

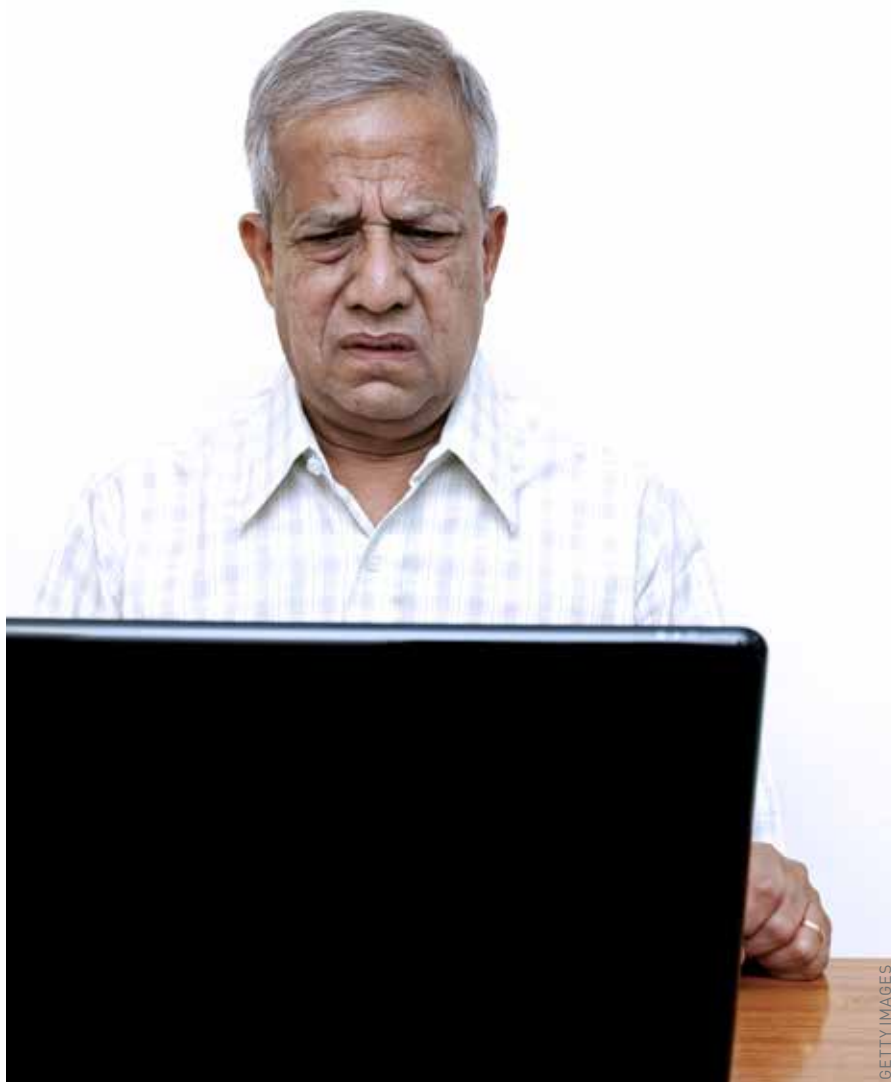
GESLAAGDE E-HEALTH BEGINT KLEIN EN IN SAMENWERKING MET GEBRUIKERS

Patiëntenportaal werkt niet vanzelf

Dat patiëntenportalen handig kunnen zijn, daarvan zijn velen inmiddels overtuigd. Toch valt het gebruik tegen. Vilans zocht uit hoe het beter kan: stap voor stap eenvoudige diensten aanbieden waar gebruikers echt op zitten te wachten.

Steeds meer eerstelijns zorggroepen en gezondheidscentra bieden hun patiënten een online portaal aan. Patiënten krijgen hiermee de mogelijkheid om via een website bijvoorbeeld een deel van hun medisch dossier in te zien, gezondheidszaken te regelen wanneer hen dat uitkomt en met zelfmanagementtools aan de slag te gaan. Zorgaanbieders hebben vaak hoge verwachtingen van een portaal. Zij verwachten dat het de zorgverlener tijd bespaart, de tevredenheid van patiënten bevordert en patiënten meer regie geeft over hun gezondheid en behandeling, wat ten goede kan komen aan de ervaren kwaliteit van zorg.

Vilans heeft afgelopen half jaar bij twee zorggroepen bekeken hoe het staat met het daadwerkelijke gebruik van patiëntenportalen. Dit kijkje in de keuken maakte duidelijk dat het nog geen storm loopt: het aantal aanmeldingen van patiënten en het gebruik in de praktijk



GETTY IMAGES

vallen tegen. En deze zorggroepen zijn geen uitzondering. Het algemene beeld is dat het gebruik vaak teleurstellend is.

Zeven inzichten

Om erachter te komen waarom patiënten zo weinig gebruikmaken van de portalen en hoe het beter kan, hebben we met de twee zorggroepen een zogenaamd co-creatieproject doorlopen, een intensief traject van vier stappen waarin we voor de patiëntenportalen van deze zorggroepen de behoeften en belemmeringen van gebruikers en praktijkmedewerkers in kaart hebben gebracht. Samen met beide groepen hebben we vervolgens manieren uitgewerkt om het gebruik van de portalen te stimuleren.

Uit dit traject kwamen zeven inzichten naar voren:

1. Onbekend maakt onbemind

De meeste patiënten en praktijkmedewerkers zijn niet op de hoogte van de beschikbaarheid van een patiëntenportaal. En als ze al weten van het bestaan, dan weten ze niet precies wat de mogelijkheden zijn en hoe het werkt.

2. Door de bomen het bos niet zien

Patiënten en praktijkmedewerkers die wel met het patiëntenportaal aan de slag gaan, raken vaak overvoerd door de vele functionaliteiten en keuzemogelijkheden. Vooral patiënten met weinig internetervaring hebben moeite met de overdaad.

3. Geen aansluiting bij behoeften

De huidige patiëntenportalen zijn voornamelijk door IT-partijen in samenwerking met huisartsen ontwikkeld. Ze bieden een breed scala aan mogelijkheden, maar zijn vaak vanuit een technisch en medisch perspectief ontworpen. Niet vanuit de wensen en behoeften van zorgconsumenten.

4. Kloof tussen management en praktijk

Vaak besluit het management tot de aanschaf van een patiëntenportaal vanuit de ambitie om de praktijk moderner te ma-

ken en meer regie en verantwoordelijkheden bij de patiënt te leggen. Men vergeet echter vaak om de praktijkmedewerkers te betrekken en om heldere en haalbare implementatie- en opschalingsdoelen te stellen, waardoor de 'uitvoerders' geen idee hebben waar ze naartoe werken. Als er wel doelen worden gesteld, worden deze vaak door het management bedacht, zonder afstemming met praktijkmedewerkers.

5. Geen inbedding in zorgproces

E-health is nu nog iets wat medewerkers 'erbij' doen, naast het normale zorgverleningsproces. Het gebruik van een patiëntenportaal wordt dus niet ingebed in het werkproces en vormt niet de basis van een structurele verandering. Als e-health serieus wordt genomen, dient een consult bijvoorbeeld veel meer een 'voortgangsgesprek' met de patiënt te worden. De patiënt kiest het tijdstip uit, heeft beschikking over de medische gegevens, kan het gesprek voorbereiden en neemt samen met zijn of haar behandelaar de stand van zaken door.

6. Geen ruimte voor gewenning

Het introduceren van een nieuwe werkwijze vraagt behoorlijk wat tijd, aandacht en (dus ook) geld. Denk daarbij aan het voorlichten en trainen van medewerkers, het aanpassen en eigenmaken van werkprocessen. Hiervoor wordt niet altijd ruimte gemaakt.

7. Gedragsverandering blijft complex

Het is opvallend dat patiëntenportalen vaak uitgebreid inzetten op online coaching op bewegen, gezonde voeding en stoppen met roken, terwijl dit zonder e-health ook al een worsteling is. Verantwoordelijkheid nemen voor de eigen gezondheid is een gedragsverandering waar intrinsieke motivatie voor nodig is en intensieve persoonlijke begeleiding. Hoewel patiëntenportalen tal van mogelijkheden bieden om zelfmanagement te faciliteren, lossen ze de kern van het probleem niet op: het stimuleren van zelfmanagement blijft een ingewikkeld vraagstuk.

Samen optrekken

Wat dan wel? Naar ons idee is de kern van de oplossingsrichting: een marketingbenadering en kleine stappen vooruit. Kern van de zaak is dat functionaliteiten vanuit de behoeften en vermogens van eindgebruikers moeten worden gedefinieerd en aangeboden. Patiëntenportalen moeten dus beginnen met diensten waar patiënten echt op zitten te wachten en die maar een kleine gedragsverandering van hen vragen. Zoals online afspraken maken, het e-mail-consult en het beeldconsult.

Als patiënten en zorgaanbieders daar eenmaal aan gewend zijn, willen ze de stap misschien wagen naar andere functionaliteiten, zoals labuitslagen of medische dossiers delen, online meetwaarden doorgeven, individuele zorgplannen bijhouden en – als laatste stap – online coaching.

Als er eenmaal functionaliteiten zijn ontwikkeld vanuit de behoeften van patiënten en zorgverleners, hoe verleiden we hen dan om er daadwerkelijk mee aan de slag te gaan? En hoe kunnen we praktijken ondersteunen bij de integratie in hun werkprocessen? Het antwoord is: beter communiceren, samen uitproberen en waar nodig samen herdefiniëren en herontwerpen.

Het gaat erom samen met patiënten en praktijkmedewerkers de voordelen van patiëntenportalen op te zoeken en uit te proberen, en aan te passen of weg te laten wat niet werkt. Om vanuit een solide basis doelen te stellen voor doorontwikkeling en opschaling.

Daarom roepen we ontwikkelaars van patiëntenportalen en zorggroepen op om te gaan co-creëren. Begin vandaag met de patiënt, dan is e-health dichterbij dan je denkt. ■

contact

d.boshuizen@vilans.nl
cc: redactie@medischcontact.nl

Geen belangenverstrengeling gemeld

web

Lees meer over dit onderwerp in het online dossier E-health op medischcontact.nl/ehealth.