

# Onderzoeksresultaten activatie Mijn Dossier onder ouders van kinderen die opgenomen zijn (geweest) op de afdeling Intensive Care Kinderen

## Aanleiding

De contactfunctie bevindt zich binnen het Mijn Dossier patiëntportaal. Binnen de patiënten populatie van de ICK is echter gebleken dat het aantal (ouders van) patiënten met een geactiveerd Mijn dossier account zeer gering is. Gezien deze problematiek bleek het niet mogelijk om de meerwaarde van de contactfunctie voor (ouders van) ICK-patiënten en ICK-verpleegkundigen te toetsen zoals eerder voorzien.

Het verhogen van het aantal (ouders van) ICK-patiënten dat Mijn Dossier activeert heeft nu onze eerste prioriteit. Het zwaartepunt van onze activiteiten zal daarom de komende tijd liggen op het stimuleren van (ouders van) ICK-patiënten om hun Mijn Dossier account te activeren. De stappen die we hiervoor ondernemen leest u verderop in dit document.

Wanneer de helft van de ICK-patiëntpopulatie een geactiveerd Mijn Dossier account heeft, is het verantwoord een pool aan te maken voor ICK-verpleegkundigen en wordt de meerwaarde van de contactfunctie voor deze patiëntpopulatie te onderzoeken.

## Conclusies

We hebben onderzocht waarom zeer weinig (ouders van) patiënten Mijn Dossier hebben geactiveerd. Hiertoe hebben we gesproken met ICK verpleegkundigen, medewerkers van de patiëntadministratie, ouders van patiënten en ten slotte hebben we activatie-statussen van ICK-patiënten in Epic (Hyperspace) bekeken. Dit resulteerde in de identificatie van belangrijke drempels voor het activeren van Mijn Dossier:

- Zorgverleners op de ICK-afdeling zijn niet goed op de hoogte van de gegevens en correspondentie die in Mijn dossier in te zien zijn door patiënten. Hierdoor zullen zij (ouders van) patiënten op de afdeling niet optimaal informeren over de voordelen van Mijn Dossier.
- Ouders van patiënten moeten gemachtigd worden om het account van hun kind te activeren en in te zien. Om dit te doen moeten ouders zich fysiek melden bij de inschrijfbalie op de begane grond van het ziekenhuis en zich daar legitimeren. Bij de inschrijfbalie wordt gecontroleerd of de ouder(s) gezag heeft/hebben over het kind.
- De afdelingsverpleegkundigen en artsen zijn niet goed op de hoogte van deze procedure, waardoor ouders hier niet over geïnformeerd en aan herinnert worden op de afdeling.
- Bovendien, gaat de patiënt na ontslag vaak naar een ander ziekenhuis. De ouder(s) van de patiënt zou(den) dan speciaal terug naar Amsterdam UMC (locatie AMC of VUmc) moeten komen om alsnog Mijn dossier te activeren.
- ICK patiënten komen vaak met spoed op de afdeling terecht. Vanwege de vaak levensbedreigende situatie waarin hun kind verkeert zijn ouders niet goed toegankelijk. Informatie die zij dan mondeling ontvangen blijken zij ook vaak te vergeten.

- Wanneer ouders wel bij de inschrijfbalie zijn geweest en een activatiecode hebben ontvangen, vergeten zij vaak om de code thuis te activeren. Het vermoeden is dat de brief met de code en instructie over het hoofd gezien wordt, omdat ouders vaak ook veel andere formulieren, brieven en folders bij de inschrijfbalie ontvangen.

Op basis van het bovenstaande concluderen we dat het aanmelden voor Mijn Dossier voor de patiëntpopulatie van de ICK drempelig is.

## Verbeterplan

Omdat we denken dat het Mijn Dossier portaal belangrijke voordelen biedt voor deze patiëntpopulatie (o.a. de terugkoppeling van poliklinische resultaten en de contactfunctie), houden we presentaties voor artsen en verpleegkundigen waarin we het belang van Mijn Dossier uitleggen en hen instrueren om (ouders van) patiënten goed te informeren en herinneren aan activatie van Mijn Dossier. Het informeren van (ouders van) patiënten over Mijn Dossier nemen we ook op in de afdelingsprotocollen.

Daarnaast, nemen we informatie over Mijn Dossier op in de opnamefolder, ontslagfolder en de folder over de Follow Me polikliniek Intensive Care Kinderen (nazorgpolikliniek). Ook herinneren artsen (ouders van) de patiënt voortaan aan de Mijn Dossier activatie na afloop van de controle op de polikliniek.

Ons streven is op deze manier het percentage Mijn dossier activatie onder ICK patiënten te verhogen.