



Kwaliteit consult omhoog door nieuw patiëntenportaal

Op 29 november 2018 ging in het LUMC het vernieuwde patiëntenportaal mijnLUMC live. Na het basiszorgpad volgen in 2019 negen zorgpaden voor specifieke aandoeningen. De eerste ervaringen met het vernieuwde portaal zijn goed.

Geen kijkdoos, maar een reisgids, dat moest het vernieuwde patiëntenportaal mijnLUMC worden. Het LUMC stelt hoge doelen als het gaat om de communicatie met patiënten. Maar het bestaande portaal, dat geïntroduceerd werd tegelijk met het elektronisch patiëntendossier (HiX) in 2011, werd niet goed gebruikt. MijnLUMC moest persoonlijker worden en meer onderdeel zijn van het zorgproces op de poli. Nefroloog Paul van der Boog, die als arts in de stuurgroep mijnLUMC zit en op de eigen afdeling al jaren werkt met eHealth: “Om ervoor te zorgen dat het portaal echt gaat bijdragen aan de afspraak die de patiënt met zijn zorgverlener heeft, is het belangrijk om zowel artsen als patiënten te betrekken bij de ontwikkeling.”



CONTINU OVERLEG MET ARTSEN EN PATIËNTEN

Bij de zoektocht naar een leverancier lette het LUMC erop dat het nieuwe portaal een goed ontwerp had en dat het goed te integreren was met HiX.

Projectleider eHealth Marjolein Elderhorst: “Het portaal van Soulive Innovation voldeed aan die eisen.” Omdat de Raad van Bestuur prioriteit geeft aan een goede communicatie met patiënten en een goed patiëntenportaal past binnen de organisatiestrategie van Value Based Healthcare kwam snel geld beschikbaar en kon in 2018 gestart worden met de bouw van mijnLUMC. “We hebben daarbij continu overleg gehad met artsen en patiënten, onder

meer door gebruikerstesten te doen”, zegt Elderhorst. “Pharos heeft voor ons onderzocht of ook laaggeletterde patiënten uit de voeten kunnen met het portaal. We hebben de terminologie op hun advies op een aantal punten vereenvoudigd”.

⋮ *‘Op een tijdlijn staan belangrijke momenten in het persoonlijke zorgtraject’*

PERSOONLIJKE TIJDLIJN

Toen mijnLUMC eind november 2018 live ging, was het basiszorgpad gereed. Patiënten hebben met mijnLUMC inzage in hun dossier. Op een tijdlijn staan belangrijke momenten in het persoonlijke zorgtraject. Hier vinden patiënten informatie over hun aanstaande afspraak of behandeling, bijvoorbeeld met wie de afspraak is, wat er gaat gebeuren en wat veelgestelde vragen zijn. Maar ook lab- en radiologie-uitslagen, vragenlijsten en e-consulten zijn beschikbaar. “Daardoor

Het LUMC ontwikkelt een nieuw patiëntenportaal dat de patiënt optimaal begeleidt tijdens zijn reis door het zorgtraject. Om dat te laten slagen is essentieel dat het patiëntenportaal inhoudelijk goed ontworpen is, dat de technische voorwaarden aanwezig zijn, dat geld beschikbaar is én aandacht voor de implementatie in de organisatie. Dat laatste moet groeien en verdient blijvend aandacht. De feedback die patiënten geven is tot nu toe goed. Nefroloog Paul van der Boog: “Ik merk in de spreekkamer dat patiënten het waarderen dat ze van tevoren informatie krijgen en hun uitslagen kunnen inzien. Zij kunnen zich zo beter voorbereiden en dat verhoogt de kwaliteit van het consult.”

kunnen patiënten beter voorbereid naar een afspraak komen”, vertelt Van der Boog. De tijdlijn wordt rechtstreeks gevoed door gegevens in HiX.

Inmiddels is het LUMC bezig met het toevoegen van zorgpaden. Die ondersteunen

de patiënt tot in detail bij hun zorgtraject. De zorgpaden fertilititeit en brughoektumoren zijn al succesvol geïmplementeerd. “En andere afdelingen kunnen daarbij weer inspiratie opdoen”, aldus Van der Boog.

GOED TOEGANKELIJK EN BEGRIJPBARIJK

De cliëntenraad van het LUMC is in een vroeg stadium betrokken bij de ontwikkeling van het vernieuwde patiëntenportaal. Roos Woudsma: “Voor patiënten is het belangrijk dat het portaal goed toegankelijk is, op computer, tablet en smartphone, dat het goed beveiligd is en dat het begrijpelijk is. Verder moet de informatie, waaronder de labuitslagen, actueel zijn. Bij de bespreking van de begroting in 2018 hebben we er bij de Raad van Bestuur op aangedrongen om voldoende budget op te nemen om het portaal professioneel te ontwikkelen.”

Een afvaardiging van de cliëntenraad zit in de klankbordgroep van patiënten die feedback geeft tijdens de ontwikkeling van

het portaal. Woudsma: “De cliëntenraad vindt het belangrijk dat het portaal echt gebruikt wordt, bijvoorbeeld ter voorbereiding op een consult. Daarom hebben we de Raad van Bestuur gevraagd om harde doelstellingen voor de implementatie van het portaal door de afdelingen in het LUMC.”

STIJGENDE BEZOEKERSAANTALLEN

De eerste resultaten met mijnLUMC zijn goed. In januari 2019 hebben 5755 unieke patiënten ingelogd tegenover 3897 patiënten in januari 2018. Dit is een groei van ongeveer 48 procent. Patiënten keren ook vaker naar mijnLUMC terug. Bij verschillende afdelingen gebruikt inmiddels 20 tot 25 procent van de patiënten mijnLUMC.

Het aantal e-consulten is gestegen van 109 in januari 2018 naar 416 in januari 2019. De

grootste bijdrage wordt hier geleverd door de afdeling Fertilititeit met 279 e-consulten in januari 2019.

Elderhorst: “Bij fertilititeit is het e-consult, als vervanging van een telefonisch contact, echt ingebed in het werkproces. Artsen laten het portaal bij de intake ook aan patiënten zien, zodat zij ermee vertrouwd raken. Samen met de afdelingen gaan we de inzet van e-consulten binnenkort evalueren op efficiëntie en patiënttevredenheid.”

BLIJVEN ONTWIKKELEN

“Ik ben er trots op wat we met mijnLUMC bereikt hebben”, zegt Elderhorst. “En we blijven het portaal ontwikkelen. Er komen zorgpaden bij en we gaan ervoor zorgen dat de labuitslagen straks echt real time verwerkt worden.

We onderzoeken ook of andere eHealth-producten van afdelingen op het portaal aangesloten kunnen worden. Ons projectteam

⋮ *‘Een patiëntenportaal werkt alleen
als het onderdeel wordt van het
zorgproces’*

blijft daarom gewoon in stand.” Van der Boog: “Oók om de rest van het ziekenhuis mee te krijgen. Want er staat een mooi portaal maar het werkt alleen als het voor iedereen onderdeel wordt van het zorgproces. Dan maak je de patiënt eigenaar van zijn zorgproces en geef je hem een gevoel van controle. Als dat lukt, dan kunnen arts en patiënt op gelijkwaardiger niveau met elkaar spreken. Dat is waardevol voor de patiënt, maar ook voor de arts die zo een inhoudelijker gesprek kan voeren.”

Bij de verdere ontwikkeling van het portaal trekt het LUMC zo mogelijk op met andere ziekenhuizen. Elderhorst: “Meerdere instellingen hebben gekozen voor dezelfde leverancier. Dat biedt kansen, ook voor de toekomst als zorgpaden wellicht over ziekenhuizen heen gaan lopen. We kunnen profiteren van elkaars ontwikkelingen.”

Tekst Masja de Ree

Verhaal uit:

8 x 2 verbeterverhalen uit umc's

NFU-consortium Kwaliteit van Zorg 2019