

Computer says no. Inloggen in ziekenhuisportaal soms lastiger dan nodig



Regelmatig neem ik u mijn lezers mee in verhalen over vreemde digitale zaken die mij als afnemer van zorg overkomen. Vandaag betreft het de poging om in een ziekenhuisportaal eigen zorgdata in te kunnen zien. Het betreft het portaal MijnMaartenskliniek van de Sint Maartenskliniek, die gespecialiseerd is problemen van het bewegingsapparaat. De poging die ik digitaal en in persoon ondernam stemde mij niet vrolijk en laten weer eens zien dat digitaal zorgdata laten inzien niet simpel is. Vrijwel elk zich zelf respecterend ziekenhuis of andere zorginstelling biedt tegenwoordig de mogelijkheid (delen van) zorgdata online in te zien. Dat is omgeven met allerlei veiligheidsmaatregel die ervoor moeten zorgen dat onbevoegden geen toegang hebben tot je zorgdata. Overigens betekent wat ik nu deel in genen dele dat ik de Maartenskliniek niet waardeer. Men levert medische zorg van bijzonder hoge kwaliteit. Mijn woorden dienen als stimulans om digitale zaken en procedures te verbeteren.

Registreren

Uiteraard moet men zich registreren bij het portaal en een inlognaam plus wachtwoord aanmaken. Via een email naar het Contactcentrum van de Maartenskliniek krijg je een unieke inlogcode. Normaliter ontvangt de patiënt dan op het mobiele nummer dat hij/zij ooit eerder opgegeven had bij bezoek aan de polikliniek per SMS een code om in te loggen. Is men bekend bij het ziekenhuis dan verkrijgt men uitgebreide toegang tot de zorgdata. In mijn geval was zowel mijn vaste als mobiele

nummer al bekend in het ziekenhuissysteem. Wat schetst mijn verbazing als de ziekenhuis-computer meldt dat er geen telefoonnummer bekend is. Gevalletje: **"Computer says no!"** Ik kreeg daarna toegang tot het "voorportaal" van MijnMaartenskliniek met alleen de tabbladen Persoonsgegevens en Afspraken. Daar ontdek ik dat mijn vaste en mobiele nummer gewoon bekend zijn en correct weergegeven worden. Zeer vreemd. Hoe dan toch volledige toegang verkrijgen? Je persoonlijk melden bij de polikliniek.

De polikliniek

Aangezien ik één kilometer van de poli Woerden van de Maartenskliniek woon, toog ik vervolgens naar de balie van de polikliniek. Gewapend met paspoort, mobiele telefoon en mijn emailadres, zoals gemeld op de website. Op mijn vraag om volledige portaaltoegang te krijgen keken de twee aanwezige medewerksters of ze water zagen branden. Een derde kwam erbij. Die vertelde dat ik een unieke inlogcode kon krijgen. Ze begreep niet dat ik een unieke inlogcode al van het Contactcentrum kreeg. Ik moest de door haar te verschaffen unieke code in de website invoeren. Echter, als je al toegang tot het voorportaal hebt dan is er geen mogelijkheid daar weer een unieke code in te voeren. Dat kan alleen bij het registratieproces en dat had ik al achter de rug. Een tweede keer registeren zou naar mijn mening ook direct de melding geven dat er al een account op mijn naam bestaat.

Waarom zou u het willen?

Buitengewoon verbaasd was ik toen die dame mij meldde dat er weinig in het portaal in te zien is en dat lardeerde dat met de opmerking **"Waarom zou u als er weinig in staat wel volledig toegang willen hebben?"**. Mijn mond viel, achter mijn mondkapje, open van verbazing. Waarom weten? Nou ja, omdat het gegevens zijn over mij en de kliniek op de website meldt wat er zoal in te zien is. De video geeft een heel scala aan,

waarvan volgens de website een deel nog niet actief is. De dames maakte ik duidelijk niet weg te gaan voor er iets fatsoenlijks geregeld was of iemand van het management gesproken te hebben. Na een minuut of tien verscheen een managementassistente. Daar sprak ik vervolgens geruime tijd mee. De conclusie was toch wel dat er aan deze casus procedureel iets rammelt. Volledig inloggen kon zij ook niet bewerkstelligen.

Vervolg

Twee dagen later ontving ik een mail van het Contactcentrum om het probleem op te lossen. In het telefonische contact bleek dat om volledige toegang te verkrijgen een mobiel nummer in het ICT-systeem genoteerd moet staan waarop een Sms-bericht voor de twee-factor-authenticatie ontvangen kan worden. Bij al mijn bezoeken aan de kliniek was wel gevraagd naar mijn telefoonnummers, maar nimmer naar een Sms-nummer. Meestal zal het nummer waarop je een Sms-bericht ontvangt gelijk zijn aan het mobiele nummer. Als er een apart vakje "Sms-nummer" in het ziekenhuis-ICT-systeem zit moet er wel naar gevraagd worden door medewerkers. Dat gebeurde nooit, ook niet bij polibezoeken dit jaar. Na invulling van het mobiele nummer in het vakje "Sms-nummer" bleek het probleem opgelost. Helpdeskmedewerkster gelukkig, patiënt gelukkig.

Moraal van het verhaal

Als men een digitale inzagemoogelijkheid maakt dan moet het niet rammelen. Personeel dient op de hoogte te zijn van wat nodig is om normaal te kunnen inloggen op een portaal. Helpdeskmedewerkers van een contactcentrum horen ook te weten wat noodzakelijk is voor normaal inloggen. Aangezien ik niet de illusie heb uniek te zijn met dit probleem, denk ik dat er beslist meer mensen zijn die initieel geen toegang krijgen tot hun data op het ziekenhuisportaal. En die waarschijnlijk afhaken als het niet lukte.

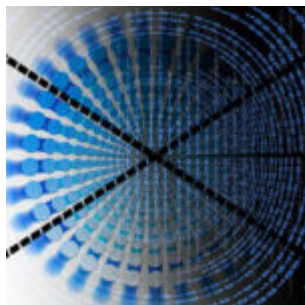
W.J. Jongejan, 21 december 2020

Image by Elchinator from Pixabay

N.B. Gevraagd om een reactie van de leiding van de St. Maartenskliniek antwoordde die sportief en correct binnen zeer korte tijd. De uitleg was dat inderdaad een apart veld in de patiëntregistratie bestaat voor het mobiele nummer waarop de patiënt in het kader van twee-factor-authenticatie een Sms-bericht ontvangt. Op de poliklinieken dient men erop te letten dat medewerkers dit veld invullen. Daar zijn al langer instructies voor. In mijn geval is daar nooit om gevraagd ook niet bij recente polikliniek bezoeken. Het viel blijkbaar niet op dat het Sms-veld leeg was. Medewerkers zullen er nogmaals op gewezen worden.

“Computer says no” is een gevleugeld uitdrukking uit de Britse serie Little Britain, uitgesproken door Carol Beer (gespeeld door David Walliams). Een exceptioneel voorbeeld in deze link.

**1 pand, 2 klinieken, 2 ZIS-
sen en geen onderlinge
elektronische communicatie**



U zult zeggen: “Hoe kan dat nou in een tijd waarin van alles elektronische aan elkaar gekoppeld wordt?”. Ik kwam het afgelopen week tegen tijdens polikliniekbezoek in het plaatselijke ziekenhuis. Op polibezoek bij de orthopedische chirurg van de Sint Maartenskliniek Woerden bleek dat het onmogelijk was om laboratoriumgegevens in te zien die aangevraagd waren door de cardioloog in hetzelfde pand. Het probleem is dat de cardioloog behoort tot het St. Antoniusziekenhuis locatie Woerden dat een ander computersysteem gebruikt als de in hetzelfde pand gevestigde Sint Maartenskliniek. Het gevolg van het niet in kunnen zien van deze laboratoriumdata was dat opnieuw bloed afgenomen werd in het laboratorium om te zien of ontstekingsparameters verhoogd waren. Op mijn opmerking op de polikliniek orthopedische chirurgie van de Sint Maartenskliniek tegen de arts, dat dit toch wel vreemd was, kreeg ik als antwoord dat het ook niet goed uit te leggen was aan patiënten. Hoe kan zoiets nu gebeuren?

Voorgeschiedenis

In 2005 opende de Sint Maartenskliniek uit Nijmegen een centrum voor orthopedie en reumatologie in het toen zelfstandige Zuwe Hofpoortziekenhuis te Woerden in een semipermanente aanbouw aan dit ziekenhuis met toegang via de centrale ziekenhuisingang. Twee eerdere pogingen een nevenvestiging van de grond te krijgen in Zeist en Den Haag mislukten. Als snel werden orthopedische operaties uitgevoerd in Woerden. Persoonlijk heb ik daarvan in ruime mate kunnen profiteren. In 2016 ontstond na toestemming in 2013 van de Autoriteit Consument en Markt een “fusie” van het relatief kleine Zuwe Hofpoortziekenhuis met het bijna vier keer grotere St. Antoniusziekenhuis dat als hoofdvestigingsplaats Nieuwegein heeft. Hoofdrede was het niet 24/7 kunnen bemensen van de intensive care-eenheid in Woerden in een tijd met

toenemende eisen aan een dergelijke voorziening. Het rechtstreekse gevolg van die "fusie" is de veranderende organisatievorm en naam van het lokale ziekenhuis in Woerden. Het heet nu St. Antoniusziekenhuis Woerden.

Ziekenhuisinformatiesystemen

Voor de fusie gebruikten zowel het Zuwe Hofpoortziekenhuis als de Sint Maartenskliniek in Woerden en Nijmegen het EZIS van de firma Chipsoft. EZIS of beter CS-EZIS is een Ziekenhuis Informatie Systeem(ZIS), dat geïntegreerde oplossingen voor dossiervoering, logistiek en administratie biedt. Het St. Antoniusziekenhuis heeft sinds begin 2016 EPIC als ZIS. In oktober 2017 ging het St. Antoniusziekenhuis Woerden ook over op EPIC. Alle specialisten werkzaam voor het St. Antoniusziekenhuis hebben de overstap naar EPIC gemaakt. De St. Maartenskliniek Woerden gebruikt evenals de hoofdvestiging in Nijmegen het Chipsoft-systeem. Sinds 1 juli 2017 verricht de Sint Maartenskliniek geen operaties meer in Woerden, maar blijft de polikliniek actief. Operaties van deze kliniek vinden in Nijmegen plaats. Inmiddels heeft het St. Antoniusziekenhuis ook een orthopedisch chirurgische afdeling in de locatie Woerden gevestigd.

Ondersteunende diensten

Beide klinieken maken gebruik van dezelfde ondersteunende diensten, zoals het laboratorium, de röntgenafdeling, het bacteriologisch laboratorium etc. en kunnen door henzelf aangevraagde onderzoeken in hun ZIS zichtbaar maken. Bij patiënten die zowel behandeld worden door specialisten in het St. Antoniusziekenhuis Woerden als door de orthopedisch chirurgen en reumatologen van de St. Maartenskliniek is het onmogelijk dat de specialisten van de ene kliniek de aangevraagde onderzoeken van de andere kunnen inzien als deze ingevoerd zijn in de onderscheiden systemen. Dat leidt tot de vreemde situatie dat bij mij eind oktober bij de cardioloog laboratoriumonderzoek verricht was waaronder één van de

ontstekingsparameters(bloedbezinking) en dat de orthopedisch chirurg van de Sint Maartenskliniek die niet kon inzien. Herhaling van onderzoek vond als gevolg daarvan plaats.

Belang

Voor de "fusie" van het Zuwe Hofpoortziekenhuis met het St. Antoniusziekenhuis was de Sint Maartenskliniek Woerden ondergebracht in een aparte besloten vennootschap(BV). Na de "fusie" is die B.V. opgeheven en is een nieuwe gevormd waarin de Sint Maartenskliniek Nijmegen 70 procent en het St. Antoniusziekenhuis 30% van de aandelen bezit. (zie hoofdstuk 3, artikel 6 en 7 in de link naar het besluit van de Autoriteit Consument en Markt). De Maartenskliniek werd op deze wijze een zelfstandig behandelcentrum, dat gebruik maakt van facilitaire diensten van het St. Antoniusziekenhuis Woerden. Ze delen dezelfde hoofdingang van het pand. De Maartenskliniek Nijmegen heeft op dit moment de uitsluitende zeggenschap over de Maartenskliniek Woerden. Door het mede-eigenaarschap hebben beide klinieken op zijn minst een verantwoordelijkheid voor een correcte datacommunicatie tussen de beide klinieken in hetzelfde pand in het geval dat een patiënt in beide klinieken wordt behandeld.

Bizar

Het is ronduit bizar en uitermate inefficiënt als er geen inzagemogelijkheid is van specialisten in elkaars systeem als in hetzelfde pand gewerkt wordt en patiënten in beide klinieken tegelijk behandeld worden door verschillende specialismen. Het is inderdaad niet uit te leggen aan patiënten. Het is zeker geen eHealth te noemen.

W.J. Jongejan