



Online inzage

Hoe regelen we dat?!



We hebben dit handboek met veel enthousiasme en zorgvuldigheid samengesteld. Daarin hebben we zoveel mogelijk ervaringen, ideeën en tips van ziekenhuizen verwerkt. Gezien de schat aan praktijkervaringen en -wijsheden zijn er ongetwijfeld nog tips en adviezen die ontbreken. Ook kan er sprake zijn van enige overlap in de hoofdstukken omdat we het vraagstuk vanuit meerdere perspectieven hebben belicht. Heb je feedback, aanvullende adviezen en suggesties voor dit handboek? Mail deze naar schreuder@nictiz.nl.

Online inzage

Hoe regelen we dat?!

Intro

4

Start

5

Patiënt

16

Zorgverlener

26

**Inhoud
en basis-
functionaliteit**

31

Communicatie

37

Juridisch

45

Checklist

Online inzage?
Zo regelen we dat!

48

Tot slot

49

Intro

Online inzage van gezondheidsgegevens heeft veel te bieden voor patiënten, zorgverleners en de interactie tussen beiden. Door online inzage kunnen patiënten zich beter op het consult voorbereiden en voelen zij zich meer betrokken bij hun gezondheid en de zorg. Online inzage biedt patiënten meer inzicht en geeft een boost aan de patiënt-zorgverlener relatie – mits het op de juiste manier wordt ingezet.

Ziekenhuizen zijn druk bezig met het opzetten van patiëntportalen - één van de manieren om online inzage mogelijk te maken. Bij de invoering van online inzage moet met veel zaken rekening worden gehouden. Gedurende het ontwikkeltraject is het belangrijk om bijvoorbeeld de eindgebruikers goed te betrekken. Niet alleen om het aan te laten sluiten op hun wensen, maar ook voor het creëren van draagvlak onder zorgverleners.

Ziekenhuizen hebben al veel waardevolle ervaringen opgedaan met online inzage. De succesverhalen, de handige tips and tricks maar ook de eerlijke verhalen over zaken die niet goed zijn gegaan hebben we verwerkt in dit handboek. Dit handboek geeft tips, argumenten, ervaringen, vergeet-me-nietjes, reminders en meer praktische weetjes.

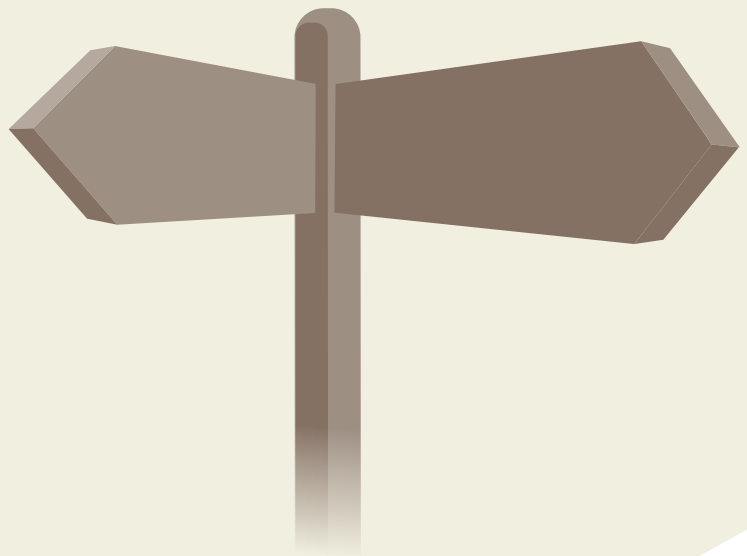
We nemen je aan de hand van zes invalshoeken mee langs de do's en don'ts van online inzage. Deze invalshoeken zijn: start, patiënt, zorgverlener, inhoud en basisfunctionaliteit, communicatie en juridisch. Achterin het handboek vind je een handige samenvattende checklist.

Voor wie is dit handboek?

Dit handboek is primair geschreven voor het multidisciplinaire team dat binnen het ziekenhuis aan de slag gaat met online inzage. Daarnaast is het ook interessant voor beleidsmedewerkers op landelijk en lokaal niveau, voor projectleiders e-health in andere zorginstellingen en alle anderen die bezig zijn om de zorg beter te maken met behulp van e-health.

Het handboek is geschikt voor ziekenhuizen die gaan starten met online inzage, maar zeker ook voor ziekenhuizen die zijn gestart of al een patiëntportaal hebben en meer uit online inzage willen halen.

& Start



Tip! Hang de poster
Online inzage,
hoe regelen we dat?!
op als geheugensteun.

& Start

Als je als ziekenhuis start met het realiseren van online inzage, is het belangrijk om de volgende zaken meteen goed uit te denken en in je aanpak te verankeren:

1. Handel vanuit een visie
2. Zorg dat het proces van besluitvorming goed geregeld is
3. Behandel het traject als co-creatie met een multidisciplinaire groep mensen
4. Denk al bij de start na over beheer en doorontwikkeling
5. Weet wat er te kiezen valt en gebruik daarbij argumentenwijzers

Bovenstaande punten werken we in dit hoofdstuk verder uit.

1. Handel vanuit een visie

Een visie is idealiter niet specifiek gericht op online inzage; een goede visie heeft een bredere focus, geeft richting en helpt bepalen wat je wel en niet doet. Het geeft de kernwaarden van het ziekenhuis weer en schetst een beeld van wat je als ziekenhuis over vijf of tien jaar wilt bereiken. Het is belangrijk dat online inzage past in een bredere visie op zorgverlening. Binnen een visie waarin waarden als 'samen beslissen' en 'transparantie' staan, is online inzage bijvoorbeeld een logische keuze. Online inzage kan dan meeliften op andere organisatiebrede ontwikkelingen en vice versa. Dit maakt online inzage een middel in het streven naar een groter doel. Bovendien is het verankeren van online inzage in het zorgproces eenvoudiger met bestuurlijk draagvlak en een heldere visie.

Neem de volgende visies van ziekenhuizen, samengevat in een motto:

- 'Met lef verbinden en ontwikkelen' – Martini ziekenhuis
- 'Een ziekenhuis waar patiënten daar waar mogelijk de regie hebben' – Ommelander ziekenhuis
- 'Samen met patiënten' – UMC Utrecht



Als je 'met lef wilt verbinden' is het raar conservatieve keuzes te maken als het gaat om digitale zorg. En als je als ziekenhuis inzet op samenwerking met patiënten, is het logisch hen te voorzien van belangrijke gezondheidsgegevens. Binnen deze visies kan online inzage een mooie plek krijgen.

Wat mag niet ontbreken in je visie?

- Hoe past online inzage binnen de algemene ziekenhuisstrategie?
- Hoe past online inzage binnen de bredere visie van het ziekenhuis op zorgverlening en patiëntparticipatie?
- Wat gaat online inzage patiënten bieden?
- Wat levert online inzage op voor zorgverleners?
- Wat betekent online inzage voor externe zorgverleners, zoals huisartsen en apothekers?
- Wat kost online inzage en hoe verhoudt zich dat tot de verwachte baten?
- Hoe positioneren we online inzage in relatie tot persoonlijke gezondheidsomgevingen?



Een persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO)

Bijna iedereen is weleens patiënt en bijna iedere patiënt heeft contact met meerdere zorginstellingen (de huisarts, één of meerdere ziekenhuizen, fysiotherapie, revalidatiecentra, een GGZ-instelling, etc.). Hoe meer zorgorganisaties een portaal aanbieden, des te meer portalen een patiënt tot zijn beschikking heeft. Een PGO is een manier om alle medische gegevens over een patiënt op één plek samen te laten komen onafhankelijk van de zorginstelling. De patiënt is beheerder, bepaalt wie welke gegevens mag inzien en kan eigen gegevens toevoegen.

Tip! Bedenk een motto voor online inzage. Een motto geeft kort en krachtig de intenties weer en kun je gebruiken om mensen te enthousiasmeren en motiveren.



Ingrediënten voor het ontwikkelen van een goede visie:

- Gebruik verschillende werkvormen (bijv. een denktank, workshop, strategiesessie, focusgroep)
- Haal input op bij verschillende stakeholders en stel de visie in dialoog met hen op
- Denk *out of the box*, mobiliseer creatieve mensen en dwarsdenkers
- Definieer uitgangspunten die als toetsingscriteria kunnen dienen voor verdere besluitvorming
- Ga discussies niet uit de weg, luister naar zorgen en kritiek in plaats van in de overtuigmodus te schieten

Voorbeeld!

Een voorbeeld van een uitgangspunt dat als toetsingscriterium voor verdere besluitvorming kan dienen: 'Alle besluiten komen tot stand met inbreng van patiënten. Voor ieder besluit over online inzage worden ten minste vijf patiënten geïnterviewd; anders mag de stuurgroep er geen besluit over nemen.'

2. Zorg dat het proces van besluitvorming goed geregeld is

Het invoeren van online inzage brengt lastige keuzes met zich mee. Wat er ook gekozen wordt, draagvlak voor keuzes is essentieel. Breed gedragen besluiten staan aan de basis van een succesvol patiëntportaal met online inzage.

Zorg dat het bestuur achter online inzage staat

Bij de start van het ontwikkeltraject is het noodzakelijk dat de Raad van Bestuur (RvB) achter de nieuwe ontwikkeling staat als onderdeel van de bredere ziekenhuisstrategie. Zorg dat helder is hoe de RvB betrokken is. Zit er bijvoorbeeld een lid van de RvB in de stuurgroep? Valt de programmamanager/projectleider rechtstreeks onder de RvB? Staat de voortgang van het traject op de maandelijkse bestuursagenda?

'Het feit dat de RvB achter ons project stond, heeft ervoor gezorgd dat er sneller besluiten genomen werden. Daardoor konden lastige keuzes uiteindelijk op breed draagvlak rekenen'
- projectleider



Richt beslisprocessen in

Beslissingen van grote en kleine orde zijn onvermijdelijk. Richt van tevoren een proces in dat beschrijft waar, door wie en op basis van welke uitgangspunten beslissingen genomen moeten worden. Zorg bijvoorbeeld dat helder is hoe de cliëntenraad, de verpleegkundige adviesraad, medische staf en de ondernemingsraad betrokken worden bij besluiten. Zorg altijd dat bij elke beslissing de ervaringsdeskundigheid van patiënten een plek krijgt zodat beslissingen niet op ongefundeerde aannames zijn gebaseerd over wat patiënten kunnen en willen.

'Van tevoren hebben we goed afgesproken hoe we omgaan met de resultaten uit het vooronderzoek. Hierdoor was er achteraf geen discussie' - projectleider

Maak helder wat de impact van beslissingen is

Wat is de impact van diverse keuze-opties in termen van verwachte meerwaarde, tijdsinvestering vs. tijdswinst voor diverse doelgroepen, investeringskosten vs. besparingen?

3. Behandel het traject als co-creatie met een multidisciplinaire groep mensen

Niet alleen de betrokkenheid van patiënten is van belang voor het realiseren van online inzage. Ook de inbreng van verpleegkundigen, artsen, bestuurders, communicatieadviseurs, ICT'ers, managers en juristen is van grote waarde. Al die expertisegebieden en invalshoeken zijn nodig om online inzage succesvol vorm te geven. Het uitgangspunt van co-creatie is samen. Door uit te gaan van co-creatie creëer je draagvlak en benut je de kennis die in de organisatie aanwezig is. Daarnaast neem je zorgen weg door naar iedereen te luisteren. Je vult de zorgen niet zelf in, maar achterhaalt ze en maakt ze bespreekbaar.

! **Belangrijk:** stel een multidisciplinair projectteam samen. In dit projectteam zitten de diverse expertisegebieden en invalshoeken, zoals een communicatieadviseur, zorgverlener, patiënt, bestuurder, manager, ICT'er, jurist en een beleidsmedewerker. Als het om praktische redenen niet lukt deze disciplines in het team te krijgen, zorg dan dat de projectleider duidelijke afspraken maakt over de wijze waarop een bepaalde expert toch structureel bijdraagt aan het ontwikkel- en implementatietraject.



Manieren om co-creatie te bewerkstelligen:

- Organiseer bij de start van het ontwikkeltraject een bijeenkomst voor alle medewerkers. Op het programma staan praktijkverhalen van andere ziekenhuizen, plannen van het ziekenhuis, verhalen van patiënten over de meerwaarde van patiëntportalen en enthousiaste zorgverleners.
- Organiseer klagesessies waarin er ruimte is voor mensen om hun zorgen te uiten, waarna gezamenlijk naar oplossingen gezocht kan worden en vervolgstappen worden besproken.
- Kom in wisselende samenwerkingen bij elkaar voor concrete vraagstukken, zoals het ontwerp van het portaal of de kritiek van een bepaalde vakgroep op genomen besluiten.
- Organiseer sessies waarbij de verschillende doelgroepen hun wensen omtrent online inzage aangeven. Door deze vervolgens op een tijdlijn te laten prioriteren, wordt inzichtelijk wat de verschillende eisen, wensen en verwachtingen zijn.
- Organiseer workshops waarin deelnemers hun ideale portaal tekenen, zodat inzichtelijk is wat de eisen en wensen voor het patiëntportaal met online inzage zijn en wat dat betekent voor bijvoorbeeld de inhoud, het ontwerp en te nemen besluiten.

Tips:

- Ga bewust met verwachtingen om. Wat verwacht je van de mensen die meedoen aan het proces van co-creatie qua tijdsinvestering, vergoeding en inbreng?
- Ga actief op zoek naar mensen die minder enthousiast zijn. Positieve mensen zijn eerder geneigd om aan te sluiten en mee te denken, terwijl juist ook de critici belangrijk zijn voor het aanscherpen van je plannen, voor het niet over het hoofd zien van valkuilen en om zicht te krijgen op de veranderopgave.
- Het betrekken van patiënten is ontzettend waardevol, maar kost natuurlijk ook tijd en geld. Bedenk goed wat haalbaar is en maak heldere afspraken met patiënten. Over het betrekken van patiënten lees je meer in het hoofdstuk &Patiënt.
- Wissel doelgroepspecifieke sessies af met sessies in wisselende samenstellingen. Zo houd je een goede balans tussen de voordelen van focus en verdieping enerzijds en de kracht van diversiteit anderzijds.



Idee!

Richt een gebruikersraad in met 10-15 actieve gebruikers van het portaal die een aantal keer per jaar bijeenkomen



4. Positioneer het als onderdeel van een organisatieverandering en niet als project

De livegang van online inzage wordt vaak gezien als eindpunt. Bij de lancering van een portaal met online inzage stopt het echter niet. Borging, beheer en doorontwikkeling zijn minstens zo belangrijk. Houd hier vanaf de start rekening mee en neem deze zaken op in je begroting.

Tips:

- Aandacht voor de overgang van project- naar beheersorganisatie. De implementatie stopt niet na livegang. De lancering is het startpunt van nieuwe uitdagingen en vraagstukken. Zo zullen bijvoorbeeld niet meteen alle zorgverleners tijdens hun consulten patiënten wijzen op de mogelijkheid tot online inzage en vragen of ze hun dossier hebben ingezien.
- Bouw evaluatiemomenten in om het patiëntportaal met online inzage verder te verbeteren. Doe dit met verschillende stakeholders: patiënten, zorgverleners, bestuursleden, etc.
- Monitor het gebruik van het patiëntportaal met online inzage. Leer van deze statistieken en gebruik deze om de verdere ontwikkeling vorm te geven. Bekijk bij welke vakgroepen/specialisten/poliklinieken het portaal opvallend veel of weinig wordt gebruikt. Ga met die vakgroepen/specialisten/poliklinieken in gesprek over wat zij wel/niet doen en hoe die gebruikersaantallen verklaard kunnen worden. Vraag ook aan patiënten wat ze ervan vinden. Dat levert zinvolle inzichten op.

**‘Als je het eenmaal hebt,
ben je nog niet klaar’**
- projectleider



5. Zorg dat je de volgende besluiten neemt: Argumentenwijzers

Als je patiënten online inzage in hun medische gegevens geeft, moet je keuzes maken. De voornaamste keuzes hebben we gevat in argumentenwijzers. Bij de besluitvorming over beladen keuzes is het belangrijk de ervaringsdeskundigheid van patiënten te benutten.

Argumentenwijzer

Onderzoekresultaten realtime of met vertraging?

Worden nieuwe onderzoekresultaten in het portaal direct zichtbaar voor patiënten (realtime) of zit er een vertraging tussen beschikbaarheid van de uitslag binnen de instelling en online beschikbaarheid voor patiënten?

Argumenten voor het **realtime tonen** van onderzoekresultaten:

- Patiënten zitten niet onnodig in spanning en kunnen de uitslag tot zich nemen zodra deze er is.
- Patiënten kunnen meteen handelen naar aanleiding van de uitslag.
- Je legt de keuze bij patiënten neer of ze de resultaten meteen in willen zien of niet.
- Bij een slechte uitslag kunnen patiënten dit in hun eigen omgeving eerst verwerken en beter het gesprek aangaan met de zorgverlener om behandelposities te bespreken.

Argumenten voor het **met vertraging tonen** van onderzoekresultaten:

- De kans dat de uitslag verkeerd wordt geïnterpreteerd is kleiner doordat patiënten deze eerst van de zorgverlener te horen krijgen. Je beschermt de patiënt tegen foute interpretaties en de mogelijke teleurstellingen en stress die daardoor kunnen ontstaan
- Patiënten hebben recht op niet-weten.
- Je voorkomt dat patiënten contact opnemen met vragen over de uitslag; zowel binnen het ziekenhuis als bij andere zorginstellingen.

Tip! Wanneer wordt gekozen voor realtime inzage in onderzoekresultaten, kun je een pop-up scherm ontwikkelen. Dat pop-up scherm meldt patiënten dat ze onderzoekresultaten gaan inzien die de zorgverlener zelf nog niet bekeken heeft. Zo worden patiënten nogmaals voor de keuze gesteld of ze uitslagen meteen willen inzien of dat ze liever wachten tot na het gesprek met de zorgverlener.



Wel of geen historie?

Staan er alleen gegevens vanaf het moment dat online inzage 'live' gaat of is de volledige geschiedenis van de patiënt beschikbaar?

Welke historische gegevens uit het medisch dossier zijn relevant?

Argumenten voor het tonen van de historie:

- Gegevens uit het verleden kunnen waardevol zijn in het nu. Het is voor patiënten goed om een historisch overzicht te hebben, vooral voor die zaken die betrekking hebben op een behandeling die nog steeds loopt. Bij het nemen van besluiten kan het waardevol zijn om na te gaan waarom welke besluiten in het verleden zijn genomen.
- Het teruglezen van je dossier kan helpen bij het verwerken van een bepaalde ziektegeschiedenis.

Argumenten voor het louter tonen van gegevens vanaf de livegang:

- Veel gegevens zijn niet relevant meer en het maken van een selectie van relevante en belangrijke gegevens kost tijd.
- Door alleen inzage te bieden in gegevens die vanaf de livegang geregistreerd worden, kunnen artsen er rekening mee houden dat patiënten meelezen. Zo voorkom je dat sterk subjectieve data die in het verleden door de arts zijn geregistreerd tot vervelende situaties leiden.

'In ons ziekenhuis zetten we medisch secretaresses in om – wanneer een patiënt een polibezoek heeft – alle historische data na te lopen en hiervan een bondig overzicht te maken.'
- projectleider

! Anekdote – 'Online inzage in de historie heeft interessante situaties opgeleverd. Zo las een man in zijn dossier dat hij aan zijn 'enkel links' geopereerd was. Hij belde ons met dat dit niet klopte, het was namelijk aan zijn rechterknie. Na wat uitzoekwerk bleek dat hij inderdaad was geopereerd aan zijn rechterknie. De operatie was echter enkel aan de linkerzijde (enkel links) van de knie uitgevoerd.' - projectleider



Klein beginnen of breed inzetten?

Gebeurt de invoering van online inzage gefaseerd of gaan alle afdelingen, locaties en/of specialismen tegelijk online? Tonen we allemaal dezelfde informatie of heeft iedereen de vrijheid eigen keuzes te maken?

Argumenten voor het **instellingsbreed** invoeren van online inzage:

- Alle patiënten ervaren de voordelen van online inzage omdat het hele ziekenhuis aangesloten is. Dit voorkomt onbegrip, frustratie en verwarring.
- Voor iedereen in de organisatie is het duidelijk dat patiënten inzage hebben en welke informatie voor patiënten zichtbaar is. Het voorkomt verwarring.
- Patiënten weten waar ze op kunnen rekenen en komen niet voor verrassingen te staan.

Argumenten voor het **lokaal** invoeren van online inzage (bijvoorbeeld per zorgpad):

- Door op kleine schaal ervaring op te doen, kan enthousiasme gekweekt worden bij andere onderdelen van de organisatie.
- Klein beginnen maakt trial-and-error op kleinere schaal en een gefaseerde doorontwikkeling mogelijk.
- Als locaties, afdelingen en/of specialismen hun eigen keuzes mogen maken, creëert dat minder weerstand dan wanneer een implementatiestrategie van bovenaf wordt doorgevoerd.



Een kwestie van taal

Medisch jargon is niet voor iedereen toegankelijk. Dit kan het voor patiënten lastig maken hun medisch dossier te begrijpen.

Argumenten voor **hetzelfde** registreren:

- Patiënten leren de medische termen en afkortingen die bij hun ziekte/aandoening passen. Zij kunnen deze opzoeken op internet en herkennen in (wetenschappelijke) teksten over hun ziekte/aandoening.
- Zorgverleners hoeven hun schrijfstijl en de manier van registreren niet aan te passen.
- Zorgverleners zijn verplicht een dossier bij te houden; dit helpt hen in het leveren van zorg die van goede kwaliteit is. Registreren in medische termen kost zorgverleners de minste inspanning en levert ook de minste misverstanden op tussen zorgverleners onderling.

Argumenten voor het gebruiken van **aangepaste/begrijpelijke taal**:

- Het zorgt voor beter geïnformeerde patiënten doordat een grotere groep patiënten in staat zal zijn hun medisch dossier te begrijpen.
- Het voorkomt onrust en stress bij patiënten ten gevolge van onbegrip en/of verkeerde interpretaties.
- Patiënten zitten met minder vragen.
- Een dossier dat is geschreven in 'lekentaal', is misschien ook wel prima te begrijpen door collega-zorgverleners.



Let op! Het aanpassen van de schrijfwijze zal in eerste instantie tijd en moeite kosten.





Patiënt



& Patiënt

Patiënten zijn de belangrijkste gebruikers van een patiëntportaal. Vanzelfsprekend wil je dat online inzage voor hen gemakkelijk is in gebruik en aan hun wensen en behoeftes voldoet. Dat bereik je alleen door patiënten vanaf het begin te betrekken.

De ervaringsdeskundigheid van patiënten is cruciaal bij de ontwikkeling van een portaal met online inzage. Patiënten weten wat er in hun leven gebeurt, hoe het is om met hun ziekte/klachten te leven en welke plek de door het ziekenhuis geleverde zorg daarin heeft. Chronisch zieken worden zelfs dagelijks met hun ziekte en de gevolgen daarvan geconfronteerd. Aan de hand van de ervaringsverhalen van patiënten kun je bepalen hoe online inzage hen kan helpen. En door patiënten het portaal te laten testen, zorg je dat het portaal met online inzage toegankelijk is en gemakkelijk in gebruik.

Benut dus de ervaringsdeskundigheid van patiënten en ontwikkel samen. Maar hoe doe je dat en waar moet je op letten?

Dit hoofdstuk behandelt achtereenvolgens de volgende onderwerpen:

- Vier do's bij patiëntparticipatie
- Doelgroepanalyse: breng je patiënten in beeld
- Meerwaarde voor patiënten: wat is jullie verhaal?
- Het patiëntenpanel
- Persona's en patiëntreizen
- Het verhogen van de gebruiksvriendelijkheid



Als we het hebben over het betrekken van patiënten, dan bedoelen we ook mantelzorgers en andere personen die mogelijk door patiënten gemachtigd worden om in hun dossier te kijken. Soms wil een mantelzorger wel inzage en de patiënt zelf niet. In dat geval zijn die mantelzorgers de eindgebruikers van het portaal. Vergeet dus de mantelzorgers en naasten niet. Houd wel goed rekening met de juridische ruimte. In het [hoofdstuk &Juridisch](#) lees je meer hierover



Vier do's bij patiëntparticipatie

1. Betrek patiënten vanaf het begin - en niet pas als er wat te testen is

Wanneer patiënten te laat betrokken worden, kan het zijn dat er al onomkeerbare keuzes zijn gemaakt die wellicht niet stroken met de wensen en behoeftes van patiënten. Daarom is het belangrijk om patiënten bij de eerste stappen al te betrekken. Wat zeggen hun ervaringen met het leven met een ziekte en de daarbij behorende zorg over het waarom, hoe en wat van online inzage? Je kunt patiënten vanuit je eigen ziekenhuis betrekken, maar denk ook aan patiënten die helemaal geen relatie met het ziekenhuis hebben of juist de ervaringen met andere zorginstellingen meebrengen.

'We vergeten ze vaak,
terwijl ze dagelijks bij
ons aan de balie staan'

2. Ga vooral niet op de stoel van patiënten zitten

Iedereen kan zich een beeld vormen van hoe een portaal eruit zou moeten zien. In de praktijk blijkt echter dat mensen die vanuit een inhoudelijke rol bij het traject betrokken zijn niet kunnen bepalen wat patiënten belangrijk vinden. Ga dus vooral niet op de stoel van patiënten zitten en denk niet te snel dat jij wel kunt bepalen wat er nodig is voor een gebruiksvriendelijk en waardevol portaal.

3. Houd rekening met de verschillende vaardigheden van gebruikers

Wees je bewust van laagopgeleide gebruikers, gebruikers met een fysieke beperking en kwetsbare groepen zoals ouderen en migranten. Houd daarbij ook rekening met kleurenblindheid, slechthoortheid, laagopgeleiden, laaggeletterdheid en digitale toegankelijkheid.

4. Maak het portaal met online inzage gebruiksvriendelijk

Gebruiksvriendelijkheid is van groot belang. Als het portaal met online inzage er aantrekkelijk uitziet en als de gebruiker er zijn weg gemakkelijk kan vinden, is de kans vele malen groter dat het portaal ook daadwerkelijk gebruikt gaat worden en meerwaarde heeft. Uit onderzoek is bekend dat wanneer het portaal gebruiksvriendelijk is voor laagopgeleiden, het gebruiksvriendelijk is voor iedereen.

Er zijn diverse richtlijnen opgesteld voor een toegankelijk portaal. Kijk bijvoorbeeld naar de standaarden die zijn opgesteld op [digitoegeankelijk.nl](https://www.digitoegeankelijk.nl)

Lees verderop in dit hoofdstuk hoe je een portaal gebruiksvriendelijk maakt.



Doelgroepanalyse: breng je patiënten in beeld

Een goed inzicht in je doelgroep helpt bij het maken van keuzes en het stellen van prioriteiten. Is investeren in bijvoorbeeld een meertalig portaal gewenst? Hoeveel patiënten zouden gebaat kunnen zijn bij koppelingen met zelfmanagementmodules? Op basis van de doelgroepanalyse kun je bepalen welke patiëntgroepen je voor welke vraagstukken gaat betrekken.

Beantwoord bij het maken van de doelgroepanalyse de volgende vragen:

- Hoe definiëren wij de diverse doelgroepen? (bijv. in termen van leeftijd, ziektebeeld, opleidingsniveau, sociaaleconomische status (SES), gezondheidsvaardigheden en culturele diversiteit)
- Bij welke afdelingen/specialismen worden de meeste patiënten behandeld?
- Bij welke afdelingen/specialismen hebben patiënten het meeste baat bij online inzage of willen patiënten heel graag?
- Wat betekenen onze speerpunten en ambities voor de diverse doelgroepen?

Neem in de analyse niet alleen de mensen mee die de zorg krijgen, maar ook hun mantelzorgers, partners, naasten en kinderen/ouders.

Meerwaarde van online inzage voor patiënten: wat is jullie verhaal?

Online inzage biedt belangrijke voordelen voor patiënten. Dat blijkt uit onderzoek en uit de ervaringsverhalen van ziekenhuizen die hun patiënten al enige tijd online inzage in hun gegevens bieden. Welke meerwaarde heeft online inzage voor de diverse patiëntgroepen die met de doelgroepanalyse zijn onderscheiden? Hoe verwoorden patiënten van jullie ziekenhuis de voordelen van online inzage? Ontwikkel jullie eigen verhaal over de meerwaarde van online inzage. Dit geeft richting, helpt bij het maken van keuzes en kan gebruikt worden in de communicatie met patiënten, zorgverleners en andere belangrijke doelgroepen.

Tip! In de handreiking 'Samenwerken met patiënten = digitale zorg die werkt' staan aanbevelingen voor het betrekken van patiënten in de ontwikkeling van digitale zorg.



Bij het verhaal over de meerwaarde van online inzage voor patiënten kun je de volgende voordelen benoemen:

- Patiënten kunnen zich door online inzage van hun medische gegevens beter verdiepen in hun gezondheid, aandoening en behandeling
- Patiënten zijn meer tevreden over de zorg, omdat ze het portaal met online inzage als service ervaren
- Vertrouwen in de arts en het ziekenhuis neemt toe vanwege de openheid
- Patiënten zijn beter in staat hun gesprek met de arts voor te bereiden
- Patiënten kunnen onjuistheden in het dossier signaleren
- Patiënten kunnen vragenlijsten digitaal invullen
- Patiënten kunnen de verstrekte informatie van de zorgverlener nog eens rustig nalezen
- Online inzage bevordert en ondersteunt zelfmanagement en het proces van 'samen beslissen'

'Online inzage motiveert mij om actiever deel te nemen aan mijn behandelproces'
- patiënt

Het inrichten van een patiëntenpanel

Een patiëntenpanel maakt het makkelijk om snel en op meerdere momenten input van patiënten te vragen. Je kunt de leden van het panel keuzes voorleggen tijdens focus- en klankbordgroepen en hen om hun mening vragen via enquêtes en testsessies. Zorg dat je een gemêleerd panel samenstelt, waarin patiënten met verschillende achtergronden, ziektebeelden, leeftijden, opleidingsniveaus en daarmee ook wisselende wensen en eisen zitten. De resultaten van de doelgroepanalyse bieden leidraad voor welk type patiënt in het panel moet komen. Betrek enthousiaste en kritische patiënten.

Manieren om leden voor het patiëntenpanel te werven:

- Ga bij zorgverleners na of ze hun patiënten willen benaderen om zitting te nemen
- Vraag de cliëntenraad of ze patiënten kunnen aandragen
- Benader patiënten die al op andere vlakken actief zijn in het ziekenhuis, bijvoorbeeld als vrijwilliger
- Plaats folders in de wachtkamer met een oproep:
 - 'Denkt u mee?!'
 - 'Doet u mee?!'
 - 'We zijn op zoek naar...'
- Meld het in de nieuwsbrief, op de website of in de lokale krant
- Doe een oproep op social media
- Zoek contact met organisaties die een netwerk van ervaringsdeskundigen hebben en die je
 - mogelijk tegen betaling - kunt inzetten. Denk aan Stichting IKONE, Pharos en ikzoekeenpatient.nl.

Tip!

Stel een memo op waarin aangegeven staat wat er van de deelnemers van het panel verwacht wordt, hoeveel inspanning het vergt, wat de vergoeding is en hoe groot je de groep verwacht.

Combineer deze manieren. Het bevordert de variatie van het panel wanneer meerdere kanalen aangesproken en benut worden.



Persona's ontwikkelen

Bij het ontwikkelen van een portaal met online inzage is het zinvol om ook een aantal persona's op te stellen. Persona's zijn fictieve personen die op een levendige en karakteristieke manier beschreven worden. Het opstellen van meerdere persona's geeft een goed beeld van de (variatie binnen de) doelgroep. Per stap in het ontwikkelproces kan aan de hand van de persona's gekeken worden of je op de goede weg bent. Vraag je regelmatig af of de persona's hun dossier zouden willen inzien en op welke manier.

Belangrijk is om als ziekenhuis zelf de persona's op te stellen. Gebruik voorbeelden als inspiratie, maar neem ze niet over. De persona's moeten een weerspiegeling zijn van de patiënten die in het ziekenhuis komen. Laat patiënten meedenken en gebruik hun input om het zo realistisch mogelijk te maken.

Format voor het opstellen van een persona

Op internet zijn veel formats te vinden, maar geef er vooral je eigen invulling aan. Je kunt een persona met verschillende elementen beschrijven. Denk bijvoorbeeld aan:

Naam	Leeftijd	Gezondheid/ziektebeeld	Opleiding en baan
Thuisituatie	Levensmotto	Interesses	Behoeftes
Wordt blij van...	Wordt verdrietig van...	Waarden	Persoonlijkheid

Tips voor het maken van een persona:

- Ontwikkel de persona's samen met patiënten
- Wat zijn de wensen van de persona's? Wat is belangrijk voor ze?
- Vraag zorgverleners om input; zij weten wat voor patiënten ze behandelen
- Denk aan de zorgfocus van het ziekenhuis. Is cardiologie een speerpunt?
Pas een persona daarop aan
- Zorg dat de persona's aansluiten op de resultaten van de doelgroepanalyse

De persona's helpen om altijd de doelgroep in het vizier te hebben als er keuzes moeten worden gemaakt.



Patiëntreizen uitwerken

Een patiëntreis geeft inzicht in de stappen die een patiënt zet en de afwegingen en keuzes die hiermee gepaard gaan. Een patiëntreis vertelt bijvoorbeeld een dag in het leven van een persoon die vanwege hartproblemen bloedverdunners slikt en voor controle bij de cardioloog moet zijn. Hoe beleeft hij deze dag, wat komt er allemaal op hem af en wat wil hij vooraf of achteraf lezen of online inzien? In een patiëntreis wordt dit allemaal uitgeschreven. Ook voor dit onderdeel helpt het als ervaringsdeskundigen meewerken aan het maken van de patiëntreis. Voor elke persona of type patiënt uit je panel is het uitwerken van een patiëntreis aan te bevelen. Op internet zijn methodieken en handleidingen hiervoor te vinden.

Adviezen voor het opstellen van een patiëntreis:

- Bepaal hoe breed de scope is. Begint de reis voor er überhaupt sprake was van klachten of vanaf het moment dat de patiënt in beeld komt van het ziekenhuis?
- Maak het realistisch. Betrek patiënten bij het opstellen en uitwerken
- Maak het levendig. Gebruik iconen, tekeningen, simpele schetsen, gedachtenwolken en korte tekstuitleg.

Tip! Pak de patiëntreis erbij wanneer er keuzes gemaakt worden en benader die keuzes vanuit het perspectief van de reis van deze patiënt.

Tip! Je kunt bij het optekenen van patiëntreizen ook kiezen voor echte patiënten. Zet een aantal patiënten in als 'vertegenwoordigers' van je persona's en vraag ze het hemd van het lijf.



Hoe maak je het gebruiksvriendelijk?

Het perfecte patiëntportaal bestaat niet. Iedereen is verschillend en *you can't please them all*. Maar hoe meer verschillende gebruikers je betreft, des te meer inzichten je kunt verwerken in het portaal. Dit komt de gebruiksvriendelijkheid ten goede.

Tips die de gebruiksvriendelijkheid bevorderen:

- Bied patiënten de mogelijkheid het portaal naar eigen inzicht in te delen. Geef - tot op zekere hoogte - opties en keuzes. Bijvoorbeeld de kleur of de volgorde van het menu.
- Zet de belangrijkste informatie centraal. Plaats bijvoorbeeld laboratoriumuitslagen op een in het oog springende plek en persoonlijke informatie minder prominent.
- Houd rekening met lagere gezondheidsvaardigheden. Gebruik bijvoorbeeld korte teksten ondersteund met simpele afbeeldingen en denk aan het kleurgebruik. Hierbij zijn ook kwetsbare groepen als ouderen en migranten met een andere taalachtergrond gebaat.
- Durf te kiezen en houd balans tussen informatie- en functierijkdom. Een goede oplossing hierbij is gelaagdheid van informatie. Belangrijkste informatie zichtbaar en voor meer verdieping doorklikken. Meer en uitgebreide informatie is niet per definitie beter.
- Neem de webrichtlijnen in acht die op overheidswebsites al toegepast worden. Deze zijn te vinden op digitoegankelijk.nl. In deze richtlijnen worden eisen gesteld aan onder andere kleurgebruik en vormgeving voor een toegankelijke website.
- Stel met behulp van de persona's patiëntreizen op waarin beschreven staat hoe persona's gebruik maken van het portaal. Hoe klikken zij er doorheen, aan welke informatie hebben zij behoefte en hoe gemakkelijk vinden zij alles?
- Doorloop testprocessen samen met patiënten. Door de eindgebruiker op verschillende momenten in de ontwikkeling het portaal te laten testen, blijf je dicht bij de wensen en behoeften van de eindgebruiker. Dit geldt ook voor zorgverleners.

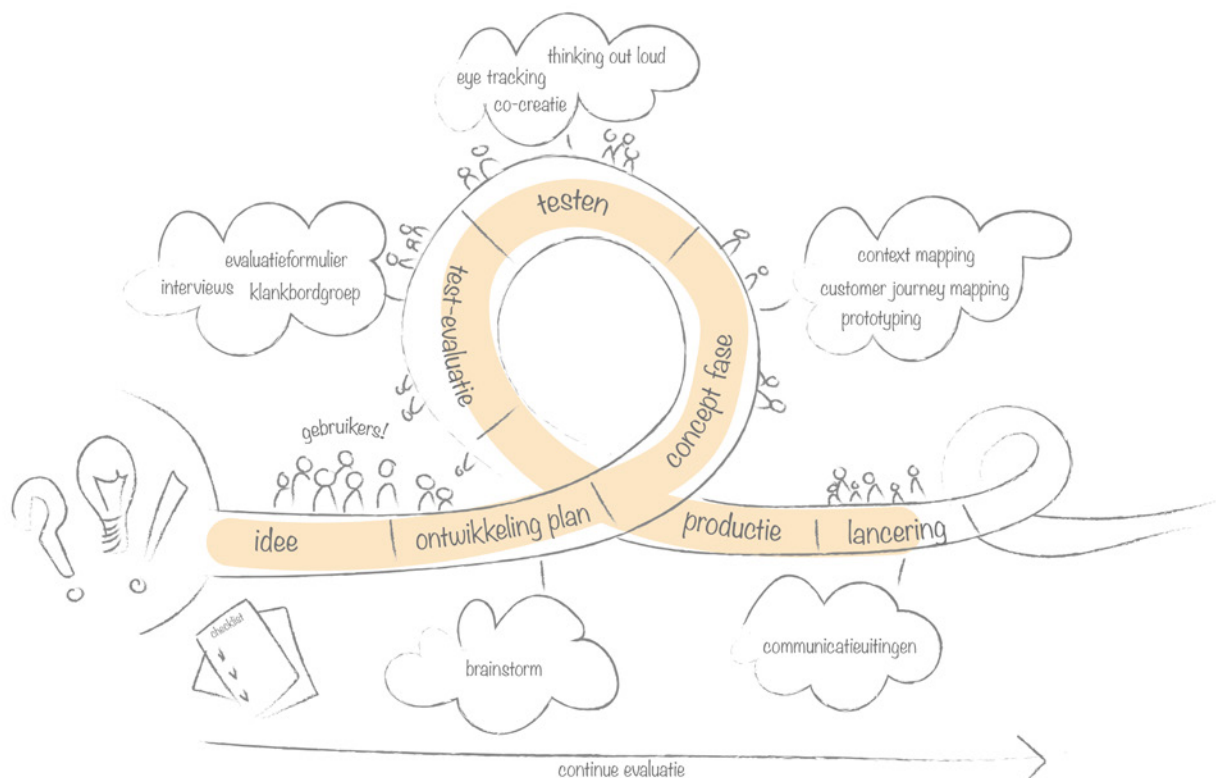
Tip! Test het portaal met laagopgeleiden in afzonderlijke sessies. Dit creëert een veilige omgeving waarin ze zich kunnen en durven uitspreken.

Tip! Pharos, het expertisecentrum voor gezondheidsverschillen, heeft een [checklist](#) ontwikkeld voor toegankelijke informatie.



Ontwikkelmodel gebruiksvriendelijkheid

De ontwikkeling van een patiëntportaal kent diverse stappen. Het begint bij een concept en eindigt nooit. Ook na de lancering zal doorontwikkeling plaatsvinden. In onderstaand model wordt bij elke stap in het ontwikkeltraject aangegeven welke methoden toegepast kunnen worden om patiënten en hun naasten/mantelzorgers te betrekken.



Figuur 1 – model gebruiksvriendelijkheid

Charlotte Schreuder © Nictiz

Voor elke fase in het ontwikkeltraject is er de keuze uit een aantal beproefde methodes die de gebruiksvriendelijkheid ten goede komen. In de conceptontwikkelingsfase is het mogelijk om met context mapping aan de slag te gaan. Deze methode geeft dieper inzicht in de mogelijkheden van online inzage in het dagelijks gebruik. Eyetracking kan gebruikt worden voor een analyse van het kijkgedrag tijdens een bezoek aan het portaal met online inzage.



Voor het goed toepassen van de verschillende methodes is het aan te raden dit uit te besteden aan mensen die hier expertise in hebben. Gezamenlijk kunnen jullie uitdenken wat het doel van het toetsen is, welke methode daar het best bij past en hoe deze het beste ingezet kan worden om er het meeste uit te halen.





Zorgverlener



*‘De zorgverlener is een
succesfactor voor het
duurzaam gebruik
van e-health’
- projectleider*

&Zorgverlener

Het beschikbaar stellen van online inzage aan patiënten levert zorgverleners diverse voordelen op. Patiënten kunnen zich goed voorbereiden op het consult en hebben meer informatie voordat ze de spreekkamer binnenkomen. Het zorgt voor een andere arts-patiëntrelatie, omdat de posities gelijkwaardiger worden.

De medewerking en betrokkenheid van zorgverleners – specialisten én verpleegkundigen – bevordert een zinvol gebruik van het patiëntportaal met online inzage. Zonder actieve aanmoediging van zorgverleners zullen weinig patiënten online inzage gebruiken of blijven gebruiken.

Dit hoofdstuk behandelt achtereenvolgens de volgende zaken:

- Wat is de meerwaarde voor de zorgverlener?
- Waarom heeft de zorgverlener een belangrijke rol?
- Het betrekken van zorgverleners
- Praktische ondersteuning aan zorgverleners

Wat is de meerwaarde voor de zorgverlener?

- Een patiënt die zijn medisch dossier kan inzien, is bewuster en meer betrokken bij de besluitvorming en/of behandeling. Een goed geïnformeerde patiënt vergroot de kwaliteit van beslissingen en is meer therapietrouw.
- Online inzage verbetert het dossier. Controle en aanvullingen door patiënten op bijvoorbeeld het actuele medicatieoverzicht kunnen fouten voorkomen.
- Openheid over de gegevens die door de zorgverlener worden geregistreerd, komt het vertrouwen in diezelfde zorgverlener ten goede.
- Patiënten kunnen het gesprek met de zorgverlener beter voorbereiden en informatie achteraf nog eens rustig nakijken. Dit zorgt vaak voor een beter gesprek.

‘Een patiënt belde na het inzien van zijn medicatieoverzicht. Of het de bedoeling was om twee verschillende medicijnen te slikken voor hetzelfde doel. Dit was niet het geval en het is meteen aangepast’
- projectleider



Waarom heeft de zorgverlener een belangrijke rol?

- Patiënten gebruiken een portaal met online inzage sneller en vaker als zorgverleners het aanbieden en aanbevelen.
- Patiënten gebruiken een portaal met online inzage bewuster als de arts hen wijst op voordelen en risico's. In overleg met de patiënt kan een zorgverlener ook besluiten dat online inzage niet geschikt is voor de patiënt. Zorgverleners kunnen er dus voor zorgen dat online inzage zorgvuldig wordt aangeboden/beschikbaar wordt gemaakt. NB: de zorgverlener kan een patiënt niet uitsluiten van inzage, wel adviseren.
- Door de inzage in het dossier een vast onderdeel van het consult te maken, (v)erkent de zorgverlener de verbeterde informatiepositie van patiënten. Dat helpt bij het nemen van gezamenlijke beslissingen over de (verdere) behandeling.
- Zorgverleners bepalen de inhoud en kwaliteit van hetgeen patiënten online inzien. Het is dus belangrijk dat zij zich er bewust van zijn dat patiënten de mogelijkheid tot online inzage hebben.
- Online inzage heeft impact op de patiënt-zorgverlenerrelatie. Voor goed gebruik en succesvolle implementatie is vanuit de zorgverlener goede coaching nodig. Met name voor laagopgeleide patiënten.

Het betrekken van zorgverleners

Zorgverleners zijn over het algemeen sceptisch over inzage door patiënten en de impact die dat met zich mee brengt. Hun bezorgdheid is vaak gebaseerd op ongefundeerde aannames over wat patiënten kunnen, willen of doen na het lezen van hun dossier.

Het is belangrijk dat zorgverleners voldoende betrokken worden, zodat zij bekend zijn met de impact van online inzage op het zorgproces en de wensen en vaardigheden van patiënten in het omgaan met hun medisch dossier. Online inzage is geen technische aangelegenheid en vraagt vaak een cultuuromslag. We geven de volgende adviezen:

1. Zet enthousiaste zorgverleners in als ambassadeurs

Zet enthousiaste zorgverleners uit je eigen ziekenhuis in als ambassadeurs. Laat hen regelmatig communiceren over de voortgang, bijvoorbeeld in update-bijeenkomsten, op intranet, tijdens reguliere werkoverleggen en in het personeelsblad.

'Wij hebben digidokters ingezet. Enthousiaste zorgverleners die de vernieuwing promoten.'
- projectleider



2. Organiseer sessies over zorgen en risico's

Organiseer sessies waarin zorgverleners hun zorgen kunnen uiten en waarin openlijk met bijvoorbeeld patiënten gezocht wordt naar oplossingen. Veelgehoorde zorgen zijn:

- Patiënten weten/snappen niet wat er staat
- Het gaat me te veel tijd kosten
- Patiënten interpreteren gegevens verkeerd
- Inzage in het dossier zal onnodige onrust veroorzaken bij patiënten
- Ik kan geen werkaantekeningen meer maken terwijl het dossier mijn werkdoos is

Door patiënten in gesprek met zorgverleners te laten gaan, ontstaan vaak nieuwe inzichten en ideeën om de bovengenoemde risico's te beperken.

3. Vertel ervaringsverhalen, bij voorkeur door zorgverleners uit andere ziekenhuizen

Verhalen van ziekenhuizen die al ervaring met online inzage hebben, spreken aan. Zorgverleners die hun ervaringen delen met andere zorgverleners hebben impact.

Tip! [Het ministerie van VWS heeft filmpjes laten ontwikkelen over e-health in de praktijk. In dit filmpje geeft een psychiater van het UMC Utrecht zijn visie op online inzage](#)

4. Vertel over (wetenschappelijk) onderzoek naar patiëntparticipatie en online inzage

Zorgverleners hebben vaak behoefte aan goede onderbouwingen voor het waarom en hoe van online inzage. Bij voorkeur wordt daarbij verwezen naar (wetenschappelijk) onderzoek. Wees hierbij eerlijk en neem ook de eventuele nadelen/randvoorwaarden mee.

Praktische ondersteuning aan zorgverleners

Maak het makkelijk voor zorgverleners om aan informatie te komen en om patiënten te informeren en te begeleiden. Geef zorgverleners bovendien de tijd om te wennen aan de nieuwe situatie met online inzage.

1. Bouw een proefperiode (stille livegang) in voor het gebruik van het portaal

Tijdens een proefperiode wordt geen grote bekendheid aan het portaal gegeven en blijft het aantal patiënten dat het portaal gebruikt beperkt. Op deze manier kunnen zorgverleners langzaam wennen en is er ruimte voor eventuele aanpassingen in geval van 'kinderziektes'.



2. Verzorg trainingen

Bied zorgverleners de mogelijkheid om een training te volgen over het patiëntportaal. Niet alleen gedurende de eerste maanden en daarvoor, maar ook daarna. Stel bijvoorbeeld jaarlijks e-learningmogelijkheden beschikbaar. Maak deze op maat voor bijvoorbeeld artsen en verpleegkundigen en heb ook aandacht voor doorloop van personeel.

Tip! Geef zorgverleners inzicht in de 'patiëntkant van het portaal'.
Dus niet alleen vanuit de systemen.

3. Maak gesprekstips

Ontwikkel gesprekstips voor zorgverleners. Deze gesprekstips helpen zorgverleners bij het ter sprake brengen van online inzage tijdens het consult. Zorgverleners kunnen patiënten aan de hand van de gesprekstips:

- wijzen op de mogelijkheid tot online inzage
- wijzen op de mogelijke voordelen voor de desbetreffende patiënt
- samen beslissen over het wel/niet inzien van bijvoorbeeld onderzoeksuitslagen
- uitleggen waar zij met vragen terecht kunnen

4. Stel een FAQ (frequently asked questions) over het patiëntportaal op

- Wanneer kun je het portaal het beste introduceren bij patiënten?
- Wat is de meerwaarde voor een specifieke patiënt?
- Wanneer is het niet verstandig om het aan te bieden?
- Hoe handel je wanneer een patiënt geen online inzage wil?
- Hoe kan je patiënten het beste ondersteunen bij het portaal?
- Waar kun je terecht bij vragen en problemen?

'Een enthousiaste
zorgverlener speelt
een belangrijke rol in
het succes van online
inzage'
- projectleider



Inhoud & basis- functionaliteit



Inhoud en basisfunctionaliteit

Welke gegevens zet je allemaal in het portaal en welke functionaliteiten voor online inzage mogen niet ontbreken? Waar en hoe vermeld je medische gegevens? Het is belangrijk om de inhoud van het portaal geschikt te maken voor patiënten. Waar moet je aan denken?

Dit hoofdstuk behandelt de volgende onderdelen:

- Basisfunctionaliteit
- Toegankelijke taal
- Het monitoren van het gebruik
- De omgang met leveranciers
- Hanteer een groeimodel

Basisfunctionaliteit

Voor online inzage via een patiëntportaal zijn bepaalde basisfunctionaliteiten noodzakelijk. Om te beginnen de inlogprocedure die nodig is voor patiënten om toegang te krijgen tot het portaal. Ook het portaal als omgeving, inclusief vormgeving en de techniek erachter, is zo'n basisfunctionaliteit. In het portaal zelf bevinden zich vervolgens verschillende gegevensgroepen zoals persoonlijke gegevens, medicatieoverzicht en onderzoeksresultaten.



Welke gegevens willen patiënten inzien?

Patiënten zelf kunnen het beste aangeven welke gegevens ze belangrijk vinden om in te zien.

De Patiëntenfederatie Nederland heeft onderzoek gedaan naar de behoefte van patiënten.

De top drie bestaat uit:

- (lab)resultaten bekijken
- medicatieoverzicht
- afspraak maken en afspraakgegevens bekijken

Het is altijd goed om te achterhalen of er nog andere wensen zijn. Doe dus zeker aanvullend onderzoek in je eigen ziekenhuis.

Functionaliteit die het de gebruiker makkelijker maakt

Met extra functionaliteiten wordt het portaal voor patiënten toegankelijker en begrijpelijker.

Een goede informatievoorziening stimuleert herhaald gebruik. Denk bijvoorbeeld aan:

- Meer informatie of uitleg bij het dossier. Bijvoorbeeld door het plaatsen van i-tjes bij medische termen die uitleg behoeven
- De volgorde waarop de informatie gepresenteerd is
- Referentiewaarden bij laboratoriumresultaten voor een goede duiding van de uitslag
- Huisstijl van het ziekenhuis (herkenbaarheid)
- Verwijzingen naar websites voor meer uitleg (mits gecontroleerd), bijvoorbeeld thuisarts.nl
- Mogelijkheid om onderdelen in PDF te downloaden
- Contactgegevens waarbij aangegeven staat naar wie iemand kan bellen met welk soort vragen
- Toegankelijkheid op computer, mobiel en tablet (responsive)

Kijk op digitoegankelijk.nl naar de standaarden die opgesteld zijn voor het toegankelijk maken van websites.



Toegankelijke taal

Medisch jargon en afkortingen zijn voor veel patiënten lastig te begrijpen. Het vraagt van patiënten de nodige inspanning om de betekenis ervan te achterhalen. Bepaal aan de hand van de argumentenwijzer 'een kwestie van taal' uit het hoofdstuk &Start of jullie om die reden leektaal willen initiëren.

Het patiëntportaal zelf kan door eenvoudige teksten, animaties en afbeeldingen toegankelijk worden gemaakt voor een grote groep. Uit onderzoek blijkt dat informatie die geschikt is voor mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden ook effectief is in de communicatie met hoger opgeleide mensen. Toegankelijke en eenvoudige teksten die worden ondersteund met illustraties zijn voor iedereen prettig. Een stelregel voor toegankelijke taal is daarbij: schrijf de content zoveel mogelijk op B1-niveau.

Tip! B1-niveau is een taalniveau voor eenvoudig Nederlands. Door de content van het portaal zoveel mogelijk op B1-niveau te schrijven, is deze voor een grote groep Nederlanders toegankelijk. Online zijn diverse leeswijzers te vinden voor het schrijven op B1-niveau. Ook zijn er online toepassingen die teksten automatisch testen op leesbaarheid. De afdeling communicatie kan hier vast bij helpen.



Het monitoren van het gebruik

Het monitoren van het gebruik is een belangrijk instrument voor de verbetering en doorontwikkeling van het portaal. Door te monitoren wordt duidelijk welke functionaliteit het meest wordt gebruikt, welke het minst en waar mensen wellicht afhaken. Monitoren kan op twee manieren: continue evaluatie en geautomatiseerde monitoring.

- Continue evaluatie vindt plaats met vragenlijsten, interviews en een feedbackfunctie op het portaal.
- Bij geautomatiseerde monitoring wordt gebruik gemaakt van een dashboard dat inzicht geeft in het verloop van het gebruik. Ontwikkel duidelijke KPI's (kritieke prestatie-indicatoren) voor bijvoorbeeld het aantal inlogs per maand of voor de meest gebruikte functionaliteit. Denk ook aan KPI's die inzicht geven in het soort devices dat gebruikt wordt om het portaal te bezoeken en in de route die gebruikers doorlopen op het portaal.

Op basis van de uitkomsten van bovenstaande evaluatie- en monitoringsinspanningen kan het portaal worden (door)ontwikkeld.

De omgang met ICT-leveranciers

Veel ziekenhuizen kiezen voor het portaal van de EPD/ZIS-leverancier omdat dat zorgt voor betere integratie en/of kosten voorkomt voor handmatige koppelingen tussen EPD/ZIS en het patiëntportaal. Als je patiënten en zorgverleners laat meedenken over vormgeving en inhoud bestaat echter de kans dat hun wensen niet *matchen* met de standaardfunctionaliteiten die de ICT-leverancier aanbiedt. Dat kan soms voor lastige en zelfs onverenigbare situaties zorgen. Professionele inkopers kunnen je hierbij helpen. Voor dit soort situaties helpt het bovendien om een bestuurder aan boord te hebben. Ook het bundelen van de krachten met andere klanten van de desbetreffende leverancier kan effectief zijn.



Hanteer een groeimodel

Het portaal hoeft qua functionaliteit niet in een keer volledig te zijn. Dat is ook niet realistisch. Je kunt beter eerst een aantal functies goed neerzetten dan meteen streven naar een grote functierijkdom. Kortom, het is beter om een groeimodel te hanteren en gaandeweg functionaliteit toe te voegen.





Communicatie

A blue balloon graphic with a white string, floating upwards. The text "Online inzage" is written in white inside the balloon.

Online
inzage

& Communicatie

Goede en effectieve communicatie is van cruciaal belang bij de start, implementatie, livegang en de periode daarna. Hoe ga je online inzage introduceren, maar ook vooral: hoe ga je het blijvend promoten?

Dit hoofdstuk is als volgt opgebouwd:

- Communicatiekanalen per doelgroep
- Het communicatieplan
- De helpdeskfunctie
- Campagne voeren

Communicatiekanalen per doelgroep

De communicatie over online inzage moet zich niet alleen richten op de eindgebruikers (patiënten en zorgverleners), maar ook op andere ziekenhuismedewerkers en externe relaties.

Er zijn vier doelgroepen te onderscheiden:

1. Patiënten en hun sociale netwerk
2. Zorgverleners
3. Andere medewerkers van het ziekenhuis
4. Externe relaties

1. Communicatie naar patiënten en hun sociale netwerk

Houd er in de communicatie naar patiënten rekening mee dat er een groep patiënten is die regelmatig in het ziekenhuis komt en dat er daarnaast patiënten zijn die eenmalig of sporadisch het ziekenhuis bezoeken. Vergeet in de communicatie naar patiënten hun sociale netwerk niet.

Tip! Zorgverleners kunnen patiënten attenderen op online inzage door hen na afloop van het consult een flyer te overhandigen (al dan niet op maat voor het betreffende specialisme of ziektebeeld). Ook kunnen ze tijdens het consult de mogelijkheid tot online inzage ter sprake brengen en patiënten adviseren over een zinvol gebruik van het portaal. Zie ook het [hoofdstuk &Zorgverlener](#).



Manieren om patiënten te informeren zijn:

- Via zorgverleners
- Via de ziekenhuiswebsite
 - Tips: - Zet de link naar het patiëntportaal duidelijk op de hoofdpagina
 - Maak een filmpje waarin het patiëntportaal geïntroduceerd wordt en wat je er allemaal mee kunt
 - Plaats een FAQ (Frequently Asked Questions) op de website
 - Maak een overzichtelijke handleiding
 - Geeft duidelijk aan waar patiënten voor vragen terecht kunnen
- Via social media
- Folders/flyers/banners/promo-filmpjes in aankomsthal en wachtruimtes
- Het magazine van het ziekenhuis, de lokale krant, huis-aan-huis bladen
- Attenderen via een gastheer/-vrouw of vrijwilligers in de ontvangsthal
- Attenderen via baliemedewerkers, receptioniste of andere interne medewerkers

Tip!

Communiceer naar patiënten met ervaringsverhalen van medepatiënten. Storytelling is een toegankelijke en aansprekende vorm van communiceren.

Tip! Kijk voor inspiratie bij het opstellen van een FAQ op de websites van ziekenhuizen die al een portaal hebben. Je vindt deze portalen op www.hoeonlineisjouwziekenhuis.nl

2. Communicatie naar zorgverleners

Onderzoek laat zien dat zorgverleners een belangrijke rol hebben in het informeren en adviseren van patiënten over online inzage. Bovendien kan online inzage impact hebben op hoe zij medische gegevens willen registreren en hoe zij consulten voeren. Zie ook het hoofdstuk &Zorgverlener.

Suggesties voor het informeren en enthousiasmeren van zorgverleners:

- Inspraakronden
- Intranet
- Personeelsblad
- Protocollen en werkinstructies
- Voorlichtingsfilmpjes, bij voorkeur met een patiënt en/of zorgverlener in de hoofdrol
- Voortgangs- en informatiebijeenkomsten
- Rondje langs de specialismen



Tip! Vraag enthousiaste zorgverleners uit het ziekenhuis om ambassadeur van online inzage te zijn. Zij zijn een belangrijke troef in het benoemen van de voordelen van online inzage richting collega-zorgverleners. Nodig zorgverleners uit andere ziekenhuizen uit om hun ervaringen en tips te delen.

3. Communicatie naar andere ziekenhuismedewerkers

Vooraf medewerkers die patiënten op de mogelijkheden van online inzage kunnen gaan wijzen, moeten goed op de hoogte worden gebracht van online inzage. Denk daarbij aan baliemedewerkers, receptionisten, gastheren en –vrouwen, vrijwilligers en ICT-helpdeskmedewerkers.

De eerdergenoemde communicatiemiddelen kunnen ook voor deze doelgroep worden ingezet.

4. Communicatie naar externe relaties

Het lanceren van een patiëntportaal met online inzage is een mijlpaal die je wilt delen met bijvoorbeeld de besturen van andere ziekenhuizen, (ICT-)leveranciers en de lokale of landelijke pers.

Manieren om externe relaties te bereiken:

- Persoonlijke mailingen
- Persbericht
- Interview/artikel in een vakblad



Het communicatieplan dwingt tot helderheid

Een communicatieplan is een nuttige tool voor effectieve communicatie met je doelgroepen. Het uiteindelijke doel is natuurlijk dat online inzage zinvol wordt gebruikt. In het plan staat beschreven wanneer je welke aansprekende acties onderneemt om je doelgroepen te betrekken bij, en te enthousiasmeren over, online inzage. Houd er bij het opstellen van het plan rekening mee dat er een verschil is tussen de communicatie voor, tijdens en na de livegang van online inzage. Het communicatieplan wordt in samenspraak met de afdeling communicatie opgesteld. Gedurende het ontwikkel- en implementatietraject wordt het plan steeds weer aangevuld en verdiept. Het is mede daarom waardevol om een communicatieadviseur onderdeel te laten zijn van het projectteam.

Een communicatieplan...

- helpt orde te scheppen in je marketing- en communicatieactiviteiten wanneer je met meerdere doelgroepen, communicatiedoelen en een reeks van middelen te maken hebt
- helpt je prioriteiten te stellen
- helpt je om die prioriteiten aan anderen binnen je organisatie of bedrijf te beargumenteren
- zorgt voor een logische samenhang tussen je communicatie-uitingen
- maakt je communicatiemiddelen effectiever, doordat je precies hebt uitgedacht wat je met dat middel aan wie wilt communiceren
- helpt iedereen bij het effectief communiceren over het project (van tekstschrijver, vormgever en projectleider tot woordvoerder en jurist)
- helpt je om je eigen visie helder te krijgen / te ontwikkelen

- ! Een communicatieplan blijft continu in ontwikkeling en is geen statisch document.
- Blijf tijdens het gehele traject kijken of bijstelling gewenst is. Blijf vernieuwen.



Een goed communicatieplan bevat:

- Korte omschrijving van de dienst
- Analyse
 - Stakeholdersanalyse: wat zijn de belangen van de verschillende spelers en welke behoeften hebben zij?
 - Analyse van de uitgangssituatie: SWOT-analyse. Je ordent alle gegevens op basis van Strengths, Weaknesses, Opportunities en Threats
 - De (mogelijke) knelpunten: zet alle (mogelijke) knelpunten op een rij en geef vervolgens per knelpunt aan of het is op te lossen:
 - via communicatie
 - deels via communicatie
 - niet via communicatie
 - of helemaal niet is op te lossen.
- Doelgroepenanalyse: welke rol hebben zij bij online inzage?
- Doelstellingen: wat wil je bereiken bij de doelgroepen?
- Kernboodschap: wat is de kernboodschap die je afleidt uit de doelstellingen?
- Communicatiedoelen: wat wil en kun je bereiken met communicatie?
 - Informeren en bekendheid creëren?
 - Bewustmaken van een bepaalde situatie?
 - Aanzetten tot actie of gedragsverandering?
- Communicatiemiddelen: breng in kaart met welke communicatiemiddelen je de doelgroep(en) het beste kunt bereiken. Houd daarbij de communicatiedoelen goed voor ogen. Om te zorgen dat online inzage daadwerkelijk gebruikt gaat worden, is een campagne voor een specifieke doelgroep wellicht een heel effectief middel
- Activiteiten en planning: plan je activiteiten door het jaar heen en zet de grote momenten op een rij
- Financiën
- Monitoring van communicatie-inspanningen, bereik en resultaten
- Evaluatie: wat ga je op welke wijze, waarom en wanneer evalueren?



De helpdeskfunctie: zorg dat patiënten weten waar ze terecht kunnen met hun vragen

Communiceer goed waar patiënten – maar ook zorgverleners – terecht kunnen voor vragen. Denk aan het volgende:

- Richt een proces in waarbij patiënten (en ook zorgverleners) met technische en inhoudelijke vragen terecht kunnen.
- Monitor binnenkomende vragen en evalueer aan de hand daarvan of het proces goed ingericht is. Dit geeft ook inzicht in de hoeveelheid en het soort vragen die binnenkomen.
- Richt een informatiebalie in de ontvangsthal van het ziekenhuis in. Bij deze balie kunnen patiënten worden geholpen met het aanmaken van een portaalaccount en uitleg krijgen over de inzagevoorziening.
- Richt de reguliere ICT-helpdesk specifiek in voor vragen van patiënten over het patiëntportaal. Daarbij is het handig dat een aantal medewerkers van de helpdesk gespecialiseerd is in het portaal en servicegericht de vragen van patiënten kan beantwoorden.

Tip! Je kunt de centrale inschrijfbalie als helpdesk inrichten. Voordeel is dat deze ook in het weekend te bereiken zijn. Medewerkers van de inschrijfbalie kunnen bovendien een groot gedeelte van de binnenkomende vragen afhandelen; vragen die niet al te technisch en niet zorginhoudelijke van aard zijn. Voor de wel technische en zorginhoudelijke vragen kunnen medewerkers van de inschrijfbalie doorverbinden of doorverwijzen.



Voorbeeld! Het Bravis ziekenhuis heeft een zogenaamde 'DigiTuin' ingericht. Daar worden patiënten gewezen op het portaal en worden digitaal minder onderlegde patiënten op weg geholpen.

Voorbeeld! Het St. Jansdal ziekenhuis koos voor een samenwerkingsverband met een commerciële aanbieder van elektronica. In ruil voor een plaats in de ontvangsthal helpen medewerkers van die aanbieder patiënten bij hun eerste gebruik van het portaal.



Campagne voeren

Uiteindelijk wil je dat het portaal daadwerkelijk - en zinvol - wordt gebruikt. Daarvoor kun je campagne voeren. Denk daarbij *out of the box* en bedenk ludieke acties om het portaal onder de aandacht te brengen en het gebruik te stimuleren.

Enkele voorbeelden:

- Een cadeau voor elke 1000ste gebruiker
- Een evenement als de 10.000ste gebruiker zich heeft aangemeld
- Taart voor de vakgroep met de meeste gebruikers (zij hebben hun patiënten dan immers goed geïnformeerd over het portaal)
- Buttons die medewerkers dragen met daarop de tekst 'heeft u al op het portaal gekeken?'



Belangrijk! Continue aandacht voor het promoten van het portaal is nodig. Veel mensen komen niet regelmatig in het ziekenhuis. Zorg dus voor een langlopende campagne. Dit hoeft niet in te houden dat de campagne altijd groots is opgezet. Je kunt ook werken met een aantal piekmomenten per jaar.





Juridisch



Wet- en regelgeving is vaak niet zo zwart-wit als wordt gedacht en laat ruimte voor het maken van eigen keuzes. Breng die keuzeruimte in een vroeg stadium in kaart en maak op basis daarvan een doordacht juridisch beleid – jurist

& Juridisch

Bij het invoeren van online inzage kom je in aanraking met diverse juridische vraagstukken. Een voorbeeld van zo'n juridisch vraagstuk is de toegangsprocedure: welk veiligheidsniveau is nodig voor het inloggen op het portaal en welke middelen zijn daarvoor nodig? Ook het regelen van procedures rond het machtigen van mantelzorgers, familieleden en vrienden is grotendeels een juridisch vraagstuk. Zorg dat je dergelijke vraagstukken vanaf het begin in beeld hebt. Zonder een duidelijk juridisch kader kan online inzage niet worden aangeboden. Ook na livegang kan het nodig zijn om snel een antwoord te formuleren op onvoorziene juridische vragen. Het aan boord hebben van juridische expertise is daarom van groot belang.

- Stel je op de hoogte van de belangrijkste wet- en regelgeving
- Organiseer juridische kennis in het projectteam en/of zorg voor een kort lijntje met een jurist
- Maak een duidelijk juridisch kader

In dit hoofdstuk geven we een kort overzicht van relevante wet- en regelgeving. Voor uitgebreidere informatie over onder andere machtigingen verwijzen we naar de modelprocedure 'Download, toegang en machtigingen' van het VIPP-programma.



Relevante wet- en regelgeving

AVG: Algemene verordening gegevensbescherming (vervangt de Wet bescherming persoonsgegevens, Wbp, vanaf mei 2018)

Europese wet waarin regels opgenomen zijn over het zorgvuldig omgaan met privacygevoelige informatie van patiënten.

‘Het juridisch kader
bepaalt voor een groot
gedeelte wat wel en
wat niet mogelijk is’
- jurist

WGBO: Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst

Hier staan de rechten en plichten van cliënten in de zorg beschreven, bijvoorbeeld het recht op inzage.

Wet Cliëntenrechten bij elektronische verwerking van gegevens

Deze wet stelt voorwaarden aan de verwerking van gegevens en elektronische gegevensuitwisseling tussen zorgverleners onderling en aan patiënten. Gespecificeerde toestemming is hier een onderdeel van en verplicht vanaf 2020.

Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg

In deze wet staan onder andere de regels aangaande het gebruik van het BSN-nummer in de zorg.

Tips!

- Stel werkinstructies op omtrent de afspraken rond bijvoorbeeld machtigingen, zodat zorgverleners weten hoe ze moeten handelen.
- Maak een folder om patiënten en familie/vrienden in te lichten over hun rechten en de mogelijkheden.
- Zet de belangrijkste juridische vragen voor patiënten op een rij, zoals:
 - Op welke manier verlenen we toegang tot het portaal? Wat is de inlogprocedure en methode?
 - Hoe ziet het proces van machtigingen eruit?
 - Hoe ziet de aanmeldprocedure eruit?
- Stel een 'privacystatement' en algemene voorwaarden op



& Checklist

Online inzage? Zo regelen we dat!

- ☐ De Raad van Bestuur ziet het belang van online inzage en is nauw betrokken
- ☐ Online inzage past in de strategie van dit ziekenhuis
- ☐ Online inzage wordt benaderd als organisatieverandering en niet als ICT-project
- ☐ Het traject is een co-creatie met een multidisciplinair team
- ☐ Er is een duidelijk juridisch kader en juridische expertise is geborgd
- ☐ Alle doelgroepen zijn in beeld
- ☐ We houden rekening met de verschillen tussen patiënten
- ☐ Patiënten en zorgverleners zijn tijdens elke fase betrokken
- ☐ Het portaal is gebruiksvriendelijk, toegankelijk en aantrekkelijk voor mensen met uiteenlopende gezondheidsvaardigheden
- ☐ Besluiten worden genomen op basis van een transparant besluitvormingsproces, een helder afwegingskader en een dialoog tussen de diverse stakeholders
- ☐ Er is een helpdesk voor patiënten en zorgverleners
- ☐ Patiënten weten waar ze met technische en zorginhoudelijke vragen terecht kunnen
- ☐ Zorgverleners weten wat online inzage voor zichzelf, voor patiënten en voor de interactie met patiënten betekent
- ☐ Zorgverleners brengen online inzage ter sprake tijdens gesprekken met patiënten
- ☐ Er zijn aansprekende, informatieve en toegankelijke communicatiemiddelen
- ☐ Communicatie stopt niet bij de lancering: er ligt een plan voor een langlopende campagne en daarvoor zijn financiële middelen beschikbaar
- ☐ Het gebruik van het portaal met online inzage wordt continu gemonitord en geëvalueerd voor verdere optimalisatie
- ☐ Het beheer van het portaal is goed belegd



& Tot slot

We hebben het afgelopen anderhalf jaar diverse kennisdelingsbijeenkomsten over online inzage georganiseerd. Daar deelden kundige projectleiders, patiënten, zorgverleners, juristen en andere betrokkenen hun waardevolle ervaringen en inzichten. Dat inspireerde enorm - met dit handboek als resultaat.

Iedere organisatie is anders en dus zal online inzage binnen elk ziekenhuis zijn eigen uitdagingen met zich meebrengen. Er zijn geen gebaande paden. Maar als we onze ideeën, inzichten, zorgen, enthousiasme, kennis en ervaringen bij elkaar brengen, zijn we wel beter in staat om die paden te bewandelen. We hopen dat dit handboek jullie houvast biedt, inspireert en jullie geheugensteuntje is tijdens de mooie weg naar online inzage voor patiënten.

Den Haag, maart 2018

Auteurs

Charlotte Schreuder

Bettine Pluut

Met speciale dank aan de reviewers

De volgende mensen willen we bedanken voor de scherpe feedback en goede aanvullingen die we op eerdere versies van dit handboek ontvingen:

- Martijn Hulst, *zorgmarketeer van Zorgbroeders*
- Tessa van der Leij, *Patiëntenfederatie Nederland*
- Elisabeth van Schaik, Lidia van der Klei en Ineke Hazelzet, *patiënt experts van IKONE*
- Robbert van Bokhoven, *Expertisecentrum gezondheidsverschillen Pharos*
- Ingrid van Es, *NVZ als uitvoerder van het VIPP-programma*
- Lilian Schiltmans, *Jeroen Bosch Ziekenhuis*
- Suzanne Goedhart, *UMC Utrecht*

En onze topcollega's: Jacqueline Nell, Jaco van Duivenboden en Marinka de Jong



Literatuurlijst

- Handreiking: 'Samenwerken met patiënten = digitale zorg die werkt', *Patiëntenfederatie Nederland en PGO Support*.
- Modelprocedure: 'Download, toegang en machtigingen', *VIPP-programma*
- Checklist: 'Toegankelijke informatie', *Pharos*
- Kennismagazine: 'Het ontwikkelen van gebruiksvriendelijke eHealth', *Nictiz & Pharos*
- Kennismagazine: 'Online inzage, hoe regelen we dat?!', *Nictiz*
- Reader: 'Kennismiddag Online inzage', *UMC Utrecht*
- Rapport: meldactie 'Patiëntportalen van ziekenhuizen', *Patiëntenfederatie*
- Whitepaper: 'Het gebruik van patiëntportalen: een verkennende studie', *Nictiz*



Naast het handboek is er ook de poster
Online inzage, hoe regelen we dat?!
Hang deze op als geheugensteun.

Online inzage

Hoe regelen we dat?!

 editie ziekenhuizen

Toegankelijk portaal

- + Houd rekening met gezondheidsverschillen en beperkingen
- + Let op kleurgebruik en vormgeving
- + Laat patiënten regelmatig testen
- + Gebruik een filmpje en handleiding als uitleg

Juridisch kader

- + Richt het machtigingsvraagstuk goed in
- + Organiseer juridische kennis vanaf het begin
- + Weet wat moet, mag en wat er te kiezen valt

Gedragen besluiten

- + Zorg voor bestuurlijke betrokkenheid
- + Richt besluitvormingsprocessen in
- + Gebruik argumentenwijzers

Betrokken en positieve zorgverleners

- + Maak de meerwaarde duidelijk
- + Neem zorgen en kritiek serieus
- + Maak gesprekstips
- + Vind ambassadeurs
- + Geef praktische ondersteuning

Enthousiaste en tevreden gebruikers

- + Betrek patiënten bij het gehele traject
- + Maak het portaal gebruiksvriendelijk
- + Ontwikkel persona's en patiëntreizen
- + Houd rekening met de verschillen tussen patiënten
- + Richt de helpdesk goed in

Continu evalueren

- + Organiseer evaluatiebijeenkomsten met patiënten en zorgverleners
- + Richt een dashboard in om het gebruik te monitoren
- + Leer van gebruikersaantallen en gebruikerservaringen

Duidelijke communicatie

- + Voer een langlopende campagne
- + Werk met piekmomenten
- + Denk out of the box

Online
inzage



Nictiz, experticeentrum e-health

Oude Middenweg 55 | 2491 AC Den Haag | T 070 31 73 450

Postbus 19121 | 2500 CC | Den Haag | www.nictiz.nl