

HUISARTS, KEN UW KLANT!

Laat u inspireren door wensen en behoeften van patiënten op het gebied van uw online dienstverlening

Bij veel huisartsen kun je steeds meer online regelen of gegevens inzien, vaak blijft het gebruik van deze diensten echter achter. Bent u huisarts en biedt u uw patiënten online diensten aan? Of bent u ontwikkelaar van een patiëntportaal en zoekt u inspiratie? Vilans zocht uit wat patiënten wensen.

Een patiëntportaal is een website waar medische gegevens op te vragen zijn, vaak aangevuld met handige functionaliteiten zoals online een afspraak maken of een herhaalrecept aanvragen.¹

Mijn huisarts heeft wel een online systeem, maar het werkt niet echt handig en het heeft niet alles wat ik wil.

Ik heb geen idee of mijn huisarts online diensten aanbiedt.

TROUWE KLANTEN

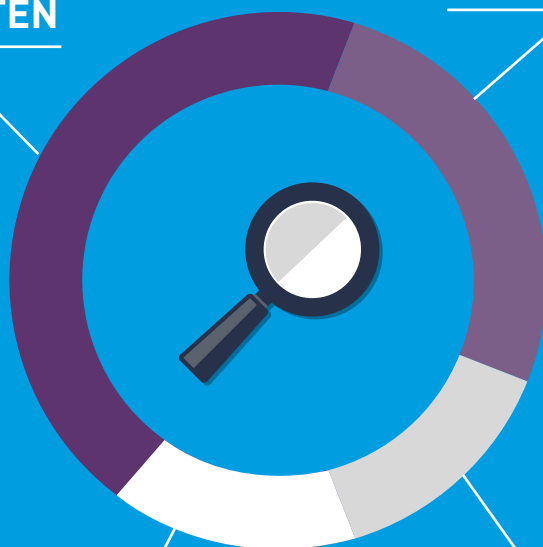
FRISKIJKERS

De leverancier van ons huisartseninformatiesysteem heeft een ingang gemaakt voor patiënten. Dat werkt niet ideaal, maar daar doen we het mee.

Bij het ontwerp laten we ons vooral leiden door de wensen van degene die betaalt: de zorgverleners.

ZORGVERLENERS

LEVERANCIERS



EEN GREEP UIT DE IDEEËN VAN PATIËNTEN



IDEE 1: INFORMATIE OP MAAT

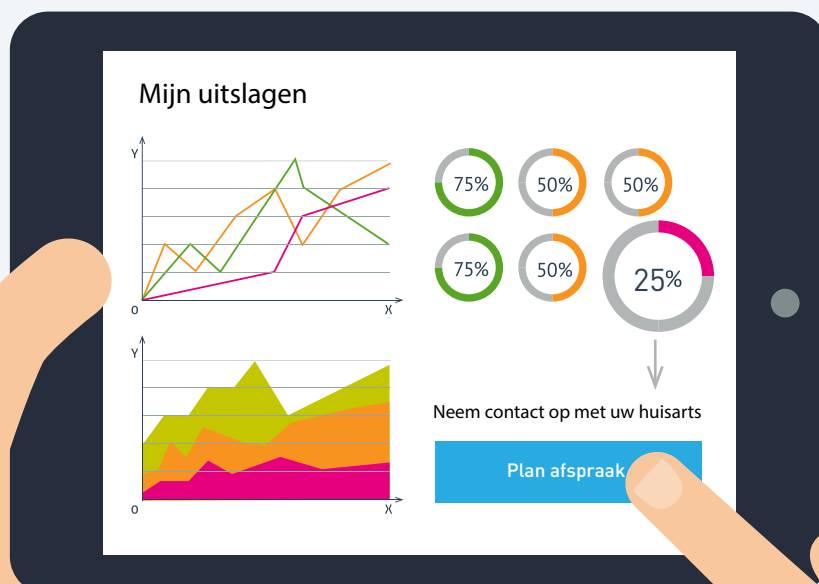
Laat het patiëntportaal meegroeien met de behoeften en de levensfase van de patiënt. Ouderen krijgen dan automatisch informatie over de griepvrikk, bij voorkeur in grote letters. Jonge vrouwen krijgen informatie over (anti)conceptie en mensen met kinderen over het vaccinatieprogramma en kinderziektes.



IDEE 2: HULP OP DE DIGITALE SNELWEG

Ouderen zijn vaak niet zo behendig op de digitale snelweg. Juist zij bezoeken relatief vaak de huisarts. Ook vergeten ze nog wel eens een afspraak. Een zogeheten caretaker kan dan nuttig zijn: iemand die een berichtje krijgt met de datum en tijd van de afspraak en een dag of een uur van tevoren een reminder zodat hij de oudere kan helpen herinneren.

UITGELICHT IDEE: BEELDEN ZEGGEN MEER DAN WOORDEN





IDEE 3: ZELF EEN KLINIEK KIEZEN

De wachttijden voor behandeling in een kliniek verschillen nogal. Het zou fijn zijn daar een overzicht van te hebben zodat je zelf kunt kiezen: naar die ene kliniek in de buurt waarvoor je een half jaar moet wachten of iets verder rijden en snel aan de beurt zijn. Al is het maar om het gevoel te hebben dat je zelf de controle hebt in je keuze.



IDEE 4: ONDERSTEUNING VIA BEELDBELLEN

Mensen kunnen thuis vaak prima bepaalde metingen uitvoeren, bijvoorbeeld hun bloeddruk meten of hun glucose bepalen. Beeldbellen kan ze daarbij ondersteunen. Zo hebben ze direct contact met de arts of praktijkondersteuner en hoeven ze daarvoor de deur niet uit.



IDEE 5: MIJNGEZONDHEID.NL

Veel Nederlanders zijn bekend met de omgeving van mijnoverheid.nl. Maandelijks sluiten nieuwe overheidsorganisaties aan op deze online omgeving. Hoe goed het patiëntportaal ook bijdraagt aan de interactie met de huisarts, het blijft beperkt tot een afgebakende dimensie van gezondheid. Moet er niet een mijngezondheid.nl komen?



UITGELICHT IDEE: HOE EEN AFSPRAAK MAKEN ANDERS KAN

1



Agenda arts inzien

2



Datum en tijdstip kiezen

3



Vorbereidende vragen

4



Herinnering: Over een uur is uw afspraak!

5



Melding indien er uitlooptijd is

6



Na consult beoordeelt u het consult

GEWENSTE FUNCTIES

Welke functies wensen mensen in het patiëntportaal?

'Ik ga zelf incidenteel naar de huisarts, dan wil ik niet eerst inloggen om een afspraak te maken.' | Man, 32



SNEL & DIRECT

- Afspraak maken met huisarts of praktijkondersteuner met keuzevrijheid
- Online inzien van de uitlooptijd van een spreekuur
- Chatten met een huisarts of praktijkondersteuner
- Beeldbellen



PERSOONLIJKE GEGEVENS INZIEN

- Medisch dossier up to date
- Overzicht medicatie
- Vaccinatiepaspoort
- Uitslagen visueel, bijvoorbeeld met stoplichtkleuren
- Opties voor zelfmanagement, bijvoorbeeld zelfmetingen uploaden
- Verwijsbrief naar specialist in pdf

AANVULLEND

- Veilig inloggen
- Betrouwbare informatie over ziektebeelden
- Huisartsenjargon vertaald in 'gewone-mensentaal'
- Herinnering als ik medicatie moet ophalen
- Advies uit consult nalezen
- Eventueel: Lotgenotencontact

'Ik twijfel over lotgenotencontact. Misschien hebben anderen goede tips voor me, maar ik heb geen behoefte aan een praatclubje waarin iedereen het over zijn ziekte gaat hebben.' | Vrouw, 53

Naast gewenste functies ben je er nog niet!

ZORG VOOR:

BEKENDHEID & SERVICE

Mensen weten dat er een online portaal is en weten hoe het werkt



- Uitleg cursussen
- Informatieavonden
- Flyers/folders
- Hulplijn

'Blijkbaar kan ik van alles online regelen bij mijn huisarts, maar ik wist niet dat dat bestond. De huisarts heeft mij nooit geïnformeerd over de online omgeving.' | Man, 28



AANTREKKELIJKHEID

Het portaal is aantrekkelijk en zorgt voor een positieve ervaring



- Look & feel
- Mobiele versie
- Desktop versie

'Ik kreeg toegang tot een online voedingscoach, dat was echt iets voor mij. Maar het was zo lastig in gebruik dat ik het op een gegeven moment op gaf.' | Vrouw, 53



GEMAK

Het portaal is gemakkelijk te gebruiken



- Duidelijk/overzichtelijk
- Afbeeldingen
- Kleurgebruik
- Lettertypes
- Makkelijke taal
- Grote duidelijke knoppen



Deze inspiratiewijzer is tot stand gekomen na interviews met leveranciers van patiëntportalen over de functionaliteiten die ze bieden en hoe ze patiënten betrokken hebben bij het ontwerp. De wensen en behoeften omtrent online dienstverlening met de huisartsenpraktijk zijn opgehaald door middel van creatieve sessies en interviews met friskijkers en frequente huisartsbezoekers, waaronder die van gezondheidscentrum Kersenboogerd in Hoorn en Zorggroep Haringvliet. Daarnaast is er een wedstrijd uitgezet onder studenten en starters om met het meest originele idee te komen om het patiëntportaal te innoveren. Hier zijn 40 uitgewerkte ideeën op binnengekomen.

Voor meer informatie neem contact op met Sanne van der Weegen
S.vanderweegen@vilans.nl

¹ Nictiz en NPCF, Online inzage in mijn medische gegevens, Patiëntportalen in Nederland, mei 2011