

STAND VAN ZAKEN

Thuisarts.nl, hoe bevalt dat?

ERVARINGEN NA 3 JAAR THUISARTS.NL

Ton Drenthen, Roy P.H. Beijaert, Patrick W.M. Jansen, Joke C. Korevaar en Ivo J.M. Smeele

Veel mensen hebben behoefte aan informatie over gezondheid en ziekte, maar internet biedt een doolhof aan medische informatie.

Om patiënten betrouwbare medische informatie te bieden en huisartsen te ondersteunen, is het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) in 2011 gestart met de publiekswaarsite Thuisarts.nl, later gevolgd door een app.

Uit de NHG-ledenraadpleging van juni 2013 blijkt dat 90% van de huisartsen Thuisarts.nl gebruikt. Het aantal bezoekers bedraagt gemiddeld 60.000 per dag.

Ook is informatie beschikbaar uit vragenlijsten die zijn ingevuld door het NIVEL Consumentenpanel Gezondheidszorg (n = 2846) en door deelnemers aan een onderzoek naar ICT en zelfredzaamheid (n = 25). Daaruit blijkt dat de website voorziet in een grote behoefte en hoog wordt gewaardeerd door artsen en patiënten.

Er zijn plannen voor verdere doorontwikkeling van Thuisarts.nl met onder meer filmpjes, afbeeldingen, een anatomische zoekstructuur en informatie van andere betrouwbare organisaties, zoals specialistenverenigingen.

Internet is voor Nederlanders de belangrijkste bron voor gezondheidsgerelateerde informatie: 83% haalt de gezondheidsinformatie van internet, 71% van een arts.¹ In 2013 zocht 75% tenminste één keer online naar gezondheidsinformatie; in 2003 en 2009 was dit nog 42% en 49%.² Op basis van de informatie besluit 17% naar een huisarts of andere arts te gaan, 11% besluit dit juist niet te doen. In 2008 bleek dat 25% van de patiënten in de huisartsenpraktijk op het internet naar informatie over hun klacht zocht, en 12% ná het consult.³

Spreekuurzoekers onthouden minder dan de helft van wat de arts tijdens het spreekuur vertelt.⁴ Toch vinden huisartsen het belangrijk dat mensen volledig geïnformeerd zijn, zodat ze de juiste keuzes kunnen maken. Internet zou aanvullende informatie kunnen bieden, maar het aanbod van medische informatie op het internet is groot en onoverzichtelijk. Ook is de informatie vaak onbetrouwbaar, niet in de laatste plaats vanwege commerciële belangen. Om patiënten beter wegwijs te maken in het doolhof aan medische informatie en om huisartsen te ondersteunen, is het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) in 2011 gestart met de publiekswaarsite Thuisarts.nl. Dit artikel beschrijft de ervaringen met Thuisarts.nl in de eerste 2,5 jaar na de lancering.

Nederlands Huisartsen Genootschap, afd. Implementatie, Utrecht.

Dr. A.J.M. Drenthen, socioloog; drs. R.P.H. Beijaert,

drs. P.W.M. Jansen en dr. I.J.M. Smeele, huisartsen;

dr. ir. J.C. Korevaar, epidemioloog.

Contactpersoon: dr. A.J.M. Drenthen (t.drenthen@nhg.org).

TABEL 1 Thuisarts.nl in het kort**wat biedt Thuisarts.nl?****op de website:**

- begrijpelijke teksten, films en afbeeldingen over meer dan 600 onderwerpen, verdeeld over ruim 800 situaties;
- gelaagde informatie, dat wil zeggen: per onderwerp een puntsgewijze samenvatting, gevolgd door de mogelijkheid om door te klikken naar uitgebreidere informatie in korte paragrafen volgens een vast stramien. Aan het eind is er de mogelijkheid tot wetenschappelijke verdieping via 'meer informatie'. Die optie voorziet in links naar NHG-standaarden en andere betrouwbare bronnen van patiëntenverenigingen, specialisten (onder andere kno-artsen, dermatologen, orthopeden, cardiologen, urologen) en andere kennisinstellingen (zoals RIVM, Trimbosinstituut). Bij ieder medicijn kan de bezoeker doorklikken naar uitgebreidere geneesmiddeleninformatie van Apotheek.nl (de publiekswaarschuwing van apothekersorganisatie KNMP);
- de mogelijkheid om iedere pagina te printen, voor te laten lezen, door te mailen, te delen via Twitter en Facebook, en een waardering te geven.

aanvullend via de Thuisarts.nl-app*:

- zoeken op Thuisarts.nl en de gevonden informatie opslaan in een persoonlijk profiel;
- vóór het huisartsbezoek: klachten en vragen aan de huisarts of praktijkondersteuner noteren ter voorbereiding;
- tijdens het huisartsbezoek: behandelafspraken en medicijnen invullen en zoekopdrachten voor Thuisarts.nl toevoegen;
- na het bezoek aan de huisarts: een eventuele vervolgspraak plannen in de iOS-agenda of Android-agenda;
- een medicatieherinnering instellen.

* De app is ook offline te gebruiken mits teksten eerder online zijn geraadpleegd.

WAT IS THUISARTS.NL?

Thuisarts.nl is een website met informatie over gezondheid en ziekte voor het brede publiek, gemaakt door huisartsen. Het doel van de website is patiënten te stimuleren bewuster om te gaan met hun gezondheid en hen beter in staat te stellen daarin de juiste keuzes te maken. Deze website sluit aan op de behoefte van mensen aan meer digitale informatie over ziekte en gezondheid, en richt zich op alle mensen in Nederland met vragen over gezondheid, ziekte en preventie. Thuisarts.nl biedt voorlichting vóór, tijdens, na en ook zonder het bezoek aan de huisarts (tabel 1). De informatie op de site is waar mogelijk gebaseerd op evidencebased bronnen, zoals de NHG-Standaarden, farmacotherapeutische richtlijnen en multidisciplinaire richtlijnen. In veel gevallen zijn de teksten op Thuisarts.nl bedoeld als een patiëntenversie van die richtlijnen.

Vanachter een computer, tablet of smartphone kunnen bezoekers van Thuisarts.nl zelf inschatten of zij langs de huisarts moeten. Is het consult bij de huisarts niet nodig, dan zijn er zelfzorgadviezen over de aanpak van een kwaal of klacht. Is een bezoek aan de huisarts relevant, dan kan de patiënt zich met Thuisarts.nl goed voorbereiden. Op die manier wordt Thuisarts.nl naast de huisarts en de patiënt de derde bron aan de spreekkamertafel.

Thuisarts.nl is in november 2011 gepresenteerd tijdens NHG-jaarcongres en in maart 2012 officieel gelanceerd voor het publiek door minister Schippers. De website heeft ook een mobiele versie en een gratis app voor zowel Apple- als Android-toestellen (figuur 1).

WAT WETEN WE OVER HET GEBRUIK VAN THUISARTS.NL?

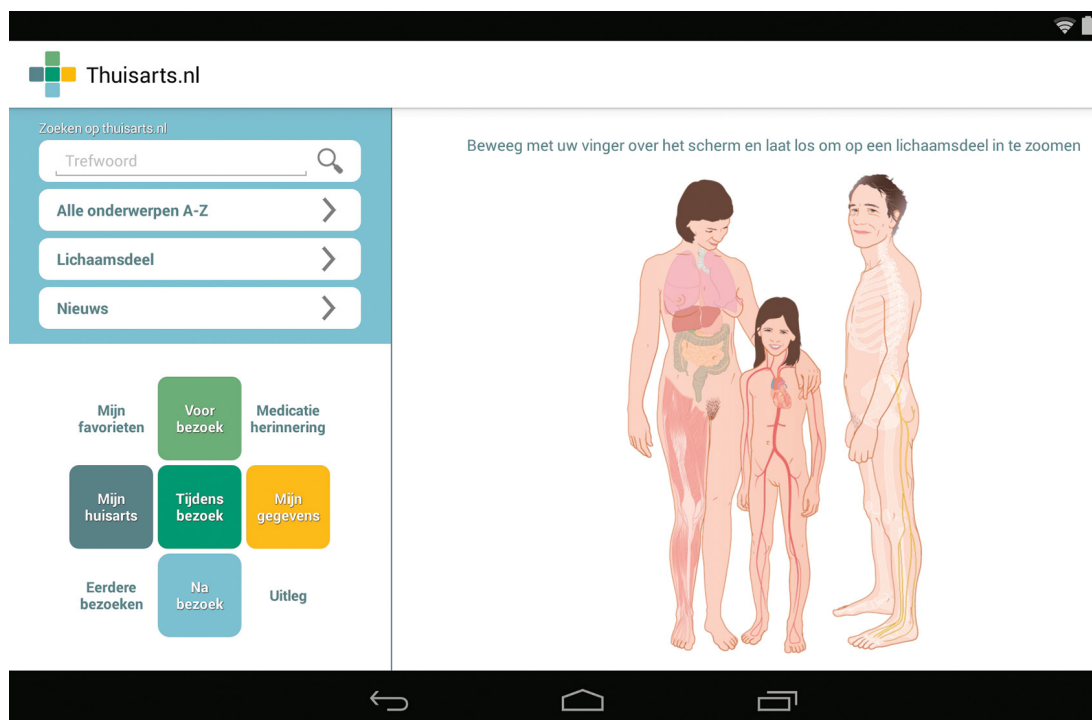
Er is tot nog toe geen wetenschappelijk onderzoek gedaan naar het gebruik en effect van Thuisarts.nl. Wel zijn er uit verschillende bronnen gegevens bekend over het gebruik door huisartsen, over bezoekersaantallen en over ervaringen van gebruikers. Verder beschikken we over bezoekcijfers (via Google Analytics), over ervaringen van huisartsen (via de NHG-ledenraadpleging), en over de reacties en suggesties die via de reageerknop en e-mail binnenkomen op Thuisarts.nl.

GEBRUIK DOOR HUISARTSEN

In juni 2013 heeft het NHG een ledenraadpleging gehouden onder alle huisartsen in het mailbestand (n = 10.300). Deze huisartsen kregen vragen voorgelegd over de bekendheid met en mening over verschillende NHG-producten en activiteiten, waaronder de NHG-standaarden, de NHG-website, Thuisarts.nl en NHG-scholing. De respons bedroeg 19% (n = 1.946). 90% van deze huisartsen gaf aan dat ze patiënten naar Thuisarts.nl verwezen voor verdere informatie. 73% maakte tijdens het consult gebruik van Thuisarts.nl om patiënten te informeren. 32% gebruikte Thuisarts.nl dagelijks, 31% enkele malen per week, 24% enkele keren per maand en 13% zelden of nooit. Meer dan 75% van de huisartsen gaf aan dat ze Thuisarts.nl zeker of bijna zeker zouden aanbevelen aan een collega. In totaal werden 836 suggesties gedaan voor verbetering van Thuisarts.nl, zoals: meer nieuwe onderwerpen en actueel houden (55x), meer afbeeldingen, illustraties en films (38x), betere zoekfunctie (28x), makkelijker printen (24x) en meer publiciteit voor de website onder publiek en huisartsen (22x).

BEZOEKERSAANTALLEN EN ONDERWERPEN

Het aantal bezoekers van de website Thuisarts.nl is vanaf de start in 2012 gestegen van enkele duizenden per dag tot gemiddeld 60.000 per dag op dit moment. Dit aantal varieert van circa 45.000 op zaterdag tot 70.000 op maan-



FIGUUR 1 De openingspagina van de Thuisarts.nl-app.

dagen. In het eerste halfjaar van 2014 waren er 6,2 miljoen unieke bezoekers, die in 10 miljoen sessies 18,9 miljoen pagina's bekeken. Gemiddeld bekeken zij 1,89 pagina in een bezoektijd van 1 min en 22 s.

Ook in vakantieperiodes bleef dit aantal bezoekers vrijwel gelijk. In de eerste helft van 2014 gebruikte 43% van de bezoekers daarbij een desktop of laptop, 37% een mobiel en 20% een tablet. Sinds de lancering van de mobiele app in december 2013 is deze ongeveer 40.000 keer gedownload.

De 10 meest bezochte onderwerpen in het eerste halfjaar van 2014 zijn weergegeven in tabel 2, met blaasontsteking, vaginale afscheiding en griepcheck als top 3.

REACTIES VAN HUISARTSEN EN PATIËNTEN

Tot eind oktober 2014 waren er via de reactiekноп 1100 reacties binnengekomen; ongeveer een derde was afkomstig van medische professionals, tweederde van patiënten. Huisartsen gaven suggesties voor nieuwe onderwerpen. Van de vragen van patiënten ging 1 op de 3 over persoonlijke zaken; de rest betrof onderwerpen die men miste, suggesties, correcties en kritiek. Ook kwamen er verzoeken van andere, vaak regionale of commerciële websites om een link vanuit Thuisarts naar de betreffende website te maken.

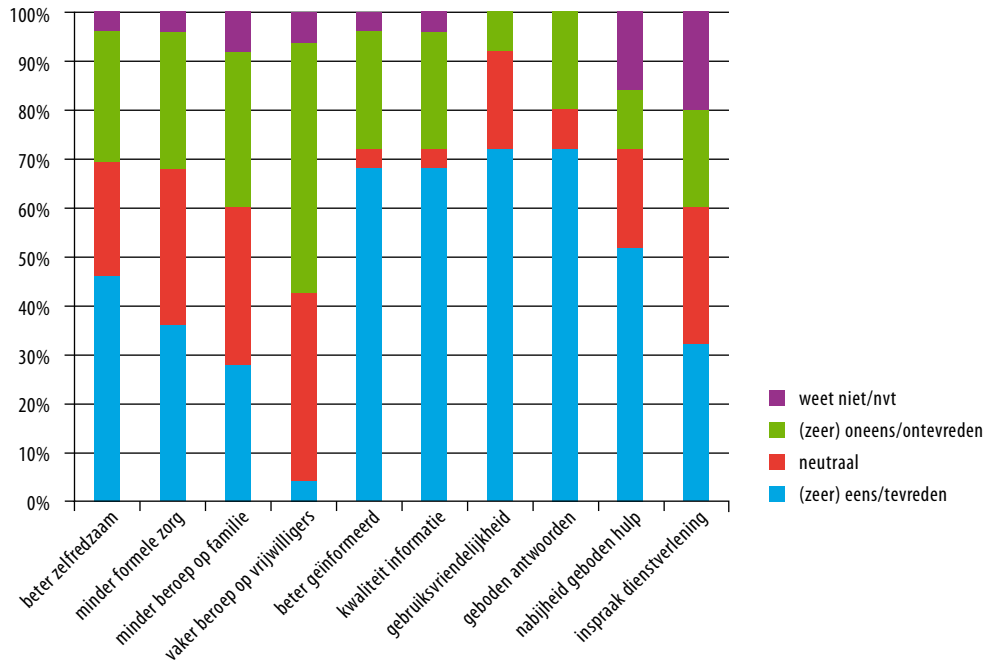
GEGEVENS UIT NIVEL-REGISTRATIE

Een vragenlijst aan het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL (CON-Z, wat staat voor 'Consumentenpanel en hun Zorggebruik') uit juni 2014

TABEL 2 Top 10 van onderwerpen op de website Thuisarts.nl die in de eerste helft van 2014 het vaakst bekeken zijn

onderwerp	aantal keer bekeken*
1 blaasontsteking	409.460
2 vaginale afscheiding	286.077
3 griepcheck	237.590
4 diarree	219.519
5 lage rugpijn	212.832
6 hoge bloeddruk	210.742
7 anticonceptiepil	208.462
8 hoofdpijn zelftest	206.990
9 koorts bij kinderen	184.970
10 waterpokken	178.377

* In de periode 1 januari-30 juni 2014 werden de webpagina's van Thuisarts.nl in totaal 18.928.361 maal bezocht.



FIGUUR 2 De mening van 25 gebruikers van Thuisarts.nl over het effect van de website op zorgconsumptie en hun tevredenheid over de dienstverlening, gemeten aan de hand van 10 stellingen (bron: enquête Dialogic, 2014).

leverde cijfers op over de bekendheid en het gebruik van Thuisarts.nl, en gegevens over het zorggebruik van de panelleden bij de huisarts. Deze vragenlijst werd verstuurd naar 4946 panelleden, van wie 2846 (58%) reageerden. De gemiddelde leeftijd was 59 jaar (SD: 15 jaar) en 40% was man. Ruim 16% beschreef de eigen gezondheid als 'matig tot slecht', ruim 55% als 'goed' en 28% als 'zeer goed tot uitstekend'.

Op de vraag of de leden de website www.thuisarts.nl kenden of de bijbehorende app voor de telefoon of tablet, gaf 55,5% aan dat ze nooit van deze website of app gehoord hadden. 29% had er wel van gehoord maar kende de website noch de app; 9,2% had er van gehoord en kende de website of app een beetje en 6,2% kende de website of de app goed.

Er waren statistisch significant meer mannen dan vrouwen die nog nooit van de website of app hadden gehoord (61 vs. 52%). Oudere deelnemers (65 jaar en ouder) kenden de website of de app vaker dan jongere patiënten (65 jaar en ouder: 19%; 40-64 jaar: 13%; 18-39 jaar: 14%). Ook deze verschillen waren statistisch significant (getoetst met een χ^2 -toets). Van de deelnemers die de website of app kenden ($n = 423$) had 18% deze nog nooit geraadpleegd; bijna een kwart (23%) had de website minder dan 1 keer per jaar bezocht, 51% enkele keren per jaar, 6% ongeveer 1 keer per maand en 2% meerdere keren per maand. Deze

gegevens zijn niet verder uitgesplitst naar leeftijd of geslacht.

WAT ZIJN DE EFFECTEN VAN THUISARTS.NL?

Het effect van Thuisarts op de medische consumptie is nog niet onderzocht. Er zijn beperkte gegevens over gebruik, waardering en effect van Thuisarts.nl. Die zijn afkomstig uit een onderzoek naar het gebruik van digitale informele zorgdiensten, waarin Thuisarts.nl een van de 10 voorbeelden was.⁵ Ten behoeve van dit onderzoek vulden 25 gebruikers van Thuisarts.nl een vragenlijst in. Van deze 25 personen gebruikten 17 de website maandelijks. De aanleiding voor het gebruik verschilde: bij 9 respondenten speelde er een vraagstuk waarbij mensen beter wilden worden ('acuut'), bij 8 respondenten ging het om gezond blijven ('preventie'), bij 6 respondenten was leven met een ziekte of handicap de aanleiding ('chronisch vraagstuk') en 2 respondenten hadden 'overig' ingevuld.

In de enquête konden gebruikers ook aangeven welke effect Thuisarts had op hun zorgconsumptie en hun behoefte aan inschakeling van derden. Figuur 2 geeft de reactie weer op 10 stellingen over het effect van Thuisarts op hun zorgconsumptie en de tevredenheid over dienstverlening van Thuisarts. Bijna de helft van de respondenten gaf aan dat Thuisarts bijdraagt aan meer zelfredzaam-

LEERPUNTEN

heid. Ongeveer de helft van de respondenten gaf aan dat ze dankzij Thuisarts niet vaker een beroep doen op vrijwilligers. Tot slot vonden 17 van de 25 respondenten dat zij door gebruik van Thuisarts beter geïnformeerd waren. 17 van de 25 respondenten waren tevreden tot zeer tevreden over de kwaliteit van de informatie. Dit gold ook voor de gebruiksvriendelijkheid en de geboden antwoorden op hulpvragen. Het aspect van nabijheid van geboden hulp is minder van toepassing op Thuisarts.nl, maar desondanks was de helft – 13 van de 25 respondenten – hier tevreden over.

HOE GAAT HET VERDER MET THUISARTS.NL?

De positieve ervaringen en hoge bezoekersaantallen geven aan dat Thuisarts.nl een succes is. De resultaten van de beperkte onderzoeken die rond Thuisarts zijn uitgevoerd, bevestigen dit ten dele. Het is duidelijk dat Thuisarts voldoet aan de doelstelling ‘informatie verstrekken’, maar in hoeverre dit bijdraagt aan een beter of zinniger gebruik van de zorg moet nog onderzocht worden. Meer informatie kan immers ook leiden tot meer bezoeken aan de huisarts.

Dat minder dan de helft van het NIVEL-panel Thuisarts kent, zou mogelijk verklaard kunnen worden doordat de meeste mensen via Google zoeken en rechtstreeks op de onderwerppagina terecht komen. Op die pagina zijn de naam en het logo minder prominent dan op de homepage.

ONTWIKKELINGEN

Om de vooraanstaande positie als een van de best bezochte en gewaardeerde websites over ziekte en gezondheid te behouden, zal Thuisarts zich blijven doorontwikkelen. Allereerst zal het aantal onderwerpen worden uitgebreid op geleide van nieuwe en geactualiseerde richtlijnen en naar aanleiding van verzoeken van bezoekers en huisartsen. Hierdoor zal beter worden ingespeeld op de vragen van de doelgroep en de actualiteit. Voorbeelden van nieuwe onderwerpen zijn vitamine B₁₂, ebola, ‘Middle East respiratory syndrome’ (MERS), maagzuurremmers, de pil en alcoholgebruik door jongeren.

Door herhaalde evaluatie van taal en stijl kan de tekst wellicht toegankelijker worden voor jongeren. Ook laaggeletterden kunnen door aanpassingen op dit front beter aan hun trekken komen. Door verdere integratie van woord, beeld en interactie kan de toegankelijkheid van informatie over ingewikkelde medische aandoeningen worden vergroot. Het zoeken via afbeeldingen van organen binnen een lichaam kan Thuisarts.nl geschikter maken voor het groeiende aantal visueel ingestelde websites.

Doordat huisartsen in hun spreekkamer werken met

- **Meer dan 80% van de mensen die gezondheidsinformatie zoeken, doet dat via internet.**
- **Het aanbod van medische informatie op het internet is groot en onoverzichtelijk.**
- **De website Thuisarts.nl, gemaakt door huisartsen, speelt in op de behoefte van het brede publiek aan betrouwbare digitale informatie over ziekte en gezondheid.**
- **Deze website wordt aangevuld met keuzehulpen en informatie van medische specialistenverenigingen.**
- **De informatie van Thuisarts zal in de toekomst ook worden ontsloten via wachtkamerschermen.**

patiëntenversies van de standaarden en hun patiënten daar naar verwijzen, biedt de website een extra kans voor de implementatie van die standaarden. In het consult met Thuisarts.nl als onderlegger bespreken huisarts en patiënt in feite de inhoud van een standaard.

KEUZEHELP EN TOEKOMSTBEELD

Thuisarts is dit jaar aangevuld met de 17 keuzehulpen die tot eind 2013 op kiesbeter.nl stonden. De keuzehulpen helpen de thuisartsbezoeker bij de beslissing om bijvoorbeeld wel of geen onderzoek te laten doen naar prostaatkanker of bij de keuze voor het al of niet laten plaatsen van trommelvliesbuisjes bij een kind. De huidige keuzehulpen, die door verschillende organisaties zijn ontwikkeld, zullen worden aangepast aan de Thuisarts-stijl, en worden uitgebreid en aangevuld.⁶

Het idee is om Thuisarts-teksten en -films ook via wachtkamerschermen beschikbaar te maken. Met – onder andere – meer grafische en audiovisuele ondersteuning zou Thuisarts een breder geïntegreerd onderdeel van de eerstelijnszorg kunnen vormen. Ook kan informatie van Thuisarts.nl gekoppeld worden aan de uitleg in een e-consult, bijvoorbeeld bij patiënten die zelf online hun labwaarden kunnen zien. De informatie kan ook dienen als voorbereiding op een consult voor patiënten die zelf hun afspraak plannen in de agenda van hun huisarts; zij hoeven vooraf niet meer te overleggen met de assistente. Uiteindelijk is het doel om Thuisarts.nl een centrale rol te geven in een moderne e-health-setting.

Belangenconflict en financiële ondersteuning: ICMJE-formulieren zijn online beschikbaar bij dit artikel.

Aanvaard op 12 november 2014

Citeer als: Ned Tijdschr Geneeskd. 2014;158:A8282

 **KIJK OOK OP WWW.NTVG.NL/A8282**

LITERATUUR

- 1 Van Venrooij T. Nederlanders zoeken gezondheidsinformatie vooral online. *Ned Tijdschr Geneeskd.* 2013;157:C1930.
- 2 Brabers A, Reitsma-van Rooijen M, de Jong J. Gebruik van internet voor gezondheidsinformatie. *Huisarts Wet.* 2012;55:359.
- 3 Dijkstra R, Verbakel D, Mokkink H. Surfende patiënten. *Huisarts Wet.* 2008;51:138-41.
- 4 Kessels RP. Patients' memory for medical information. *J R Soc Med.* 2003;96:219-22.
- 5 Handreiking Zelfredzaamheid en ICT: inventarisatie Digitale Informele Zorgdiensten en de potentie van Big Data en Open data. Utrecht: Dialogic; 2014.
- 6 Van Veenendaal H, Rietmeijer CBT, Voogdt-Pruis HR, Raats CJ. Samen beslissen is beter. *Huisarts Wet.* 2014;57:524-7.