



Foto: Hollandse Hoogte



DOOR ELINE HEEMSKERK

## Pharos-onderzoek biedt ziekenhuizen inzichten

# Hoe wordt patiëntportaal toegankelijk en begrijpelijk voor iedereen

Vanaf 2020 heeft iedereen online toegang tot zijn eigen medische gegevens. Ziekenhuis- ofwel patiëntportalen zijn daarvoor een belangrijke ingang. Maar hoe zorgen ziekenhuizen ervoor dat al hun patiënten gebruik kunnen maken van het patiëntportaal? Dus ook de mensen die moeite hebben met het vinden, begrijpen en toepassen van informatie over gezondheid (één derde) en mensen zonder of met weinig digitale vaardigheden (22% van de Nederlanders). Pharos, expertisecentrum gezondheidsverschillen, keek mee met drie ziekenhuizen bij de ontwikkeling van hun patiëntportaal. Dat leverde interessante lessen op waar andere ziekenhuizen hun voordeel mee kunnen doen.

Patiënten worden steeds meer in staat gesteld om zelf beslissingen te nemen en eigen regie te pakken. Patiëntportalen zijn daarbij een belangrijk hulpmiddel. Zo kunnen patiënten eigen afspraken beheren, uitslagen bekijken, vragenlijsten online invullen en de informatie van de zorgverlener rustig nalezen in eigen tijd.

Bovendien is ieder ziekenhuis (net zoals elke zorgaanbieder) vanaf 2020 verplicht om patiënten toegang tot de eigen medische informatie te geven, zoals inzicht in eigen medicatiegegevens, lab- en andere onderzoek uitslagen en toegang tot (verwijs)brieven van de arts. Kortom: alle informatie van de patiënt op één plek, levert een beter geïnformeerde patiënt op en grotere efficiency voor het ziekenhuis. Belangrijk dus dat de patiëntportalen van ziekenhuizen 'werken' voor iedereen.

## Ervaring van gebruikers

Om te weten wat nodig is om het patiëntportaal te laten 'werken' voor iedereen, volgde

Pharos drie ziekenhuizen: het Leids Universitair Medisch Centrum in Leiden, het IJsselland Ziekenhuis in Capelle aan den IJssel en het St. Antonius Ziekenhuis in Utrecht. We keken hier onder andere naar de ervaring van eindgebruikers.

Vanuit het programma eHealth4All hebben we bij Pharos veel ervaring met het toegankelijk en begrijpelijk maken van digitale zorgtoepassingen. We werken daarbij altijd nauw samen met gebruikers zelf. En dan vooral gebruikers met beperkte gezondheidsvaardigheden en (ex-) laaggeletterden. In de drie ziekenhuizen hebben we met gebruikers de portalen getest en gekeken wat er nodig is op het gebied van tekst, vormgeving en navigatie.

## Rol van de zorgverlener

Zorgverleners spelen een belangrijke rol in de ondersteuning van hun patiënten bij het gebruik van het patiëntportaal. De mate waarin zorgverleners het gebruik stimuleren

bij hun patiënten is zelfs bepalend voor het gebruik ervan. Bij de drie ziekenhuizen die we volgden, viel op dat er nog veel verdeeldheid is onder zorgverleners over de inzet van het patiëntportaal en hun eigen rol daarin.

De ene zorgverlener neemt zijn patiënten al mee in het gebruik ervan en ervaart vooral de voordelen. Andere zorgverleners zijn soms nog terughoudend. Een van de vaak genoemde zorgen is het beschikbaar stellen van uit-

slagen voordat patiënten hierover toelichting hebben gekregen van de zorgverlener. Dit vraagt om heldere werkafspraken.

Er zijn ook zorgen over de begrijpelijkheid en leesbaarheid van het dossier. Een lijst met patiëntvriendelijke termen of begrijpelijke en eenvoudige consultverslagen kunnen hier uitkomst bieden. Ook een training eenvoudig (mondeling en schriftelijk) communiceren voor zorgverleners kan helpen.

## Draagvlak op alle niveaus

Het succes van een portaal hangt niet alleen af van hoe het portaal is ingericht, maar vooral ook van de manier waarop het toegepast wordt. De komst van een patiëntportaal brengt veranderingen met zich mee voor zowel patiënten als voor medewerkers. Werkprocessen worden aangepast en medewerkers moeten goed weten wat van hen verwacht wordt.

Uit de gesprekken in de drie ziekenhuizen bleek hoe belangrijk het is om zowel patiënten als zorgverleners vanaf de start van de ontwikkeling te betrekken. Zo kunnen zij meedenken over hoe het portaal zo geschikt mogelijk gemaakt kan worden voor iedereen en welke meerwaarde het portaal kan hebben in de praktijk.

Zorg daarom ook dat de toegankelijkheid van het portaal op de agenda staat van de Raad van Bestuur (bijvoorbeeld als onderdeel van de visie op digitalisering van de zorg). Zorg ook voor een goede schakel tussen de zorgverleners en de ontwikkelaars van het

patiëntportaal, bijvoorbeeld door middel van een Chief Medical Information Officer (CMIO) zoals bij het IJsselland Ziekenhuis. Zo werk je aan draagvlak en dat is onmisbaar op alle niveaus in de organisatie.

## Vervolgonderzoek: portaal in de praktijk

Juist omdat die implementatie in de praktijk zo belangrijk is, werken we nu aan een vervolgonderzoek. Dat doen we samen met de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ). De centrale vraag hierin is: hoe zetten ziekenhuizen het portaal in de praktijk in en wat kunnen we daarvan leren?

Hoe leid je bijvoorbeeld patiënten naar het portaal toe en wie spelen daar een belangrijke rol bij? Hoe bied je patiënten de juiste ondersteuning en wie kan dat doen binnen het ziekenhuis? Hoe geef je het portaal een plek in de werkprocessen van zorgverleners?

Al dat soort vragen willen we beantwoorden met dit vervolgonderzoek. We volgen daarbij weer drie ziekenhuizen, dit keer: het UMC Utrecht, het Maasstad Ziekenhuis in Rotterdam en Ziekenhuis Rivierland in Tiel. De kennis van het eerdere onderzoek nemen we hierin uiteraard mee. ■



## Ingrid van Es

Projectleider VIPP/Senior beleidsadviseur NVZ

'Met het Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt en Professional (VIPP) zorgen ziekenhuizen ervoor dat medische informatie digitaal toegankelijk wordt voor de patiënt. Vanzelfsprekend wil je dat patiënten hier ook daadwerkelijk gebruik van maken om begrip te krijgen van hun eigen gezondheid en behandeling. Dat is de reden dat we met VIPP begonnen zijn. Om dit voor elkaar te krijgen is gebruiksvriendelijkheid en integratie van het portaal in het zorgproces belangrijk; bijvoorbeeld door vragenlijsten digitaal te laten invullen door patiënten. Zo geef je de zorgverlener handvatten om de patiënt naar het portaal te verwijzen. En daarvoor is het cruciaal dat de portalen begrijpelijk zijn voor iedereen. Pas dan kan echt iedereen duppen (Digitale Uitwisseling tussen Patiënt en Professional, red).'



## Karin Dekker

afdeling Patiëntenvoorlichting IJsselland Ziekenhuis

'We zijn heel enthousiast over 'ons portaal' en zijn blij en trots dat we hebben meegedaan aan het onderzoek van Pharos. We bieden patiënten met Mijn IJsselland steeds meer informatie online. Speciaal voor vragen van patiënten over het portaal hebben we een servicepunt opgezet. Hier komen allerlei vragen binnen van 'het lukt me niet om in te loggen' tot 'waar vind ik de uitslag van mijn onderzoek'. Als - aan welke balie dan ook - een patiënt het woord Mijn IJsselland laat vallen, dan worden ze direct naar ons verwezen of telefonisch doorverbonden. Daarmee zijn we toegankelijk voor iedereen en kunnen we bovendien doorlopend zorgen voor aanpassingen en verbeteringen voor patiënten.'

## eHealth4All

Het onderzoek 'Online patiëntomgevingen die werken voor iedereen' is een initiatief van het programma eHealth4All van Pharos. Met dit programma streeft Pharos naar het wegnemen van drempels in de toegang en het gebruik van e-health voor mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden en mensen die moeite hebben met lezen en schrijven en/of gebruik van digitale communicatiemiddelen.

Daarnaast streeft eHealth4All naar toegankelijke en begrijpelijke e-health toepassingen die iedereen kan gebruiken om zijn of haar gezondheid te behouden of te verbeteren. Pharos streeft naar een inclusieve samenleving die iedereen gelijke kansen biedt op een optimale gezondheid. Het terugdringen van gezondheidsverschillen staat daarbij centraal.

## Meer weten over Pharos en eHealth4all?

Neem contact op met Robbert van Bokhoven: r.vanbokhoven@pharos.nl



## Referenties

Meer aanbevelingen en tips uit het onderzoek van Pharos zijn te vinden in het rapport: 'Online patiëntomgevingen die werken voor iedereen: Ziekenhuisportalen.'



Het gehele rapport is beschikbaar op: [pharos.nl/kennisbank](https://pharos.nl/kennisbank).



Eline Heemskerk is adviseur /projectleider bij eHealth4All bij expertisecentrum gezondheidsverschillen Pharos.