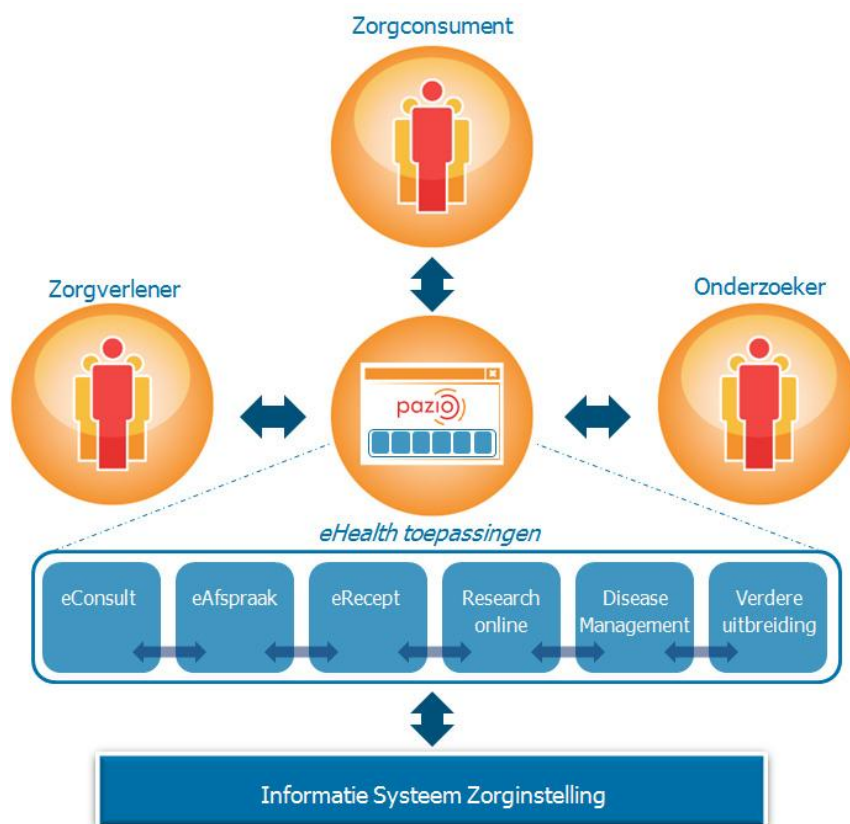


# Bachelorthese

*‘Wat zijn de ervaringen van de eindgebruiker ten aanzien van PAZIO en in hoeverre voldoet PAZIO aan de verwachtingen van de eindgebruiker?’*



## Titelpagina

|               |                                                                                                 |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Titel         | De ervaringen en verwachtingen van de eindgebruikers ten aanzien van PAZIO.                     |
| Naam student  | Heleen Verrips- Zweistra                                                                        |
| Studentnummer | S0214485                                                                                        |
| Opleiding     | Psychologie                                                                                     |
| Faculteit     | Gedragswetenschappen                                                                            |
| Organisatie   | PAZIO                                                                                           |
| Begeleiders   | Dr. N. Nijland ( Universiteit Twente)<br>Dr. J.E.W.C. van Gemert- Pijnen ( Universiteit Twente) |
| Plaats        | Leerdam                                                                                         |
| Datum         | 2012                                                                                            |

## **Voorwoord**

Deze bachelorthese heb ik geschreven ter afronding van mijn bacheloropleiding psychologie aan de Universiteit Twente.

Een bacheloropleiding eindigt altijd met een bachelorthese. Een scriptie. Aangezien ik de master klinische en gezondheidspsychologie hoop te gaan volgen aan de Universiteit Utrecht, ging mijn interesse onmiddellijk uit naar het thema: geestelijke gezondheidsbevordering. Geestelijke gezondheidsbevordering is een redelijk nieuw afstudeertraject op de Universiteit Twente. Waarom dit onderwerp? Een opdracht zoeken onder het kopje geestelijke gezondheidsbevordering leidde tot deze keuze. Het beschreven onderzoek was voor mij geheel nieuw.

Deze bachelorthese is geschreven voor meerdere doeleinden. Het onderzoek wat in het verslag beschreven is, betreft een deelonderzoek van het onderzoek naar de implementatie, het gebruik en de effectiviteit van PAZIO, een online gezondheidsportaal binnen de eerstelijnszorg. Uiteraard is deze these ook geschreven als afronding van de bacheloropleiding psychologie.

Ten slotte vermeld ik dat deze these mede tot stand gekomen is dankzij de hulp en suggesties van dr. Nicol Nijland. In het bijzonder wil ik dr. Nicol Nijland dan ook bedanken voor haar gedetailleerde commentaar en steun. Verder wil ik alle medewerkers van PAZIO bedanken voor hun hulp achter de schermen. Uiteraard wil ik ook de respondenten bedanken voor hun medewerking bij het afnemen van de usabilitytest.

Leerdam, februari 2012.

## Inhoudsopgave

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Samenvatting.....                                                    | 6  |
| 1. Inleiding .....                                                   | 7  |
| 2. Hoofd/ Deelvragen .....                                           | 9  |
| Hoofdvraag:.....                                                     | 9  |
| Deelvragen: .....                                                    | 9  |
| 3. Wat is PAZIO? .....                                               | 10 |
| 3.1 Inhoud .....                                                     | 10 |
| Eerstelijnszorg .....                                                | 10 |
| Diensten .....                                                       | 10 |
| 3.2 Doelstellingen.....                                              | 11 |
| Algemene doelstellingen .....                                        | 11 |
| 3.3 Voordelen .....                                                  | 11 |
| Zorgconsument/ patiënt .....                                         | 11 |
| Zorgprofessional/ zorgverlener .....                                 | 12 |
| Onderzoekers .....                                                   | 12 |
| Zorgverzekeraars .....                                               | 12 |
| Samenleving .....                                                    | 12 |
| 3.4 Corresponderen de doelstellingen met de aanwezige diensten?..... | 13 |
| Doelstellingen/ diensten .....                                       | 13 |
| 4. Methoden.....                                                     | 14 |
| 4.1 Het gebruik van PAZIO door de zorgconsument .....                | 14 |
| 4.2 Respondenten .....                                               | 14 |
| Werving .....                                                        | 14 |
| Onderzoeksgroep .....                                                | 14 |
| 4.3 Meetinstrument .....                                             | 15 |
| Cognitive walktrough .....                                           | 15 |
| Usabilitytest.....                                                   | 15 |
| Think aloud method .....                                             | 15 |
| Design .....                                                         | 15 |
| 4.4 Procedure .....                                                  | 15 |

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| NHG .....                                            | 16 |
| 5. Resultaten.....                                   | 17 |
| 5.1 Gebruikerskenmerken.....                         | 17 |
| Sociaal demografische variabelen.....                | 17 |
| Internetgebruik.....                                 | 17 |
| Waardering PAZIO .....                               | 17 |
| 5.2 Beoordeling PAZIO.....                           | 18 |
| 5.2.1 Beoordeling functionaliteiten .....            | 18 |
| 5.2.2 Overzicht type usability problemen PAZIO ..... | 26 |
| 6. Conclusie .....                                   | 29 |
| 7. Discussie .....                                   | 32 |
| 8. Aanbevelingen.....                                | 33 |
| 9. Literatuurlijst .....                             | 34 |
| Bijlagen .....                                       | 34 |
| Bijlage 1> Usability- test .....                     | 34 |
| Bijlage 2> Usabilitytest: respondent 1 .....         | 38 |
| Bijlage 3> Usabilitytest: Respondent 2.....          | 44 |
| Bijlage 4> Usabilitytest: Respondent 3.....          | 50 |
| Bijlage 5> Usabilitytest: Respondent 4.....          | 55 |
| Bijlage 6> Usabilitytest: Respondent 5.....          | 60 |
| Bijlage 7> Tabel problemen/ suggesties.....          | 66 |
| Bijlage 8> Code boek .....                           | 73 |

## **Samenvatting**

Dit onderzoek test de gebruiksvriendelijkheid van PAZIO, (Patiëntgeoriënteerde Zorg Informatie Omgeving). PAZIO is een online elektronisch gezondheidsportaal waarin verschillende diensten op het gebied van e-health en disease management zijn samengevoegd.

De centrale vraag in deze these is: 'Wat zijn de ervaringen van de eindgebruiker ten aanzien van PAZIO en in hoeverre voldoet PAZIO aan de verwachtingen van de eindgebruiker?'

De achtereenvolgende hoofdstukken gaan allereerst in op wat PAZIO is. Vervolgens worden de methoden, resultaten, aanbevelingen op basis van de resultaten en de conclusie behandeld.

De achtereenvolgende hoofdstukken gaan allereerst in op de methoden. De onderzoeker heeft de PAZIO website doorlopen en een cognitive walktrough toepast, aan de hand daarvan is een usabilitytest opgesteld. De respondenten hebben deze usabilitytest uitgevoerd, deze respondenten zijn fictieve participanten, die een goede afspiegeling vormen van de werkelijke onderzoeksgroep. De usabilitytest geeft inzicht in de omgang van de eindgebruiker met een e-health toepassing.

Op basis van de uitkomsten van de usabilitytest kunnen de volgende conclusies worden getrokken. De eerste belangrijke conclusie die uit de resultaten naar voren kwam is, dat vier van de vijf respondenten gebruik zouden maken van PAZIO, de motieven van de respondenten lopen uiteen. De belangrijkste motieven die door het merendeel van de respondenten aangegeven worden zijn de diensten: 'afspraak-online' en 'consult-online'. De tweede belangrijke conclusie die getrokken kan worden geeft een antwoordt op het aansluiten van PAZIO op de behoeften van de eindgebruiker. Het merendeel van de respondenten vonden PAZIO volledig in de aanbieding van de diensten. Voor een enkele respondent zou uitbreiding van het aantal diensten gewenst zijn. De laatste conclusie gaat in op de kwaliteit van het online gezondheidsportaal, PAZIO, in termen van de bruikbaarheid van het systeem en de inhoud van PAZIO. Het merendeel van de respondent beoordeelde de kwaliteit van de inhoud en bruikbaarheid als positief, wel kwamen er verschillende problemen naar voren. Omdat het geen technische fouten zijn staan deze problemen de start van PAZIO niet in de weg.

De belangrijkste aanbeveling voor PAZIO betreft de naar voren gekomen problemen bij het gebruik van PAZIO. Het is aanbevelingswaardig om deze problemen te verhelpen en nogmaals te testen bij de eindgebruikers, zowel zorgconsumenten en zorgprofessionals voordat PAZIO definitief van start kan gaan.

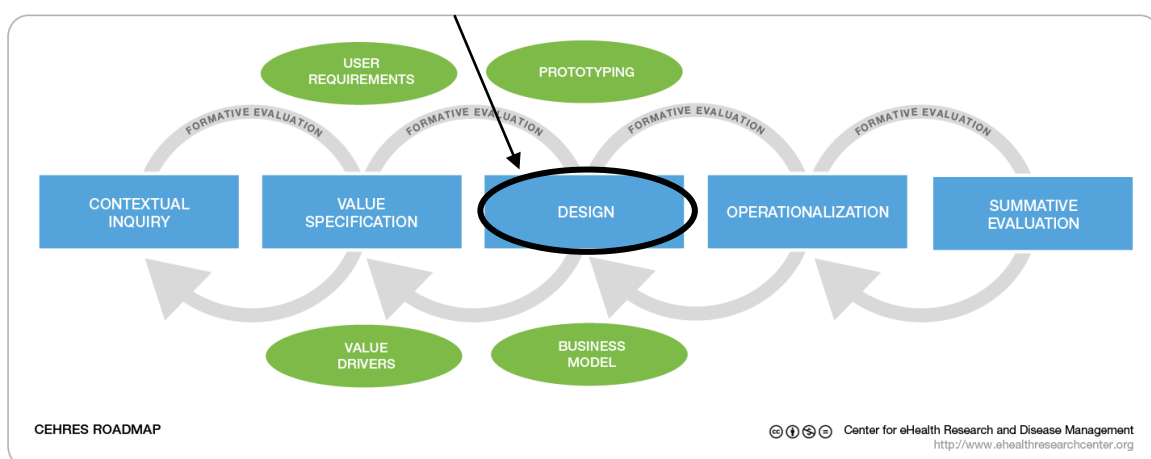
# 1. Inleiding

Het internet verandert de hele maatschappij. Ook de gezondheidszorg gaat deze verandering niet voorbij. Patiënten en zorgverleners hebben steeds meer behoeften aan voorzieningen via het internet (Rijen et al, 2002) E-health is hierbij een van de middelen om deze behoeften te vervullen.

Wat is e-health? De RVZ (De Raad voor de Volksgezondheid en Zorg), (RVZ, 2002) hanteert de volgende definitie: *e-health is het gebruik van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën, en met name internettechnologie, om gezondheid en gezondheidszorg te ondersteunen of te verbeteren.* Toch wordt de definitie van Eysenbach liever gebruikt, deze definieert *e-health als het terrein dat zich bevindt op het kruispunt van medische informatica, public health en business en gerelateerd is aan het via het Internet en daaraan verwante technologieën aanbieden van gezondheidsdiensten en gezondheids(zorg)informatie* ' (Eysenbach, 2001). Een groot voordeel van e-health is dat de toepassingen een lage impact hebben (Black, 2011). In het artikel van Nijland, van Gemert-Pijnen, Boer, Steehouder en Seydel (2007) wordt een overzicht gegeven van de op dat moment ontwikkelde vormen van e-consultatie in Nederland.

Middels nieuwe technologieën en vormen van zorg zal e-health een bijdrage leveren aan kwaliteitsverbetering en doelmatigheid van preventie en zorgtrajecten. E-health biedt daarbij de patiënt meer mogelijkheden om zicht en invloed te krijgen op zijn eigen zorgtraject. In onderzoek op het gebied van e-health ligt het accent voornamelijk op de technologie en logistiek (Mair et al., 2000), (Dijkstra et al., 2007), waardoor inzicht ontbreekt in de functionele en kwalitatieve waarde van e-health applicaties voor de zorgprofessionals en de zorgconsumenten. Uit onderzoek is gebleken dat het internet een belangrijke kans biedt aan patiënten om actief betrokken te zijn bij hun eigen zorg ( Forkner-Dunn, 2003).

Dit onderzoek betreft een deelonderzoek wat ingaat op het design van PAZIO. Dit houdt in dat de kwaliteit van het ontwerp van PAZIO getest wordt. In figuur 1 staat met de zwarte pijl aangegeven op welke fase dit onderzoek zich richt. Het figuur behelst de stappen die ondernomen worden in besluitvormingsprocessen.



Figuur 1. CeHres Roadmap

De hoofdvraag van het onderzoek is dan ook ‘Wat zijn de ervaringen van de eindgebruiker ten aanzien van PAZIO en in hoeverre voldoet PAZIO aan de verwachtingen van de eindgebruiker?’ De hoofdvraag wordt beantwoordt aan de hand van de volgende deelvragen:

- Wat zijn de motieven van de zorgconsument om al dan geen gebruik te maken van het online gezondheidsportaal?
- Sluit het online gezondheidsportaal aan bij de behoeften van de zorgconsument?
- Wat is de kwaliteit van het online gezondheidsportaal in termen van de bruikbaarheid van het systeem en de inhoud van het online gezondheidsportaal?

Doel van dit onderzoek is inzicht te verkrijgen in de ervaringen van de eindgebruikers ten aanzien van PAZIO, (Patiëntgeoriënteerde Zorg Informatie Omgeving), een online gezondheidsportaal binnen de eerstelijnsgezondheidszorg, waarin diverse diensten op het gebied van e-health zijn geïntegreerd, ten aanzien van de kwaliteit, doelmatigheid en toegankelijkheid van zorg. Dit inzicht zal worden verkregen door te kijken naar het gebruik, de waardering en de effectiviteit van PAZIO, alsook de gebruikersbehoeften van de zorgconsument.

Om de probleemstelling te beantwoorden wordt er gebruik gemaakt van een usabilitytest, die bij de respondenten afgenomen zal worden. PAZIO was niet in staat om zorgconsumenten en zorgprofessionals beschikbaar te stellen. Deze usabilitytest geeft inzicht in het gebruik van PAZIO. Dit door observatie van het feitelijke gebruik in de werkomgeving van de eindgebruikers. In dit deelonderzoek staan de ervaringen en de verwachtingen van, in dit geval, de fictieve respondenten centraal. Aan een geselecteerde groep respondenten wordt een aantal situatieschetsen (kenmerkende scenario's) voorgelegd voor bijvoorbeeld het oplossen van een gezondheidsprobleem via e-consult, waarbij hard-op-denkend (Thinking Aloud Techniek) de verschillende vormen van e-consultatie (directe en indirecte consultatie) worden doorlopen. Via de usabilitytest kan vastgesteld worden in welke mate de gebruikers (zorgconsument en zorgprofessional) in staat en bereid zijn om via PAZIO een zorgvraag feitelijk te verhelpen, welke beslissingen daarbij genomen worden en welke probleemptypologieën naar voren komen bij de beantwoording van de zorgvraag. De test wordt aan de hand van concrete situatieschetsen uitgevoerd. De situaties dienen als referentiekader voor de respondenten om daadwerkelijk inzicht te krijgen in het proces van diagnose en besluitvorming. Na afloop van de test vindt het interview plaats, waarin gevraagd wordt naar de kwaliteit, doelmatigheid en toegankelijkheid van PAZIO. De observatie wordt via video en audio-opnamen geregistreerd. Aansluitend op de observatie wordt een aantal vragen gesteld over de ervaren belemmeringen en mogelijke oplossingen. Voor de gebruikerstest wordt volstaan met 5 respondenten. Het is in deze setting niet mogelijk om zorgprofessionals in het onderzoek te betrekken. Een gebruikerstest duurt maximaal 1,5 uur per respondent.



## 2. Hoofd/ Deelvragen

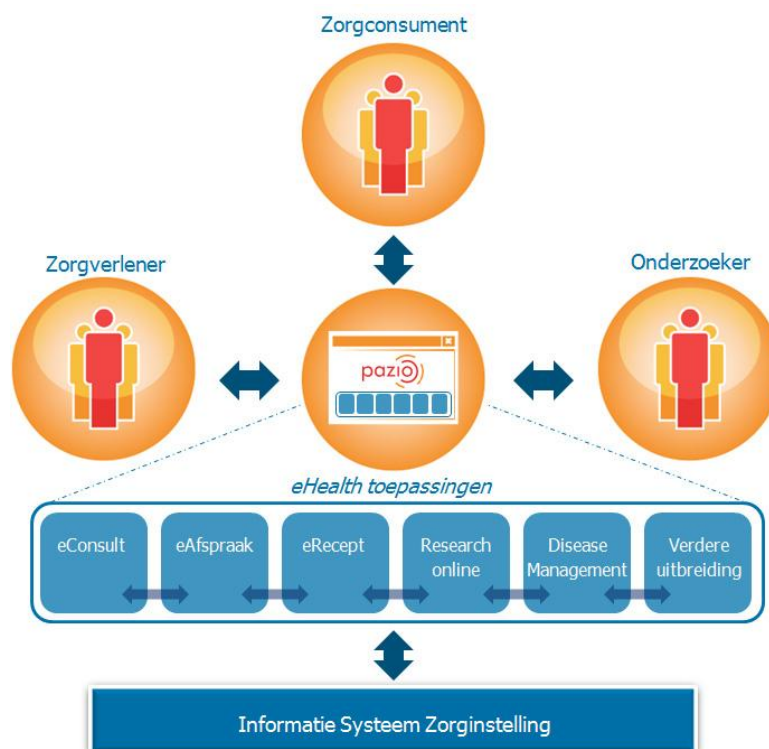
### Hoofdvraag:

‘Wat zijn de ervaringen van de eindgebruiker ten aanzien van PAZIO en in hoeverre voldoet PAZIO aan de verwachtingen van de eindgebruiker?’

De hoofdvraag wordt beantwoordt aan de hand van de volgende deelvragen:

### Deelvragen:

- Wat zijn de motieven van de zorgconsument om al dan geen gebruik te maken van het online gezondheidsportaal?
- Sluit het online gezondheidsportaal aan bij de behoeften van de zorgconsument?
- Wat is de kwaliteit van het online gezondheidsportaal in termen van de bruikbaarheid van het systeem en de inhoud van het online gezondheidsportaal?



Figuur 2. Plaats van PAZIO in het zorgsysteem

### 3. Wat is PAZIO?

#### 3.1 Inhoud

PAZIO ( Patientgeoriënteerde Zorg Informatie Omgeving) is een online elektronisch gezondheidsportaal waarin verschillende diensten op het gebied van e-health en disease management zijn samengevoegd. PAZIO wil de huisarts en andere specialisten in de eerstelijnszorg helpen om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. De patiënt staat hierbij centraal. Bij de eerstelijnszorg kunt u zonder verwijzing bij een specialist een afspraak maken (PAZIO, 2012).

#### Eerstelijnszorg

Het kabinet wil dat de eerstelijnszorg beter bereikbaar wordt. De vraag om zorg neemt steeds meer toe. De arbeidskrachten daarentegen nemen af. De eerstelijnszorg is dus toe aan verbetering. Bepaalde vragen rondom gezondheid kunnen via de eerstelijnszorg worden opgelost. Hiermee wordt voorkomen dat er onnodige verwijzingen naar een ziekenhuis of specialist worden gegeven. PAZIO is een voorbeeld van zo een verbetering in de eerstelijnszorg. Het effect van een soortgelijk hulpmiddel als PAZIO is aangetoond in Bergmo, Kummervold, Gammon en Dahl (2005). De test in dat artikel toont aan dat, patiënten die beschikten over toegang tot een beveiligde website waar de patiënt vragen aan de huisarts kon stellen, minder vaak op huisartsbezoek gingen dan de controle groep die geen toegang had tot de website. PAZIO heeft tot doel om de zorg beter, goedkoper en toegankelijker te maken. Hiervoor zijn allereerst de zorgconsumenten van groot belang. Daarnaast zeker de zorgprofessionals, maar ook de zorgverzekeraars, de samenleving en de onderzoekers hard nodig (Rijksoverheid, 2012).

#### Diensten

Binnen PAZIO zijn verschillende diensten beschikbaar. De zorgprofessional geeft de zorgconsument toegang tot het online gezondheidsportaal. Vervolgens zal er een keuze gemaakt worden welke dienst(en) er geschikt zijn voor de patiënt. De zorgconsumenten loggen veilig in met een DigiD-code. Tabel 1 geeft een overzicht van de diensten van PAZIO met de daarbijhorende beschrijving. (PAZIO, 2012)

Tabel 1. Diensten PAZIO (PAZIO, 2012)

| Diensten               | Beschrijving                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Afspraak-online        | De zorgconsument kan hier een afspraak inplannen met de zorgprofessional of met een van centrumassistenten. De geplande afspraak kan ook worden teruggezien.                                                                                                           |
| Consult-online         | De zorgconsument kan hier de zorgprofessional een korte vraag stellen. U kunt uw vraag via het formulier stellen en u ontvangt op werkdagen binnen 24 uur antwoord. Ook kan uw huisarts via deze weg contact met u opnemen, bijvoorbeeld om een uitslag door te geven. |
| Doenja dienstverlening | De welzijnsorganisatie in Utrecht / Leidsche Rijn                                                                                                                                                                                                                      |

|                      |                                                                                                        |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | voor kinderen, jongeren en volwassenen                                                                 |
| GG & GD Utrecht      | De GG&GD Utrecht wil bereiken dat Utrechters zich gezond voelen, gezond zijn en gezond blijven.        |
| Patiëntenfolders     | Hierbij vindt u de folders van diverse klachten. Deze zijn ook verkrijgbaar in het gezondheidscentrum. |
| Ziektebeschrijvingen | Binnen deze mogelijkheid treft u informatie aan over diverse ziekten.                                  |

## 3.2 Doelstellingen

### Algemene doelstellingen

PAZIO stelt innovatieve internettoepassingen(diensten) beschikbaar die:

- De patiënt centraal stellen;
- De werkdruk van de huisarts ontlasten;
- De administratieve handelingen van zorgverleners terugdringen;
- Kostenbesparend zijn;
- Het proactief monitoren van chronische patiënten mogelijk maken;
- Een optimale informatieoverdracht in de ketenzorg bewerkstelligen;
- Het ontwikkelen van protocollen voor de eerste lijn gemakkelijk maken;
- Patiëntgegevens op een veilige, versleutelde wijze bewaren;
- Toepassingen op het gebied van preventie integreren in de site van de huisarts;
- Snel en gebruiksvriendelijk in de meeste Huisartsen Informatie Systemen (HIS'sen) te implementeren zijn;
- Samen werken aan gezondheid;
- Samen werken aan een betere zorg(PAZIO, 2012).

## 3.3 Voordelen

In verschillende afdelingen binnen de zorg zijn voordelen voor het gebruik van PAZIO. De belangrijkste schakel, de zorgconsument, heeft er dan ook het meeste voordeel bij. We zullen hieronder voor elke afdeling afzonderlijk een aantal voordelen op een rijtje zetten.

### Zorgconsument/ patiënt

We hebben eerder gezien dat de zorgconsumenten van groot belang zijn bij het verwezenlijken van de doelen van PAZIO, zoals betere zorg aanbieden. Nu is echter de vraag wat de voordelen van PAZIO zijn voor de zorgconsument. Wat is het verschil tussen medische informatie op internet en PAZIO?

- Toegankelijkheid van de zorg (7 x 24 uur);
- Eén ingang tot een groot palet aan diensten;
- Vroege signalering en snelle diagnose;
- Toegang (delen van) eigen dossier;
- Vergroting zelfredzaamheid van de patiënt;
- Betrouwbare zorginformatie op maat;
- Minder fysieke bezoeken door eConsult eZelfmanagement;
- Relevante dossierinfo bij alle zorgprofessionals bekend (PAZIO, 2012).

### **Zorgprofessional/ zorgverlener**

Is het voor de zorgprofessional niet alleen maar heel veel werk? Naast zijn gewone uren nog al de e-mails beantwoorden binnen 24 uur? Wie betaalt de extra werktijd? Verliest de zorgprofessional zijn patiënten niet uit het oog? Wat zijn voor de zorgprofessional de voordelen van PAZIO?

- Minder papierwerk en onnodige administratieve werkzaamheden
- Werkdrukverlichting van huisarts, praktijkondersteuner en praktijkassistenten
- Aandacht voor de patiënt die het echt nodig heeft
- Ondersteuning ketenzorg en transmuraal werken
- Efficiënte dossiervorming en informatieoverdracht in de ketenzorg
- Beveiligde en eenvoudige verwijzing tussen zorgprofessionals
- Relevante managementinformatie voor betere sturing en preventie(PAZIO,2012)

### **Onderzoekers**

Wat kunnen onderzoekers met PAZIO? Welke factoren kunnen worden onderzocht? Biedt PAZIO de kans om onderzoek te doen naar een specifieke patiëntengroep? Er zijn meerdere mogelijkheden te bedenken. Allereerst kan bijvoorbeeld gekeken worden wat PAZIO oplevert als men de financiën in ogenschouw neemt. Een andere invalshoek zou de kwaliteit van de zorg kunnen zijn. PAZIO op zichzelf kan ook onder de loep genomen worden. Werkt alles naar behoren? Kunnen patiënten met een matige computerervaring uit de weg met PAZIO?

- Deelnemers kunnen meedoen op een eigen gekozen moment
- Deelnemers krijgen via e-mail bericht als er nieuwe vragen klaarstaan
- De antwoorden van deelnemers zijn direct beschikbaar voor analyse
- Het is mogelijk om wereldwijd onderzoek te doen(PAZIO,2012)

### **Zorgverzekeraars**

PAZIO levert ook voordelen op voor de zorgverzekeraars. De zorgverzekeraars krijgen meer zicht op hun klanten. Hieronder hebben we enkele voordelen op een rijtje gezet.

- 'Patiënt empowerment': meer regie voor de zorgconsument
- Overheveling taken uit tweede en derde lijn naar huisarts/eerste lijn
- Ketenzorg voor chronisch zieken: disease en zelfmanagement en preventie
- Uitbreidbaar naar probleemwijken, sluit aan bij grootstedelijk beleid
- Transparantie van zorg vergroot
- Zicht op waardering zorgconsument aan de hand van CQ-index
- Relevante managementinformatie voor betere sturing en preventie
- Research en zorgverlening dicht bij elkaar(PAZIO,2012)

### **Samenleving**

PAZIO biedt zorgconsumenten de mogelijkheid om meer invloed te hebben op het eigen zorgproces. Vergrijzing, chronische ziekten zijn factoren die steeds meer toenemen

- Patiënt empowerment : versterking van de positie van de patiënt
- Lagere kosten voor huisartsenzorg
- Kostenbesparing door overheveling taken naar huisarts/eerste lijn
- Veel aandacht voor preventie en de geboden toepassingen
- Zelfsturing en zelfmanagement
- Samenwerking rond vernieuwing in zorg-ICT

- Invulling ambities op vlak van (zorg-)innovatie
- Samenwerking commerciële partijen, non-profit en zorgverzekeraar(PAZIO,2012)

### 3.4 Corresponderen de doelstellingen met de aanwezige diensten?

#### Doelstellingen/ diensten

Tabel 2 geeft een overzicht van de samenhang tussen de diensten en de doelstellingen van PAZIO.

Tabel 2. Diensten versus doelstellingen

| Diensten               | Doelstellingen:                                                                                                                                    |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Afspraak-online        | De administratieve handelingen van zorgverleners terugdringen. Kostenbesparend zijn.                                                               |
| Consult-online         | De werkdruk van de huisarts ontlasten. De patiënt centraal stellen. Het mogelijk maken om prestatie-indicatoren te meten.                          |
| Doenja dienstverlening | Een optimale informatieoverdracht in de ketenzorg bewerkstelligen. Toepassingen op het gebied van preventie integreren in de site van de huisarts. |
| GG & GD Utrecht        | Een optimale informatieoverdracht in de ketenzorg bewerkstelligen. Toepassingen op het gebied van preventie integreren in de site van de huisarts. |
| Patiëntenfolders       | Een optimale informatieoverdracht in de ketenzorg bewerkstelligen. Toepassingen op het gebied van preventie integreren in de site van de huisarts. |
| Ziektebeschrijvingen   | Samen werken aan gezondheid/ betere zorg.                                                                                                          |

In tabel 2 is een overzicht gegeven van de behaalde doelstellingen in het huidige design van PAZIO. Er zijn echter doelstellingen die met de bestaande diensten, niet optimaal te verwezenlijken zijn.

Enkele voorbeelden:

- Het proactief monitoren van chronische patiënten mogelijk maken;
- Het ontwikkelen van protocollen voor de eerste lijn gemakkelijk maken;
- Patiëntgegevens op een veilige, versleutelde wijze bewaren;
- Snel en gebruiksvriendelijk in de meeste Huisartsen Informatie Systemen (HIS'sen) te implementeren zijn;

## 4. Methoden

### 4.1 Het gebruik van PAZIO door de zorgconsument

PAZIO is allereerst gericht op de zorgconsument en de 'in gezondheid geïnteresseerde' burger. Omdat PAZIO primair is gericht op de zorgconsument, heeft het leveren van de diensten voor deze doelgroep en voor de direct aan deze doelgroep gerelateerde doelgroepen, zijnde lotgenoten en patiëntomgeving, de hoogste prioriteit.

In de onderstaande tabel( tabel 1) wordt een overzicht gegeven voor wie PAZIO bedoeld is. Deze tabel heeft betrekking op de zorgconsument.

Tabel 1. Doelgroep PAZIO (PAZIO, 2012)

| Naam             | Korte omschrijving                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zorgconsument:   | Zorgconsumenten (burger/cliënt/patiënt) die op zoek zijn naar: <ul style="list-style-type: none"><li>- informatie over leefstijl, aandoeningen, behandelingen, etc.</li><li>- of naar concrete ondersteuning (advies/behandeling) op deze gebieden.</li></ul> |
| Lotgenoten:      | Zorgconsumenten die informatie met elkaar willen delen over ziektebeelden, gevolgen, huidige situatie en mogelijke oplossingen.                                                                                                                               |
| Patiëntomgeving: | De omgeving van de patiënt, zoals familie, vrienden, kennissen, burens, verenigingen, die informatie nodig heeft over ziekten en/of behandelingen en over de wijze waarop zij het beste met de patiënt kan omgaan.                                            |

### 4.2 Respondenten

#### Werving

De respondentenwerving is anders verlopen dan gepland. In eerste instantie zal PAZIO ingevoerd worden binnen vier gezondheidscentra aangesloten bij de LRJG (Leidse Rijn Julius Gezondheidscentra): Vleuterwijde, Terwijde, Parkwijk en Veldhuizen. De doelgroep van PAZIO zou alle bij de huisarts ingeschreven personen omvatten. De zorgconsumenten zouden worden geworven via de praktijkwebsite en op aangeven van de zorgprofessional. Er werd gestreefd naar aanmelding van 500 deelnemers. Bekend is dat er een groot aantal uitvalt voordat de training is afgerond. Dit is zeker het geval bij internet- en zelfhulp interventies.(Eysenbach, 2005)

Zorgprofessionals van de vier Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra zouden benaderd worden voor deelname via nauwe contacten met het UMC Utrecht. Er is nog geen usabilitytest afgenomen onder zorgprofessionals. Dit zal waarschijnlijk op een later tijdstip plaatsvinden.

#### Onderzoeksgroep

Het usability onderzoek is afgenomen bij vijf respondenten. Gedacht wordt dat deze respondenten een goede afspiegeling zijn van de werkelijke gebruikers. De eigenlijke gebruikers zijn ook volwassenen in allerlei leeftijdscategorieën. De respondenten betreffen volwassenen in de leeftijd van 18 tot en met 52 jaar.

## 4.3 Meetinstrument

### Cognitive walktrough

Er heeft een cognitive walktrough plaats gevonden. De hele PAZIO website is doorlopen. Alle diensten zijn nauwkeurig bekeken. De mogelijke nadelen van het systeem zijn op deze manier door de onderzoeker al onder de loep genomen. Aan de hand van deze cognitive walktrough is een usabilitytest opgesteld.

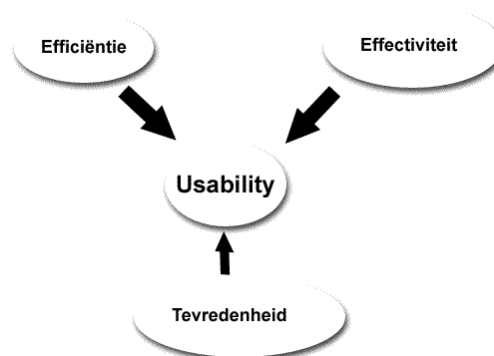
### Usabilitytest

In het onderzoek is gebruik gemaakt van een usabilitytest, met andere woorden: een gebruikerstest. Een usabilitytest heeft als doel om problemen op te sporen bij het gebruik van in dit geval PAZIO.

Usability wordt breder gezien dan alleen gebruiksvriendelijkheid. Volgens de ISO- definitie:

‘ Usability is de mate waarin een product door bepaalde gebruikers in een bepaalde gebruikersomgeving kan worden gebruikt om bepaalde doelen effectief, efficiënt en naar tevredenheid te bereiken (ISO, 2011) De usabilitytest is een observatie van hoe de eindgebruiker daadwerkelijk omgaat met een e- health technologie. Tijdens de test werden aan de respondenten een aantal taken voorgelegd. Deze taken bevatten meestal scenario’s. De belangrijkste onderdelen van PAZIO zijn op deze manier doorlopen. Figuur 1 is een illustratie van de ISO definitie.

Figuur 1. Usability volgens ISO, 2012



### Think aloud method

Er is gebruik gemaakt van de zogeheten ‘ think aloud method’ (Jaspers,2009). Aan de participanten is gevraagd tijdens de test hardop te denken.

### Design

Tijdens het onderzoek heeft PAZIO een nieuw design ontwikkeld, design 2. In het verslag zal daarom gebruik gemaakt worden van de termen design 1 en design 2.

## 4.4 Procedure

Er is een korte vragenlijst afgenomen. Er is naar de sociaal- demografische variabelen, de computervaardigheden en het gebruikerskenmerk gevraagd. De respondenten hebben een uitgeprint exemplaar van de usabilitytest gekregen. De respondent leest de taak hardop voor, en probeert deze, zonder hulp, uit te voeren. De fouten geven feedback aan het systeem. Er is gebruik gemaakt van een DigiD-code en mobiel. De observatie is via video en audio-opnamen geregistreerd. Hypercam 3.0 is het daarvoor gebruikte programma. Aansluitend op de observatie werden een

aantal vragen gesteld over de ervaringen, belemmeringen en mogelijke oplossingen. De hele test heeft ongeveer een uur tot anderhalf uur per persoon geduurd. De respondenten zijn geworven op basis van vrijwillige deelname. De test is in alle gevallen in dezelfde omgeving uitgevoerd. De test is op dezelfde laptop uitgevoerd.

### **NHG**

Zowel de toepassing patiëntenfolders als ook de toepassing ziektebeschrijvingen zijn van het Nederlandse Huisartsen Genootschap(NHG). De NHG is de wetenschappelijke vereniging van huisartsen die als doel heeft een wetenschappelijk gefundeerde uitoefening van de huisartsgeneeskunde in de praktijk te bevorderen( NHG, 2012). Voor de respondenten was het zien van het NHG logo een teken dat de informatie betrouwbaar was.



## 5. Resultaten

### 5.1 Gebruikerskenmerken

#### Sociaal demografische variabelen

De totale onderzoeksgroep omvatte 5 respondenten. De 5 respondenten zijn uitgesplitst in 2 mannen en 3 vrouwen. De gemiddelde leeftijd van de onderzoeksgroep is 31 jaar (SD=13), de jongste respondent was 18 jaar en de oudste was 52 jaar. De computervaardigheden waren bij 3 van de 5 respondenten naar eigen zeggen goed. Met goed wordt bedoeld dat de respondent vaak met de computer werkt. De 52-jarige respondent gaf aan dat de computervaardigheden slecht waren. Met slecht wordt bedoeld, dat de respondent de computer haast niet gebruikt. 1 respondent beoordeelde zijn computervaardigheden als matig. Deze respondent gaf aan de computer alleen voor de noodzakelijke dingen te gebruiken. De onderzoeksgroep bestond alleen uit zorgconsumenten. Tabel 1 geeft een overzicht van de gegevens van de respondenten.

Tabel 1. Sociaal demografische gegevens in n en %

|                                                  |            | N* | %  |
|--------------------------------------------------|------------|----|----|
| <b>Geslacht( N= 5)</b>                           | Man        | 2  | 40 |
|                                                  | Vrouw      | 3  | 60 |
| <b>Leeftijd( N=5)</b><br><b>(Mean= 31/SD=13)</b> | 18-25 jaar | 2  | 40 |
|                                                  | 26-35 jaar | 2  | 40 |
|                                                  | > 35 jaar  | 1  | 20 |
| <b>Computervaardigheden(N=5)</b>                 | Goed       | 3  | 60 |
|                                                  | Matig      | 1  | 20 |
|                                                  | Slecht     | 1  | 20 |

N\*= aantal personen

#### Internetgebruik

Tabel 2 laat zien hoe vaak de respondenten het internet zowel in het algemeen als voor informatie over de gezondheid gebruiken.

Tabel 2. Internetgebruik

|                                                                 |             | N* | %  |
|-----------------------------------------------------------------|-------------|----|----|
| <b>Internet gebruik in het algemeen(n=5)</b>                    | Dagelijks   | 4  | 80 |
|                                                                 | Wekelijks   | 1  | 20 |
|                                                                 | Maandelijks | 0  | 0  |
| <b>Internetgebruik voor informatie over de gezondheid( n=5)</b> | Dagelijks   | 0  | 0  |
|                                                                 | Wekelijks   | 1  | 20 |
|                                                                 | Maandelijks | 4  | 80 |

N\*= aantal personen

#### Waardering PAZIO

Tabel 3 geeft een overzicht van de beoordelingen van de respondenten ten aanzien van de diensten. De respondenten werden gevraagd welke verwachting zij ten aanzien van PAZIO hebben. De tabel geeft

hier een overzicht van. De respondenten(n=2) verwachten met PAZIO de zorg te ordenen en dat PAZIO een toevoeging is van het persoonlijke zorg systeem.

Tabel 3 geeft een overzicht van de redenen waarom de respondenten PAZIO zouden gaan gebruiken. Een aantal respondenten gaf te kennen meerdere diensten van PAZIO te gaan gebruiken. In de tabel staat n voor het aantal antwoorden en niet voor het aantal respondenten. De mogelijkheid om online een afspraak te plannen zou voor 4 van de 5 respondenten de belangrijkste reden zijn om PAZIO te gaan gebruiken. Een andere belangrijke reden om PAZIO te gaan gebruiken is consult-online, dit werd 3 keer als reden benoemd.

Tabel 3. PAZIO

|                                                | Dienst/reden                               | n* | %  |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------|----|----|
| <b>Verwachting ten aanzien van PAZIO</b>       | Zorg te ordenen                            | 2  | 40 |
|                                                | Toevoeging persoonlijke zorg systeem       | 2  | 40 |
|                                                | Geen verwachting                           | 1  | 20 |
| <b>Reden waarom u PAZIO zou gebruiken</b>      | Consult- online                            | 3  | 60 |
|                                                | Afspraak- online                           | 4  | 80 |
|                                                | Onderdeel onderzoek                        | 2  | 40 |
|                                                | Bestellen van medicijnen                   | 1  | 20 |
|                                                | Patiëntenfolders/ziektebeschrijvingen      | 1  | 20 |
|                                                | Bestellen van medicijnen(niet beschikbaar) | 1  | 20 |
| <b>Reden waarom u PAZIO niet zou gebruiken</b> | Vragen over ernstige klachten              | 2  | 40 |
|                                                | Vragen aan huisartsen                      | 2  | 40 |
|                                                | Internet moet opstarten                    | 1  | 20 |

N\*= Aantal antwoorden

## 5.2 Beoordeling PAZIO

### 5.2.1 Beoordeling functionaliteiten

In deze paragrafen zal een overzicht van de positieve en negatieve ervaringen met de diensten van PAZIO worden weergegeven. De tabel in bijlage 7 is een overzicht van de beoordelingen van de diensten van PAZIO. In de tabel in bijlage 7 zijn alle problemen en suggesties per dienst opgenomen. Aan de hand van de beschikbare diensten zijn taken opgesteld. De respondenten zijn hierdoor in aanraking gekomen met alle diensten binnen PAZIO. In de tabel is een kolom opgenomen met het gebruikersgemak per dienst. In de laatste kolom zijn de geobserveerde problemen en suggesties geplaatst. De tabel is te groot om in het verslag op te nemen.

### Inloggen

Het inloggen leverde bij de meeste respondenten geen problemen op. De inlogprocedure werd als makkelijk en veilig ervaren. Er deed zich wel een technisch probleem op, waardoor inloggen bij de respondent(n=1) op een later tijdstip werd herhaald. Voorbeelden:

- Het inloggen is makkelijk en veilig
- Waarborging van de privacy
- Verschillende keren sprong mijnpazio.nl over op pazio.nl

Figuur 1 geeft het inlogscherm van PAZIO weer. Het inloggen op mijnpazio moet met een DigiD-code. Na het invullen van de gebruikersnaam en het wachtwoord wordt er een transactiecode naar de mobiele telefoon gestuurd. De mobiele telefoon is nodig bij het inloggen.

**DigiD**  
Je eigen inlogcode voor de hele overheid

---

## Inloggen (transactiecode)

Vul de transactiecode in, die zojuist naar uw mobiele telefoon is gestuurd.

---

**Gebruikersnaam:** heleen\_19

**Telefoonnummer:** 0621661240

**Tijdstip van verzending:** 21-02-2012 09:02:55

**Transactiecode:**

[Hulp bij](#)

Vul de transactiecode in, nieuwe transactiecode mogelijk oorzak

Figuur 1. Inlogscherm.

### Home page

De respondenten vonden de website overzichtelijk en zagen de diensten direct staan. De respondenten vonden het prettig dat je op deze manier gelijk ziet wat je er mee kunt. Zie figuur 2.

Verder bleek uit de taken dat de respondenten geen oog hadden voor de bovenbalk zie figuur 2 in 5.2.2. De respondenten konden knoppen zoals 'uitleg' niet vinden. De balk valt in het niet in verhouding met de toepassingen, volgens de respondenten.

De respondenten (n=5) beoordeelden de site als overzichtelijk. Bij design 2 zijn nog niet alle icoontjes geladen. De oudste respondent miste deze. Bij design 1 zag je, door de onderstaande uitleg gelijk wat je met de toepassing kunt doen. Bij design 2 moesten de respondenten eerst op het icoontje gaan staan om te zien wat je er mee kunt. De oudere respondent ervoer dit als moeilijk. Voorbeelden:

- De site is overzichtelijk
- Kijkt bij toepassingen, geen oog voor de boven balk
- Mis wel de icoontjes, Je moet nu nog ergens op klikken voordat je echt weet wat je er mee kunt.

Figuur 2 illustreert het probleem van de oudste respondent. Op deze print screen is het duidelijk te zien dat nog niet alle icoontjes geladen zijn. Figuur 2 is een overzicht van de diensten.



Figuur 2. Home page

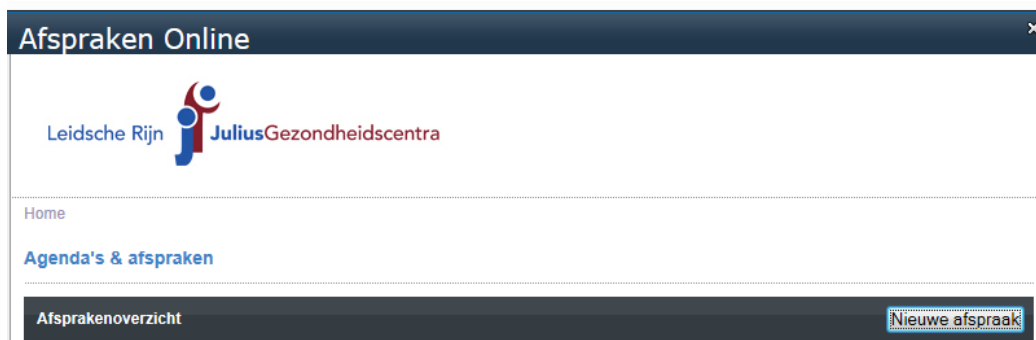
### **Afspraak- online**

De respondenten(n=2) vonden 'afspraak-online' overzichtelijk. Afspraak- online is in de ogen van de respondenten geschikt om een snelle afspraak te maken. *Het is makkelijk voor de jeugd, die zijn het gewend om met het internet te werken*, aldus respondent 5.

Er waren ook knelpunten bij afspraak- online. Bij afspraak-online wisten de respondenten (n=3) niet waar ze de huisarts in konden vullen. Er werd aan de respondenten gevraagd een nieuwe afspraak te maken met mevr. M. Hollander. Er verscheen een overzicht van de agenda. De optie om een huisarts te selecteren, zit vast aan de agenda. Bij de respondenten (n=3), ging dit meerdere keren verkeerd. Men vergat een huisarts aan te klikken en ging direct naar de datum voor de afspraak.

Vervolgens startte de toepassing afspraak-online zowel bij design 1 als bij design 2 te langzaam op. De respondenten(n=3) werden hier zenuwachtig en ongeduldig van zie bijlage 7. Bij afspraak-online moesten de respondenten doorklikken naar de week/datum waarin je de afspraak wilt maken. Tijdens het gebruik van design 1(N=2) waren er geen problemen met de beschikbaarheid. Gedurende de test fase is de lay-out veranderd. Afspraak –online was tijdelijk niet beschikbaar bij design 2(N=2). Enkele uitspraken:

- Afspraak-online is overzichtelijk
- Voor de jeugd en voor iemand die werkt heel handig, die zijn het gewend.
- Respondent klikt gelijk op vrijdag 9 maart, geen huisarts ingevoerd!
- Niet duidelijk waar je de huisarts in moet vullen, je kijkt er zo over heen.
- Agenda laden duurt vrij lang
- De mogelijkheid om gelijk het weeknummer in te vullen zou heel handig zijn.



Figuur 3. Startscherm Afspraak-online.

### Consult- online/ eConsult

Een respondent vond dat je via Consult-online gemakkelijk de huisarts kon bereiken. De respondenten (N=5) vonden het prettig dat deze functie door PAZIO aangeboden werd. De oudste respondent zou als zij mocht kiezen, liever iemand spreken. Voor de respondenten (N=3) was het niet duidelijk waar je kon zien of de huisarts op reactie wachtte. De respondenten dachten dat zij eerst nog wat aan moesten klikken. Voor een nieuwe vraag moet je op 'nieuwe vraag' klikken. Bij de respondenten (N=4) ging dit verkeerd. Zij klikten op 'nieuw bericht' of op 'overzicht eConsulten', zie figuur 4. Enkele voorbeelden:

- Gemakkelijk om huisarts te bereiken.
- Voor jeugd goed, respondent 5 zou liever iemand willen spreken, de respondent weet niet of hierop gereageerd wordt.
- De respondent wil gaan typen in overzicht eConsulten,
- Respondent zit fout, zit bij nieuw bericht
- Respondent zoekt, en klikt op meerdere dingen



Figuur 4. Startscherm Consult-online

## Doenja dienstverlening

De respondenten vonden Doenja een handige toepassing als je bijvoorbeeld een ruimte nodig hebt. De respondenten (N=3) moesten lang zoeken voordat zij locaties en ruimteverhuur gevonden hadden. Voorbeelden:

- Als je een ruimte o.i.d. nodig hebt is dat goed te krijgen bij Doenja.
- Respondent bekijkt de site nauwkeurig. Niet, duidelijk waar Doenja te vinden is

Figuur 5 geeft de homepage van Doenja dienstverlening weer. Je ziet hier duidelijk in linkerkolom de opties van Doenja dienstverlening.



Figuur 5. Startpagina Doenja dienstverlening

## GG& GD Utrecht

De meningen over de inhoud van de informatie waren verdeeld. Drie van de vijf respondenten waren tevreden over de hoeveelheid en de kwaliteit van de informatieverstrekking. Twee respondenten vonden de informatie echter te beperkt en hadden graag informatie over sport gezien. Er staat informatie over gezond eten op de website maar niet over sport, zie figuur 6. Sport en gezond eten zijn de twee pijlers van een gezonde leefstijl volgens respondent 2. De informatie over gezond eten vonden zij beperkt en hadden graag meer voorlichting over gezond eten gezien.

- Ik denk dat globaal alles er wel bij staat
- Meer voorlichting/ informatie over voeding
- Sport en voeding gaan vaak samen als het over gezondheid gaat. Ik zou er dus nog wat over sport bijzetten.


**Gemeente Utrecht**

[Home](#) | [Digitaal loket](#) | [Sitemap](#) | [Tekstversie](#)

GG&GD

[Home Utrecht.nl](#) > [Zorg en welzijn](#) > [Gezondheidszorg](#) > [GG&GD](#) > [Gezonde leefstijl](#)

← [Hoofdmenu Utrecht.nl](#)

**Gezonde leefstijl**

**GG&GD**

[Startpagina](#)

[Over de GG&GD](#)

[Gezonde leefstijl](#)

[Gezond gewicht](#)

[Psychosociale gezondheid](#)

[Mantelzorg](#)

[Alcohol en drugs](#)

[Voorlichting eigen taal](#)

[Wijkgezondheidswerk](#)

[Gezonde leefomgeving](#)

[Gezonde School](#)

[Jeugdgezondheidszorg](#)

[Inspectie kinderopvang](#)

[Zorg voor sociaal kwetsbaren](#)

[Gezond op reis](#)

[Infectieziekten](#)

[Tuberculosebestrijding](#)

[Seksuele gezondheid en soa](#)

[Werken in de prostitutie](#)

**Een gezonde geest in een gezond lichaam**

Met de gezondheid van een aantal groepen Utrechters gaat het minder goed. Een groot probleem in Utrecht is overgewicht, net als psychosociale gezondheid.

**Gezond gewicht**

Steeds meer jongeren en volwassenen hebben overgewicht. Eenderde van de Utrechtse volwassenen kampt met overgewicht en een op de vijf kinderen is te zwaar. De gemeente wil die stijgende trend doorbreken. Samen met zorg- en welzijnspartners richt de GG&GD zich op een gezonde balans tussen voeding en beweging.

**Psychosociale gezondheid**

Een vijfde van de Utrechters geeft aan te kampen met een psychische aandoening, zoals depressie en angsten. Uit onderzoek blijkt dat dit percentage in de toekomst nog verder stijgt. Goede hulpverlening is dan ook belangrijk: het beter signaleren van klachten en het beter doorverwijzen naar zorg.

**Mantelzorg: zorgen voor een ander**

Het grootste deel van de dagelijkse hulp en zorg die bewoners van Utrecht thuis ontvangen, wordt gegeven door familieleden en vrienden. Zorg je gedurende ten minste drie maanden ruim acht uur per week voor een ziek medemens, dan ben je een mantelzorger. In de stad Utrecht zijn ongeveer 49.500 mantelzorgers, waarvan zo'n 5.000 mensen jonger zijn dan 19 jaar.

**Preventie van alcohol en drugs**

Teveel Utrechters drinken te veel of starten op te jonge leeftijd met alcohol en/of drugs. De gemeente Utrecht wil jongeren en hun ouders bewuster maken van de effecten van alcohol en drugs. Dit doen we door afspraken te maken met scholen, sportclubs, horeca, welzijnsorganisaties en supermarkten. We richten ons, via professionals, op kinderen en jongeren tot en met 24 jaar en hun ouders.

Figuur 6. Startpagina GG& GD Utrecht

## Patiëntenfolders

De respondenten vonden het prettig dat de ziekten op alfabetische volgorde staan. Verder vond men het prettig om informatie over een bepaalde aandoening via PAZIO te vinden omdat de informatie van de Nederlandse Huisartsen Genootschap(NHG) komt.

- Ik vind het handig dat het op alfabetische volgorde staat
- Nederlandse Huisartsen Genootschap(NHG)

In figuur 7 wordt een overzicht gegeven van de website van patiëntenfolders.

U bent nu hier: Kennis | Voorlichting | NHG-Patiëntenfolders

### NHG-Patiëntenfolders

Voor het bestellen van folders en/of het folderrek kunt u terecht in onze winkel.

| Nr   | Titel                             | Datum         | Sts | Opmerking |
|------|-----------------------------------|---------------|-----|-----------|
| PF05 | Aambeien                          | November 2009 | ●   |           |
| PF24 | Alcohol                           | Januari 2009  | ●   |           |
| PF31 | Blaasontsteking                   | Maart 2011    | ●   |           |
| PF10 | Een bloedneus                     | November 2005 | ●   |           |
| PF38 | Brandwonden                       | Oktober 2006  | ●   |           |
| PF41 | Cholesterol                       | Februari 2011 | ●   |           |
| PF22 | Diarree                           | Juli 2006     | ●   |           |
| PF45 | Gewrichtsklachten                 | Februari 2011 | ●   |           |
| PF43 | Gezond bewegen                    | Maart 2011    | ●   |           |
| PF44 | Gezonde voeding                   | Februari 2011 | ●   |           |
| PF03 | Griep                             | Mei 2011      | ●   |           |
| PF07 | Hoesten                           | Oktober 2006  | ●   |           |
| PF26 | Hoge bloeddruk                    | November 2009 | ●   |           |
| PF08 | Hoofdluis / Schaamluis            | Oktober 2006  | ●   |           |
| PF32 | Hoofdpijn                         | Maart 2011    | ●   |           |
| PF09 | Hooikoorts                        | Augustus 2008 | ●   |           |
| PF29 | Hyperventilatie. Angst & spanning | Juni 2006     | ●   |           |

**Nieuws voor patiënten**

| Datum      | Titel                                   |
|------------|-----------------------------------------|
| 12-05-2011 | Risicotest                              |
| 12-05-2011 | Geen doorverwijzing huisarts meer nodig |
| 27-01-2011 | Gebruik van zorg toegenomen             |

**Zoek in PubMed**

PubMed

**Papiaments**

Klik hier voor de NHG-Patiëntenfolders in Papiaments

Figuur 7. Patiëntenfolders



## Ziektebeschrijvingen

In de ogen van de respondenten (n=5) bevat de website begrijpelijk tekst voor een brede doelgroep: van jong tot oud en van elk opleidingsniveau. Het verschil tussen patiëntenfolders en ziektebeschrijvingen was niet duidelijk bij de respondenten (N=3) zie figuur 8.

- Helder en duidelijk wat diabetes mellitus inhoudt.
- Respondent is er van overtuigd dat het binnen patiëntenfolders moet staan

U bent nu hier: Kennis | Voorlichting | NHG-Ziektebeschrijvingen

### NHG-Ziektebeschrijvingen

| Nr   | Titel                           | Datum         | Sts | Opmerking |
|------|---------------------------------|---------------|-----|-----------|
| Z001 | Aambeien                        | November 2009 |     |           |
| Z002 | Abnormaal vaginaal bloedverlies | November 2009 |     |           |
| Z003 | Acne                            | November 2009 |     |           |
| Z025 | Acute bronchitis                | November 2009 |     |           |
| Z005 | ADHD                            | November 2009 |     |           |
| Z189 | Adrenogenitaal syndroom         | November 2009 |     |           |
| Z078 | Aften, mondinfectie             | November 2009 |     |           |
| Z190 | Afwereactie                     | November 2009 |     |           |
| Z006 | Alcoholontwenning               | November 2009 |     |           |
| Z007 | Allergie                        | November 2009 |     |           |
| Z008 | ALS                             | November 2009 |     |           |

### Nieuws voor patiënten

| Datum      | Titel                                   |
|------------|-----------------------------------------|
| 12-05-2011 | Risicotest                              |
| 12-05-2011 | Geen doorverwijzing huisarts meer nodig |
| 27-01-2011 | Gebruik van zorg toegenomen             |

### Zoek in PubMed

PubMed

Figuur 8. Ziektebeschrijvingen

### 5.2.2 Overzicht type usability problemen PAZIO

Tabel 1 geeft een overzicht van de knelpunten en positieve punten van het technische gedeelte van de website. De problemen zijn geclassificeerd aan de hand van het codeboek voor usabilitytesten. De laatste kolom betreft het aantal personen waarbij deze problemen voorkwamen.

Tabel 1: Techniek

| Soort probleem:                                 | Specificatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | n*                    |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <i>Kwaliteit van de techniek/knelpunten= 34</i> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |
| <b>Accessibility</b>                            | Het inloggen leverde problemen op<br>Respondenten (N=2) konden in design 2 mijn profiel niet vinden.<br>In het nieuwe design waren contact en hulp bij het printen door de respondenten slecht te vinden.                                                                                                                                                 | 2<br>2<br>3           |
| <b>Speed</b>                                    | De respondenten vonden dat afspraak-online te langzaam opstartte.                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 5                     |
| <b>Navigation structures</b>                    | De respondenten vonden de bovenbalk, zie figuur 2, niet opvallen.<br>Problemen met het invoeren van een huisarts bij afspraak-online,<br>Problemen met checken of de huisarts op reactie wacht bij consult-online,<br>Onduidelijk of je op 'nieuwe vraag' of op 'nieuw bericht' moet klikken bij consult-online.<br>Onduidelijk waar 'help' te vinden is. | 3<br>3<br>3<br>4<br>4 |
| <b>Efficient search functionality</b>           | Er is geen mogelijkheid om te klikken op de gewenste week bij afspraak-online.                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2                     |
| <b>Presentation of content</b>                  | Bij afspraak-online wisten de respondenten (n=3) niet waar ze de huisarts in konden vullen.                                                                                                                                                                                                                                                               | 3                     |
| <i>Kwaliteit van de techniek/positief= 10</i>   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |
| <b>Efficiënt feedback</b>                       | Email na het plannen van een afspraak of het stellen van een vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1                     |
| <b>Privacy and confidentiality</b>              | Gebruik van een DigiD-code is goed voor de waarborging van mijn privacy.                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2                     |
| <b>Authentication:</b>                          | Aan de hand van je DigiD is er dus een identificatie van de gebruikers via de gebruikersnaam en het wachtwoord.                                                                                                                                                                                                                                           | 2                     |
| <b>Design:</b>                                  | Site is overzichtelijk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 5                     |

n\*= aantal keer ervaren.

Figuur 1 is een illustratie van contact in design 2.



Figuur 1. Contact



Figuur 2. Boven balk.

In tabel 2 worden de knelpunten en positieve punten van de inhoud en de service kwaliteit beschreven. De problemen zijn volgens het codeboek voor usabilitytesten ingedeeld. De laatste kolom geeft aan bij hoeveel personen deze problemen voorkwamen.

Tabel 2: Inhoud en service

| Probleem                                     | Specificatie                                                                                                                          | n* |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <i>Kwaliteit van de inhoud/knelpunten=2</i>  |                                                                                                                                       |    |
| <b>Completeness</b>                          | Probleem met de volledigheid van informatie over een gezonde leefstijl.                                                               | 2  |
| <i>Kwaliteit van de inhoud/positief=9</i>    |                                                                                                                                       |    |
| <b>Evidence- based</b>                       | Zowel de toepassing patiëntenfolders als ook de toepassing ziektebeschrijvingen zijn van het Nederlandse Huisartsen Genootschap(NHG). | 4  |
| <b>Relevantie/ relevance</b>                 | De respondenten(n=5) vonden patiëntenfolders en ziektebeschrijving helder en duidelijk geschreven.                                    | 5  |
| <i>Kwaliteit van de service/ positief=14</i> |                                                                                                                                       |    |
| <b>Perceived usefulness:</b>                 | Met afspraak-online is het mogelijk makkelijk en snel een afspraak maken,                                                             | 2  |
|                                              | Om snel de huisarts te bereiken is het gebruik van consult-online geschikt,                                                           | 2  |
|                                              | Doenja nuttig als je een ruimte nodig hebt,                                                                                           | 1  |
|                                              | Voor informatie over een ziekte zijn ziektebeschrijvingen en patiëntenfolders geschikt.                                               | 3  |

|                        |                                                                                                       |   |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <b>Responsiveness:</b> | Na een vraag gesteld, of een afspraak gepland te hebben wordt er een email verzonden ter bevestiging. | 2 |
| <b>Credibility</b>     | NHG                                                                                                   | 4 |

n\*= aantal keer ervaren

## 6. Conclusie

In dit hoofdstuk is getracht ondanks het beschrijvende karakter een antwoord te geven op de in hoofdstuk 2 geformuleerde onderzoeksvragen. De hoofdvraag van het onderzoek luidde als volgt: ‘Wat zijn de ervaringen van de eindgebruiker ten aanzien van PAZIO en in hoeverre voldoet PAZIO aan de verwachtingen van de eindgebruiker?’ Meer concreet is een antwoord gezocht op de volgende vragen:

- Wat zijn de motieven van de zorgconsument om al dan geen gebruik te maken van het online gezondheidsportaal?
- Sluit het online gezondheidsportaal aan bij de behoeften van de zorgconsument?
- Wat is de kwaliteit van het online gezondheidsportaal in termen van de bruikbaarheid van het systeem en de inhoud van het online gezondheidsportaal?

### **Wat zijn de motieven van de zorgconsument om al dan geen gebruik te maken van het online gezondheidsportaal?**

Het merendeel van de respondenten zou PAZIO om meerdere redenen gaan gebruiken. De meeste respondenten zou gebruik gaan maken van PAZIO om online een afspraak in te plannen, zie tabel 3 in paragraaf 5.1. Een groot gedeelte geeft als reden dat ze consult-online zouden gaan gebruiken om snel contact te hebben met de arts. Het contact met de arts wordt hierdoor toegankelijker, efficiënter en intensiever. Slechts een enkele respondent zou PAZIO gaan gebruiken voor ziektebeschrijvingen en patiëntenfolders. De reden hiervoor is dat de informatie wetenschappelijk onderbouwd is (NHG,2012). De motieven van de respondenten om gebruik te maken van PAZIO lopen uiteen. De belangrijkste motieven van het merendeel van de respondenten om gebruik te maken van het online gezondheidsportaal zijn de diensten: ‘afspraak-online’ en ‘consult-online’. Voor een respondent is de reden om geen gebruik te maken van PAZIO dat het internet elke keer opgestart moet worden. Verder benoemd deze respondent dat zij liever iemand zou spreken. De meest waarschijnlijke oorzaak hiervan is dat de respondent wat ouder is, zie bijlage 7.

### **Verwachte toegevoegde waarde/ voordelen kwaliteiten van zorg**

De respondenten hadden van tevoren geen duidelijke verwachting van PAZIO. De respondenten hadden nooit eerder gebruik gemaakt van PAZIO. Na een korte inleiding op het onderzoek, en dan met name op wat PAZIO inhoudt, kregen de respondenten enkele verwachtingen en ideeën bij PAZIO. Het merendeel van de respondenten verwacht met behulp van PAZIO de zorg te ordenen of dat het een toevoeging is van het persoonlijke zorg systeem, zie tabel 3 in paragraaf 5.1. Een respondent verwacht dat PAZIO een goede link is tussen de zorgconsument en de zorgprofessional, zie bijlage 2. Er kan geconcludeerd worden dat deze respondent begrepen heeft waarvoor PAZIO bedoeld is.

### **Wat is de kwaliteit van het online gezondheidsportaal in termen van de bruikbaarheid van het systeem en de inhoud van het online gezondheidsportaal?**

De kwaliteit van de inhoud werd door het merendeel van de respondenten als voldoende ervaren. Wel waren er enkele kritiekpunten. Allereerst een manco bij de kwaliteit van de inhoud. Op de website van PAZIO, de site waar de respondenten inloggen, staat niets vermeld over de positie die PAZIO inneemt. De oudste respondent gaf aan consult-online niet te gebruiken omdat zij iemand zou

willen spreken. Het was voor de respondent dus niet duidelijk dat consult-online een extra mogelijkheid is om de arts te raadplegen, het is geen vervanging van het spreekuur, maar een extra communicatiemogelijkheid naar het persoonlijke contact. De informatie over een gezonde leefstijl zou volgens een respondent vollediger mogen, zie bijlage 3. De respondenten vonden ziektebeschrijvingen en patiëntenfolders, geschikt voor een brede doelgroep, zie ziektebeschrijvingen in paragraaf 5.2.1. We kunnen concluderen dat de kwaliteit van de inhoud door de respondenten als goed wordt ervaren, maar op sommige punten vollediger omschreven kunnen worden.

De inlogprocedure werd als makkelijk en veilig ervaren. De respondenten beoordeelden de site overzichtelijk. De respondenten vonden het prettig dat de toepassingen op de homepage stonden. Design 2 is nog niet helemaal af, icoontjes moeten nog geladen worden bijvoorbeeld zie figuur 2 in paragraaf 5.2.1. Het vermoedde bestaat dat dit snel gedaan wordt, omdat PAZIO zo snel mogelijk online gaat. De bovenbalk, zie figuur 2 in paragraaf 5.2.2., vonden de respondenten niet voldoende opvallen. De respondenten vonden afspraak-online geschikt om een snelle afspraak te maken. Het laden van de agenda duurde erg lang volgens de respondenten, zie bijlage 7. De respondenten vonden het prettig dat consult-online door PAZIO werd aangeboden. Op basis van de resultaten kan geconcludeerd worden dat bij consult-online het onderscheid tussen 'nieuw bericht' en 'nieuwe vraag' voor de respondenten niet duidelijk was, zie bijlage 7 of figuur 4 in paragraaf 5.2.1. De informatie verstrekking van 'gezonde leefstijl' op de GG&GD Utrecht website, werd door een enkele respondent als onvolledig ervaren, zie bijlage 3.

Zowel bij ziektebeschrijvingen als bij patiëntenfolders is de informatie gebaseerd op het Nederlands Huisartsen Genootschap(NHG). De respondenten vonden het prettig dat de informatie op de NHG gebaseerd is, om er zeker van te zijn dat de informatie wetenschappelijk onderbouwd is. Er is geen duidelijk onderscheid tussen de patiëntenfolders en ziektebeschrijvingen. Er kan dan ook geconcludeerd worden dat de respondenten de informatie waarheidsgetrouw vinden, maar dat men het overzichtelijker vindt als de diensten samengevoegd zijn, zie de figuren 7 en 8 in paragraaf 5.2.1.

Op basis van de literatuur weten we dat er behoefte is naar voorzieningen via het internet. E-health is hierbij een van de middelen om deze behoeften te vervullen( Rijen et. Al, 2002). PAZIO is een vorm van e-health. Over het algemeen beoordeelden de respondenten de beschikbare diensten als voldoende zie tabel 3 in paragraaf 5.1. De aangegeven diensten zouden, variërend per dienst en respondent, reden genoeg zijn om PAZIO te gebruiken. E-medicijn zou volgens respondent 1 een toevoeging zijn voor PAZIO, zie bijlage 2. PAZIO geeft op de website aan voor toevoegingen open te staan. Bij het uitbreiden van de diensten van PAZIO laten we ons leiden door de behoeften van de patiënt, de zorgverleners en de deelnemers van PAZIO. Zo kunnen we samen werken aan gezondheid( PAZIO, 2012). Concluderend kunnen we zeggen dat PAZIO voor het merendeel van de respondenten voldoende diensten beschikbaar heeft, maar dat uitbreiding van de diensten gewenst is.

Ook de bruikbaarheid werd door de meeste respondenten als makkelijk ervaren. De belangrijke rol van een gebruiksvriendelijke omgeving wordt ook aangegeven door Katz, Cheryl en Moyer (2004). Omdat iedereen er gebruik van zou moeten kunnen maken, is het dus belangrijk dat ook de gebruiker met weinig computer vaardigheden overweg kan met de toepassing. Het gebruik van een DigiD-code om in te loggen werd door de respondenten als veilig ervaren, een waarborging van de

privacy. Verder vonden de respondenten de site overzichtelijk. Ook hier weer enkele knelpunten wat betreft de bruikbaarheid van het systeem. Het langzaam laden van afspraak-online, is geen stimulans om afspraak-online meerdere keren te gebruiken. Een ander probleem betreft de bovenbalk met de links naar contact, mijn profiel en uitleg. Het is voor de respondent niet duidelijk waar deze links te vinden zijn, zie figuur 2 in paragraaf 5.2.2. Samenvattend kunnen we zeggen dat de kwaliteit van de bruikbaarheid door de respondenten als voldoende werd ervaren, maar ook bij de bruikbaarheid waren er knelpunten die voor verbetering in aanmerking zouden kunnen komen.

Gezien de beperkte omvang van de onderzoeksgroep van vijf respondenten, kunnen geen harde conclusies getrokken worden. Daarentegen zijn er wel verscheidene punten van aandacht naar voren gekomen.

## **7. Discussie**

### **Urgente problemen**

Het meest urgente probleem waar alle respondenten tegenaan liepen, betrof afspraak-online. Het laden van deze dienst kostte veel tijd, de respondenten werden hierdoor zenuwachtig en onrustig. Dit kwam de bruikbaarheid van afspraak niet ten goede. Daarnaast zijn knoppen, die in de bovenbalk staan namelijk: contact, mijn profiel of uitleg voor de meeste respondenten onduidelijk en slecht te vinden. De bovenbalk moet meer opvallen. Een optie is om de kleur te veranderen. Een ander veel voorkomend probleem met afspraak-online betrof het selecteren van een agenda van de desbetreffende huisarts. Het merendeel van de respondenten vergat deze optie. Hierdoor werden alle agenda's van de verschillende huisartsen getoond. In het artikel van Flavián, Guinalú en Gurrea (2005) kwam naar voren dat wanneer de waargenomen gebruiksvriendelijkheid door de gebruiker hoog is dat niet alleen het vertrouwen in de website zal stijgen, maar ook de loyaliteit naar doe website toe wordt verhoogd.

Een belangrijk probleem wat betreft de inhoud was de onduidelijke positie van PAZIO. Op de website van PAZIO, de site waar de respondenten inloggen, staat niets vermeld over welke positie PAZIO inneemt (mijnpazio, 2012). De oudste gaf aan consult-online niet te gebruiken omdat zij iemand zou willen spreken. Het was voor de respondent dus niet duidelijk dat consult-online een extra mogelijkheid is om de arts te raadplegen, het is geen vervanging van het spreekuur, maar een extra communicatie mogelijkheid naast het persoonlijke contact.

In het artikel van Nijland, van Gemert-Pijnen, Boer, Steehouder en Seydel (2007) wordt onder andere gesproken over de navigatiestructuur die zij bekeken hebben bij diverse zelftests en zelfhulp programma's en dat deze onvoldoende patiënt gericht zijn. Om de gebruiksvriendelijkheid van PAZIO te verhogen moet er dus niet alleen gekeken worden naar het probleem dat ontstaat bij bijvoorbeeld afspraak- online, maar ook naar alle andere problemen die de respondenten ondervonden bij het gebruik van de PAZIO.

De meeste respondenten vonden dat PAZIO voldoende diensten beschikbaar had, en beoordeelden PAZIO als volledig. Een enkele respondent gaf aan het wenselijk te vinden om over meerdere diensten te beschikken. E-medicijn werd als voorbeeld genoemd.

Ondanks de problemen met het gebruiksgemak van de diensten, werd de PAZIO door bijna alle respondenten als positief beoordeeld. De respondenten waren van mening dat de PAZIO een bruikbare aanvulling was op de huidige vorm van zorgverlening. Deze bevinding werd voornamelijk toegeschreven aan de toegankelijkheid en bruikbaarheid van PAZIO.

### **Beperkingen van het onderzoek**

Het onderzoek is gedaan onder fictieve respondenten. Zoals eerder aangegeven bestaat het vermoeden dat het een goede afspiegeling is van de eindgebruikers. De respondenten die meegedaan hebben zijn uitgenodigd door de onderzoeker. De respondenten waren op geen enkele manier verbonden met PAZIO. De kans bestaat dat de respondenten de taken daardoor sociaal wenselijk hebben uitgevoerd. Daarnaast is de usabilitytest uitgevoerd met fictieve zorgconsumenten. Er is geen gebruik gemaakt van zorgprofessionals. Er is slechts naar 1 soort eindgebruiker gekeken. Zowel zorgconsumenten als zorgprofessionals zijn eindgebruikers.



## **8. Aanbevelingen**

Er zijn verscheidene problemen met het gebruik van PAZIO naar voren gekomen. Deze problemen dienen in verder onderzoek meer aandacht te krijgen. De meest urgente problemen deden zich voor bij afspraak-online. Het laden van deze dienst kostte veel tijd, de respondenten werden hierdoor zenuwachtig en onrustig. Een ander veel voorkomend probleem met afspraak-online betrof het selecteren van een agenda van de desbetreffende huisarts. Het zou wenselijk zijn dat het kiezen van een huisarts een losstaande optie wordt om verwarring te voorkomen. De bovenbalk moet meer opvallen. Een optie is om de kleur te veranderen. Een ander probleem betrof de inhoud van de website. Een duidelijke uitleg van de positie van PAZIO voorkomt onduidelijkheid en levert een bijdrage aan de volledigheid van de website. Dit zal de gebruiksvriendelijkheid van PAZIO ten goede komen (Boer et al, 2007).

De respondenten konden over het algemeen goed met PAZIO over weg. Er zijn geen technische storingen gevonden. Omdat het geen technische storingen zijn, staan de bovengenoemde problemen de start niet in de weg. Er dient echter wel over nagedacht te worden, zo mogelijk te verhelpen. Het is aanbevelingswaardig om deze problemen op te lossen en nogmaals een usabilitytest uitvoeren bij de eindgebruikers, zowel bij zorgconsumenten als bij zorgprofessionals. Voor een goed beeld van de bruikbaarheid van PAZIO is het gewenst dat deze respondenten werkelijk met PAZIO te maken hebben/ krijgen. Als vanuit de usabilitytest nieuwe problemen zich voordoen, is het wenselijk dat PAZIO deze problemen verhelpt voordat PAZIO definitief van start gaat.

## 9. Literatuurlijst

Bergmo, T.S., Kummervold, P.E., Gammon, D., Dahl, L.B.. Electronic patient-provider communication: will it offset office visits and telephone consultations in primary care. *International Journal of Medical Informatics* (2005), 74, 705-10.

Black AD, Car J, Pagliari C, Anandan C, Cresswell K, et al. **The Impact of eHealth on the Quality and Safety of Health Care: A Systematic Overview.** *PLoS Medicine*, 2011; 8 (1): e1000387 DOI: [10.1371/journal.pmed.1000387](https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000387)

Eysenbach G. What is e-health? *J Med Internet Res* 2001;3(2):e20.

Eysenbach, G. (2005). The Law of Attrition. *Journal of Medical Internet Research*, 7, e11.

Forkner-Dunn, J. (2003). Internet-based patient self-care: The next generation of health care delivery. *Journal of Medical Internet Research*, 5(2), 70-76.

ISO. Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs)-Part 11: guidance on usability (ISO 9214-11:1998)

Jaspers MWM. A comparison of usability methods for testing interactive health technologies: Methodological aspects and empirical evidence. *Int J Med Inform* 2009;78:340-353

Katz, S.J., Moyer, C.A. (2004). The Emerging Role of Online Communication Between Patients and Their Providers. *Journal of General Internal Medicine*, 19 (9), 978-983

Mair, F and Whitten, P, 'Systematic review of studies of patient satisfaction with telemedicine,' *British Medical Journal*, vol. 320, 2000, pp. 1517-1520.

Nijland, N., van Gemert-Pijnen, J.E.W.C., Boer, H., Steehouder, M.F., Seydel, E.R.. The Contribution of web-based medical communication to control of care: Problems of patients and caregivers identified by real-time usage tests. Article forthcoming, to be published in *Journal of Medical Internet Research*.

Rijen, A.J.G. van, Lint, M.W. de, Ottes, L. (2002) Inzicht in e-health. Achtergrondstudie uitgebracht door de Raad voor de Volksgezondheid en Zorg bij het advies E-health in zicht.

RVZ. (2002). Internetgebruiker, arts en gezondheidszorg. Zoetermeer, Raad voor de Volksgezondheid.

Verhoeven, F., van Gemert-Pijnen, L., Dijkstra, K., Nijland, N., Seydel, E., and Steehouder, M. 'The contribution of teleconsultation and videoconferencing to diabetes care: a systematic literature review.', *Journal of medical Internet research*, vol. 9, 2007, p. e37.

Internet:

<http://www.pazio.nl/pazio> informatie over PAZIO

<http://nhg.artsennet.nl/Home.htm> informatie over NHG

## Bijlagen

### Bijlage 1> Usability- test

#### Gebruikerstest PAZIO

**Gegevens:****Geslacht:** Man/ Vrouw**Leeftijd:****Computervaardigheden:** Goed/ Matig/ Slecht**Gebruikerskenmerk:** Zorgconsument/ Zorgprofessional**Onderdeel 1: Introductie**

- Hoe vaak gebruikt u het internet? Dagelijks/ Wekelijks/ Maandelijks
- Hoe vaak gebruikt u het internet voor informatie over uw gezondheid? Dagelijks/ Wekelijks/ Maandelijks
- Waarom hebt u zich opgegeven voor dit project?(Motieven)
- Welke verwachting heeft u van PAZIO?
- Met welke reden gebruikt u PAZIO?
- Waarvoor zou u PAZIO niet gebruiken?
- Welke onderdelen gebruikt voornamelijk?

**Onderdeel 2: Gebruikerstest ( Zie de bijlage)**

We zullen nu aan de hand van enkele taken PAZIO doorlopen. Het is de bedoeling dat u hardop nadenkt. Alles wat u bedenkt, moet ook uitgesproken worden. Dit kan betrekking hebben op de overzichtelijkheid van de site, de moeite met iets vinden, begrijpelijkheid en bijvoorbeeld de instructies op de site.

**Kenmerken:****(...) Observatie****..... Hulp van de testleider****Onderdeel 3: Stellingen**

| In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?                          | Zeër mee oneens | Mee oneens | Neutraal | Mee eens | Zeër mee eens |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------|----------|---------------|
| PAZIO bevalt me zo goed dat ik van plan ben het in de toekomst te blijven gebruiken. | ( )             | ( )        | ( )      | ( )      | ( )           |
| Mensen in mijn omgeving ga ik van PAZIO op de hoogte stellen.                        | ( )             | ( )        | ( )      | ( )      | ( )           |
| PAZIO kan nog sterk verbeterd worden                                                 | ( )             | ( )        | ( )      | ( )      | ( )           |
| Het gebruik van PAZIO is handig voor mij                                             | ( )             | ( )        | ( )      | ( )      | ( )           |
| Ondanks de mogelijke verbeteringen ben ik tevreden met PAZIO                         | ( )             | ( )        | ( )      | ( )      | ( )           |
| Door PAZIO heb ik mijn                                                               | ( )             | ( )        | ( )      | ( )      | ( )           |

|                                                                          |     |     |     |     |     |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| <b>zorg onder controle</b>                                               |     |     |     |     |     |
| <b>Ik heb goede voorlichting gehad over het gebruik van PAZIO</b>        | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| <b>De gebruikershandleiding heeft mij goed op weg geholpen</b>           | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| <b>Ik ben tevreden over de lay-out van PAZIO</b>                         | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| <b>Ik maak me zorgen over de beveiliging van mijn gegevens bij PAZIO</b> | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |

#### Onderdeel 4: Slotvragen

- Leverde het inloggen problemen op? Ja/ Nee
- Voldoet PAZIO aan uw verwachtingen? Ja/ Nee en waarom?
- Waar vindt u PAZIO een goede voorziening voor? Waarvoor niet?
- Welke voor- en nadelen hebt u ervaren met PAZIO?
- Wat vond u van de gebruikershandleiding?
- Zou een patiëntenforum u helpen?
- Zou dit volgens u een toevoeging voor PAZIO kunnen zijn?
- Hebt u nog aanbevelingen voor verbetering? Zo ja, welke?

#### Bijlage

##### Taken Praktijktest PAZIO

Het is de bedoeling dat u bij het uitvoeren van de taak hardop denkt! Lees elke taak hardop voor. Volg de instructies!

**Taak 1:** De gebruikersnaam en het wachtwoord zijn ingevuld. Houd de gekregen mobiel bij de hand.

**Doorvraag1:** Wat vindt u ervan dat u met een DigiD-code kunt inloggen?

**Doorvraag 2:** Vindt u de site overzichtelijk? Waarom wel/ Waarom niet?

**Taak 2:** Staat uw juiste adres genoteerd? Check dit. ( adres: Hendrik van Nassaustraats 12)

**Taak 3a:** Stel: u bent benieuwd wat een gezonde leefstijl is. Op het startscherm ziet u meerdere toepassingen. Waar zou u zoeken?

**Taak 3b:** Ga naar de link voor gezonde leefstijl en zoek informatie over een gezonde leefstijl.

**Doorvraag:** Wat vindt u van de kwaliteit van de informatie die gegeven wordt over een gezonde leefstijl?

**Taak 4:** U wilt dinsdag 6 maart in het ochtendspreekuur om 8.30 komen. Kijk of er nog een plaats is. Kies de agenda van Mevr. M. Hollander.

**Doorvraag:** Kunt u snel zien of u terecht kunt?

**Taak 5:** U wilt weten hoe hoog uw bloedsuiker en hb is. Maak hiervoor een afspraak met M. Hollander. Plan de afspraak in week 11. Het onderwerp moet beginnen met 'TEST'.

**Doorvraag:** Vindt u de agenda duidelijk? Waarom wel/ niet?

**Taak 6a:** Je hebt vrijdag 9 maart om 9.00 een uitgebreid bloedonderzoek bij M. Hollander. Plan dit in bij Afspraak-online. Voer dit: ' TEST' bloedonderzoek, als rede in.

**Taak 6b:** Check of uw afspraak gepland is.

**Taak 7:** Start Consult-online. Check of uw huisarts nog op uw reactie wacht. Of dat er andere berichten aanwezig zijn.

**Taak 8:** U hebt een vraag aan uw huisarts. Vraag: ' TEST' Ik heb drie dagen een zeurende pijn aan mijn oog, moet ik hiervoor langskomen?' Start Consult-online. Vul als onderwerp in: 'Test Diabetes'. Voer uw huisarts in: Mevr. M. Hollander. Vul de vraag in en klik op verder. Verzend ten slotte de vraag.

**Taak 9:** Nadat u bij de huisarts geweest bent, bent u vergeten een vraag te stellen. Start Consult-online. Stel alsnog uw vraag. Vul in: 'TEST: hoe lang moet ik deze medicijnen nog gebruiken'? De vraag hoeft niet verzonden te worden. Voer als onderwerp in: ' TEST': medicijnen.

**Doorvraag 1:** Wat vindt u ervan dat deze functie er is?

**Doorvraag 2:** Levert deze functie u voordelen op in termen van geld en tijd?

**Taak 10:** U wilt weten op welke locatie Doenja zich bevindt. Start Doenja dienstverlening.

**Taak 11:** U hebt een ruimte nodig waar u zelf geen oplossing voor heeft. Ga na waar deze te vinden is.

**Doorvraag:** Biedt Doenja volgens u doelgerichte hulp bij het vinden van een oplossing voor het probleem?

**Taak 12a:** Stel: u wilt meer informatie over hoge bloeddruk. Bij de toepassing Patiëntenfolders vindt u informatie over verschillende klachten. Zoek binnen Patiëntenfolders naar informatie over een hoge bloeddruk.

**Taak 12b:** U hebt de betreffende Patiëntenfolder gevonden. Wat vindt u van de kwaliteit van de informatie die gegeven wordt.

**Taak 13:** Stel: u wilt de gevonden informatie meenemen naar de huisarts. Klik op afdrucken.

**Taak 14:** Stel: u hebt diabetes mellitus. U wilt meer informatie over uw ziekte. Waar zou u zoeken?

**Taak 14b:** Begrijpt u nadat u de informatie gelezen heeft wat diabetes mellitus inhoudt en wat u wel en niet moet doen?

**Taak 15:** U wilt een suggestie doen voor een patiëntenforum. Start Contact en vul het formulier in. Vul in: ‘TEST’ suggestie voor een forum.

**Taak 16:** Stel: u hebt hulp nodig bij het printen. Zoek uit hoe u moet printen.

**Doorvraag:** Wat vindt u van de hulp die u krijgt?

**Taak 17:** log uit.

## **Bijlage 2> Usabilitytest: respondent 1**

### **Uitwerking Gebruikerstest PAZIO**

## Gegevens: 1

**Geslacht:** Man

**Leeftijd:** 25

**Computervaardigheden:** Matig

**Gebruikerskenmerk:** Zorgconsument

## Onderdeel 1: Introductie

- Hoe vaak gebruikt u het internet? Dagelijks
- Hoe vaak gebruikt u het internet voor informatie over uw gezondheid? Maandelijks
- Waarom hebt u zich opgegeven voor dit project?(Motieven) Om te helpen bij het onderzoek, kijken op PAZIO geschikt is.
- Welke verwachting heeft u van PAZIO? PAZIO mij helpt om gemakkelijke afspraken te maken tussen de zorgconsument en de zorgprofessional.
- Met welke reden gebruikt u PAZIO? Bestellen van medicijnen, antwoord krijgen op vragen omtrent mijn gezondheid.
- Waarvoor zou u PAZIO niet gebruiken? Ziektebeschrijvingen
- Welke onderdelen gebruikt voornamelijk? Bestellen van medicijnen.( 2.42)

## Onderdeel 2: Gebruikerstest ( Zie de bijlage)

We zullen nu aan de hand van enkele taken PAZIO doorlopen. Het is de bedoeling dat u hardop nadenkt. Alles wat u bedenkt, moet ook uitgesproken worden. Dit kan betrekking hebben op de overzichtelijkheid van de site, de moeite met iets vinden, begrijpelijkheid en bijvoorbeeld de instructies op de site.

## Onderdeel 3: Stellingen

| In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?                          | Ze er mee oneens | Mee oneens | Neutraal | Mee eens | Ze er mee eens |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------|----------|----------------|
| PAZIO bevalt me zo goed dat ik van plan ben het in de toekomst te blijven gebruiken. | ( )              | ( )        | ( )      | ( )      | ( *)           |
| Mensen in mijn omgeving ga ik van PAZIO op de hoogte stellen.                        | ( )              | ( )        | ( )      | ( *)     | ( )            |
| PAZIO kan nog sterk verbeterd worden                                                 | ( )              | ( )        | ( *)     | ( )      | ( )            |
| Het gebruik van PAZIO is handig voor mij                                             | ( )              | ( )        | ( )      | ( *)     | ( )            |
| Ondanks de mogelijke verbeteringen ben ik tevreden met PAZIO                         | ( )              | ( )        | ( )      | ( *)     | ( )            |
| Door PAZIO heb ik mijn zorg onder controle                                           | ( )              | ( )        | ( )      | ( *)     | ( )            |
| Ik heb goede voorlichting                                                            | ( )              | ( )        | ( )      | ( *)     | ( )            |

|                                                                          |     |     |     |     |     |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| <b>gehad over het gebruik van PAZIO</b>                                  |     |     |     |     |     |
| <b>De gebruikershandleiding heeft mij goed op weg geholpen</b>           | ( ) | ( ) | ( ) | (*) | ( ) |
| <b>Ik ben tevreden over de lay-out van PAZIO</b>                         | ( ) | ( ) | ( ) | (*) | ( ) |
| <b>Ik maak me zorgen over de beveiliging van mijn gegevens bij PAZIO</b> | ( ) | (*) | ( ) | ( ) | ( ) |

#### Onderdeel 4: Slotvragen

- Leverde het inloggen problemen op? Ja, wel een aantal keren dat ik via mijnpazio werd doorgestuurd naar pazio.
- Voldoet PAZIO aan uw verwachtingen? Ja, omdat ik het een goed platform vind om verschillende ziektevormen te zien, afspraken plannen en controleren.
- Waar vindt u PAZIO een goede voorziening voor het maken van afspraken en consulten en voor het bestellen van medicijnen. Het bestellen van medicijnen is nog niet gerealiseerd binnen PAZIO maar het zou een goede tip kunnen zijn.
- Waarvoor zou u PAZIO niet gebruiken? Ik denk dat je er wel op moet letten dat PAZIO geen vervanging gaat worden voor het contact met de huisarts.
- Welke voor- en nadelen hebt u ervaren met PAZIO? Voordelen waren de overzichtelijkheid van de afspraken, en de nadelen weet ik zo snel niet benoemen. U hebt bij de eerste slotvraag aangegeven dat het inloggen voor problemen zorgde, dat zou voor u een nadeel kunnen zijn? Ja
- Wat vond u van de gebruikershandleiding? Die vond ik zeer goed.
- Zou een patiëntenforum u helpen? Nee, ik zie daar geen meerwaarde in. Het zou volgens u geen meerwaarde zijn voor PAZIO? Nee, ik denk het niet omdat patiënten geen wetenschappelijke kennis hebben, ik denk dat het beter over gelaten kan worden aan de huisarts.
- Hebt u nog aanbevelingen voor verbetering? Zo ja, welke? Misschien het mogelijk maken van medicijnen bestellen via PAZIO.

#### Bijlage

#### Taken Praktijktest PAZIO



**Het is de bedoeling dat u bij het uitvoeren van de taak hardop denkt! Lees elke taak hardop voor. Volg de instructies!**

**Taak 1:** De gebruikersnaam en het wachtwoord zijn ingevuld. Houd de gekregen mobiel bij de hand.

**Doorvraag1 :** Wat vindt u ervan dat u met een DigiD-code kunt inloggen? Ik vind het een fijn systeem, waarbij dus je privacy gewaarborgd is.

**Doorvraag 2:** Vindt u de site overzichtelijk? Waarom wel/ Waarom niet?( respondent probeert te scrollen) ja eigenlijk wel, je kunt afspraken en consulten inplannen. Ik denk op het eerste gezicht een heldere site. Contact is helder te verkrijgen.

Taak 2: Staat uw juiste adres genoteerd? Check dit. ( adres: Hendrik van Nassaustraat 12) Ik ga nu de adresgegevens checken.( respondent zoekt) Klik dan op mijn profiel, en krijg ik een veld te zien waarin alle gegevens staan.(rond de 6.00). Er gaat wat mis, PAZIO wordt opnieuw opgestart.

Taak 3a: Stel u bent benieuwd wat een gezonde levensstijl is. Op het startscherm ziet u meerdere toepassingen. Waar zou u zoeken? Ik denk dat ik dan bij patiëntenfolders zou gaan zoeken, ( respondent twijfelt, scrollt en leest de toepassingen) oh nee ik ga toch voor GG&GD Utrecht. Ik klik op die link om te gaan zoeken naar informatie over een gezonde levensstijl.

Taak 3b: Ga naar de link voor gezonde leefstijl en zoek informatie een gezonde leefstijl.

Doorvraag: Wat vind je van de kwaliteit van de informatie die gegeven wordt over een gezonde levensstijl? Bij gemeente Utrecht krijg je een veld te zien met meerder keuzemogelijkheden, ik klik daarbij aan een gezonde levensstijl. Hierin komen meerdere belangrijke onderwerpen naar voren, zoals gezond gewicht, alcohol beleid, voorlichting. De vraag is wat vind je van de kwaliteit? De kwaliteit van de informatie vind ik wel iets beperkt. Voorbeeld? Ik denk dat een gezonde levensstijl meer omvat dan deze 5 a 6 genoemde punten. Hebt u nog een aanvulling? Ik dan aan meer op het gebied van voeding dat daarover nog meer voorlichting kan gegeven worden. Ik sluit dan nu deze taak af om naar taak 4 te gaan. (14.29)

Taak 4: U wilt dinsdag 6 maart in het ochtendsprekkuur om 8.30 komen. Kijk of er nog een plaats is. Kies de agenda van Mevr. M. Hollander.(korte toelichting, de taak helemaal voorlezen) (de respondent scrollt eerst naar onder om te zoeken waar die dit moet invullen) Ik kijk dan bij de afspraak-online, ik verwacht dat ik het daar kan vinden( het duurt even de respondent wordt hier onrustig van, hij lijkt het te gaan doen.) Ik klik op het kopje, agenda en afspraken. De site is nog niet helemaal geladen. Ik moet wel zeggen dat het erg langzaam is. Ik kijk of daar nog plaats is, ik maak dus een nieuwe afspraak. Agenda's worden geladen. Ik kijk dan op dinsdag 6 maart. Ik zie daarin dat ik waarschijnlijk eerst de agenda van mevr. de Hollander had moeten kiezen.(Dit zou duidelijker aangegeven moeten worden) Ik klik dan weer door naar 6 maart. Ik zie daarin dat zij om 8.30 nog 2 blokken beschikbaar heeft om te komen. Dus ik denk dat ik hier wel terecht kan.

Doorvraag: Kunt u snel zien of u terecht kunt?

Ik vind dit wel een helder iets omdat je zo in een overzicht de persoon, de datum en de tijd kan plannen.(18.40)

Taak 5: U wilt weten hoe hoog uw bloedsuiker en hb is. Maak hiervoor een afspraak met M. de Hollander. Plan de afspraak in week 11. Het onderwerp moet beginnen met 'TEST'.

Ik ga daarom naar week 11, mevr. Hollander staat nog aangeklikt.( agenda laden, duurt vrij lang) Dit duurt langer dan gewoon, wilt u nog even terug gaan? Ik kan deze plannen op een willekeurige datum, als het maar in week 11 gebeurd. Ik plan hem dan op de 13<sup>e</sup> vanaf 8.30

maak daarvoor een afspraak voor het ochtendspreekuur, van 8.30 tot 8.40. De reden van de afspraak (uhm) vul ik in als test, bloedsuiker en hb. Ik bevestig hiermee de afspraak van dinsdag 13 maart van 8.30 tot 8.40. (Er treedt een fout op) Hier kunt u niks aan doen. Ik krijg dan een veld met een voorstel dat de afspraak met mevr. Hollander succesvol is verlopen. Ik ga daarmee terug naar het afsprakenoverzicht voor taak 6.

Doorvraag: Vindt u de agenda duidelijk? Waarom wel/ niet?

Ja, ik vind de agenda heel duidelijk en overzichtelijk en ook makkelijk terug te kijken of de afspraken goed zijn doorgekomen, ja dan nee.

Taak 6a: Je hebt vrijdag 9 maart om 9.00 een uitgebreid bloedonderzoek bij M. Hollander. Plan dit in bij afspraak-online. Voer dit als reden in: 'TEST' bloedonderzoek.

Ik sluit hem af en start hem opnieuw op. Ik ga dan weer naar afspraak-online. Ik maak daarmee een nieuwe afspraak. Ik kies daarvoor vrijdag 9 maart. (Respondent klikt gelijk op vrijdag 9 maart, geen assistent ingevoerd!) Bij wie gaat u nu een afspraak plannen? Uhm, er staat geen persoon genoemd, dus ik neem aan dat 1 van de assistenten dit zou kunnen doen, dat het niet uitmaakt! Ik plan hem in van 9.00 tot 9.10. De reden voor de afspraak is: test bloedonderzoek. Ik bevestig hem hiermee.

Taak 6b: Check of uw afspraak gepland is.

Ik kijk nu of de afspraak gepland is, of dat succesvol gedaan is. Ik dat ik daarmee terug naar afsprakenoverzicht zou kunnen. Ja, en dan zie ik dat die op een willekeurige assistent, op 9 maart gepland staat. (25.06)

Taak 7: Start consult-online. Check of uw huisarts nog op uw reactie wacht. Of dat er andere berichten aanwezig zijn.

(Consult-online wordt gestart, de respondent kijkt waar hij moet zien of dat de huisarts op reactie wacht) Uhm er zijn geen nieuwe berichten, ik kan nog in het archief kijken maar ik denk nee zo te zien wacht mijn huisarts niet op reactie en er zijn ook geen andere berichten aanwezig.

Taak 8: U hebt een vraag aan uw huisarts. Vraag: 'TEST' Ik heb drie dagen een zeurende pijn aan mijn oog, moet ik hiervoor langskomen?' Start consult-online. Vul als onderwerp in: 'Test Diabetes'. Voer uw huisarts in: Mevr. M. Hollander. Vul de vraag in en klik op verder. (de respondent wil gaan typen in overzicht eConsulten) Ik vind dit iets onoverzichtelijk veld, maar ik verwacht dat ik bij overzicht eConsulten in moet vullen. (respondent vult bij eConsulten in test diabetes, aarzelt dan en klikt op zoeken) Oh zo te zien heb ik dit verkeerd gedaan en had ik het via de link nieuwe vraag moeten doen. Onderwerp is: test diabetes. Ik maak daarin de keuzen voor een huisarts voor M. Hollander. Ik vul daarbij de vraag in die bij de taak naar voren kwam, die luidt: ik heb drie dagen... test moet aan de vraag vooraf gaan. Oke (de vraag wordt opnieuw ingevuld) Ik heb de vraag ingetypt en klik nu op ga verder. (aarzeling of de vraag verzonden mag worden, kijkt me aan) Ik verstuur de vraag. Ik krijg dan de link dat de vraag succesvol is verstuurd en ga terug naar het overzicht en ga verder met taak 9.(28.53)

Taak 9: Nadat u bij de huisarts geweest bent, bent u vergeten een vraag te stellen. Start consult-online. Stel alsnog uw vraag. Vul in: 'TEST: hoe lang moet ik deze medicijnen nog gebruiken'? De vraag hoeft niet verzonden te worden.

Ik klik op een nieuwe vraag stellen. (aarzeling bij het onderwerp invullen, staat niet in de taak beschreven) Ik kies huisarts M. Hollander en vul de vraag in: test hoe lang....(gaat weer met de muis naar het onderwerp maar gaat dan zonder onderwerp naar ga verder)

Doorvraag 1: Wat vindt u ervan dat deze functie er is? Ik vind dit een zeer handige en makkelijke functie omdat je dan geen persoon hoeft te spreken en waarschijnlijk toch snel antwoord zal kunnen krijgen op de vragen die je hebt en daarmee ga ik gelijk in op de 2<sup>e</sup> vraag.

Doorvraag 2: Levert deze functie u voordelen op in termen van geld en tijd? In termen van geld denk ik niet zo zeer maar wel in termen van tijd. Ik denk dat ik daarmee minder tijd kwijt ben om de juiste persoon aan de 'lijn' te krijgen. Ik heb hierbij geen onderwerp ingevuld, ik vul hierbij in, medicijnen. U hoeft de vraag niet te versturen, u kunt doorgaan naar taak 10.

Taak 10: U wilt weten op welke locatie Doenja zich bevindt. Start Doenja dienstverlening. (respondent bekijkt de site nauwkeurig) Hierbij krijg ik het veld van Doenja dienstverlening, ik kan daar keuze maken uit verschillende activiteiten en velden (uhhm, scrollt van boven naar beneden) Heel overzichtelijk waar Doenja nou precies te vinden is vind ik niet. ( klikt op locaties) Via locaties kom ik erachter waar Doenja zich bevindt. ( 32.06)

Taak 11: U hebt een ruimte nodig waar u zelf geen oplossing voor heeft. Ga na waar deze te vinden zijn.

( Respondent zoekt bij locaties) Ik probeer dit via ruimteverhuur.

Doorvraag: Biedt Doenja volgens u doelgerichte hulp bij het vinden van een oplossing voor het probleem? (respondent lees en scrollt) Ik vind dat in dit veld overzichtelijk te zien is welke ruimte er nog zijn, met hoeveel personen je er in zou kunnen en de prijs die hierbij hoort.

Taak 12a: Stel u wilt meer informatie over hoge bloeddruk. Bij de toepassing patiëntenfolders vindt u informatie over verschillende klachten. Zoek binnen patiëntenfolders naar informatie over een hoge bloeddruk.

Ik klik de link patiëntenfolders aan. ( respondent zoekt) Je kunt aanklikken, hoge bloeddruk. Ik klik erop. U krijgt daarmee een heel overzichtelijk beeld van hoge bloeddruk wat het is, waardoor het komt wat je er zelf aan kunt doen en wanneer je naar de huisarts zou moeten.

Taak 12b: U hebt de betreffende patiëntenfolder gevonden. Wat vindt u van de kwaliteit van de informatie die gegeven wordt.

Ik vind dit een zeer waardevol en overzichtelijk veld. Ik vind de kwaliteit zeer hoog en overzichtelijk

Taak 13: Stel u wilt de gevonden informatie meenemen naar de huisarts. Klik op afdrukken. De patiënt heeft deze link snel gevonden)

Taak 14: Stel u hebt diabetes mellitus. U wilt meer informatie over uw ziekte. Waar zou u zoeken?

Ik zou deze zoeken bij patiëntenfolders of bij ziektebeschrijving. Ik klik op ziektebeschrijvingen. (scrollt naar beneden) ik kan diabetes mellitus aanklikken. Ik krijg dan een overzichtelijk verhaal, wat diabetes mellitus inhoudt, hoe u het kunt herkennen, wat u er zelf aan kunt doen.

Taak 14b: Begrijpt u nadat u de informatie gelezen heeft wat diabetes mellitus inhoudt en wat u wel en niet moet doen?

Ik vind dat deze site hier helder op in gaat en het geeft mij voldoende informatie om zelf te weten wat je er aan kunt doen en wat niet. (37.13)

Taak 15: U wilt een suggestie doen voor een patiëntenforum. Start contact en vul het formulier in. Vul in: 'TEST' suggestie voor een forum.  
(patiënt zoekt, er moet opnieuw ingelogd worden) ik ga naar contact en vul het contactformulier in. Ik vul bij onderwerp patiëntenforum in. Wilt u voor patiëntenforum test zetten. Verzenden hoeft niet

Taak 16: Stel u hebt hulp nodig bij het printen. Zoek uit hoe u moet printen.  
Doorvraag: Wat vindt u van de hulp die u krijgt?  
PAZIO heeft een storing . We sluiten helemaal af.

Taak 17: log uit.

## Gebruikerstest PAZIO

Gegevens: 2

Geslacht: Vrouw

Leeftijd: 34

Computervaardigheden: Goed

Gebruikerskenmerk: Zorgconsument

### Onderdeel 1: Introductie

- Hoe vaak gebruikt u het internet? Dagelijks
- Hoe vaak gebruikt u het internet voor informatie over uw gezondheid? Maandelijks
- Waarom hebt u zich opgegeven voor dit project?(Motieven) Onderdeel van onderzoek
- Welke verwachting heeft u van PAZIO? Ik weet nog niet veel van PAZIO, verwachtingen zijn daarom zeer beperkt. Ik hoop dat PAZIO mij helpt om mijn zorg op orde te hebben
- Met welke reden gebruikt u PAZIO? Voor vragen aan de huisarts over kleine zaken en afspraken.
- Waarvoor zou u PAZIO niet gebruiken? Als ik een bultje in mijn borst zou hebben, dan zou ik graag bij huisarts op afspraak komen.
- Welke onderdelen gebruikt voornamelijk? Afspraken en consult-online

### Onderdeel 2: Gebruikerstest ( Zie de bijlage)

We zullen nu aan de hand van enkele taken PAZIO doorlopen. Het is de bedoeling dat u hardop nadenkt. Alles wat u bedenkt, moet ook uitgesproken worden. Dit kan betrekking hebben op de overzichtelijkheid van de site, de moeite met iets vinden, begrijpelijkheid en bijvoorbeeld de instructies op de site.

### Onderdeel 3: Stellingen

| In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?                          | Zeer mee oneens | Mee oneens | Neutraal | Mee eens | Zeer mee eens |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------|----------|---------------|
| PAZIO bevalt me zo goed dat ik van plan ben het in de toekomst te blijven gebruiken. | ( )             | ( )        | ( )      | (*)      | ( )           |
| Mensen in mijn omgeving ga ik van PAZIO op de hoogte stellen.                        | ( )             | ( )        | ( )      | (*)      | ( )           |
| PAZIO kan nog sterk verbeterd worden                                                 | ( )             | ( )        | (*)      | ( )      | ( )           |
| Het gebruik van PAZIO is handig voor mij                                             | ( )             | ( )        | ( )      | (*)      | ( )           |
| Ondanks de mogelijke verbeteringen ben ik tevreden met PAZIO                         | ( )             | ( )        | ( )      | (*)      | ( )           |

|                                                                          |     |     |      |      |      |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|-----|------|------|------|
| <b>Door PAZIO heb ik mijn zorg onder controle</b>                        | ( ) | ( ) | ( )  | ( *) | ( )  |
| <b>Ik heb goede voorlichting gehad over het gebruik van PAZIO</b>        | ( ) | ( ) | ( )  | ( )  | ( *) |
| <b>De gebruikershandleiding heeft mij goed op weg geholpen</b>           | ( ) | ( ) | ( )  | ( *) | ( )  |
| <b>Ik ben tevreden over de lay-out van PAZIO</b>                         | ( ) | ( ) | ( *) | ( )  | ( )  |
| <b>Ik maak me zorgen over de beveiliging van mijn gegevens bij PAZIO</b> | ( ) | ( ) | ( )  | ( *) | ( )  |

#### Onderdeel 4: Slotvragen

- Leverde het inloggen problemen op? Ja
- Voldoet PAZIO aan uw verwachtingen? Ja, handig voor afspraken en voor vragen. Onafhankelijk van de tijd van de dokter en mijn tijd.
- Waar vindt u PAZIO een goede voorziening voor? Vragen stellen, afspraken plannen, overzicht van je medicatie.
- Geen goede voorziening? Ik neem aan dat de mensen die de vragen beantwoorden wel screenen of er doorverwijzing nodig is, dat ze niet lang thuis blijven tobben. Je kunt iets levensbedreigend hebben natuurlijk.
- Welke voor- en nadelen hebt u ervaren met PAZIO? Voordelen: zelf je tijd in plannen, overzicht in de agenda van de dokter. Nadeel is misschien wel dat er geen overzicht is van welke medicijnen je gebruikt. Wanneer aan het zoeken van informatie.
- Wat vond u van de gebruikershandleiding? Duidelijk, suggesties?
- Zou een patiëntenforum u helpen? Ja, als ik een chronische aandoening zou hebben dan zou ik het wel interessant vinden om dat met mensen te delen. Dus meer voor lotgenotencontact.
- Zou dit volgens u een toevoeging voor PAZIO kunnen zijn? Ik kan me er iets bij voorstellen ja, dat verschillende fora aan ziekten verbonden zijn.
- Hebt u nog aanbevelingen voor verbetering? Zo ja, welke? Nee, het is wel duidelijk zo allemaal.

#### Bijlage

**Taken Praktijktest PAZIO. Het is de bedoeling dat u bij het uitvoeren van de taak hardop denkt! Lees elke taak hardop voor. Volg de instructies!**

**Taak 1:** De gebruikersnaam en het wachtwoord zijn ingevuld. Houd de gekregen mobiel bij de hand.

**Doorvraag1:** Wat vindt u ervan dat u met een DigiD-code kunt inloggen? Dat geeft me wel een vertrouwd gevoel.

**Doorvraag 2:** Vindt u de site overzichtelijk? Waarom wel/ Waarom niet? ( Er gaat wat mis, logt weer uit) Ik denk het wel ja, ik kan wel zien wat de mogelijkheden zijn.( respondent scrollt) want er zijn allemaal icoontjes waar je op kunt klikken volgens mij.

**Taak 2:** Staat uw juiste adres genoteerd? Check dit. ( adres: Hendrik van Nassaustraart 12) Waar zal dat zijn, mijn profiel zeker. Even kijken, Hendrik van Nassaustraart, ja dat klopt.

**Taak 3a:** Stel u bent benieuwd wat een gezonde leefstijl is. Op het startscherm ziet u meerdere toepassingen. Waar zou u zoeken?

Even terug naar start, waar zou ik gaan zoeken. Nou ik zie GG & GD Utrecht, die gezond willen leven. ( patiënt twijfelt) Uhm misschien ook bij de patiëntenfolders.

**Taak 3b:** Ga naar de link voor gezonde leefstijl en zoek informatie een gezonde leefstijl. Die zie ik niet, moet ik bij patiëntenfolders of bij de GG&GD Utrecht zoeken? U moet daar gaan zoeken waar u verwacht dat u het kunt vinden. Ja, moet ik dat eerst proberen? ( respondent kijkt en klikt dan toch op GG& GD) Even kijken, dan moet ik kijken naar de link van gezonde leefstijl. (respondent zoekt) Ja ik zie het staan in het rijtje op de site van de GG& GD Utrecht. Ik ga informatie zoeken over gezonde leefstijl. Gezond gewicht en alcohol zijn natuurlijk heel belangrijk. Ik zie niet direct iets over sport staan.

Doorvraag: Wat vind je van de kwaliteit van de informatie die gegeven wordt over een gezonde levensstijl? Best voldoende denk ik. U geeft net aan dat u iets mist bij sport, zou dat volgens u nog een tip kunnen wezen? Ja, dat lijkt mij logisch, iedereen weet inmiddels wel dat gezondheid samenhangt met gezond eten en goed bewegen. Daar zou ik een direct linkje over opzetten.

**Taak 4:** U wilt dinsdag 6 maart in het ochtendspreekuur om 8.30 komen. Kijk of er nog een plaats is. Kies de agenda van Mevr. M. Hollander. ( patiënt klikt op vorige pagina, begrijpt niet direct dat er een andere site geopend is) Ik ga dus terug naar PAZIO. PAZIO bevindt zich op een andere site dan de GG& GD u kunt deze pagina afsluiten. Ja, oké nu ga ik een afspraak maken, ik heb het idee dat ik dat via het icoon van afspraak-online kan doen. Ik wil 6 maart. ( patiënt twijfelt nog even tussen consult-online) Oh nee consult-online is wat anders. De agenda moet even laden, dat duurt even. Afspraken en agenda's, ik moet de agenda hebben van mevr. Hollander. ( er staan al afspraken gepland, zichzelf heeft nog niks gepland) Ik denk wel dat het duidelijk is, ik kan nu zien of ik terecht is. Hoe weet u dat mevr. Hollander tijd heeft? Daar moet ik nog voor kijken denk ik, moet ik dan nieuwe afspraak proberen? (respondent kijkt mij aan, probeert het zelf) ik klik op nieuwe afspraak. De agenda's worden geladen, ik kies de agenda van mevr. Hollander, en dan kan ik bladeren naar dinsdag 6 maart. Het duurt wel langer dan je denkt.( respondent wordt daar onrustig van) Doorklikken, week 10, dinsdag 6 maart. Ik kan een afspraak maken om 8.30.

Doorvraag: Kunt u snel zien of u terecht kunt?

Je kunt dat zien je moet dan wel eventjes doorklikken.(05.10)

**Taak 5:** U wilt weten hoe hoog uw bloedsuiker en hb is. Maak hiervoor een afspraak met M. Hollander. Plan de afspraak in week 11. Het onderwerp moet beginnen met 'TEST'.

Dan moet ik denk ik weer hetzelfde doen, afspraak-online. Dat duurt weer eventjes. Ik maak een nieuwe afspraak met mevr. Hollander en ik wil in week 11 terecht. Dan zou het leuk wezen als ik gelijk het weeknummer ergens in zou kunnen vullen. Zou dat kunnen? Nee, dat kan ik niet, ik moet doorklikken.

**Doorvraag:** Vindt u de agenda duidelijk? Waarom wel/ niet?

Ik vind de agenda heel duidelijk, maar kan ik daar zomaar in typen? Dan doe ik het maar op vrijdagmiddag om 16.00 uur. Oké, afspraak maken, 's middags. Klik op afspraak maken. Nu moet ik de reden van de afspraak invoeren: Test: bloedsuiker/ hb. Ik klik op bevestigen.

**Taak 6a:** Je hebt vrijdag 9 maart om 9.00 een uitgebreid bloedonderzoek bij M. Hollander. Plan dit in bij afspraak-online. Voer als rede in: 'TEST' bloedonderzoek.

Oké, vrijdag 9 maart heb ik een afspraak, ik ga terug. ( kijkt hoe het nu moet) oh nee dit is niet de bedoeling ik moet weer een nieuwe afspraak maken. Ik ga 9 maart opzoeken, welke week is dat? ( patiënt vergeet assistent in te voeren.) op 9 maart kan ik in het ochtendspreekuur een uitgebreid bloedonderzoek doen. Oh ik moet bij Hollander zijn. ( respondent klikt op Hollander, hierbij gaat de agenda weer naar de huidige dag) Ik moet weer doorklikken. Ja, om 9.00 blijkt nog beschikbaar te zijn, ik kan nog terecht en ik ga (taak stond zowel onderwerp als reden, dat was fout, de respondent raakte hierdoor in de war, scrollt heen en weer) Ik moet zowel onderwerp als vraag invoeren, waar kan dat? Dat weet ik niet. ( respondent voert dan toch in bij reden afspraak: test bloedonderzoek.

**Taak 6b:** Check of uw afspraak gepland is. Bevestigen. Dat duurt wel erg lang zeg! Oké, de afspraak is succesvol verlopen, er wordt ook al wat naar mijn mail gestuurd. Ik ga nu terug naar afsprakenoverzicht om te checken of die echt gepland is. Ja, ik kan het hier zien. Ik heb op 9 maart om 9.00 een afspraak. Mooi! (10.53)

**Taak 7:** Start consult-online. Check of uw huisarts nog op uw reactie wacht. Of dat er andere berichten aanwezig zijn.

Uhhm (patiënt zoekt) even denken hoor. ( klikt op meerdere dingen) nee zo te zien niet want ik zie nergens een uitroeptekentje en dat had dan gemoeten. Er zijn ook geen nieuwe berichten.

**Taak 8:** U hebt een vraag aan uw huisarts. Vraag: 'TEST' Ik heb drie dagen een zeurende pijn aan mijn oog, moet ik hiervoor langskomen?' Start consult-online. Vul als onderwerp in: 'Test Diabetes'. Voer uw huisarts in: Mevr. M. Hollander. Vul de vraag in en klik op verder. Uhhm nieuw bericht (patiënt zit fout) oh nee ik heb een nieuwe vraag, dan moet ik daar zijn natuurlijk. Nieuwe vraag.( herhaalt wat er gedaan moet worden) onderwerp: test diabetes en als vraag: ik heb 3 dagen ....Oké, ik heb geen bijlage natuurlijk dus ik ga verder. He, ik snap niet nadat ik heb bevestigd waarom die nog vraagt om de vraag te versturen.

**Taak 9:** Nadat u bij de huisarts geweest bent, bent u vergeten een vraag te stellen. Start consult-online. Stel alsnog uw vraag. Vul in: 'TEST: hoe lang moet ik deze medicijnen nog gebruiken'? De vraag hoeft niet verzonden te worden.

Nieuwe vraag stellen. Onderwerp test medicijnen( respondent bedenkt dit zelf!) ( de vraag wordt ingevuld)

**Doorvraag 1:** Wat vindt u ervan dat deze functie er is? Heel handig want het is vaak lastig om in je hoofd te krijgen wanneer huisartsen bereikbaar zijn.

**Doorvraag 2:** Levert deze functie u voordelen op in termen van geld en tijd? Geld denk ik niet, tijd wel omdat ik mijn eigen tijd kan invullen. Dat is wel een voordeel lijkt mij.

**Taak 10:** U wilt weten op welke locatie Doenja zich bevindt. Start Doenja dienstverlening.



**Taak 11:** U hebt een ruimte nodig waar u zelf geen oplossing voor heeft. Ga na waar deze te vinden zijn.

(respondent mompelt heel vaak ruimte nodig) Ik ga naar ruimteverhuur.

Doorvraag: Biedt Doenja volgens u doelgerichte hulp bij het vinden van een oplossing voor het probleem?

Dat is vrij duidelijk ja, je kunt zien welke locaties er zijn, de huurvoorwaarden kun je lezen die aanklikken, ja dat is duidelijk.

**Taak 12a:** Stel u wilt meer informatie over hoge bloeddruk. Bij de toepassing patiëntenfolders vindt u informatie over verschillende klachten. Zoek binnen patiëntenfolders naar informatie over een hoge bloeddruk.

Ik start patientenfolders en wil iets weten over hoge bloeddruk. Ja(benoemt alles wat ze ziet)

**Taak 12b:** U hebt de betreffende patiëntenfolder gevonden. Wat vindt u van de kwaliteit van de informatie die gegeven wordt.

(leest zachtjes op wat ze ziet) Ik vind de informatie goed geordend en de kwaliteit ook aardig, het is van NHG, dus dat is best goed.

**Taak 13:** Stel u wilt de gevonden informatie meenemen naar de huisarts. Klik op afdrukken. (gaat heel gemakkelijk, weten ze gelijk te vinden)

**Taak 14a:** Stel u hebt diabetes mellitus. U wilt meer informatie over uw ziekte. Waar zou u zoeken?

Bij patiëntenfolders natuurlijk, denk ik. (patiënt zoekt tussen alle patiëntenfolders en scrollt nog een paar keer) Ik zie het er niet tussen staan. Ik zou daar dus wel gaan zoeken maar ik weet dat het ook suikerziekte betekent, daar is geen folder van. (respondent is dus overtuigd dat het hierbinnen moet staan) er is wel een folder van risico op diabetes. Ik weet niet of dat de bedoeling is. ( Ze kijkt naar mij) Het staat niet in dat lijstje, ik heb wel een folder gevonden. ( zonder mijn hulp gaat ze verder zoeken bij PAZIO) oh bij ziektebeschrijvingen natuurlijk. Start ziektebeschrijving.( duurt weer lang) het is alfabetisch dus dat is makkelijk. Ja diabetes mellitus, ik heb hem gevonden.

**Taak 14b:** Begrijpt u nadat u de informatie gelezen heeft wat diabetes mellitus inhoudt en wat u wel en niet moet doen?

Ja, ik vind dit wel duidelijk aangegeven, heel overzichtelijk.

**Taak 15:** U wilt een suggestie doen voor een patiëntenforum. Start contact en vul het formulier in. Vul in: ‘ TEST’ suggestie voor een forum.

(sluit ziektebeschrijving goed af) ja dat lijkt me leuk een forum. Ja, ik zie het bovenaan, druk op contact. Patiënt voert de gegevens in. Ja, ik zie dat het verstuurd is( leest zachtjes wat er voor commentaar staat)

**Taak 16:** Stel u hebt hulp nodig bij het printen. Zoek uit hoe u moet printen.

( respondent zoekt, zegt weet het niet) Toepassingen misschien. Ik herhaal er staat u hebt HULP nodig. Oké, ja dat is het bij help. Er staat een heel lijstje aan onderwerpen en ik ziet daar printen bij staat.

Doorvraag: Wat vindt u van de hulp die u krijgt?

Ja, het lijkt me duidelijk hoe je dat moet doen, of dit voor alle printproblemen oplossingen biedt, is nog maar de vraag.

**Taak 17:** log uit.

En nu moet ik uitloggen( succesvol)

**Bijlage 4> Usabilitytest: Respondent 3.**  
**Gebruikerstest PAZIO**

**Gegevens: 3**

**Geslacht:** Vrouw  
**Leeftijd:** 18

**Computervaardigheden:** Goed  
**Gebruikerskenmerk:** Zorgconsument

### Onderdeel 1: Introductie

- Hoe vaak gebruikt u het internet? Dagelijks
- Hoe vaak gebruikt u het internet voor informatie over uw gezondheid? Wekelijks
- Waarom hebt u zich opgegeven voor dit project?(Motieven) Onderdeel van het onderzoek
- Welke verwachting heeft u van PAZIO? Ik heb nog nooit met PAZIO gewerkt. Ik verwacht dat het een verbetering van de gezondheidszorg is in ieder geval.
- Met welke reden gebruikt u PAZIO? Ik zou PAZIO gebruiken voor afspraken en consult-online.
- Waarvoor zou u PAZIO niet gebruiken? Voor vragen over ernstige symptomen/ziekten
- Welke onderdelen gebruikt voornamelijk? Afspraken en consult-online

### Onderdeel 2: Gebruikerstest ( Zie de bijlage)

We zullen nu aan de hand van enkele taken PAZIO doorlopen. Het is de bedoeling dat u hardop nadenkt. Alles wat u bedenkt, moet ook uitgesproken worden. Dit kan betrekking hebben op de overzichtelijkheid van de site, de moeite met iets vinden, begrijpelijkheid en bijvoorbeeld de instructies op de site.

### Onderdeel 3: Stellingen

| In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?                         | Ze er mee eens | Mee eens | Neutraal | Mee eens | Ze er mee eens |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------|----------|----------|----------------|
| PAZIO bevat me zo goed dat ik van plan ben het in de toekomst te blijven gebruiken. | ( )            | ( )      | ( )      | (*)      | ( )            |
| Mensen in mijn omgeving ga ik van PAZIO op de hoogte stellen.                       | ( )            | ( )      | (*)      | ( )      | ( )            |
| PAZIO kan nog sterk verbeterd worden                                                | ( )            | ( )      | ( )      | (*)      | ( )            |
| Het gebruik van PAZIO is handig voor mij                                            | ( )            | ( )      | ( )      | (*)      | ( )            |
| Ondanks de mogelijke verbeteringen ben ik tevreden met PAZIO                        | ( )            | ( )      | ( )      | (*)      | ( )            |
| Door PAZIO heb ik mijn zorg onder controle                                          | ( )            | ( )      | ( )      | ( )      | (*)            |
| Ik heb goede voorlichting gehad over het gebruik van PAZIO                          | ( )            | ( )      | ( )      | (*)      | ( )            |
| De gebruikershandleiding heeft mij goed op weg                                      | ( )            | ( )      | ( )      | ( )      | (*)            |

|                                                                          |     |      |     |      |     |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|------|-----|------|-----|
| <b>geholpen</b>                                                          |     |      |     |      |     |
| <b>Ik ben tevreden over de lay-out van PAZIO</b>                         | ( ) | ( )  | ( ) | ( *) | ( ) |
| <b>Ik maak me zorgen over de beveiliging van mijn gegevens bij PAZIO</b> | ( ) | ( *) | ( ) | ( )  | ( ) |

#### Onderdeel 4: Slotvragen

- Leverde het inloggen problemen op? Nee
- Voldoet PAZIO aan uw verwachtingen? Ja, ik vind het overzichtelijk wat er allemaal te doen is, waar ik afspraken kan plannen etc.
- Waar vindt u PAZIO een goede voorziening voor afspraken te maken. Niet goed voor bepaalde gezondheidsklachten.
- Welke voor- en nadelen hebt u ervaren met PAZIO? Nadeel is dat de site zo lang moet laden. Voordelen zijn het overzichtelijk in kaart brengen van afspraken en vragen.
- Wat vond u van de gebruikershandleiding? Heel duidelijk en stapsgewijs.
- Zou een patiëntenforum u helpen? Ja voor lotgenotencontact
- Zou dit volgens u een toevoeging voor PAZIO kunnen zijn? Ja, het is een absolute meerwaarde als er veel patiënten met dezelfde ziekte kampen.
- Hebt u nog aanbevelingen voor verbetering? Zo ja, medicijnenconsult.

#### Bijlage

##### Taken Praktijktest PAZIO

**Het is de bedoeling dat u bij het uitvoeren van de taak hardop denkt! Lees elke taak hardop voor. Volg de instructies!**

**Taak 1:** De gebruikersnaam en het wachtwoord zijn ingevuld. Houd de gekregen mobiel bij de hand.

**Doorvraag1:** Wat vindt u ervan dat u met een DigiD-code kunt inloggen? Ik vind dat wel handig want dan kun je niet iets verzinnen.

**Doorvraag 2:** Vindt u de site overzichtelijk? Waarom wel/ Waarom niet? De site is wel overzichtelijk je kunt wat wat donker gekleurd is gebruiken dat is wel handig.

**Taak 2:** Staat uw juiste adres genoteerd? Check dit. ( adres: Hendrik van Nassastraat 12) (Respondent zoekt, zegt uhhm even kijken, scrollt, vraagt aan mij of ze bij profiel moet kijken) Ik ga naar profiel, het adres staat juist genoteerd

**Taak 3a:** Stel u bent benieuwd wat een gezonde leefstijl is. Op het startscherm ziet u meerdere toepassingen. Waar zou u zoeken? ( patiënt laat de cursor over al de plaatjes glijden om te kijken waar ze de informatie zou kunnen vinden) Ik zou bij GG& GD Utrecht gaan kijken.

**Taak 3b:** Ga naar de link voor gezonde leefstijl en zoek informatie een gezonde leefstijl. Doorvraag: Wat vind je van de kwaliteit van de informatie die gegeven wordt over een gezonde leefstijl? ( respondent scrollt naar beneden, kan het niet vinden) Je moet naar de link van gezonde leefstijl. Zit ik niet goed?( respondent sluit GG& GD af en gaat terug naar het startscherm van PAZIO, ze zoekt in het startscherm) U moet weer terug naar GG& GD. ( dan komt de respondent er achter dat ze verkeerd had gekeken) Oooh ik klik op de link gezonde leefstijl. ( respondent scant de tekst) De kwaliteit vind ik wel goed, ik vind het alleen vreemd

dat het alleen over Utrecht gaat maar dat is ook wel weer logisch want het is een site van gemeente Utrecht.

**Taak 4:** U wilt dinsdag 6 maart in het ochtendspreekuur om 8.30 komen. Kijk of er nog een plaats is. Kies de agenda van Mevr. M. Hollander.

( Respondent klikt gelijk op agenda online en leest de vraag nogmaals voor) Afspraak overzicht, nieuwe afspraak, ja dat is heel overzichtelijk. (respondent klikt weer niet op de agenda van Hollander)

**Doorvraag:** Kunt u snel zien of u terecht kunt?

Heel overzichtelijk.

**Taak 5:** U wilt weten hoe hoog uw bloedsuiker en hb is. Maak hiervoor een afspraak met M. de Hollander. Plan de afspraak in week 11. Het onderwerp moet beginnen met 'TEST'.

(terwijl de respondent nog leest heeft ze de afspraak-online al aangeklikt) Even opzoeken, nieuw afspraak week 11 dat moet hier, (respondent vergeet de assistent in te voeren). Houdt u er rekening mee met wie u de afspraak moet plannen? Week 11, plan een afspraak woensdag 14 maart dat komt mij wel uit, 's ochtends vroeg, oh dat kan niet dan doe ik het op dinsdag.

Een afspraak maken om 9.20 Reden afspraak( de respondent aarzelt)

Doorvraag: Vindt u de agenda duidelijk? Waarom wel/ niet? Ik vind dat agenda niet heel duidelijk, ik zelf zal al bijna verkeerd doordat ik een naam moest kiezen bij wie ik ingepland moest worden, dat had ik nog niet begrepen. De afspraak wordt bevestigd. Nou het is gelukt.(08.00)

**Taak 6a:** Je hebt vrijdag 9 maart om 9.00 een uitgebreid bloedonderzoek bij M. Hollander.

Plan dit in bij afspraak-online. Voer dit, zowel als onderwerp en vraag in: ' TEST'

bloedonderzoek.

( de site laadt langzaam, opnieuw geprobeerd, hij reageert weer niet). Deze taak mag je even over slaan.

**Taak 6b:** Check of uw afspraak gepland is.

**Taak 7:** Start consult-online. Check of uw huisarts nog op uw reactie wacht. Of dat er andere berichten aanwezig zijn.

(respondent gaat gelijk naar nieuwe berichten) er zijn geen nieuwe berichten, wacht de huisarts nog op reactie, nee hij wacht niet op reactie.

**Taak 8:** U hebt een vraag aan uw huisarts. Vraag: ' TEST' Ik heb drie dagen een zeurende pijn aan mijn oog, moet ik hiervoor langskomen?' Start consult-online. Vul als onderwerp in:

'Test Diabetes'. Voer uw huisarts in: Mevr. M. Hollander. Vul de vraag in en klik op verder.

(Respondent gaat eerst naar nieuwe berichten, herstelt zich) Nieuwe berichten, nee nieuwe vraag, onderwerp: test diabetes, huisarts: Hollander, vraag: ik heb 3 dagen... Het is de bedoeling dat u de vraag voorafgaat met TEST. Ik klik op ga verder, versturen.

**Taak 9:** Nadat u bij de huisarts geweest bent, bent u vergeten een vraag te stellen. Start consult-online. Stel alsnog uw vraag. Vul in: 'TEST: hoe lang moet ik deze medicijnen nog gebruiken'? De vraag hoeft niet verzonden te worden.

( de respondent gaat nu gelijk naar nieuwe vraag, maar omdat in de taak niet opgenomen is welk onderwerp er moet staan aarzelt de respondent) Ik heb geen onderwerp erin staan, moet dat? Ja, er moet een onderwerp in staan, je mag het zelf verzinnen. Ik voer in als onderwerp test: medicijnen, voer de vraag in en druk op ga verder.

**Doorvraag 1:** Wat vindt u ervan dat deze functie er is? Deze functie is heel handig

**Doorvraag 2:** Levert deze functie u voordelen op in termen van geld en tijd? Het scheelt heel veel tijd en geld. Ik hoef er niet heen en hoef ook niet te bellen en uren aan in de wacht hangen en ik kan het doen op mijn eigen tijd.

**Taak 10:** U wilt weten op welke locatie Doenja zich bevindt. Start Doenja dienstverlening. (respondent gaat gelijk door met taak 11) de taak nogmaals lezen. (respondent zoekt even) ik ga naar locaties( respondent scrollt over de opties heen) De locaties in huizen voor de buurt, u vindt buurt service punten.( respondent mompelt oké)

**Taak 11:** U hebt een ruimte nodig waar u zelf geen oplossing voor heeft. Ga na waar deze te vinden zijn. ( respondent gaat gelijk naar ruimteverhuur) Ik klik op ruimteverhuur. Overal zijn aanbiedingen voor ruimteverhuur. Er staan allemaal verhuur dingen, huizen, centra, scholen over staan prijzen bij het is allemaal in Utrecht zie ik wel, oké

Doorvraag: Biedt Doenja volgens u doelgerichte hulp bij het vinden van een oplossing voor het probleem? Even kijken, ik heb ruimte nodig dus, ja want ik kan ruimtes huren die ik niet heb, hier worden allerlei mogelijkheden geboden.

**Taak 12a:** Stel u wilt meer informatie over hoge bloeddruk. Bij de toepassing patiëntenfolders vindt u informatie over verschillende klachten. Zoek binnen patiëntenfolders naar informatie over een hoge bloeddruk. Oké, dan moet ik terug. Ik klik op patiëntenfolders en zoek hoge bloeddruk op. Bij de H. Ja, dat heb ik. Ik heb het gevonden inderdaad.

**Taak 12b:** U hebt de betreffende patiëntenfolder gevonden. Wat vindt u van de kwaliteit van de informatie die gegeven wordt.

(respondent leest even) Nou de informatie is goed en het is ook betrouwbaar want het is van het huisartsengenootschap. Ja, ik ben tevreden over de informatie. Het is duidelijk door de subtitels en de veelgestelde vragen.

**Taak 13:** Stel u wilt de gevonden informatie meenemen naar de huisarts. Klik op afdrukken. Dit gaat gelijk goed.

**Taak 14a:** Stel u hebt diabetes mellitus. U wilt meer informatie over uw ziekte. Waar zou u zoeken?

Bij patiëntenfolders zou ik gaan zoeken, als daar de ziekte bij staat. Nou, ik zie dat het niet bij patiëntenfolders staat, dus ga ik naar ziektebeschrijvingen. En daar staat het bij.

**Taak 14b:** Begrijpt u nadat u de informatie gelezen heeft wat diabetes mellitus inhoudt en wat u wel en niet moet doen?

Er staat wat het is, wat je niet moet doen dat is roken. Wat je wel moet doen is gezondheid eten. Er staat goed aangegeven wat je wel en niet moet doen.

**Taak 15:** U wilt een suggestie doen voor een patiëntenforum. Start contact en vul het formulier in. Vul in: ‘ TEST’ suggestie voor een forum.

(respondent zoekt op het startscherm van PAZIO en scrollt heen en weer) Ik kan het niet vinden. ( vraag wordt nogmaals hardop gelezen) (Gaat weer naar ziektebeschrijving, klikt vervolgens op contactgegevens Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra) Nee ik weet het niet.( gaat dan naar mijn profiel) ( gaat weer naar patiëntenfolders) Wat moet ik doen als ik het niet kan vinden? (gaat weer naar patiëntenfolders) ( dan weer naar afspraak-online) U mag naar de laatste taak gaan.

**Taak 16:** Stel u hebt hulp nodig bij het printen. Zoek uit hoe u moet printen.

(respondent klikt buiten PAZIO om bovenaan bij favorieten etc.) Misschien op uitleg? Oh ik heb contact nu ook gevonden en afdrukken zie ik nu ook staan. Op elke pagina vind ik een afdrukknoop dus dat zal niet moeilijk zijn.

Doorvraag: Wat vindt u van de hulp die u krijgt?

De hulp is duidelijk.

**Taak 17:** log uit.

## **Bijlage 5> Usabilitytest: Respondent 4**

### **Gebruikerstest PAZIO**

**Gegevens: 4**

**Geslacht:** Man

**Leeftijd:** 26

**Computervaardigheden:** Goed

## Gebruikerskenmerk: Zorgconsument

### Onderdeel 1: Introductie

- Hoe vaak gebruikt u het internet? Dagelijks
- Hoe vaak gebruikt u het internet voor informatie over uw gezondheid? Maandelijks
- Waarom hebt u zich opgegeven voor dit project?(Motieven) als goede kennis wilde ik wel onderdeel zijn van het onderzoek.
- Welke verwachting heeft u van PAZIO? Uhm ik verwacht dat PAZIO een toevoeging is voor mijn persoonlijke zorg systeem.
- Met welke reden gebruikt u PAZIO? Onderdeel van de onderzoeksgroep.
- Waarvoor zou u PAZIO niet gebruiken? Voor vragen aan de huisarts, al ligt het er wel aan welke vragen.
- Welke onderdelen gebruikt voornamelijk? Ik zou voornamelijk afspraak-online, patiëntenfolders en ziektebeschrijvingen gebruiken. Deze laatste omdat ik verwacht dat PAZIO daar wel betrouwbare informatie op zet.

### Onderdeel 2: Gebruikerstest ( Zie de bijlage)

We zullen nu aan de hand van enkele taken PAZIO doorlopen. Het is de bedoeling dat u hardop nadenkt. Alles wat u bedenkt, moet ook uitgesproken worden. Dit kan betrekking hebben op de overzichtelijkheid van de site, de moeite met iets vinden, begrijpelijkheid en bijvoorbeeld de instructies op de site.

### Onderdeel 3: Stellingen

| In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?                         | Ze er mee eens | Mee eens | Neutraal | Mee eens | Ze er mee eens |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------|----------|----------|----------------|
| PAZIO bevat me zo goed dat ik van plan ben het in de toekomst te blijven gebruiken. | ( )            | ( )      | ( )      | (*)      | ( )            |
| Mensen in mijn omgeving ga ik van PAZIO op de hoogte stellen.                       | ( )            | ( )      | ( )      | (*)      | ( )            |
| PAZIO kan nog sterk verbeterd worden                                                | ( )            | ( )      | ( )      | ( )      | (*)            |
| Het gebruik van PAZIO is handig voor mij                                            | ( )            | ( )      | ( )      | (*)      | ( )            |
| Ondanks de mogelijke verbeteringen ben ik tevreden met PAZIO                        | ( )            | ( )      | ( )      | (*)      | ( )            |
| Door PAZIO heb ik mijn zorg onder controle                                          | ( )            | ( )      | ( )      | (*)      | ( )            |
| Ik heb goede voorlichting gehad over het gebruik van PAZIO                          | ( )            | ( )      | (*)      | ( )      | ( )            |
| De gebruikershandleiding heeft mij goed op weg                                      | ( )            | ( )      | ( )      | (*)      | ( )            |



|                                                                          |     |      |      |     |     |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|------|------|-----|-----|
| <b>geholpen</b>                                                          |     |      |      |     |     |
| <b>Ik ben tevreden over de lay-out van PAZIO</b>                         | ( ) | ( )  | ( *) | ( ) | ( ) |
| <b>Ik maak me zorgen over de beveiliging van mijn gegevens bij PAZIO</b> | ( ) | ( *) | ( )  | ( ) | ( ) |

#### Onderdeel 4: Slotvragen

- Leverde het inloggen problemen op? Nee
- Voldoet PAZIO aan uw verwachtingen? Ja, PAZIO is absoluut een meerwaarde voor mijn persoonlijke zorg.
- Waar vindt u PAZIO een goede voorziening voor chronische patiënten, het scheelt hen heel veel tijd.
- Waarvoor niet: voor ouderen, het gebruik is niet geschikt voor ouderen, veel te moeilijk. Ouderen willen juiste graag vragen stellen, zij kunnen dit nooit vinden.
- Welke voor- en nadelen hebt u ervaren met PAZIO, afspraak-online deed het niet. Dat vind ik een groot nadeel dat zulke sites heel vaak wat mankeren of het aantal personen niet aankunnen. Voordeel: overzichtelijk.
- Wat vond u van de gebruikershandleiding? Heel duidelijk, zonder die had ik de site niet zo doorgelopen. Nu weet ik overal wat van.
- Zou een patiëntenforum u helpen? Mij niet direct, maar er zijn mensen die lotgenotencontact willen. Voor hen zou dit ideaal zijn.
- Zou dit volgens u een toevoeging voor PAZIO kunnen zijn? Ja
- Hebt u nog aanbevelingen voor verbetering? Ja, minder tijd met laden van de site.

#### Bijlage

##### Taken Praktijktest PAZIO

**Het is de bedoeling dat u bij het uitvoeren van de taak hardop denkt! Lees elke taak hardop voor. Volg de instructies!**

**Taak 1:** De gebruikersnaam en het wachtwoord zijn ingevuld. Houd de gekregen mobiel bij de hand.

**Doorvraag1:** Wat vindt u ervan dat u met een DigiD-code kunt inloggen?

Voor de privacy vind ik dat uitmuntend.

**Doorvraag 2:** Vindt u de site overzichtelijk? Waarom wel/ Waarom niet?

De site is een weergave van de Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra daarin kun je verschillende keuzes maken de mogelijkheden zijn overzichtelijk, ik vind het een heldere site. ( tijdens het beantwoorden ging de respondent telkens met de cursor over het scherm.)

**Taak 2:** Staat uw juiste adres genoteerd? Check dit. ( adres: Hendrik van Nassaustraet 12) (doelgericht naar mijn profiel) Ik klik mijn profiel aan. (leest even) waar al de gegevens naar voren komen, deze gegevens zijn juist. ( gaat gelijk weer terug naar de Home page)

**Taak 3a:** Stel u bent benieuwd wat een gezonde levensstijl is. Op het startscherm ziet u meerdere toepassingen. Waar zou u zoeken?

( respondent gaat eerst met de cursor over al de mogelijke toepassingen, er verschijnt dan uitleg over de toepassing) Ik zou zoeken bij GG& GD Utrecht. Het veld dat dan naar voren

komt is een overzicht van de gemeente Utrecht met daarin verschillende, met daarin informatie over een gezonde leefstijl.

**Taak 3b:** Ga naar de link voor gezonde leefstijl en zoek informatie over een gezonde leefstijl. Ik klik op de link gezonde leefstijl (respondent leest) Het veld wat dan geopend wordt zijn verschillende onderwerpen die te maken hebben met gezondheid.

Doorvraag: Wat vind je van de kwaliteit van de informatie die gegeven wordt over een gezonde leefstijl? ( respondent leest nogmaals) de kwaliteit vind ik goed. De onderwerpen die naar voren komen omvatten de totale gezondheid.

**Taak 4:** U wilt dinsdag 6 maart in het ochtendspreekuur om 8.30 komen. Kijk of er nog een plaats is. Kies de agenda van Mevr. M. Hollander. ( site laadt langzaam, respondent klikt telkens op vorige in plaats van afsluiten) om te checken of er nog plaats is, klik ik afspraak-online aan. ( laadt weer langzaam) ( hij opent, respondent gaat van agenda's & afspraken weer naar afsprakenoverzicht) Het veld wat dan geopend wordt gaat in op agenda's en afspraken. Klik op afsprakenoverzicht om een nieuwe afspraak te kunnen plannen. ( respondent klikt toch op nieuwe afspraak) ( nieuwe afspraak maken laadt niet, respondent blijft geduldig wachten, klikt nogmaals en start het opnieuw) de computer loopt vast dus ik probeer het nogmaals via afspraak-online. ( sluit weer af en start opnieuw) Afspraken online is momenteel niet beschikbaar vermoed ik, u kunt de taken beter overslaan en naar taak 7 over consult-online gaan.

Doorvraag: Kunt u snel zien of u terecht kunt?

**Taak 5:** U wilt weten hoe hoog uw bloedsuiker en hb is. Maak hiervoor een afspraak met M. de Hollander. Plan de afspraak in week 11. Het onderwerp moet beginnen met 'TEST'.

Doorvraag: Vindt u de agenda duidelijk? Waarom wel/ niet?

**Taak 6a:** Je hebt vrijdag 9 maart om 9.00 een uitgebreid bloedonderzoek bij M. Hollander. Plan dit in bij afspraak-online. Voer dit, zowel als onderwerp en vraag in: ' TEST' bloedonderzoek.

**Taak 6b:** Check of uw afspraak gepland is.

**Taak 7:** Start consult-online. Check of uw huisarts nog op uw reactie wacht. Of dat er andere berichten aanwezig zijn.

Consult-online is te openen via eConsult. Er zijn mogelijkheden om een nieuwe vraag te stellen en te kijken of er nog berichten zijn. ( respondent leest en concludeert dat de huisarts niet op reactie wacht) (7.58)

**Taak 8:** U hebt een vraag aan uw huisarts. Vraag: ' TEST' Ik heb drie dagen een zeurende pijn aan mijn oog, moet ik hiervoor langskomen?' Start consult-online. Vul als onderwerp in: 'Test Diabetes'. Voer uw huisarts in: Mevr. M. Hollander. Vul de vraag in en klik op verder. Ik ga daarvoor naar een nieuwe vraag (respondent blijft in het veld) Het vragenformulier wordt aangeduid via stappen die genomen kunnen worden. Ik kies als huisarts M. Hollander. En als onderwerp: diabetes. Nadat ik de vraag ingevuld heb klik ik op ga verder, waarnaar stap 2 de bevestiging is en de mogelijkheid om de vraag te versturen. ( succesvol verstuurd) De vraag is succesvol verstuurd. Ik ga terug naar het overzicht. (sluit consult-online toch af)

**Taak 9:** Nadat u bij de huisarts geweest bent, bent u vergeten een vraag te stellen. Start consult-online. Stel alsnog uw vraag. Vul in: 'TEST: hoe lang moet ik deze medicijnen nog gebruiken'? De vraag hoeft niet verzonden te worden.

Ik stel deze vraag weer via eConsult ( laadt) Ik klik hier dan weer op nieuwe vraag. Ik maak de keuze voor dezelfde huisarts en typ mijn vraag in.

**Doorvraag 1:** Wat vindt u ervan dat deze functie er is? Ik vind het een zeer volledige functie waar ik snel aan informatie kan komen . En ik denk dat dit ook heel veel zeer veel kosten voor de hele gezondheidszorg scheelt.

**Doorvraag 2:** Levert deze functie u voordelen op in termen van geld en tijd? De vragen die je stelt kunnen snel beantwoordt worden en je hoeft hiervoor ook niet naar de huisarts. Dus dit zijn grote voordelen.

**Taak 10:** U wilt weten op welke locatie Doenja zich bevindt. Start Doenja dienstverlening. (eConsult wordt afgesloten) Doenja wordt duidelijk aangegeven op de homepage( patiënt scrollt en leest en klikt dan op locaties) Ik kijk dan voor de locaties bij het kopje locaties. ( respondent klikt op alle soorten locaties) Via bijv. Huizen voor de buurt is het overzichtelijk waar zich deze huizen bevinden.

**Taak 11:** U hebt een ruimte nodig waar u zelf geen oplossing voor heeft. Ga na waar deze te vinden zijn.

(respondent kijkt eerst bij locaties, ziet dan toch ruimteverhuur staan) Ik klik ruimteverhuur aan waar een overzicht naar voren komt waar de ruimtes beschikbaar zijn.

**Doorvraag:** Biedt Doenja volgens u doelgerichte hulp bij het vinden van een oplossing voor het probleem?

(leest even ) De beschrijving van de soorten ruimtes, de hoeveelheid personen en de kosten die hieraan verbonden zijn, zijn overzichtelijk te vinden. Ook de locaties die nog vrij zijn, zijn daarbij gemakkelijk te bekijken. Ik vind het dan ook een overzichtelijke site en handig voor gebruik.(13.44)

**Taak 12a:** Stel u wilt meer informatie over hoge bloeddruk. Bij de toepassing patiëntenfolders vindt u informatie over verschillende klachten. Zoek binnen patiëntenfolders naar informatie over een hoge bloeddruk.

Via patiëntenfolders komen er veel aandoeningen naar voren die op alfabetische volgorde te vinden zijn. Ik zoek dan naar hoge bloeddruk. De informatie die dan naar voren komt houdt in wat een hoge bloeddruk nou is waardoor het komt, kan het kwaad, wat kunt u er zelf aan doen en wanneer u naar de huisarts moet gaan.

**Taak 12b:** U hebt de betreffende patiëntenfolder gevonden. Wat vindt u van de kwaliteit van de informatie die gegeven wordt.

(respondent leest) Ik vind de kwaliteit helder en overzichtelijk. De oorzaak en ook datgene wat je er zelf en niet zelf aan kunt doen wordt duidelijk genoemd.

**Taak 13:** Stel u wilt de gevonden informatie meenemen naar de huisarts. Klik op afdrukken. ( dit gaat in 1 keer goed) Ook dit is overzichtelijk, aan het eind van het artikel wordt de mogelijkheid gegeven om de informatie af te drukken.

**Taak 14:** Stel u hebt diabetes mellitus. U wilt meer informatie over uw ziekte. Waar zou u zoeken?

( sluit patiëntenfolders af) Ik zou zoeken binnen ziektebeschrijvingen. Ik kies daarbij diabetes.( respondent leest)

**Taak 14b:** Begrijpt u nadat u de informatie gelezen heeft wat diabetes mellitus inhoudt en wat u wel en niet moet doen?

Aan het begin van het artikel wordt duidelijk uitgelegd wat diabetes is, hoe diabetes te herkennen is en aan het eind wat wel en niet gedaan kan worden aan een gezonde levensstijl

voor mensen met diabetes. Daarnaast wordt er nog doorverwezen naar informatie over diabetes in het algemeen en de behandeling van diabetes. Ook deze informatie is qua kwaliteit ook zeer goed.

**Taak 15:** U wilt een suggestie doen voor een patiëntenforum. Start contact en vul het formulier in. Vul in: 'TEST' suggestie voor een forum.

(respondent zoekt waar die contact kan vinden) Ik start dan contactgegevens Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra( waar contact te vinden is, is absoluut niet duidelijk) Op de site is een link te vinden, wat vindt u van dit portaal( respondent klikt erop maar krijgt dan een heel iets anders, mening over het portaal) Ik vind de mogelijkheid om een suggestie te doen en waar dit moet vrij onoverzichtelijk. De plaats waar de suggestie nu ingevuld is, is niet juist.

**Taak 16:** Stel u hebt hulp nodig bij het printen. Zoek uit hoe u moet printen.

Ik ga dan rechtsboven naar uitleg er wordt dan een veld geopend waarbij verschillende onderwerpen aan bod komen die uitgelegd worden. Ik klik dan afdrukken aan. Informatie over de mogelijkheden van afdrukken komen dan naar voren.

Doorvraag: Wat vindt u van de hulp die u krijgt?

De hulp is overzichtelijk en volledig.

**Taak 17:** log uit.

## **Bijlage 6> Usabilitytest: Respondent 5**

### **Gebruikerstest PAZIO**

**Gegevens:** 5

**Geslacht:** Vrouw

**Leeftijd:** 52

**Computervaardigheden:** Slecht

**Gebruikerskenmerk:** Zorgconsument

### Onderdeel 1: Introductie

- Hoe vaak gebruikt u het internet? Wekelijks
- Hoe vaak gebruikt u het internet voor informatie over uw gezondheid? Maandelijks
- Waarom hebt u zich opgegeven voor dit project?(Motieven) Onderdeel onderzoek.
- Welke verwachting heeft u van PAZIO? Ik heb nog nooit iets via internet gedaan wat betreft huisarts etc., ik heb dan ook geen idee wat ik moet verwachten
- Met welke reden gebruikt u PAZIO? Onderdeel onderzoek
- Waarvoor zou u PAZIO niet gebruiken? Dat je altijd internet moet opstarten.
- Welke onderdelen gebruikt voornamelijk? Afspraak-online

### Onderdeel 2: Gebruikerstest ( Zie de bijlage)

We zullen nu aan de hand van enkele taken PAZIO doorlopen. Het is de bedoeling dat u hardop nadenkt. Alles wat u bedenkt, moet ook uitgesproken worden. Dit kan betrekking hebben op de overzichtelijkheid van de site, de moeite met iets vinden, begrijpelijkheid en bijvoorbeeld de instructies op de site.

### Onderdeel 3: Stellingen

| In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?                         | Ze er mee oneens | Mee oneens | Neutraal | Mee eens | Ze er mee eens |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------|----------|----------------|
| PAZIO bevat me zo goed dat ik van plan ben het in de toekomst te blijven gebruiken. | ( )              | ( *)       | ( )      | ( )      | ( )            |
| Mensen in mijn omgeving ga ik van PAZIO op de hoogte stellen.                       | ( )              | ( )        | ( *)     | ( )      | ( )            |
| PAZIO kan nog sterk verbeterd worden                                                | ( )              | ( )        | ( *)     | ( )      | ( )            |
| Het gebruik van PAZIO is handig voor mij                                            | ( )              | ( *)       | ( )      | ( )      | ( )            |
| Ondanks de mogelijke verbeteringen ben ik tevreden met PAZIO                        | ( )              | ( )        | ( *)     | ( )      | ( )            |
| Door PAZIO heb ik mijn zorg onder controle                                          | ( )              | ( *)       | ( )      | ( )      | ( )            |
| Ik heb goede voorlichting gehad over het gebruik van PAZIO                          | ( )              | ( )        | ( *)     | ( )      | ( )            |
| De gebruikershandleiding heeft mij goed op weg geholpen                             | ( )              | ( )        | ( )      | ( *)     | ( )            |
| Ik ben tevreden over de lay-out van PAZIO                                           | ( )              | ( )        | ( )      | ( *)     | ( )            |
| Ik maak me zorgen over de beveiliging van mijn                                      | ( )              | ( *)       | ( )      | ( )      | ( )            |

#### Onderdeel 4: Slotvragen

- Leverde het inloggen problemen op? Nee
- Voldoet PAZIO aan uw verwachtingen? Ik wist niet wat ik er van moest verwachten maar voor mijn leeftijd vind ik het nog veel te moeilijk.
- Waar vindt u PAZIO een goede voorziening voor? Afspraken.
- Ik zou PAZIO niet gebruiken voor een vraag, ik zou dan bang zijn dat ze vergeten te reageren; ik zou dan altijd bellen of er naar toe gaan.
- Welke voor- en nadelen hebt u ervaren met PAZIO? Het is voor de jeugd of iemand die werkt heel handig, je kunt even in de pauze een afspraak maken of een vraag stellen.
- Wat vond u van de gebruikershandleiding? Duidelijk, anders had ik me helemaal geen raad geweten.
- Zou een patiëntenforum u helpen? Nee, daar zie ik het nut niet van in.
- Zou dit volgens u een toevoeging voor PAZIO kunnen zijn? Dat denk ik wel ja, lotgenotencontact kan ik me zo voorstellen.
- Hebt u nog aanbevelingen voor verbetering? Nee

#### Bijlage

##### Taken Praktijktest PAZIO

**Het is de bedoeling dat u bij het uitvoeren van de taak hardop denkt! Lees elke taak hardop voor. Volg de instructies!**

**Taak 1:** De gebruikersnaam en het wachtwoord zijn ingevuld. Houd de gekregen mobiel bij de hand.

**Doorvraag1:** Wat vindt u ervan dat u met een DigiD-code kunt inloggen? ( duurt lang) U kunt de doorvragen gewoon beantwoorden, er hoeft nog niks te gebeuren. Ik vind dat wel handig, want dan kan iedereen gelijk weten met wie je te doen hebben. Je kunt niet snel frauderen.

**Doorvraag 2:** Vindt u de site overzichtelijk? Waarom wel/ Waarom niet?  
( respondent zoekt op de site, gaat over alle toepassingen) Als u de site zo ziet begrijpt u dan wat u kunt doen? Ja, ik vind het wel overzichtelijk. Voor u is duidelijk wat u kunt doen? Ja, ik wil dus bijv. een afspraak maken, ja dan kan ik dat zien. Ik mis wel de plaatjes/ icoontjes( zijn nog niet geplaat) Je moet het wel eerste aanklikken wil je weten wat er nog meer achter zit, maar anders is dat wel duidelijk.

**Taak 2:** Staat uw juiste adres genoteerd? Check dit. ( adres: Hendrik van Nassastraat 12)  
( even kijken, zoekt bij de toepassingen) U kunt ook nog verder op de site kijken. Oké, dan denk ik bij mijn profiel. Ja, moet ik dan de gegevens aanpassen. Ik wijs mevr. op de taak. Ja, het staat keurig genoteerd

**Taak 3a:** Stel u bent benieuwd wat een gezonde leefstijl is. Op het startscherm ziet u meerdere toepassingen. Waar zou u zoeken?

( Respondent gaat met de cursor over de plaatjes) Ik denk dat ik toch naar de GG&GD Utrecht ga. ( Respondent gaat gelijk naar de link gezonde leefstijl.

**Taak 3b:** Ga naar de link voor gezonde leefstijl en zoek informatie een gezonde leefstijl.

( Respondent heeft gezonde leefstijl al aangevinkt, zoekt nu binnen gezonde leefstijl naar de link gezonde leefstijl) Gezond gewist etc. Mag ik verder?

**Doorvraag:** Wat vind je van de kwaliteit van de informatie die gegeven wordt over een gezonde leefstijl?

(respondent leest) Ik denk dat alles er wel een beetje op staat, het is natuurlijk veel groter, maar in eerste instantie denk dat het er wel mooi bij staat.

**Taak 4:** U wilt dinsdag 6 maart in het ochtendspreekuur om 8.30 komen. Kijk of er nog een plaats is. Kies de agenda van Mevr. M. Hollander.

**Doorvraag:** Kunt u snel zien of u terecht kunt?

Ik ga naar afspraak-online, ik denk een nieuwe afspraak.

Agenda online doet het niet ik denk i.v.m. nieuwe lay-out! Ga door naar de eerste taak over Consult-online.

**Taak 5:** U wilt weten hoe hoog uw bloedsuiker en hb is. Maak hiervoor een afspraak met M. de Hollander. Plan de afspraak in week 11. Het onderwerp moet beginnen met 'TEST'.

**Doorvraag:** Vindt u de agenda duidelijk? Waarom wel/ niet?

Agenda online doet het niet ik denk i.v.m. nieuwe lay-out! Ga door naar de eerste taak over Consult-online.

**Taak 6a:** Je hebt vrijdag 9 maart om 9.00 een uitgebreid bloedonderzoek bij M. Hollander. Plan dit in bij afspraak-online. Voer dit, zowel als onderwerp en vraag in: ' TEST' bloedonderzoek.

**Taak 6b:** Check of uw afspraak gepland is.

Agenda online doet het niet ik denk i.v.m. nieuwe lay-out! Ga door naar de eerste taak over Consult-online.( 7.12)

**Taak 7:** Start consult-online. Check of uw huisarts nog op uw reactie wacht. Of dat er andere berichten aanwezig zijn.

Ik denk dat het eConsult is. ( cursor gaat over het hele scherm, herhaalt vraag, klikt eerst op nieuwe vraag, vervolgens op overzicht eConsulten) U hebt deze taak eigenlijk al gedaan, u ziet er geen nieuwe berichten zijn.

**Taak 8:** U hebt een vraag aan uw huisarts. Vraag: ' TEST' Ik heb drie dagen een zeurende pijn aan mijn oog, moet ik hiervoor langskomen?' Start consult-online. Vul als onderwerp in: 'Test Diabetes'. Voer uw huisarts in: Mevr. M. Hollander. Vul de vraag in en klik op verder. (Respondent sluit niet af heel goed, gaat gelijk naar nieuwe vraag) ( Respondent leest de taak nogmaals, vult het dan in bij overzicht eConsulten) Voer als huisarts in mevr. M. Hollander. Oh ik heb een nieuwe vraag, dat was het. Ik dacht dat die al klaar stond maar dat is dus niet goed. U moet de vraag voorafgaan met ' TEST'.(respondent mompelt elke keer de vraag, typen gaat heel langzaam.) ( Klik op ga verder en versturen) (13.01)

**Taak 9:** Nadat u bij de huisarts geweest bent, bent u vergeten een vraag te stellen. Start consult-online. Stel alsnog uw vraag. Vul in: 'TEST: hoe lang moet ik deze medicijnen nog gebruiken'? De vraag hoeft niet verzonden te worden.

( dit gaat heel goed, respondent verzint zelf een onderwerp) Herhaalt weer de vraag)( vergeet huisarts)

**Doorvraag 1:** Wat vindt u ervan dat deze functie er is? Voor de jongeren mensen denk ik dat het wel handig is, die zijn helemaal gewend om hier mee om te gaan. Voor mij zal ik liever

iemand willen spreken, dat zou ik handiger vinden. Ik vind dit toch gewoon, ik denk dan van lezen ze dit wel, ja kan ik hier ook nog antwoord op krijgen

**Doorvraag 2:** Levert deze functie u voordelen op in termen van geld en tijd?

Ik denk voor de jeugd wel, maar voor mij denk ik dat ik het lieve telefonisch zou horen, dat vind ik fijner. En voor mij maakt de tijd niet zo veel uit, ik heb gewoon tijd. Voor iemand die dit bijvoorbeeld even in de pauze moet doen is dit wel heel erg handig.

**Taak 10:** U wilt weten op welke locatie Doenja zich bevindt. Start Doenja dienstverlening. (sluit netjes consult-online af) (respondent leest de hele homepage) Lukt het? Ja, moet ik dit niet lezen? Nee, de vraag is op welke locatie Doenja zich bevindt?

Oké, welke locatie (doelgericht naar locaties, links) bij BuurtServicePunt (leest verder) Oh dat is natuurlijk Leidsche Rijn. ( 17.40)

**Taak 11:** U hebt een ruimte nodig waar u zelf geen oplossing voor heeft. Ga na waar deze te vinden zijn.( Respondent sluit Doenja af) Het moet wel binnen Doenja. Oke wel binnen Doenja. ( gaat naar ruimteverhuur) Leidsche Rijn, Terwijde. Wat moet ik nu doen? U hebt de link gevonden waar u terecht zou kunnen voor een ruimte. Dit is dus klaar?

**Doorvraag:** Biedt Doenja volgens u doelgerichte hulp bij het vinden van een oplossing voor het probleem?

Ja, er staat zat dus ik denk het wel ja als je het nodig hebt is het makkelijk te vinden.

**Taak 12a:** Stel u wilt meer informatie over hoge bloeddruk. Bij de toepassing patiëntenfolders vindt u informatie over verschillende klachten. Zoek binnen patiëntenfolders naar informatie over een hoge bloeddruk.

( scrollt eerst naar beneden bij Doenja, sluit het dan toch af) Ik ga naar patiëntenfolders.

**Taak 12b:** U hebt de betreffende patiëntenfolder gevonden. Wat vindt u van de kwaliteit van de informatie die gegeven wordt.

Stoppen met roken is heel goed, gezond eten dat is al vast fijn dat dat er op staat, oh ja niet teveel drop, wanneer je naar de huisarts moet( respondent leest alles heel goed) ik denk dat het voor eventjes wel handig zo een overzicht.

**Taak 13:** Stel u wilt de gevonden informatie meenemen naar de huisarts. Klik op afdrukken. Waar zal dat staan? (Respondent gaat naar boven, kijkt bij agenda, kennis, scholing etc.)Waar zal ik dat nou moeten vinden, bij Kennis, nee dat ook niet. Ik kan het niet vinden Heleen. U kunt ook naar beneden scrollen. Oh ja natuurlijk. Dit is klaar nu hè.

**Taak 14:** Stel u hebt diabetes mellitus. U wilt meer informatie over uw ziekte. Waar zou u zoeken?

( Respondent klikt op vorige, zoekt bij patiëntenfolder gaat naar de folder voor risico op diabetes, leest alles goed door) U zit hier fout, u kunt dit afsluiten. ( respondent gaat terug naar de homepage van PAZIO, en klikt op ziektebeschrijvingen)

**Taak 14b:** Begrijpt u nadat u de informatie gelezen heeft wat diabetes mellitus inhoudt en wat u wel en niet moet doen?

( respondent leest) Ik begrijp dat ik moet spuiten of medicijnen moet innemen omdat mijn alvleesklier niet meer werkt, en dat het gevaarlijk is als ik er niet wat aan gaat doen. Dat het heel belangrijk is dat je gezond eet, niet teveel zoetigheid, niet te dik ben. Wat ik niet moet doen is het negeren.

**Taak 15:** U wilt een suggestie doen voor een patiëntenforum. Start contact en vul het formulier in. Vul in: ‘ TEST’ suggestie voor een forum.



(Respondent sluit ziektebeschrijving goed af, kijkt bij alles toepassingen, klikt op GG& GD Utrecht) U moet niet bij toepassingen zijn. Oh dan denk ik dat ik naar uitleg moet. ( herhaalt vraag) ( respondent klikt op wat vindt u van dit portaal, zoekt gaat dan naar contact) Het is duidelijk maar ik blijf het gewoon moeilijk vinden om alleen achter de computer te zitten. (30.45)

**Taak 16:** Stel u hebt hulp nodig bij het printen. Zoek uit hoe u moet printen.

**Doorvraag:** Wat vindt u van de hulp die u krijgt?

( Respondent gaat weer naar toepassingen) Is dit goed? Nee, u zoekt uitleg! ( respondent wil daar gelijk op het icoontje van afdrukken klikken) U zoekt informatie over printen/afdrukken. ( klikt op uitleg over dit portaal) Zegt dan: alles staat er wel goed, wel duidelijk vaak denk je dat je het al weet daar ga je dan de mist mee in.

**Taak 17:** log uit.

## Bijlage 7> Tabel problemen/ suggesties

| Taken per functie                                                                                                                        | pp | Gebruiks-<br>gemak | Problemen/ suggesties                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Inloggen</b>                                                                                                                          |    |                    |                                                                                                                                             |
| Inloggen                                                                                                                                 | 1  | -                  | Er waren problemen met het inloggen. Verschillende keren sprong mijnpazio.nl over op pazio.nl                                               |
|                                                                                                                                          | 2  | -                  | Idem dito                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                          | 3  | +                  |                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                          | 4  | +                  |                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                          | 5  | +                  |                                                                                                                                             |
| <b>Algemeen</b>                                                                                                                          |    |                    |                                                                                                                                             |
| <b>Doorvraag1:</b> Wat vindt u ervan dat u met een DigiD-code kunt inloggen?                                                             | 1  | +                  | Waarborging van de privacy                                                                                                                  |
|                                                                                                                                          | 2  | +                  |                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                          | 3  | +                  |                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                          | 4  | +                  |                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                          | 5  | +                  | Iedereen weet dat jij het bent                                                                                                              |
| <b>Doorvraag 2:</b> Vindt u de site overzichtelijk? Waarom wel/ Waarom niet?                                                             | 1  | +                  | Respondent scrollt. Enkele aarzeling: ja op zich wel.                                                                                       |
|                                                                                                                                          | 2  | +                  | Respondent scrollt om te zien wat de site inhoudt.                                                                                          |
|                                                                                                                                          | 3  | +                  |                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                          | 4  | +                  | Ook deze respondent bekijkt de hele site d.m.v. scrollen.                                                                                   |
|                                                                                                                                          | 5  | +/-                | Mis de icoontjes, je moet nu nog ergens op klikken voordat je echt weet wat je er mee kunt.                                                 |
| <b>Taak 2:</b> Staat uw juiste adres genoteerd? Check dit. ( adres: Hendrik van Nassaustraart 12)                                        | 1  | +                  | Respondent zoekt                                                                                                                            |
|                                                                                                                                          | 2  | +                  |                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                          | 3  | -                  | Respondent zoekt eerst een tijdje en vraagt vervolgens aan mij of ze bij profiel moet kijken.                                               |
|                                                                                                                                          | 4  | +                  | Heel doelgericht naar mijn profiel                                                                                                          |
|                                                                                                                                          | 5  | -                  | Kijkt bij toepassingen, geen oog voor de boven balk                                                                                         |
| <b>GG&amp; GD Utrecht</b>                                                                                                                |    |                    |                                                                                                                                             |
| <b>Taak 3a:</b> Stel u bent benieuwd wat een gezonde levensstijl is. Op het startscherm ziet u meerdere toepassingen. Waar zou u zoeken? | 1  | -                  | Respondent twijfelt tussen Patiëntenfolders en GG& GD, scrollt en leest de toepassingen                                                     |
|                                                                                                                                          | 2  | -                  | Respondent twijfelt                                                                                                                         |
|                                                                                                                                          | 3  | -                  | patiënt laat de cursor over al de plaatjes glijden om te kijken waar ze de informatie zou kunnen vinden, zegt aan de hand daarvan bij GG&GD |
|                                                                                                                                          | 4  |                    | Idem dito                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                          | 5  | +                  |                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                   |   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Taak 3b:</b> Ga naar de link voor gezonde leefstijl en zoek informatie over een gezonde leefstijl.                                             | 1 | + |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                   | 2 | - | respondent kijkt en klikt dan toch op GG& GD, respondent zoekt naar de link voor gezonde leefstijl                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                   | 3 | * | Respondent scrollt naar beneden, kan het niet vinden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                   | 4 | + |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                   | 5 | + |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Doorvraag:</b> Wat vind je van de kwaliteit van de informatie die gegeven wordt over een gezonde leefstijl?                                    | 1 | - | Beperkte informatie, aanvulling: meer voorlichting/informatie over voeding                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                   | 2 | - | Sport en bewegen gaan vaak samen als het over gezond gaat. Ik zou er dus nog wat over sport bijzetten.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                   | 3 | + |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                   | 4 | + |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                   | 5 | + | Ik denk dat globaal alles er wel bij staat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Agenda- online</b>                                                                                                                             |   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Taak 4:</b> U wilt dinsdag 6 maart in het ochtendspreekuur om 8.30 komen. Kijk of er nog een plaats is. Kies de agenda van Mevr. M. Hollander. | 1 | - | De respondent scrollt eerst naar onder om te zoeken waar die dit moet invullen,<br>Het duurt even de respondent wordt hier onrustig van, hij lijkt het te gaan doen,<br>Keuze voor de arts zou duidelijker aangegeven moeten worden                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                   | 2 | - | Respondent klikt op vorige pagina, begrijpt niet direct dat er een andere site geopend is,<br>Respondent twijfelt nog even tussen consult-online en afspraak,<br>Er staan al afspraken gepland, zichzelf heeft nog niks gepland,<br>Respondent kijkt mij aan wat ze moet doen, probeert het zelf via afspraak-online,<br>Het duurt lang, respondent wordt daar onrustig van. |
|                                                                                                                                                   | 3 | - | De respondent scrollt eerst naar onder om te zoeken waar ze dit moet invullen,<br>het duurt even de respondent wordt hier onrustig van,<br>Het aanvinken met welke arts je een afspraak moet maken zou duidelijker aangegeven moeten worden                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                   | 4 | - | Site laadt langzaam, respondent klikt telkens op vorige in plaats van                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                                                                    |   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                    |   |   | afsluiten,<br>Laadt weer langzaam,<br>Hij opent, respondent gaat van agenda's & afspraken weer naar afsprakenoverzicht,<br>Respondent klikt toch op nieuwe afspraak, nieuwe afspraak maken laadt niet, respondent blijft geduldig wachten, klikt nogmaals en start het opnieuw,<br>Sluit weer af en start opnieuw |
|                                                                                                                                                                                    | 5 |   | Agenda online doet het niet ik denk i.v.m. nieuwe lay-out! Ga door naar de eerste taak over Consult-online.                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Doorvraag:</b> Kunt u snel zien of u terecht kunt?                                                                                                                              | 1 | + |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                    | 2 | - | Je moet wel eventjes doorklikken, maar dan is het wel duidelijk                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                    | 3 | + |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                    | 4 |   | Agenda online deed het op dat moment niet                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                    | 5 |   | Agenda online doet het niet ik denk i.v.m. nieuwe lay-out! Ga door naar de eerste taak over Consult-online.                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Taak 5:</b> U wilt weten hoe hoog uw bloedsuiker en hb is. Maak hiervoor een afspraak met M. de Hollander. Plan de afspraak in week 11. Het onderwerp moet beginnen met 'TEST'. | 1 | - | Agenda laden, duurt vrij lang                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                    | 2 | * | Kan ik daar zomaar in typen?                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                    | 3 | - | Respondent klikt weer niet op de agenda van Hollander                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                    | 4 |   | Agenda online deed het op dat moment niet                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                    | 5 |   | Agenda online doet het niet ik denk i.v.m. nieuwe lay-out! Ga door naar de eerste taak over Consult-online.                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Doorvraag:</b> Vindt u de agenda duidelijk? Waarom wel/ niet?                                                                                                                   | 1 | + | Overzichtelijk                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                    | 2 | + |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                    | 3 | - | Niet heel duidelijk waar je de huisarts in moet vullen, je kijkt er zo over heen                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                    | 4 |   | Agenda online deed het op dat moment niet                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                    | 5 |   | Agenda online doet het niet ik denk i.v.m. nieuwe lay-out! Ga door naar de eerste taak over Consult-online.                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Taak 6a:</b> Je hebt vrijdag 9 maart om 9.00 een uitgebreid bloedonderzoek bij M. Hollander. Plan dit in bij                                                                    | 1 | - | Respondent klikt gelijk op vrijdag 9 maart, geen huisarts ingevoerd!                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| afspraak-online. Voer dit, zowel als onderwerp en vraag in: 'TEST' bloedonderzoek.                                                                                                                                                                                                      |   |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2 | -                | Respondent vergeet assistent in te voeren,<br>Respondent klikt op Hollander, hierbij gaat de agenda weer naar de huidige dag,<br>Taak stond zowel onderwerp als reden, dat was fout, de respondent raakte hierdoor in de war, scrollt heen en weer,<br>Respondent voert dan toch in bij reden afspraak: test bloedonderzoek. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 3 | -                | De site laadt langzaam, opnieuw geprobeerd, hij reageert weer niet                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 4 |                  | Afspraak-online deed het op dat moment niet                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 5 |                  | Agenda online doet het niet ik denk i.v.m. nieuwe lay-out! Ga door naar de eerste taak over Consult-online.                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Consult- online</b>                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Taak 7:</b> Start consult-online. Check of uw huisarts nog op uw reactie wacht. Of dat er andere berichten aanwezig zijn.                                                                                                                                                            | 1 | -                | Consult-online wordt gestart, de respondent kijkt waar hij moet zien of dat de huisarts op reactie wacht                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2 | -                | Respondent zoekt,<br>Klikt op meerdere dingen                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 3 | +                | Respondent gaat gelijk naar nieuwe berichten                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 4 | +                | Respondent leest en concludeert dat de huisarts niet op reactie wacht                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 5 | -                | Wil naar overzicht eConsulten gaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Taak 8:</b> U hebt een vraag aan uw huisarts. Vraag: 'TEST' Ik heb drie dagen een zeurende pijn aan mijn oog, moet ik hiervoor langskomen?' Start consult-online. Vul als onderwerp in: 'Test Diabetes'. Voer uw huisarts in: Mevr. M. Hollander. Vul de vraag in en klik op verder. | 1 | -                | De respondent wil gaan typen in overzicht eConsulten,<br>Respondent vult bij eConsulten in test diabetes, aarzelt dan en klikt op zoeken,<br>Aarzeling of de vraag verzonden mag worden, kijkt me aan                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2 | -                | patiënt zit fout, zit bij nieuw bericht                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 3 | *                | Respondent gaat eerst naar nieuwe berichten, herstelt zich                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 4 | +                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 5 | -                | Wil naar overzicht eConsulten gaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Taak 9:</b> Nadat u bij de huisarts geweest bent, bent u vergeten een vraag te stellen. Start consult-online. Stel alsnog uw vraag. Vul in: 'TEST: hoe lang moet ik deze medicijnen                                                                                                  | 1 | + ( - voor test) | Aarzeling bij het onderwerp invullen, staat niet in de taak beschreven,<br>Gaat weer met de muis naar het onderwerp maar gaat dan zonder onderwerp naar ga verder                                                                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                                                                            |   |       |                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| nog gebruiken'? De vraag hoeft niet verzonden te worden.                                                                                                                                                                   |   |       |                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                            | 2 | +     | Respondent bedenkt zelf een onderwerp                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                            | 3 | +     | De respondent gaat nu gelijk naar nieuwe vraag, maar omdat in de taak niet opgenomen is welk onderwerp er moet staan aarzelt de respondent |
|                                                                                                                                                                                                                            | 4 | +     |                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                            | 5 | +/-   | Gaat gelijk naar nieuwe vraag, Vergeet huisarts                                                                                            |
| <b>Doorvraag 1:</b> Wat vindt u ervan dat deze functie er is?                                                                                                                                                              | 1 | +     |                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                            | 2 | +     | Gemakkelijk om huisarts te bereiken                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                            | 3 | +     |                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                            | 4 | +     |                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                            | 5 | +/-   | Voor jeugd goed, ik zou liever iemand willen spreken, weet niet of hierop gereageerd wordt.                                                |
| <b>Doenja dienstverlening</b>                                                                                                                                                                                              |   |       |                                                                                                                                            |
| <b>Taak 10:</b> U wilt weten op welke locatie Doenja zich bevindt. Start Doenja dienstverlening.                                                                                                                           | 1 | -     | Respondent bekijkt de site nauwkeurig Uhm, scrollt van boven naar beneden Niet, duidelijk waar Doenja te vinden is                         |
|                                                                                                                                                                                                                            | 2 | +     |                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                            | 3 | * / - | Respondent gaat gelijk door met taak 11<br>Respondent scrollt over de opties heen                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                            | 4 | +     | eConsult wordt afgesloten patiënt scrollt en leest en klikt dan op locaties                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                            | 5 | *     | Leest hele homepage                                                                                                                        |
| <b>Taak 11:</b> U hebt een ruimte nodig waar u zelf geen oplossing voor heeft. Ga na waar deze te vinden zijn.                                                                                                             | 1 | +/-   | Respondent zoekt eerst bij locaties                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                            | 2 | +/-   | Respondent mompelt heel vaak ruimte nodig.                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                            | 3 | +     | Respondent gaat gelijk naar ruimteverhuur                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                            | 4 | +/-   | Respondent kijkt eerst bij locaties, ziet dan toch ruimteverhuur staan                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                            | 5 | *     | Sluit Doenja af                                                                                                                            |
| <b>Patiëntenfolders</b>                                                                                                                                                                                                    |   |       |                                                                                                                                            |
| <b>Taak 12a:</b> Stel u wilt meer informatie over hoge bloeddruk. Bij de toepassing patiëntenfolders vindt u informatie over verschillende klachten. Zoek binnen patiëntenfolders naar informatie over een hoge bloeddruk. | 1 | +     |                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                            | 2 | +     | Benoemt alles wat ze ziet                                                                                                                  |

|                                                                                                                                                    |   |   |                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                    | 3 | + |                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                    | 4 | + | Alfabetisch                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                    | 5 | + |                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Taak 12b:</b> U hebt de betreffende patiëntenfolder gevonden. Wat vindt u van de kwaliteit van de informatie die gegeven wordt.                 | 1 | + |                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                    | 2 | + | NHG                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                    | 3 | + | NHG                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                    | 4 | + | Helder                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                    | 5 | + | Handig overzicht                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Taak 13:</b> Stel u wilt de gevonden informatie meenemen naar de huisarts. Klik op afdrukken.                                                   | 1 | + |                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                    | 2 | + | Gaat heel gemakkelijk, weten ze gelijk te vinden                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                    | 3 | + |                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                    | 4 | + |                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                    | 5 | * | Scrollt niet naar beneden, kijkt alleen bij de kopjes.                                                                                                                                                                     |
| <b>Ziektebeschrijvingen</b>                                                                                                                        |   |   |                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Taak 14:</b> Stel u hebt diabetes mellitus. U wilt meer informatie over uw ziekte. Waar zou u zoeken?                                           | 1 | + | Twijfelt eerst tussen patiëntenfolders en ziektebeschrijvingen maar kiest goed                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                    | 2 | - | patiënt zoekt tussen alle patiëntenfolders en scrollt nog een paar keer,<br>Respondent is er van overtuigd dat het binnen patiëntenfolders moet staan<br>Ze kijkt eerst naar mij, gaat dan toch zonder hulp verder en goed |
|                                                                                                                                                    | 3 | - | Eerst bij patiëntenfolders                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                    | 4 | + | In een keer goed                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                    | 5 | - | Kijkt bij patiëntenfolders                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Taak 14b:</b> Begrijpt u nadat u de informatie gelezen heeft wat diabetes mellitus inhoudt en wat u wel en niet moet doen?                      | 1 | + | Helder                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                    | 2 | + | Duidelijk                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                    | 3 | + |                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                    | 4 | + |                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                    | 5 | + |                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Contact</b>                                                                                                                                     |   |   |                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Taak 15:</b> U wilt een suggestie doen voor een patiëntenforum. Start contact en vul het formulier in. Vul in: 'TEST' suggestie voor een forum. | 1 | + | patiënt zoekt, er moet opnieuw ingelogd worden                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                    | 2 | + |                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                    | 3 | - | Respondent zoekt op het startscherm van PAZIO en scrollt heen en weer,<br>Wordt nogmaals hardop gelezen, Gaat                                                                                                              |

|                                                                                     |   |   |                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                     |   |   | weer naar ziektebeschrijving, klikt vervolgens op contactgegevens Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra, Respondent kan het niet vinden                                                                                    |
|                                                                                     | 4 | - | Respondent zoekt waar die contact kan vinden,<br>Waar contact te vinden is, is absoluut niet duidelijk,<br>Wat vindt u van dit portaal respondent klikt erop maar krijgt dan een heel iets anders, mening over het portaal. |
|                                                                                     | 5 | * | U moet niet bij toepassingen zijn                                                                                                                                                                                           |
| <b>Help</b>                                                                         |   |   |                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Taak 16:</b> Stel u hebt hulp nodig bij het printen. Zoek uit hoe u moet printen | 1 |   | PAZIO heeft een storing, wordt afgesloten                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                     | 2 | * | Respondent zoekt, zegt weet het niet Na de vraag te herhalen, met nadruk hulp begrijpt ze waar ze zoeken moet                                                                                                               |
|                                                                                     | 3 | - | Respondent klikt buiten PAZIO om bovenaan bij favorieten etc.                                                                                                                                                               |
|                                                                                     | 4 | * |                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                     | 5 | - | Gaat weer naar toepassingen, na hulp gaat het iets beter.                                                                                                                                                                   |
| <b>Uitloggen</b>                                                                    |   |   |                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Taak 17:</b> log uit                                                             | 1 | + |                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                     | 2 | + |                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                     | 3 | + |                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                     | 4 | + |                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                     | 5 | + |                                                                                                                                                                                                                             |

Functies van de symbolen/ ease of use:

+ functie goed bruikbaar

- functie niet goed bruikbaar, resp. heeft hulp nodig (uitleg) bij gebruik/mogelijkheden van de functie

\* Resp. kent de functie niet en krijgt uitleg



## Bijlage 8> Code boek

|                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SYSTEM QUALITY</b>                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <i>Ease of access:</i>                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| • availability: service is provided at all times                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| • equitability: service is for everyone                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| • accessibility: easy log-in procedure, findability                                                                | Het inloggen leverde meerdere keren problemen op. Via de site mijnpazio, word je dan doorgestuurd naar PAZIO. Gemakkelijk en veilig in te loggen.<br>Mijn profiel is binnen het nieuwe design voor meerdere respondenten niet te vinden.<br>Patiëntenfolders: alfabetisch,<br>Het verschil tussen ziektebeschrijvingen en patiëntfolders is niet duidelijk.<br>Contact is niet te vinden.<br>Hulp bij het printen slecht te vinden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| • speed: the ease and speed of accessing the eHt                                                                   | De toepassing afspraak-online, start veel te langzaam op, alle respondenten worden hier zenuwachtig en ongeduldig van                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <i>Ease of use (simplicity of technology: how easy it is to understand and comprehend the system's functions):</i> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| • Absence of technical errors: absence of malfunctioning features                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| • Clear navigation structures: clear presentation of information (conveniently arranged, menu bar and headings)    | Geen oog voor de boven balk waar mijn profiel te vinden is, hij valt in het niet in verhouding met de toepassingen,<br>Het invullen met welke arts een afspraak gemaakt moet worden bij afspraak-online ging bij alle 3 de respondenten verkeerd (de andere 2 konden deze toepassing niet gebruiken vanwege een technische storing).<br>Bij consult-online wisten meerdere respondenten niet waar ze moesten kijken of dat de huisarts op reactie wachtte.<br>Bij consult-online voor een nieuwe vraag gaan de 3 van de 5 respondenten naar nieuwe berichten,<br>Bij patiëntenfolders en ziektebeschrijvingen kun je snel zien waar je informatie kunt vinden over een bepaalde aandoening.<br>De afdrukknoop op elke pagina is makkelijk te vinden.<br>Contact is voor de meeste respondenten niet te vinden. Zij begrijpen niet dat dit bij uitleg staat. 'Uitleg' kan beter vervangen worden door 'help' |
| • Efficient search functionality availability                                                                      | Bij afspraak-online moet je elke keer doorklikken naar de week/datum waarin je de afspraak wilt maken. De mogelijkheid om gelijk het weeknummer in te vullen zou heel handig zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| • Efficient feedback channels: automation functions such as automatic replies                                      | Email na het plannen van een afspraak of het stellen van een vraag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| • Push factors: notification of newly available information of interest based on the user's profile                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| • Provision of technical support                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| • Readability of text: appropriate font size                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <i>Safety &amp; technical security:</i>                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Privacy and confidentiality assurance                                                                                                                                                                                                                                               | Gebruik van DigiD is een waarborging van mijn privacy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| • Encryption: data transmission security level                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| • Authentication: identification of users via username and password                                                                                                                                                                                                                   | Ja, via DigiD weet iedereen gelijk wie je bent, zodoende weinig fraude.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| • interoperability                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <i>Design persuasiveness:</i>                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| • Lens for design (design with intent): perspective for design related to user requirements', values, needs, capabilities and behavior change                                                                                                                                         | De site is overzichtelijk,<br>Mis wel het icoontje,<br>Je moet nu nog ergens op klikken voordat je echt weet wat je er mee kunt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| • Presentation of content:<br>- instructive, declarative<br>- colors, symmetry<br>- empathic, affective, simplifying (step by step)<br>- tunneling (eCoaching)<br>- tailoring/customization<br>- suggestion/information at right moments<br>- self-monitoring (support and awareness) | Bij afspraak-online : kun je zomaar in de agenda typen?<br>Niet duidelijk bij afspraak-online waar je de huisarts in moet vullen, je kijkt er zo over heen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| • Observation (surveillance, Hygiene Guard tracks hand washing; rewarding compliance)                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| • Conditioning (reinforcement, persistence)                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <u>CONTENT QUALITY</u>                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| • Accuracy: information is up-to-date                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| • Evidence-based: information is based on theories or standards (inclusion of references, use of behavior change techniques)                                                                                                                                                          | Patient enfolders: NHG                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| • Relevance: provision of information the user is looking for; information is tailored to individual users' characteristics, needs or preferences                                                                                                                                     | Zowel patiëntenfolders en ziektebeschrijvingen zijn geschreven voor de gewone burger.<br>Helder, duidelijk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| • Comprehensibility: provided information is understandable (appropriate language, avoid medical jargon)                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| • Completeness: provision of sufficient information                                                                                                                                                                                                                                   | Respondent mist informatie over sport bij gezond leven,<br>Meer voorlichting/ informatie over voeding,<br>Globaal staat alles er wel bij                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| • Language and ethnicity: multi language delivery and culture conscious information; language expectancy                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| • Disclosure: the information context is clear for the user (the information source is made known)                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <u>SERVICE QUALITY</u>                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| • Perceived usefulness: the service is of importance (has benefits to the user.                                                                                                                                                                                                       | Inloggen DigiD: waarborging privacy<br>Afspraak-online: makkelijk en snel een afspraak maken. Het is makkelijk voor de jeugd, die zijn het gewend. Makkelijk voor werkende mensen.(oudere respondent)<br>Consult-online: Gemakkelijk om huisarts te bereiken. Oudere respondent zou liever iemand willen spreken, weet niet of hierop gereageerd wordt.<br>Doenja: als je een ruimte o.i.d. nodig hebt is dat goed te krijgen bij Doenja.<br>Patiëntenfolders: ik vind het handig om informatie over een bepaalde aandoening via PAZIO te vinden om ik verwacht dat deze |

|                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                            | informatie op waarheid berust.<br>Contact: handig voor lotgenotencontact.                                                                  |
| • Responsiveness: ability to provide prompt service (timely)                                                                                                                                               | Na een vraag gesteld, of een afspraak gepland te hebben krijg je gelijk een mailtje waarin staat dat je binnen 2 werkdagen reactie krijgt. |
| • Social dynamics: provision of motivational feedback (praise for good work, answering questions, reciprocity, etc.                                                                                        |                                                                                                                                            |
| • Psychological influence: support feelings, empathy, emotions, etc.                                                                                                                                       |                                                                                                                                            |
| • Reliability: the service is provided dependably; keeping on to agreements (e.g., if the service provider says that the service will be provided within two working days, then hold on to that agreement) |                                                                                                                                            |
| • Credibility: the provider of the service is familiar and trusted (e.g., health risk assessment tools are valid)                                                                                          | NHG                                                                                                                                        |