



Online inzage: plannen, wensen en ervaringen uit de praktijk

OPEN ondersteunt onderzoek naar het gebruik van online inzage door patiënten in de huisartsenzorg. In 2021 hebben we de resultaten van literatuuronderzoek gepubliceerd en een samenvatting van interviews met patiënten en praktijkmedewerkers over online inzage. In deze infographic tonen we de resultaten van de volgende fase van het onderzoek. Sluiten de plannen van huisartsen en de wensen van patiënten op elkaar aan en wat leren we van de eerste praktijkervaringen met online inzage?

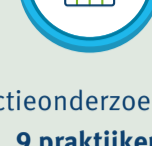
Waarop is de informatie in deze infographic gebaseerd?



Enquête onder **3.400 patiënten**



Enquête onder **500 huisartsenpraktijken**



Actieonderzoek* in **9 praktijken**

*Actieonderzoek is participatief onderzoek. Actieonderzoekers werken actief samen met de deelnemers. Bij actieonderzoek gaat het om een combinatie van het ontwikkelen van (wetenschappelijke) kennis, het leerproces van de deelnemers en het ontwikkelen van een veranderproces of oplossing voor een probleem uit de praktijk.

Welke factoren vinden patiënten belangrijk bij online inzage van hun medische gegevens?



Wat willen patiënten?

- Patiënten willen hun gezondheidsgegevens **veilig** kunnen zien.
- Patiënten willen dat hun **privacy gewaarborgd** is wanneer zij online inzage hebben tot hun gegevens.
- Patiënten hebben **voldoende uitleg of instructie** nodig om van online inzage gebruik te maken.
- Het aanmaken van een account moet **zo min mogelijk technische problemen** opleveren.
- Ga met patiënten het gesprek aan over mogelijke **voor- en nadelen** van online inzage.

Wat zijn praktijken van plan?

De verbeterplannen van de 9 praktijken die aan het onderzoek meedoen, bevatten de volgende punten:

Patiënten blijven informeren over online inzage en andere e-diensten

LET OP: zorgverleners informeren vaak over "waarom en wat", patiënten zijn nog op zoek naar informatie over "hoe?"

Praktijken doen dit bijvoorbeeld met:

- Instructievideo over portaal op praktijkwebsites
- Stappenplan met instructie op praktijkwebsites
- In gesprek met patiënt wijzen op online bekijken van labuitslagen
- Op telefoonbandje wijzen op online mogelijkheden voor afspraken maken en aanvragen herhaalrecept

Begrijpelijke informatie op papier meegeven

Wat zijn de (eerste) ervaringen van huisartsenpraktijken met online inzage?



Hoe langer praktijken ervaring hebben met online inzage, des te positiever ze erover zijn.

Wat vinden praktijken?

Hoe beïnvloedt het gebruik van online inzage door patiënten het werk in de huisartsenpraktijk?

- **37% van de praktijken** is overwegend positief over het aanbieden van online inzage.
- **Invloed op dagelijkse werkzaamheden:**
 - Iets meer dan de helft van de praktijken merkt een toename op in:
 - het aantal e-consulten
 - het aantal administratieve handelingen in de praktijk
 - de tijdsbelasting van de huisartsen en doktersassistenten.
 - **45% van de praktijken** merkt een toename in het aantal vragen van patiënten over het wijzigen van het medisch dossier.
- Uitleg of instructie geven aan patiënten over online inzage kost gemiddeld **7 minuten** per patiënt.
- **Bijna de helft van de praktijken** geeft aan meer "lekentaaal" in het dossier te gebruiken sinds online inzage is ingevoerd.
- Praktijken geven aan dat hun patiënten niet altijd goed het dossier begrijpen en dat de sociaaleconomische status en de **digitale vaardigheid** van de patiënt daarbij een rol speelt.

Wat zijn praktijken van plan?

De eigen medewerkers krijgen informatie en instructie over:

- Online inzage
- Functionaliteiten van portaal
- Invloed op werkproces

Uit de praktijkplannen:

- Webinar met tips en training door leverancier van portaal
- Begeleiding bij implementatie tijdens werk door ervaren coach uit de regio (beschikbaar in de meeste regio's)

Online inzage integreren in bestaande werkprocessen

Uit de praktijkplannen:

- Maak afspraken met het team over veranderingen in werkprocessen

Taalgebruik

Uit de praktijkplannen:

- Gebruik standaardteksten voor advies bij (lab)uitslagen
- Maak een link vanuit dossier naar thuisarts.nl

Concluderend

1 Gebruik van online inzage door patiënten leidt tot veranderingen in de huisartsenpraktijk. Deze worden op dit moment zowel positief, neutraal als negatief ervaren. De verbeterplannen van de praktijken komen voor zover mogelijk tegemoet aan de beleefde knelpunten.

2 Implementatie van online inzage en andere e-diensten heeft tijd nodig en vraagt aandacht van de praktijk. De kosten gaan voor de baten uit. Het goede nieuws: praktijken die langer ervaring hebben met online inzage zijn positiever dan praktijken die recent gestart zijn.

3 Zowel uit de praktijkenquête als uit het actieonderzoek in de praktijken blijkt: online inzage van patiënten in hun dossier leidt tot veranderingen in het taalgebruik en meer aandacht voor de actualiteit van het dossier.

4 Aandacht voor de beveiliging van gegevens en privacy, verbeteren van het gebruiksgemak en een gesprek over de mogelijke voor- en nadelen van online inzage bevorderen het gebruik ervan door patiënten.

In 2022 ronden we het OPEN onderzoek af. De onderzoekers gaan aan de slag met de volgende activiteiten.

Patiënten uit het panel worden nog twee keer uitgenodigd en gevraagd naar hun ervaringen. Daardoor kunnen we onderzoeken hoe ervaringen zich in de loop van de tijd ontwikkelen.

Dit onderzoek wordt uitgevoerd door **Universiteit Maastricht**

Het initiële landelijke panel bestaat uit ca. 3.400 patiënten.

Het actieonderzoek in de huisartsenpraktijken verloopt in 3 ronden: inventariseren, uitvoeren en borgen van de verbeterplannen

Dit onderzoek wordt uitgevoerd door **IQ Healthcare**

Voor deze vraag wordt actieonderzoek uitgevoerd in 9 huisartspraktijken.

In het najaar wordt voor de derde keer de praktijkenquête met daarin vragen over online inzage verstuurd. Het onderzoek naar het verband tussen praktijkkenmerken en het gebruik van online inzage wordt voortgezet.

Voor deze vragen wordt ook gebruik gemaakt van de Nivel Zorgregistraties Eerste Lijn.

Dit onderzoek wordt uitgevoerd door **Nivel**