graag een online platform willen voor mij huisdier, waarin ik medische geschiedenis van mijn huisdier terug kan lezen						
Ik zou graag vragen willen stellen over medicatiegebruik via een online chat						
Ik ontvang graag extra uitleg over medicijn gebruik via onlinekanalen						
Ik wil gebruik maken van e-prescribing						

8. Factor 3: telemonitoring

Onder telemonitoring wordt verstaan: een huisdier monitoren op afstand om de gezondheid van uw huisdier te analyseren, denk hierbij aan een stappenteller.

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen? Geef antwoord op een schaal van 1 tot 6, waarbij 1 is zeer oneens en 6 is zeer eens.

	1. Zeer oneens	2. Oneens	3. Enigszins oneens	4. Enigszins eens	5. Eens	6. Zeer eens
Wanneer nodig vind ik het niet erg om mijn dier(en) op afstand te laten monitoren op gedrag						
Wanneer nodig vind ik het niet erg om mijn huisdier(en) op afstand te laten monitoren op gezondheid						
Telemonitoring heeft inbreuk op mijn privacy						
Ik denk dat telemonitoring onbetrouwbaar is						
Ik laat mijn huisdier liever monitoren in eigen huis dan bij de dierenartspraktijk wanneer mogelijk						
Ik denk dat mijn huisdier minder stress ervaart thuis in plaats van monitoring op de praktijk						
Ik wil gebruik maken telemonitoring wanneer nodig						

9. Factor 4: teleconsulting

Onder teleconsulting wordt verstaan: videobellen met eigen dierenarts en specialist over eigen huisdier. Dit gesprek vindt plaats tussen drie partijen de dierenarts, specialist en huisdiereigenaar. Tijdens dit gesprek wordt het vervolgtraject besproken.

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen? Geef antwoord op een schaal van 1 tot 6, waarbij 1 is zeer oneens en 6 is zeer eens.

	1. Zeer oneens	2. Oneens	3. Enigszins oneens	4. Enigszins eens	5. Eens	6. Zeer eens
Ik zou graag zelf de medische gegevens van mijn huisdier willen versturen naar een specialist						
Ik zou graag een onlinegesprek willen tussen dierenarts en specialist (patholoog, radioloog of gedragsdeskundige) wanneer nodig						
Videobellen met een specialist is tijdbesparend						
Ik vind het fijn om geen lange afstanden te rijden voor een specialist						
Ik vind een videogesprek met een specialist en dierenarts onpersoonlijk						
Ik wil gebruik maken van teleconsulting wanneer nodig						

10. Factor 5: teletriage

Onder teletriage wordt verstaan: videobellen met dierenarts om in te schatten of iets spoed is en wat u op dit moment kunt doen. Dit video gesprek kan plaats vinden met eigen dierenarts of onbekende dierenarts.

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen? Geef antwoord op een schaal van 1 tot 6, waarbij 1 is zeer oneens en 6 is zeer eens.

	1. Zeer oneens	2. Oneens	3. Enigszins oneens	4. Enigszins eens	5. Eens	6. Zeer eens
Ik zou het prettig vinden om door middel van een videogesprek te achterhalen wanneer iets spoed is						
Ik denk dat mijn eigen dierenarts beter spoed kan inschatten bij een videogesprek dan een onbekende dierenarts						
Ik ben eerder gerustgesteld tijdens een videogesprek dan een telefonisch gesprek						
Ik zou sneller telefonisch contact opnemen dan videobellen bij spoed						
Ik wil gebruik maken van teletriage wanneer nodig						

11. Factor 6: telehealth

Telehealth is het overkoepelende woord voor telemedicine, e-prescribing, telemonitoring, teleconsulting en teletriage. De onderstaande vragen gaan over telehealth in het algemeen.

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen? Geef antwoord op een schaal van 1 tot 6, waarbij 1 is zeer oneens en 6 is zeer eens.

	1. Zeer oneens	2. Oneens	3. Enigszins oneens	4. Enigszins eens	5. Eens	6. Zeer eens
Ik vind het gebruik van telehealth ingewikkeld						
Ik probeer graag nieuwe technologieën uit						
Het gebruik van telehealth zorgt voor minder reiskosten						
Telehealth is makkelijk te combineren in mijn dagelijks leven						
Door gebruik te maken van telehealth bespaar ik tijd						
Ik beschik over voldoende vaardigheden om gebruik te maken van telehealth						
Ik ben bang dat telehealth mijn privacy schaadt						
Met behulp van telehealth kan ik een veilige en betrouwbare beslissing maken om wel of niet naar de dierenarts te gaan						
Ik zou willen betalen voor een extra service						

12. Wat is uw geslacht?

- man
- vrouw
- wil ik niet zeggen

13. Wanneer bent u geboren?

- in 1995 of jonger
- in 1980 en voor 1995
- in 1965 en voor 1980
- in 1945 en voor 1965
- voor 1945

14. Uit welke provincie komt u?

- Overijssel
- Friesland
- Groningen
- Flevoland
- Gelderland
- Noord-Holland
- Zuid-Holland
- Zeeland
- Noord-Brabant
- Limburg
- Utrecht
- Drenthe

15. Heeft u nog opmerkingen of feedback?

(Open vraag)

Bijlage 3: steekproefcalculator

A. Vul hieronder de 3 kengetallen van de calculator in:

1. Hoe groot is de steekproefmarge die u wilt toelaten? (%) Een steekproefmarge van 5% is gangbaar bij marktonderzoek.

2. Wat is de omvang van de populatie? Wanneer de omvang niet bekend is, vult u dan 20000 in.

3. Welke uitkomst verwacht u in het onderzoek? (%) Wanneer dit vooraf niet is in te schatten, vult u dan 50 in.

B. Resultaat :

Steekproefgrootte bij een betrouwbaarheidsniveau van: 90%

Steekproefgrootte bij een betrouwbaarheidsniveau van: 95%

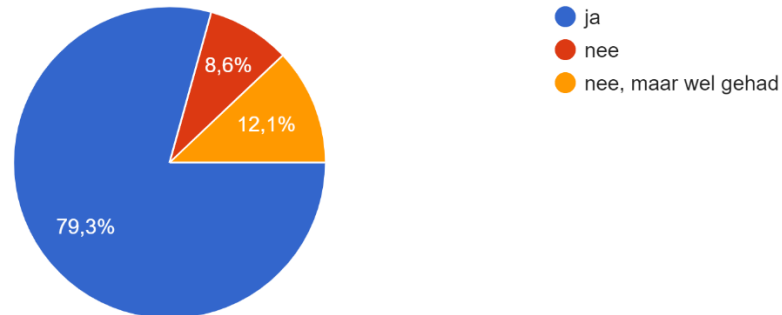
Steekproefgrootte bij een betrouwbaarheidsniveau van: 99%

Figuur 5: Steekproefcalculator (Alles over marktonderzoek, 2022).

Bijlage 4: resultaten enquête

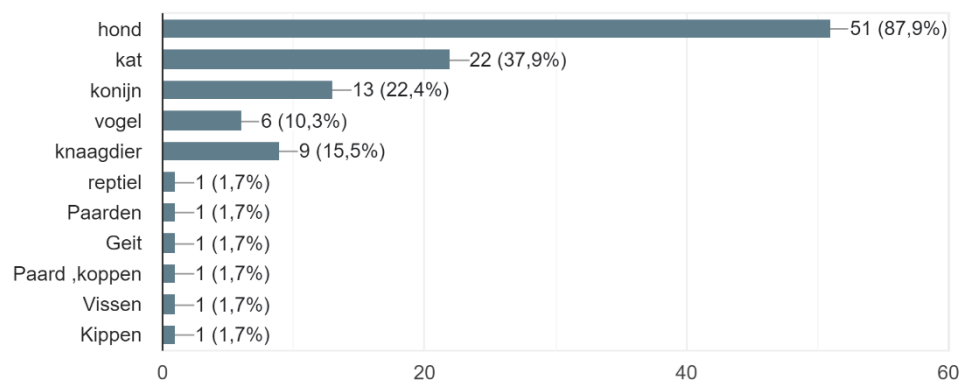
Heeft u een huisdier?

58 antwoorden



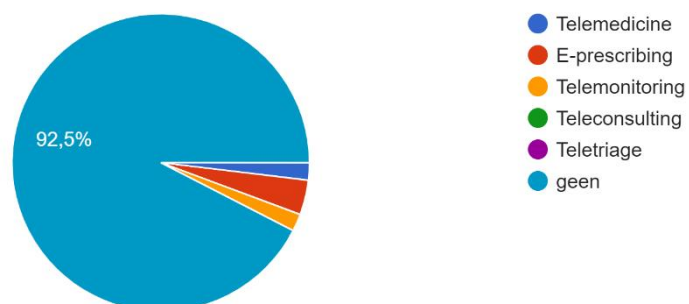
Wat voor huisdier(en) heeft u of heeft u gehad?

58 antwoorden

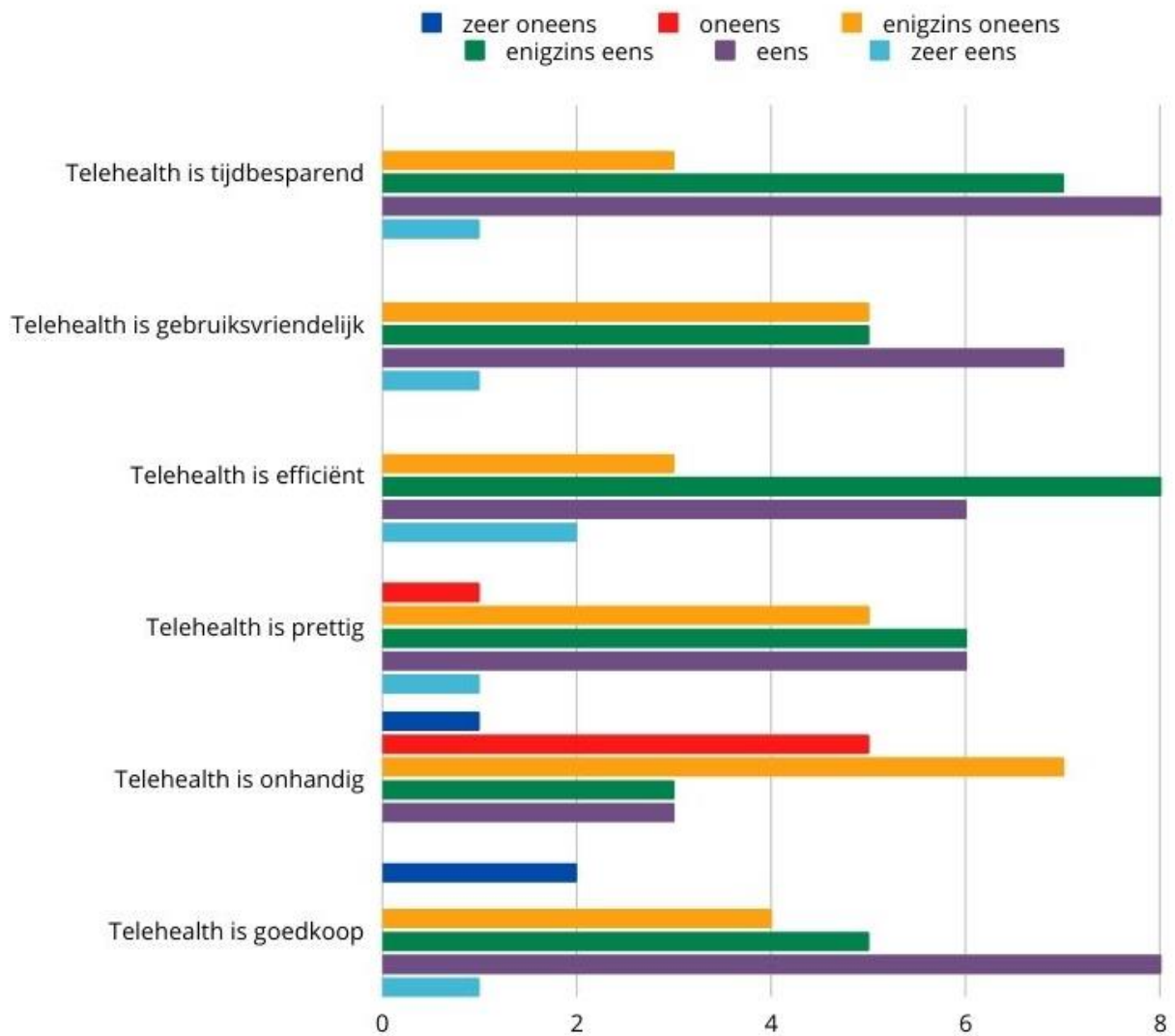


Van welke soort telehealth heeft u gebruik gemaakt?

53 antwoorden

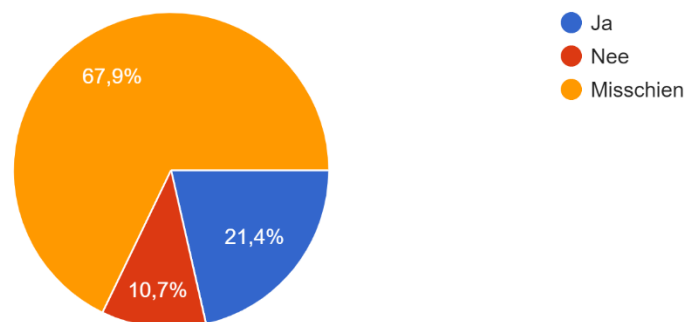


Hoe heeft u de telehealth ervaren?

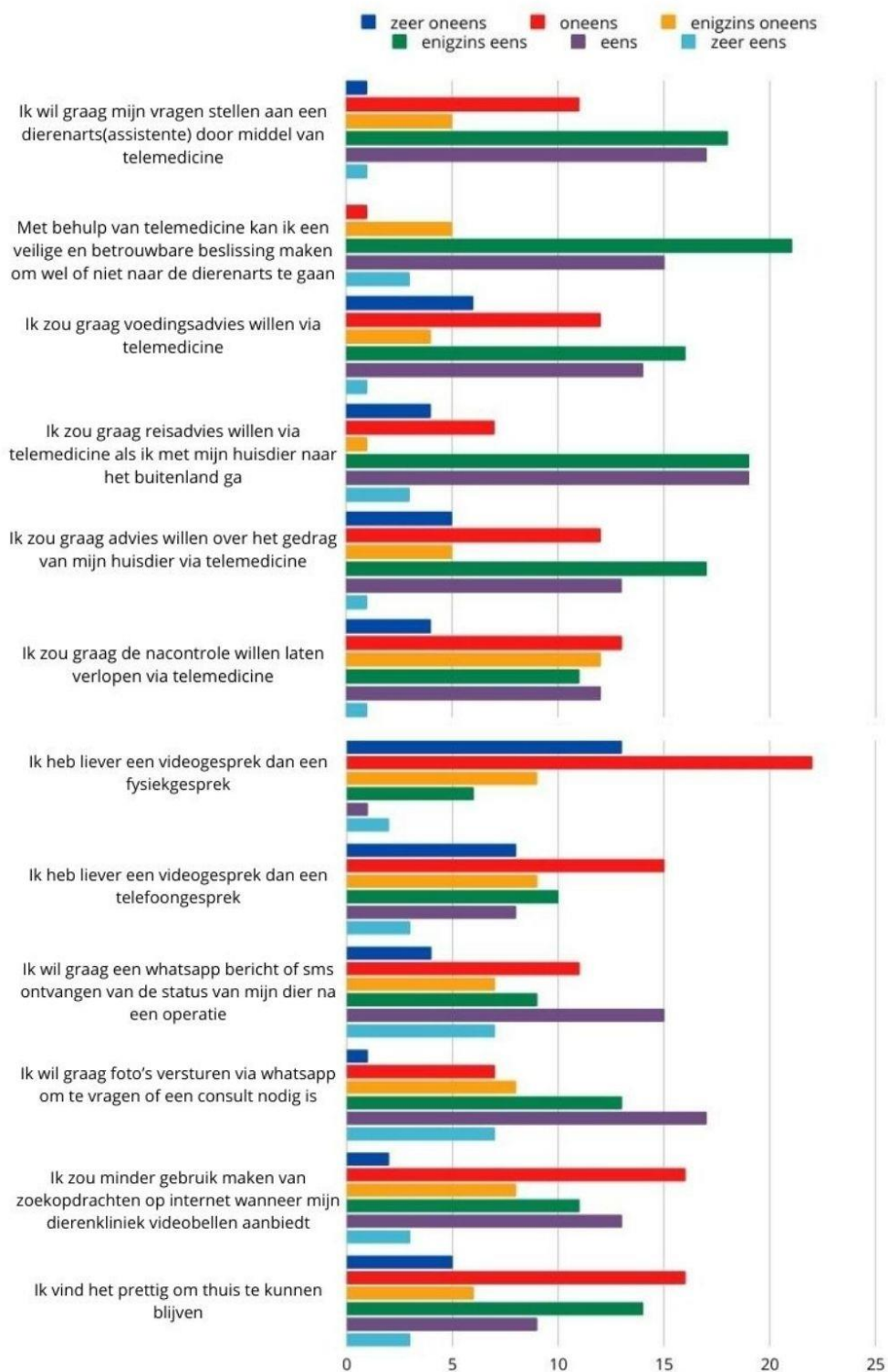


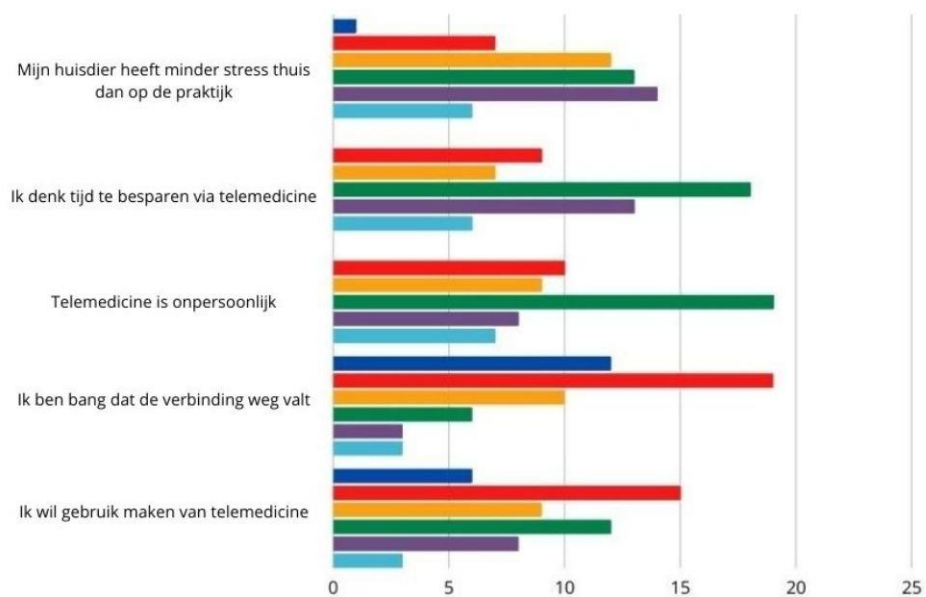
Zou u telehealth weer gebruiken?

28 antwoorden

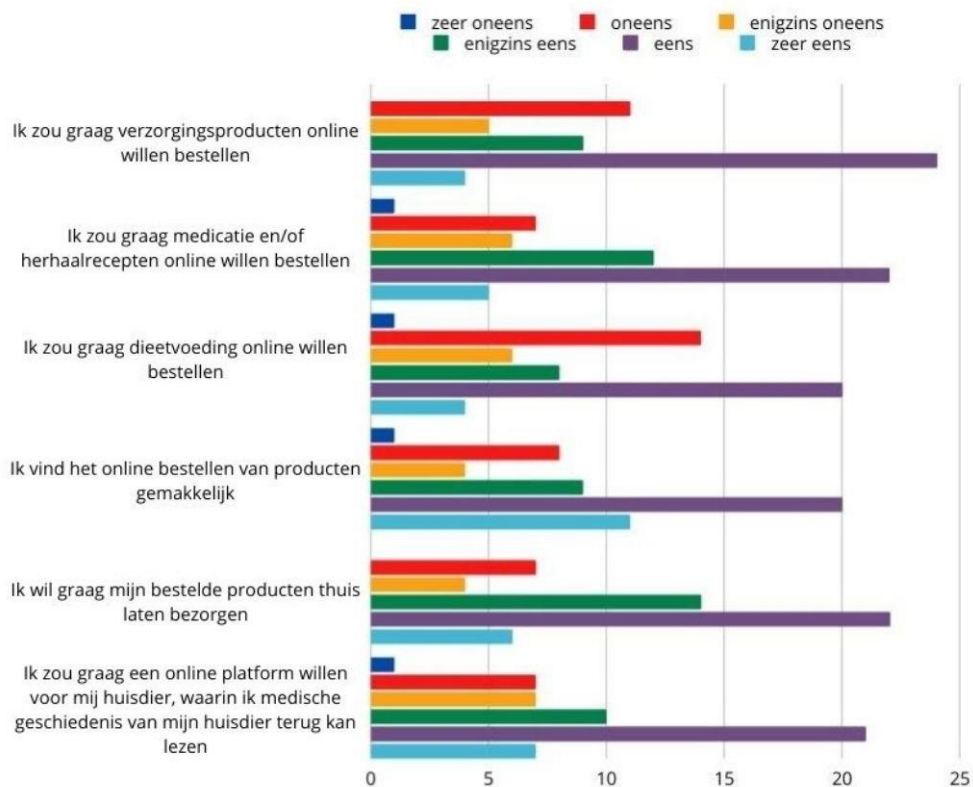


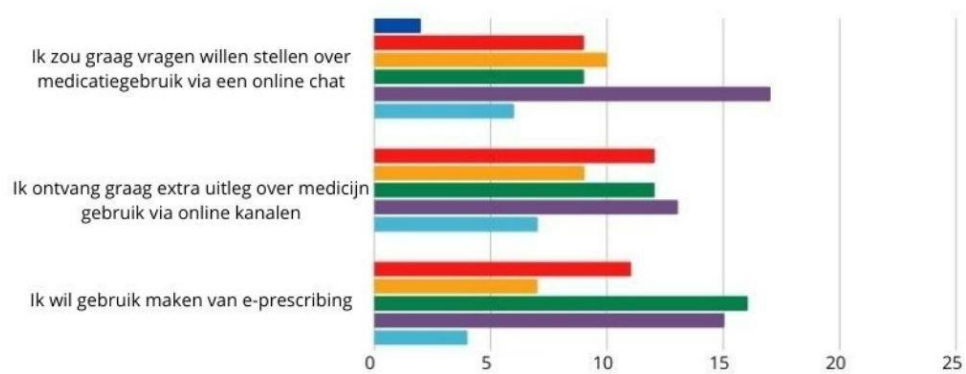
Telemedicine



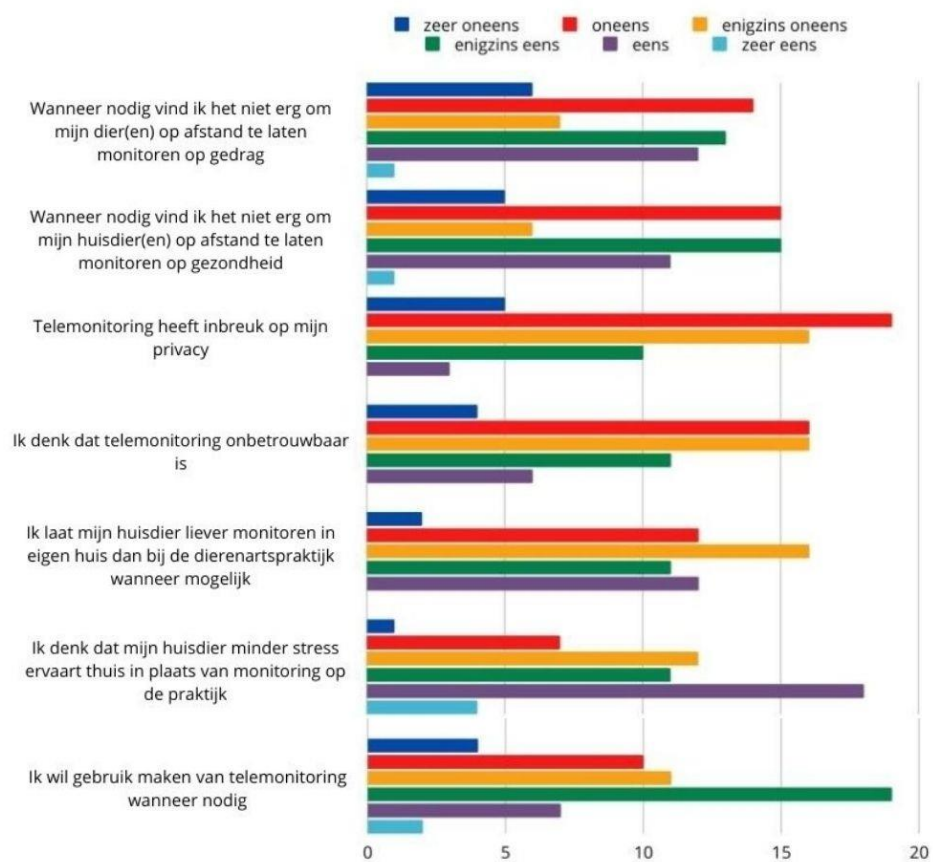


E-prescribing

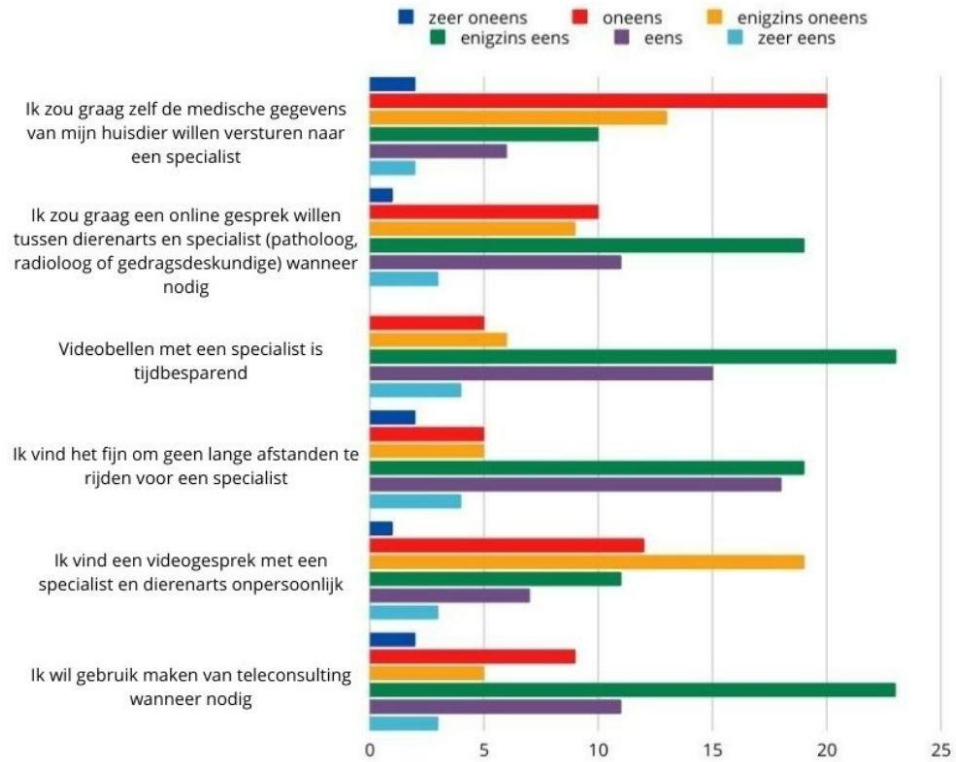




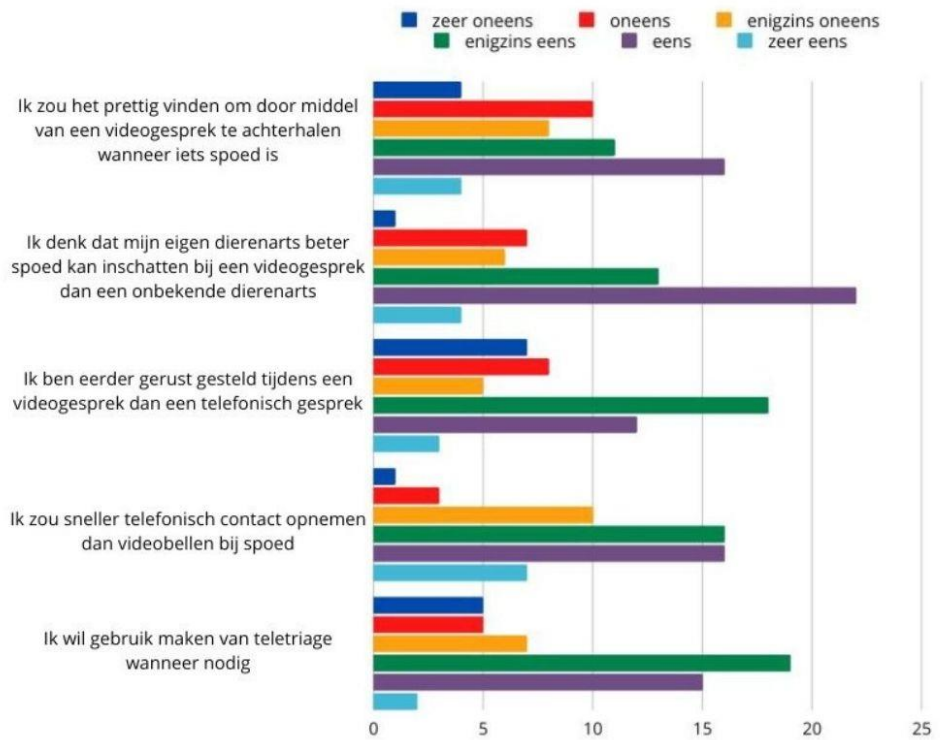
Telemonitoring



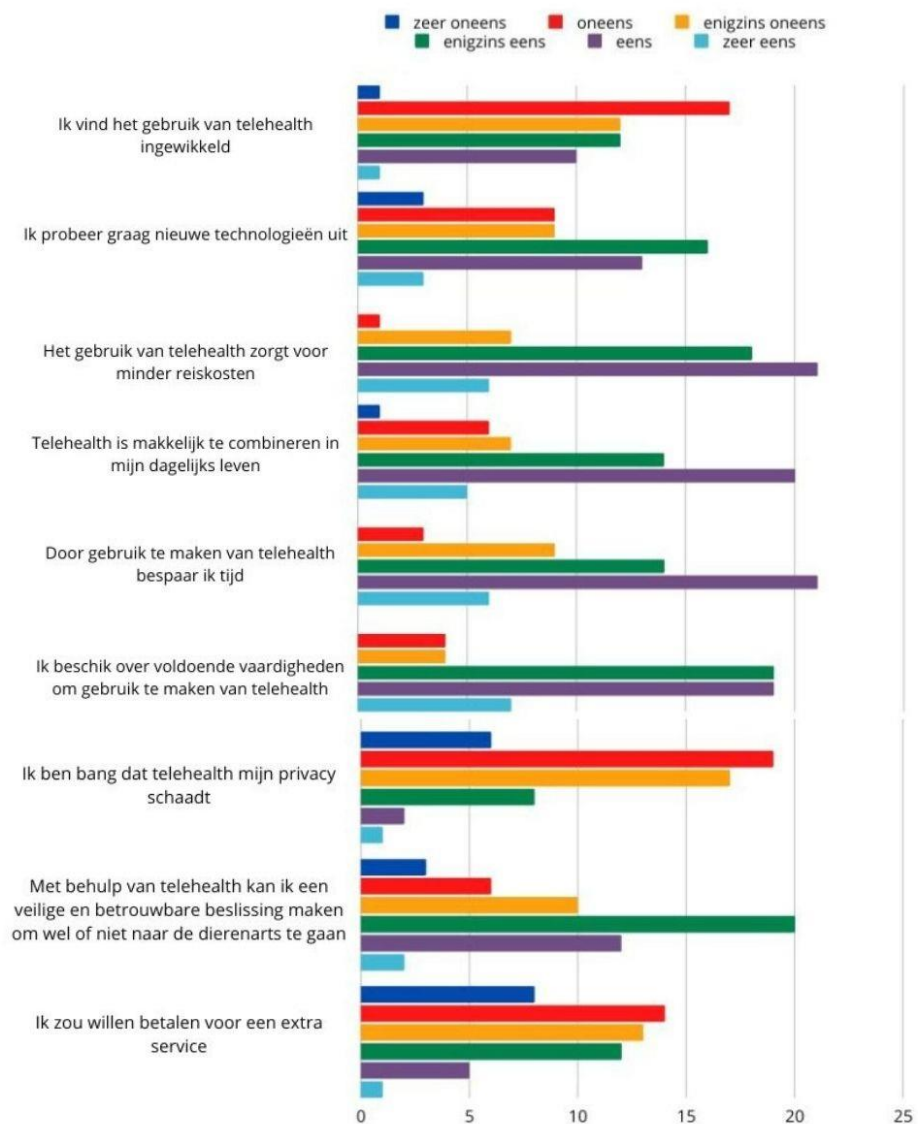
Teleconsulting



Teletriage

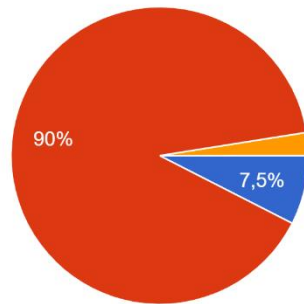


Telehealth



Wat is uw geslacht?

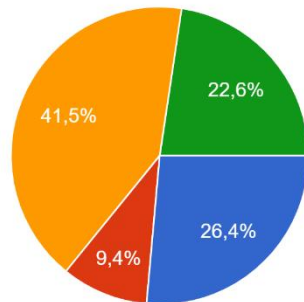
40 antwoorden



- Man
- Vrouw
- Wil ik niet zeggen

Wanneer bent u geboren?

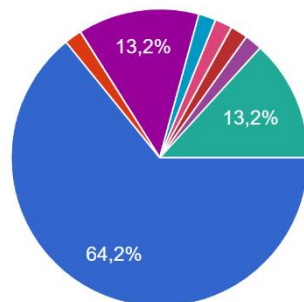
53 antwoorden



- in 1995 of jonger
- in 1980 en voor 1995
- in 1965 en voor 1980
- in 1945 en voor 1965
- voor 1945

Uit welke provincie komt u?

53 antwoorden



- Overijssel
 - Friesland
 - Groningen
 - Flevoland
 - Gelderland
 - Noord-Holland
 - Zuid-Holland
 - Zeeland
- ▲ 1/2 ▼

Bijlage 5: Stellingen voor- en nadelen

Telemedicine				
Stelling tegen het gebruik van telemedicine	Aantal tegen	Aantal voor	Stelling voor het gebruik van telemedicine	Voordeel (+) of nadeel (-)
Ik wil niet mijn vragen stellen aan een dierenarts(assistente) door middel van telemedicine	17	36	Ik wil graag mijn vragen stellen aan een dierenarts(assistente) door middel van telemedicine	+
Met behulp van telemedicine kan ik geen veilige en betrouwbare beslissing maken om wel of niet naar de dierenarts te gaan	14	39	Met behulp van telemedicine kan ik een veilige en betrouwbare beslissing maken om wel of niet naar de dierenarts te gaan	+
Ik zou geen voedingsadvies willen via telemedicine	22	31	Ik zou graag voedingsadvies willen via telemedicine	+
Ik zou geen reisadvies willen via telemedicine als ik met mijn huisdier naar het buitenland ga	12	41	Ik zou graag reisadvies willen via telemedicine als ik met mijn huisdier naar het buitenland ga	+
Ik zou geen advies willen over het gedrag van mijn huisdier via telemedicine	22	31	Ik zou graag advies willen over het gedrag van mijn huisdier via telemedicine	+
Ik zou geen de nacontrole willen laten verlopen via telemedicine	29	24	Ik zou graag de nacontrole willen laten verlopen via telemedicine	-
Ik heb liever een fysiekgesprek dan een videogesprek	44	9	Ik heb liever een videogesprek dan een fysiekgesprek	-
Ik heb liever een telefoongesprek dan een videogesprek	32	21	Ik heb liever een videogesprek dan een telefoongesprek	-
Ik wil geen whatsapp bericht of sms ontvangen van de status van mijn dier na een operatie	22	31	Ik wil graag een whatsapp bericht of sms ontvangen van de status van mijn dier na een operatie	+
Ik wil geen foto's versturen via whatsapp om te vragen of een consult nodig is	16	37	Ik wil graag foto's versturen via whatsapp om te vragen of een consult nodig is	+
Ik zou niet minder gebruik maken van zoekopdrachten op internet wanneer mijn dierenkliniek videobellen aanbiedt	26	27	Ik zou minder gebruik maken van zoekopdrachten op internet wanneer mijn dierenkliniek videobellen aanbiedt	+
Ik vind het onprettig om thuis te kunnen blijven	27	26	Ik vind het prettig om thuis te kunnen blijven	-
Mijn huisdier heeft niet minder stress thuis dan op de praktijk	20	33	Mijn huisdier heeft minder stress thuis dan op de praktijk	+
Ik denk geen tijd te besparen via telemedicine	16	37	Ik denk tijd te besparen via telemedicine	+
Telemedicine is onpersoonlijk	34	19	Telemedicine is persoonlijk	-
Ik ben bang dat de verbinding weg valt	12	41	Ik ben niet bang dat de verbinding weg valt	+

Ik wil geen gebruik maken van telemedicine	30	23	Ik wil gebruik maken van telemedicine	-
Totaal aantal antwoorden: 901				
Totaal	395	506	Totaal aantal voordelen	13
Totaal in percentage	43,84	56,16	Totaal aantal nadelen	6

E-prescribing				
Stelling tegen het gebruik van e-prescribing	Aantal tegen	Aantal voor	Stelling voor het gebruik van e-prescribing	Voordeel (+) of nadeel (-)
Ik zou geen verzorgingsproducten online willen bestellen	16	37	Ik zou graag verzorgingsproducten online willen bestellen	+
Ik zou geen medicatie en/of herhaalrecepten online willen bestellen	12	41	Ik zou graag medicatie en/of herhaalrecepten online willen bestellen	+
Ik zou geen dieetvoeding online willen bestellen	21	32	Ik zou graag dieetvoeding online willen bestellen	+
Ik vind het online bestellen van producten moeilijk	13	40	Ik vind het online bestellen van producten gemakkelijk	+
Ik wil mijn bestelde producten niet thuis laten bezorgen	13	40	Ik wil graag mijn bestelde producten thuis laten bezorgen	+
Ik zou geen online platform willen voor mij huisdier, waarin ik medische geschiedenis van mijn huisdier terug kan lezen	15	38	Ik zou graag een online platform willen voor mij huisdier, waarin ik medische geschiedenis van mijn huisdier terug kan lezen	+
Ik zou geen vragen willen stellen over medicatiegebruik via een online chat	21	32	Ik zou graag vragen willen stellen over medicatiegebruik via een online chat	+
Ik ontvang liever geen extra uitleg over medicijn gebruik via onlinekanalen	21	32	Ik ontvang graag extra uitleg over medicijn gebruik via onlinekanalen	+
Ik wil geen gebruik maken van e-prescribing	18	35	Ik wil gebruik maken van e-prescribing	+
Totaal aantal antwoorden: 477				
Totaal	150	327	Voordelen	9
Totaal in percentage	31,45	68,55	Nadelen	0

Telemonitoring				
Stelling tegen het gebruik van telemonitoring	Aantal tegen	Aantal voor	Stelling voor het gebruik van telemonitoring	Voordeel (+) of nadeel (-)

Wanneer nodig vind ik het erg om mijn dier(en) op afstand te laten monitoren op gedrag	27	26	Wanneer nodig vind ik het niet erg om mijn dier(en) op afstand te laten monitoren op gedrag	-
Wanneer nodig vind ik het erg om mijn huisdier(en) op afstand te laten monitoren op gezondheid	26	27	Wanneer nodig vind ik het niet erg om mijn huisdier(en) op afstand te laten monitoren op gezondheid	+
Telemonitoring heeft inbreuk op mijn privacy	40	13	Telemonitoring heeft geen inbreuk op mijn privacy	-
Ik denk dat telemonitoring onbetrouwbaar is	36	17	Ik denk dat telemonitoring betrouwbaar is	-
Ik laat mijn huisdier liever niet monitoren in eigen huis dan bij de dierenartspraktijk wanneer mogelijk	30	23	Ik laat mijn huisdier liever monitoren in eigen huis dan bij de dierenartspraktijk wanneer mogelijk	-
Ik denk dat mijn huisdier niet minder stress ervaart thuis in plaats van monitoring op de praktijk	20	33	Ik denk dat mijn huisdier minder stress ervaart thuis in plaats van monitoring op de praktijk	+
Ik wil geen gebruik maken telemonitoring wanneer nodig	25	28	Ik wil gebruik maken telemonitoring wanneer nodig	+
Totaal aantal antwoorden: 371				
Totaal	204	167	Voordelen	3
Totaal in percentage	54,99	45,01	Nadelen	4

Teleconsulting				
Stelling tegen het gebruik van teleconsulting	Aantal tegen	Aantal voor	Stelling voor het gebruik van teleconsulting	Voordeel (+) of nadeel (-)
Ik zou liever niet zelf de medische gegevens van mijn huisdier willen versturen naar een specialist	35	18	Ik zou graag zelf de medische gegevens van mijn huisdier willen versturen naar een specialist	-
Ik zou liever niet een onlinegesprek willen tussen dierenarts en specialist (patholoog, radioloog of gedragsdeskundige) wanneer nodig	20	33	Ik zou graag een onlinegesprek willen tussen dierenarts en specialist (patholoog, radioloog of gedragsdeskundige) wanneer nodig	+
Videobellen met een specialist is niet tijdbesparend	11	42	Videobellen met een specialist is tijdbesparend	+
Ik vind het niet fijn om geen lange afstanden te rijden voor een specialist	12	41	Ik vind het fijn om geen lange afstanden te rijden voor een specialist	+
Ik vind een videogesprek met een specialist en dierenarts onpersoonlijk	21	32	Ik vind een videogesprek met een specialist en dierenarts persoonlijk	+
Ik wil geen gebruik maken van teleconsulting wanneer nodig	14	39	Ik wil gebruik maken van teleconsulting wanneer nodig	+
Totaal aantal antwoorden: 318				

Totaal	113	205	Voordelen	5
Totaal in percentage	35,53	64,47	Nadelen	1

Teletriage				
Stelling tegen het gebruik van teletriage	Aantal tegen	Aantal voor	Stelling voor het gebruik van teletriage	Voordeel (+) of nadeel (-)
Ik zou het onprettig vinden om door middel van een videogesprek te achterhalen wanneer iets spoed is	22	31	Ik zou het prettig vinden om door middel van een videogesprek te achterhalen wanneer iets spoed is	+
Ik denk dat mijn eigen dierenarts beter spoed kan inschatten bij een videogesprek dan een onbekende dierenarts	39	14	Ik denk dat het niet uitmaakt wie (eigen of onbekende dierenarts) spoed beter kan inschatten bij een videogesprek	-
Ik ben eerder gerustgesteld tijdens een telefonisch gesprek dan een videogesprek	20	33	Ik ben eerder gerustgesteld tijdens een videogesprek dan een telefonisch gesprek	+
Ik zou sneller telefonisch contact opnemen dan videobellen bij spoed	39	14	Ik zou sneller videobellen dan telefonisch contact opnemen bij spoed	-
Ik wil geen gebruik maken van teletriage wanneer nodig	17	36	Ik wil gebruik maken van teletriage wanneer nodig	+
Totaal aantal antwoorden: 265				
Totaal	137	128	Voordelen	3
Totaal in percentage	51,70	48,30	Nadelen	2

Telehealth				
Stelling tegen het gebruik van telehealth	Aantal tegen	Aantal voor	Stelling voor het gebruik van telehealth	Voordeel (+) of nadeel (-)
Ik vind het gebruik van telehealth ingewikkeld	23	30	Ik vind het gebruik van telehealth eenvoudig	+
Ik probeer liever geen nieuwe technologieën uit	21	32	Ik probeer graag nieuwe technologieën uit	+
Het gebruik van telehealth zorgt niet voor minder reiskosten	8	45	Het gebruik van telehealth zorgt voor minder reiskosten	+
Telehealth is moeilijk te combineren in mijn dagelijks leven	14	39	Telehealth is makkelijk te combineren in mijn dagelijks leven	+
Door gebruik te maken van telehealth bespaar ik geen tijd	12	41	Door gebruik te maken van telehealth bespaar ik tijd	+

Ik beschik over onvoldoende vaardigheden om gebruik te maken van telehealth	8	45	Ik beschik over voldoende vaardigheden om gebruik te maken van telehealth	+
Ik ben bang dat telehealth mijn privacy schaadt	42	11	Ik ben niet bang dat telehealth mijn privacy schaadt	-
Met behulp van telehealth kan ik geen veilige en betrouwbare beslissing maken om wel of niet naar de dierenarts te gaan	19	34	Met behulp van telehealth kan ik een veilige en betrouwbare beslissing maken om wel of niet naar de dierenarts te gaan	+
Ik zou niet willen betalen voor een extra service	37	16	Ik zou willen betalen voor een extra service	-
Totaal aantal antwoorden: 477				
Totaal	184	293	Voordelen	7
Totaal in percentage	38,57	61,43	Nadelen	2

Bijlage 6: resultaten per generatie

