

Onderzoek voorjaar 2016

ONDERZOEK PATIËNTPORTALEN



Sparrenheuvel 32, 3708 JE Zeist | (030) 2 270 500 | info@mxi.nl | www.mxi.nl

Antoon van Luxemburg
Caroline Willems
2016

ICT in perspectief

M&I/Partners/

adviseurs voor management en informatie

EEN STIJGENDE LIJN IN HET GEBRUIK VAN PATIËNTPORTALEN

BELANRIJKSTE CONCLUSIES

Het aanbod van patiëntportalen wordt groter. Het aantal ziekenhuizen dat een patiëntportaal aanbiedt is sinds vorig jaar verdriedubbeld van 7,78% naar 22,61%. De informatie en functionaliteiten die er in beschikbaar zijn blijven echter beperkt. Niet alle specialismen participeren en het aantal functionaliteiten blijft ook achter op de ontwikkeling.

In dit rapport treft u de resultaten van het onderzoek onder Nederlandse ziekenhuizen naar de stand van zaken met betrekking tot patiëntportalen.



INHOUDSOPGAVE

1	RESULTATEN	4
1.1	Een stijgende lijn	4
1.2	Scores op de onderdelen	4
2	CONCLUSIES	6
2.1	Stijging in aanbod, maar niet in functionaliteit	6
3	TOEKOMSTVERWACHTING	8
3.1	Bijstellen van verwachtingen	8
3.2	Regioportaal	8
4	ONDERZOEKSONDERWERP	10
Bijlage 1	Score patiëntportalen per ziekenhuis	12



1 RESULTATEN

1.1 EEN STIJGENDE LIJN

Er is een verdriedubbeling te zien in het aantal patiëntportalen in Nederland. 22,61% van de ziekenhuizen stelt een patiëntportaal ter beschikking voor de patiënt ten opzichte van 7,78% in 2015. Een patiëntportaal is dus voor steeds meer patiënten beschikbaar. Helaas bevat het portaal in veel gevallen nog niet alle medische data. Dit wil zeggen dat niet alle specialismen hun medische data open stellen. Ziekenhuizen die momenteel bezig zijn met de implementatie van een nieuw EPD of EPD-upgrade en nog geen patiëntportaal aanbieden zien dit als belangrijk speerpunt van de EPD-strategie. De verwachting is dan ook dat het aantal beschikbare patiëntportalen het komende jaar weer stijgt.

1.2 SCORES OP DE ONDERDELEN

De scores van patiëntportalen bij ziekenhuizen zijn als volgt (stand van zaken februari 2016):

Onderdeel	Score	Score 2
Online afspraken inplannen	16,67 %	40,48%
Inzage medisch dossier en diagnostische uitslagen	22,61 %	
Medicatie (aanvragen/invoeren)	2,38%	
Formulieren/vragenlijsten invullen	14,29%	26,19%
Teleconsultatie via beeld of e-mail	13,10%	

Bij de onderdelen 'Online afspraken bij alle specialismen via het patiëntportaal' en 'Formulieren/vragenlijsten invullen' is een tweede score opgenomen. De gehanteerde definities bij deze tweede scores zijn als volgt:

Onderdeel	Definitie 2 ^e score
Online afspraken bij alle specialismen via het patiëntportaal	Score indien de mogelijkheid tot online afspraken maken wordt meegeteld die naast/los van een patiëntportaal staan
Formulieren/vragenlijsten invullen	Score indien formulieren via de website worden meegeteld, dus die naast/los van een patiëntportaal staan.



Mocht u vragen hebben over dit onderzoek, de uitvoering of uw score, dan kunt u contact opnemen met Caroline Willems van M&I/Partners.

- caroline.willems@mxi.nl
- 06 – 22 36 48 23



2 CONCLUSIES

2.1 STIJGING IN AANBOD, MAAR NIET IN FUNCTIONALITEIT

Dit onderzoek wijst uit dat er een verdriedubbeling is van 7,78% naar 22,61% in de beschikbaarheid van patiëntportalen binnen Nederlandse ziekenhuizen is. Dit is een stap in de goede richting, maar helaas nog niet voldoende. Het aanbod blijft achter op de vraag. Ook dit jaar bleek uit de E-health monitor van Nictiz dat patiënten grote behoefte hebben om zijn/haar medisch dossier in te zien, maar dat het aanbod hier nog onvoldoende in voorziet.

In het onderzoek '[patiëntportalen ziekenhuizen nog erg beperkt](#)' van M&I/Partners vorig jaar voorspelden we dat patiëntportalen in grotere mate gingen koppelen met PGD's en devices. Helaas is deze trend nog niet terug te zien bij de beschikbare functionaliteiten van patiëntportalen. Uit het onderzoek patiëntportalen 2016 blijkt dat het aantal nieuwe functionaliteiten binnen patiëntportalen tegenvalt. Voor veel ziekenhuizen was 2015 het jaar waarin ze live gingen met hun patiëntportaal. Bij de ziekenhuizen waar al een patiëntportaal beschikbaar was zien we een geringe stijging in het aantal nieuwe functionaliteiten. Alleen het zelf registreren van medicatie en het aanvragen van herhaal recepten binnen patiëntportalen ging afgelopen jaar bij een aantal ziekenhuizen live.

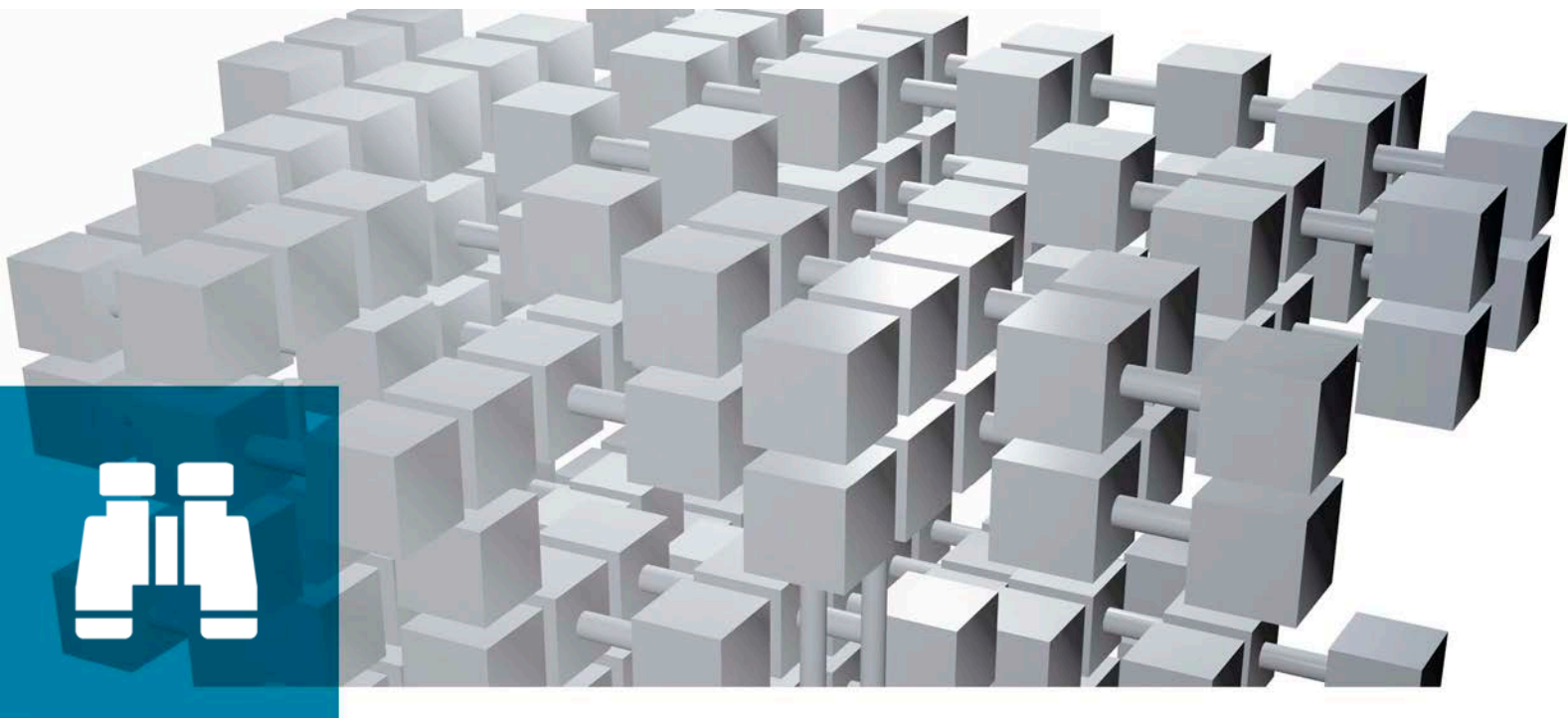
2.2 BELEMMERINGEN VAN DE WERKVLOER

M&I/Partners en de E-health monitor 2015 van de Nictiz bevestigen dat zorgverleners nog steeds belemmeringen voelen bij de implementatie van patiëntportalen. Dit is ook terug te zien in de uitkomsten van dit onderzoek. Binnen de 22,61% ziekenhuizen die een patiëntportaal aanbieden nemen nog steeds niet alle specialismen deel aan het portaal. Patiënten hebben hierdoor nog geen

toegang tot al zijn/haar medische gegevens, en kunnen niet bij alle specialismen online een afspraak inplannen.

Waar bestaan deze belemmeringen uit?

Deze belemmeringen vinden plaats op juridisch vlak: als de patiënt zelf data registreert wie is dan eigenaar/verantwoordelijke daarvan? Privacy: hoe garanderen we de veiligheid van de medische gegevens? Financieel: hoe wordt de bestede tijd aan de patiënt vergoed? Technisch: weinig affiniteit of tijd om zich in de ICT te verdiepen. En procesmatig: vrees om de controle over het planningsproces te verliezen. Het kost dus nog de nodige tijd en moeite, maar langzaam zien we deze belemmeringen wegvallen doordat enkele ziekenhuizen het voortouw nemen om blokkades te overbruggen.



3 TOEKOMSTVERWACHTING

3.1 BIJSTELLEN VAN VERWACHTINGEN

Minister Schippers had hoge ambities in haar kamerbrief van zomer 2014:

1. Binnen 5 jaar heeft 80% van de chronisch zieken directe toegang tot bepaalde medische gegevens en kan deze desgewenst gebruiken in app's en applicaties. Voor de overige Nederlanders betreft dit 40%.
2. Van de chronisch zieken en kwetsbare ouderen moet er binnen 5 jaar de mogelijkheid zijn om zelfstandig metingen uit te voeren in combinatie met gegevens monitoring van de zorgverlener op afstand.
3. Binnen 5 jaar heeft iedereen die zorg en ondersteuning thuis ontvangt de mogelijkheid om 24-uur per dag met een zorgverlener te communiceren via beeld.

Helaas bleek uit de E-health monitor van 2015 dat minister Schippers haar ambities ambitieus zijn en er nog flinke stappen gezet moeten worden. Onder andere op basis hiervan stelde minister Schippers haar verwachtingen bij en werd de deadline voor bovenstaande punten met drie jaar uitgesteld.

3.2 REGIOPORTAAL

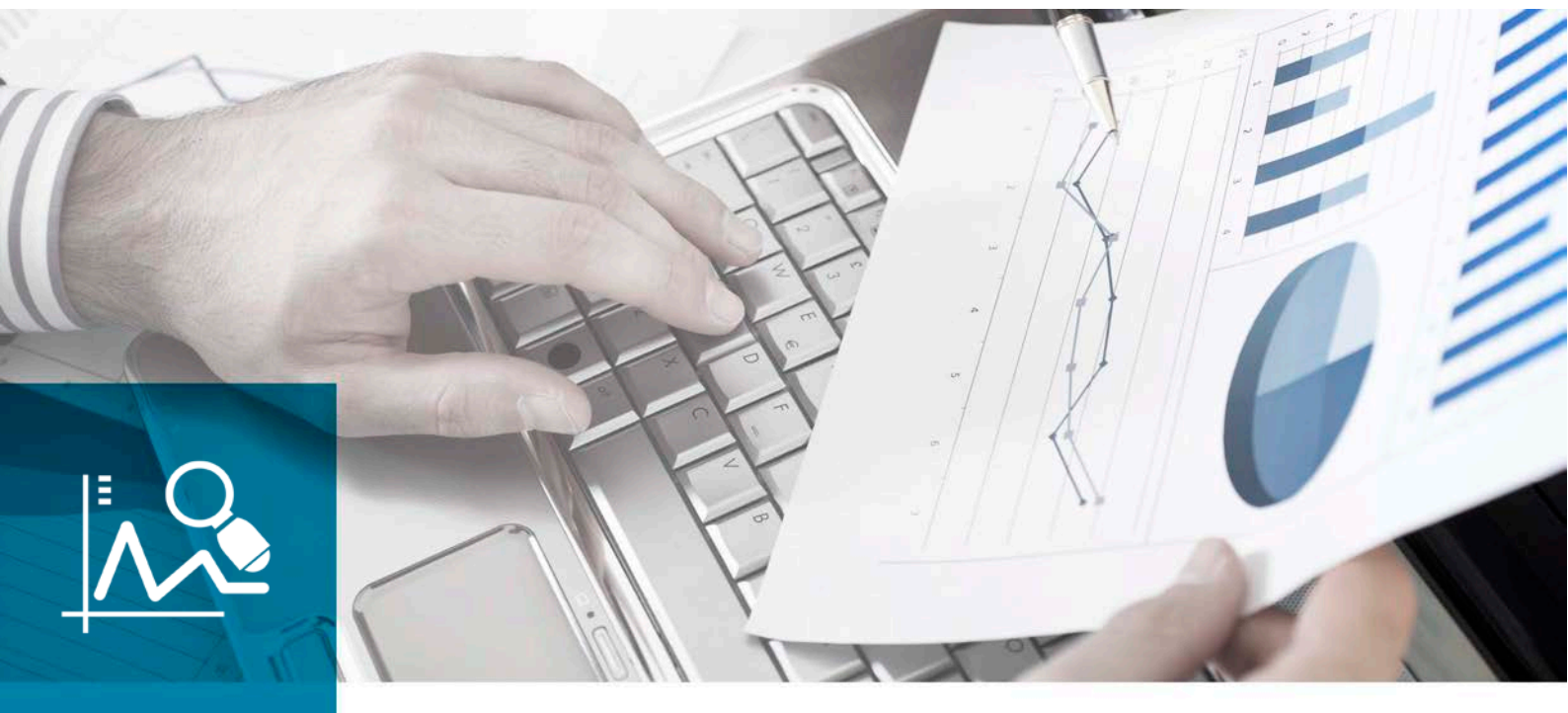
In de toekomst is de verwachting dat patiëntportalen samensmelten of vervangen worden door zorgorganisatie overstijgende en/of patiëntgeoriënteerde uitwisselingsplatformen. Een voorbeeld van zo'n platform is een regioportaal waar in een regio meerdere zorgorganisaties op aangesloten zijn. Het gebruik van een regioportaal moet over de muren van instellingen heengaan en de gehele keten voorzien, waarbij patiënten en zorgverleners van verschillende instellingen toegang hebben tot het portaal. Er zijn nog weinig regioportalen operationeel waarin de patiënt kan participeren in

zijn of haar zorgproces. De regioportalen zijn met name voor zorgverleners bestemd. Er zijn wel veel initiatieven waarbij patiëntgegevens uit verschillende instellingen worden samengevoegd in één portaal. Beschikbare functionaliteiten voor de patiënt zijn bijvoorbeeld inzage in medische gegevens of het plannen van afspraken bij verschillende instellingen.

SDSK

Binnen het 'mijndoc.nu' van de Stichting Digitale Snelweg Kennemerland (SDSK) kunnen patiënten zijn/haar medische gegevens inzien van aangesloten instellingen en biedt het de mogelijkheid zelf regie uit te oefenen. Momenteel is enkel MijnSpaarne hier nog op aangesloten, maar de verwachting is dat meer zorginstellingen op mijndoc.nu gaan aansluiten. Voor zorgverleners is informatie over het verwijzen en aanvragen van onderzoeken samengevoegd en kunnen deelnemende huisartsen labuitslagen en medische gegevens inzien na toestemming van de patiënt.





4 ONDERZOEKSONDERWERP

4.1 PATIËNTPORTAAL

Nictiz en de NPCF definiëren in hun rapport 'online inzage in mijn medische gegevens, Patiëntportalen in Nederland' een patiëntportaal als:

Een website waar medische gegevens op te vragen zijn, vaak aangevuld met handige functionaliteiten zoals online een afspraak maken of een herhaalrecept aanvragen.

4.2 ONDERDELEN VAN PATIËNTPORTALEN

Om beter aan te sluiten op de praktijk zijn enkele definities aangepast ten opzichte van vorig jaar:

- de categorie 'Online inschrijven als nieuwe patiënt' is verwijderd;
- 'Online afspraken bij alle specialismen via het patiëntportaal' is gewijzigd naar 'Online afspraken inplannen via het patiëntportaal';
- 'inzage in het medisch dossier en lab voor alle specialismen' is gewijzigd naar 'inzage medisch dossier en labuitslagen';
- de categorie 'medicatie (invoeren/aanvragen)' is toegevoegd;
- 'Web spreekuur voor alle specialismen' is gewijzigd in 'Teleconsultatie via beeld of e-mail';
- de categorie 'koppelen devices' is verwijderd;
- de categorie 'koppeling met het PGD' is verwijderd.

De volgende onderdelen van patiëntportalen zijn onderzocht:

Onderdeel	Gehanteerde definitie
Online afspraken inplannen	Patiënten kunnen door middel van inloggen in een patiëntportaal zelf zonder tussenkomst van een ziekenhuismedewerker online afspraken maken.
Inzage medisch dossier en labuitslagen	Een patiënt kan door middel van inloggen in het patiëntportaal het medisch dossier en diagnostische uitslagen inzien.
Medicatie (invoeren/aanvragen)	Een patiënt kan zelf in het dossier de medicatie die men gebruikt registreren zodat dit zichtbaar wordt voor de zorgverlener, of herhaalrecepten aanvragen via het patiëntdossier van medicatie die in het ziekenhuis is voorgeschreven
Formulieren/vragenlijsten invullen	Een patiënt kan door middel van inloggen in een patiëntportaal een vragenlijst of een formulier vullen welke meegenomen kan worden in het medisch dossier of voor de behandeling.
Webspreekuur voor alle specialismes	Teleconsultatie via beeld of beveiligde e-mail

4.3 VERANTWOORDING ONDERZOEK

Dit onderzoek is in de periode februari en maart 2016 uitgevoerd, de data is gebaseerd op de beschikbare informatie gepubliceerd door de ziekenhuizen. Wij verwachten dat het gebruik van patiëntportalen in het komende jaar zal blijven groeien en het overzicht zal daarom ook aan wijzigingen onderhevig zijn. Scores zijn op basis van nu beschikbare functionaliteit en opgenomen als onderdeel van het patiëntportaal.

Over M&I/Partners

M&I/Partners is een onafhankelijk adviesbureau, opgericht in 1985. We zijn ruim 80 professionals sterk, waarvan ruim 60 in eigen dienst. M&I/Partners begeleidt en adviseert haar klanten bij projecten op het snijvlak van management en ICT. Wij kiezen daarin voor opdrachten met maatschappelijke meerwaarde voor de publieke en semipublieke sector.

Bekijk onze website voor meer informatie: www.mxi.nl.

BIJLAGE 1 SCORE PATIËNTPORTALEN PER ZIEKENHUIS

Ziekenhuis	Patiëntportaal 2016	Online afspraken maken	Inzage medisch dossier	Inzage diagnostische uitslagen	Medicatie (invoeren/aanvragen)	Formulieren /vragenlijst /scorelijst	Teleconsultatie	Opmerkingen
Medisch Centrum Alkmaar	nee	nee	nee	nee	nee	nee	ja	MS-dagboek voor patiënt, neuroloog en verpleegkundige in te zien, ook mogelijkheid tot e-mailcontact.
Gemini Ziekenhuis	nee	nee*	nee	nee	nee	nee	nee	* Mogelijkheid tot afspraken maken bestond, deze is komen te vervallen en komt in de toekomst terug (enkel controle afspraken)
St. Franciscus Gasthuis	afspraken portaal	ja*	nee	nee	nee	ja	ja**	* enkel cardio /derm /flebo /aig /mka /kind /mdl /neuro /oog /plas /radiol /reum /uro en diagnostisch centrum SFG Rotterdam ** Dagboek voor longpatiënten met mogelijkheid tot emailcontact met verpleegkundige
Vlietland Ziekenhuis	nee	nee*	nee	nee	nee	nee	nee	* Enkel online afspraken inzien
IJsselland Ziekenhuis	afspraken portaal	ja*	nee	nee	nee	nee	nee	* alleen voor bestaande patiënten bij uro /cardio /mdl /ortho

Onze Lieve Vrouwe Gasthuis	ja	ja*	ja	ja	nee	nee	ja	*Enkel herhaalafspraken
HagaZiekenhuis	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	
Reinier de Graaf Groep	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	
LangeLand Ziekenhuis	afspraken portaal	ja	nee	nee	nee	nee	nee	
Elisabeth Tweesteden Ziekenhuis	nee	nee	nee	nee		nee	nee	
MC Groep	nee	nee	nee	nee		nee	nee	
Slotervaart Ziekenhuis	afspraken portaal	nee	nee	nee	nee	nee	nee	Momenteel niet beschikbaar
A. van Leeuwenhoek Zhs/Ned. Kanker Inst	ja	nee	ja	ja	nee	ja	nee	
Universitair Medisch Centrum Utrecht	ja	ja*	ja	ja	ja**	ja	ja	* Niet voor alle specialismen ** Beperkt aantal medicijnen
Spaarne Gasthuis	Ja	ja	nee	ja	nee	ja	ja*	* Online vragen stellen via mail
Zuyderland	nee	nee	nee	nee		nee	nee	
St Antonius Ziekenhuis	afspraken portaal	ja*	nee	nee	nee	ja**	nee	* Vaatchir /uro /reuma /reva /ortho /neuro /mdl /kno /kind /aig /chir /gyn /derma ** anes /ortho /psych
Zuwe Hofpoort Ziekenhuis	nee	nee	nee	nee		nee	nee	
Groene Hart Ziekenhuis	nee	nee	nee	nee		nee	nee	

Medisch Centrum Haaglanden	ja	ja*	ja	ja	nee	nee	nee	* Haga: chir /derma /mka /kno /long /ortho /plas /uro /sport /MCDM * Bronovo: car /gyn /long /oog /chir /ortho /aig /reuma /mka /uro /neur /kno /kind /derma /plas
Nij Smellinghe	afspraken portaal	ja	nee	nee		nee	nee	
Antonius Zorggroep Ziekenhuis	ja	ja	ja	ja		nee	nee	
Academisch Medisch Centrum	ja	ja	ja	ja	ja	nee	ja*	* Vragen stellen via mail
Isala Diaconessehuis	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	
Isala Klinieken	ja	ja*	ja**	ja**	nee	ja**	nee	* Enkel bij: plas /ortho /kno /mdl /reuma/ fert ** Enkel long /hiv /gyn, in de toekomst meer
Albert Schweitzer Ziekenhuis	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	
Rivas Zorggroep Beatrixziekenhuis	afspraken portaal / patientportaal	ja	ja*	ja*	nee	nee	nee	* Testfase met orthopedie
Meander Medisch Centrum	afspraken portaal	ja*	nee	nee	nee	nee	nee	*Niet voor fysio en psychologie
Tergooi Ziekenhuizen	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	
Ziekenhuisgroep Twente	nee	ja*	nee	nee	nee	ja	ja	* Enkel derma /gyn /chir /elg /aig /kno /mka /mdl /plas /psy /uro
Medisch Spectrum Twente	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	

Slingeland Ziekenhuis	afspraken portaal	ja*	nee	nee	nee	nee	nee	nee	* Niet voor alle specialismen/aandoeningen mogelijk
Rijnstate	afspraken portaal	ja*	nee	nee	nee	nee	nee	nee	*Enkel: thk /chir /derma /ger /gyn /aig /kind /kno /long /mka /neuro /oog /ortho /pijn /reuma /uro
Ziekenhuis De Gelderse Vallei	nee	ja*	nee	nee	nee	nee	nee	ja**	* Enkel cardio /chir /derma /geri /gyn /aig /kno /kind /logo /long /mdl /mka /neuro /onco /ortho /plas /anes /reuma /uro /radiol /bloedafname lab. Voorstel tot afspraak, geen definitieve afspraak ** zorgpaden doorlopen met informatie en mail met zorgverlener
Ommelander Ziekenhuis Groep	afspraken portaal	ja*	nee	nee	nee	nee	nee	nee	*Enkel afspraken verzetten of annuleren bij: chir /aig /gyn /kno /kind /Long
Universitair Medisch Centrum Groningen	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	
Erasmus Medisch Centrum	ja	ja*	ja	ja	nee	nee	nee	nee	* ErasmusMC enkel: allerge /anes /cardio /derma /diet /endo /fysio /geri /hema /immuno /infectie /onco /aig /mka /bijz thk /mdl /nefro /oog /ortho /reum /uro /vasc meta /gyn -Daniel den Hoed locatie: derma /uro - Sophia locatie: n.v.t.
Ziekenhuis Röpcke-Zweers	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	

St Anna Ziekenhuis	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	
Catharina Ziekenhuis	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	
van Weel-Bethesda Ziekenhuis	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	
Maasstadziekenhuis	afspraken portaal	ja*	nee	nee	nee	ja	nee	* Alle spec muv ergo /fysio /plas /reva /radiol
Ikazia Ziekenhuis	afspraken portaal	ja*	nee	nee	nee	ja**	nee	*Enkel anes /chir /derma /diet /mka /kind /kno /long /oog /ortho /reum /uro ** niet via portaal, wel via website
Spijkenisse MC	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	
Radboudumc	ja	ja*	ja	ja	nee	ja	ja**	* Enkel herhaal consulten ** Email contact via het portaal
Jeroen Bosch Ziekenhuis	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	
Ziekenhuis Bernhoven	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	
Westfries Gasthuis	nee	nee	nee	nee		nee	nee	
Waterlandziekenhuis	nee	nee	nee	nee		nee	nee	
Zaans Medisch Centrum	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	
Medisch Centrum Leeuwarden	ja	ja	ja	ja	nee	ja	nee	Vanaf 1-4-2016
De Tjongerschans	afspraken portaal	ja	nee	nee	nee	nee	nee	
Bravis	ja	nee*	ja	ja	nee	ja	nee	* Enkel verplaatsen of annuleren bij dermatologie

Treant Zorggroep	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee		
Alrijne Zorggroep	afspraken portaal	ja*	nee	nee	nee	nee	ja*	nee	* Geldt enkel voor Leiden, niet voor Alphen aan de Rijn en Leiderdorp
De Sionsberg 2.0	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	
Flevo Ziekenhuis	afspraken portaal	ja*	nee	nee	nee	nee	ja	nee	*Niet voor cbt /gyn /kind /nefro /anes /radiol
Ziekenhuis Amstelland	nee	nee*	nee	nee	nee	nee	ja**	nee	*Via website enkel cardio /chir /derma /gyn /aig /mdl /kind /kno /long /neuro /ortho /pijn /uro ** Via website, niet via een portaal
BovenIJ Ziekenhuis	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	
Gelre Ziekenhuizen	afspraken portaal	ja*	nee	nee	nee	nee	nee	nee	* Enkel gyn /ortho (apeldoorn) of long (zutphen) en niet voor alle aandoeningen, via website
Wilhelmina Ziekenhuis	afspraken portaal	ja*	nee	nee	nee	nee	ja	nee	*Enkel gyn /kno /oog, alleen maken niet annuleren/verzetten
Rode Kruis Ziekenhuis	afspraken portaal	ja	nee	nee	nee	nee	nee	nee	
Maasziekenhuis Pantein	ja	ja*	nee	nee	nee	nee	nee	nee	* Enkel cardio /chir /derma /gyn /aig /kind /kno /long /neuro /oog /ortho /uro via online terugbel formulier
Amphia Ziekenhuis	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	
Deventer Ziekenhuis	ja	ja	ja	ja	nee	nee	ja	nee	

Maxima Medisch Centrum	ja	ja	ja	ja	nee	ja	nee	
Admiraal de Ruyter Ziekenhuis	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	
Martini Ziekenhuis	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	
St Jansdal	afspraken portaal	ja	nee	nee	nee	nee	nee	Men investeert niet meer in het huidige portaal maar gaat in oktober live met een nieuw portaal
Elkerliek Ziekenhuis	nee	ja*	nee	nee	nee	ja	nee	* alleen bij zorgdomein verwijzingen voor een aantal verwijzingen
Canisius-Wilhelmina Ziekenhuis	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	
Laurentius Ziekenhuis	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	
Havenziekenhuis	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	
ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	
Ziekenhuis Rivierenland	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	
Diakonessenhuis	afspraken portaal	ja*	nee	nee	nee	nee	nee	* Niet voor allergo /cardio /reuma /plas /geri /avg /anes
VieCuri Medisch Centrum	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	
St Jans Gasthuis	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	
Streekziekenhuis Koningin Beatrix	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	
St. Maartenskliniek	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	

Leids Universitair Medisch Centrum	ja	ja	ja	ja	nee	ja	ja	
Academisch Ziekenhuis Maastricht	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	
Reade	ja	nee*	nee	ja**	nee	ja	nee	* Enkel inzien
Kempenhaeghe	ja	nee	ja	ja	nee	ja	ja	** Enkel lab Deel van het patiëntendossier is inzichtelijk

