

ONLINE INZAGE IN HET MEDISCH DOSSIER VAN DE HUISARTSEN PRAKTIJK

Eerste inzichten in de ervaringen van huisartsenpraktijken met online inzage

In december 2020 heeft het Nivel huisartsenpraktijken via een web-enquête gevraagd naar hun eerste ervaringen met online inzage in het medisch dossier door patiënten. Ruim driekwart van de praktijken is hier in 2020 mee begonnen. Door de relatief beperkte ervaring met online inzage bij de meeste praktijken, hebben nog niet alle respondenten zich een mening kunnen vormen. Om de ervaringen met online inzage de komende jaren te volgen, wordt de web-enquête in 2021 en 2022 nog eens uitgezet.

Samenvatting

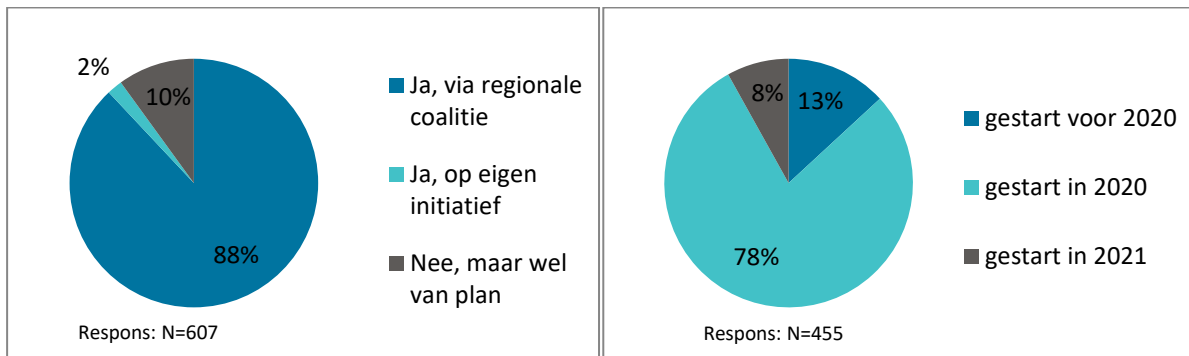
- 78% van de ondervraagde praktijken is in 2020 begonnen met het aanbieden van online inzage in het medisch dossier door patiënten.
- Ruim een derde is overwegend positief over de online inzage.
- 44% van de praktijken geeft aan dat het aantal administratieve handelingen en het aantal e-consulten zijn toegenomen.
- 25% van de praktijken die vóór 2020 zijn begonnen met online inzage, melden een afname van het aantal telefonische consulten.
- De ervaren snelheid en het plezier in de consulten, als gevolg van online inzage, lijken (nog) niet te zijn toegenomen.

Sinds juli 2020 zijn huisartsen wettelijk verplicht om patiënten elektronische inzage in hun medische gegevens aan te bieden. Veel huisartsenpraktijken hebben daarbij gekozen voor de mogelijkheid tot online inzage met behulp van een patiëntenportaal, hoewel er ook andere mogelijkheden van elektronische inzage zijn. Het OPEN programma helpt huisartsen bij online inzage voor patiënten. OPEN werkt daarbij samen met regionale coalities die bestaan uit minimaal twee regionale huisartsenorganisaties (zie www.open-eerstelij.nl). Het Nivel voert – in samenwerking met IQ healthcare (Radboudumc) en Universiteit Maastricht – op verzoek van OPEN wetenschappelijk onderzoek uit. In dit kader vroegen we huisartsenpraktijken onder andere naar wanneer zij zijn gestart met het aanbieden van online inzage, wat de eerste ervaringen van medewerkers en patiënten hiermee zijn, en welke impact het zoal heeft op de werkbelasting in de praktijk.

Meeste huisartsenpraktijken startten in 2020 met het aanbieden van online inzage

Uit het onderzoek blijkt dat 88% van de ondervraagde huisartsenpraktijken online inzage aanbiedt en tegelijkertijd deel uitmaakt van een regionale coalitie in het kader van het OPEN programma. Slechts een klein deel biedt dit op eigen initiatief aan (2%). Een tiende van de praktijken past geen online inzage toe, maar geeft aan dat wel van plan te zijn. Het merendeel dat online inzage aanbiedt, is in 2020 gestart (78%). 13% van de praktijken is al voor 2020 gestart, en 8% in 2021. Een kwart (25%) van de praktijken dat online inzage aanbiedt, heeft niet aangegeven wanneer zij gestart zijn (figuur 1).

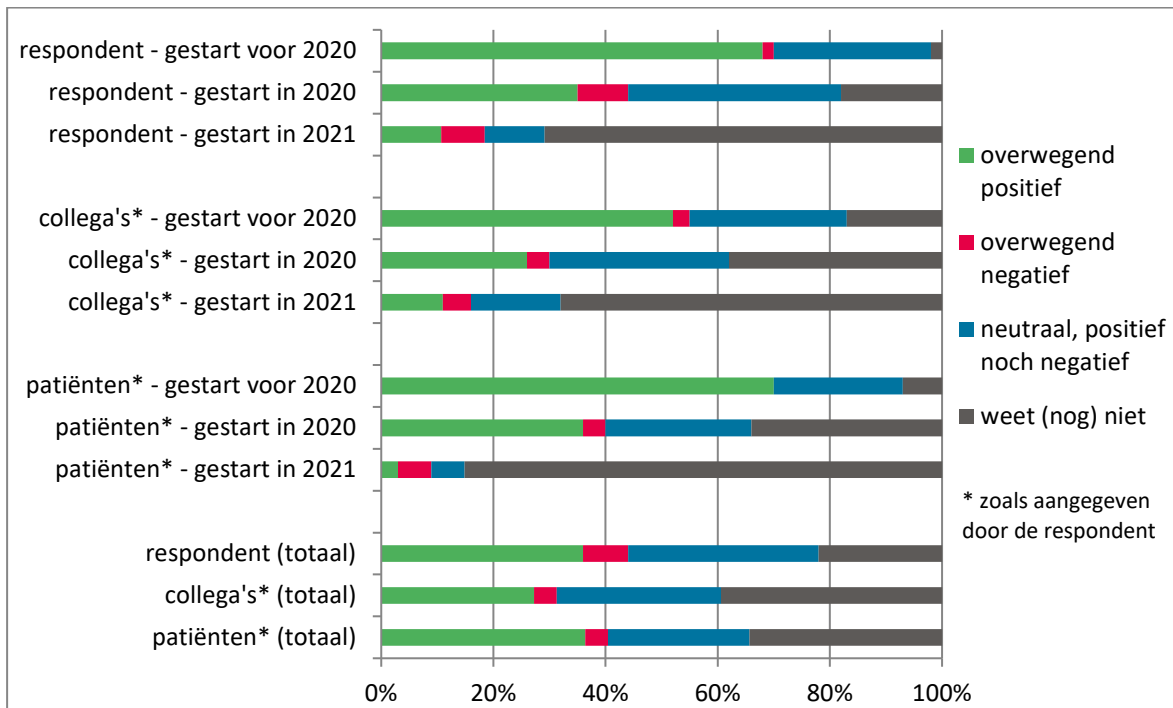
Figuur 1 Biedt u op dit moment patiënten online inzage in het medisch dossier aan? Indien ja, sinds wanneer?



Veel huisartsenpraktijken hebben zich nog geen mening gevormd over online inzage, de rest is overwegend positief

Huisartsenpraktijken die online inzage aanbieden is gevraagd naar hun eigen eerste ervaringen hiermee, en naar de (volgens hen) eerste ervaringen van hun collega’s en van patiënten. Een groot aantal respondenten heeft hierbij ‘neutraal, positief noch negatief’ of ‘weet (nog) niet’ aangevinkt. Het was waarschijnlijk nog te vroeg voor ze om deze vragen goed in te kunnen vullen, zo blijkt: het percentage ‘weet (nog) niet’ is het hoogst voor praktijken die in 2021 zijn gestart met het aanbieden van online inzage, en ligt aanzienlijk lager voor praktijken die vóór 2021 zijn begonnen. Verder valt op dat praktijken vaker overwegend positief, dan overwegend negatief, zijn over online inzage. Datzelfde geldt voor de (volgens hen) eerste ervaringen van hun collega’s en van patiënten (figuur 2).

Figuur 2 Eerste ervaringen van huisartsenpraktijken en hun patiënten met online inzage, zoals aangegeven door de respondent; totaal en onderverdeeld naar startjaar (N=541-550)

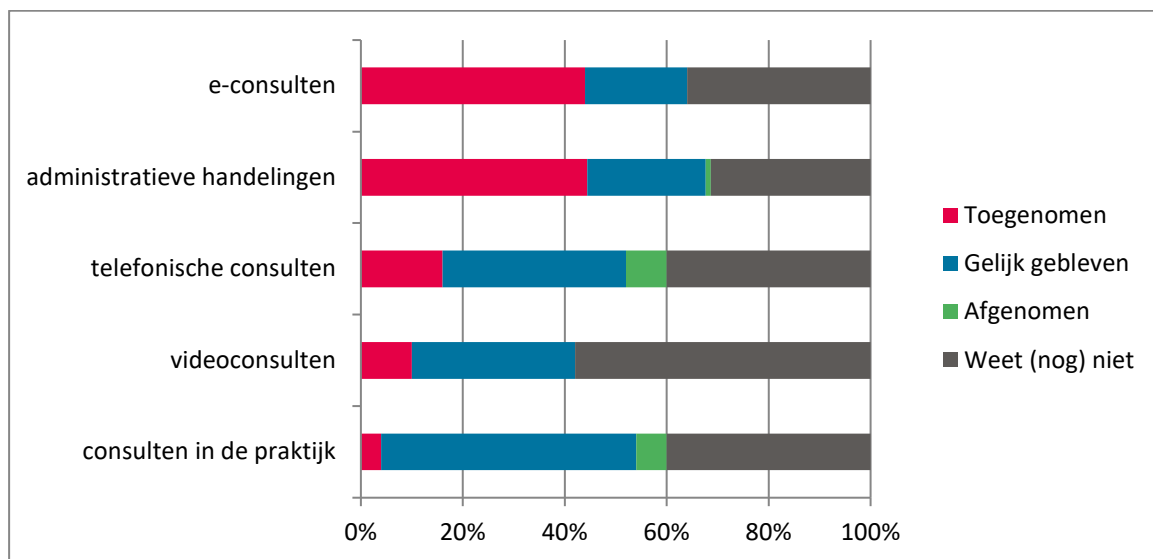


Online inzage leidt tot een toename in e-consulten en administratieve handelingen

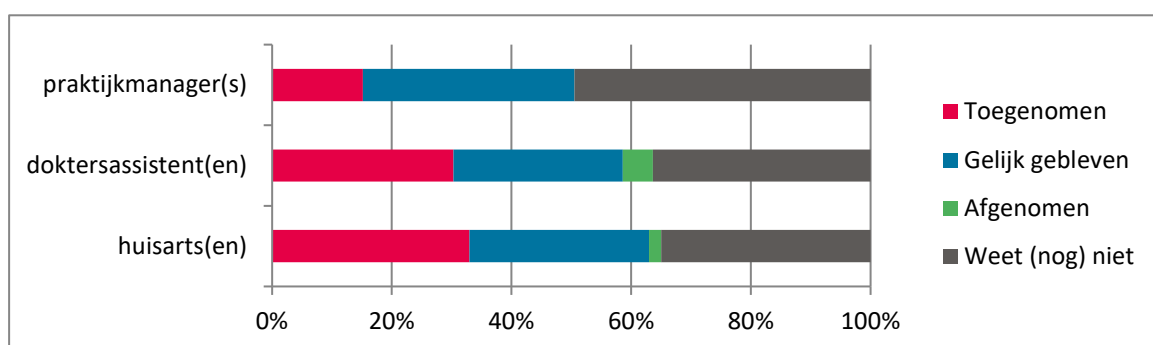
Daarnaast is respondenten gevraagd naar de veranderingen in werkbelasting van de praktijk: in het aantal consulten, het aantal doorverwijzingen en de tijdsbelasting van huisartsen, doktersassistenten

en praktijkmanagers. Bij de beantwoording van deze vraag valt opnieuw op dat een aanzienlijk deel van de praktijken 'weet (nog) niet' heeft aangevinkt (figuren 3 en 4). Nadere analyse toont ook aan dat dit vooral het geval is bij praktijken die recent zijn gestart. Verder valt op dat een groot deel (44%) aangeeft dat het 'aantal administratieve handelingen' en het 'aantal e-consulten' is toegenomen door online inzage. Bij praktijken die voor 2020 zijn gestart, zijn deze percentages het hoogst: respectievelijk 57% en 82%. Er is in de vragenlijst niet gevraagd om welke specifieke administratieve handelingen het gaat, maar we verwachten dat dit vooral het verwerken van (patiënt)gegevens in het huisartseninformatiesysteem betreft. De tijdsbelasting voor huisartsen en doktersassistenten nam toe of bleef gelijk, zo geeft ongeveer 60% van de praktijken aan. Het aantal consulten in de praktijk en het aantal doorverwijzingen is gelijk gebleven, volgens ongeveer de helft van de respondenten. Ditzelfde geldt voor het aantal videoconsulten (32%) en het aantal telefonische consulten (36%). Dat een grote groep 'weet (nog) niet' heeft ingevuld bij videoconsulten, komt mogelijk omdat er geen antwoordcategorie 'niet van toepassing' was en dat er in dat geval 'weet (nog) niet' is aangevinkt. Ten slotte valt op dat een afname in het aantal consulten door online inzage relatief het vaakst wordt aangegeven bij telefonische consulten en (fysieke) consulten in de praktijk. Van de praktijken die voor 2020 zijn gestart met online inzage, meldt zelfs een kwart een afname in het aantal telefonische consulten.

Figuur 3 Veranderingen in de werkbelasting van de praktijk door online inzage, specifiek in het aantal consulten en administratieve handelingen (N=542-549)



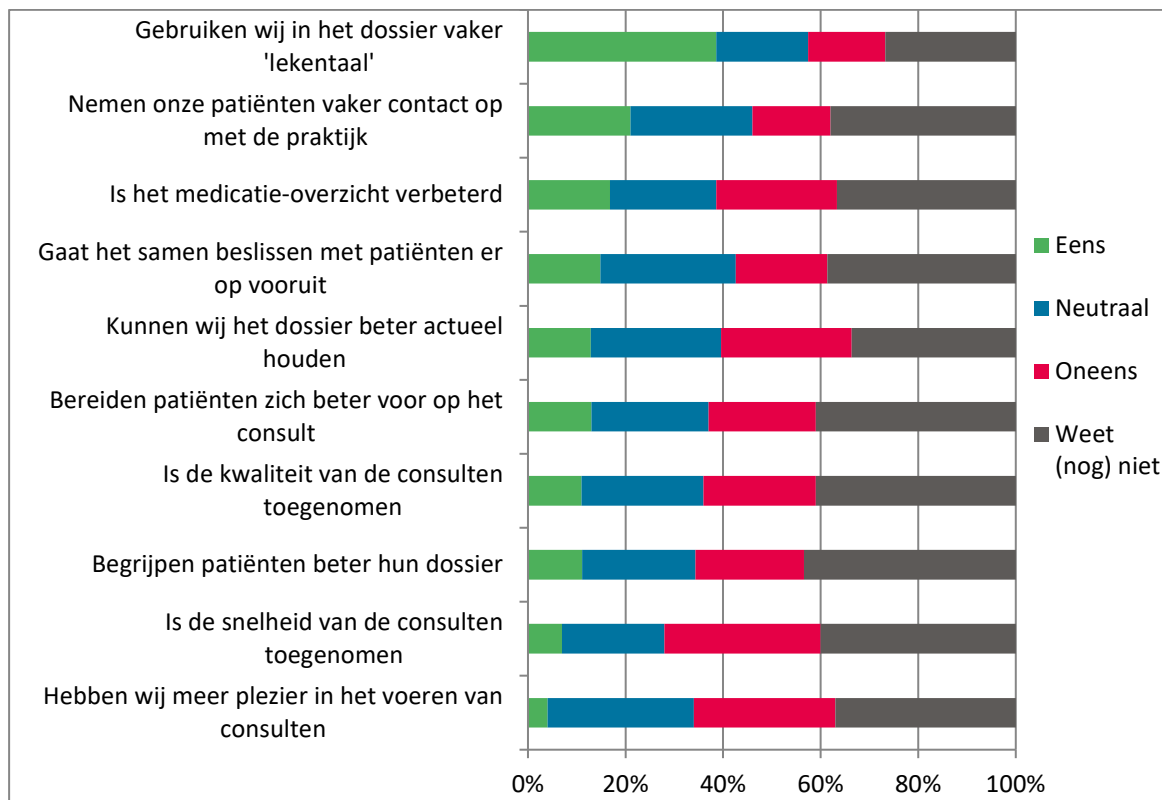
Figuur 4 Veranderingen in de werkbelasting van de praktijk door online inzage, specifiek in de tijdsbelasting van verschillende functies in de huisartsenpraktijk (N=543-549)



Praktijken gebruiken meer 'lekentaal' in het medisch dossier vanwege online inzage

Verder zijn tien stellingen voorgelegd, waarbij respondenten konden aangegeven welke andere gevolgen online inzage volgens hen had (figuur 5). Ook hier geeft ruim een derde van de praktijken 'weet (nog) niet' aan; voornamelijk de praktijken die later gestart zijn. Het valt op dat bijna 40% van de respondenten aangeeft vaker 'lekentaal' te gebruiken in het dossier vanwege online inzage. Daarnaast geeft ongeveer een derde van hen aan dat de snelheid van de consulten niet is toegenomen door online inzage, en dat ze niet vinden dat ze hierdoor meer plezier hebben in het voeren van consulten. Ook is ongeveer een kwart het oneens met de stelling dat het dossier er beter actueel door gehouden kan worden en dat het medicatie-overzicht erdoor is verbeterd.

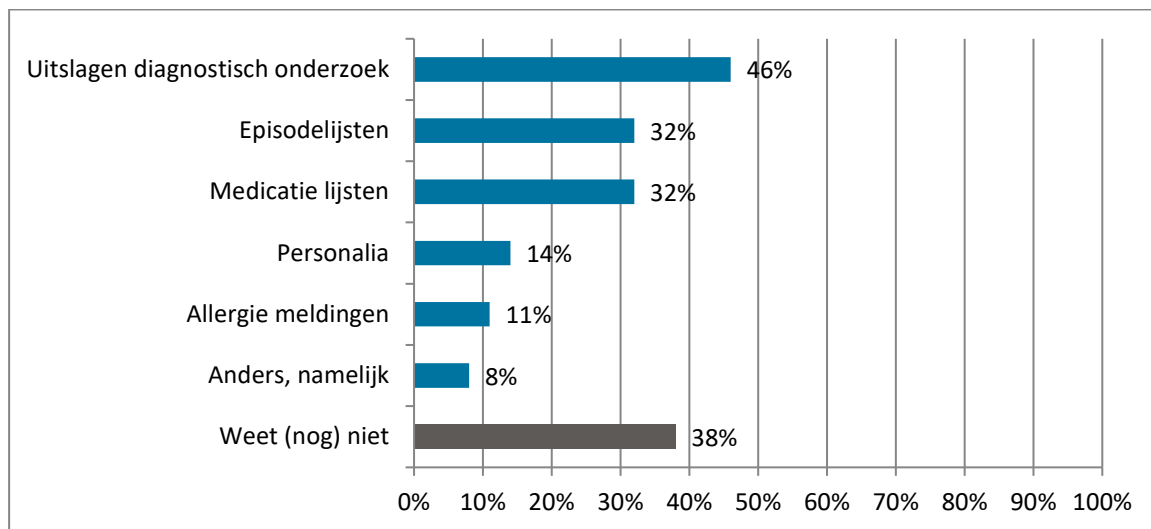
Figuur 5 Percentage praktijken dat het (on)eens is met stellingen over online inzage (N=542-545)



Online inzage leidt tot vragen over diagnostiek, episodelijsten en medicatielijsten

Ten slotte is praktijken gevraagd waarover patiënten hen benaderen, naar aanleiding van online inzage. Ook hier was er weer een grote groep die 'weet (nog) niet' heeft aangekruist; vooral de praktijken die recent zijn gestart. Respondenten gaven daarnaast vooral aan benaderd te worden over de uitslagen van diagnostisch onderzoek (46%), episodelijsten en medicatielijsten (beide 32%; zie figuur 6). De categorie 'anders' is door 8% aangevinkt, bestaande uit een grote variatie aan antwoorden met vragen over: de werking van en/of toegang tot het online dossier, een onvolledig overzicht van het dossier, medicatie, bepaalde notities/aantekeningen, (type)fouten, medische termen, (verwijs)brieven, online afspraken maken en onduidelijkheid over correspondentie en bepaalde rapportageregels (zoals episodelijsten). Een episodelijst is een overzicht van alle gezondheidsproblemen die ooit aanwezig zijn geweest of op dit moment aanwezig zijn bij een patiënt. Opvallend veel praktijken, die voor 2020 gestart zijn met online inzage (72%), geven aan dat zij door patiënten benaderd worden met vragen over uitslagen van diagnostisch onderzoek.

Figuur 6 Waarover benaderen patiënten uw praktijk naar aanleiding van online inzage (meerdere antwoorden mogelijk)?



Conclusie en discussie

Met deze factsheet bieden we inzicht in de eerste ervaringen van huisartsenpraktijken met het aanbieden van online inzage in het medisch dossier aan hun patiënten. Het merendeel doet dat pas sinds vorig jaar (2020), waardoor relatief veel praktijken ‘weet (nog) niet’ hebben ingevuld bij de meeste vragen in de enquête. Het effect van online inzage lijkt voor veel respondenten dus nog weinig tastbaar. De verwachting is dat een groter deel van de respondenten deze vragen eind 2021 wel kan beantwoorden, wanneer deze praktijkenquête herhaald wordt. Daarnaast was het vanwege de coronacrisis mogelijk lastig voor respondenten om het ‘pure’ effect van online inzage op de werkbelasting en andere aspecten in te schatten. Zoals uit eerder onderzoek van het Nivel blijkt (van Tuyl et al., 2020), heeft de coronacrisis namelijk grote effecten gehad op de werkbelasting en de administratieve belasting in de praktijk.

Voor respondenten die zich al wél een mening hebben kunnen vormen, blijkt dat zij in het algemeen positief zijn hierover; zowel wat betreft eigen ervaringen als wat betreft hun mening over de ervaringen van patiënten. Meer ervaring met online inzage leidt dus mogelijk tot een positiever oordeel. Online inzage heeft volgens de meesten niet geleid tot een verandering in de werkbelasting van de praktijk; al gaf een grote groep aan dat er wél sprake was van een toename in werkbelasting van huisartsen en doktersassistenten, en een toename in het aantal administratieve handelingen en e-consulten. Een kleine groep praktijken gaf aan dat de werkbelasting afnam door online inzage, vooral merkbaar bij het aantal (fysieke) consulten in de praktijk en telefonische consulten. Dit zijn vooral praktijken die al langer online inzage aanbieden.

Online inzage blijkt voor praktijken ook gevolgen te hebben voor dossier- en consultvoering. 40% van de praktijken gaf aan vaker ‘lekentaal’ te gebruiken in het dossier. Online inzage heeft daarnaast bij een groot aantal praktijken geleid tot vragen van patiënten over uitslagen van diagnostische tests, episodelijsten en medicatielijsten in het online medisch dossier. Als uitslagen al ingezien kunnen worden, voordat de huisarts de patiënt hierover informeert (of als hierin onduidelijke uitslagen staan), nemen patiënten hierover apart contact op met de praktijk, zo blijkt onder andere uit de open antwoorden die respondenten gaven. Ook vragen en opmerkingen over medicatielijsten komen voor, als overzichten niet ‘up-to-date’ of volledig zijn en patiënten dit doorgeven bij de huisarts.

Online inzage kan patiënten in staat stellen meer regie te nemen over hun eigen gezondheid en bijdragen aan de zelfredzaamheid en kwaliteit van leven van patiënten. Het is complex om vast te stellen dat online inzage bijdraagt aan de kwaliteit van de geleverde zorg, aan het werkplezier in de huisartsenzorg, en hoe het leidt tot een meer gelijkwaardige relatie tussen patiënt en zorgverlener. Het is nu nog te vroeg om hierover conclusies te trekken. Wel is van belang om de effecten van online inzage op de werkbelasting van de praktijk de komende jaren te blijven monitoren, vooral op het punt van extra werkbelasting en de kwaliteit van consult- en dossiervoering. En uiteindelijk is van cruciaal belang wat de effecten zijn van online inzage op de kwaliteit van zorg, ervaren door patiënten. Hier vindt vervolgonderzoek over plaats door Radboudumc en Universiteit Maastricht.

Wetenschappelijk onderzoek in het kader van OPEN

OPEN is een versnellingsprogramma van de huisartsenorganisaties InEen, de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV) en het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) om huisartsenpraktijken te helpen bij het veilig online delen van medische gegevens met hun patiënten. Dit onderzoek wordt in opdracht van OPEN uitgevoerd door het Nivel in samenwerking met het Radboudumc en Universiteit Maastricht.

Methode

De vragen over online inzage, waarover in deze factsheet wordt gerapporteerd, zijn onderdeel van een arbeidsmarktenquête die het Nivel jaarlijks uitzet en die in samenwerking met het Radboudumc, Universiteit Maastricht, InEen, LHV en het NHG is opgesteld. De enquête is een online vragenlijst, die medio december 2020 via een uitnodigingsmail verstuurd is naar ruim 4.000 huisartsenpraktijken, met daarin twaalf vragen over online inzage. Door middel van een persoonlijke link naar de vragenlijst, kon een praktijkmedewerker deze namens de praktijk (doorgaans de praktijkhouder) invullen tot en met eind januari 2021. Dit is de eerste jaarlijkse enquête in een reeks van in totaal drie enquêtes over online inzage. De totale respons bedroeg ongeveer 550 huisartsenpraktijken.

Over de Nivel Huisartspraktijkenregistratie

Sinds 2007 worden in het kader van de Nivel Huisartsenregistratie alle (bijna 5.000) huisartspraktijken in Nederland geënuquêteerd. Het doel van deze registratie is personeels- en organisatiegegevens te verzamelen en te actualiseren. Sinds 2010 gebeurt dit via een online portal van het Nivel, sinds 2018 via een uitgebreide arbeidsmarktenquête.

Meer weten?

U vindt deze publicatie en alle andere Nivel-publicaties op www.nivel.nl/publicaties.

Meer informatie over het Nivel-onderzoek naar de effecten van online inzage in het dossier bij de huisarts, ga naar: <https://www.nivel.nl/nl/project/effect-van-online-inzage-het-elektronisch-patientendossier-bij-de-huisarts-h-epd>

Titelgegevens van deze publicatie

De gegevens uit deze publicatie mogen met de volgende bronvermelding worden gebruikt: Keuper, J., Batenburg, R., Vis, E., Flinterman, L. & Verheij, R. Eerste inzichten in de ervaringen van huisartsenpraktijken met online inzage. Online inzage in het medisch dossier van de huisartsenpraktijk. Utrecht: Nivel, 2021.

Literatuur

Tuyl, L. van, Leemrijse, C., Batenburg, R. Hoe hebben huisartsenpraktijken de administratieve lasten ervaren tijdens de coronapandemie? Gevolgen corona in de huisartsenpraktijk. Utrecht: Nivel, 2020.
