

## OVER HET ONDERZOEK

Vanuit de zorggebruiker komt steeds meer de vraag om inzicht in en overzicht over de eigen gezondheid. Ziekenhuizen spelen steeds meer in op deze behoefte van hun patiënten. Hoewel het nog geen wettelijke verplichting is, nemen veel ziekenhuizen het initiatief om een patiëntportaal op hun website aan te bieden.

Dit onderzoek van Nictiz heeft gekeken naar de aanwezigheid van een patiëntportaal bij ziekenhuizen en de functionaliteiten die zich daarbinnen bevinden. Als definitie van een patiëntportaal is aangehouden: *‘Een (ziekenhuis)website waar inzage van medische gegevens wordt gegeven aan de zorggebruiker, en waar mogelijk ook aanvullende faciliteiten aangeboden worden als een online afspraak maken of het zelf toevoegen van gegevens door de patiënt.’*

De resultaten van het onderzoek zijn verkregen middels deskresearch. Er is niet ingelogd op een portaal, de resultaten zijn gebaseerd op de toelichting/introductie die op het portaal te vinden was, zij het in schrift of via een voorlichtingsfilmpje.

Het onderzoek bestond uit het toetsen van een aantal functionaliteiten die zich binnen een portaal zouden kunnen bevinden. Toelichting per bekeken functionaliteit:

FUNCTIONALITEIT	TOELICHTING
Aanwezigheid portaal	Het ziekenhuis geeft aan een patiëntportaal te hebben (in juli 2016)
Naam portaal	Wat is de naam van het portaal?
Aanmelden	Hoe kan een patiënt – die al ingeschreven is – zich aanmelden?
Inzage persoonlijke gegevens	Het patiëntportaal geeft de patiënt inzage in gegevens als: naam, geboortedatum, BSN, e-mailadres etc.
Aanvullen/wijzigen persoonlijke gegevens	De patiënt heeft de mogelijkheid de persoonsgegevens te wijzigen en/of aan te vullen, bijvoorbeeld bij een verhuizing.
Inzage medische gegevens	Het patiëntportaal geeft de patiënt inzage in gegevens als bloedgroep, inentingen, intoxicaties, allergieën, familie anamnese etc.
Aanvullen/wijzigen medische gegevens	De patiënt heeft de mogelijkheid medische gegevens te wijzigen en/of aan te vullen, bijvoorbeeld toevoegen van de bloedgroep.

Inzage zorgplan/behandelplan	Het patiëntportaal geeft de patiënt inzage in het zorg/behandelplan.
Inzage onderzoeksresultaten	Het patiëntportaal geeft de patiënt inzage in gegevens als laboratoriumuitslagen, röntgenfoto's, echo's, etc.
Inzage medicatieoverzicht	Het patiëntportaal geeft de patiënt inzage in het medicatieoverzicht.
Aanvullen/wijzigen medicatieoverzicht	De patiënt heeft de mogelijkheid gegevens te wijzigen en/of aan te vullen, bijvoorbeeld als de patiënt gestopt is met een geneesmiddel.
Formulieren/vragenlijst invullen	Het patiëntportaal geeft de patiënt de mogelijkheid formulieren en/of vragenlijsten in te vullen, bijvoorbeeld ter voorbereiding op een afspraak.
Inzage brieven	Het patiëntportaal geeft de patiënt inzage in brieven, bijvoorbeeld van de medisch specialist aan de huisarts.
Inzage afsprakenoverzicht	Het patiëntportaal geeft de patiënt de mogelijkheid een overzicht van de afspraken te zien.
Online afspraak maken	De patiënt heeft de mogelijkheid - binnen het patiëntportaal - een afspraak te maken bij het ziekenhuis
e-consult	De patiënt heeft de mogelijkheid – binnen het portaal – contact te leggen met de arts.
Patiëntenforum	De patiënt heeft de mogelijkheid via een forum met lotgenoten te communiceren.
Dagboek	De patiënt heeft de mogelijkheid een dagboek bij te houden en/of aantekeningen te noteren
Sociale media	De patiënt heeft de mogelijkheid informatie die op het patiëntportaal staat te delen via sociale media, bijvoorbeeld een echofoto.
Zelfmetingen toevoegen	De patiënt heeft de mogelijkheid zelf gegevens van zelfmetingen in te laden in het patiëntportaal, bijvoorbeeld glucosewaarden.
Downloaden gegevens	De patiënt heeft de mogelijkheid medische gegevens vanuit het patiëntportaal te downloaden.

Afsprakenportaal	Het ziekenhuis heeft een afsprakenportaal, los van een patiëntportaal, waarin de patiënt inzage krijgt in het afsprakenoverzicht en zelf een afspraak kan maken.
------------------	--

Naast functies die zich in het patiëntportaal bevinden is ook gekeken naar hoe toegankelijk het patiëntportaal is voor de patiënt. Hierbij is niet binnen het patiëntportaal gekeken, maar is onder andere gekeken of de ziekenhuiswebsite een algemene beschrijving biedt, een handleiding heeft en of er een link naar het patiëntportaal op de hoofdpagina staat. Er is gekeken naar 5 factoren die hieronder beschreven staan:

FUNCTIONALITEIT	TOELICHTING
Link naar patiëntportaal	Er staat op de hoofdpagina van de ziekenhuiswebsite een link naar het patiëntportaal.
Introductie	Op de site staat een algemene introductie over wat een patiëntportaal is.
Handleiding	Op de site staat een handleiding die stapsgewijs uitlegt hoe het patiëntportaal werkt, bijvoorbeeld hoe de patiënt moet inloggen.
Veel gestelde vragen	Op de site is een pagina waar de veel gestelde vragen behandeld worden.
Inloggen via andere devices	De patiënt kan naast een desktop ook inloggen op het patiëntportaal via een tablet of een mobiele telefoon

Verantwoording:

- Bij de functie 'inloggen' is er vanuit gegaan dat de patiënt zich al ingeschreven heeft voor het portaal. Dit gaat via de ziekenhuisbalie en niet online.
- Indien een functie alleen beschikbaar is voor één of enkele specialisten is deze aangeduid als volledig. 'Deels' is niet meegenomen.
- Indien een deel van de omschreven functionaliteit aanwezig is, is deze als geheel beschouwd. 'Deels' is niet meegenomen.
- De functionaliteiten tellen alleen mee als ze zich binnen het patiëntportaal bevinden. Het online maken van een afspraak wordt bijvoorbeeld niet als functionaliteit van een patiëntportaal gezien als het via een los afsprakenportaal gaat.

- Als het vanuit de beschikbare informatie op de website niet op te maken is of een functie er wel of niet is, is aangenomen dat deze er niet is.
- Ziekenhuizen die gefuseerd zijn, worden aangegeven als één ziekenhuis. Tenzij de ziekenhuizen verschillende websites en verschillende patiëntportalen hebben. Ziekenhuizen met een samenwerkingsverband worden gezien als losse ziekenhuizen.
- Als een ziekenhuisgroep (met meerdere ziekenhuizen) een portaal heeft wordt dat geteld als één. Op de kaart met locaties worden ze wel los van elkaar aangegeven omdat locaties zich vaak binnen verschillende steden bevinden.
- Naar speciale portalen is niet specifiek gekeken. Mochten deze aangegeven zijn op de website dan zijn ze wel genoteerd.
- Alleen vervolgspraken zijn online in te plannen.

## **CONTACT**

Voor meer informatie, vragen en opmerkingen kunt u contact opnemen met [info@nictiz.nl](mailto:info@nictiz.nl), onder vermelding van 'website patiëntportalen ziekenhuizen'.