

# Patiëntportaal “Mijn Rijnstate”

Katja de Rooy,

manager Bureau Zorginnovatie/projectleider patiëntportaal



**Rijnstate**



U bent ingelogd als szal/p344765 (patient: D.H. Dummpatiënte-Volwassen Vrouw) | [Uitloggen](#)

Te doen

Dossier

Afspraken

Behandelingen

Persoonlijke gegevens

E-consult

Contact

## Welkom bij Mijn Rijnstate



In te plannen afspraken

Aankomende afspraken

E-consult berichten

Vragenlijsten en zelfmetingen

### Heeft u vragen?

Bij de [veelgestelde vragen](#) vindt u antwoord op veel verschillende vragen. Staat uw vraag hier niet tussen, [neem dan contact](#) met ons op.

# Aanleiding

- Ambitie Rijnstate: ontzorgen van de patiënt door zorg zo optimaal mogelijk te organiseren
- Doel patiëntportaal: toegespitste / gepersonaliseerde informatievoorziening aan patiënt en bevorderen van zelfregie
- Onderzoek onder patiënten: beter overzicht krijgen en beter geïnformeerd zijn



# Commitment voor implementatie patiëntportaal



- Commitment voor patiëntportaal bij RvB en Medisch stafbestuur
- Kader en uitgangspunten (o.a. scope, vertragingstermijn, wel/geen historie) patiëntportaal vastgesteld door RvB en Medisch stafbestuur
- Inrichting patiëntportaal steeds toetsen aan kader en uitgangspunten

# Rijnstate-brede functionaliteiten



- Inzage in delen medisch dossier (incl. historie)
  - brieven aan verwijzers
  - uitslagen lab- en functieonderzoeken (2 weken vertraagd)
  - behandelbeperking zoals geregistreerd binnen Rijnstate
- E-consulten
- Inzage in eigen patiëntgegevens
- Online afspraken maken (al sinds 2009)

# Zorgpaden





## PVL en slaapproblemen

- Vragenlijsten
- Zelfmetingen
- Folders (gepersonaliseerd)

## Poli KNO, longgeneeskunde, pijncentrum

- Vragenlijsten

 Te doen


 Dossier


Uitslagen


Metingen


Ingevulde vragenlijsten

Behandelbeperking

 Afspraken

 Behandelingen

 Persoonlijke gegevens

 E-consult

 Contact

## Metingen

Hieronder vindt u een overzicht van verschillende metingen die bij u zijn uitgevoerd of die u zelf heeft ingevoerd.



BMI



Glucosewaarden



Bloeddruk



Lengte



Buikomtrek



Gewicht

# Livegang



- “Stil-live” op 1 juni 2016
- Eind september 2016: breed gecommuniceerd naar patiënten en pers



Mijn Rijnstate, samen betrokken bij uw zorg!





# Bij ontwikkeling/inrichting focus op:

## Patiënt:

- Wensen en behoeften
- Intuïtief en makkelijk in gebruik



## Zorgverlener:

- zorgen voor draagvlak onder zorgverleners
- zoveel mogelijk ondersteunen en integreren in het zorgproces
- bekendheid en 'ervaring' met het patiëntportaal, zodat zij het portaal gebruiken en patiënten erover informeren

# Betrekken zorgverlener in ontwikkelproces (1)



- Presentaties in stafraad en ICT-klankbordgroep (alle vakgroepen vertegenwoordigd)
  - \* draagvlak
  - \* informeren
  - \* toetsen op hoofdlijnen
- Werkgroep specialisten
  - \* inrichten
  - \* toetsen/meedenken

# Betrekken zorgverlener in ontwikkelproces (2)



- Presentaties in poli-hoofdenoverleg
- Werkgroep hoofden van aantal poliklinieken
  - \* inrichten
  - \* toetsen
  - \* werkproces
- Instructie/informatiesessies in weken voor livegang op elke polikliniek
- Inloopsessies ziekenhuis-breed georganiseerd in weken voor livegang

# Betrekken patiënten in het ontwikkelproces



- Voor live-gang test door Cliëntenraad (n=3)
  - Ideeën voor het verbeteren gebruiksvriendelijkheid
  - Verduidelijking van het DigiD -proces
  - 'foutjes' of onduidelijkheden in tekst/beeld/links/etc.
- Na live-gang online klantenpanel (n=95)
  - 83% gaf een goed/zeer goed voor waardering portaal
  - Genoemde verbeterpunten: eerder inzien uitslagen, ook uitslagen onderzoek eerstelijns, medicijnoverzicht toevoegen, meer gegevens zichtbaar

# Tevreden over



- Zoveel mogelijk direct Rijnstate-breed ingericht
- Communicatie, zowel intern als extern (vormgeving site, filmpjes, folders, flyers, social media enz.)
- Helpdesk voor patiënten, zowel telefonisch als mail
- Gebruikersaantallen

# Minder tevreden over



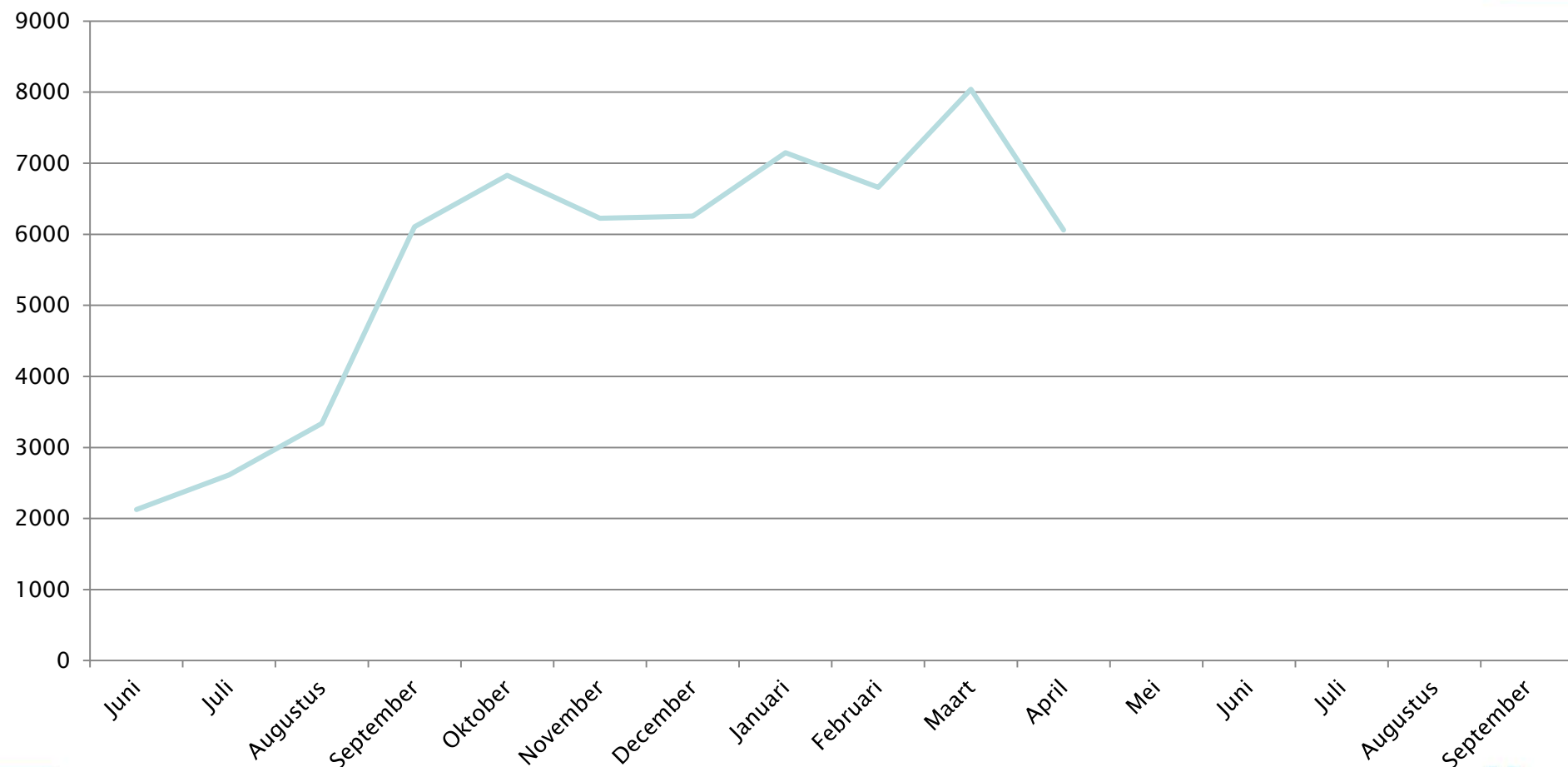
- Tijdens voorbereiding implementatie is besloten om allergie-overzicht en medicatie-overzicht niet open te stellen voor online inzage
- De mate waarin de zorgpaden en poliklinieken de ingerichte vragenlijsten en folders aanbieden in het patiëntportaal is nog beperkt

# Aanbevelingen/tips



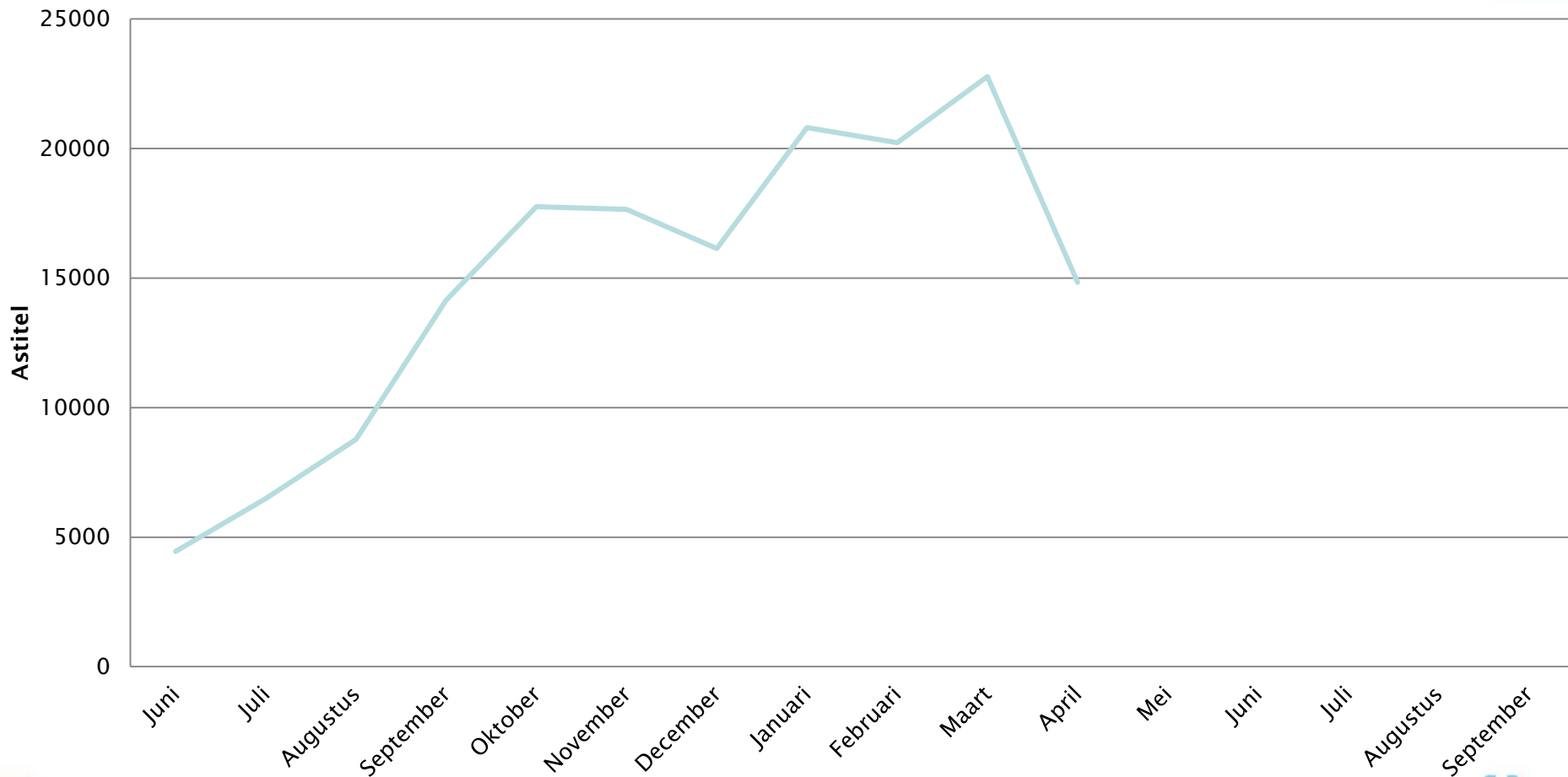
- Zorgverleners zoveel en vroeg mogelijk betrekken in traject waarbij focus op integratie Patiëntportaal in het zorgproces
- Patiënten actief in het traject betrekken
- Technische randvoorwaarden en realiseren van DigiD-eisen vragen veel tijd en aandacht
- Veel aandacht voor interne- en externe communicatie
- Periode van “stil live” helpt om stap te nemen om live te gaan en koud-water-vrees te overwinnen

# Aantal unieke gebruikers per maand





# Totaal aantal gebruikers per maand

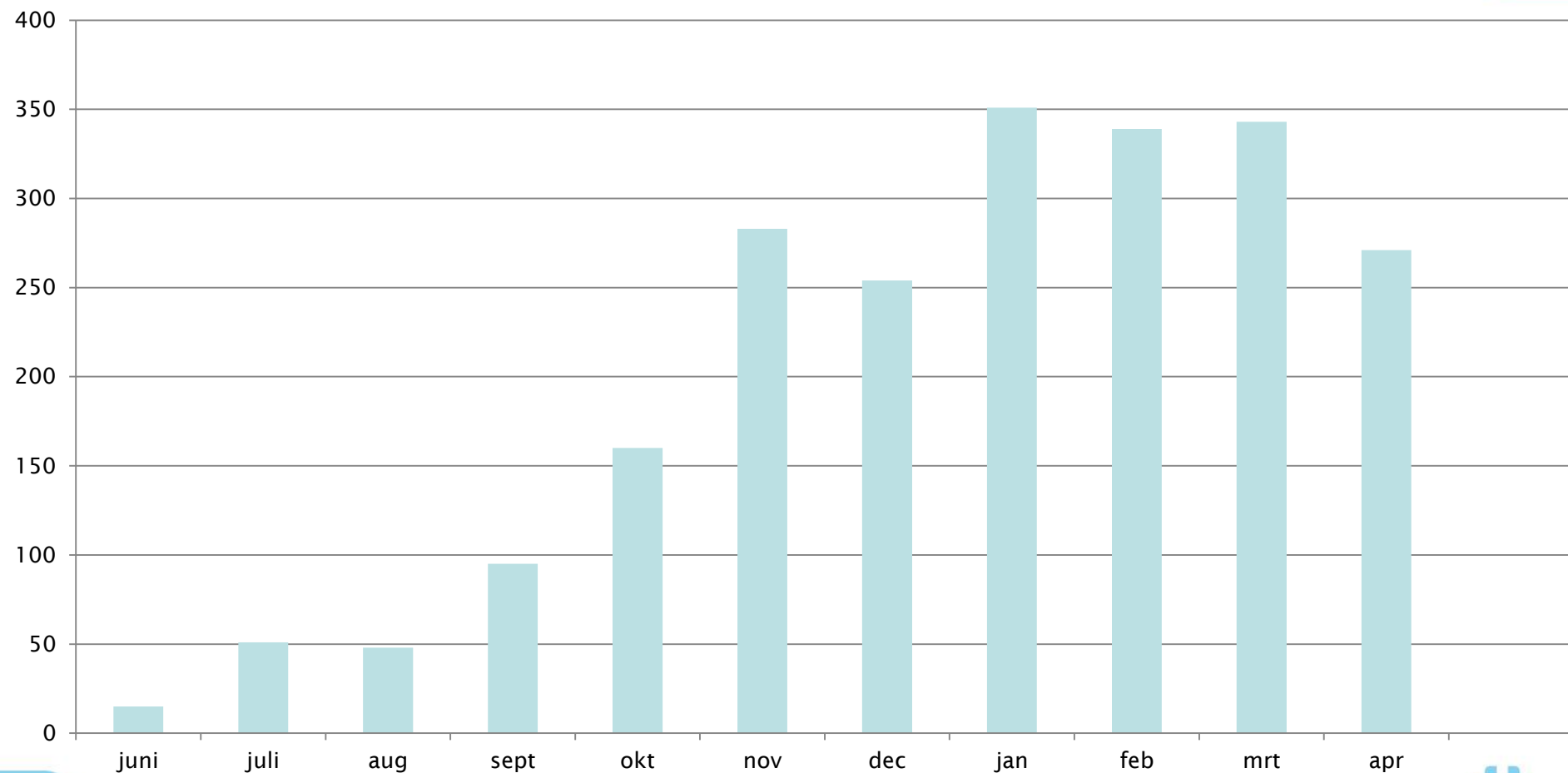


# Meest bekeken onderdelen

- Afspraken inzien, maken, wijzigen
- Uitslagen inzien



# Aantal e-consulteren per maand



# Cijfers helpdesk patiëntportaal

- Tussen de 15 en 30 mails per week
- Tussen de 5 en 20 telefoontjes per week



# Vervolgstappen



MijnRijnstate (patiëntportaal) integreren in zorgproces:

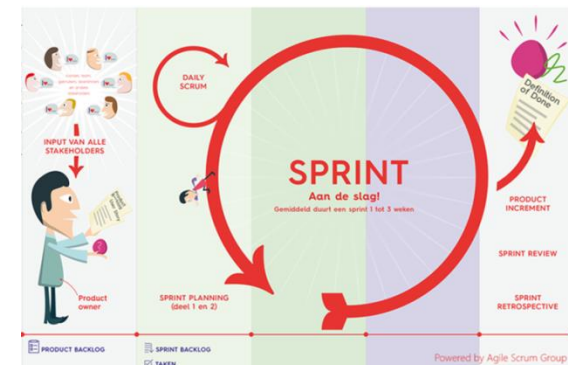
- Uitrol per specialisme: vragenlijsten, folders, afspraken etc.

Rijnstatebrede functionaliteit uitbreiden

- Conclusie&Beleid tonen
- Toegang voor kinderen onder 16

Draagvlak creeëren

- Continue patiënten en zorgverleners betrekken
- Projecten volgens scrum-aanpak



# Vragen?

