

Vier gebruikersgroepen, vier visies op het probleemlijstgebruik in epd's

Auteur: Roos Craghs

In een onderzoek uitgevoerd in samenwerking met Amphia en DHD naar het gebruik van probleemlijsten binnen elektronische patiëntendossiers (epd's), zijn vier duidelijke gebruikersgroepen geïdentificeerd, elk met eigen werkwijzen en motieven. Het onderzoek werpt licht op de manier waarop zorgprofessionals probleemlijsten hanteren, vooral binnen het Epic-systeem, en hoe deze lijsten bijdragen aan zowel administratieve als medische processen.

Vier gebruikersgroepen in beeld

Uit het onderzoek blijkt dat zorgverleners de probleemlijst op verschillende manieren gebruiken. Dit is vertaald naar de onderstaande vier gebruikersgroepen, ook wel persona's genoemd. Een uitgebreidere beschrijving van deze persona's is terug te vinden in Bijlage 1.



Figuur 1 Vier typen gebruikers en hun gebruikerservaringen

Gebruikersgroep 1: dr. Praktisch – administratief gericht

Deze groep gebruikt de probleemlijst hoofdzakelijk om een diagnose-behandelcombinatie (dbc) te openen en koppelt diagnoses vooral voor administratieve en financiële doeleinden. Begrip van de patiëntenzorg staat hierbij minder centraal.

Gebruikersgroep 2: dr. Functioneel - voorbereidend gebruik, met kwaliteitsbewustzijn

Tijdens de consultvoorbereiding bekijkt deze groep bestaande problemen en voegt zo nodig een nieuwe diagnose toe. Hoewel kwaliteitsregistratie wordt erkend als belangrijk doel, worden andermans invoeringen zelden aangepast uit terughoudendheid.

Gebruikersgroep 3: dr. Overzicht - inhoudelijke verdieping met overzichtsnotities

Deze groep gebruikt overzichtsnotities bij elk probleem om bijvoorbeeld de medicatiegeschiedenis en het behandelplan vast te leggen. Dat helpt bij snel inzicht in de patiëntstatus. Het bijwerken van foute of incomplete diagnoses gebeurt vaak niet.

Gebruikersgroep 4: dr. Compleet - actief beheer van volledigheid en actualiteit

Deze groep streeft naar een actuele probleemlijst, sluit irrelevante diagnoses af, voegt

ontbrekende diagnoses toe en gebruikt notities om achtergrondinformatie vast te leggen. Zij zien een goed bijgehouden probleemlijst als fundament voor kwaliteit, medicatie-inzicht en populatiemanagement.

Wat goed gaat: overzicht, snelheid en vertrouwen

Vooraf zorgverleners in gebruikersgroepen 3 en 4 ervaren de probleemlijst als een waardevol instrument. De combinatie van een actuele lijst en overzichtsnootities biedt snel inzicht in het ziekteverloop, medicatiegebruik en behandelgeschiedenis. Dat bespaart tijd, voorkomt herhaling en ondersteunt beter geïnformeerde besluiten. Ook helpt het om patiënten met complexe zorgvragen efficiënter te volgen.

Bij goede toepassing versterkt de probleemlijst het vertrouwen in de informatie, zowel voor de individuele zorgverlener als voor het hele behandelteam. Dit draagt bij aan continuïteit en samenwerking.

Wat nog beter kan

Tegelijkertijd zijn er gedeelde knelpunten die het gebruik van de probleemlijst belemmeren:

- Onduidelijkheid over wie verantwoordelijk is voor het toevoegen, bijwerken en afsluiten van problemen.
- Diagnoses worden vaak niet gecorrigeerd als deze na DBC-opening onjuist blijken.
- Gebruikers ervaren het systeem als omslachtig en tijdrovend, met overbodige details en weinig gebruiksgemak.
- Er is verwarring over welke termen gekozen moeten worden, of juist gemis aan termen zoals “verdenking”.

Vooraf gebruikers in groep 1 en 2 geven aan hierdoor minder vertrouwen te hebben in de inhoud van de lijst en wijken uit naar verwijsbrieven of losse notities.

Kansen voor verbetering

Zorgverleners zien verschillende mogelijkheden om het gebruik van de probleemlijst te verbeteren:

- Bied meer tijd en training voor effectief gebruik van het epd.
- Ontwikkel slimmere functionaliteiten, zoals automatische suggesties op basis van medicatie of voorgeschiedenis.
- Maak het systeem intuïtiever, met heldere prioritering, compacte weergave en minder overbodige stappen.
- Stimuleer heldere werkafspraken over onderhoud en gedeeld eigenaarschap van de lijst binnen teams.

Conclusie: maak van de probleemlijst een krachtig zorginstrument

De probleemlijst heeft het in zich om méér te zijn dan een middel voor DBC-registratie. Mits goed bijgehouden en ondersteund, kan het artsen helpen sneller en beter geïnformeerde keuzes te maken, patiëntveiligheid te verhogen en samenwerking te versterken.

Investeer in beter gebruik van de probleemlijst door training, verbetering van het systeem en duidelijke afspraken. Zo maken we van verplichting een waardevol zorginstrument.

Bijlage 1. Persona's

Dr. Praktisch



LEEFTIJD	39
ROL	Vasculaire chirurgie
WERK JAREN	5 jaar
EPD ERVARING	9 jaar
EPD TRAINING	Introductie training
DIGITALE SKILLS	4

Probleemlijst gebruik tijdens poliklinisch consult

Patiënt bezoek: Problemen worden toegevoegd aan de probleemlijst om een DBC te openen en het plaatsen van orders tijdens het consult mogelijk te maken.

Dr. Practical voelt niet de noodzaak om de probleemlijst up-to-date te houden en zoekt liever betrouwbare informatie in brieven binnen het EPD.

Uitdagingen

- Moeite met het vinden van de juiste terminologie
- Tijdsgebrek om probleemlijst bij te werken
- Zorgen over betrouwbaarheid van de probleemlijst
- Onduidelijkheid over wie verantwoordelijk is voor het bijhouden van de probleemlijst
- Moeilijkheden met het aanpassen van geregistreerde problemen

Behoeften

- Gebruiksvriendelijkheid van probleemlijst verbeteren
- Meer tijd en training om probleemlijst juist bij te houden

“ Als er geen probleem is toegevoegd aan de probleemlijst, kun je geen orders plaatsen ”

Emotie

Gefrustreerd door problemen met de gebruikersvriendelijkheid en een gebrek aan vertrouwen over de juistheid



Dr. Functioneel



LEEFTIJD	51
ROL	Cardioloog
WERK JAREN	14 jaar
EPD ERVARING	12 jaar
EPD TRAINING	Introductie training
DIGITALE SKILLS	5

Probleemlijst gebruik tijdens poliklinisch consult

Vorbereiding consult: Bekijkt de geregistreerde problemen om een overzicht te krijgen van de status van de patiënt.

Patiënt bezoek: Problemen worden toegevoegd aan de probleemlijst om een D8C te openen en het plaatsen van orders tijdens het consult mogelijk te maken. Een andere reden om een probleem toe te voegen is om een correcte kwaliteitsregistratie te waarborgen.

Dr. Functioneel twijfelt aan de juistheid van de probleemlijst en raadpleegt daarom altijd brieven voor extra context. Daarnaast werkt hij geen problemen van andere zorgverleners bij.

Uitdagingen

- Moeilijkheden met het aanpassen van geregistreerde problemen
- Zorgen over betrouwbaarheid van de probleemlijst
- Gebrek aan opties om problemen te prioriteren

Behoeften

- Automatisch problemen toevoegen op basis van medicatie gebruik
- Gebruiksvriendelijkheid van probleemlijst verbeteren
- Meer tijd om probleemlijst juist bij te houden

“ Er zijn twee redenen voor het gebruik van de probleemlijst: één voor de financiën en de andere voor de kwaliteitsregistratie. ”

Emotie

Verdrietig, omdat de probleemlijst onvolledig en niet bijgewerkt is, wat leidt tot onzekerheid over de status van de geregistreerde problemen. Daarnaast wordt er frustratie ervaren door tijdgebrek en problemen met de gebruiksvriendelijkheid.



Dr. Overzicht



LEEFTIJD	38
ROL	Interne Geneeskunde
WERK JAREN	4 jaar
EPD ERVARING	5 jaar
EPD TRAINING	Introductie training
DIGITALE SKILLS	3,5

“ De overzichtsnotitie geeft duidelijkheid over het toegepaste behandelplan en biedt sneller inzicht dan het doornemen van brieven. ”

Probleemlijst gebruik tijdens poliklinisch consult

Patiënt bezoek: Problemen worden toegevoegd aan de probleemlijst om een DBC te openen en het plaatsen van orders tijdens het consult mogelijk te maken. De overzichtsnotitie bij een probleem wordt gebruikt om extra medische informatie toe te voegen, zoals medicatiegeschiedenis of het behandelplan.

Dr. Overview-oriented beschouwt de probleemlijst als een waardevolle toevoeging voor het snel raadplegen van relevante informatie en het bieden van een volledig overzicht van de patiëntstatus.

Uitdagingen

- Tijdgebrek om de probleemlijst goed bij te houden
- Andere collega's die de probleemlijst niet bijwerken wanneer een initiële diagnose onjuist blijkt te zijn
- Moeilijkheden met het aanpassen van geregistreerde problemen

Behoeften

- Meer tijd om probleemlijst juist bij te houden
- Consistent gebruik van de probleemlijst door alle zorgverleners

Emotie

Tevreden, vooral wanneer de overzichtsnotitie bij een toegevoegd probleem wordt gebruikt. Dit ondersteunt het besluitvormingsproces en verbetert de kwaliteit van zorg.



Dr. Compleet



LEEFTIJD	48
RÖL	Neuroloog
WERK JAREN	13 jaar
EPD ERVARING	13 jaar
EPD TRAINING	Introductie training en specialisten power user
DIGITALE SKILLS	4.7

Probleemlijst gebruik tijdens poliklinisch consult

Vorbereiding consult: Bekijkt de problemen in de probleemlijst om een overzicht te krijgen van de status van de patiënt. Voegt diagnoses toe die nog niet op de probleemlijst staan en verplaatst inactieve of irrelevante problemen naar de medische voorgeschiedenis.

Patiënt bezoek: Problemen worden toegevoegd aan de probleemlijst om een DBC te openen en het plaatsen van orders tijdens het consult mogelijk te maken. De overzichtsnotitie bij een toegevoegd probleem wordt gebruikt om extra medische informatie op te nemen, zoals medicatie, conclusies en behandelplannen.

Dr. Comprehensive benadrukt dat de probleemlijst nauwkeurig moet worden bijgehouden om optimaal gebruik te kunnen maken van de voordelen ervan.

Uitdagingen

- Moeite met het vinden van de juiste terminologie
- Een rommelige lijst en het aannemen van onjuiste diagnoses doordat collega's de probleemlijst niet bijwerken

Behoeften

- Werkafspraken om ervoor te zorgen dat de probleemlijst consistent en nauwkeurig wordt bijgehouden door alle zorgverleners.

“ Ik geloof dat, als je het goed doet, het veel geld en tijd bespaart en de kwaliteit aanzienlijk verbetert. ”

Emotie

Tevreden over de probleemlijst, omdat deze snel relevante informatie over de patiëntstatus biedt en zo efficiëntere zorg mogelijk maakt. Er ontstaat echter frustratie wanneer andere zorgverleners de probleemlijst niet bijwerken of niet-gediagnosticeerde problemen opnemen.


