

Patiënten wachten op digitale diensten

Annet Sollie



Meer dan de helft van de ziekenhuizen biedt nog geen patiëntenportaal aan.

Foto: iStock

Online labuitslagen inzien, een actueel medicatieoverzicht downloaden of bijwerken, een arts digitaal raadplegen: patiënten wachten erop! Dit blijkt uit een recent onderzoek van de Patiëntenfederatie Nederland. Deze koepel, die 170 patiëntenorganisaties vertegenwoordigt, spoort zorgverleners dan ook aan om haast te maken met het aanbieden van digitale diensten.

De Patiëntenfederatie Nederland ondervroeg 2891 deelnemers met een gemiddelde leeftijd van 63 jaar. Meer dan 90% van de ondervraagden had een of meerdere chronische ziekten. De groep was weliswaar niet representatief voor de gemiddelde Nederlander, maar het onderzoek geeft toch een beeld van de behoeften van patiënten die regelmatig contact hebben met een ziekenhuis of huisarts.

Ongeveer een vijfde van de deelnemers had ervaring met een portaal bij een zorgaanbieder (ziekenhuis of andere zorgverlener). Zij beoordeelden als de belangrijkste functies: labuitslagen inzien, medicatieoverzicht bekijken/bewerken, online afspraak maken en arts raadplegen (e-consult). Zij beoordeelden als minder belangrijk: zelfmetingen toevoegen en een gezondheidsdagboek bijhouden.

Ongeveer 40% van de Nederlandse ziekenhuizen beschikt op dit moment over een patiëntenportaal, met zeer verschillende functionaliteiten. Meer dan de helft van de ziekenhuizen biedt deze service dus nog niet aan. Meer dan 70% van de huisartsen biedt een of meerdere vormen van online diensten aan.

Opvallende, andere resultaten uit het onderzoek: de deelnemers gaven aan weinig betrokkenheid te ervaren van zorgverleners bij het patiëntenportaal, ze werden

nauwelijks aangemoedigd online diensten te gebruiken. Ook bleken sommige zorgverleners zelf niet op de hoogte te zijn van de online mogelijkheden. Verder vonden patiënten dat ze te lang moesten wachten op het beschikbaar komen van online labuitslagen en dat het taalgebruik in het portaal vaak te ingewikkeld was. Kortom, werk aan de digitale winkel! ■

<http://www.smarthealth.nl/2017/08/18/onderzoek-patienten-federatie-patienten-wachten-op-digitale-diensten>.

<https://www.vipp-programma.nl/over-vipp-monitor>.

<https://www.nictiz.nl/ehealth/ehealth-monitor/ehealth-monitor-2017>.