

Het gebruik van patiëntportalen: een verkennende studie

Betere gezondheid
door betere informatie



Datum

26 oktober 2017

Auteurs

Bettine Pluut

Elise Peters

Judith Sinnige

Charlotte Schreuder

Samenvatting

Het aantal patiëntportalen in Nederland stijgt snel. Met deze portalen willen zorgorganisaties patiënten de mogelijkheid bieden om zich beter te informeren over hun gezondheid en meer regie te voeren op hun zorg. Maar gebruiken patiënten die portalen wel? En wat wordt er aan communicatie gedaan om dit gebruik te stimuleren? Dit paper presenteert een verkennende studie naar het gebruik van patiëntportalen en de inzet van communicatiemiddelen door ziekenhuizen.

Ziekenhuizen geven aan het belangrijk te vinden om inzicht te hebben in het portaalgebruik. Dit is bijvoorbeeld input voor strategie- en beleidsvorming. In de praktijk is er echter beperkt inzicht in de gebruikersstatistieken.

Tien van de 23 respondenten hebben zicht op het aantal patiënten dat gedurende een bepaalde periode inlogt. Bij bijna alle respondenten stijgt dit aantal na verloop van tijd flink. Eén ziekenhuis laat zien dat het aantal patiënten dat inlogt op het portaal in een jaar met 650% kan stijgen.

Twaalf respondenten kunnen gegevens aanleveren over het gebruikerspercentage in de afgelopen kalendermaand. Dit ligt tussen de 5% en 20% van alle patiënten die contact met het ziekenhuis hadden. Het gemiddelde gebruikerspercentage ligt op 12.5%. Gebruik blijkt relatief hoog te zijn rond polikliniekbezoek (gemiddeld 22.2%) en door patiënten in de leeftijd van 60-79 jaar (31-40%).

Om de bekendheid over het patiëntportaal te vergroten, geven de respondenten aan voornamelijk over het portaal te communiceren via de ziekenhuiswebsite, de wachtruimtes en de ontvangsthal. Daarbij valt op dat de communicatie over het patiëntportaal door zorgverleners minder vaak gebeurt. Er zijn wel plannen dit meer te gaan doen.

Het inzicht in het gebruik van patiëntportalen kan beter. Veel ziekenhuizen geven aan behoefte te hebben aan meer inzicht in gebruikersstatistieken van het eigen portaal en die van andere zorgorganisaties. Door (betere) monitoring van het portaalgebruik wordt het mogelijk gericht te communiceren over het portaal en ontstaat inzicht in de factoren die van invloed zijn op toe- en afnames in gebruik.

Inleiding

Steeds meer zorgorganisaties bieden een patiëntportaal aan. Zo groeide het aantal ziekenhuizen met een portaal waarop patiënten online hun medische gegevens kunnen inzien het afgelopen jaar van 22 naar 28 [1]. Door online inzage via een patiëntportaal kunnen patiënten meer inzicht verkrijgen in hun gezondheid en zich beter informeren over het effect van eventuele behandelingen die zij ondergaan. Op die manier kunnen zij zich goed voorbereiden op het gesprek met de arts, de tijdens het consult verstrekte informatie nog eens rustig nalezen, of de volledigheid en accuraatheid van de eigen gegevens controleren. Naast online inzage bieden patiëntportalen ook vaak andere functionaliteiten aan, zoals het maken van een afspraak, de mogelijkheid tot een e-consult, of het invullen van vragenlijsten (bijvoorbeeld ter voorbereiding op een afspraak). Deze diensten kunnen patiënten helpen bij het voeren van de regie op hun eigen zorgproces. Daarnaast kunnen zulke portaaldiensten het makkelijker maken om contact te hebben met zorgverleners en andere medewerkers van zorgorganisaties.

Patiëntportalen krijgen alleen meerwaarde als ze ook daadwerkelijk gebruikt worden door patiënten. Over dat gebruik weten we nog maar weinig. Ook is weinig bekend in hoeverre, en op wat voor manier, ziekenhuizen hun patiëntportaal onder de aandacht brengen bij patiënten. In dit paper presenteren we de resultaten van een verkennende studie naar het gebruik van patiëntportalen en wat er aan communicatie wordt gedaan om de bekendheid van portalen te vergroten.

Leeswijzer

Achtereenvolgens geven we in dit paper een antwoord op de volgende vragen:

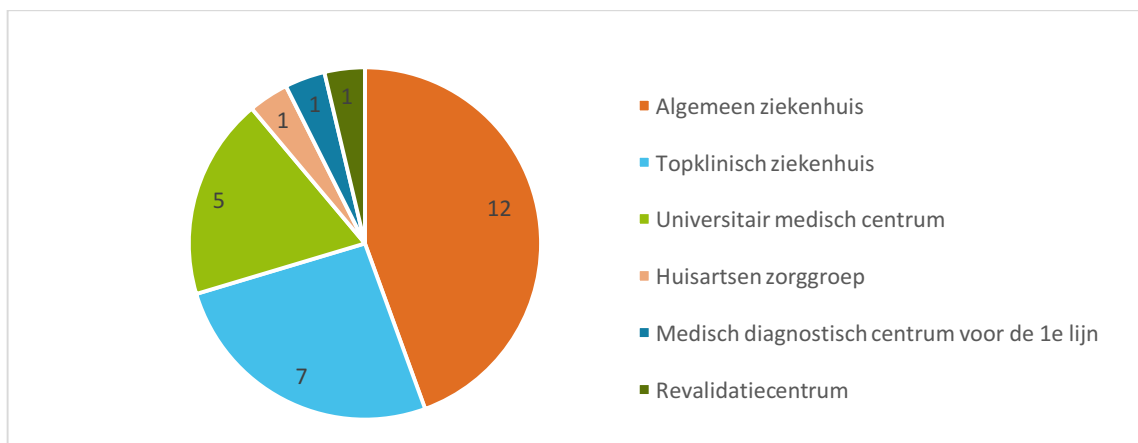
1. Wie vulden de vragenlijst in? Een schets van de respondenten
2. Waarom willen ziekenhuizen inzicht in portaalgebruik? Een overzicht van de wijze waarop ziekenhuizen gebruikersstatistieken gebruiken
3. Hoe zit het dan met de gebruikersaantallen? De belangrijkste uitkomsten van de analyse van aangeleverde gebruikersstatistieken
4. Welke diensten zijn populair? De meest gebruikt portaalfuncties
5. Wat is er aan communicatie gedaan? Een overzicht van de ingezette communicatiemiddelen
6. Welke conclusies kunnen we aan deze verkennende studie verbinden? Onze conclusies en aanbevelingen

1. Wie vulden de vragenlijst in?

Het in dit paper gepresenteerde onderzoek is gebaseerd op de gebruikersaantallen die door zorgorganisaties zijn aangeleverd via een online vragenlijst (zie box 1 voor meer informatie over de onderzoeksmethode en respons).

De vragenlijst werd door 27 respondenten ingevuld. De meeste van hen waren projectmanager, programmamanager of ICT-manager. Omdat verreweg de grootste groep respondenten in een ziekenhuis werkt, ligt de focus in dit paper op patiëntportalen van ziekenhuizen. Dit zijn zowel

algemene ziekenhuizen, topklinische ziekenhuizen als universitair medische centra. We besteden een aparte paragraaf aan het gebruik van portalen bij de overige drie deelnemende zorgorganisaties (een revalidatiecentrum, een huisartsenzorggroep en een medisch diagnostisch centrum voor de eerste lijn) (figuur 1).



Figuur 1. Type zorgorganisatie waar de respondenten werkzaam zijn (n=27).

Box 1. Onderzoeksmethode en respons

De resultaten die beschreven zijn in dit paper zijn gebaseerd op een online vragenlijstonderzoek. De vragenlijst is ontwikkeld door het Nictiz, getest en voorzien van feedback door twee medewerkers van ziekenhuizen die een patiëntportaal aanbieden.

We hebben de respondenten op twee manieren benaderd:

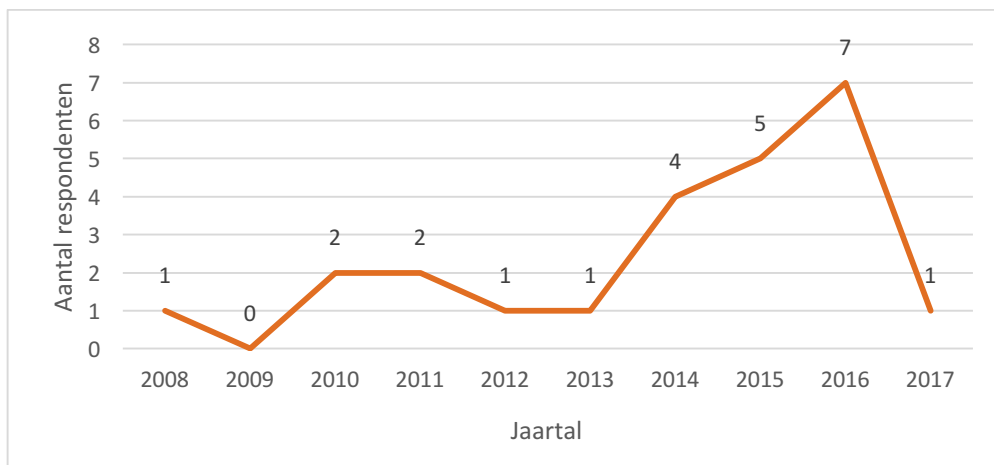
1. Via een algemene oproep voor deelname op de website van de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ), met een directe weblink naar de online vragenlijst;
2. Via actieve benadering (telefoon, e-mail) van ziekenhuizen met een patiëntportaal (situatie december 2016 volgens het onderzoek van Nictiz [1]). De personen die lieten weten bereid te zijn tot deelname aan het onderzoek hebben via e-mail een weblink naar de vragenlijst ontvangen.

Eind juni 2017 is de online vragenlijst opengezet. Twee weken later ontvingen mensen van wie wij het e-mailadres hadden een herinnering. Vanwege de vakantieperiode hebben we eind juli/begin augustus mogelijke respondenten van wie we nog geen reactie hadden, nogmaals herinnerd aan het onderzoek middels telefoon of e-mail. Half augustus is de vragenlijst gesloten. De resultaten zijn geanalyseerd met behulp van Excel.

We ontvingen van 36 respondenten een antwoord. De antwoorden van acht respondenten zijn niet meegenomen in de analyses omdat zij de vragenlijst onvolledig invulden. Eén respondent had de vragenlijst dubbel ingevuld. Resultaten beschreven in dit paper zijn daarom gebaseerd op antwoorden gegeven door 27 respondenten.

Wanneer werd er gestart met de patiëntportalen?

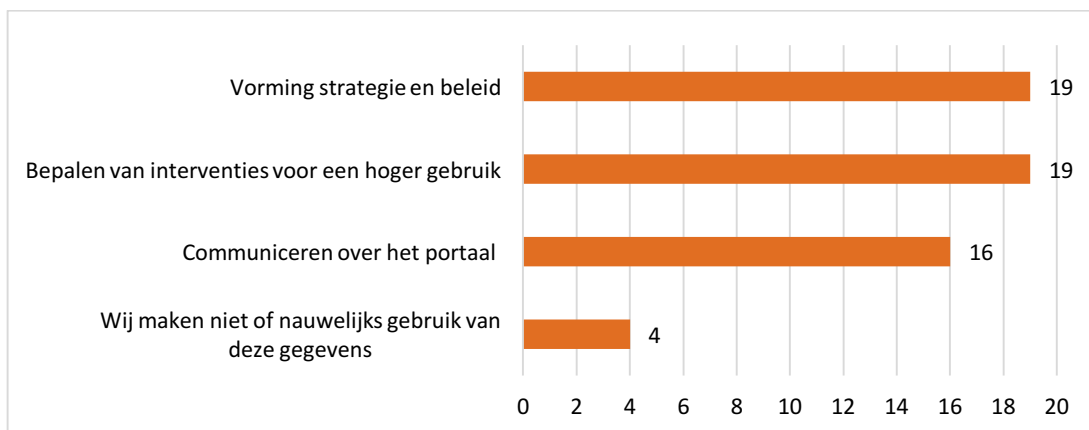
De aan dit onderzoek deelnemende ziekenhuizen startten tussen 2008 en 2017 met het aanbieden van een patiëntportaal. De meeste deelnemende ziekenhuizen hebben sinds 2016 een portaal. Er is één ziekenhuis in dit onderzoek dat een patiëntportaal aanbiedt sinds 2017.



Figuur 2. Jaartal waarin deelnemende ziekenhuizen een patiëntportaal aanbieden (n=24).

2. Waarom willen ziekenhuizen inzicht in het portaalgebruik?

Het merendeel van de respondenten geeft aan dat gebruikersaantallen voor meerdere doeleinden worden ingezet. Van de 24 respondenten gebruiken negentien deze aantallen om strategie en beleid te vormen. Het bepalen van interventies voor een hoger portaalgebruik wordt door evenveel respondenten genoemd als belangrijk doeleinde. Daarnaast is het kunnen communiceren over het portaal richting patiënten en andere personen en organisaties een belangrijke reden voor het monitoren van het portaalgebruik. Slechts vier respondenten geven aan de gegevens niet of nauwelijks te gebruiken (figuur 3).



Figuur 3. Aantal respondenten dat aangeeft waarvoor de gegevens over het gebruik van patiëntportaal ingezet worden (meerdere antwoorden mogelijk) (n=24).

3. Hoe zit het dan met de gebruikersaantallen?

Om in kaart te brengen op welke manier zorgorganisaties het gebruik van hun patiëntportaal monitoren, is er gevraagd naar verschillende gebruikersaantallen. Dit zijn de volgende:

- Het aantal patiënten dat één, drie, zes en twaalf maanden na livegang van het patiëntportaal inlogde;

- Het percentage patiënten dat de afgelopen kalendermaand contact heeft gehad met de desbetreffende zorgorganisatie en gebruik maakte van het patiëntportaal¹;
- De verdeling van het gebruik over leeftijdscategorieën van patiënten;
- Het aantal portaalaccounts;
- Het aantal portaalaccounts één, drie, zes en twaalf maanden na livegang van het patiëntportaal;

Alle respondenten geven aan inzicht te hebben in het gebruik van het patiëntportaal. Er zitten wel duidelijke verschillen in welke gegevens beschikbaar zijn. Dit blijkt uit tabel 1.

	Het aantal ingelogde patiënten (na verloop van tijd)		Gebruikerspercentage over de afgelopen kalendermaand		Gebruikerspercentage voor verschillende leeftijdscategorieën*	
Wel inzicht	10	43%	12	52%	9	32%
Geen inzicht	13	57%	11	48%	13	68%

Tabel 1. Het aantal ziekenhuizen dat wel en geen inzicht heeft in bepaalde gebruikersaantallen (n=23²)

* Deze vraag is door 22 respondenten beantwoord.

Inzicht in aantallen patiënten die inloggen

Tien respondenten hebben inzicht in het aantal patiënten dat gedurende een bepaalde periode inlogde. Daarvan kunnen negen respondenten de ontwikkeling in het aantal ingelogde patiënten aangeven sinds de start van hun patiëntportaal tot drie maanden, een half jaar of één jaar na livegang.

We zien flinke stijgingen in het aantal ingelogde patiënten in de periode van één maand tot drie maanden na livegang: van 5% tot meer dan een verdubbeling van het aantal ingelogde patiënten (179%). Ook in de maanden daarna blijft het aantal log-ins stijgen. Het ziekenhuis met de grootste relatieve stijging weet het aantal log-ins in een jaar met maar liefst 650% te vergroten. Eén ziekenhuis kent een daling van 25% unieke log-ins in het tweede half jaar na livegang (tabel 2).

Op basis van onze gegevens kunnen we niets zeggen over factoren die van invloed zijn op de ontwikkelingen in aantallen ingelogde patiënten na verloop van tijd. Daarvoor is nader onderzoek nodig.

¹ Deze vraag is gesteld naar aanleiding van module A2, één van de doelstellingen van het Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt & Professional (VIPPP). Deze doelstelling streeft na dat tenminste 10% van het aantal patiënten, dat de afgelopen 30 dagen (DBC relevant) contact heeft gehad met het ziekenhuis, heeft ingelogd in het patiëntportaal of via een link inlogt in een persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO)[6].

² 1 missing.

Respondent	1 maand na livegang		3 maanden na livegang (+ percentuele toename/afname)		6 maanden na livegang (+ percentuele toename/afname)		12 maanden na livegang (+ percentuele toename/afname)		Totale stijging 12 maanden na livegang
1*	-	-	-	-	-	-	9896	-	-
2	4500	4702	+5%	4938	+5%	7218	+46%	+60%	
3	2215	2476	+12%	2575	+4%	2700	+5%	+22%	
4	4000	6000	+50%	8000	+33%	6000	-25%	+50%	
5	3506	7215	+106%	13815	+91%	26295	+90%	+650%	
6	6298	17601	+179%	26257	+49%	39948	+52%	+534%	
7	2948	2915	-1%	2897	-0.6%	3441	+19%	+17%	
8**	556	1046	+88%	-	-	-	-	-	
9***	4000	6300	+58%	7000	+11%	-	-	-	
10***	1400	2900	+107%	4000	+38%	-	-	-	

Tabel 2. Het aantal log-ins en de toe- en/of afname daarvan op het patiëntportaal in het eerste jaar na livegang (n=10).

Toelichting: Dit betreft de relatieve toename (positief percentage) of afname (negatief percentage) in de tijd. Als voorbeeld: als een ziekenhuis in de eerste maand 10 gebruikers had en in maand drie 20, dan is de procentuele verandering 100% $((20-10/10)*100\%)$. Anders gezegd, als wordt weergegeven dat de verandering 100% is, dan betekent dit een verdubbeling in aantallen.

* Het aantal log-ins kon enkel twaalf maanden na livegang van het portaal worden gegeven. Hiervoor zijn dus geen stijgingspercentages bekend.

** Portaal live sinds begin 2017

*** Portaal live sinds eind 2016

Gebruikerspercentages over de afgelopen kalendermaand

De respondenten is gevraagd hoeveel procent van alle patiënten die in de afgelopen maand contact hadden met het ziekenhuis gebruik maakten van het patiëntportaal. Acht van de 23 respondenten kunnen dit percentage geven. Bij deze acht respondenten varieert het percentage patiënten dat gebruik maakt van het portaal van 5% tot 20%. Daarbij geven vijf ziekenhuizen 10% of hoger aan, namelijk 10%, 11%, 17%, 19.4% en 20%. Het gemiddelde voor de acht ziekenhuizen die over gebruikerspercentages beschikken, ligt op 12.5%.

Naast gebruikerspercentages voor alle patiënten die contact hadden met het ziekenhuis is er ook gevraagd naar gebruik van het portaal rond specifieke vormen van contact met het ziekenhuis, zoals na een bezoek aan de polikliniek, na een ziekenhuisopname en na een bezoek aan de spoedeisende hulp. Vijf ziekenhuizen hebben percentages van het portaalgebruik door patiënten die een bezoek hebben gebracht aan de polikliniek. Deze percentages liggen tussen de 8.5% en 35%, met een gemiddelde van 22.2%. Slechts één ziekenhuis heeft inzicht in het gebruik na een ziekenhuisopname; 0.9%. Voor de spoedeisende hulp heeft geen van de respondenten gegevens.

Ziekenhuizen monitoren dus vooral het gebruik van het portaal door alle patiënten van het ziekenhuis en het gebruik door patiënten na een polikliniekbezoek. Het gemiddelde percentage gebruikers ligt bij deze laatste groep met 22.2% hoger dan het gemiddelde overall-percentage

van 12.5%. Twee van de respondenten die geen percentages kunnen leveren geven aan wel de wens te hebben dit te monitoren.

Wat is de leeftijd van portaalgebruikers?

Er is weinig bekend over verschillen in gebruik tussen patiënten met verschillende leeftijden. Negen (van de 22³) respondenten kunnen een indicatie geven van het gebruik van het portaal door verschillende leeftijdsgroepen (tabel 3). Uit deze indicaties valt op dat het gebruik bij patiënten van nul tot negentien jaar en van 80-plussers onder de 10% ligt. Verder is het gebruik bij patiënten in de leeftijd 60 tot 79 jaar relatief hoog: 31% tot 40%.

	< 10 %	11 - 20%	21 - 30%	31 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	80% en meer
0 tot 19 jaar	●●●●●●●●	●				●	
20 tot 39 jaar	●	●●●	●●●●			●	
40 tot 59 jaar	●●	●	●●	●●	●	●	
60 tot 79 jaar	●	●	●●	●●●●		●	
80 jaar en ouder	●●●●●●●●	●				●	

Tabel 3. Gebruikerspercentage per leeftijdscategorie (n=9).

Inzicht in aantallen portaalaccounts

In het onderzoek is ook gevraagd naar het aantal portaalaccounts en de ontwikkeling hiervan na verloop van tijd. Tien respondenten kunnen aangeven hoeveel patiënten op dit moment een portaalaccount hebben⁴. Vier daarvan hebben eveneens inzicht in het verloop van het aantal accounts in de tijd (tabel 4).

Het aantal accounts varieert van 6000 tot 39670, met een gemiddeld aantal accounts van 22187⁵. De ontwikkeling van het aantal accounts na verloop van tijd van de vier ziekenhuizen die wel inzicht hebben is te zien in tabel 5.

	Aantal portaal accounts op het moment dat de vragenlijst werd ingevuld		Ontwikkeling van het aantal portaalaccounts na verloop van tijd	
Wel inzicht	10	43%	4	17%
Geen inzicht	13	57%	19	83%

Tabel 4. Het aantal ziekenhuizen dat wel en geen inzicht heeft in bepaalde gebruikersstatistieken (n=23).

³ 2 missing.

⁴ Dertien respondenten hebben geen inzicht in het aantal accounts, waarvan er vijf aanvullen dat de reden hiervan is dat zij hun patiënten laten inloggen via DigiD (en SMS). In die gevallen wordt er geen account aangemaakt. Of ziekenhuizen inzicht hebben in het aantal portaalaccounts is dus mede afhankelijk van de manier waarop ziekenhuizen het proces van registratie en authenticatie hebben ingericht (gebruikersnaam en wachtwoord versus DigiD en eventueel SMS).

⁵ De samengestelde patiëntportalen van meerdere ziekenhuizen zijn apart geteld.

Respondent	1 maand na livegang	3 maanden na livegang (+ percentuele toename/afname)	6 maanden na livegang (+ percentuele toename/afname)	12 maanden na livegang (+ percentuele toename/afname)
1	-	-	17472	28786
2	-	9358	9613	11269
3	4000	13000	19000	-
4*	2800	5800	8000	-

Tabel 5. Het aantal accounts en de toe- en/of afname daarvan op het patiëntportaal in het eerste jaar na livegang (n=4).

Toelichting: Dit betreft de relatieve toename (positief percentage) of afname (negatief percentage) in de tijd. Als voorbeeld: als een ziekenhuis in de eerste maand 10 accounts had en in de derde maand 20, dan is de procentuele verandering 100% $((20-10/10)*100\%)$. Anders gezegd, als wordt weergegeven dat de verandering 100% is, dan betekent dit een verdubbeling in aantallen.

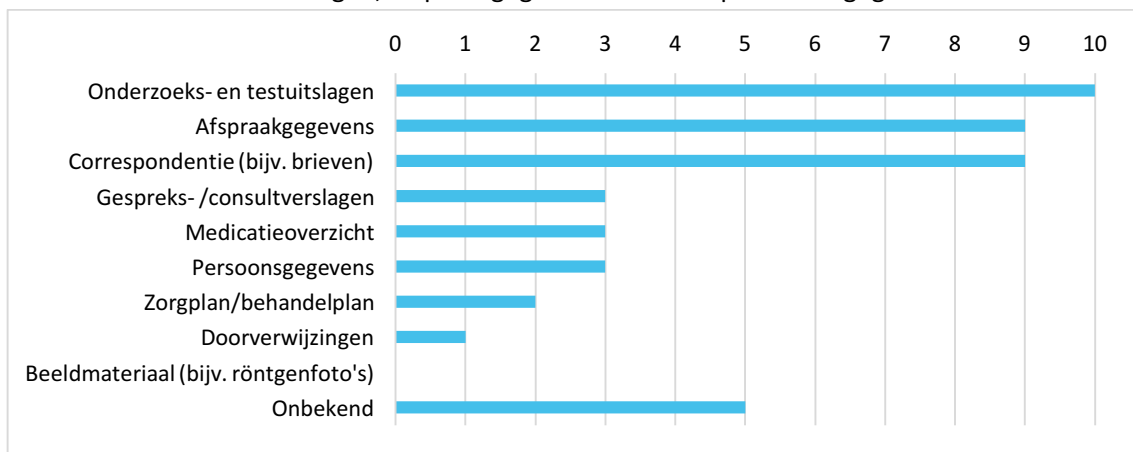
* Portaal live sinds begin 2017

4. Welke diensten in het patiëntportaal zijn populair?

Uit eerder onderzoek van de Patiëntenfederatie Nederland weten we dat patiënten vooral inzage wensen in onderzoeks- en testuitslagen, afspraakgegevens en medicatieoverzichten⁶ [3]. We weten ook dat de meeste ziekenhuizen met een portaal al inzage bieden in deze gegevens [1]. In het huidige onderzoek is gevraagd of deze diensten ook daadwerkelijk het meest worden gebruikt.

Onderzoeks- en testuitslagen het meest ingezien door patiënten

Volgens de respondenten van dit onderzoek is online inzage de populairste functionaliteit binnen een patiëntportaal. De meest geraadpleegde gegevens zijn te zien in figuur 4. De top drie is onderzoeks- en testuitslagen, afspraakgegevens en correspondentiegegevens.



Figuur 4. De meest geraadpleegde gegevens in het patiëntportaal volgens de respondenten van dit onderzoek (meerdere antwoorden mogelijk) (n=22).

⁶ De Patiëntenfederatie Nederland heeft medio 2017 onderzoek gedaan naar de behoeften van patiënten wat betreft functionaliteiten op patiëntportalen [3]. Respondenten uit dit onderzoek (n=2891) noemen als belangrijkste functies van een patiëntportaal het inzien van de laboratoriumuitslagen (91%), het medicatieoverzicht kunnen bewerken en/of bekijken (86%) en online afspraken kunnen maken of bekijken (80%). Uit onderzoek van Nictiz blijkt dat deze gewenste functies al vaak worden aangeboden in patiëntportalen [1]. 25 van de daarbij onderzochte 28 portalen bieden patiënten online inzage in onderzoeks- en testuitslagen (waaronder laboratoriumuitslagen) en afspraakgegevens. Een medicatieoverzicht is bij zeventien ziekenhuizen online in te zien.

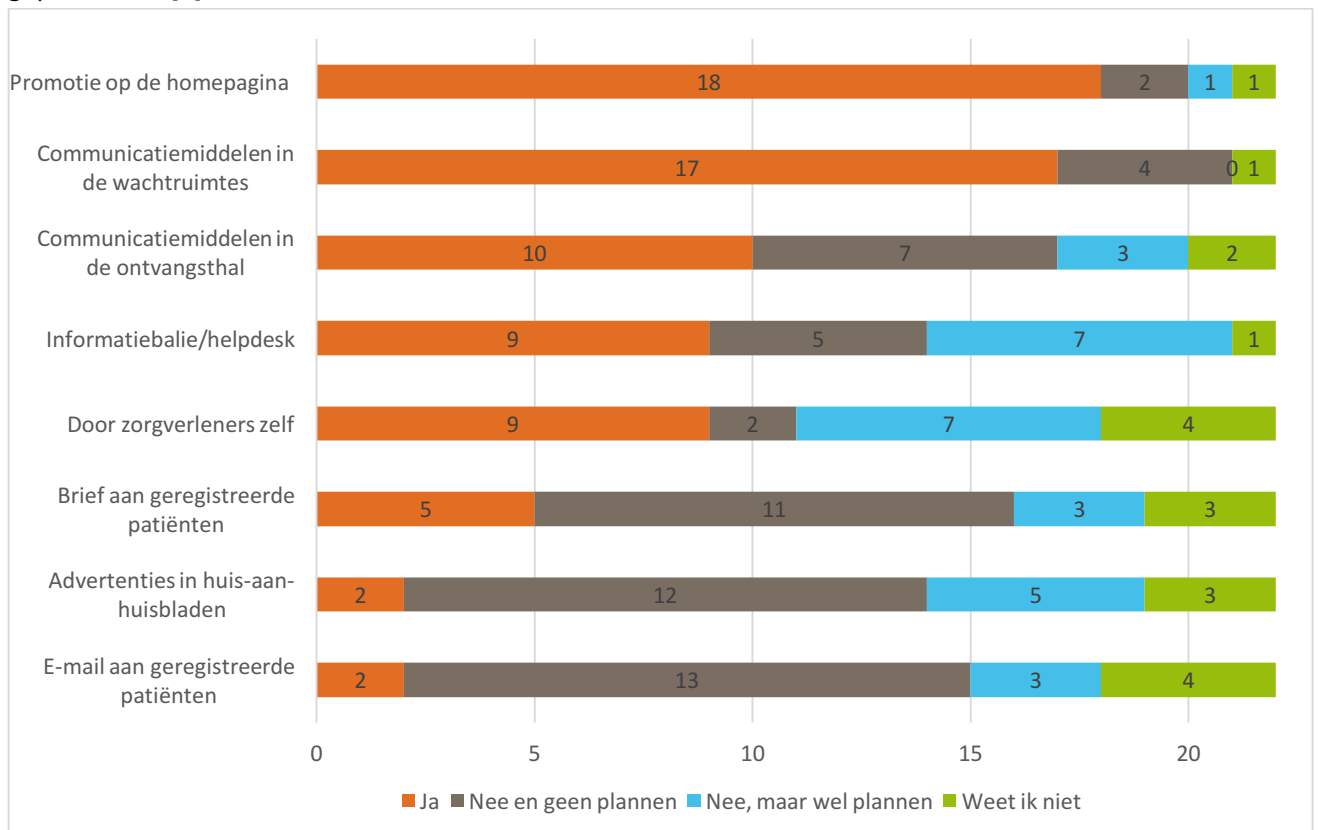
5. Wat is er aan communicatie gedaan?

De respondenten is ook gevraagd naar de inzet van communicatiemiddelen voor het vergroten van de bekendheid van het portaal bij patiënten.

Communicatie over het patiëntportaal vaak in wachtruimte, ontvangsthal of op website

Om de bekendheid over het patiëntportaal te vergroten, wordt meestal de wachtruimte, ontvangsthal of de website gebruikt. Vijf ziekenhuizen hebben de geregistreerde patiënten een brief gestuurd en slechts twee ziekenhuizen hebben patiënten gemaild over het portaal. Negen respondenten schatten in dat zorgverleners hun patiënten gewezen hebben op het patiëntportaal en zeven respondenten geven aan dat ze voornemens zijn zorgverleners te vragen dit te gaan doen (figuur 5).

Dat communicatie over het patiëntportaal vaak (nog) niet via de zorgverlener gaat, wordt bevestigd in het onderzoek van de Patiëntenfederatie Nederland. Ruim de helft van de patiënten gaf aan dat de zorgverlener hen niet heeft aangemoedigd om het portaal te gebruiken. Twee derde van de patiënten gaf daarnaast aan dat zij weinig betrokkenheid merken van de arts wat betreft het patiëntportaal. Dit kan te maken hebben met eventuele terughoudendheid onder zorgverleners, een conclusie uit het onderzoek van het Radboudumc dat in augustus 2017 werd gepubliceerd [4].



Figuur 5. Inzet van middelen om de bekendheid van patiëntportalen bij patiënten te vergroten (n=22).

Intermezzo: gebruikersstatistieken van de andere drie zorgorganisaties

Naast ziekenhuizen hebben ook drie andere zorgorganisaties de vragenlijst ingevuld, namelijk een revalidatiecentrum, een huisartsenzorggroep en een medisch diagnostisch centrum voor de eerste lijn. Ze kunnen alle drie aangeven hoeveel patiënten een portaalaccount hebben. Het revalidatiecentrum en de huisartsenzorggroep hebben daarnaast ook inzicht in de ontwikkeling van het aantal portaalaccounts. Net als bij de ziekenhuizen stijgt het aantal accounts bij deze twee zorgorganisaties na verloop van tijd.

Patiënten zijn ook bij deze drie zorgorganisaties het meest geïnteresseerd in onderzoeks- en testuitslagen. Alle drie de zorgorganisaties zeggen dat ze via hun zorgverleners meer bekendheid aan hun patiëntportaal geven.

6. Conclusies en aanbevelingen

Nictiz organiseerde de afgelopen jaren diverse bijeenkomsten waarin patiënten, zorgverleners, projectleiders en informatiemanagers vertelden over hun ervaringen met de invoering van een patiëntportaal en het gebruik ervan [5]. Tijdens deze bijeenkomsten bleek er veel behoefte aan meer inzicht in de gebruikersaantallen van patiëntportalen. Inzicht in gebruikersaantallen kan namelijk een belangrijke input zijn voor een gerichte communicatiestrategie over het portaal.

Portalen vaker gebruikt rond polikliniekbezoek en door 60-79-jarigen

Hoe zit het met dat gebruik van portalen? Ongeveer de helft van de ziekenhuizen die meegenomen zijn in het onderzoek heeft inzicht in het percentage patiënten dat van een portaal gebruik maakte na contact⁷ met een zorgverlener van het ziekenhuis. Dit gebruikspercentage ligt tussen de 5% en 20%, met een gemiddelde van 12.5%. Het patiëntportaal lijkt over het algemeen vaker te worden gebruikt door patiënten die een bezoek brachten aan de polikliniek (gemiddeld gebruikerspercentage van 22.2%) en door patiënten met een leeftijd tussen de 60 en 79 jaar (31-40%).

Communicatie vooral via website, wachtkamers en wachtruimtes

De ziekenhuizen in dit onderzoek zetten meerdere communicatiemiddelen in om het gebruik van het portaal te vergroten. Patiënten kunnen op de website, in wachtruimtes en in de ontvangsthal informatie vinden over het patiëntportaal. In opvallend weinig ziekenhuizen zijn het de zorgverleners die richting hun patiënten over het portaal communiceren. Hier is winst te behalen. Als zorgverleners over het portaal communiceren, is het immers mogelijk om op maat informatie te bieden over de mogelijke voordelen voor een patiënt. Bovendien vergroot het de kans dat het portaal meerwaarde krijgt voor de communicatie tussen arts en patiënt.

Behoeftte aan betere monitoring

Ondanks het geringe inzicht in het gebruik is er wel een grote behoefte van de zorgorganisaties aan meer inzicht in het gebruik van het portaal. Zorgorganisaties geven bovendien aan graag van elkaar te willen leren en/of inzicht te willen hebben in succesvolle strategieën om patiënten te bereiken en te enthousiasmeren voor gebruik. Als we beter snappen waarom portalen voor

⁷ Een DBC relevant contact.

verschillende groepen patiënten in specifieke situaties waarde hebben, kunnen we portalen hierop (door)ontwikkelen en bovendien gericht communiceren over portalen.

Deze verkennende studie schetst een eerste beeld van de mate waarin de huidige portalen gebruikt worden. We hopen dat toekomstige onderzoeken, nieuwe inzichten en ideeën op dit vlak met elkaar gedeeld zullen worden. Op die manier is de kans groter dat patiëntportalen die momenteel worden (door)ontwikkeld ook daadwerkelijk gebruikt worden. En dat die portalen bijdragen aan een situatie waarin patiënten die dat willen, beter in staat worden gesteld tot participatie in de zorg en kunnen werken aan een goede gezondheid.

Dankwoord

Graag bedanken wij de volgende personen voor hun bijdrage aan dit paper:

Testen van de vragenlijst

- Tijn Kool, Radboudumc, IQ Healthcare
- Véronique van Hoogmoed en Suzan Kloeze, Deventer Ziekenhuis

Oproep voor het onderzoek onder de deelnemers van VIPP

- Marjolein Renting, Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen

Reviewen van dit paper

- Tijn Kool, IQ Healthcare, Radboudumc
- Marinka de Jong, Nictiz
- Jacqueline Nell, Nictiz

Geraadpleegde bronnen

1. Schreuder, C. , Watson, U. (2017) Hoe online is jouw ziekenhuis? Geraadpleegd september 2017 op <https://www.hoeonlineisjouwziekenhuis.nl/> . Den Haag: Nictiz
2. Staatscourant. (2016). Besluit van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport van 14 december 2016, kenmerk 159145-CZ houdende vaststelling van beleidsregels voor het subsidiëren van ziekenhuizen en de NVZ voor het stimuleren van elektronische gegevensuitwisseling tussen patiënt en zorgaanbieder (Besluit vaststelling beleidskader subsidiëring. Geraadpleegd 11 oktober 2017 op <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2016-68985.html>
3. Harnas, S., Samoocha, D. (2017). Rapport meldactie 'Patiëntportalen van ziekenhuizen'. Utrecht: Patiëntenfederatie Nederland.
4. Haan, M., de Man, Y., Ranke, S., Kool, T. (2017). Het patiëntenportaal. Wat is belangrijk voor patiënten, zorgverleners en ziekenhuizen?. Nijmegen: IQ Healthcare, Radboudumc.
5. Brusse, B., de Jong, M., Pluut, B., van Rest, B., Schreuder, C. (2017). Online inzage, hoe regelen we dat?!. Den Haag: Nictiz.

6. NVZ. Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (2016). VIPP-programma. Versnellingsprogramma informatie-uitwisseling patiënt en professional. Geraadpleegd op 28 juni 2017 op <https://www.nvz-ziekenhuizen.nl/onderwerpen/vipp-programma>.