

# Simpeler taalgebruik verbetert toegang tot patiëntportaal

11 december 2017



Het VIPP-programma richt zich op het toegang geven van Nederlanders tot hun medische gegevens. 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. Deelnemers aan het VIPP-programma werken onder meer aan het inzien van (lab)uitslagen en correspondentie in een beveiligd portaal. Informatie voor patiënten moet binnen 7 werkdagen beschikbaar zijn. Het inzien en zelf bewerken van medicatiegegevens en zelf metingen toevoegen horen bij de extra stap in een van de tot het programma behorende modules.

## **Kleine aanpassingen, groot verschil**

Via patiëntportalen krijgen patiënten dus gedeeltelijk toegang tot hun medische gegevens. Uit het onderzoek van Nivel blijkt dat kleine aanpassingen aan patiëntportalen de begrijpelijkheid en bruikbaarheid kunnen verhogen. Denk hierbij aan het vermijden van afkortingen en jargon, het gebruik van een groot lettertype en het werken met menubalken om de structuur van het portaal helder weer te geven.

Zorgaanbieders en ICT-ontwikkelaars kunnen deze en andere aandachtspunten gebruiken bij de doorontwikkeling van het patiëntportaal. Het NIVEL onderzocht drie patiëntportalen met

mensen met lage gezondheidsvaardigheden. De achterliggende gedachte was dat elke patiënt met een portaal uit de voeten zou moeten kunnen, niet alleen mensen met hoge(re) gezondheidsvaardigheden.

- Stimuleren van gebruik: zorgaanbieders kunnen het gebruik van het portaal meer stimuleren, bijvoorbeeld door patiënten te informeren over het portaal en de mogelijkheden ervan. Dit kan patiënten de eerste drempel over helpen om het portaal te gaan gebruiken. Daarbij helpt het als het portaal wordt verbonden aan het zorgproces, bijvoorbeeld als platform voor e-consulten. Dan is er voor patiënten ook een duidelijke aanleiding om het portaal te gaan gebruiken.
- Eigen regie met patiëntportalen: steeds vaker krijgen patiënten online toegang tot informatie over hun gezondheid via patiëntportalen. Patiënten kunnen de informatie gebruiken om een actievere rol te spelen in hun eigen zorgproces. Daarnaast bieden veel portalen mogelijkheden voor bijvoorbeeld het maken van afspraken of het aanvragen van herhaalrecepten.

Patiëntportalen zijn echter nog volop in ontwikkeling en wat de beste inbedding is van patiëntportalen in het zorgproces moet de komende jaren duidelijker worden. De verwachting is wel dat portalen bijdragen aan eigen regie voor patiënten, zodat zij beter in staat zijn om de zorg te verkrijgen die het beste bij ze past.

## **60% patiënten wil portaal**

De afgelopen maanden zijn er met enige regelmaat studies uitgebracht over gebruik en nut van patiënt(en)portalen. Zo bleek in augustus uit een onderzoek van Patiëntenfederatie Nederland dat 60 procent van de patiënten het héél belangrijk vindt om over een portaal te kunnen beschikken. Nu heeft 22 procent van de patiënten toegang tot een portaal.

Deze patiënten zijn wel tevreden met de portalen en geven een gemiddeld rapportcijfer van 6,9. Verbeterpunten zijn onder meer dat de gegevens niet altijd even compleet zijn, dat het niet mogelijk is om zelf informatie aan de portalen toe te voegen of interactie te hebben met de specialist. Ook zijn uitslagen niet altijd snel genoeg beschikbaar is het taalgebruik soms te complex. Het VIPP-programma sluit goed op aan op de conclusies van de Patiëntenfederatie, stelde de Nederlandse vereniging van Ziekenhuizen (NVZ) korte tijd later. Naar verwachting moet tegen december 2019 grote vooruitgang in geboekt zijn.

## **Groei aantal portalen**

Het aantal ziekenhuizen met een patiëntportaal is tussen 2016 en 2017 met 28 procent gegroeid, bleek een maand later uit onderzoek van e-health kenniscentrum Nictiz. Inmiddels beschikken 28 van de 80 ziekenhuizen 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.

In het onderzoek is onderscheid gemaakt tussen portalen waarin je inzage hebt in medische gegevens en portalen die specifiek gericht zijn op het maken van een online afspraak, eventueel aangevuld met andere functionaliteiten. Het aantal portalen dat medische gegevens laat zien, is 28. Wanneer daar de portalen gericht op afspraken maken aan toegevoegd worden, wordt het totaal 42.