

Ervaringen van huisartsenpraktijken met online inzage: vergelijking van resultaten uit 2020, 2021 en 2022

Ellemarijn de Geit, Jelle Keuper, Ronald Batenburg en Robert Verheij

In 2022 heeft het Nivel voor de derde keer op rij huisartsenpraktijken gevraagd naar de ervaringen met online inzage in het medisch dossier door patiënten. Sinds juli 2020 zijn huisartsenpraktijken wettelijk verplicht om patiënten dit op hun verzoek elektronisch aan te bieden. Het gaat daarbij om inzage in een samenvatting van persoonlijke medische gegevens, zoals lab-uitslagen, diagnoses, allergieën en medicatie. Nu er resultaten beschikbaar zijn over meerdere jaren kan worden gekeken naar ontwikkelingen over de tijd.

Hoofdbevindingen

- In 2022 gaf 98% van de respondenten (voornamelijk praktijkhouders en praktijkmanagers) aan dat hun praktijken online inzage in het medisch dossier aanbieden.
- De algemene ervaring van respondenten met online inzage is redelijk gelijk gebleven over de jaren heen; het grootste deel is overwegend positief of neutraal.
- De veranderingen in de tijdsbelasting van praktijkmanagers, doktersassistenten en huisartsen door online inzage zijn ongeveer gelijk gebleven over de jaren heen.
- Praktijken krijgen naar aanleiding van online inzage extra vragen over de werking van online inzage, diagnostiek, episodelijsten en medicatielijsten.
- Respondenten geven steeds vaker aan dat patiëntendossiers door online inzage vollediger, actueler en begrijpelijker zijn geworden.
- Ook geven zij aan dat het aantal e-consulten sterk is toegenomen door online inzage.

Bijna alle huisartsenpraktijken bieden online inzage aan

Uit de enquêtes onder huisartsenpraktijken blijkt dat het percentage praktijken dat patiënten online inzage aanbiedt is gestegen van 90% in 2020 tot 98% in 2022. Het overgrote deel heeft zich daartoe aangesloten bij een regionale coalitie in het kader van het OPEN-programma. Deze percentages komen nagenoeg overeen met de voortgangpercentages op de website van het OPEN-programma¹.

Huisartsenpraktijken zijn overwegend positief of neutraal over online inzage

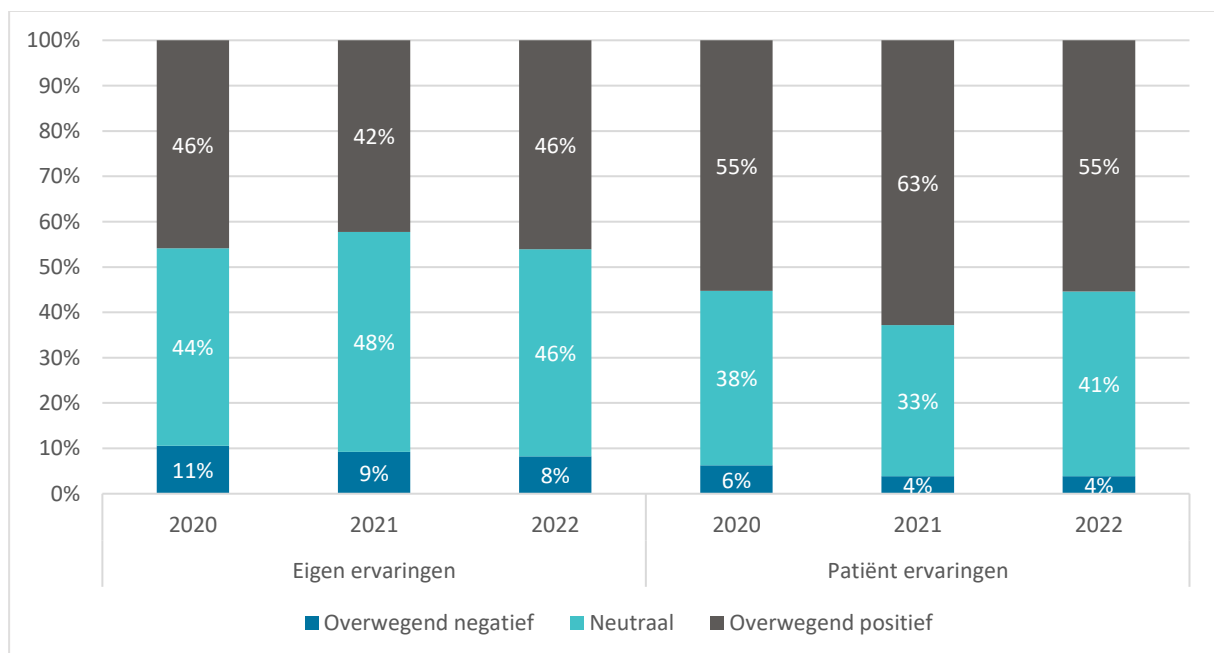
Respondenten (voornamelijk praktijkhouders en praktijkmanagers) konden tussen 2020 en 2022 steeds duidelijker aangeven wat hun ervaringen zijn met online inzage, en wat de effecten zijn van het aanbieden van online inzage op de werkbelasting van de praktijk. De antwoordcategorie 'weet (nog) niet' werd in 2020 nog door maximaal 58% van de respondenten aangevinkt, maar is daarna snel gedaald tot maximaal 8%. In deze factsheet worden de resultaten gepresenteerd zonder deze

¹ Meer informatie over de voortgang van het OPEN-programma is te vinden op: <https://open-eerstelij.nl/voortgang-open/>.

antwoordcategorie 'weet (nog) niet'. Op deze manier worden alleen de resultaten getoond voor de huisartsenpraktijken die al wel hun ervaringen met online inzage konden aangeven.

Het grootste deel van de respondenten heeft een overwegend positieve of neutrale ervaring met online inzage (figuur 1). Naast hun eigen ervaring hebben respondenten ook aangegeven wat, volgens hen, de ervaringen van hun patiënten zijn met online inzage. Ook hiervoor geldt dat het grootste deel aangeeft dat hun patiënten overwegend positief of neutraal zijn. Dit ligt in lijn met eerder onderzoek van het Nivel waaruit bleek dat patiënten positieve ervaringen hebben met zorg op afstand (waaronder online inzage), maar dat het gebruik nog zeer beperkt is (Meurs et al., 2020).

Figuur 1 Ervaringen van huisartsenpraktijken en hun patiënten met online inzage, zoals aangegeven door de respondent (N=351-497)

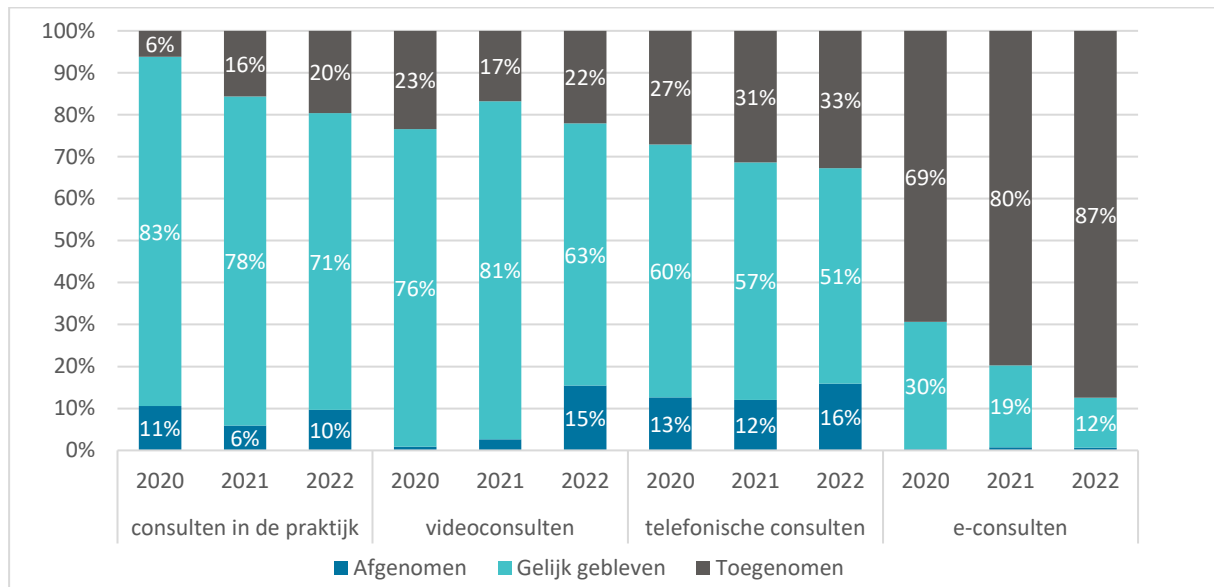


Aantal e-consulten is sterk toegenomen door online inzage

Online inzage heeft volgens de respondenten geleid tot een aantal veranderingen in het aantal consulten van huisartsenpraktijken. Wat allereerst opvalt is dat volgens de meeste respondenten het aantal e-consulten is toegenomen door online inzage (figuur 2). Het aantal consulten in de praktijk, videoconsulten en telefonische consulten is volgens het merendeel gelijk gebleven door online inzage. De groep die dit aangeeft is wel iets kleiner geworden over de jaren heen. Een steeds groter wordend deel van de respondenten geeft namelijk aan dat het aantal consulten in de praktijk en telefonische consulten is toegenomen door online inzage. Ook voor het aantal videoconsulten geeft in 2022 een deel van de respondenten aan dat dit is toegenomen door online inzage.

Een belangrijke opmerking hierbij is dat de coronapandemie waarschijnlijk een effect heeft gehad op de werkbelasting van huisartsenpraktijken. Zo bleek uit eerder onderzoek van het Nivel dat de coronacrisis zorgde voor een toenemend aantal videoconsulten, werkbelasting en administratieve belasting in de praktijk. Daardoor was het mogelijk lastig in te schatten wat het daadwerkelijke 'netto' effect van online inzage op de werkbelasting is (van Tuyl et al., 2020).

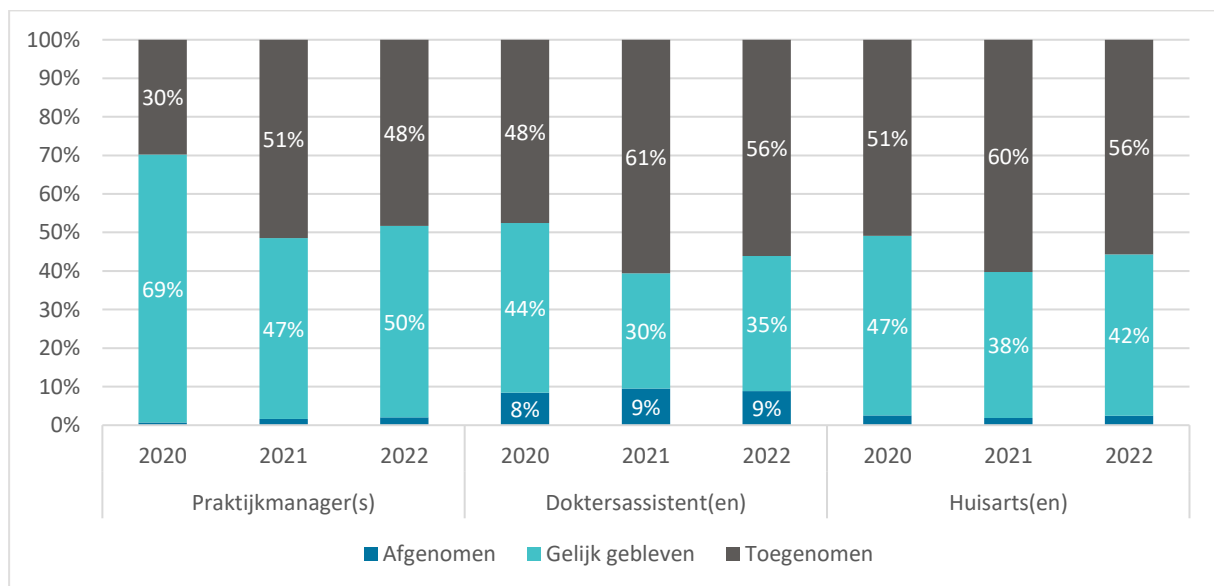
Figuur 2 Ervaren veranderingen in de werkbelasting van de praktijk door online inzage, specifiek in het aantal consulten (N=168-447)



Tijdsbelasting is niet afgenomen door online inzage

Online inzage heeft volgens veel respondenten geleid tot veranderingen in de tijdsbelasting van praktijkmanagers, doktersassistenten en huisartsen. Zo is het percentage dat aangeeft dat de tijdsbelasting voor deze functies is toegenomen, gestegen tussen 2020 en 2021 maar daarna in 2022 weer iets gedaald (figuur 3). Het percentage respondenten dat aangeeft dat de tijdsbelasting voor deze functies gelijk is gebleven, is gedaald tussen 2020 en 2021 en daarna in 2022 weer iets gestegen. Over de jaren heen zijn de veranderingen in de tijdsbelasting (door online inzage) dus redelijk gelijk gebleven. Alleen als het gaat om doktersassistenten is er een klein percentage respondenten dat aangeeft dat de tijdsbelasting juist is afgenomen door online inzage, dit percentage is ongeveer gelijk gebleven over de jaren heen.

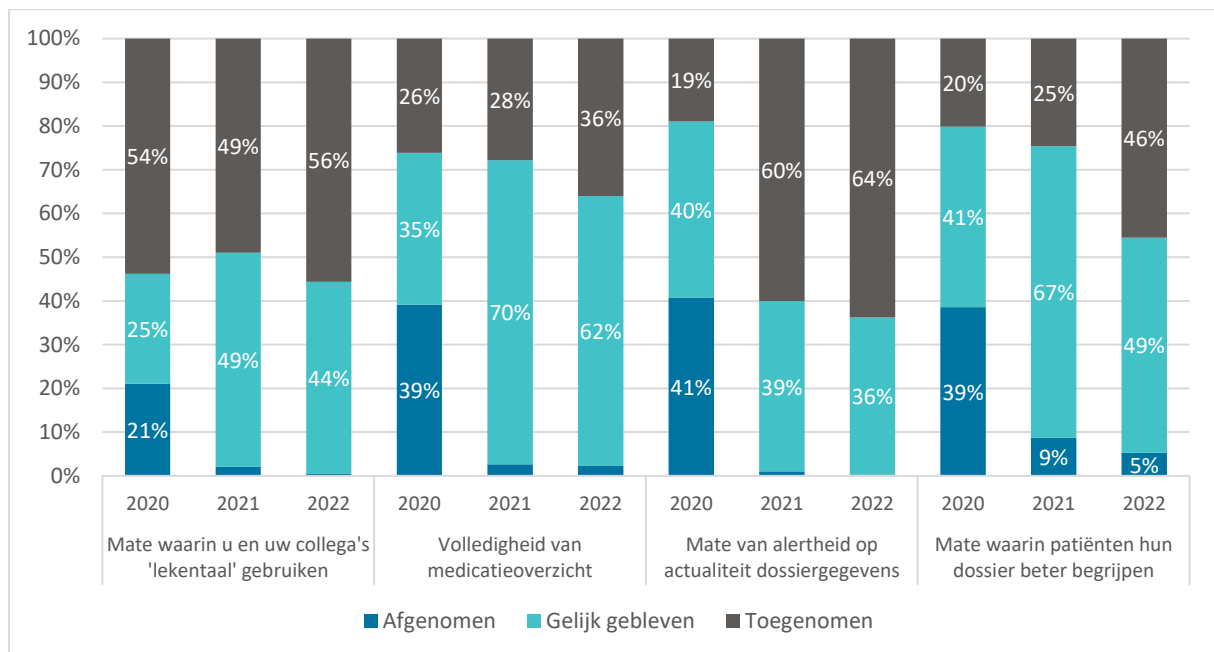
Figuur 3 Ervaren veranderingen in de tijdsbelasting van verschillende functies door online inzage (N=272-451)



Dossiers worden begrijpelijker, vollediger en actueler

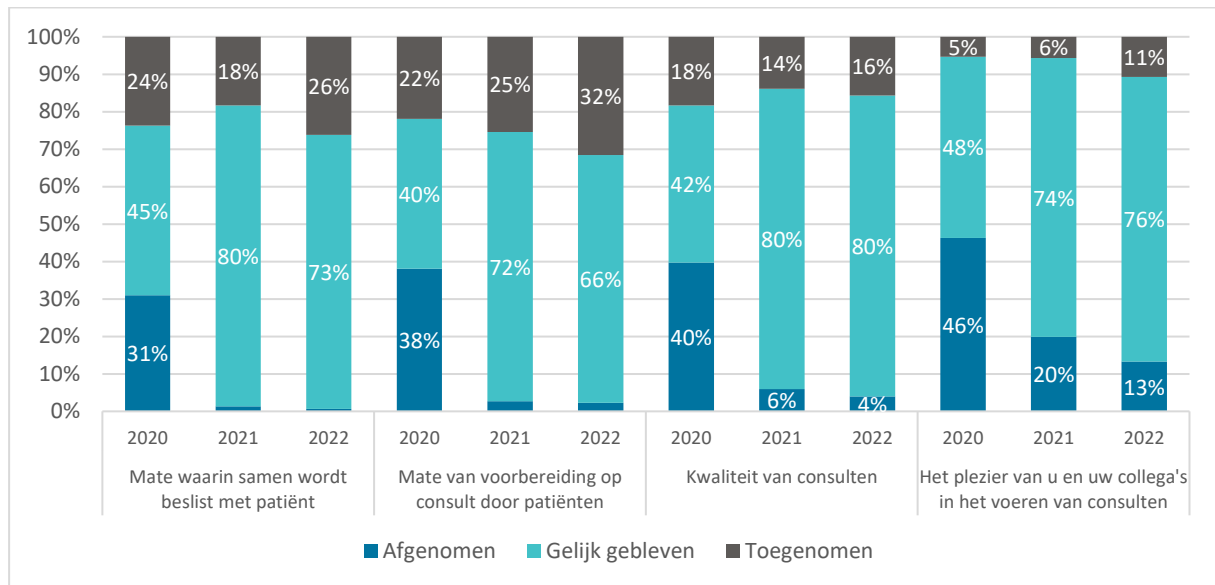
Uit de praktijkenquêtes blijkt dat online inzage effect heeft op verschillende aspecten van de dossiervorming. In 2020 gaf een deel van de respondenten aan dat (1) het gebruik van lekentaal, (2) de volledigheid van het medicatieoverzicht, (3) de actualiteit van gegevens en (4) de begrijpelijkheid van dossiers is *afgenomen* door online inzage (figuur 4). Daarna liggen deze percentages echter veel lager. In 2021 en 2022 geeft een steeds groter aandeel aan dat de volledigheid van het medicatieoverzicht, de actualiteit van gegevens en de begrijpelijkheid van dossiers juist is toegenomen door online inzage. Dit duidt erop dat huisartsenpraktijken tijd nodig hadden om hun weg te vinden in het aanbieden van online inzage en deze verbeteringen in dossiers in 2020 nog niet duidelijk zagen. Een uitzondering betreft het gebruik van lekentaal in de dossiers. Hierin is geen stijgende lijn te zien over de jaren heen; wel geeft ruim de helft van de huisartsenpraktijken aan dat het gebruik van lekentaal is toegenomen door online inzage.

Figuur 4 Ervaring van praktijken met mogelijke effecten van online inzage op de werkbelasting in de praktijk, specifiek in de dossiervorming (N=303-439)



Of online inzage ook effect heeft gehad op de consultvoering zelf, toont figuur 5. Ook hier valt op dat relatief veel respondenten in 2020 aangeven dat de mogelijk positieve effecten (de mate waarin samen wordt beslist met de patiënt, mate van voorbereiding op het consult door patiënten, de kwaliteit van consulten en het plezier in het voeren van consulten) zijn *afgenomen*. In de twee jaren daarna geven echter bijna alle respondenten aan dat deze aspecten van de consultvoering gelijk zijn gebleven of toegenomen. Vanaf 2021 geeft ruim twee derde aan dat (1) de mate waarin samen wordt beslist met de patiënt, (2) de mate van voorbereiding op het consult door patiënten, (3) de kwaliteit van consulten en (4) het plezier in het voeren van consulten gelijk is gebleven. Een kleiner deel geeft aan dat deze aspecten zijn toegenomen door online inzage. De percentages met betrekking tot de mate waarin samen wordt beslist met de patiënt, de mate van voorbereiding op het consult door patiënten en het plezier in het voeren van consulten zijn bovendien licht gestegen tussen 2021 en 2022.

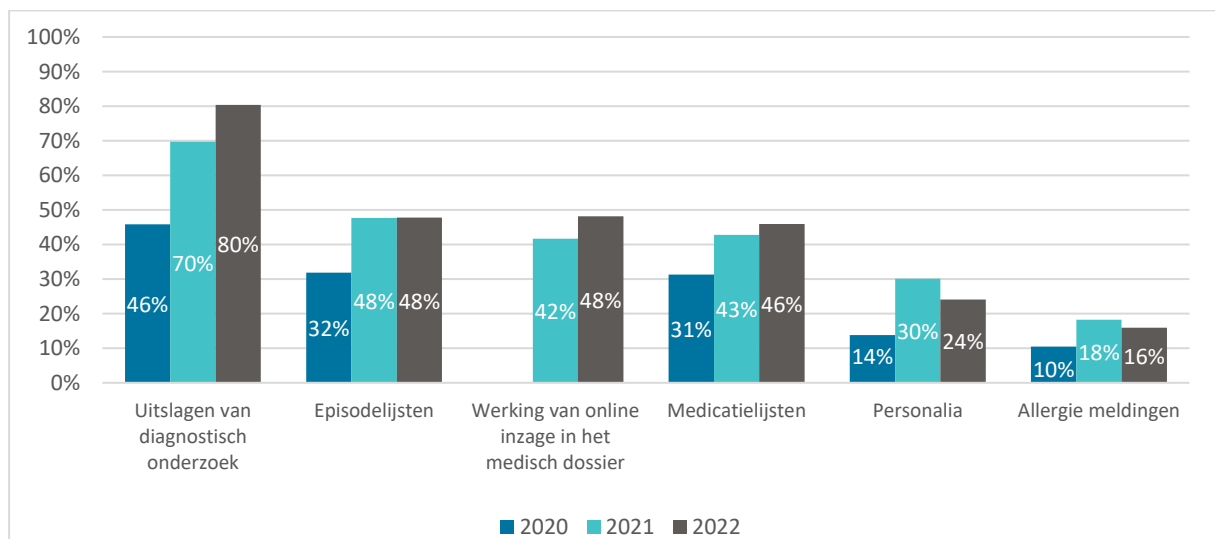
Figuur 5 Ervaring van praktijken met mogelijke effecten van online inzage op de werkbelasting in de praktijk, specifiek in de consultvoering (N=317-432)



Steeds meer praktijken worden benaderd met vragen n.a.v. online inzage

Ten slotte blijkt uit de enquêtes dat huisartsenpraktijken om verschillende redenen worden benaderd door patiënten naar aanleiding van online inzage. Uitslagen van diagnostisch onderzoek, episodelijsten en medicatielijsten zijn de meest genoemde inhoudelijke redenen (figuur 6). Daarnaast nemen patiënten contact op over hoe zij in praktische zin online inzage moeten gebruiken. Over de jaren heen is er voor al deze aspecten een toename te zien; huisartsenpraktijken worden hier naar aanleiding van online inzage dus steeds vaker over benaderd. Een uitzondering is het percentage huisartsenpraktijken dat naar aanleiding van online inzage wordt benaderd over personalia. Dit is toegenomen tussen 2020 en 2021, maar neemt daarna in 2022 weer iets af. Hetzelfde geldt voor allergie meldingen.

Figuur 6 Waarover benaderen patiënten uw praktijk naar aanleiding van online inzage (meerdere antwoorden mogelijk)?* (N=482-540)



* Werking van online inzage in het medisch dossier is niet uitgevraagd in 2020.

Conclusie

Aan de hand van de resultaten in deze factsheet kunnen een aantal verwachtingen over de effecten van online inzage worden getoetst. Uit de enquêtes onder huisartsenpraktijken blijkt allereerst dat praktijkhouders en praktijkmanagers steeds beter kunnen inschatten wat hun ervaringen zijn met online inzage en wat de effecten zijn op de tijds- en werkbelasting in de praktijk. Dit ligt in lijn met de verwachtingen. Huisartsenpraktijken hebben immers steeds meer ervaring met online inzage en hebben zich daardoor een duidelijkere mening kunnen vormen. De verwachting dat het aantal consulten in de praktijk, videoconsulten en telefonische consulten zal afnemen door online inzage, blijkt niet uit deze data. Een groot deel van de respondenten geeft per slot van rekening aan dat de aantallen door online inzage gelijk zijn gebleven, of zelfs zijn toegenomen. De verwachting dat de extra tijdsbelasting door online inzage over de jaren heen zal afnemen wordt ook niet bevestigd. De veranderingen in de tijdsbelasting van praktijkmanagers, doktersassistenten en huisartsen door online inzage zijn namelijk ongeveer gelijk gebleven over de jaren heen. Desondanks is de algemene ervaring van respondenten met online inzage overwegend positief of neutraal. Bij de interpretatie van de resultaten moet rekening worden gehouden met dat het vanwege de coronacrisis mogelijk lastig was om het 'netto' effect van online inzage op de praktijk- en consultvoering in te schatten.

Al met al blijkt uit deze factsheet dat het aanbieden van online inzage verschillende effecten heeft op de tijds- en werkbelasting in de huisartsenpraktijk. Er werd verwacht dat het aanbieden van online inzage voor een efficiëntere praktijkvoering zorgt, maar dat is (nog) niet terug te zien in de data. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat het tijd kost om online inzage goed te implementeren in de praktijkvoering. Bovendien kan het ook tijd kosten voor praktijkmedewerkers en patiënten eraan gewend zijn geraakt en begrijpen hoe het werkt. Zo gaf een deel van de respondenten in 2020 nog aan dat de kwaliteit van dossiervorming en consultvoering was afgenomen, terwijl in 2021 en 2022 het grootste deel aangaf dat het gelijk is gebleven of zelfs toegenomen. Dit kan erop duiden erop dat huisartsenpraktijken tijd nodig hadden om hun weg te vinden in het aanbieden van online inzage en deze verbeteringen in dossiers in 2020 nog niet duidelijk zagen. Er zou wellicht meer aandacht besteed kunnen worden aan de voordelen van online inzage in opleidingen, om praktijken te motiveren om online inzage zo goed mogelijk te implementeren in de praktijkvoering.

Het onderzoek

Sinds juli 2020 zijn huisartsen wettelijk verplicht om patiënten elektronische inzage in hun medische gegevens aan te bieden. OPEN is een versnellingsprogramma van de huisartsenorganisaties InEen, de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV) en het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG), met subsidie van het ministerie van VWS, 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. In dit kader vroeg het Nivel huisartsenpraktijken onder andere naar of zij zijn gestart met het aanbieden van online inzage, wat de eerste ervaringen van praktijkmedewerkers en hun patiënten hiermee zijn, en welke impact het zoal heeft op de werkbelasting in de praktijk.

Methode

De vragen over online inzage, waarover in deze factsheet wordt gerapporteerd, zijn onderdeel van de huisartsenpraktijkenquête die het Nivel jaarlijks uitzet. De vragen zijn opgesteld in samenwerking met het Radboudumc, Universiteit Maastricht, InEen, LHV en het NHG. De online enquêtes zijn eind 2020, 2021 en 2022 uitgezet onder een groot deel van de huisartsenpraktijken in Nederland (bijna 4.000 praktijken) en stonden ongeveer een maand open. De enquêtes konden door één persoon binnen de praktijk worden ingevuld. Dit was meestal de huisarts (vaak de praktijkhouder), maar soms ook een andere functionaris, bijvoorbeeld een praktijkmanager. De respons voor deze vragen bedroeg in deze drie jaren tussen de 400 en 600 huisartsenpraktijken. De responscijfers in de figuren van deze factsheet vallen soms lager uit, omdat de 'weet (nog) niet'-categorie daarin niet is meegenomen. De verschillen tussen de jaren zijn niet statistisch getoetst, want het gaat in deze factsheet om een indicatie.

Over de Nivel Huisartspraktijkenregistratie

Sinds 2007 worden huisartsenpraktijken elk jaar uitgenodigd om online hun praktijkgegevens te controleren en te actualiseren. Vanaf 2018 worden alle praktijken ook geënuquêteerd over hun personeelssamenstelling en arbeidsmarktpositie. Voor de Nivel huisartsenpraktijkregistratie worden dagelijks gegevens verzameld en bijgehouden op basis van de websites van de praktijken en openbare databases zoals het AGB-register.

Literatuur

Meurs, M., Keuper, J., Sankatsing, V., Batenburg, R., Tuyl, L. van. De rol van e-health in de organisatie van zorg op afstand in coronatijd: perspectieven van huisartsen, consumenten en patiënten. Utrecht: Nivel, 2020.

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

Meer weten

U vindt deze publicatie en alle andere Nivel-publicaties op www.nivel.nl/publicaties. Voor meer informatie over de Beroepenregistraties van het Nivel, ga naar: [Beroepenregistraties in de Gezondheidszorg](#) of e-mail naar balanshazorg@nivel.nl.

Titelgegevens van deze publicatie

De gegevens uit deze publicatie mogen met de volgende bronvermelding worden gebruikt: Geit, de E., Keuper, J., Batenburg, R., & Verheij, R. Ervaringen van huisartsenpraktijken met online inzage: vergelijkende resultaten van metingen in 2020, 2021 en 2022. Online inzage in het medisch dossier van de huisartsenpraktijk. Utrecht: Nivel, 2022.