

# **Rapport meldactie 'Patiëntportalen van ziekenhuizen'**

**S. Harnas, junior beleidsmedewerker Patiëntenfederatie Nederland**  
**D. Samoocha, productmanager DigitaleZorgGids Patiëntenfederatie Nederland**

**Augustus 2017**

## **COLOFON**

### **Patiëntenfederatie Nederland**

Postbus 1539  
3500 BM Utrecht  
Churchillaan 11  
3524 GV Utrecht

Telefoon: (030) 297 03 03  
Email: [info@patientenfederatie.nl](mailto:info@patientenfederatie.nl)  
Website: [www.patientenfederatie.nl](http://www.patientenfederatie.nl)

De in dit rapport opgenomen informatie mag worden gebruikt met bronvermelding.

Utrecht, Augustus 2017

## Inhoudsopgave

1	Meldactie 'Patiëntportalen van ziekenhuizen' .....	4
1.1	Interpreteren van de resultaten .....	4
1.2	Opzet vragenlijst .....	4
2	Profiel deelnemers .....	5
2.1	Algemeen profiel .....	5
2.2	Verschillen tussen groepen .....	7
3	Resultaten .....	8
3.1	Algemene behoefte rondom een patiëntportaal .....	8
3.2	Ervaringen met een patiëntportaal.....	11
3.2.1	Algemene ervaring.....	11
3.2.2	Inloggen in het patiëntportaal .....	16
3.2.3	De ervaring met het patiëntportaal zelf .....	18
3.2.4	Specifieke functies van het patiëntportaal .....	21
3.2.5	(Lab)uitslagen .....	22
3.3	Geen gebruik gemaakt van patiëntportalen.....	25
4	Conclusies en aanbevelingen .....	28
4.1	Conclusies .....	28
4.2	Aanbevelingen .....	29

## **1 Meldactie 'Patiëntportalen van ziekenhuizen'**

Het is bij steeds meer ziekenhuizen in Nederland mogelijk om via internet (een deel van) de medische gegevens die het ziekenhuis over je bijhoudt, te bekijken. Het gaat bijvoorbeeld om een overzicht van medicijnen of uitslagen van onderzoeken. Daarnaast is er soms ook de mogelijkheid om via internet een afspraak te maken met uw specialist in het ziekenhuis. Of een e-mail te sturen naar uw arts.

Vaak gebeurt dit vanuit een zogenoemde 'Mijn-omgeving'. Voorbeelden zijn 'MijnUMC Utrecht', 'Mijn Radboud', 'Mijn Erasmus MC' of 'MijnStJansdal'. Deze websites heten patiëntportalen.

De komende jaren zal er flink geïnvesteerd worden in de (door)ontwikkeling van patiëntportalen. In 2020 krijgen patiënten het recht op een afschrift van hun medisch dossier via digitale weg. De overheid stimuleert o.a. ziekenhuizen om eind 2019 patiënten online toegang te geven tot hun medisch dossier. Om ziekenhuizen financieel tegemoet te komen in hun investeringen is het [programma VIPP](#) (Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt en Professional) in het leven geroepen.

Patiëntfederatie Nederland wil met deze meldactie behoeften, ervaringen en wensen ophalen bij gebruikers van portalen. Met de uitkomsten van de meldactie hopen we richting te kunnen geven aan de (door)ontwikkeling van patiëntportalen, zodat deze (blijven) aansluiten bij de behoeften en wensen van patiënten.

### **1.1 Interpreteren van de resultaten**

De groep deelnemers van deze meldactie is niet volledig representatief voor de Nederlandse bevolking. Jonge mensen zijn ondervertegenwoordigd en deelnemers zijn iets vaker hoog opgeleid (IQ healthcare, 2013). Daarnaast hebben relatief veel mensen een chronische aandoening.

### **1.2 Opzet vragenlijst**

De resultaten geven inzicht in de behoeften van patiënten ten aanzien van patiëntportalen. Ook wordt inzicht verkregen in de ervaringen van patiënten met patiëntportalen.

Er zijn in totaal 2 vragenlijsten verstuurd:

1. Een korte vragenlijst naar een algemeen patiëntenpanel (zowel gebruikers als niet-gebruikers van patiëntportalen) met vragen over behoeften naar patiëntportalen.
2. Een verdiepende vragenlijst naar gebruikers van patiëntportalen.

De vragenlijst bestond uit de volgende onderdelen:

- Algemene behoeften rondom een patiëntportaal.
- Ervaringen met huidige portalen.
- Wensen ten aanzien van portalen in de toekomst.

## 2 Profiel deelnemers

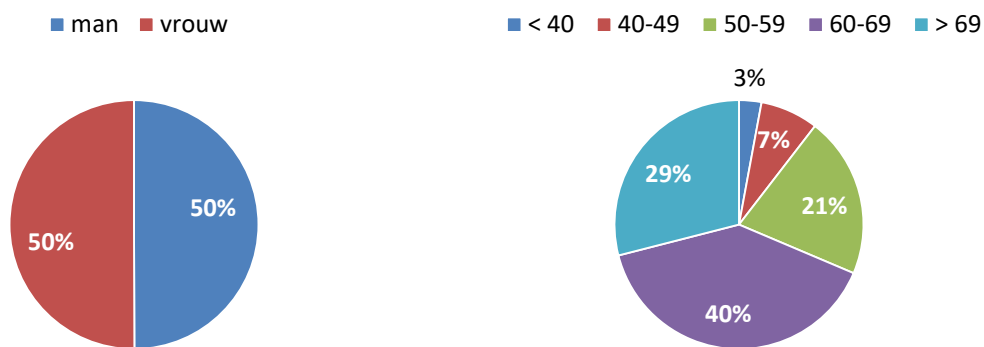
### 2.1 Algemeen profiel

In totaal hebben 2891 deelnemers mee gedaan aan deze meldactie:

- 650 deelnemers, die in de afgelopen 12 maanden een patiëntportaal hebben gebruikt.
- 2241 deelnemers, die in de afgelopen 12 maanden geen patiëntportaal hebben gebruikt.

Het profiel van de 2891 deelnemers is als volgt samen te vatten:

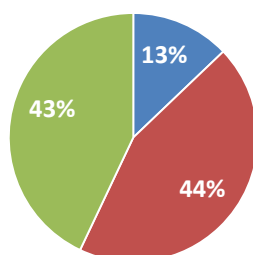
- 50% is man en 50% is vrouw (n=2881).
- De gemiddelde leeftijd is 63 jaar. De leeftijdsverdeling is te zien in figuur 2.
- Van de deelnemers is 13% lager opgeleid, 44% middelbaar opgeleid en 43% hoger opgeleid (n=2751).
  - Lager opgeleid: deelnemers met geen onderwijs afgerond, lagere school, lager beroepsonderwijs en voorbereidend of kort middelbaar beroepsonderwijs.
  - Middelbaar opgeleid: deelnemers met middelbaar algemeen onderwijs, middelbaar beroepsonderwijs en voortgezet algemeen onderwijs.
  - Hoger opgeleid: deelnemers met hoger beroepsonderwijs, wetenschappelijk onderwijs.
- 82% heeft 1 of meer chronische aandoeningen (n=2824).
- 20% van de deelnemers komt uit Zuid-Holland, 16% komt uit Noord-Holland, 14% uit Noord-Brabant en 13% uit Gelderland (n=2870).



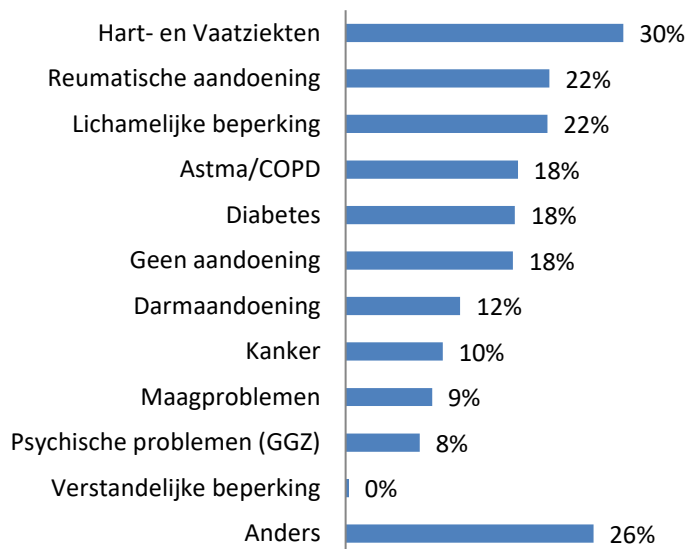
**Figuur 1. Bent u een man of een vrouw? (n=2881)**

**Figuur 2. Leeftijdsverdeling in jaren (n=2849)**

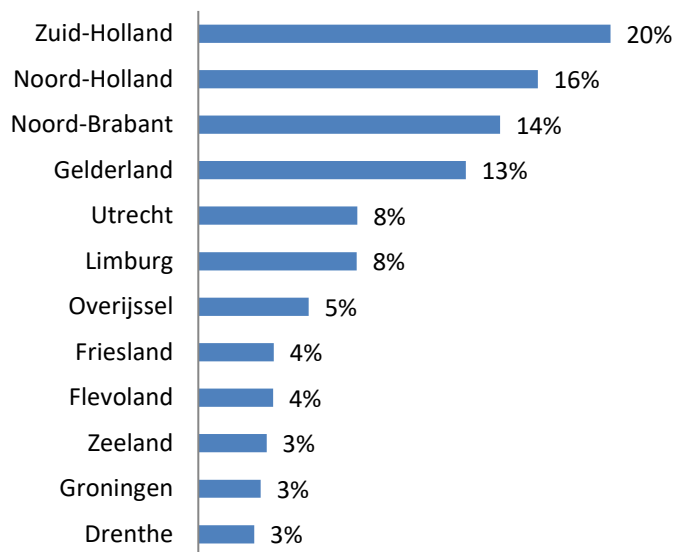
Legend for Figure 3: ■ laag opgeleid (blue), ■ middelbaar opgeleid (red), ■ hoog opgeleid (green)



**Figuur 3. Opleidingsniveau (n=2571)**



**Figuur 4. Heeft u één of meer chronische aandoeningen? (n=2824)**



**Figuur 5. In welke provincie woont u? (n=2870)**

## 2.2 Verschillen tussen groepen

Er is onderzocht of er verschillen zijn tussen de volgende 2 groepen:

- De groep deelnemers, die gebruik heeft gemaakt van een patiëntportaal.
- De groep deelnemers, die geen gebruik heeft gemaakt van een patiëntportaal.

Er is gekeken naar significante verschillen op gebied van:

- Geslacht
- Gemiddelde leeftijd
- Opleidingsniveau

De volgende bevindingen komen naar voren:

- *Geslacht: significant verschil*  
In de groep die gebruikt heeft gemaakt van een patiëntportaal ligt het percentage vrouwen hoger en het percentage mannen lager dan in de groep die geen gebruik heeft gemaakt van een patiëntportaal.
- *Gemiddelde leeftijd: significant verschil*  
De groep die gebruik heeft gemaakt van een patiëntportaal is jonger dan de groep die geen gebruik heeft gemaakt van een patiëntportaal (61 jaar t.o.v. 64 jaar).
- *Opleidingsniveau: significant verschil*  
De groep die gebruik heeft gemaakt van een patiëntportaal is vaker hoog opgeleid dan de groep die geen patiëntportaal heeft gebruikt (52% t.o.v. 40%). De groep die geen patiëntportaal heeft gebruikt is vaker laag of middelbaar opgeleid.

### 3 Resultaten

De resultaten in hoofdstuk 3.1 t/m 3.2 hebben betrekking op de 650 deelnemers, die ervaring hebben met een patiëntportaal. De resultaten in hoofdstuk 3.3 hebben betrekking op de 2241 deelnemers, die geen ervaring hebben met een patiëntportaal.

#### 3.1 Algemene behoefte rondom een patiëntportaal

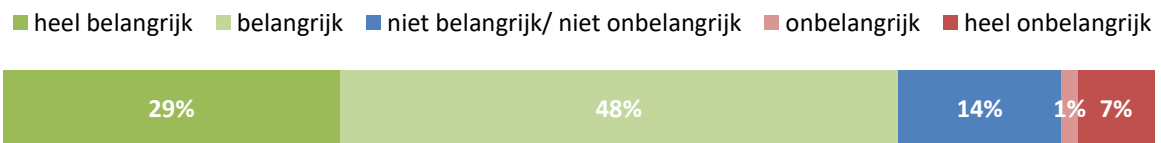
Om een beeld te krijgen van de algemene behoefte rondom een patiëntportaal is aan de 650 deelnemers gevraagd:

- Hoe belangrijk is het voor u – als u patiënt in een ziekenhuis bent – om te beschikken over een patiëntportaal?
- In hoeverre is het belangrijk voor u dat een patiëntportaal in bepaalde behoeften voorziet?

Op de vraag hoe belangrijk het is om over een patiëntportaal te beschikken hebben 646 deelnemers geantwoord. De volgende bevindingen komen naar voren:

- 77% van de deelnemers vindt het (heel) belangrijk om als patiënt in het ziekenhuis te beschikken over een patiëntportaal (n=502).
- 8% van de deelnemers vindt het (heel) onbelangrijk om als patiënt in het ziekenhuis te beschikken over een patiëntportaal (n=52).

Deze vraag is ook gesteld aan de 2241 deelnemers, die geen ervaring hebben met een patiëntportaal. Opvallend is dat ook hier een grote groep aangeeft het (heel) belangrijk te vinden om over een patiëntportaal te beschikken (56%). De groep die een patiëntportaal niet belangrijk/niet onbelangrijk vindt is bij deze groep relatief groter dan bij de groep deelnemers, die wel een patiëntportaal hebben gebruikt (33%). Zie voor verdere analyses van deze groep hoofdstuk 3.3.



**Figuur 6. Hoe belangrijk is het voor u – als u patiënt in een ziekenhuis bent – om te beschikken over een patiëntportaal? (n=646)**

In een open veld konden de deelnemers hun antwoord toelichten. In de toelichtingen van de 502 deelnemers, die hadden aangegeven het (heel) belangrijk te vinden om over een patiëntportaal te beschikken, komen de volgende punten met name naar voren:

- Ik vind een patiëntportaal (heel) belangrijk, omdat ik dan (snel) mijn uitslagen van zowel actuele onderzoeken, als onderzoeken uit het verleden kan inzien. De gegevens heb ik overzichtelijk op een rijtje.
- Ik vind een patiëntportaal (heel) belangrijk, omdat ik zo gemakkelijk mijn afspraken kan zien of wijzigen.
- Ik vind een patiëntportaal (heel) belangrijk, omdat ik zo verslagen, rapporten en brieven kan inzien. Ik kan alles op mijn gemak teruglezen.

Het gevoel van meer regie hebben, lijkt in bovenstaande antwoorden centraal te staan.



**Toelichtingen van deelnemers, die een patiëntportaal (heel) belangrijk vinden.**

*"Heel fijn om de uitslagen al vooraf in te zien. Je kunt je voorbereiden op wat de arts eventueel gaat zeggen. Het is fijn anders word je op het consult ineens geconfronteerd met de uitslag en heb je bijna geen weerwoord. Doordat je de uitslag al weet kun je zelf al thuis vragen maken en ga je doelgericht te werk. Ik vind dit ontzettend belangrijk."*

*"Het is prettig om dingen zelf te kunnen regelen zoals het maken en wijzigen van een afspraak met een arts en om te kunnen nalezen wat de dokter in je dossier heeft geplaatst, bijvoorbeeld een brief aan jou en/of aan de huisarts."*

*"Ik kan dan in mijn eigen tijd op het moment dat mij schikt belangrijke uitslagen of de brief die aan de huisarts is gezonden lezen. Dit helpt mij om mijn vragen beter en meer toegespitst op de uitslagen te formuleren en in mijn communicatie naar de huisarts."*

*"Ik vind dat ik op deze wijze het door mij gewenste overzicht heb van bijvoorbeeld mijn afspraken, maar ook over resultaten van onderzoeken en informatie-uitwisseling tussen specialist en huisarts."*

*"Je kunt alle uitslagen nog eens nalezen van onderzoeken en behandelingen, thuis eens rustig internet raadplegen over wat alles betekent. Dat kun je doen wanneer je er de tijd en rust voor hebt."*

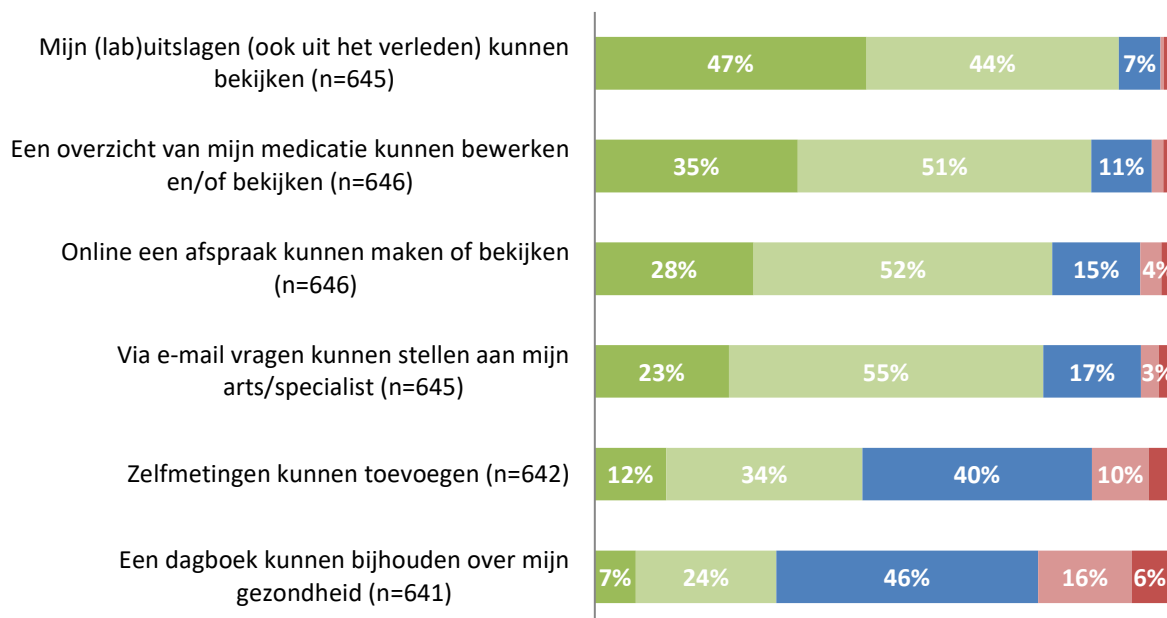
*"Ik vind het belangrijk om ook zelf de uitslagen van onderzoeken te kunnen nalezen, de voorgeschreven medicijnen te checken en ook de brieven te lezen die de specialist stuurt aan de huisarts of andere specialist."*

Vervolgens is aan de 650 deelnemers gevraagd in hoeverre het belangrijk is dat een patiëntportaal in bepaalde behoeften kan voorzien. Om dit te onderzoeken is een aantal behoeften voorgelegd. Per behoefte kon men aangeven in hoeverre het belangrijk is dat een patiëntportaal in de desbetreffende behoefte kan voorzien. De resultaten laten zien dat men het (heel) belangrijk vindt dat een patiëntportaal in de volgende behoeften kan voorzien<sup>1</sup>:

1. (lab)uitslagen (ook uit het verleden) kunnen bekijken (91%).
2. Een overzicht van de medicatie kunnen bewerken en/of bekijken (86%).
3. Online een afspraak kunnen maken of bekijken (80%).
4. Via e-mail vragen kunnen stellen aan mijn arts/specialist (78%).

<sup>1</sup> De percentages hebben betrekking op het aantal deelnemers, die de vraag hebben beantwoord. In figuur 7 is te zien hoeveel deelnemers per item een antwoord hebben gegeven.

■ heel belangrijk ■ belangrijk ■ niet belangrijk/ niet onbelangrijk ■ onbelangrijk ■ heel onbelangrijk



**Figuur 7. In hoeverre zijn de volgende behoeften voor u van belang bij een patiëntportaal?**

Tot slot is middels een open vraag aan de 650 deelnemers gevraagd hoe volgens hen het ideale patiëntportaal er uit zou zien. De volgende punten komen met name terug:

- Een makkelijke en veilige manier om in te loggen. Inloggen met DigiD en SMS wordt hier veelal genoemd.
- De mogelijkheid om afspraken te maken en/of te wijzigen.
- Een overzicht met alle uitslagen van onderzoeken. Bij voorkeur met een uitleg hoe de uitslagen moeten worden gelezen.
- Een overzicht met alle correspondentie tussen zorgverleners (bijvoorbeeld verwijsbrieven).
- De mogelijkheid om vragen te stellen aan je zorgverlener via het patiëntportaal.
- Een overzicht met alle medicatie.

**Omschrijf hoe uw ideale patiëntportaal van een ziekenhuis eruit ziet**

*"Alle uitslagen, brieven naar andere medici, medicatievoorschriften en uitleg van onderzoeken. Mogelijkheid om afspraken te maken of te verzetten, mailen met betrokken medici en verpleegkundigen."*

*"Alle persoonlijke gegevens kunnen inzien en eventueel kunnen aanpassen. Afspraken kunnen maken en verzetten. Vragen kunnen stellen met snel antwoord. Kunnen chatten. Eigen dossier kunnen inzien. Medicijnoverzicht apotheek."*

*"Iets waar je al je medische gegevens en afspraken in terug kan vinden. Ook waarom een arts bepaalde medicijnen voorschrijft en de eventuele vervolgstappen. Ik zou het liefst DigiD in combinatie van sms gebruiken om in te loggen."*

*"Correspondentie tussen zorgverleners is zichtbaar. Correspondentie met patiënt is mogelijk. Interpretatie van een specialist bij uitslagen, beeld en dergelijke. Mogelijkheid voor de patiënt om medicijngebruik aan te vullen. DigiD met sms om in te loggen."*

*"Afspraken kunnen maken of veranderen, brieven kunnen inzien die naar bijvoorbeeld de huisarts zijn verstuurd, contact met de specialist kunnen krijgen via de mail. Uitslagen bekijken en het kunnen inzien van mijn eigen dossier."*

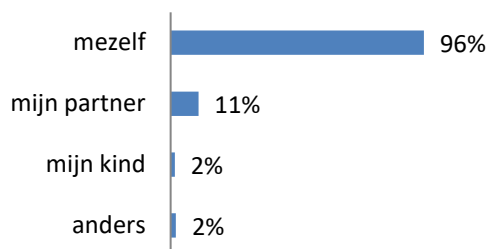
## 3.2 Ervaringen met een patiëntportaal

### 3.2.1 Algemene ervaring

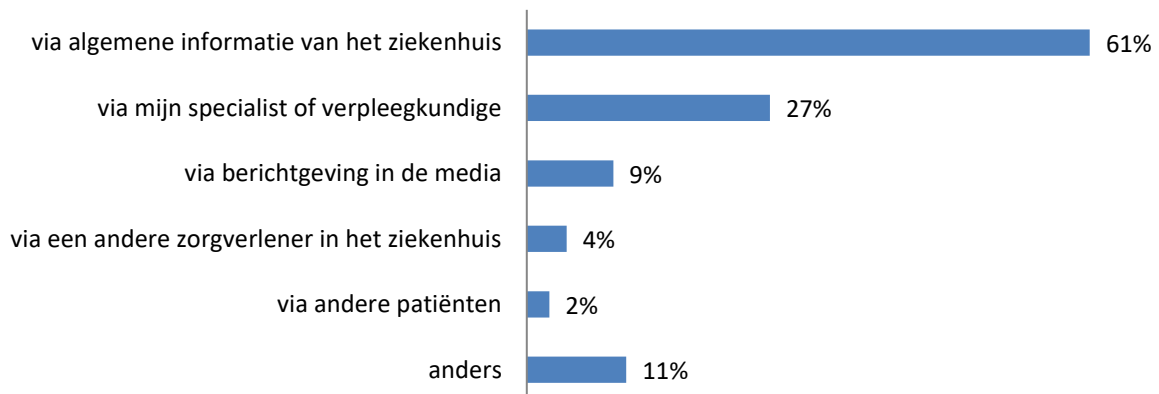
Om een beeld te krijgen van de ervaring met een patiëntportaal is een aantal algemene vragen gesteld:

- Voor wie gebruikt u het patiëntportaal?
- Hoe heeft u gehoord over het patiëntportaal?
- Sinds wanneer gebruikt u het patiëntportaal?
- Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden ingelogd in het patiëntportaal van uw ziekenhuis?

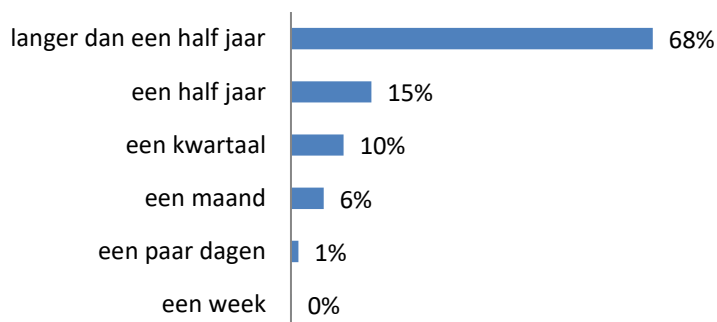
Zie voor de resultaten de figuren hieronder.



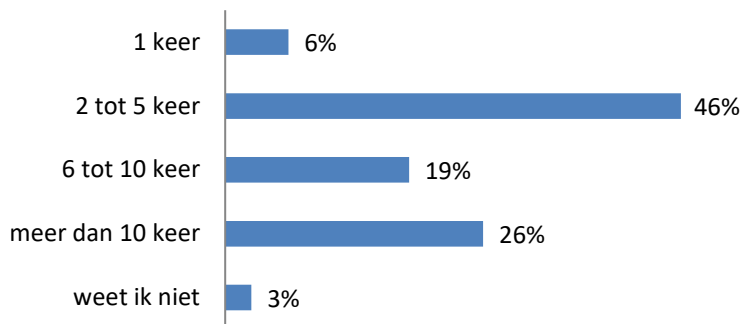
**Figuur 8. Voor wie gebruikt u het patiëntportaal? (n=647)**



**Figuur 9. Hoe heeft u gehoord over het patiëntportaal? (n=644)**



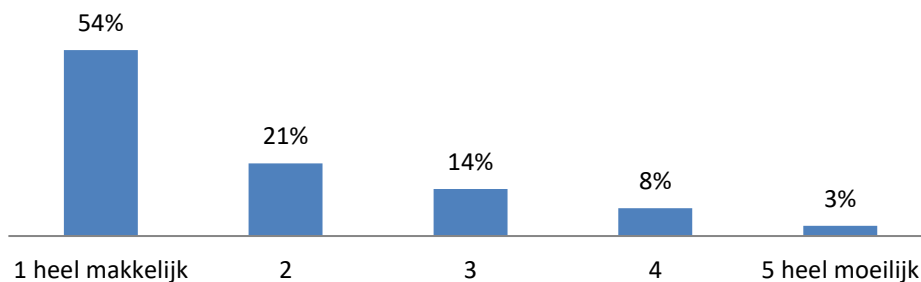
**Figuur 10. Sinds wanneer gebruikt u het patiëntportaal? (n=640)**



**Figuur 11. Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden ingelogd in het patiëntportaal van uw ziekenhuis? (n=639)**

Ook is aan de 650 deelnemers gevraagd hoe het proces van eerste aanmelding is verlopen. Van de 650 deelnemers, hebben 643 deelnemers deze vraag beantwoord. De volgende bevindingen komen naar voren:

- 54% van de deelnemers geeft aan dat de eerste aanmelding bij het patiëntportaal heel makkelijk is verlopen.
- 3% van de deelnemers geeft aan dat de eerste aanmelding bij het patiëntportaal heel moeilijk is verlopen.



**Figuur 12. Hoe verliep het proces van eerste aanmelding bij het patiëntportaal? (n=643)**

Middels een open vraag is onderzocht wat men moest doen om voor de eerste keer toegang tot het patiëntportaal te krijgen. Uit analyse van de open vraag komt naar voren dat men zich meestal kon aanmelden via de website van het ziekenhuis en kon inloggen met behulp van hun DigiD.

Andere deelnemers gaven nog aan dat zij zich eerst moesten aanmelden bij een balie van het ziekenhuis. Er moesten een aantal persoonlijke gegevens worden genoteerd. Sommige deelnemers gaven aan dat zij zich moesten legitimeren en/of toestemming moesten geven voor het tonen van de persoonlijke gegevens via internet. Anderen kregen een formulier mee waarop stond hoe ze konden inloggen.

**Wat moest u doen om de eerste keer toegang tot het patiëntportaal te krijgen?**

*"Na een poliafspraak kreeg ik een brief mee met de stappen die je moest doorlopen en hoe ik deze met een persoonlijke code kon activeren."*

*"Ik beschik al over een DigiD en daarmee kon ik zonder verdere voorbereiding aanmelden bij MijnRijnstate. Probleemloos!"*

*"Ik moest een aanvraag indienen en bij het eerst volgende bezoek aan het ziekenhuis mijn legitimatie tonen, zodat zij hem konden activeren."*

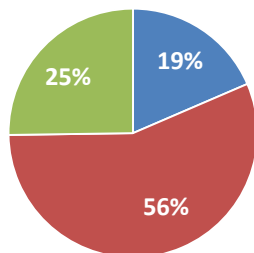
*"Ik moest naar de site gaan en inloggen met een wachtwoord verkregen op papier. Vervolgens moest ik deze bevestigen met een code via een sms bericht."*

*"Ik had inloggegevens meegekregen bij de inschrijfbalie waarmee ik mij thuis via de computer kon aanmelden."*

Aan de 650 deelnemers is daarnaast gevraagd of de zorgverlener hen heeft aangemoedigd om het patiëntportaal te gebruiken. Van de 650 deelnemers, hebben 642 deelnemers deze vraag beantwoord. De volgende bevindingen komen naar voren:

- 56% van de deelnemers geeft aan dat de zorgverlener hen niet heeft aangemoedigd om het patiëntportaal te gebruiken (n=361).
- 19% van de deelnemers geeft aan dat zorgverlener hen wel heeft aangemoedigd om het patiëntportaal te gebruiken (n=119).

■ ja ■ nee ■ weet ik niet



**Figuur 13. Heeft uw zorgverlener u aangemoedigd om het patiëntportaal te gebruiken? (n=642)**

Aan de 361 deelnemers, die hadden aangegeven dat de zorgverlener hen niet had aangemoedigd, is gevraagd om een toelichting te geven. Uit de analyse van de toelichtingen komen de volgende bevindingen naar voren:

- Men geeft aan dat de zorgverlener hen niet heeft aangemoedigd om het patiëntportaal te gebruiken, omdat er überhaupt nooit over is gesproken. Men is niet door de zorgverlener gewezen op de mogelijkheid om een patiëntportaal te gebruiken, maar is hier zelf achter gekomen.
- Men geeft aan dat de zorgverlener hen niet heeft aangemoedigd om het patiëntportaal te gebruiken, omdat dit niet nodig was. Men nam zelf het initiatief om het patiëntportaal te gebruiken en vond het zelf belangrijk genoeg om het patiëntportaal te blijven gebruiken.
- Men geeft aan dat de zorgverlener hen niet heeft aangemoedigd om het patiëntportaal te gebruiken, omdat de zorgverlener hen alleen heeft gewezen op de mogelijkheid. Of men het ook wil gebruiken, is aan de patiënt zelf.

**De zorgverlener heeft mij niet aangemoedigd om het patiëntportaal te gebruiken.**

*"Er is niet over het patiëntportaal gesproken door de zorgverlener. Ik heb het zelf ontdekt."*

*"Ik was vrij om gebruik te maken van het patiëntportaal. Ik werd niet nadrukkelijk uitgenodigd om het te gebruiken."*

*"Daar houden ze zich volgens mij niet zo mee bezig. Bovendien heb ik geen aanmoediging nodig!"*

*"Ik ben er niet op gewezen dat het kon. Ik heb het zelf ontdekt in een algemene brochure van het ziekenhuis."*

*"De tijd bij de specialist is al zo kort. Ik ben zelf ondernemend genoeg om mij er in te verdiepen."*

*"Ik ben niet aangemoedigd, maar er is alleen vermeld dat dit mogelijk was."*

Ook is aan de 650 deelnemers gevraagd wat hun indruk is van de betrokkenheid van de arts/specialist bij het patiëntportaal. Van de 650 deelnemers, hebben 643 deelnemers deze vraag beantwoord. De volgende bevindingen komen naar voren:

- 67% van de deelnemers merkt weinig betrokkenheid van de arts/specialist bij het patiëntportaal.
- 34% van de deelnemers vindt de arts/specialist (heel erg) betrokken bij het patiëntportaal.

■ heel erg betrokken ■ betrokken ■ neutraal ■ niet betrokken ■ helemaal niet betrokken



**Figuur 14. Wat is uw indruk van de betrokkenheid van uw arts/specialist bij het patiëntportaal? (n=643)**

**Mijn arts/specialist is weinig betrokken bij het patiëntportaal.**

*"Ik heb nog nooit van zorgverleners en/of hun assistenten over het patiëntportaal gehoord. Dus betrokkenheid hierbij is ver te zoeken."*

*"Hij weet altijd dat ik bepaalde uitslagen heb gezien en vindt dat prima. Hij zal altijd vragen of dat duidelijk is. Verder wordt er niet echt over gesproken."*

*"Mijn huisarts kijkt er alleen naar als ik er naar vraag. Mijn specialisten sturen meestal wel berichten door, maar we hebben het er verder niet over. Tenzij ik er over begin. Dat kan dus beter."*

*"Op zich begrijpt hij het belang, maar hij is er ook niet al te enthousiast over. Hij vindt het een en ander wel eens lastig."*

*"Mijn arts heeft mij nooit geïnformeerd over het bestaan van het portaal. Niet bij het eerste bezoek en ook niet bij alle vervolfbezoeken."*

*"Wordt niet op eigen initiatief benoemd, maar als wij het ter sprake brengen dan reageert de arts adequaat."*

**Mijn arts/specialist is (heel) betrokken bij het patiëntportaal.**

*"Ze zijn erg betrokken. Het werkt echt. De communicatie lijntjes zijn echt directer en sneller. En ook persoonlijker."*

*"Mijn indruk is dat mijn arts /specialist betrokken is bij het patiëntportaal, omdat ik er op gewezen wordt dat ik informatie in mijn patiëntportaal kan vinden."*

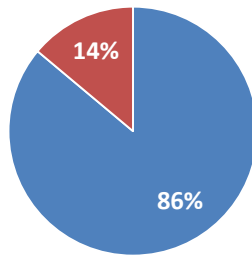
*"Hij ziet het nut in. En ik hoef niet elke keer bij andere artsen de vragen te beantwoorden, want vaak staat alles er al in."*

*"Zij kunnen zien of je erin bent geweest, en anticiperen daarop."*

Tot slot is aan de 650 deelnemers gevraagd of zij het patiëntportaal van het ziekenhuis zouden aanbevelen aan andere patiënten, die het ziekenhuis bezoeken. Van de 650 deelnemers, hebben 640 deelnemers deze vraag beantwoord. De volgende bevindingen komen naar voren:

- 86% van de deelnemers zou het patiëntportaal van het ziekenhuis aanbevelen aan andere patiënten.
- 14% van de deelnemers zou het patiëntportaal van het ziekenhuis niet aanbevelen aan andere patiënten.

■ ja ■ nee



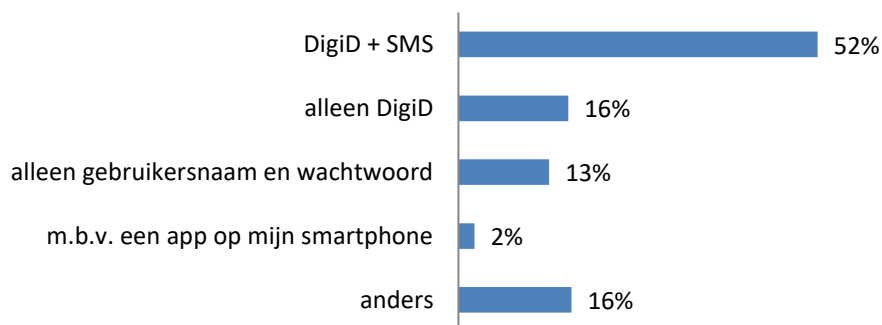
**Figuur 15. Zou u het patiëntportaal van uw ziekenhuis aanbevelen aan andere patiënten die dit ziekenhuis bezoeken? (n=640)**

### 3.2.2 Inloggen in het patiëntportaal

Om een beeld te krijgen van ervaringen rondom de inlogprocedure bij een patiëntportaal is aan de 650 deelnemers gevraagd:

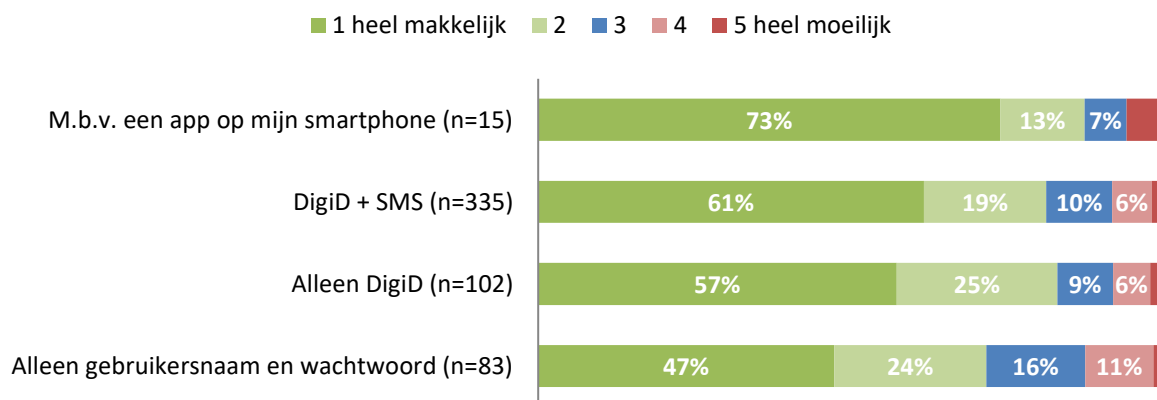
- Op welke manier moet u inloggen op het patiëntportaal van uw ziekenhuis?
- Hoe vindt u de manier van inloggen op het patiëntportaal van uw ziekenhuis?
- Wat vindt u van de veiligheid van deze manier van inloggen?

Meer dan de helft van de respondenten (52%) geeft aan via DigiD - in combinatie met SMS verificatie - in te loggen in het portaal van hun ziekenhuis. Daarnaast zijn alleen DigiD (16%) en inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord (13%) meer frequent genoemde inlogprocedures. Slechts 2% van de respondenten geeft aan via een app op de smartphone in te loggen. In de categorie 'anders' wordt met name genoemd dat men moet inloggen met een gebruikersnaam, wachtwoord en een code die men ontvangt via de SMS of mail (66 deelnemers).



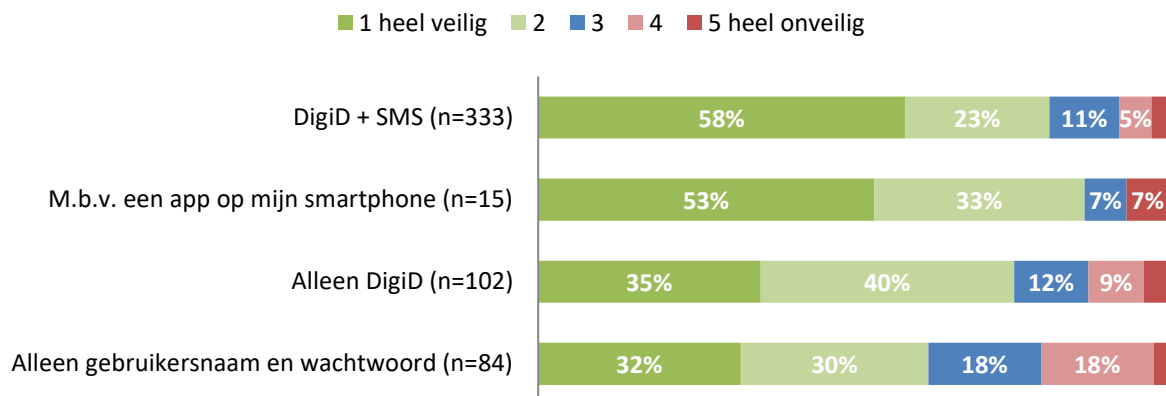
**Figuur 16. Op welke manier moet u inloggen op het patiëntportaal van uw ziekenhuis? (n=646)**

Onderstaand figuur laat per inlogprocedure zien in hoeverre deze als gemakkelijk wordt ervaren. Over het algemeen – dus los van de inlogprocedure – ervaart een grote meerderheid van respondenten de inlogprocedure als gemakkelijk. Bij splitsing naar inlogprocedure blijkt dat inloggen via een app als meest gemakkelijk wordt ervaren (86% ervaart deze procedure als makkelijk of heel makkelijk), terwijl inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord als minst gemakkelijk wordt ervaren (13% ervaart deze procedure als moeilijk of heel moeilijk).



**Figuur 17. Hoe vindt u de manier van inloggen op het patiëntportaal van uw ziekenhuis?**



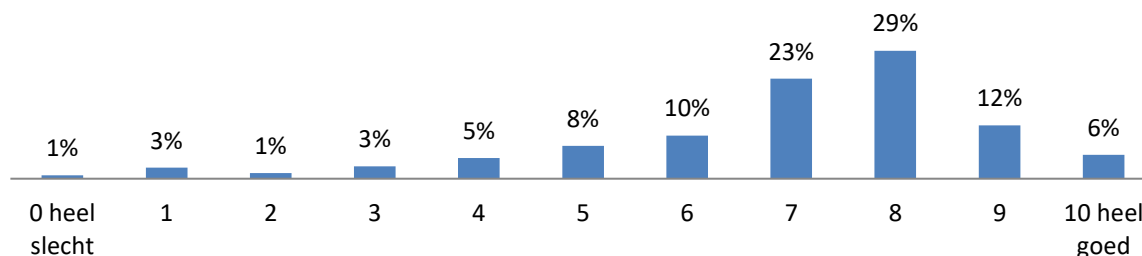


**Figuur 18. Wat vindt u van de veiligheid van deze manier van inloggen?**

Over het algemeen ervaren gebruikers de inlogprocedure als veilig. DigiD in combinatie met SMS verificatie wordt hierbij als meest veilig ervaren – 81% van de respondenten die via deze manier inlogt geeft aan hier een (heel) veilig gevoel bij te hebben.

### 3.2.3 De ervaring met het patiëntportaal zelf

Aan de 650 deelnemers is gevraagd om een rapportcijfer te geven aan het patiëntportaal van het ziekenhuis dat ze hebben gebruikt. Van de 650 deelnemers, die ervaring hebben met een patiëntportaal, hebben 634 deelnemers een cijfer gegeven aan het desbetreffende patiëntportaal. Gemiddeld wordt het patiëntportaal beoordeeld met een 6,9.



**Figuur 19. Welk rapportcijfer geeft u het patiëntportaal van uw ziekenhuis? (n=634)**

Een aantal voorbeelden van ziekenhuizen, waarvan het patiëntportaal goed is beoordeeld, zijn:

- UMC Utrecht (7,9 op basis van 40 waarderingen).
- Spaarne Gasthuis, locatie Hoofddorp (7,6 op basis van 28 waarderingen).
- Deventer ziekenhuis (7,5 op basis van 26 waarderingen).
- St Jansdal (7,4 op basis van 19 waarderingen).

Middels een open vraag is onderzocht wat men zoals goed vindt aan het desbetreffende patiëntportaal. De volgende punten komen met name naar voren:

- Het patiëntportaal is overzichtelijk en duidelijk.
- Het patiëntportaal geeft mij de mogelijkheid om (ten alle tijde) mijn medische gegevens in te zien.
- Het patiëntportaal biedt mij de mogelijkheid om afspraken te bekijken, te maken of te verzetten.
- Het patiëntportaal geeft mij een melding wanneer mijn uitslagen binnen zijn en ik kan de uitslag vervolgens bekijken.
- Het patiëntportaal zorgt er voor dat ik snel bij mijn informatie kan.
- Het patiëntportaal biedt de mogelijkheid om vragen te stellen aan mijn zorgverlener.

#### **Wat vindt u goed aan het patiëntportaal van uw ziekenhuis?**

*"Een duidelijk overzicht van uitslagen en behandelplan. Ik kan ook zien wanneer een arts een advies geeft met betrekking tot de ontwikkelingen binnen mijn behandeling."*

*"Ik vind het goed aan het patiëntportaal van mijn ziekenhuis, dat ik al mijn gegevens kan inzien; afspraken, bezoeken, opnames, uitslagen etc.."*

*"Het gemak om afspraken te maken of te wijzigen voor mij en mijn man."*

*"De duidelijkheid waarmee de gegevens worden verstrekt. Ook zijn rapporten duidelijk en goed omschreven. Geen gezwollen taal ondanks dat er wel gebruik wordt gemaakt van medische termen die voor de leken niet begrijpelijk zijn. Maar er valt wel naar te googelen."*

*"Het geeft de patiënt meer inzicht in zijn zorgvraag en medische informatie. Ook is het interactief, waardoor je zelf informatie kan toevoegen."*

*"Je kunt ten alle tijde bij je gegevens, uitslagen, brieven, afspraken enz."*

*"Uitgebreide informatie en ik kan zien welke afspraken er staan. Ik krijg een melding via email als er een afspraak is gemaakt en dat ik die kan zien op het patiëntportaal."*

*"Dat ik goed op de hoogte ben van alle informatie die over mij wordt geschreven en dat dezelfde informatie ook aan de huisarts word verstrekt."*

*"Dat het mij de uitslagen laat zien en inzicht geeft in het verloop van mijn gezondheid, dat ik de uitslagen zelf kan zien en niet op telefoon van de arts hoef te wachten."*

*"Alles is snel beschikbaar. Ik krijg een mailtje om mij er op te wijzen dat er nieuwe informatie is, werkt functioneel fijn. Daarnaast kan ik ook mijn eigen medische historie bijhouden en uploaden, kijk- en printmogelijkheid wordt geboden."*

Ook is onderzocht waar volgens de deelnemers nog verbeterpunten liggen. Uit de analyse van de open antwoorden komen met name de volgende punten naar voren:

- In het patiëntportaal moeten (medische) gegevens worden aangevuld. Nog niet alle gegevens staan er in. Zo worden niet alle uitslagen vermeld of ontbreekt vaak de medische voorgeschiedenis.
- In het patiëntportaal moeten uitslagen of andere (medische) gegevens sneller beschikbaar worden gesteld.
- In het patiëntportaal moet de mogelijkheid worden geboden om een overzicht te krijgen van je afspraken, afspraken te wijzigen en/of afspraken te maken.
- In het patiëntportaal moet de mogelijkheid worden geboden om informatie zelf te kunnen toevoegen.
- In het patiëntportaal moet het taalgebruik worden vereenvoudigd.
- In het patiëntportaal moet het mogelijk zijn om vragen te kunnen stellen aan de zorgverlener.

#### **Wat kan volgens u beter bij het patiëntportaal van uw ziekenhuis?**

*"Helaas staan alleen de gegevens vanaf half 2016 op het patiëntportaal. Terwijl de voorgeschiedenis ook belangrijk is. De arts moet dus toch in de oude mappen kijken om een compleet beeld te krijgen."*

*"Uitslagen zijn pas na weken beschikbaar, het patiëntportaal loopt dus erg achter. Daarnaast staat lang niet alle informatie er in."*

*"Ik gebruik het nog niet om afspraken te plannen of te veranderen, maar dat zou in de toekomst wel fijn kunnen zijn."*

*"Zelf iets toe kunnen voegen. Bijvoorbeeld aanpassingen in de medicatie of toevoegen van relevante informatie over mijn gezondheidstoestand."*

*"Het taalgebruik bij uitslagen, vooral op het gebied van pathologie, zou verbeterd kunnen worden. Je kunt de uitslag zien maar begrijpt de helft niet."*

*"Ik zou vragen aan de specialist willen kunnen stellen door middel van een gesloten systeem. Dus dat andere zorgverleners die niet kunnen inzien."*

Vervolgens is gevraagd in hoeverre men het patiëntportaal nuttig vindt. Van de 650 deelnemers, hebben 646 deelnemers deze vraag beantwoord. De volgende bevindingen komen naar voren:

- 88% van de deelnemers geeft aan het patiëntportaal (heel) nuttig te vinden.
- 6% van de deelnemers geeft aan het patiëntportaal (helemaal niet) nuttig te vinden.

■ heel nuttig   ■ nuttig   ■ neutraal   ■ niet nuttig   ■ helemaal niet nuttig

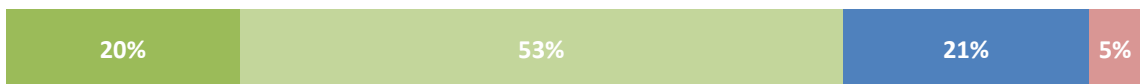


**Figuur 20. Hoe nuttig vindt u het patiëntportaal? (n=646)**

Tot slot is aan de 650 deelnemers gevraagd wat zij van de gebruiksvriendelijkheid van het patiëntportaal vinden. Van de 650 deelnemers, hebben 642 deelnemers deze vraag beantwoord. De volgende bevindingen komen naar voren:

- 73% van de deelnemers vindt het patiëntportaal (heel) gebruiksvriendelijk.
- 21% van de deelnemers geeft aan neutraal te staan tegenover de gebruiksvriendelijkheid van het patiëntportaal.
- 6% van de deelnemers vindt het patiëntportaal (helemaal) niet gebruiksvriendelijk.

■ heel gebruiksvriendelijk   ■ gebruiksvriendelijk   ■ neutraal  
 ■ niet gebruiksvriendelijk   ■ helemaal niet gebruiksvriendelijk



**Figuur 21. Wat vindt u van de gebruiksvriendelijkheid van het patiëntportaal? (n=642)**

### 3.2.4 Specifieke functies van het patiëntportaal

Aan de 650 respondenten is gevraagd om aan te geven:

- Welke specifieke functies zij van een portaal gebruiken.
- In hoeverre zij tevreden zijn met deze specifieke functies.

Onderstaande tabel geeft inzicht in de antwoorden hierop:

functie	aantal deelnemers gebruikt	aantal deelnemers gewaardeerd	gemiddeld cijfer
(lab)uitslagen bekijken	439	439	7,5
brieven bekijken	433	426	7,7
afspraak maken of bekijken	421	416	7,5
medicatieoverzicht bewerken en/of bekijken	344	341	7,2
vragenlijsten invullen	164	158	7,7
e-consult - mailen met de specialist	150	150	7,1
zelfmetingen toevoegen	28	28	7,2
dagboek bijhouden	19	19	7,1

**Tabel 1. Welk rapportcijfer geeft u de volgende functies van het patiëntportaal?**

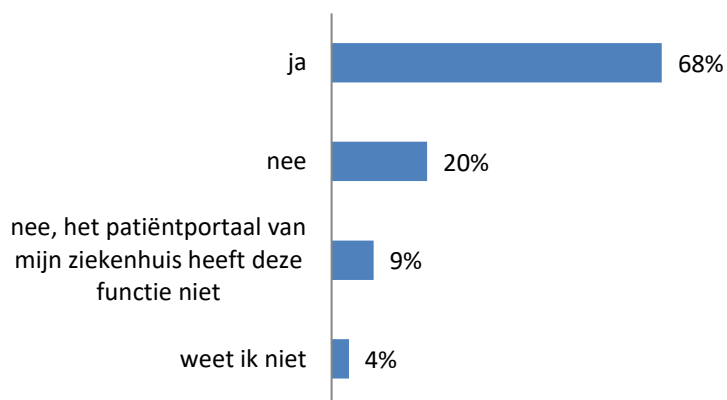
De functies (lab)uitslagen bekijken (68%), brieven bekijken (67%) en het maken of bekijken van een afspraak (65%) zijn de meest gebruikte functies van een portaal. Met name het toevoegen van zelfmetingen en het bijhouden van een dagboek worden nauwelijks gebruikt door de respondenten. De waarderingen over specifieke functies van een portaal liggen verder vrij dicht bij elkaar.

### 3.2.5 (Lab)uitslagen

De functie (lab)uitslagen bekijken is een veelbesproken component van een portaal. Om inzicht te krijgen in ervaringen met deze functie is aan respondenten gevraagd om aan te geven:

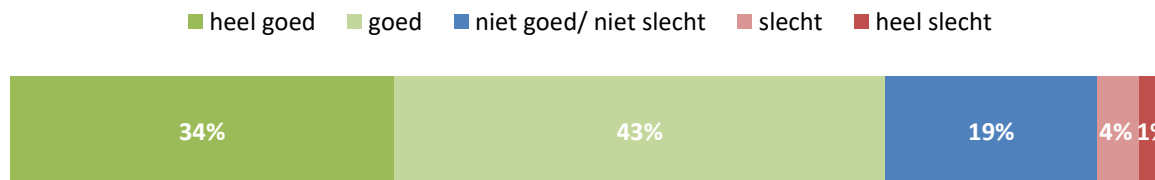
- Of ze van deze functie gebruik hebben gemaakt.
- In hoeverre ze de informatie begrijpen die in dit specifieke deel van het portaal is opgenomen.
- Hoe lang het duurde voordat ze uitslagen van een medisch onderzoek terug konden vinden in het portaal.
- Wat ze van deze 'wachttijd' vonden.
- Of ze het belangrijk vinden dat een arts of specialist eerst de uitslagen bekijkt voordat ze in het portaal komen.
- Of ze het belangrijk vinden dat een arts of specialist eerst de uitslagen met hen bespreekt voordat ze in het portaal komen.

Van de 650 deelnemers hebben 645 deelnemers aangegeven of zij gebruik maken van de functie om (lab)uitslagen te bekijken in het patiëntportaal. Van de 645 deelnemers heeft 68% gebruik gemaakt van de functie om (lab)uitslagen te bekijken (n=439). Desgevraagd waarden de deelnemers deze functie met een 7,5.



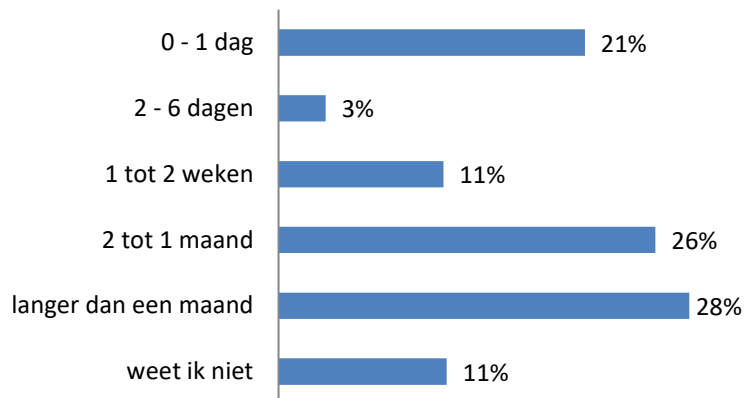
**Figuur 22. Heeft u in het patiëntportaal gebruik gemaakt van de functie om (lab)uitslagen te bekijken? (n=645)**

Aan de 439 deelnemers die gebruik hebben gemaakt van de functie om (lab)uitslagen te bekijken is gevraagd of zij de informatie goed begrijpen. Van de 439 deelnemers hebben 432 deelnemers deze vraag beantwoord. De resultaten laten zien dat de deelnemers over het algemeen de informatie over hun (lab)uitslagen goed begrijpen. Desalniettemin geeft 23% van de deelnemers aan de informatie in dit deel van het portaal niet goed te begrijpen. Bij respondenten met een lagere opleiding is dit percentage zelfs 47%.

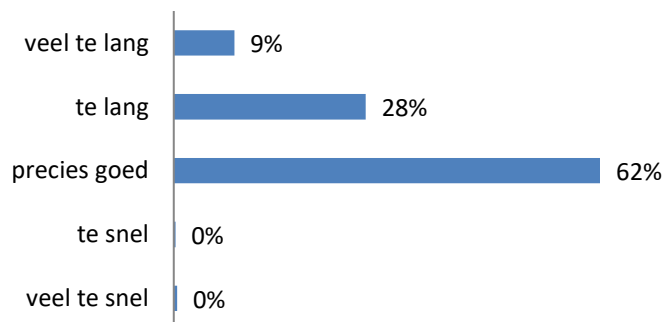


**Figuur 23. In hoeverre begrijpt u de informatie in het deel van het portaal waar u uw (lab)uitslagen kunt bekijken? (n=432)**

Ook is aan de 439 deelnemers gevraagd hoe lang het duurde voordat men de (lab)uitslagen in het patiëntportaal kon zien. Hier blijkt veel verschil in te zitten. Van de 438 deelnemers die deze vraag hebben beantwoord geeft 21% aan dat zij vrijwel direct (0-1 dag) hun uitslagen te kunnen inzien. Bij een meerderheid (54%) duurt het echter langer dan 2 weken voordat zij bij hun uitslagen kunnen. Bij ongeveer een kwart (28%) duurt dit zelfs langer dan een maand. Aan de deelnemers is vervolgens gevraagd wat zij vinden van deze 'wachttijd'. 417 deelnemers hebben hierop geantwoord. 37% van de deelnemers geeft aan dat zij dit (veel) te lang vinden duren.

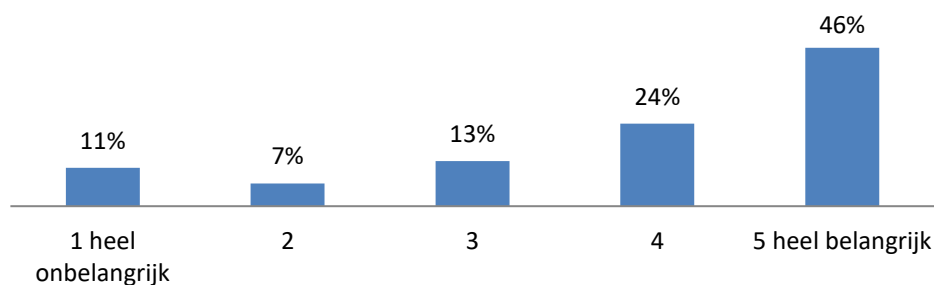


**Figuur 24. Hoe lang – nadat de uitslagen van uw medisch onderzoek bekend waren – duurde het voordat u de uitslagen kon inzien in het portaal? (n=438)**



**Figuur 25. Wat vond u van hoe lang het duurde voor u de uitslagen in het patiëntportaal kon inzien? (n=417)**

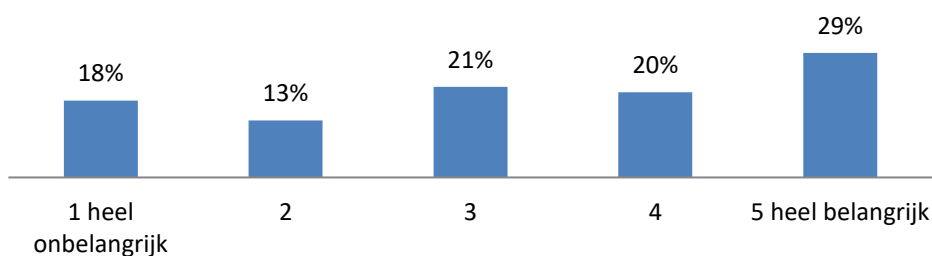
Op de vraag of men het belangrijk vindt dat de arts of specialist eerst naar de uitslagen heeft gekeken voordat ze in het portaal komen, antwoordde de meerderheid (70%) dat ze dit (heel) belangrijk vinden. Daarentegen geeft 11% van de respondenten aan dat ze dit heel onbelangrijk vinden. De percentages hebben betrekking op de 640 deelnemers, die deze vraag hebben beantwoord.



**Figuur 26. Hoe belangrijk vindt u het dat de arts/specialist eerst naar uw uitslagen heeft gekeken, voordat deze in uw portaal komen? (n=640)**

Er is verder verdeeldheid onder respondenten over het belang van het vooraf eerst bespreken van de resultaten met de arts/specialist. 49% van de respondenten vindt het (heel) belangrijk eerst een persoonlijk gesprek te hebben met uitleg over de uitslag. 31% vindt dit (heel) onbelangrijk. De percentages hebben betrekking op de 638 deelnemers, die deze vraag hebben beantwoord. Middels een open vraag kon men een toelichting geven op hun antwoord. Analyse van de open antwoorden laat de volgende bevindingen zien:

- Ik vind het heel belangrijk om eerst de resultaten te bespreken met de arts/specialist, voordat mijn uitslagen in het patiëntportaal komen, omdat zonder overleg met de arts de uitslagen onnodige zorgen kunnen geven. Zo kun je de uitslagen niet verkeerd interpreteren. Als er onduidelijkheden zijn, dan kan ik dit direct aangeven.
- Ik vind het niet belangrijk dat de arts/specialist eerst de resultaten met mij bespreekt, voordat de uitslagen in het patiëntportaal komen, omdat ik mijn uitslagen zo snel mogelijk wil zien. Het biedt mij tevens de mogelijkheid om mijn afspraak met de arts/specialist goed voor te bereiden. Een aantal deelnemers geeft aan dat zij zelf voldoende in staat zijn om de uitslagen te interpreteren.



**Figuur 27. Hoe belangrijk vindt u het dat de arts/specialist eerst de resultaten met u bespreekt, voordat uw uitslagen in het patiëntportaal komen? (n=638)**

**Ik vind het heel belangrijk dat de arts/specialist eerst de resultaten met mij bespreekt, voordat de uitslagen in het patiëntportaal komen.**

*"Ik vind dat ik samen met de arts eerst besproken moet hebben wat de uitslagen zijn. Dan kan ik zelf beter begrijpen wat het inhoud en schrik je niet als je de uitslagen ziet."*

*"Een onervaren persoon kan verkeerde conclusies trekken uit de (lab)uitslagen. Ik vind het beter de uitslag van een arts te horen en als naslag deze terug te kunnen vinden in het portaal."*

*"Uitslagen kunnen confronterend zijn. Als je ze onder ogen krijgt, zonder uitleg of een mogelijkheid tot het stellen van vragen, vind ik geen goede zaak. Als leek kun je uitslagen ook verkeerd interpreteren"*

**Ik vind het niet belangrijk dat de arts/specialist eerst de resultaten met mij bespreekt, voordat de uitslagen in het patiëntportaal komen.**

*"Bij een volgend bezoek aan de arts kun je gelijk de koe bij de horens nemen en hoef je niet eerst de lijst door te nemen. Bezoek verloopt sneller en efficiënter."*

*"Door ervaring weet ik wat de waarden inhouden en het geeft een voordeel dat je de waarden kunt zien voordat je naar de specialist toe gaat zodat je beter voorbereid bent voor het gesprek."*

*"Ik kan dan zelf alvast zien wat de waarden zijn, zodat ik het consult goed kan voorbereiden. Ik kan best zelf beoordelen hoe de waarden zijn. Als de arts bang is om ze eerder vrij te geven, kan hij van tevoren al bespreken met de patiënt wat de waarden betekenen."*



### 3.3 Geen gebruik gemaakt van patiëntportalen

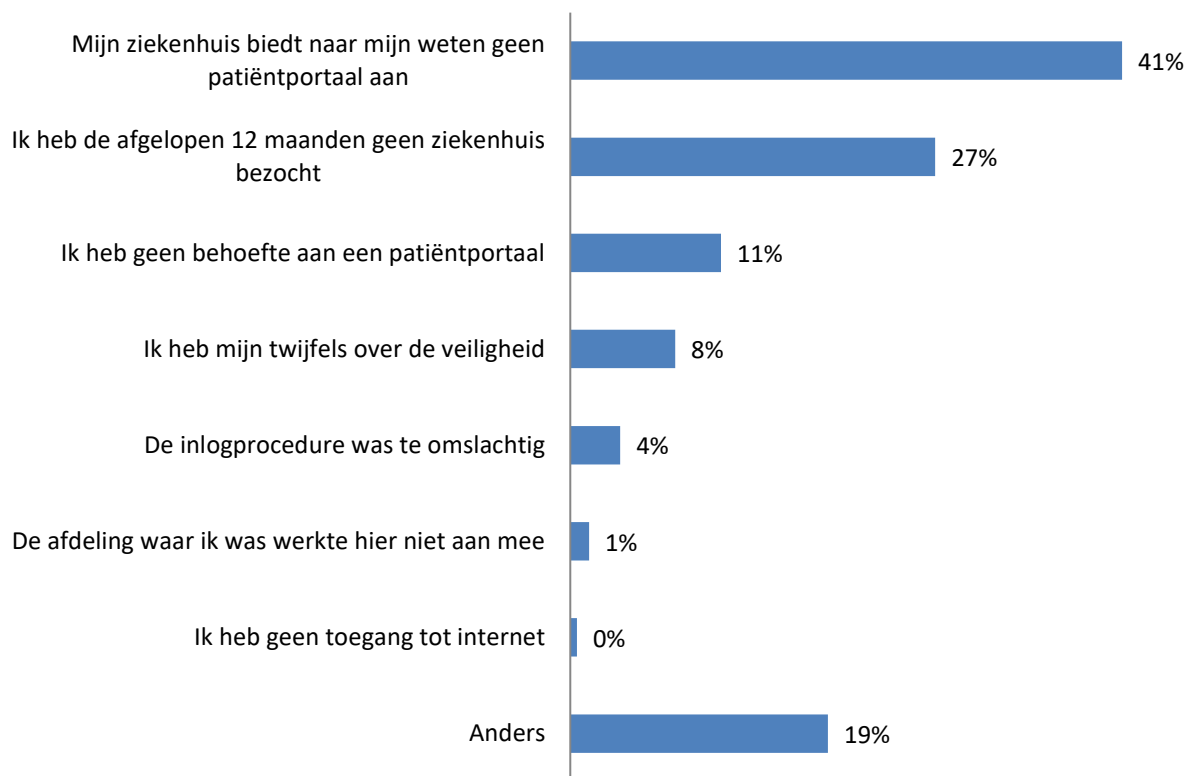
Dit hoofdstuk richt zich op de 2241 deelnemers, die in de afgelopen 12 maanden geen patiëntportaal hebben gebruikt. Bij deze groep is onderzocht:

- Wat de reden is dat men geen gebruik heeft gemaakt van een patiëntportaal.
- Hoe belangrijk men het vindt om te beschikken over een patiëntportaal.

Om te onderzoeken waarom de deelnemers geen patiëntportaal hebben gebruikt is een aantal mogelijke redenen voorgelegd. Men had de mogelijkheid om meerdere redenen te selecteren. Ook was de mogelijkheid om de optie anders te selecteren, indien de desbetreffende reden er nog niet tussen stond. Van de 2241 deelnemers, hebben 2208 deelnemers deze vraag beantwoord. De volgende bevindingen komen naar voren:

- 41% van de deelnemers geeft aan dat zij geen patiëntportaal hebben gebruikt, omdat zijn/haar ziekenhuis naar zijn/haar weten geen patiëntportaal aanbiedt.
- 27% van de deelnemers geeft aan dat zij geen patiëntportaal hebben gebruikt. Omdat men de afgelopen 12 maanden geen ziekenhuis heeft bezocht.

Onder de optie anders kwam met name naar voren dat men niet bekend was met de term patiëntportalen en niet wist dat zoiets bestond.



**Figuur 28. Wat is de reden dat u geen gebruik heeft gemaakt van een patiëntportaal? (n=2208)**

Vervolgens is aan de deelnemers gevraagd in hoeverre het belangrijk is voor hen om te beschikken over een patiëntportaal, indien ze als patiënt in het ziekenhuis zijn. Van de 2241 deelnemers, hebben 2217 deelnemers deze vraag beantwoord. De volgende bevindingen komen naar voren:

- 56% van de deelnemers vindt het (heel) belangrijk om te beschikken over een patiëntportaal, indien zij als patiënt in het ziekenhuis zijn (n=1237).
- 11% van de deelnemers vindt het (heel) onbelangrijk om te beschikken over een patiëntportaal, indien zij als patiënt in het ziekenhuis zijn (n=244).

■ heel belangrijk ■ belangrijk ■ niet belangrijk/ niet onbelangrijk ■ onbelangrijk ■ heel onbelangrijk



**Figuur 29. Hoe belangrijk is het voor u – als u als patiënt in het ziekenhuis bent – om te beschikken over een patiëntportaal? (n=2217)**

Middels een open veld kon men een toelichting geven op hun antwoord op de vraag in hoeverre men het belangrijk vindt om te beschikken over een patiëntportaal, als zij patiënt zijn in het ziekenhuis. In de toelichtingen van de 1237 deelnemers, die hadden aangegeven het (heel) belangrijk te vinden, komen de volgende punten met name naar voren:

- Ik vind een patiëntportaal (heel) belangrijk, omdat ik dan zelf inzage heb in mijn gegevens. Zo ben en blijf ik op de hoogte van alles, kan ik zien wat er in mijn dossier wordt geschreven, en kan ik ook (lab)uitslagen uit het verleden opzoeken. Het patiëntportaal verzamelt al deze gegevens.
- Ik vind een patiëntportaal (heel) belangrijk, omdat het mij in staat stelt om zelf mijn (medische) gegevens mee te nemen naar mijn zorgverlener.
- Ik vind een patiëntportaal (heel) belangrijk, omdat het mij de mogelijkheid biedt om uitslagen na het gesprek met de zorgverlener nog eens te bekijken.

**Toelichtingen van deelnemers, die een patiëntportaal (heel) belangrijk vinden.**

*"Het is prettig om zelf bij je gegevens te kunnen en die van de ene naar de andere specialist te kunnen meenemen. Vooral in de huidige tijd waarin specialisten zelf vaak niet over de grenzen van hun specialisme heen kijken."*

*"Het lijkt mij goed om mijn "geschiedenis" door te nemen alvorens een specialist/behandelaar te bezoeken, omdat er gegevens in kunnen staan die van belang zijn om er met de specialist/behandelaar over te praten."*

*"Omdat je op die manier op een moment dat het jou uitkomt jouw eigen gegevens nog eens rustig kunt nalezen. Wellicht heeft de arts niet alles vermeld maar vind je toch dingen die voor jouw beleving belangrijk kunnen zijn."*

*"Ik zou heel graag inzage willen hebben in mijn dossier. Nu vraag ik alle correspondentie op, dat moet ik steeds weer opnieuw doen, of via de specialist of via de huisarts. Dat vind ik erg omslachtig."*

*"Het lijkt mij zinvol dat ik, als patiënt, kan beschikken over mijn medische gegevens. Onder andere om de communicatie met de specialist te verbeteren en om inzicht te krijgen over welke gegevens het ziekenhuis beschikt."*

*"Ik wil graag op de hoogte blijven van onderzoeken, behandelplan etc., ook wil ik kunnen controleren of alles op de juiste manier omschreven is m.b.t. mijn gezondheid."*

*"Ik wil goed kunnen praten over mijn behandeling. Nu moet ik proberen alles zelf bij te houden, dat betekent dat ik bij elk bezoek om een uitdraai van een en ander moet vragen."*

In de toelichtingen van de 244 deelnemers, die hadden aangegeven het (heel) onbelangrijk te vinden om over een patiëntportaal te beschikken, komen de volgende punten met name naar voren:

- Ik vind een patiëntportaal (heel) onbelangrijk, omdat ik niet zie wat de toegevoegde waarde er van is. Ik weet niet wat een patiëntportaal voor mij kan betekenen.
- Ik vind een patiëntportaal (heel) onbelangrijk. Ik heb liever direct contact met mijn zorgverlener. Als ik nu vragen heb of informatie mis, stel ik deze ook persoonlijk aan de arts.
- Ik vind een patiëntportaal (heel) onbelangrijk, omdat ik mijn privacy wil beschermen. Ik heb geen vertrouwen in de veiligheid van het patiëntportaal.

**Toelichtingen van deelnemers, die een patiëntportaal (heel) onbelangrijk vinden.**

*"Persoonlijk contact heeft mijn voorkeur. Alles gaat tegenwoordig digitaal en dit vind ik erg onoverzichtelijk. Daarnaast: weer een inlognaam en wachtwoord erbij..."*

*"Ik heb liever direct contact met een arts voor het bespreken van mijn gezondheid. Daarnaast heb ik totaal geen vertrouwen in de beveiliging van dit soort systemen in beheer bij gezondheidsorganisaties."*

*"Ik heb geen flauw benul van wat een dergelijk portaal voor mij kan betekenen. Ik kan de vraag hierdoor niet met satisfactie beantwoorden."*

#### 4 Conclusies en aanbevelingen

De resultaten van deze meldactie beschrijven de uitkomsten van 2 groepen. Enerzijds de groep die ervaring heeft met een patiëntportaal (n=650) en anderzijds de groep die geen patiëntportaal heeft gebruikt (n=2241).

Tussen de groepen zijn er significante verschillen op gebied van geslacht, leeftijd en opleidingsniveau:

- In de groep, die gebruikt heeft gemaakt van een patiëntportaal ligt het percentage vrouwen hoger, is de gemiddelde leeftijd lager en zijn de deelnemers vaker hoog opgeleid dan de deelnemers in de andere groep.

##### 4.1 Conclusies

Op basis van bovenstaande resultaten kunnen in hoofdlijnen de volgende conclusies getrokken worden:

###### Behoefte aan een portaal

In totaal vindt 60% van de respondenten het (heel) belangrijk om te kunnen beschikken over een patiëntportaal:

- 77% van de groep die ervaring heeft met een patiëntportaal.
- 56% van de groep die geen ervaring heeft met een patiëntportaal.

Een minderheid (22%) maakt echter daadwerkelijk gebruik van een patiëntportaal. Desgevraagd geven de deelnemers aan dat dit veelal komt doordat ziekenhuizen nog geen patiëntportaal aanbieden en/of het bij patiënten niet duidelijk is of hun ziekenhuis een patiëntportaal heeft.

###### Behoefte aan functionaliteiten

Patiënten hebben binnen een portaal het meeste behoefte aan:

- Inzicht in (lab)uitslagen
- Mogelijkheid om afspraken te maken en/of te wijzigen.
- Medicatieoverzicht.
- Mogelijkheid om vragen te kunnen stellen aan de zorgverlener.

De behoefte aan deze functionaliteiten komen op verschillende vragen terug.

###### Tevredenheid over het gebruik

Gemiddeld worden de patiëntportalen met een 6,9 gewaardeerd. Positieve punten die worden benoemd, zijn:

- Overzichtelijk en duidelijk.
- Mogelijkheid om (ten alle tijde) de medische gegevens in te zien.
- Mogelijkheid om afspraken te bekijken, maken en/of te verzetten.
- Overzicht met uitslagen.
- Snel bij benodigde informatie.
- Mogelijkheid om vragen te stellen aan zorgverlener.

Verbeterpunten die naar voren komen, zijn:

- Nog niet alle gegevens staan er in. Deze moeten worden aangevuld.
- Uitslagen of andere (medische) gegevens moeten sneller beschikbaar worden gesteld.
- Mogelijkheid om overzicht van afspraken te krijgen en deze te wijzigen of maken.
- Mogelijkheid om informatie zelf te kunnen toevoegen.
- Het taalgebruik moet worden vereenvoudigd.
- Mogelijkheid om vragen te kunnen stellen aan de zorgverlener.

88% van de deelnemers geeft aan het patiëntportaal als (heel) nuttig te ervaren en 86% zou het patiëntportaal ook aan anderen aanbevelen. Over het algemeen is er dus sprake van een redelijke tevredenheid onder patiënten met hun ziekenhuisportaal. Wel zijn er veel onderlinge verschillen tussen ziekenhuizen.

### **Betrokkenheid artsen bij portaal**

Veel patiënten (67%) merken weinig betrokkenheid van artsen/specialisten bij het patiëntportaal van hun ziekenhuis. Ook valt het op dat patiënten relatief weinig worden aangemoedigd door de zorgverlener om het patiëntportaal te gebruiken (56%). Men benoemt hier dat er weinig tot niet over wordt gesproken met de zorgverlener.

### **(Lab)uitslagen**

54% geeft aan dat het langer dan 2 weken duurde voordat zij bij hun (lab)uitslagen konden. Bij ongeveer een kwart (28%) duurde dit zelfs langer dan een maand. 37% vindt dit (veel) te lang duren.

Daarnaast is er verdeeldheid over het belang van het vooraf eerst bespreken van de resultaten met de arts/specialist. 49% van de respondenten vindt het (heel) belangrijk eerst een persoonlijk gesprek te hebben met uitleg over de uitslag, voordat de (lab)uitslagen in het patiëntportaal beschikbaar zijn. Zo kunnen de uitslagen niet verkeerd geïnterpreteerd worden. 31% geeft echter aan het (heel) onbelangrijk te vinden om de (lab)uitslagen eerst te bespreken. Men wil juist de (lab)uitslagen zo snel mogelijk zien, zodat zij zich goed kunnen voorbereiden op de afspraak met de zorgverlener.

Een substantiële groep patiënten (23%) geeft aan hun (lab)uitslagen in het patiëntportaal niet goed te begrijpen, vooral onder lage opgeleide patiënten (46%).

## **4.2 Aanbevelingen**

Op basis van bovenstaande conclusies doen wij de volgende aanbevelingen naar ziekenhuizen:

### **Ontwikkel een patiëntportaal**

Huidig onderzoek laat zien dat een grote groep patiënten behoefte heeft aan een patiëntportaal. Patiënten ervaren het als nuttig en hebben het gevoel meer regie en controle over hun gezondheid te hebben. Deze behoefte aan online inzage in medische gegevens sluit aan bij de resultaten van de jaarlijkse eHealth monitor, uitgevoerd door het NIVEL en Nictiz (2016)<sup>2</sup>.

Toch biedt meer dan 50% van de ziekenhuizen op dit moment nog geen portaal aan. Wij dringen er dan ook op aan dat alle ziekenhuizen een patiëntportaal ontwikkelen. Dit zien we ook als eerste stap op weg naar persoonlijke gezondheidsomgevingen, waarin patiënten zelf hun gezondheidsgegevens kunnen verzamelen en beheren.

### **Betrek patiënten bij de (door)ontwikkeling en implementatie van uw portaal**

Door patiënten bij de ontwikkeling te betrekken zal het portaal het best aansluiten bij de gebruikersbehoefte. Patiënten zullen hierdoor het patiëntportaal actief gebruiken. Vanuit het huidige onderzoek komt naar voren dat patiënten de meeste toegevoegde waarde hechten aan de volgende basis functionaliteiten:

- Inzien van (lab)uitslagen.
- Inzien van het medicatieoverzicht.
- De mogelijkheid tot het maken en/of wijzigen van afspraken.
- De mogelijkheid om vragen te stellen aan de zorgverlener.

Wij adviseren dan ook dat patiëntportalen in ieder geval in deze behoeften voorzien. Belangrijk is om patiënten ook bij de verdere doorontwikkeling te betrekken, zodat het patiëntportaal blijft aansluiten bij de gebruikersbehoefte. Om patiënten zo goed mogelijk te betrekken adviseren wij: betrek patiënten al in een vroegtijdig stadium, leg duidelijk uit wat het hen oplevert om mee te denken, begin niet te groot en houd qua budget rekening met patiëntparticipatie<sup>3</sup>.

### **Leer van goeie voorbeelden**

Leer daarnaast van reeds bestaande patiëntportalen, die door patiënten goed worden gewaardeerd. Uit het huidige onderzoek komen een aantal voorbeelden naar voren (zie bladzijde 18 van dit rapport). Ziekenhuizen die net beginnen met het ontwikkelen van een portaal zouden er goed aan doen om te leren van deze goede voorbeelden.

---

<sup>2</sup> Krijgsman, J., et al.:

<https://ehealth-monitor.nl/> en [https://ehealth-monitor.nl/download/Onderzoeksrapport\\_eHealth-monitor\\_2016.pdf](https://ehealth-monitor.nl/download/Onderzoeksrapport_eHealth-monitor_2016.pdf) Nictiz en NIVEL, Den Haag – Utrecht; 2016.

<sup>3</sup> <http://www.zorgvoornoveren.nl/lessen-patiententop/>

### **Artsen: breng het portaal onder de aandacht van uw patiënten**

In het onderzoek komt naar voren dat patiënten nog relatief weinig betrokkenheid ervaren van zorgverleners bij het patiëntportaal. Ook worden ze weinig aangemoedigd en geven veel patiënten aan dat zij niet weten dat hun ziekenhuis een portaal heeft. De belangrijkste reden hiervoor is dat artsen en specialisten het portaal veel te weinig onder de aandacht brengen. Artsen en specialisten moeten inzien dat een grote groep patiënten veel baat heeft bij digitale inzage in hun gegevens. En dat een portaal de patiëntenzorg aanzienlijk kan verbeteren. Zo laat onderzoek zien dat online inzage in medische gegevens de communicatie tussen de patiënt en de zorgverlener kan verbeteren, het vertrouwen tussen de patiënt en de zorgverlener kan vergroten, de accuraatheid van medische gegevens wordt verbeterd evenals de therapietrouw van patiënten met een chronische aandoening<sup>4</sup>. Ook in huidig onderzoek komt naar voren dat patiënten een verbetering ervaren in het contact met hun arts of specialist. Bijvoorbeeld doordat ze zich beter kunnen voorbereiden op een gesprek. Uitleg van zorgverleners over het bestaan van het portaal en de genoemde voordelen van het gebruik zouden op basis van deze bevindingen op z'n minst gedeeld moeten worden met de patiënt. Zodat de patiënt zelf de keuze heeft om gebruik te maken van een patiëntportaal of niet.

### **Real time inzage: laat de keuze aan de patiënt**

Er is veel verdeeldheid onder patiënten over het wel of niet beschikbaar stellen van (lab)uitslagen in het portaal, direct op het moment dat deze beschikbaar zijn. Een groep patiënten wil de uitslagen direct in zijn dossier hebben, anderen willen eerst een gesprek met de arts of specialist inclusief toelichting hierop. Begrijpelijk ook, want elk persoon, situatie en onderzoek is ook anders. Zo zullen wensen hierin bij de uitslag van een diagnose van een levensbedreigende ziekte heel anders zijn dan bij uitslagen van een routineonderzoek. Door de keuze bij de patiënt te laten kan ieder voor zichzelf hierin een beslissing nemen, juist omdat de meningen hierover sterk zijn verdeeld.

### **Labuitslagen: verkort de publicatiedatum**

Veel patiënten geven aan dat het te lang duurt voordat (lab)uitslagen in het portaal terecht komen. In veel gevallen duurt dit zelfs langer dan een maand nadat de uitslagen bekend zijn. Door het verkorten van de publicatiedatum stijgt de tevredenheid- en de relevantie voor de patiënt met het portaal.

### **Houd het taalgebruik begrijpelijk**

Vaak wordt het taalgebruik in het portaal als lastig ervaren. Hierdoor kunnen veel patiënten – met name lager opgeleiden – hun portaal niet optimaal gebruiken. Zaak dus om hier veel aandacht aan te besteden. Er is hiervoor een checklist<sup>6</sup> voorhanden die kan helpen informatie op eHealth toepassingen toegankelijker te maken voor een brede doelgroep. Nictiz en Pharos hebben verder een kennismagazine ontwikkeld die ondersteuning biedt bij de ontwikkeling van gebruikersvriendelijke eHealth<sup>7</sup>.

---

<sup>4</sup> Mold, F. et al. (2015). Patients' online access to their electronic health records and linked online services: a systematic review in primary care. *Br J Gen Pract.*

<sup>5</sup> Pagliari, C., Detmer, D., & Singleton, P. (2007). Potential of electronic personal health records. *BMJ*, 18, 330-333.

<sup>6</sup> Checklist toegankelijke informatie voor eHealth toepassingen.

<http://www.pharos.nl/documents/doc/checklist%20toegankelijke%20informatie.pdf>. Pharos; 2016.

<sup>7</sup> Kennismagazine "Het ontwikkelen van gebruikersvriendelijke eHealth". <http://kennismagazine.nictiz.nl/het-ontwikkelen-van-gebruikersvriendelijke-ehealth#!/home>. Nictiz en Pharos, Utrecht; 2016.