

Uitslagenportaal leidt tot meer ze

Om patiënten meer te betrekken bij hun eigen zorgproces ontwikkelde diagnostisch centrum Saltro samen met huisartsen het digitale uitslagenportaal. Daarin kunnen patiënten zelf hun bloeduitslag met laagdrempelige uitleg inzien. Zowel gebruikers als huisartsen zijn tevreden over het portaal. Uit een Social Return on Investment analyse blijkt bovendien dat de dienst uiteindelijk leidt tot minder zorggebruik en zorgkosten in de tweede lijn.

“Patiënten een week lang laten wachten op een bloeduitslag? Nee, dat is echt niet meer van deze tijd”, vindt Annelijn Goedhart, Adviseur/Coördinator Innovatie van Saltro. Het diagnostisch centrum voorziet zo’n 1.350 huisartsen in Midden-Nederland van laboratoriumuitslagen. “Wij merken dat de vraag van patiënten toeneemt om hun eigen bloeduitslag in te zien. Mensen wensen een actieve rol in hun persoonlijke zorgproces, daarvoor moeten ze goed geïnformeerd zijn. Daar hebben ze ook recht op.”

In 2013 ontwikkelde Saltro in samenwerking met huisartsen het uitslagenportaal. Patiënten kunnen de uitslag van hun bloedonderzoek inzien via het patiëntenportaal van de huisarts. In de toekomst wil Saltro ook uitslagen tonen van microbiologie en functieonderzoeken zoals ECG’s. Goedhart: “Het mooie

is dat de uitslagen ook worden geduid in begrijpelijke taal. Zo staat bijvoorbeeld bij de T.S.H waarde dat dit een stof is die de werking van de schildklier controleert. En dat een lage T.S.H. kan duiden op een te hard werkende schildklier. Patiënten krijgen op deze manier meer inzicht in hun eigen gezondheid, zo raken ze meer betrokken bij het zorgproces en gaan ze ook beter voorbereid in gesprek met de huisarts.”

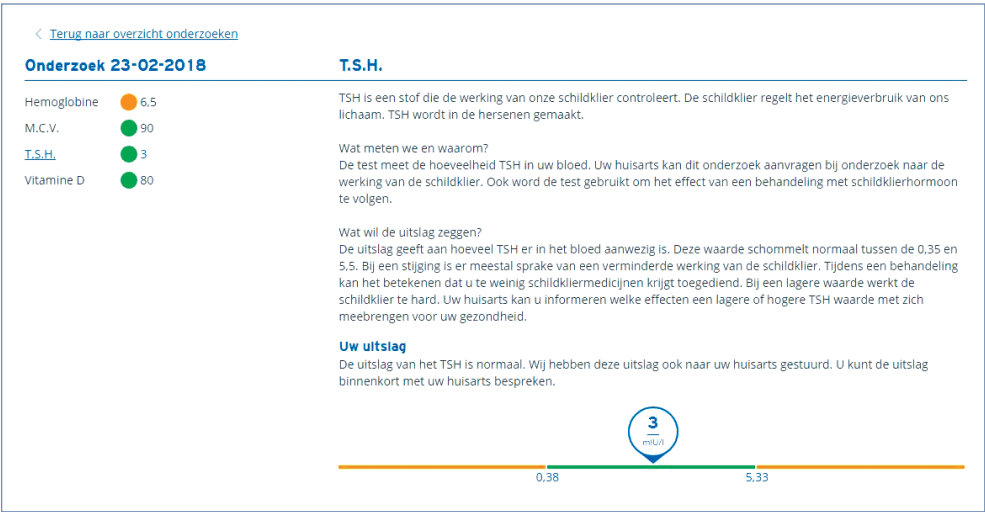
Waardevolle service

Zo’n driehonderd huisartsen, verdeeld over 65 praktijken bieden de digitale dienst inmiddels via het patiëntenportaal aan. In deze praktijken wordt ge-

middeld 25 procent van de bloeduitslagen online bekeken. Dat aantal ligt aanzienlijk hoger, tot wel vijftig procent, in praktijken met een uitgebreid pakket aan eHealth-services. Uiteraard blijven huisartsen altijd via de gebruikelijk weg alle uitslagen ontvangen. In urgente situaties belt Saltro de uitslag door.

“Zorgverleners zien het uitslagenportaal als een waardevolle service aan patiënten”, weet Goedhart uit eigen evaluatieonderzoek. “Extra tijd of vermindering van werkdruk levert het uitslagenportaal huisartsen tot nu toe niet op. Saltro verwacht wel een vermindering van telefoonverkeer en extra inkomsten als huisartsen het uitslagenportaal lin-

Het uitslagenportaal heeft geen invloed op de werkdruk



De uitslagen worden geduid in begrijpelijke taal.

ken aan andere digitale services, zoals eConsulten, eRecepten of eAfspraken. Als een uitslag niet groen (goed), alarmerend (rood), maar oranje (twijfelachtig) is, dan kan het voor patiënten bijvoorbeeld fijn zijn als ze de praktijk via een eConsult hierover een vraag kunnen stellen.”

Geruststellend

Voor de introductie van het uitslagenportaal vreesden huisartsen meer ongeruste telefoontjes van patiënten, vooral naar aanleiding van een oranje uitslag. Die vrees blijkt onterecht: patiënten belen niet meer en niet minder. Inzage in

lfregie en minder zorgkosten



"Mensen wensen een actieve rol in hun persoonlijke zorgproces, daarvoor moeten ze goed geïnformeerd zijn", zegt Annelijn Goedhart van Saltro.

de eigen bloedwaarden werkt vooral geruststellend, zo blijkt uit een enquête van het NIVEL (Nederlands Instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg).

"Laten we ook niet vergeten dat 87 procent van de klinische chemische uitslagen niet afwijkend zijn", zegt Goedhart. Overigens kan het voorkomen dat een patiënt via het uitslagenportaal wel eerder op de hoogte is van een alarmerende uitslag dan zijn huisarts. "Huisartsen zien dat niet als een bezwaar", aldus Goedhart. "Bij spoed doet het er niet toe wie eerst belt, als huisarts en patiënt elkaar maar snel spreken."

Patiënten zijn duidelijk tevreden over het uitslagenportaal, blijkt uit de NIVEL-enquête. "Ik ben aangenaam verrast door de hoeveelheid informatie", zegt

bijvoorbeeld een 75-jarige patiënte. Zij noemt het uitslagenportaal geruststellend.

Verder blijkt de behoefte aan een digitale bloeduitslag groot zodra mensen er-naar gevraagd wordt: zeventig procent geeft aan het uitslagenportaal te willen gebruiken als die mogelijkheid er is.

Meer promotie

Toch wordt het uitslagenportaal nog weinig gepromoot door huisartsen. Goedhart: "Saltro streeft naar meer promotie én verdere doorontwikkeling en uitrol van het portaal. Om het belang daarvan te onderstrepen, deed zorg-innovator Vital Innovators een *Social Return on Investment* (SROI) analyse die de maatschappelijke winst van het uitslagenportaal zichtbaar maakt. Uitgangspunt is dat vanaf 2020 elke Neder-

lander recht heeft op digitale inzage in de eigen medische gegevens. En dat iedereen deze gemakkelijk kan inzien via het patiëntenportaal of de Persoonlijke GezondheidsOmgeving.

Goedhart: "De conclusie van de SROI-analyse is dat het uitslagenportaal in de toekomst leidt tot meer eigen regie en zelfmanagement onder patiënten en minder zorggebruik en zorgkosten in de tweede lijn. Elke nu geïnvesteerde euro levert over vijf jaar een maatschappelijk rendement van 4,8 euro op. En het belangrijkste: mensen nemen betere en gezondere beslissingen wanneer ze zelf meer inzicht en regie hebben."

Alert

De verwachting is dat dankzij een goed en veilig patiëntenportaal dubbeldiagnostiek in de tweede lijn afneemt, omdat mensen veel kritischer zullen zijn op waardes die ze na doorverwijzing nog moeten laten prikken. Daarnaast betalen patiënten diagnostiek uit hun eigen risico, wat ze extra alert maakt op de noodzaak van onderzoek. Verder verwacht Goedhart dat mensen op basis van meer eigen inzicht eerder geneigd zullen zijn hun leefstijl aan te passen. "Als je zelf ziet dat je cholesterol te hoog is, ben je misschien toch gemotiveerder om vette voeding te laten staan." <<

Tekst: Ingrid Beckers

Foto: Erik Kottier

Artikel in samenwerking met Saltro.