

Huisartsenpraktijk Medisch Centrum Oost behaalt 20% portaal gebruik

Huisartsenpraktijk Medisch Centrum Oost (MCO) is er in geslaagd om in korte tijd het portaalgebruik sterk te verhogen. De praktijk heeft inmiddels meer dan 1000 18+ers met een portaalaccount. Dit is 44% van de totale 18+ populatie. Het gebruik van het portaal is ook gestegen in één kwartaal van 11,3% naar 20,4%. De praktijk heeft daarmee de OPEN doelstelling bereikt!! Huisartsenpraktijk MCO is erg enthousiast over het snel behaalde resultaat en deelt graag de ervaringen met andere praktijken in de regio.

Laat je inspireren door Huisartsenpraktijk MCO en maak gebruik van hun projectmatige aanpak. Is jouw praktijk de volgende praktijk met 20% portaalgebruik?

Begin met een concreet doel

Huisartsenpraktijk MCO constateerde in juli dat het aantal portaalgebruikers nog te beperkt was ten opzichte van de beoogde 20%. De praktijk is toen een project gestart om het aantal patiënten met een portaalaccount te verhogen. Het doel daarbij was:

- 35% van de 18+ ers heeft een portaalaccount

[Zie verbeterplan portaal MCO](#)

Breng je huidige situatie in kaart

Om deze doelen te kunnen meten heeft de praktijk eerst een 0-meting gedaan waarbij inzichtelijk is gemaakt hoeveel 18+ers er in juli 2021 een portaalaccount hadden. Patiënten met een portaalaccount kregen een bestaande ICPC code (die in de praktijk verder niet gebruikt werd). Door selectie op deze ICPC code kan een overzicht worden verkregen van de patiënten met een portaalaccount. Bij de 0-meting hadden 604 (25%) patiënten zich reeds aangemeld op het portaal.

Uitnodigingsmail met handleiding portaal aanmelding

De volgende stap van de praktijk was het mailen van alle patiënten (30+) die nog geen portaalaccount hadden. De mailing is in delen verzonden door selectie op geboorte jaar. De eerste mail is verstuurd in juli. In september is er een herinneringsmail gestuurd aan de patiënten (30+) die na de eerste mail nog geen account hadden aangemaakt. De groep 18-30 jarigen is niet opnieuw benaderd vanwege de zeer beperkte animo voor het portaal tot op heden. De mail werd voorzien van een overzichtelijke handleiding met de stappen om als patiënt een portaalaccount aan te maken.

[Zie handleiding portaal aanmelding MCO](#)

Aantal accounts neemt snel toe met als gevolg dat ook het portaalgebruik toeneemt

Door de mailacties van Huisartsenpraktijk MCO is het aantal portaal aanmeldingen in korte tijd substantieel gestegen van 25% naar 44%. In de gebruiksrapportage van OPEN is te zien dat de stijging van het aantal portaal aanmeldingen ook effect heeft op het aantal gebruikers van het portaal. Zo is het aantal 16+ ers (uitgangspunt van OPEN) in één kwartaal gestegen van 283 naar 513 gebruikers. Huisartsenpraktijk MCO bereikt daarmee met een portaal gebruik van 20,4% de beoogde doelstelling van het OPEN programma.

Het gebruik van het portaal stimuleren

Het aantal patiënten met een account is sterker gestegen dan het aantal patiënten dat het portaal daadwerkelijk gebruikt. Om ervoor te zorgen dat patiënten het portaal ook gaan gebruiken benoemen de medewerkers van de praktijk de mogelijkheden van het portaal in hun patiëntencontact. Zo attendeert de POH een diabetespatiënt erop dat de curves zijn in te zien in het portaal. De huisarts verwijst de patiënt naar het portaal om de uitslag van het bloedonderzoek in te

zien of stelt voor om een vervolgvraag via een e-consult in te sturen. De assistente informeert patiënten over de mogelijkheid om herhaalrecepten via het portaal aan te vragen en hun medicatieoverzicht in te zien. Door het continu benoemen van deze concrete mogelijkheden van het portaal is de verwachting dat het gebruik gestaag toeneemt.

Waardevolle inzichten en tips

- De meeste portaalgebruikers zijn zestigers
- De functie herhaalmedicatie stimuleert het portaalgebruik voornamelijk
- Ook de functies e-consult, het inzien van uitslagen en het online afspraken maken stimuleert het portaal gebruik. Het is een veilig AVG-proef kanaal.
- Het gebruik van het portaal (online afspraak inplannen, herhaalrecepten en veilig online vragen kunnen stellen) verlicht (op de middellange termijn) de werkbelasting van de assistentes.
- De AIOS kan het project 'portaalgebruik' oppakken als verbetertraject
- Neem het aanmaken van een portaalaccount op bij de inschrijfprocedure voor nieuwe patiënten
- Gebruik het portaal als veilige kanaal om patiëntengegevens aan te vullen na een digitale aanmelding van een nieuwe patiënt.
- Wil je ook het portaalgebruik van de praktijk vergroten en loop je ergens tegenaan? Mail Anouk Meijer @anoukmeijer@quicknet.nl