

Evaluatie CoronaMelder op de processen eerste lijn en GGD

EERSTE EVALUATIE, DECEMBER 2020

DR. ESTHER METTING, RIJKSUNIVERSITEIT GRONINGEN

Inhoud

Introductie.....	2
Resultaten	2
Uitkomsten GGD vragenlijst	2
Demografische gegevens.....	2
Opinie betreffende de ontvangen informatie over CoronaMelder.....	3
Veranderingen werkzaamheden	5
Verwachtingen voor de komende 4 weken.....	6
Uitkomsten vragenlijst huisartsen	8
Informatie over CoronaMelder	8
Nadelige effecten van CoronaMelder.....	9
Mening van huisartsen over Coronamelder	10
Samenvatting en aanbevelingen	11
Uitkomsten GGD vragenlijst	11
Uitkomsten vragenlijst huisartsenpraktijken	11

Introductie

Sinds kort is CoronaMelder beschikbaar voor alle Nederlanders. Deze app is door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport ontwikkeld in de strijd tegen SARS-CoV2 met als doel de verspreiding van het virus af te remmen, als aanvullend instrument op het bron- en contactonderzoek door de GGD'en. De komende periode zullen de effecten van deze app op verschillende gebieden worden geëvalueerd. Zo kunnen zowel positieve als negatieve effecten van de app tijdig worden herkend.

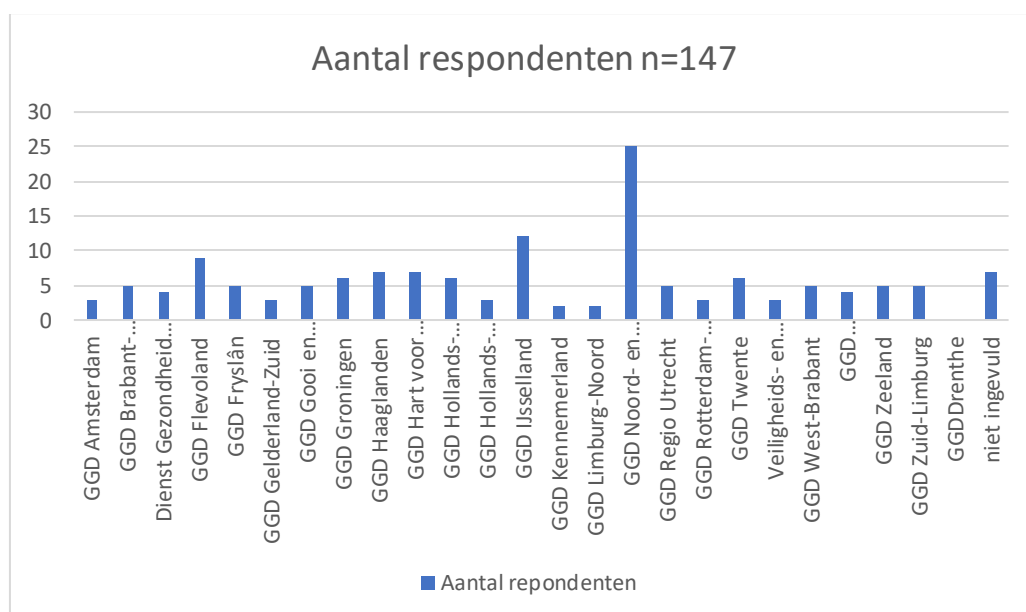
Het doel van dit onderzoek is om mogelijke effecten van CoronaMelder op de processen van de huisartsenzorg en de GGD in kaart te brengen. Deze vragenlijsten wordt maandelijks afgenomen zodat bij ongewenste effecten tijdig kan worden bijgestuurd. Dit vragenlijstonderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van het ministerie van VWS. Het onderzoek zelf wordt uitgevoerd door de Rijksuniversiteit Groningen in samenwerking met Erasmus Universiteit Rotterdam en Tilburg University.

Resultaten

Uitkomsten GGD vragenlijst

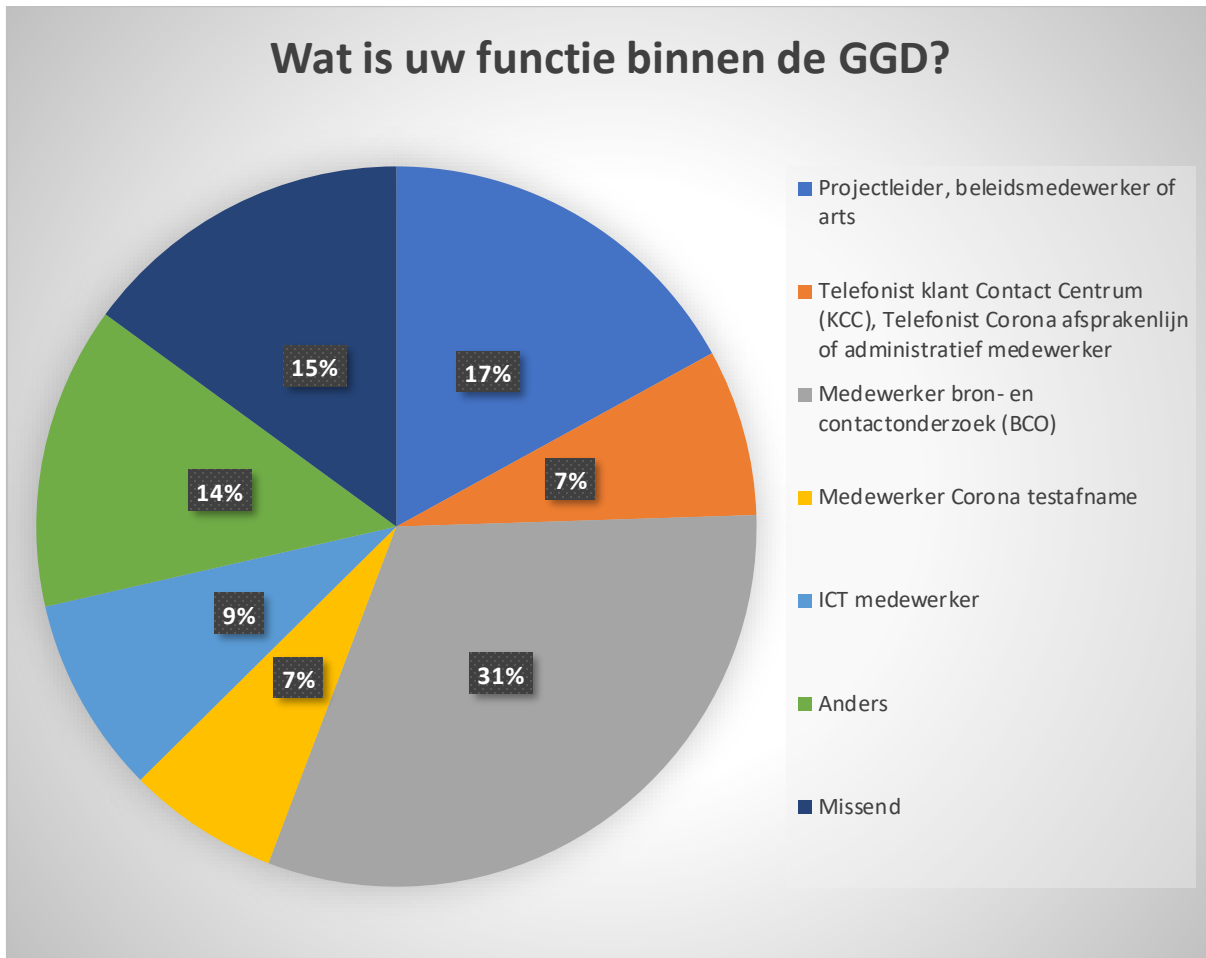
Demografische gegevens

De GGD-vragenlijst is tussen 17 november en 4 december door 147 GGD-medewerkers gestart. Hiervan hebben 125 (85%) medewerkers de vragenlijst volledig ingevuld, een deel van de vragen is niet door elke respondent beantwoord. De missende data worden bij elk antwoord aangegeven. De meeste respondenten zijn werkzaam in Noord- en Oost Gelderland (n=25, 17%) en IJsselland (n=12, 8,2%). Veel respondenten werken nog maar kort bij de GGD: 73,6 % (n=92) is korter dan 1 jaar geleden in dienst getreden, 11,2% (n=14) werkt meer dan 10 jaar bij de GGD.



De vragenlijst is voorgelegd aan verschillende beroepsgroepen binnen de GGD en hebben functies variërend van ICT-medewerker, telefonist, medewerker BCO, medewerker testafname, projectleider, beleidsmedewerker of arts. De meeste respondenten zijn medewerkers van het BCO (31,3%, n=46).

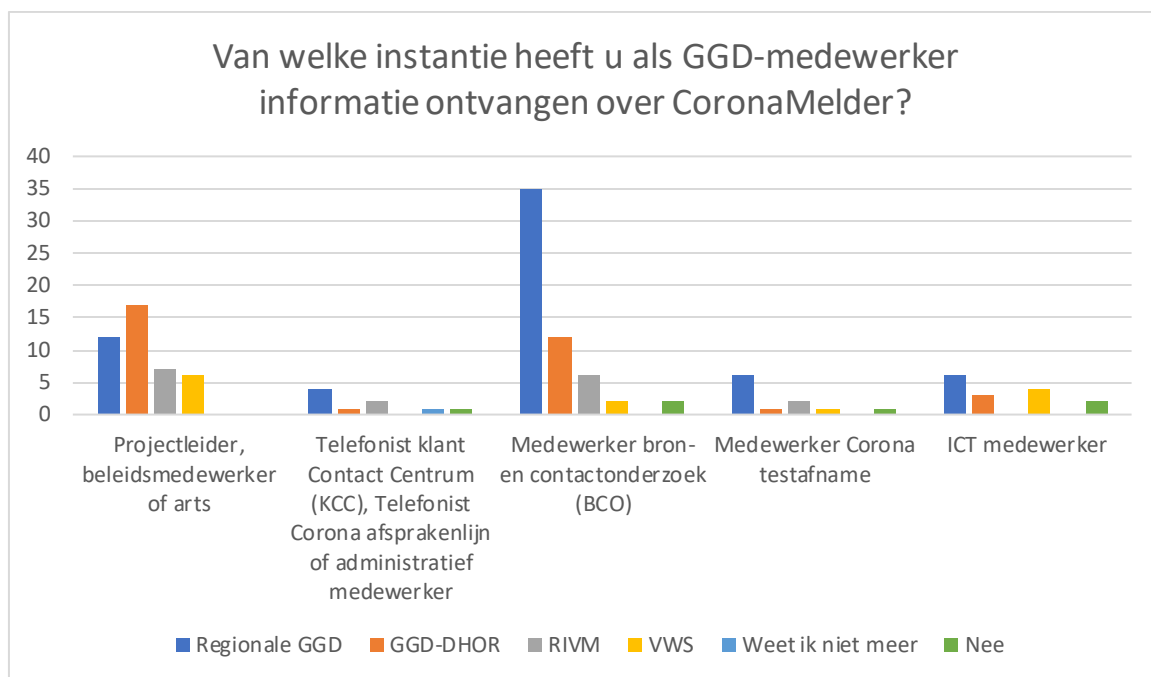
Een deel van de respondenten (n=20, 13,6%) was op een andere manier werkzaam bij de GGD, bijvoorbeeld als coördinator/supervisor, verpleegkundige of teamleider). Het opleidingsniveau is voornamelijk hoog (n=n=93, 74,4%).



Opinie betreffende de ontvangen informatie over CoronaMelder

De vragen over de ontvangen informatie over CoronaMelder zijn door 125 personen beantwoord. Veruit de meeste medewerkers geven aan geïnformeerd te zijn over CoronaMelder (n=116, 92,8 %), 7 (5,6%) respondenten geven aan niet geïnformeerd te zijn en 2 weten het niet (1,6%). Meer dan de helft is door de regionale GGD geïnformeerd over CoronaMelder (n=72, 57,6%). Andere methoden die genoemd werden om informatie te verkrijgen zijn o.a. "het installeren van CoronaMelder op de werktelefoon," "gebruik van een appgroep" en "via journaal en kranten."

De respondenten zijn tevreden over de geboden informatie. Op een schaal van 0 (ontevreden) tot 100 (tevreden) kon men een tevredenheidsscore geven over de inhoud, hoeveelheid, timing, relevantie en verspreidingsmethode van de informatie. De gemiddelde score op deze domeinen varieerde van 72,1 tot 76,7. Er werd gevraagd naar de inhoud, hoeveelheid, timing, relevantie en methode van de verstrekte informatie. Er was geen verschil in tevredenheid tussen de regio's. Wel was er een verschil tussen de verschillende beroepsgroepen: projectleiders, beleidsmedewerkers en artsen zijn het meest tevreden over de inhoud (gemiddelde 41,5, p-waarde 0,10) en de timing (gemiddelde 48,8, p-waarde 0,07) van de informatie. Daarnaast zijn ze het minst tevreden over de methode van informatieverstrekking (gemiddelde 43,3, p-waarde 0,17).



Er werd expliciet gevraagd naar ervaringen van de respondenten met de eLearning-module en het webinar. Van de 118 mensen die deze vragen beantwoordden, had 50% de eLearning doorlopen, 37,3 % heeft deze module niet ontvangen. 17% heeft de webinar doorlopen. 63% heeft geen informatie over de webinar ontvangen.

Vraag	Helemaal mee oneens/mee oneens/een beetje mee oneens	Neutraal	Helemaal mee eens/mee eens/een beetje mee eens	n
Het eLearning-programma kostte mij veel tijd	83%	10%	7%	58
Het eLearning-programma was duidelijk	2%	2%	97%	58
Het eLearning-programma was nuttig	2%	9%	86%	58
Het eLearning-programma duurde te lang	67%	14%	19%	58
De webinar kostte mij veel tijd	50%	10%	40%	20
De webinar programma was duidelijk	15%	5%	80%	20
De webinar programma was nuttig	15%	15%	70%	20
De webinar programma duurde te lang	55%	15%	30%	20

De meerderheid (70,0%) van de mensen die de eLearning hebben gevolgd en 60% van de webinar gebruikers konden deze onder werktijd doorlopen. Verreweg de meerderheid vond de eLearning nuttig (86%) en 70% vond de webinar nuttig. Opvallend is dat 40% van de webinar gebruikers vond dat deze veel tijd kostte terwijl slechts 7% de eLearning gebruikers vond dat deze methode tijdrovend was. Van de eLearning gebruikers gaf 14% aan dit saai te vinden en 25% vond de webinar saai. Wel vond de meerderheid de webinar duidelijk (80%) en 70% vond het nuttig. Over het algemeen lijkt men iets meer tevreden te zijn over de eLearning in vergelijking met de webinar.

Het was mogelijk om opmerkingen te plaatsen in een tekstvak. Sommige respondenten gaven aan de liever de mogelijkheid krijgen om een demonstratie of webinar te zien. Ook over de timing van de

instructie waren opmerkingen: een respondent gaf aan dat de informatie aan de late kant werd verstrekt, terwijl een andere medewerker opmerkte dat er veel tijd tussen de e Learning en de implementatie zat.

Veranderingen werkzaamheden

De werkzaamheden zijn vooral voor BCO-medewerkers veranderd doordat ze codes moeten uploaden en besmette personen informeren over de werking van CoronaMelder. Medewerkers van de GGD konden in een tekstvak in de vragenlijst opmerkingen plaatsen; één medewerker stuurde opmerkingen per e-mail naar de onderzoekers. Deze opmerkingen worden in onderstaande tabel weergegeven.

Opmerkingen over de verkregen CoronaMelder informatie
De informatie an sich was prima, maar ik had graag meer inzicht gehad in tijdlijnen van de ontwikkeling zodat we onze interne tijdlijn daarop kunnen aanpassen. Moest nu vrij ad-hoc, bijvoorbeeld over de livegang op een zaterdag.
De video's van de eLearnings waren verhelderend. Wel valt op te merken, dat de elearning interactiever had kunnen zijn. Denk aan de app activeren in een testomgeving. Daarnaast is het verstandig om in het vervolg beter te communiceren over de relevantie van de applicatie.
Er werd geadviseerd om tijdens de pilot zorgmedewerkers aan te raden geen app te installeren omdat ze beschermd werken en een melding dan overbodig is. Veel zorgmedewerkers werken echter zonder hun mobiel bij zich te hebben, dus ik vond dit een bijzonder advies.
Goed naar de GGD toeschrijven. Er wordt iets gevraagd van de GGD het is vervolgens belangrijk dat de GGD daardoor er ook in gefaciliteerd wordt. Daarbij is er door Twente (mij) vaker aangegeven bij de implementatie dat de informatie omtrent het toegang krijgen tot het CoronaMelder portaal belangrijk is voor de landelijke implementatie. Hier is helaas weinig mee gedaan en leverde tijdens landelijke uitrol helaas nog te veel onnodige vragen op.
Ik ben vooral geïnformeerd via de webinar. Dat was goed maar niet duidelijk was voor wie de informatie bedoeld was en wat de doelen van het webinar waren. Niet alle informatie was ook relevant voor mij. Tijdsefficiënter is denk ik als het ook op papier staat zodat je eruit kan halen wat relevant is.
Ik had graag meer screenshots gezien of meer inhoudelijk wat de app allemaal weergeeft. Dat maakt het een stuk makkelijker om met een patient mee te denken.
ik heb geen aanvullende informatie gehad, behalve via de kranten/journaal
Ik zou als arts zijnde meer informatie willen krijgen hoe de app werkt, wat een positieve melding inhoud en de resultaten (% meldingen is daadwerkelijk positief?)
Ja, graag zou er een duidelijker bericht zijn aan de zijde van de invoerder vanuit de GGD dat de melding daadwerkelijk goed verzonden is.
meer informatie over de veiligheid, er was veel onrust over de privacy gevoelige info
niet over de informatie, maar in de landelijke vragenlijst zou het handig zijn dat het niet helemaal van onder staat. mogelijk ook extra uitleg over het promoten van de app indien iemand tijdens het BCO gesprek aangeeft de app nog niet te hebben. Intern hebben we hier afspraken over gemaakt.
Ontvangst van vragen en antwoorden duurden lang na de gegeven webinar

11 respondenten geven aan dat mensen soms een melding ontvangen terwijl later blijkt dat dit niet klopt. Voor gebruikers van CoronaMelder is het soms lastig om tegelijkertijd te bellen en de code op te zoeken. Het zou fijn zijn als veelgestelde vragen ook op de website van CoronaMelder beschikbaar komen, zodat mensen deze informatie al voor het downloaden kunnen bekijken. Daarnaast krijgen BCO-medewerkers geen bevestiging in beeld van het goed uploaden van de codes. Alleen de gebruiker van de app krijgt dit in beeld. Over het platform dat gebruikt wordt voor het uploaden van de codes komen weinig opmerkingen: *“Over het algemeen is iedereen erg te spreken over het gebruik van de portal.”* Wel zou het fijn zijn als iedere BCO-medewerker kan inloggen met zijn of haar eigen account.

Van de telefonisten geven er 5 (45%) aan burgers door te verwijzen naar de CoronaMelder-helppdesk en 6 telefonisten (66%) geven telefonisch uitleg over CoronaMelder.

Verwachtingen voor de komende 4 weken

Respondenten is gevraagd wat ze voor de komende 4 weken verwachten. **De projectleiders, beleidsmedewerkers en artsen** verwachten dat de app effect zal hebben op het BCO. Daarnaast zal het testbeleid worden aangepast, wat naar verwachting leidt tot vragen van mensen over wanneer ze zich mogen laten testen. Zeker als er pas 5 dagen na het contact getest mag worden. Dit kan leiden tot onduidelijkheid en tot een lagere compliance ten aanzien van de quarantaine:

“We verwachten hierdoor dat meer mensen zich laten testen zonder symptomen (onafhankelijk van quarantaine(duur)) en dat de compliance met de quarantaine sterk zal verminderen.”

Deze manier van testen kan wel leiden tot snellere detectie van positieven en tot meer werk voor de teststraten:

“Hierdoor [is het] mogelijk dat we veel mensen al afvangen voordat deze besmettelijk zijn.”

Meer gebruik van CoronaMelder zal ook leiden tot meer mensen die een melding hebben gehad die volgens hen niet kan kloppen. GGD-medewerkers weten niet hoe het quarantainebeleid in dat geval moet worden toegepast:

“Wij krijgen soms meldingen die niet lijken te kloppen, dit is voor ons lastig omdat wij niet weten hoe het quarantainebeleid toegepast moet worden.”

De telefonisten verwachten geen andere effecten van CoronaMelder voor de komende 4 weken, behalve dat het aantal mensen dat wil weten aan wie de code moet worden gegeven mogelijk toeneemt. Wel merkte een respondent op:

“Ik merk dat telefoontjes over een melding van de app vaak eindigen in een mini-bron- en contactonderzoek om te kijken of mensen inderdaad nauw contact van iemand had kunnen zijn. Dit kost veel extra tijd, ik weet niet of de app aangeeft om de stappen van die dag na te lopen, maar dat zou wel fijn zijn.”

De medewerkers van het BCO verwachten dat meer mensen de app gaan gebruiken, waardoor deze vaker gebruikt wordt tijdens het BCO. Op dit moment gebruiken weinig indexen de app, of hebben deze uitgeschakeld gehad. Verder worden er geen grote veranderingen verwacht. De kortere quarantaineperiode kan een effect hebben op de processen de komende weken.

Een van de medewerkers van de testafname geeft aan dat het zelf gebruiken van CoronaMelder tijdens het werk lastig is, omdat je soms toch langere tijd bij een mogelijk besmet persoon in de buurt bent:

“Vanwege inloggen coronIT ligt telefoon soms naast telefoon van collega of soms is diegene die getest moet worden langer in nabijheid. Als bemonsteraar lastig te bepalen of je daadwerkelijk bloot bent gesteld (onbeschermd).”

Verschillende GGD-medewerkers zeggen te twijfelen aan de accuraatheid van de app. Medewerkers horen vaak dat mensen geen contact hebben gehad met anderen maar wel een melding hebben gekregen, of hebben juist geen melding gekregen terwijl ze in nauw contact zijn geweest met een besmet persoon.

“Regionaal hebben we besproken dat de CoronaMelder een signaal is, maar het BCO-contact met GGD is leidend.”

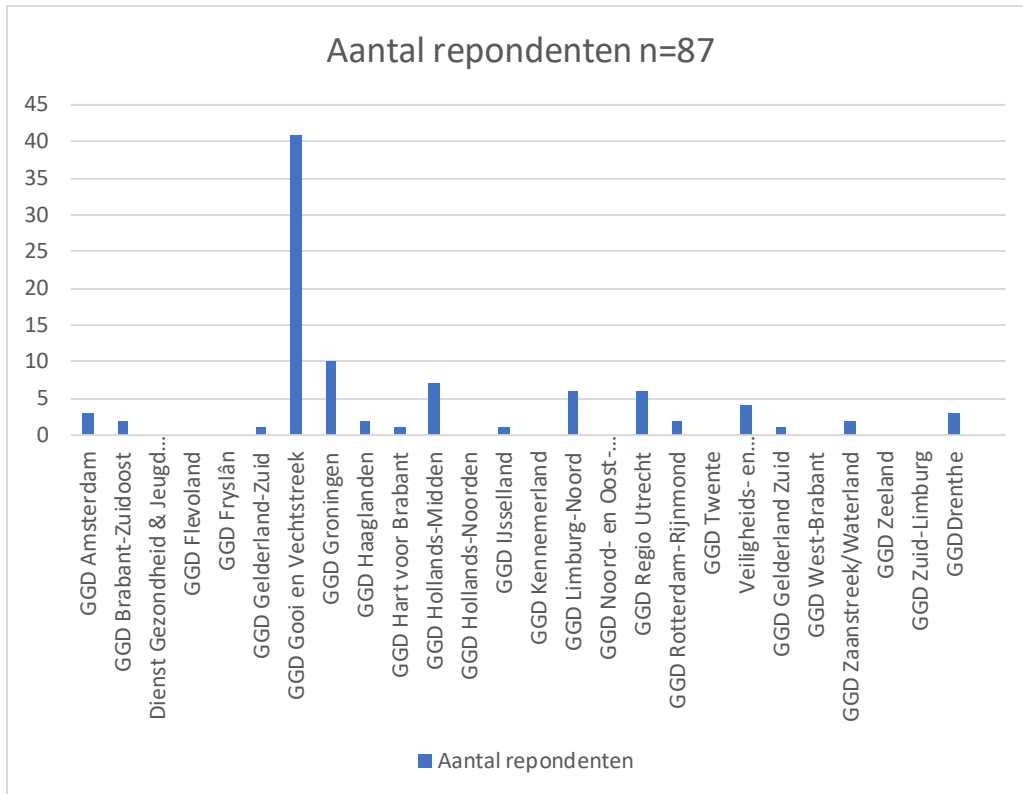
ICT-medewerkers

En een van de ICT-medewerkers merkt op dat de app te veel beperkingen heeft.

“Daar er een valse melding is geweest (er zat een positief iemand in andere ruimte), is ons gevraagd de CoronaMelder-app uit te zetten. Vind ik raar. En dat is een probleem van deze app. Het heeft te veel beperkingen, waardoor mensen het niet installeren of de app uitzetten.”

Uitkomsten vragenlijst huisartsen

Tussen 19 november en 6 december zijn 100 vragenlijsten ingevuld door medewerkers uit huisartsenpraktijken in Nederland. De meeste respondenten zijn praktijkhoudend huisarts (n=70, 70,0%) of waarnemend huisarts (n=10, 10,0%). Verder is de vragenlijst ingevuld door 2 praktijkondersteuners, 1 praktijkassistent, 1 triagist huisartsenpost en 2 praktijkmanagers.



Informatie over CoronaMelder

De zorgprofessionals is gevraagd in hoeverre ze de afgelopen 4 weken zijn geïnformeerd over CoronaMelder. 76% geeft aan informatie te hebben ontvangen: 10% via het regionale crisissoverleg en 13% via een COVID-19 webinar. De overige professionals hebben via de media, de huisartsencoöperatie of ander kanalen over CoronaMelder gehoord.

De tevredenheid werd geëvalueerd op een schaal van 0 (ontevreden) tot 100 (tevreden). De gemiddelde scores voor de ontvangen informatie was 59,6 voor de inhoud, 61,2 voor de hoeveelheid, 63,3 voor het moment waarop het werd verspreid en 67,2 voor de relevantie van de informatie. Twee respondenten geven aan heel weinig informatie te hebben ontvangen.

21% van de respondenten geeft aan behoefte te hebben aan meer informatie. Zo is bijvoorbeeld onduidelijk waarom CoronaMelder niet werkt op oudere telefoons, wanneer iemand een mondkapje moet dragen, of er speciale contactpersonen zijn voor huisartsen en of gebruikers na een melding in de app in quarantaine moeten. Een respondent gaf er de voorkeur aan deze informatie per e-mail te ontvangen.

Over het nut van CoronaMelder verschillen de meningen van de huisartsen. Zo zegt een van de huisartsen: "Ik verwacht hier niets van, het is omslachtig en overbodig. Ik ben van mening dat de app niets toevoegt", terwijl een andere huisarts juist aangeeft: "Ik hoop dat de app in onze regio meer ingeburgerd raakt." Daarnaast geven verschillende professionals aan vermoedelijk onterechte

waarschuwingen te hebben ontvangen. Deze waarschuwing hebben bovendien invloed op de bezetting van het personeel:

“We merken nu al dat CoronaMelder meer kans geeft op personeelsproblemen: voorbeeld: een collega is gescheiden en haar ex kreeg bericht van CoronaMelder dat hij in de buurt is geweest bij een positief getest persoon. Haar kinderen konden toen niet naar de ex, waardoor deze collega in de problemen kwam met opvang.”

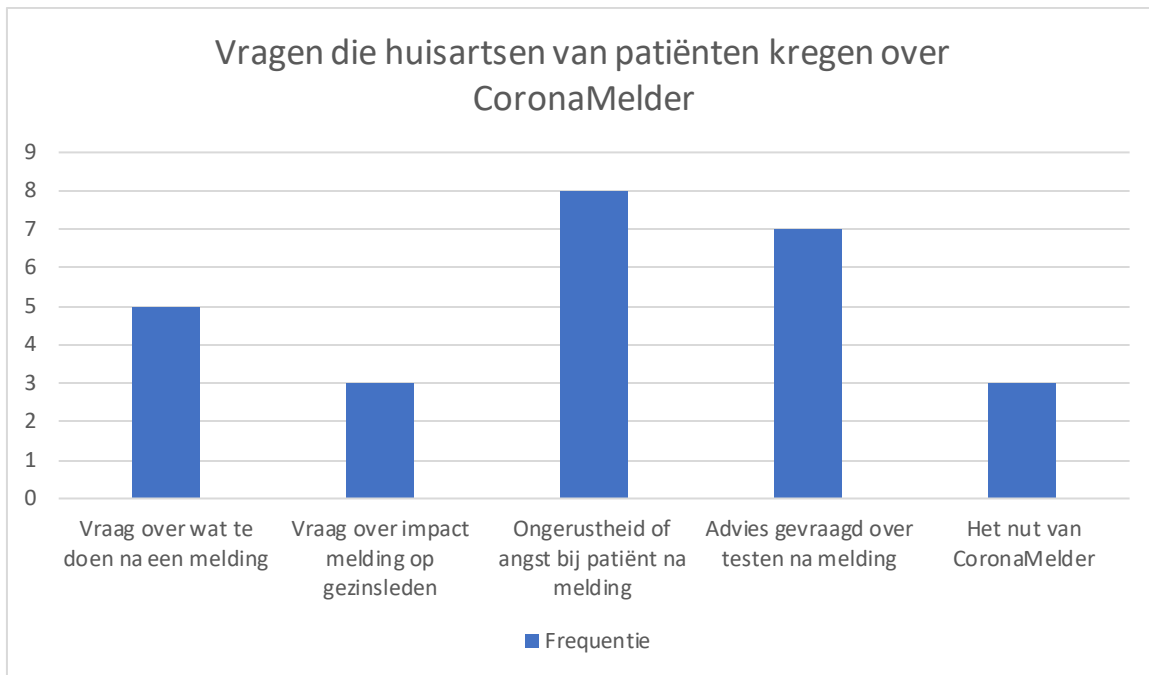
Een deel heeft behoefte aan handzame duidelijke informatie: *“Een klein overzichtskaartje met de belangrijkste weetjes voor huisartsen en doktersassistenten. Ook een update van hoeveel mensen het gebruiken zou fijn zijn.”* Daarnaast zouden huisartsen graag willen weten wat hun taak is bij het gebruik van CoronaMelder: *“Wat is de taak van de huisarts hierbij, behalve verwijzen naar de GGD?”*

Nadelige effecten van CoronaMelder

De huisartsen is gevraagd wat ze bij patiënten in de praktijk of op de post hebben waargenomen in de afgelopen 4 weken. Op basis van deze responses lijkt CoronaMelder weinig impact te hebben op het gedrag van patiënten in de huisartspraktijk of op de huisartsenpost.

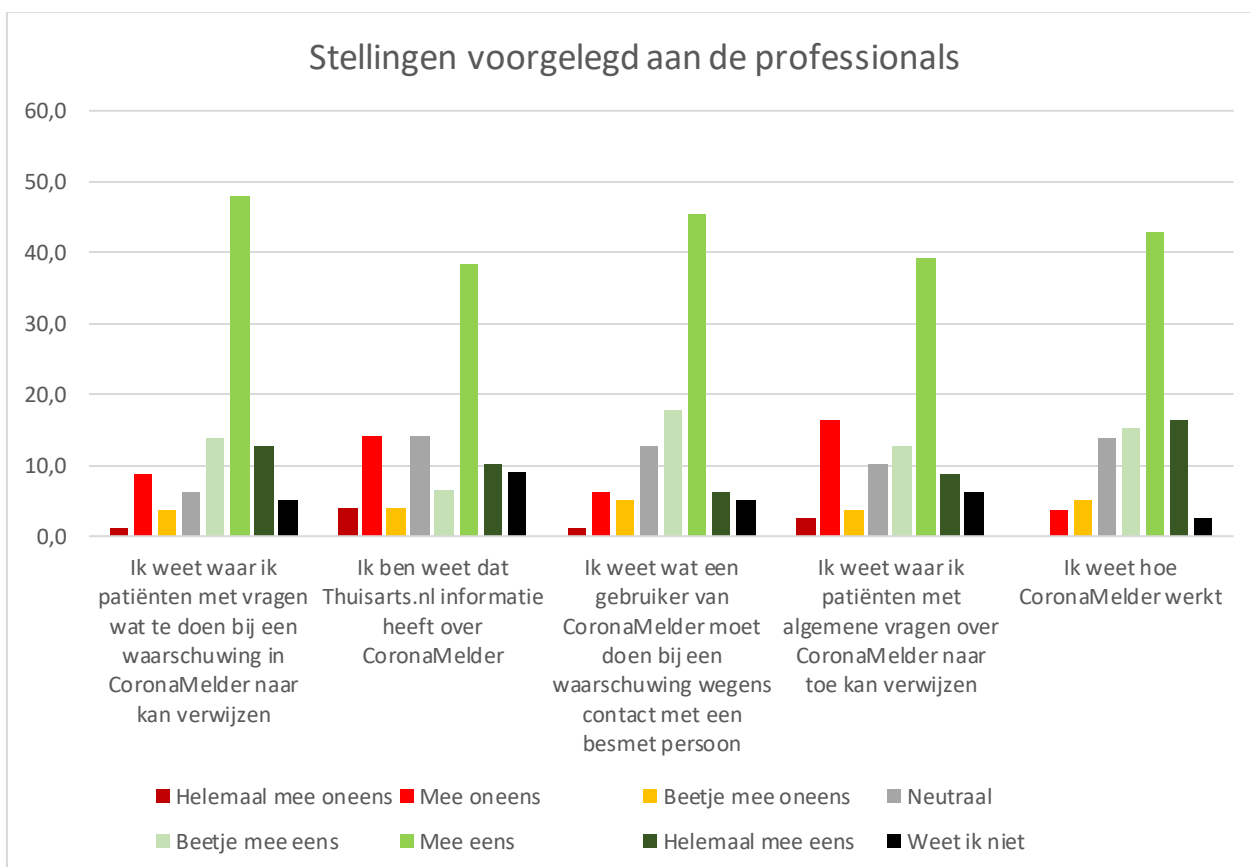
Vraag	Vaak	Af en toe	Zelden	Heel zelden/ nooit	Weet ik niet	n
Patiënten waren ongerust door een waarschuwing van CoronaMelder	3.7%	11.1%	12.3%	64.2%	8.6%	100.0
De praktijk/post kreeg vragen van patiënten over CoronaMelder	1.2%	11.1%	14.8%	67.9%	4.9%	81
De praktijk moest vaker gebruikmaken van consulten op afstand omdat patiënten vanwege een waarschuwing* in CoronaMelder in quarantaine zaten	1.2%	13.6%	9.9%	67.9%	7.4%	81

Wel kregen professionals soms vragen over CoronaMelder. In onderstaande figuur is te zien hoe vaak deze vragen voorkwamen. Daarnaast kregen huisartsen vragen over verklaringen voor het niet hoeven dragen van mondkapjes (los van CoronaMelder).



Kennis van huisartsen over Coronamelder

De huisartsen is gevraagd naar hun mening over CoronaMelder. Opvallend is dat een groot deel van de huisartsen niet weet waar meer informatie over CoronaMelder te vinden is.



Samenvatting en aanbevelingen

De mogelijk impact van CoronaMelder op de processen van de GGD en in de eerste lijn is geëvalueerd door middel van vragenlijstonderzoek. Dit onderzoek is uitgevoerd tussen 17 november en 7 december 2020 en zal maandelijks worden herhaald.

Uitkomsten GGD-vragenlijst

De meeste respondenten bij de GGD zijn tevreden over de informatie over CoronaMelder. Deze informatie werd meestal verstrekt door de regionale GGD of door GGD GHOR Nederland. Projectleiders, beleidsmedewerkers en artsen binnen de GGD zijn het minst tevreden over de informatie.

Van alle respondenten heeft 50% de eLearning-module doorlopen, 37% heeft de module niet ontvangen. Van de mensen die de module hebben doorlopen, vond 95% deze nuttig. Een klein deel, 19%, heeft een webinar gevolgd over CoronaMelder, 70% hiervan vond het webinar nuttig. Een deel van de respondenten gaf aan behoefte te hebben aan een demonstratie of screenshots van de handelingen die verricht moeten worden. Ook zou er meer informatie gegeven kunnen worden over de verschillende tijdlijnen en over de werking van de applicatie.

Voor BCO-medewerkers zijn de werkzaamheden het meest veranderd na de introductie van CoronaMelder, bijvoorbeeld door het uploaden van de codes en het uitleggen van de procedure bij een besmet persoon. Men is tevreden over het platform. Wel kan het toevoegen van een bevestiging of een gereedmelding bij het uploaden van de codes de medewerker ondersteunen. Voor gebruikers is het vaak lastig om tegelijkertijd te bellen en de sleutel door te geven.

Medewerkers van de GGD verwachtten dat het aangepaste testbeleid, dat inmiddels op 1 december is ingegaan, zou leiden tot vragen van mensen over wanneer ze zich mogen laten testen. Sommige medewerkers verwachtten hierdoor meer onduidelijkheid en minder compliance ten aanzien van de quarantaine. Op dit moment gebruiken weinig indexen de app, maar de verwachting is dat dit de komende weken zal toenemen. Meerdere medewerkers geven aan te twijfelen over de accuraatheid van CoronaMelder.

Uitkomsten vragenlijst huisartsenpraktijken

De vragenlijst is door 100 medewerkers uit huisartspraktijken ingevuld, voornamelijk door praktijkhoudende huisartsen (70%). De algemene mening over het nut van CoronaMelder wisselde in deze groep. Een deel van de huisartsen is positief over CoronaMelder en zou graag zien dat meer mensen het gaan gebruiken, terwijl andere huisartsen het een overbodige applicatie vinden.

Het merendeel, 76%, heeft informatie ontvangen over CoronaMelder, bijvoorbeeld via een webinar (13%) of via het regionale crisioverleg (10%). Huisartsen waren matig tevreden over de inhoud van de informatie en 21% gaf aan behoefte te hebben aan meer informatie, bijvoorbeeld een overzichtskaartje met informatie over de handelingsperspectieven voor bepaalde groepen. Ook willen huisartsen graag weten wat hierin van huisartsen verwacht wordt. Een deel van de huisartsen geeft aan vermoedelijk zelf onterecht een notificatie te hebben ontvangen vanuit CoronaMelder.

CoronaMelder heeft enige impact gehad op de zorg voor patiënten. Van de respondenten gaf 15% aan dat patiënten ongerust werden door een notificatie, 12% kreeg vragen over CoronaMelder en 15% van de respondenten moest vaker gebruikmaken van consulten op afstand, omdat patiënten vanwege een melding in quarantaine zaten. Ook vroegen patiënten soms advies aan de huisarts over het nut en de handelingsperspectieven van CoronaMelder. Het is opvallend dat 13 tot 23% van de

huisartsen niet weet waar patiënten met vragen over CoronaMelder naar toe kunnen worden doorverwezen.