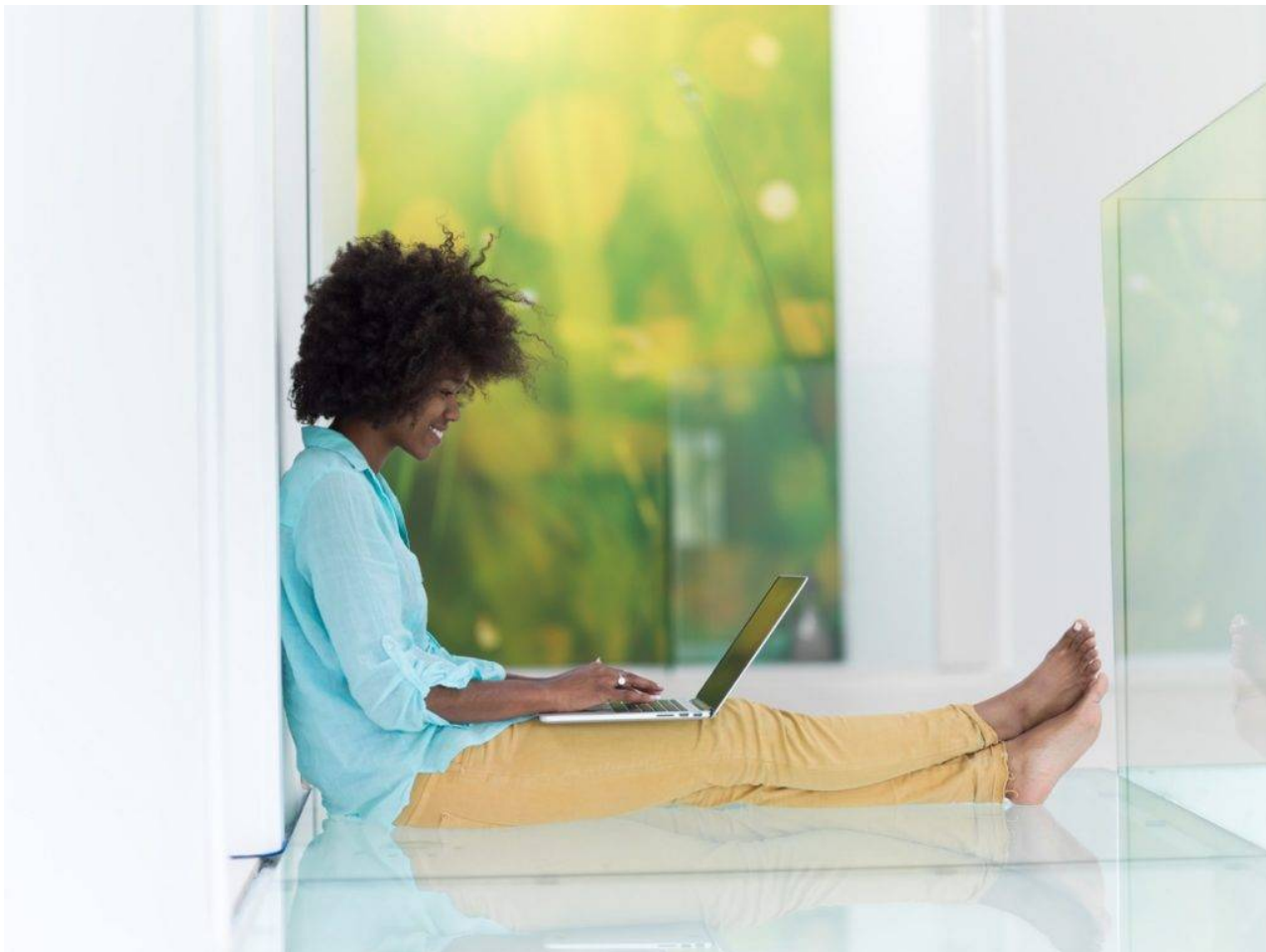


Patiëntportaal bruikbaar voor elke gebruiker - Pharos

25 mei 2020



Vanaf 1 juli 2020 is het wettelijk verplicht dat iedereen de eigen medische gegevens (zoals behandelverslagen, labuitslagen, gemaakte afspraken) digitaal kan bekijken. Veel ziekenhuizen bieden hiervoor al toegang via hun online patiëntportaal. Zo beschikten [60 van de 73 ziekenhuizen](#) met een eigen website in september 2019 over een dergelijk portaal, zo bleek uit een jaarlijkse update van Nictiz.

Patiëntportaal toegankelijk voor iedereen

Hoe zorg je als ziekenhuis dat zo'n portaal toegankelijk en begrijpelijk is voor iedereen? Eén op de drie mensen in Nederland vindt het namelijk moeilijk om informatie over gezondheid te vinden, begrijpen en toe te passen. Van de Nederlanders van 12 jaar en ouder heeft 18 procent moeite met het gebruik van internet en computers. Ook zij willen straks hun eigen medische gegevens kunnen bekijken. Reden voor [Pharos, expertisecentrum gezondheidsverschillen](#), om bij en met de drie ziekenhuizen te kijken hoe een portaal voor iedereen bruikbaar kan zijn.

Het onderzoek leverde een [uitgebreid rapport, praktische handvatten voor zorgaanbieders én een infographic op](#) die de 'reis door het digitale ziekenhuis' laat zien door de ogen van patiënten. De hoofdvraag die wordt beantwoord is: hoe zorg je dat alle patiënten, gebruik

kunnen maken van de digitale patiëntomgeving? En hoe ondersteun je ze hierbij?

Wat biedt succes

Het rapport geeft volgens Pharos inzicht in wat een digitale patiëntomgeving succesvol maakt en wat niet. De belangrijkste leerpunten uit het rapport zijn samengevat in de handreiking Toegankelijke Patiëntomgevingen, handvatten voor zorgaanbieders. Hierin staat ook een overzicht met de voordelen van de digitale omgeving voor zowel de patiënt, de zorgverlener als voor de zorgorganisatie.

Eén bestuurder merkt in het rapport op: “We moeten meer gebruikmaken van symbolen, pictogrammen, animaties en YouTube-filmpjes om de informatie makkelijker toegankelijk te maken.” Een patiënt stelt: “Ik onthoud vaak niet wat er gezegd is. Je moet oppassen dat je dan niet je eigen verhaal gaat maken. Ik vind het daarom fijn als ik het thuis na kan lezen op de computer. Dan kan het ook niet kwijtraken.”

Het onderzoek Toegankelijke patiëntomgevingen is tot stand gekomen in samenwerking met de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ) en met subsidie van het ministerie van VWS.

Eerder onderzoek

In 2019 heeft Pharos [vergelijkbaar onderzoek gedaan](#) naar het zo toegankelijk mogelijk maken van patiëntportalen. Destijds werd daarvoor samengewerkt met het Leids Universitair Medisch Centrum, het IJsselland Ziekenhuis in Capelle aan den IJssel en het St. Antonius Ziekenhuis in Utrecht. Daaruit kwam onder meer naar voren dat het succes van een portaal niet alleen afhangt van hoe het is ingericht, maar vooral ook van hoe het toegepast wordt.

De komst van een patiëntportaal brengt veranderingen voor iedereen met zich mee. Werkprocessen worden aangepast en medewerkers moeten goed weten wat van hen verwacht wordt. Uit de gesprekken in de drie ziekenhuizen bleek het belang om zowel patiënten als zorgverleners vanaf de start van de ontwikkeling te betrekken. Zo kunnen zij meedenken over hoe het portaal zo geschikt mogelijk kan worden voor iedereen en welke meerwaarde het kan hebben in de praktijk.

Verder moet de toegankelijkheid van het portaal op de agenda staan van de Raad van Bestuur. Bijvoorbeeld als onderdeel van de visie op digitalisering van de zorg. Een CMIO of vergelijkbare functionaris moet dienen als goede schakel tussen de zorgverleners en de ontwikkelaars van het patiëntportaal. Dit creëert draagvlak en dat is onmisbaar op alle niveaus in de organisatie.