

Cliëntportaal en pgd bezig aan opmars in caresector

Hoe ver zijn de ouderen- en gehandicaptenzorginstellingen met de mogelijkheid hun cliënten digitaal inzage te geven in hun dossier? Een inventarisatie.

AUTEURS Joost Adams en Fabienne Eurlings M&I/Partners RECHTEN Zorgvisie en M&I/Partners

Veel instellingen werken alweer enige tijd met een elektronisch cliëntendossier (ecd). Deze digitalisering heeft zorginstellingen geconfronteerd met de vraag: hoe kunnen we de papieren map met cliëntplan en rapportages vervangen zodat cliënten en verwanten inzage krijgen? Steeds meer ecd's bieden de mogelijkheid om cliënten direct inzage te geven met een cliëntportaal. Ook kan aan het ecd een persoonlijk gezondheidsdossier (pgd) gekoppeld worden en hiermee de cliënt inzage geven in zijn of haar dossier. Het grote verschil tussen beide oplossingen is dat een persoonlijk gezondheidsdossier ecd-onafhankelijk is en de cliënt zelf bepaalt met welke zorgorganisatie een koppeling gelegd wordt.

Nog geen portaal of pgd

Uit een inventarisatie bij vijftig organisaties in de ouderen- en gehandicaptenzorg komt naar voren dat het merendeel van de organisaties nog geen cliëntportaal of pgd aanbiedt aan hun cliënten en diens familieleden. Wel is 11 procent van de organisaties in de gehandicaptenzorg en 13 procent in de ouderenzorg bezig met de implementatie (of pilot) van een cliëntportaal of pgd.

Verskillende beschikbare oplossingen

Cliëntportaal of pgd in gebruik?	Gehandicaptenzorg	Ouderenzorg
Nee	59%	48%
Ja	17%	29%
Bezig met implementatie of pilot	11%	13%
Geen informatie bekend	13%	10%

Een opvallend verschil hierbij is de keuze voor een pgd of voor een cliëntportaal. In de gehandicaptenzorg deelt 15 procent van de instellingen hun informatie door middel van het pgd, terwijl de ouderenzorg collectief heeft gekozen voor een cliëntportaal van de ecd-leverancier. Opvallend gegeven is dat het pgd dat in de 15 procent van de gehandicaptenzorg geïmplementeerd wordt in alle gevallen Quli is.

Keuze	Gehandicaptenzorg	Ouderenzorg
Cliëntportaal (van eigen ecd-leverancier)	85%	100%
Pgd	15%	0%

Functionaliteiten cliëntportalen en pgd

De meeste instellingen die op dit moment gebruikmaken van een cliëntportaal of pgd, gebruiken dit voornamelijk om inzage in het cliëntendossier te geven. Het cliëntportaal en pgd worden nog beperkt gebruikt om de communicatie te faciliteren met de zorg of ter ondersteuning van de eigen regie. Wij onderscheiden vier niveaus in de volwassenheid van een cliëntportaal en pgd: inzage bieden, faciliteren van de communicatie, ondersteuning eigen regie en integratie.

1. Inzage bieden

De cliëntportalen en pgd's die nu in gebruik zijn, zijn vooral ingericht op het bieden van inzage in de cliëntgegevens, cliëntagenda, het zorgplan, werkplannen en rapportages. De rapportages worden vaak pas op een later moment opengezet om eerst de zorgmedewerkers te kunnen trainen in 'oordeellos' rapporteren. Ook worden de medische gegevens van de artsen en psychologen nog niet altijd gedeeld, omdat deze informatie

zogeheten bijzondere persoonsgegevens zijn en vragen om extra beveiligingsmaatregelen.

2. Faciliteren van communicatie en muteren van gegevens

Een cliëntportaal of pgd kan op meerdere manieren de communicatie tussen cliënt, verwanten en zorgmedewerkers faciliteren. Zo kan een portaal op een veilige manier de communicatie faciliteren binnen het eigen mantelzorgnetwerk van de cliënt en met de contactpersoon van de zorginstelling. Verder kan de cliënt zelf bepaalde eigen gegevens aanpassen. Deze functionaliteit wordt door de meeste systemen wel aangeboden, maar de meeste instellingen maken er nog maar beperkt gebruik van.

3. Eigen regie ondersteunen

De eigen regie van de cliënt of familie wordt bevorderd doordat informatie makkelijker en direct toegankelijk is. Met een portaal of pgd kan de cliënt zelf bepalen hoe en op welke momenten hij hulp en zorg wil ontvangen, kan gerapporteerd worden op doelen en kan periodiek weergegeven worden hoe een cliënt de voortgang ervaart. De cliëntportalen bieden deze interactieve functionaliteit nog nauwelijks aan. In pgd's is op dit gebied meer mogelijk

4. Integratie

Het grootste manco aan cliëntportalen is dat integratie van gegevens – dat wil zeggen alle gegevens van een cliënt die bekend zijn bij verschillende zorgorganisaties – niet mogelijk is. Een cliëntportaal is vooralsnog verbonden aan een eigen ecd. Hierdoor kan de situatie ontstaan dat een cliënt meerdere portalen heeft, bijvoorbeeld bij de zorgorganisatie, de huisarts en de apotheek. Integratie van zorggegevens is bij uitstek het voordeel van een pgd. Het dossier bevat zowel informatie uit de zorginstelling, waarbinnen informatie vaak over meerdere applicaties is verdeeld, als informatie uit de gehele zorgketen. De cliënt is eigenaar en stelt informatie beschikbaar aan een instelling en visa versa. De huidige cliënten en familie zijn vaak al tevreden met inzage en de mogelijkheid om digitaal te communiceren met de medewerkers, maar de verwachting is dat de cliënt van de toekomst vooral behoefte heeft aan integratie.

Aandachtspunten

Voor de instellingen vragen twee punten alertheid bij het delen van cliëntinformatie met de cliënten en familie.

1. De verandering voor de zorginstelling

Cliënten en naasten kijken direct mee met wat in het zorgdossier wordt opgeschreven. Het is belangrijk dat de zorgmedewerkers en betrokken behandelaren zich hiervan bewust zijn. Het in gebruik nemen van een cliëntportaal dwingt de zorgmedewerker om op een professionele manier over en vóór de cliënt te rapporteren. Voorheen zagen medewerkers het ecd ook als een middel om collega's te informeren.

2. Veiligheid van cliëntinformatie

Hierbij spelen de authenticatie en autorisatie een rol. Authenticatie is het proces waarbij nagegaan wordt of een gebruiker daadwerkelijk is wie hij beweert te zijn, dat wil zeggen: daadwerkelijk de identiteit bezit die hij opgeeft. Leveranciers vullen de authenticatie verschillend in: een gebruiker kan inloggen middels een gebruikersnaam, wachtwoord of sms-token. Diverse leveranciers zijn de mogelijkheden van DigiD of alternatieven hierop verder aan het onderzoeken. Autorisatie is het proces waarin een gebruiker rechten krijgt voor de toegang een portaal of pgd. Vaak wordt er een portaalbeheerder aangesteld die gebruikers toegang kan geven tot bepaalde onderdelen. De contactpersonen zijn vaak informeel bepaald, terwijl bij de rol als portaalbeheerder een formalisatie van contactpersonen nodig is.

Nieuwe wet- en regelgeving

De Eerste Kamer ging in november akkoord met het voorstel van minister Schippers waarin over drie jaar iedereen zelf het recht krijgt om te bepalen welke informatie digitaal mag worden gedeeld en met welke zorgverlener. De zorgverlener is verplicht om dit proces inzichtelijk te maken en ook aan te geven wie de informatie heeft geraadpleegd. Hiermee wordt verdere duiding en invulling gegeven aan het eigenaarschap van cliëntinformatie. Deze nieuwe wet- en regelgeving vormt nieuwe uitdagingen voor bestaande pgd's en cliëntportalen.

Toekomstverwachting

De verwachting is dat de huidige doelgroep binnen de ouderen- en gehandicaptenzorg voorlopig nog voldoende ondersteuning vindt in een cliëntportaal. Zeker voor de intramurale doelgroep is de zorgorganisatie waar ze verblijven de belangrijkste bron van informatie. Voor extramurale cliënten gaat spelen dat zij niet gebaat zijn bij meerdere portalen van verschillende organisaties waarmee zij informatie willen delen. De opmars van een pgd zal vooral uit deze groep komen.

Verantwoording

Het onderzoek is samengesteld door adviseurs van M&I/Partners op basis van een inventarisatie bij de zorgorganisaties. Peildatum is voorjaar 2016. De inventarisatie is uitgevoerd bij de vijftig grootste zorgorganisaties in de gehandicaptenzorg en vijftig grootste zorgorganisaties in de ouderenzorg en zijn gebaseerd op informatie van de VGN en Actiz.

Joost Adams en Fabienne Eurlings zijn beide werkzaam bij M&I/Partners.

