



Linda Peute, adviseur bruikbare data en usability bij Nictiz:

‘Aandacht voor gebruikerservaring en juiste data op juiste moment’

Een arts loopt uit met zijn spreekuur. Hij heeft maar een paar minuten om het volgende consult voor te bereiden. De patiënt heeft diabetes, houdt zelf zijn glucosewaarden bij en is bekend bij de longarts en cardioloog. De arts zoekt snel naar recente labuitslagen, een verwijfsbrief en de laatste diagnose van de cardioloog. Maar het gezondheidsinformatiesysteem werkt niet mee: vijftien tabbladen verder heeft hij de juiste informatie nog steeds niet gevonden. De frustratie stijgt – het spreekuur loopt nóg verder uit.

& DOOR BEN DE GRAAF

Zorgverleners moeten op het juiste moment, op de juiste plek beschikken over bruikbare data om snel en veilig beslissingen te kunnen nemen. Toch wringt het in de praktijk. “Veel systemen voldoen technisch aan de eisen, maar sluiten in de praktijk niet goed aan bij het dagelijkse werk of kosten te veel tijd”, zegt Linda Peute, adviseur voor bruikbare data en usability bij Nictiz. “Het perspectief van de eindgebruiker moet meer aandacht krijgen.”

Patiëntveiligheid onder druk

Het eerdergenoemde voorbeeld staat niet op zichzelf. De beschikbaarheid van patiëntgegevens laat te wensen over. Medisch specialisten lopen dagelijks vast in ICT-systemen die niet goed met elkaar communiceren. Uit een enquête van de Federatie Medisch Specialisten (begin 2025, ruim 1.100 respondenten) blijkt dat 95 procent hinder ervaart door de gebrekige beschikbaarheid van patiëntgegevens; 48 procent zelfs dagelijks.

Het gevolg: de samenwerking tussen ziekenhuizen, huisartsen en andere zorginstellingen kost onnodig veel tijd. Dit leidt tot vertraging en fouten – bijvoorbeeld een operatie die wordt uitgesteld omdat een CT-scan niet beschikbaar is. En klinische besluiten die genomen moeten worden op basis van data waarvan niet duidelijk of ze compleet en actueel zijn.

Naast risico's voor de patiënt leidt het ontbreken van patiëntgegevens tot frustratie bij zorgverleners en patiënten. Onnodig te zeggen dat dit ook de administratielast verhoogt, de

zorgkosten opjaagt en het werkplezier van zorgverleners aantast.

De totale gebruikerservaring

Ook de Europese artsenorganisatie CPME benadrukt dat gebruiksvriendelijke elektronische patiëntendossiers (EPD's) essentieel zijn om de administratieve druk te verlagen en de zorgkwaliteit te verbeteren. “Bij het ontwikkelen van software kijken we te weinig naar de praktijk van alledag”, zegt Peute. “Gelukkig meten we steeds vaker de user experience: dit is de algehele ervaring die een gebruiker heeft met een systeem, product of dienst. Bijvoorbeeld: hoe prettig, efficiënt en intuïtief is een softwareprogramma, website of app te gebruiken? Het gaat hierbij om alle aspecten die de beleving van de gebruiker bepalen, zoals bruikbaarheid, functionaliteit en toegankelijkheid. Dit gaat dus veel verder dan een knopje links of rechts. De vraag moet zijn: hoe zorgen we ervoor dat zorgverleners écht goed worden ondersteund in hun werk met gezondheidsinformatietechnologie en AI.”

Een gelaagd probleem

Uit metingen blijkt dat zorgverleners zo'n 40 procent van hun tijd kwijt zijn aan administratie. Nieuwe functies worden vaak omslachtig ingevoerd en waardevolle functies binnen de bestaande software blijven onbenut. Ook is er sprake van 'klachtenmoetheid': gebruikers leggen zich gelaten neer bij gebreken.

Nictiz helpt zorgorganisaties te analyseren waar het probleem precies zit. Het gebruikt hiervoor een lagenmodel – van zorgprocessen tot applicaties, van organisatiebeleid tot IT-infrastructuur. Het gaat niet alleen om een goedwerkende ap-

plicatie, maar ook om de afspraken die we in de zorg maken. Hoe meten we zorgwaarden? Hoe vaak? Hoe voeren we gegevens in?

Balans zorg en techniek

Als een patiënt in zijn portaal zonder uitleg 45 labwaarden met rode en groene pijltjes ziet, is de kans groot dat hij in verwarring raakt. Dan heeft hij weliswaar alle uitslagen aangeboden gekregen, maar zijn user experience is negatief. “Dat geldt ook voor zorgverleners”, zegt Peute. “Als systemen niet goed aansluiten, is het belangrijk samen te kijken hoe dit beter kan zodat technologie het werk ondersteunt in plaats van belemmert. Ook AI blijft mensenwerk. En ook met AI is de gebruikerservaring cruciaal om de juiste balans te vinden tussen zorg en techniek.”

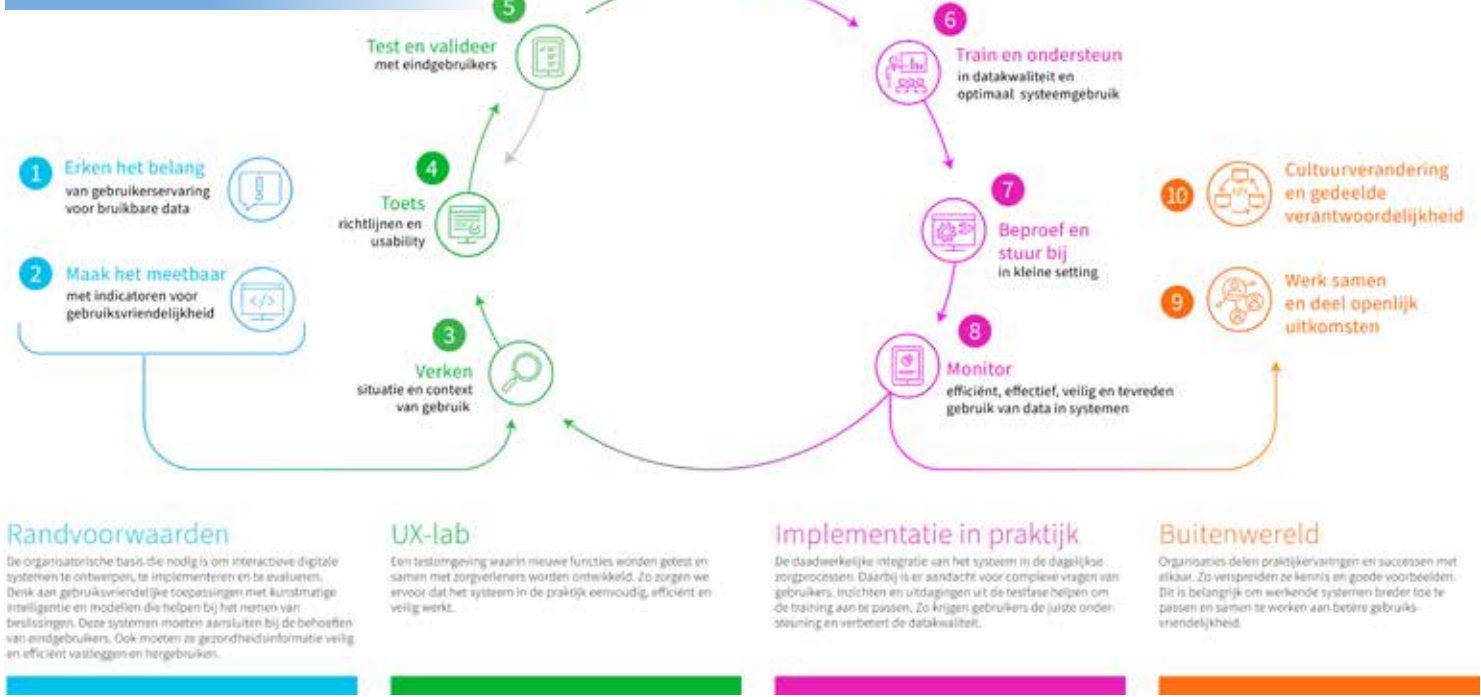
Leren van goede praktijkvoorbeelden

Nictiz zet zich in om de bewustwording rond user experience te verbeteren. Belangrijk is dat zorgprofessionals, zorg-ICT-leveranciers en bestuurders beseffen wat een goed ontworpen systeem betekent voor het dagelijkse werk in de zorg en de kwaliteit ervan. Vanuit hun rol als landelijke kennisorganisatie signaleert Nictiz waar het wringt, biedt richting met praktische modellen en deelt kennis om samen verder te komen.

Daarbij verzamelt Nictiz praktijkvoorbeelden van succesvolle initiatieven rond het meten en verbeteren van gebruiksvriendelijkheid en AI-toepassingen in de zorg. Daarnaast heeft Nictiz de rol van ambassadeur voor gebruiksvriendelijkheid op zich genomen en fungeert het als verbindende schakel tussen zorgprofessionals, leveranciers en bestuurders. Hoe is de organisa-

STANDAARDEN

10-stappenmodel Bruikbare data in gezondheidsinformatiesystemen.



tie ingericht? Worden nieuwe functies en innovaties getest met zorgverleners?

Door al vroeg in het ontwikkelproces zorgprofessionals te betrekken, worden systemen beter afgestemd op de praktijk. Key-users spelen hierin een belangrijke rol: zij kennen het werkproces én kunnen bruggen slaan naar de techniek. Testresultaten moeten niet in een la belanden, maar actief worden vertaald naar verbeteringen. En kennis en successen? Die mogen veel vaker gedeeld worden – zowel binnen als tussen organisaties.

Door dit soort vragen te blijven stellen én antwoorden aan te reiken, helpt Nictiz de zorg vooruit. Nictiz verbindt partijen, verzamelt praktijkkennis en stimuleert samenwerking rond gebruiksvriendelijkheid en bruikbare data.

Bruikbare data

Om zorgorganisaties te ondersteunen, ontwikkelde Nictiz samen met Ehealth Living & Learning Lab Amsterdam een 10-stappenplan voor bruikbare data in gezondheidsinformatiesystemen (zie boven). Bruikbare data gaat verder dan databeschikbaarheid. Bij bruikbare data draait het om de ervaring van de zorgverlener. Zorgorganisaties en leveranciers moeten er samen voor zorgen dat zorgprofessionals moeiteloos toegang hebben tot de juiste informatie op het juiste moment. Die data moeten relevant, betrouwbaar en beschikbaar zijn. Data slim hergebruiken en gegevensuitwisseling vereenvoudigen – zoals in overdrachten en rapportages – voorkomt dubbel werk. Bovendien kunnen zorgverleners beter onderbouwde beslissingen nemen. Dit verhoogt de kwaliteit en de veiligheid van de zorg.

Het 10-stappenplan

Het 10-stappenplan helpt zorgorganisaties om

structureel te werken aan gebruiksvriendelijkheid en datakwaliteit.

Met het 10-stappenplan biedt Nictiz niet alleen praktische handvatten, maar ook een kader om structureel te verbeteren. Van visie en beleid, tot uitvoering en evaluatie. De komende periode gaat Nictiz samen met het veld verkennen hoe het plan in de praktijk toegepast kan worden. Door ervaringen op te halen, te bundelen en te delen, ontstaat waardevolle input voor doorontwikkeling én inspiratie voor andere organisaties. Zo wordt gebruiksvriendelijkheid en datakwaliteit steeds meer gezien als randvoorwaarde voor goede zorg, in plaats van als bijzaak.

Van aanschaf naar gebruik

Volgens Peute is het cruciaal om de ervaringen van zorgprofessionals en patiënten structureel mee te nemen. Zij zijn de échte eindgebruikers van de systemen. “Je kunt een prachtig systeem kopen waarmee de verpleegkundige met een mobiel EPD langs de bedden gaat, maar wat als de verpleegkundige het niet fijn vindt om continu met een mobiel bij het bed te staan? Wat als het systeem het werkproces niet volgt en het invoeren van gegevens onlogisch of omslachtig is? Dan schiet de investering zijn doel voorbij. Door vooraf duidelijke eisen te stellen aan gebruiksgemak en gebruikerservaring kunnen we met leveranciers toewerken naar ervaringsindicatoren die voor de hele zorg toepasbaar zijn.”

ICT-schip weer vlot trekken

De problemen zijn complex en maken veel zorgverleners moedeloos. Toch ziet Peute perspectief: “Het belang van goede toegankelijkheid en beschikbaarheid van kwalitatief goede data wordt algemeen erkend. Ook door de overheid. Nictiz helpt het vastgelopen ICT-schip weer vlot

te trekken. We verzamelen best practices en geven inspiratiesessies. Zo stimuleren we dat er meer aandacht komt voor de gebruikerservaring en het belang van de juiste data op het juiste moment voor de juiste zorgverlener.”

Het 10-stappenplan staat sinds kort op de website van Nictiz. Peute: “Er gebeurt al veel, maar vaak ontbreekt het aan visie en regie. Het ene ziekenhuis test, het andere toetst, maar gebruikers blijven ontevreden. Ons model biedt houvast. Uiteindelijk willen we allemaal hetzelfde: een gebruiksvriendelijk en goedwerkend gezondheidsinformatiesysteem en AI-toepassingen die zorgverleners optimaal ondersteunen. Met het plan kunnen zorgorganisaties gestructureerd aan de slag: van het testen met eindgebruikers tot het verbeteren van datakwaliteit en het delen van resultaten. We helpen je op weg met tools, praktijkvoorbeelden en begeleiding waar nodig. Zo zetten we samen de stap van inzicht naar actie.” ■

GEÏNTERVIEWDE

Linda Peute is adviseur voor bruikbare data en usability bij Nictiz.



Nictiz is lid van de **ICT&health** *Innovation Partner Group.*

