

ONDERZOEKSRAPPORT PATIËNTPORTALEN BIJ GGZ-INSTELLINGEN



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

Versie 01 / 6 juli 2017

ICT in perspectief

M&I / Partners /

adviseurs voor management en informatie

STAND VAN ZAKEN PATIËNTPORTALEN BIJ GGZ-INSTELLINGEN

In dit rapport treft u de resultaten van het onderzoek onder grote geïntegreerde GGZ-instellingen naar de stand van zaken met betrekking tot patiëntportalen aan.

Uit het onderzoek blijkt dat tien instellingen een patiëntportaal hebben gerealiseerd. Daarbij zien we dat de portalen nog niet veel door patiënten worden gebruikt. Dit komt volgens ons omdat de patiëntportalen nog niet voldoende aansluiten bij de behoefte van de patiënt, namelijk servicegerichtheid en gemak.



INHOUDSOPGAVE

1	INTRODUCTIE	4
2	CONCLUSIES	5
3	RESULTATEN	7
4	ONDERWERP VAN ONDERZOEK	11



1 INTRODUCTIE

Voor u ligt het onderzoeksrapport 'Patiëntportalen bij GGZ-instellingen'. M&I/Partners onderzoekt hierin de stand van zaken rondom implementatie en het gebruik van patiëntportalen bij de grote geïntegreerde GGZ-instellingen (beeld begin 2017).

Van de 26 benaderde GGZ-instellingen in Nederland doen er 15 mee aan het onderzoek. In vijf gevallen is de deelname beperkt omdat de deelnemers in 2016 nog geen patiëntportaal gebruiken. Deze vijf instellingen hebben wel plannen om een patiëntportaal te realiseren. Of zijn deze in een Pilot/ Proof of Concept opstelling aan het testen.

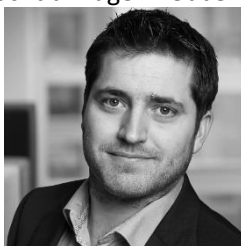
De tien deelnemende GGZ-instellingen met een patiëntportaal hebben we bevraagd over de implementatie en het gebruik van de aangeboden functionaliteiten. De rest van het onderzoek maakt gebruik van de data van deze tien GGZ-instellingen, de resultaten zijn geanonimiseerd (zie hoofdstuk 4 voor de deelnemers en definities).

Hoofdstuk 2 bevat onze conclusies en hoofdstuk 3 bevat de resultaten van het onderzoek.

Veel leesplezier en mocht u vragen hebben dan staan we u graag te woord.



Bart Groothuis



Joren Roelofs



Matthias Mieth



Steven Bonnee



2 CONCLUSIES

Op hoofdlijnen concluderen wij uit het onderzoek het volgende:

- Uit deze eerste inventarisatie blijkt dat een derde van de grote 26 geïntegreerde GGZ-instellingen een patiëntportaal aanbiedt aan patiënten. Twee derde heeft nog geen patiëntportaal of heeft niet deelgenomen aan het onderzoek.
- Wij zien dat tussen het aanbieden van een patiëntportaal en het daadwerkelijk gebruik door de patiënt een wereld van verschil zit. Uit het onderzoek blijkt dat er al relatief veel functionaliteit wordt aangeboden maar dat er slechts beperkt gebruik van wordt gemaakt. Slechts 10% van de patiënten heeft in ieder geval een enkele keer ingelogd. De vraag die dit oproept is of de functionaliteit die het huidige portaal biedt, voldoet aan de behoefte van de gebruikers.
- Deelnemers beschikken over relatief weinig monitoringsmogelijkheden om naast het inloggen het verdere gebruik van de patiëntportalen inzichtelijk te maken. Dit maakt het lastig om op het gebruik van de portalen te sturen en doorontwikkeling vorm te geven.
- Wat opvalt is dat afspraak plannen, chatten en gegevens wijzigen bijna niet worden aangeboden binnen de huidige generatie portalen. Afspraak plannen en gegevens wijzigen staan volgens de deelnemers in de top 3 belangrijkste functionaliteiten van een patiëntportaal.

Opinie M&I/Partners:

In ons onderzoek zien we dat het gebruik van patiëntportaal achter blijft bij de doelstellingen die GGZ-instellingen zeggen er bij hebben. GGZ-instellingen bieden de patiëntportalen aan maar er wordt nog niet breed gebruik van gemaakt. Dat is jammer gezien de hoeveelheid energie en geld die de instellingen erin steken om de portalen te realiseren. De vraag is natuurlijk hoe dit komt. Zijn de drempels voor de patiënten te groot? Kunnen patiënten niet omgaan met portalen? Welke rol spelen zorgverleners en organisaties bij het promoten? Bieden de portalen niet dat waar de patiënt daadwerkelijk behoefte aan heeft?

Een deel van de verklaring ligt volgens ons in de keuze die veel deelnemers maken om de patiëntportalen door te ontwikkelen vanuit bestaande eHealthmodules die ze reeds aanbieden in het kader van blended behandeling. Uit eerder onderzoek van M&I/Partners blijkt dat blended behandeling lang niet in alle gevallen aansluit bij de behoefte van de patiënt en dat zorgverleners een belangrijke rol spelen bij het gebruiken van de blended behandeling. Door deze ‘doorontwikkel’-keuze om mee te gaan met leverancier wordt er verder gebouwd op het aanbod van de E-Mental Health leveranciers en niet primair op de behoefte van de patiënt. De huidige generatie patiëntportalen faciliteren de patiënt daardoor niet goed in de ondersteuning van het (logistieke) zorgproces. Als gevolg hiervan blijft ons inziens het gebruik achter en biedt het beperkt toegevoegde waarde voor de patiënt. De sleutel tot het succesvol maken van patiëntportalen in de GGZ ligt ons inziens dan ook in het investeren in de servicegerichte functionaliteit die het gemak van de patiënt voorop stelt. Pas daarna ontstaat er ruimte voor meer inhoud.

Zorg als een bandenwissel

Neem als voorbeeld de eenvoud van een bandenwissel als parallel om het zorgproces te faciliteren. Via een website wordt bij aanbieders het bandenwisselproces van A tot Z ondersteund. Vooraf krijg je een reminder dat het tijd is om de banden te wisselen. Je kunt eenvoudig je (banden) voorkeuren kenbaar maken en direct een afspraak inplannen op een tijdstip dat je uitkomt. Ook ben je in de gelegenheid om via chat vragen te stellen of krijg je het aanbod tot ondersteuning als je vastloopt in het online proces. Een heel andere ervaring dan inloggen in een portaal, beperkte inzage hebben in je eigen dossier, maar alsnog moeten bellen om een afspraak te maken. Het lijkt erop alsof je online de keuze voor de soort band kunt maken en je kunt laten informeren, maar het daadwerkelijk proces via de telefoon moet afronden.



Volgens M&I/Partners zal de roep om servicegerichte portaalfunctionaliteit essentieel worden om patiënten te binden en te ondersteunen. Het portaal beperkt zich dan niet alleen tot het online maken van een afspraak maar speelt een bredere rol in het zorgproces. Het is een belangrijk communicatiemiddel om patiënten (en betrokkenen) te faciliteren, de zorg te ondersteunen en een krachtig instrument om de zorg te verbeteren.

Welke kant we op gaan met portalen? Dat moet iedere GGZ-instelling uiteraard voor zichzelf bepalen. Vanuit M&I/Partners hebben we een EHealth-reis uitgestippeld om onze klanten hierbij te helpen. Een doelgerichte focus op servicegerichte functionaliteit met toegevoegde waarde voor de patiënt en hoe dat samengaat met de visie van de betreffende GGZ instelling. Immers, het invoeren van EHealth kan nooit een doel op zich zijn, ook al lijkt het nu soms wel zo. Deze duidelijke visie op gebruik van EHealth-mogelijkheden stelt de GGZ-instelling in staat om de beperkte middelen en innovatiemogelijkheden doelmatig in te zetten en portalen te realiseren waar de patiënt, zijn zorgschil en de GGZ-instelling daadwerkelijk iets aan heeft.

De komende jaren zullen we deze inventarisatie herhalen om ontwikkelingen in de patiëntportalen te blijven volgen, we hopen op veel servicegerichte verhalen.



3 RESULTATEN

Dit hoofdstuk bevat de resultaten uit het onderzoek. De resultaten zijn gebaseerd op de ingevulde vragenlijsten en hebben betrekking op de periode 2016.

3.1 WEL OF GEEN PATIËNTPORTAAL?

- Van de 15 onderzochte GGZ-instellingen hebben 10 instellingen in 2016 een patiëntportaal gerealiseerd en de vragenlijst ingevuld. Op basis van de totale populatie van 26 instellingen kun je stellen dat in ieder geval een derde beschikt over een patiëntportaal.
- Vijf instellingen gaven aan in 2016 (nog) niet over een patiëntportaal te beschikken. Deze instellingen hebben veelal wel plannen om een patiëntportaal te realiseren of zijn in de pilot/Proof of Concept opstelling aan het testen.

3.2 GEBRUIK VAN PATIËNTPORTALEN

- Uit het onderzoek blijkt dat het patiëntportaal aan ongeveer 50% van de patiëntpopulatie wordt aangeboden. Hierin zien we grote verschillen tussen de deelnemers. Sommige instellingen maken de keuze om het aan de gehele populatie aan te bieden. Andere instellingen bedienen specifieke patiëntgroepen.
- Van de 10 deelnemers hebben 7 deelnemers cijfers over het gebruik aangeleverd. Als we kijken naar dit daadwerkelijke gebruik dan blijkt ongeveer 10% van de patiënten die het portaal krijgt aangeboden ook daadwerkelijk in ieder geval 1 keer te hebben ingelogd. Er is beperkt zicht op het daadwerkelijk gebruik van de patiëntportalen.
- Bij de meeste GGZ-instellingen wordt er nog niet actief op het gebruik van het patiëntportaal gemonitord en/of vanuit de zorg op gestuurd.

- In bijna alle gevallen wordt het patiëntportaal alleen aan de patiënt zelf aangeboden. Deelnemers hebben plannen om betrokkenen bij de zorg van de patiënt (na toestemming van de patiënt) toegang te geven. Deze plannen zijn nog niet gerealiseerd.

3.3 BEVEILIGING & TOEGANKELIJKHEID VAN PATIËNTPORTALEN

- Vier deelnemers maken gebruik van DigiD om in te loggen op het patiëntportaal (drie daarvan hebben daarnaast ook SMS-authenticatie). De overige deelnemers maken gebruik van een beveiliging met gebruikersnaam en wachtwoord.
- Bij alle deelnemers is het patiëntportaal via een beveiligde website toegankelijk. In 70% van de gevallen is deze ook geschikt om met een mobiele device (tablet/smartphone) benaderd te worden. Drie deelnemers gebruiken een app om toegang tot het patiëntportaal te verschaffen.

3.4 MATE VAN INTEGRATIE

- De deelnemers beogen het patiëntportaal als één geïntegreerd geheel aan patiënten aan te bieden. Op de achtergrond zijn het vaak verschillende gekoppelde systemen. Dit komt voor bij de volgende functionaliteiten:
 - Formulieren | Vragenlijsten
 - E-consult
 - E-Mental health

3.5 FUNCTIONELE DEKKING VAN PATIËNTPORTALEN

LEGENDA	
Functionaliteit aangeboden	
Functionaliteit niet aangeboden	
Functionaliteit bewust niet aangeboden	

De patiëntportalen van de deelnemende GGZ-instellingen kennen de volgende functionaliteiten:

Categorie	Functionaliteit	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Inzage gegevens	Persoonlijke gegevens										
	Psychiatrische en medische gegevens										
	Onderzoeksresultaten										
	Medicatieoverzicht										
	Zorgplan Behandelplan										
	Verslaglegging Correspondentie										
Wijzigen gegevens	Persoonlijke gegevens										
	Psychiatrische en medische gegevens										
	Onderzoeksresultaten										
	Medicatieoverzicht										
	Zorgplan Behandelplan										
	Verslaglegging Correspondentie										
Afspraken	Inzage in eigen afsprakenoverzicht										
	Online afspraak maken										
	Download afspraken naar device										
	Notificatie voor afspraak										
formulieren & vragenlijsten	ROM-metingen										
	Tevredenheidsvragenlijsten										
E-consulten	E-mail (binnen het portaal)										
	Chatten										
	Beeldbellen										
E-Mental Health	Input voor zelf-monitoring										
	Dagboek										
	Kennisbank										
	Interventies / Begeleide sessies										
	Patiënten forum										

Resultaten bij de functionele dekking van de patiëntportalen:

- De patiëntportalen bevatten veel E-Mental health functionaliteit. Dit is voor verschillende instellingen ook de instap geweest naar een portaal. Er zijn providers die een E-Mental health platform aanbieden en vervolgens verder door ontwikkelen tot een portaal. Er wordt het meest ingezet op inhoudelijke functionaliteiten zoals een dagboek / interventies.
- Inzage in gegevens betreft voornamelijk inzage in de persoonsgegevens, het zorgplan en verslaglegging. In mindere mate in medicatie en onderzoeksresultaten.
- Wijzigen van gegevens beperkt zich in de meeste gevallen tot het wijzigen van persoonsgegevens (NAW). Bij sommige instellingen kunnen patiënten ook het behandelplan wijzigen.
- Online afspraken beperkt zich voornamelijk tot inzage in de ingeplande afspraken. Slechts één instelling heeft de mogelijkheid tot het online inplannen van een afspraak. Dit terwijl uit de Nictiz eHealth monitor wel blijkt dat hier behoefte aan is vanuit patiënten.
- Ongeveer de helft van de instellingen werkt met formulieren en vragenlijsten via het patiëntportaal. De andere instellingen kunnen dit ook aanbieden maar dan maakt het geen onderdeel uit van het portaal, hier is verder geen onderzoek naar gedaan. Drie instellingen kunnen via het portaal beeldbellen.
- De meeste portalen hebben een interne e-mail functionaliteit (cijfers over het gebruik niet bekend). Direct chatten met zorgprofessionals wordt nog niet aangeboden.



4 ONDERWERP VAN ONDERZOEK

4.1 PATIËNTPORTAAL

In dit onderzoek definiëren wij een patiëntportaal als:

Een online toegangspoort die de patiënt via meerdere websites en/of functionaliteiten regie geeft bij het vergaren en delen van informatie over zijn/haar geestelijke gezondheid.

4.2 VERANTWOORDING ONDERZOEK

Dit onderzoek is in de periode december 2016 en januari 2017 uitgevoerd, de data is gebaseerd op een vragenlijst die is uitgezet bij de GGZ-instellingen. Wij verwachten dat het gebruik van patiëntportalen in het komende jaar zal groeien en het overzicht zal daarom ook aan wijzigingen onderhevig zijn. Scores zijn op basis van de in 2016 beschikbare functionaliteit en opgenomen als onderdeel van het patiëntportaal.

4.3 DEELNEMERS

De volgende GGZ-instellingen hebben deelgenomen aan het onderzoek:

- | | |
|----------------|-------------------------------|
| ■ Altrecht | ■ GGZ Friesland |
| ■ Dimence | ■ GGZ Westelijk Noord Brabant |
| ■ GGNet | ■ Lentis |
| ■ GGZ Breburg | ■ Parnassia Bavo Groep |
| ■ GGZ Centraal | ■ ProPersona |

4.4 ONDERDELEN VAN PATIËNTPORTALEN

De volgende onderdelen van patiënt portalen zijn uitgevraagd:

Cluster	Functionaliteit	Toelichting
Inzage/wijzigen gegevens	Een patiënt kan door middel van inloggen in het patiëntportaal verschillende aspecten van het dossier inzien. Daarnaast inventariseren we of de patiënt ook zelf gegevens kan wijzigen of feedback kan geven.	
	Persoonlijke gegevens	Het patiëntportaal geeft de patiënt inzage in gegevens als: naam, geboortedatum, BSN, emailadres etc. Bij wijzigen kan de patiënt de gegevens ook direct aanpassen. Bijvoorbeeld in het geval van een verhuizing.
	Psychiatrische en Medische gegevens	Het patiëntportaal geeft de patiënt inzage in gegevens als bloedgroep, inentingen, intoxicaties, allergieën, familie anamnese etc. Bij het wijzigen heeft de patiënt de mogelijkheid om zelf gegevens toe te voegen of aan te vullen.
	Onderzoeksresultaten	Het patiëntportaal geeft de patiënt inzage in gegevens als laboratoriumuitslagen, röntgenfoto's, echo's, etc.
	Medicatieoverzicht	Een patiënt kan het geregistreerde medicatieoverzicht inzien. Wijzigen betekent dat de patiënt zelf in het dossier de medicatie die men gebruikt kan registreren zodat dit zichtbaar wordt voor de zorgverlener. Bijvoorbeeld het indienen van een Actueel Medicatie Overzicht of aangeven dat men gestopt is met een bepaald medicijn.
	Zorgplan behandelplan	Patiënten kunnen door middel van inloggen in een patiëntportaal zelf hun zorgplan/behandelplan inzien. Bij het wijzigen heeft de patiënt de mogelijkheid om zelf gegevens toe te voegen, aan te vullen, of een reactie te geven.
	Verslaglegging / correspondentie	Het patiëntportaal geeft de patiënt inzage in alle verslaglegging en correspondentie (inclusief bijvoorbeeld verpleegkundigerapportages en behandelbeloop). Bij wijzigen kan de patiënt een reactie geven op de correspondentie.
Online afspraken	Patiënten kunnen door middel van inloggen in een patiëntportaal zelf zonder tussenkomst van een medewerker online afspraken maken.	
	Inzage in eigen afsprakenoverzicht	Een patiënt kan door middel van inloggen in een patiëntportaal een overzicht krijgen van de afspraken uit het verleden en de ingeplande afspraken van de toekomst
	Online afspraak maken	Een patiënt kan door middel van inloggen in een patiëntportaal zelf een afspraak inplannen bij de behandelaar.
	Downloaden afspraken naar eigen device	Een patiënt kan door middel van inloggen in een patiëntportaal een afspraak downloaden en deze in de agenda van zijn/haar eigen device plaatsen.
	Notificatie voor afspraak	Een patiënt ontvangt voor aanvang van een afspraak een notificatie als reminder.
Formulieren vragenlijsten	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.	
	ROM-meting	Een patiënt kan door middel van inloggen in een patiëntportaal zelf de ROM evaluaties inzien en invullen.
	Tevredenheidsvragenlijsten	Een patiënt kan door middel van inloggen in een patiëntportaal zelf de Tevredenheidsvragenlijsten inzien en invullen.
E-consult	Het patiëntportaal biedt de mogelijkheid tot teleconsultatie via een beveiligde omgeving.	
	E-mail (binnen het portaal)	Teleconsultatie via een berichten functionaliteit (vergelijkbaar met e-mail) binnen het portaal.
	Chatten	Een patiënt kan door middel van inloggen in een patiëntportaal zelf een 1-op-1 teleconsultatie via een chatfunctionaliteit ontvangen.
	Beeldbellen	Een patiënt kan door middel van inloggen in een patiëntportaal zelf een 1-op-1 teleconsultatie via een beeldbel functionaliteit ontvangen.
E-Mental Health	Het patiëntportaal geeft de patiënt de mogelijkheid om delen van de behandeling online te ontvangen (blended care) en input voor de behandeling aan te leveren via het patiëntportaal.	
	Input voor zelfmonitoring	De patiënt heeft de mogelijkheid zelf gegevens van zelfmetingen in te laden in het patiëntportaal.
	Dagboek	De patiënt kan door middel van inloggen in een patiëntportaal zelf een online dagboek bijhouden. Dit dagboek dient als input voor de behandeling.
	Kennisbank	De patiënt kan door middel van inloggen in een patiëntportaal zelf een online kennisbank raadplegen met daarin informatie over zijn/haar aandoening.
	Interventies / Begeleide sessies	De patiënt krijgt door middel van inloggen in een patiëntportaal interventies of kan begeleide sessies bijwonen.
	Patiënten forum	De patiënt kan op een forum berichten plaatsen en lezen en op deze wijze informatie uitwisselen met andere patiënten en zorgverleners.