

## Inleiding

De toenemende zorgvraag en werkdruk in de huisartsenpraktijk vragen om slimme en efficiënte manieren van werken. Het patiëntenportaal helpt om de bereikbaarheid te verbeteren en zorgvragen beter te organiseren. Patiënten krijgen meer regie en duidelijkheid, terwijl de praktijk tijd en capaciteit gericht kan inzetten voor passende zorg.

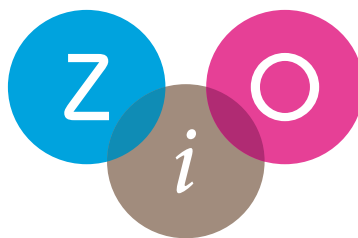
## 1. Opzet

Het patiëntenportaal is een online omgeving waarin een patiënt inzage heeft in de eigen medische gegevens die in het informatiesysteem van de huisartsenpraktijk staan. Daarnaast is het portaal de plek waar de praktijk de volgende diensten aanbiedt:

- Online afspraken maken: via het portaal kan de patiënt een afspraak maken voor het spreekuur
- E-consult: via het portaal kan de patiënt en huisartsmedewerker zorgvragen stellen en beantwoorden
- Labuitslagen inzien: via het portaal kan de patiënt zijn labuitslagen inzien
- Herhaalreceptuur: via het portaal kan de patiënt herhaalrecepten aanvragen

## 2. Opbrengst voor patiënt en praktijk

Korte termijn opbrengst	Lange termijn opbrengst
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Minder telefonische druk (afhankelijk van implementatie)</b> Herhaalrecepten, afspraken en eenvoudige vragen verschuiven deels naar het portaal.</li><li>• <b>Ruimte voor andere werkzaamheden voor doktersassistenten</b> Door de veranderde belasting doktersassistenten waardoor meer tijd over blijft voor andere werkzaamheden.</li><li>• <b>Flexibel werken voor zorgverleners</b> E-consulten kunnen worden afgehandeld op een zelfgekozen moment, vaak efficiënter voor eenvoudige zorgvragen.</li><li>• <b>Betere informatie-uitwisseling</b> Labuitslagen en berichten worden gestructureerd en traceerbaar gedeeld.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Betere toegankelijkheid</b> Patiënten kunnen 24/7 vragen stellen, afspraken maken en uitslagen inzien.</li><li>• <b>Versterking van zelfmanagement</b> Patiënten nemen actiever deel aan hun zorgproces, wat voornamelijk van toegevoegde waarde is bij chronische aandoeningen. Dit vergroot de betrokkenheid en zelfmanagement.</li><li>• <b>Meer tijd voor hoog complexe problematiek</b></li></ul>



### 3. Stappenplan volgens PDCA-methodiek

Fase	Kernactiviteit	Wie
<b>Plan</b>	<p><u>Voorbereiding</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voer een nulmeting uit in het kader van het patiëntenportaal: <i>waar staat de praktijk en welke online diensten biedt de praktijk?</i></li> <li>- Stel vervolgens een praktijkgericht jaarplan op met doelstellingen.</li> <li>- Bespreek dit jaarplan met alle betrokken medewerkers in de huisartsenpraktijk.</li> </ul>	Praktijkmanager Huisarts
<b>Do</b>	<p><u>Uitvoering</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementeer of verbeter het patiëntenportaal op basis van het vooraf opgestelde jaarplan. Denk hierbij aan de volgende stappen: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Systeem kiezen</li> <li>o Inbedden in de werkwijze</li> <li>o Personeel trainen</li> <li>o Patiënten informeren</li> <li>o Activatie van accounts</li> </ul> </li> </ul>	Praktijkmanager Huisarts
<b>Check</b>	<p><u>Terugkoppeling</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan een kwartaalevaluatie in binnen het praktijkteamoverleg waarin de indicatoren worden beoordeeld, maar ook de zaken waar medewerkers tegenaan zijn gelopen en zet vervolgacties op.</li> </ul>	Praktijkmanager Huisarts
<b>Act</b>	<p><u>Bijstellen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bijsturen op basis van de kwartaalevaluatie</li> </ul>	Praktijkmanager Huisarts

### 4. Ondersteuning

ZIO biedt ondersteuning bij de implementatie van het MDO door het aanbieden van praktische handreikingen voor het opzetten en door ontwikkelen van het patiëntenportaal.

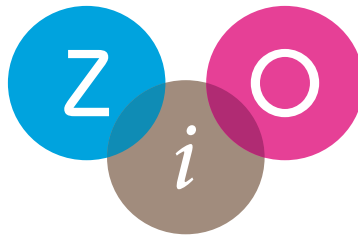
- [Communicatietoolkit: Online inzage voor de patiënt](#)
- [NHG-Praktijkhandleiding Online inzage van het medisch patiëntendossier - NHG](#)

### 5. Monitoring

Monitoring binnen het patiëntenportaal is essentieel om inzicht te krijgen in de toegankelijkheid van zorg zonder dat het ten koste gaat van capaciteit van medewerkers. Het doel is om tijdig knelpunten te signaleren, goede voorbeelden te delen en ondersteuning te bieden waar nodig. De monitoring vindt plaats op twee manieren:

#### 1. Vragenlijst

Binnen PlusPraktijk 2.0 wordt jaarlijks een brede vragenlijst afgenomen die betrekking heeft op de praktijk als geheel. De uitkomsten bieden een beeld van de huidige situatie en helpen praktijken om richting te bepalen in de doorontwikkeling die zij willen realiseren. Enkele vragen hebben betrekking op het patiëntenportaal. De status van de verschillende



opties van het patiëntenportaal worden periodiek opgevraagd via de praktijkmanager of via het HIS. Hierbij wordt gekeken hoeveel patiënten gebruik maken van het patiëntenportaal en hoe vaak de verschillende functionaliteiten worden gebruikt (i.e. e-consulten, dossier inzage, inzage van labuitslagen en de aanvraag van herhaalrecepten).

## 2. **Praktijkbezoek**

Daarnaast organiseert ZIO praktijkbezoeken om in gesprek te gaan over de verschillende bouwstenen. Tijdens deze gesprekken bespreken we:

- **Voortgang en stand van zaken:** wat gaat goed? Waar liggen de uitdagingen?
- **Ondersteuningsbehoefte:** waarin kan ZIO ondersteunen?

Praktijkbezoeken vinden **minimaal één keer per jaar** plaats. Na elk bezoek wordt een terugkoppeling gedeeld met de praktijk en meegenomen in de regionale rapportage.