

Nog veel nodig om gebruik patiëntportaal te verbeteren

1 november 2017



Steeds meer ziekenhuizen bieden een patiëntportaal aan (een derde inmiddels). Patiënten moeten hierdoor meer inzicht in bijvoorbeeld hun medische gegevens en labresultaten waardoor ze de mogelijkheid hebben regie te voeren op hun zorgproces.

Patiëntportalen krijgen echter alleen meerwaarde als patiënten ze ook daadwerkelijk gebruiken. Over dat gebruik is weinig bekend. Nictiz heeft bij 24 ziekenhuizen met een patiëntportaal onderzocht hoe het staat met de gebruikersaantallen van hun patiëntportaal en hoe ze hun patiëntportaal promoten. Het verkennende onderzoek is hier te downloaden.

Helpt ziekenhuizen inzicht in gebruik portaal

Volgens dit onderzoek heeft de helft van de ziekenhuizen inzicht in het aantal patiënten dat gebruik maakt van hun patiëntportaal na contact met een interne zorgverlener. Het gebruikerspercentage varieert tussen de 5 en 20 procent, het gemiddelde gebruikerspercentage ligt op 12,5 procent.

Negen ziekenhuizen hebben inzicht in de leeftijden van de patiënten die gebruik maken van het patiëntportaal. Patiënten tussen de 60 en 79 jaar zijn het meest actief met het patiëntportaal. 0 - 19 jarigen en 80-plussers zijn het minst actief. Tot slot valt op dat het portaalgebruik relatief hoog is rond een bezoek aan de polikliniek.

Duidelijke taal belangrijk

Volgens Directeur Dianda Veldman van Patiëntenfederatie Nederland – dat in september met eigen onderzoek kwam over het (gewenste) gebruik van patiënt portalen – kan een goed werkend portaal de dokter veel werk uit handen nemen omdat de patiënt dan zelf alvast kan lezen wat er speelt. “Het is daarom wel belangrijk dat artsen en anderen duidelijke taal gebruiken in het portaal.”

De meest geraadpleegde gegevens in een patiëntportaal zijn onderzoeks- en testuitslagen, afspraakgegevens en correspondentiegegevens, zoals brieven. Deze top drie komt overeen met het bovengenoemde onderzoek van de Patiëntenfederatie Nederland.

Portaal onder aandacht brengen

De websites van ziekenhuizen, de wachtruimtes en de ontvangsthal zijn de plekken waar patiëntportalen gepromoot worden. Slechts negen van de 22 ziekenhuizen gaven aan dat hun zorgverleners zelf het patiëntportaal bij hun patiënten onder de aandacht brengen. Tijn Kool, senior onderzoeker IQ healthcare Radboudumc, vindt het jammer dat weinig zorgverleners het patiëntportaal bij hun patiënten promoten. “Uit ons onderzoek blijkt namelijk dat dat een belangrijke reden is waarom patiënten het portaal gaan gebruiken. Het is belangrijk dat portalen bijdragen aan betere communicatie tussen artsen en patiënten.”

Een derde ziekenhuizen heeft patiëntportaal

E-health kenniscentrum Nictiz bracht in september naar buiten dat het aantal ziekenhuizen met een patiëntportaal tussen 2016 en 2017 met 28 procent gegroeid is. Inmiddels beschikken 28 van de 80 ziekenhuizen (één op de drie) met een eigen website over een patiëntportaal, waar mensen onder meer terecht kunnen voor hun medicatieoverzicht of onderzoeksresultaten.

Bij 25 van de 28 patiëntportalen heeft de patiënt inzage in onderzoeksresultaten. Via 17 portalen is raadpleging van het medicatieoverzicht mogelijk. Hiermee wordt patiëntparticipatie bij medicatieveiligheid steeds meer realiteit, aldus het rapport.

VIPP versnelt toegang tot portaal

Het VIPP-programma (Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt & Professional) van de Nederlandse vereniging van Ziekenhuizen (NVZ) richt zich op het toegang geven van Nederlanders tot hun medische gegevens in 2020.

De deelnemers aan het VIPP-programma hebben zich er aan gecommitteerd om patiënten binnen drie jaar versneld digitaal toegang te geven tot de eigen medische gegevens. De afgelopen augustus gelanceerde VIPP-monitor (elk kwartaal geüpdatet) moet in één oogopslag tonen hoever de deelnemende instellingen zijn bij het halen van de doelstellingen.