



Universiteit  
Leiden

The Netherlands

**The determinants of effective eHealth: high-quality applications and optimal organization: evaluating an online patient portal from a patient perspective and evaluating the quality of hybrid care from an organizational perspective**

Tossaint-Schoenmakers, R.F.M.

**Citation**

Tossaint-Schoenmakers, R. F. M. (2022, November 17). *The determinants of effective eHealth: high-quality applications and optimal organization: evaluating an online patient portal from a patient perspective and evaluating the quality of hybrid care from an organizational perspective*. Retrieved from <https://hdl.handle.net/1887/3486541>

Version: Publisher's Version

License: [Licence agreement concerning inclusion of doctoral thesis in the Institutional Repository of the University of Leiden](#)

Downloaded from: <https://hdl.handle.net/1887/3486541>

**Note:** To cite this publication please use the final published version (if applicable).

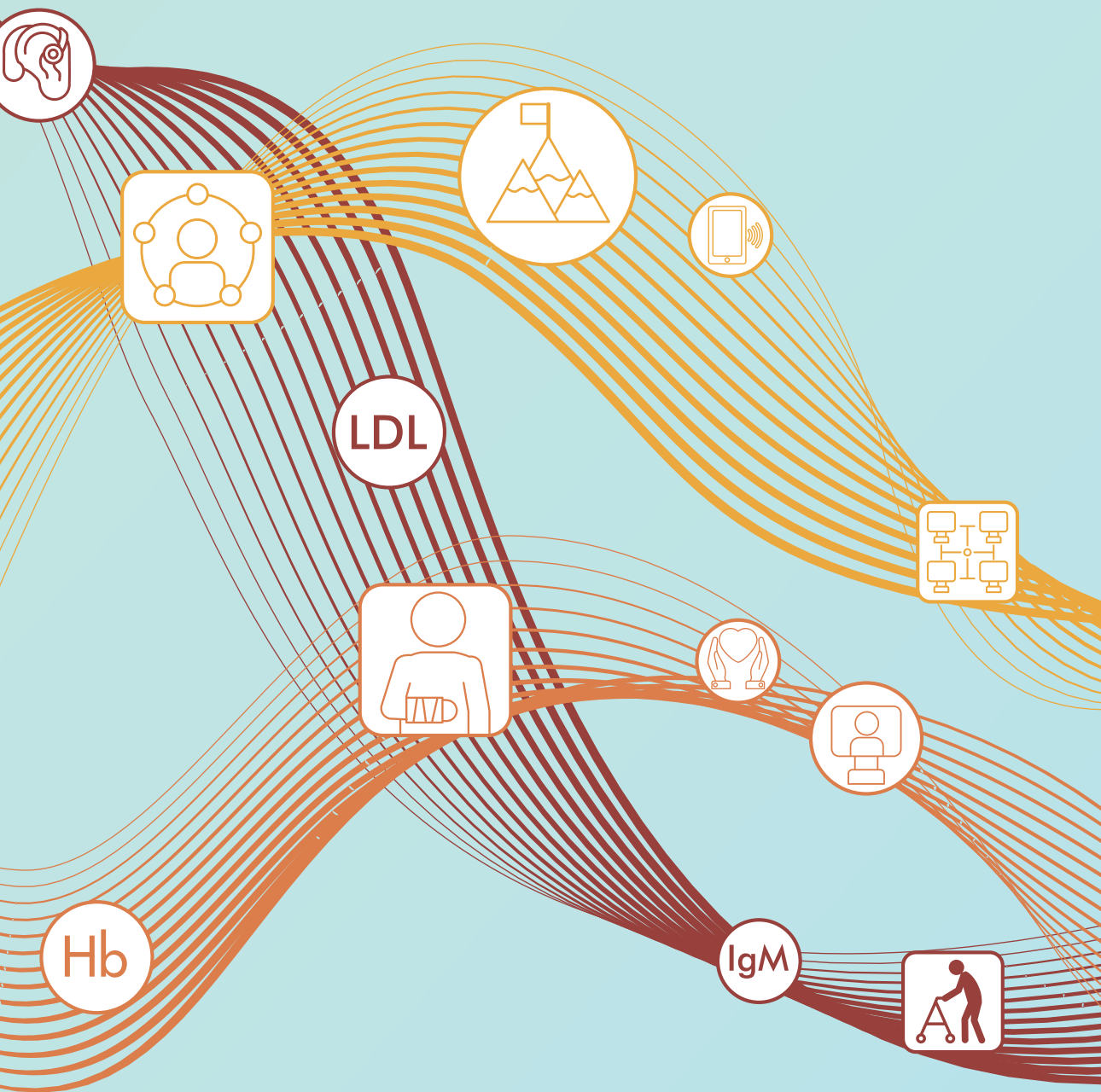
# Curriculum Vitae





Rosian Tossaint-Schoenmakers was born in 1976 in Beek en Donk in the province of North Brabant in the Netherlands. She graduated from Macropedius College High School in Gemert in 1994 and went on to study physiotherapy in Eindhoven. During her clinical placement she observed numerous organizational inefficiencies in the health care system, and developed her interest in improving it. After taking some time out backpacking around Asia, Australia and New Zealand, Rosian returned to the Netherlands, where she enrolled in a Health Policy and Business Administration course at the Faculty of Health Sciences at Maastricht University, combining her studies with working as a physiotherapist. She graduated in Health Logistics, conducting her research in the surgical center at the Wilhelmina Children's Hospital in Utrecht, and subsequently travelled to India to pursue research on improving the distribution of tuberculosis medicines.

In 2002, back in the Netherlands, Rosian began working as a physiotherapist in a primary health care center, and became manager for two centers. Curious to learn more about improving health care and missing learning about the latest developments from her university studies, she began working as a Health Operations Management consultant at Prismant in 2006, and continued to work for its successor companies. For nine years she worked closely with people in both clinical practice and academia, helping health care institutions improve their capacity management and clinical pathways, and developing and delivering training in lean management and health care logistics. She was also an advisor on national breakthrough projects in the rehabilitation sector. In 2015 she took on the roles of Interim Program Manager for Clinical Pathways, Routine Outcome Monitoring, and eHealth and Interim Manager for Forensic Care at the mental health institution GGZ Oost Brabant. There she was exposed to the complex, fascinating dynamics involved in eHealth and its impact on the organization, health care professionals and patients. After that, she began working as a manager at Saltro, where she also saw many parallels with the impact of eHealth in the same areas. In 2019, she moved to the Innovation team to focus on improving health care using digital solutions, among others. She began the scientific research presented in this thesis under the guidance of Professor Niels Chavannes, Dr Esther Talboom-Kamp and Dr Marise Kasteleyn. After completing her thesis, her goal is to continue improving health care through scientific research and by translating knowledge into practice and vice versa.



# List of publications and presentations





## Peer Reviewed Publications

Development of a Quality Management Model and Self-assessment Questionnaire for Hybrid Health Care: Concept Mapping Study. Tossaint-Schoenmakers R., Kasteleyn M., Rauwerdink A., Chavannes N., Willems S., Talboom-Kamp E. JMIR Form Res 2022 Jul 7;6(7):e38683. doi: 10.2196/38683.

The challenge of integrating eHealth into health care: systematic literature review of the Donabedian model of Structure, Process, and Outcome. Tossaint-Schoenmakers R., Versluis A., Chavannes N., Talboom-Kamp E., Kasteleyn M. Journal Medical Internet Research. 2021 May 10;23(5):e27180. doi: 10.2196/27180.

The impact of patient characteristics on their attitudes toward an online patient portal for communicating laboratory test results: real-world study. Tossaint-Schoenmakers R., Kasteleyn M., Goedhart A., Versluis A., Talboom-Kamp E. JMIR Formative Research. 2021 Dec 17;5(12):e25498. doi: 10.2196/25498.

Patients' attitudes toward an online patient portal for communicating laboratory test results: real-world study using the eHealth Impact Questionnaire. Talboom-Kamp E., Tossaint-Schoenmakers R., Goedhart A., Versluis A., Kasteleyn M. JMIR Formative Research. 2020 Mar 4;4(3):e17060. doi: 10.2196/17060.

## Social Impact Publications (Selection)

Succesvol organiseren van eHealth in jouw organisatie? Tossaint-Schoenmakers R. Blogpost [www.NeLL.eu](http://www.NeLL.eu). 2022 August 11.

Gebruiksvriendelijkheid van online patiënten portalen. Tossaint-Schoenmakers R. Blogpost [www.NeLL.eu](http://www.NeLL.eu). 2021 Dec 23.

Zoek het dichtbij. Cliënten en medewerkers over veranderingen met In voor zorg. Rapport In voor zorg! 2013 Jan 1.

Organisaties in de langdurige zorg: vernieuwing en onderscheid. Rapport In voor zorg! 2012 June 1.

Sneller door GGZ. Logistiek maakt de zorg beter. Vissers J., Van Lonkhuizen J., Van der Velde V., Tossaint-Schoenmakers R., ZM Magazine. 2011 May 1.

Revalidatie in beweging. Diagnostische fase van 3 maanden naar 1 week. Bogers B., Van Ooijen M., Tossaint-Schoenmakers R., Best Practices Zorg. 2009 Jan jaargang 1, nr 2.

Afslanken met zorglogistiek. Tossaint-Schoenmakers R. Zorgmagazine. 2007 August-July. Jaargang 23.



Hoezo geen animo (voor zorglogistiek)? Tossaint-Schoenmakers R. Financieel Dagblad. 2007 May 24.

### **List of Presentations (Selection)**

The Impact of Patient Characteristics on their Attitudes Toward an Online Patient Portal for Communicating Laboratory Test Results. Poster presentation, WONCA Europe GP Conference. Londen United Kingdom. 2022 June 28 – July 1.

The challenge of integrating eHealth into health care. Poster presentation, European Congress of Internal Medicine (ECIM). Malaga, Spain. 2022 June 9 – 11.

Hoe organiseer je eHealth succesvol binnen de bestaande zorg? Presentation, Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) -Wetenschapsdag. The Hague, The Netherlands. 2022 June 8.

The impact of patient characteristics on their attitudes toward an online patient portal for communicating laboratory test results. Presentation, NHG-Wetenschapsdag. The Hague, The Netherlands. 2022 June 8.

Patient centered e-diagnostics. How to organize hybrid health care? Presentation, LUMC Department of Parasitology. Leiden, The Netherlands. 2022 May 19.

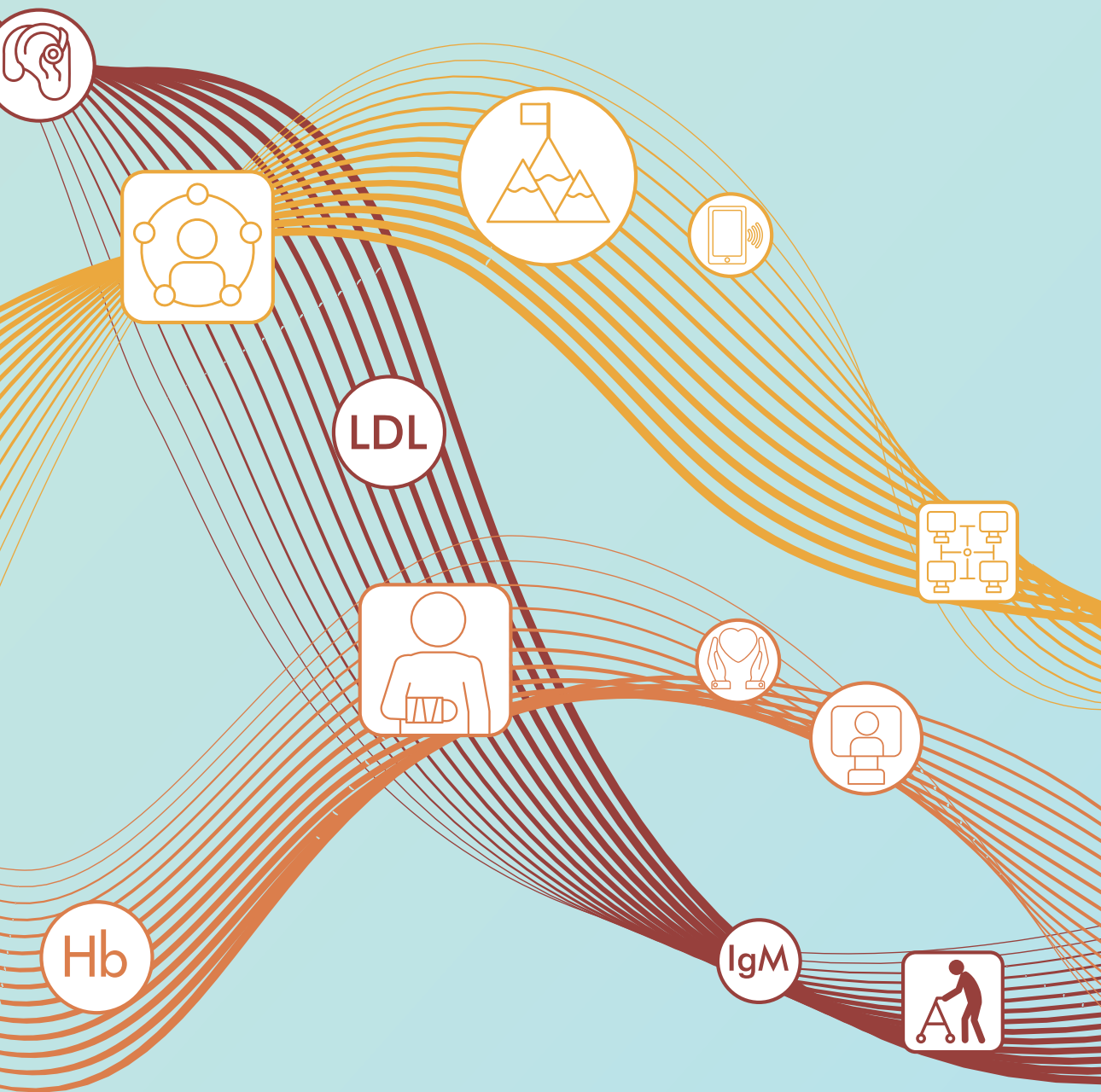
The challenge of integrating eHealth into healthcare. Masterclass eHealth, WONCA Virtual Europe GP Conference. 2021 July 7.

The impact of patient characteristics on their attitudes toward an online patient portal for communicating laboratory test results. Poster presentation, Health by Technology Virtual conference. 2021 June 10.

Patients' attitudes toward an online patient portal for communicating laboratory test results. Poster presentation, Health by Technology Virtual conference. 2021 June 10.

The challenge of integrating eHealth into healthcare. Presentation, LUMC Public Health and Primary Healthcare. Leiden, The Netherlands. 2020 December 15.





# Dankwoord





Wat fijn dat ik nu iedereen kan bedanken die mij gesteund, geholpen en geïnspireerd heeft.

Om te beginnen wil ik mijn (co)promotoren bedanken: dr. Esther Talboom, dr. Marise Kasteleyn en prof. dr. Niels Chavannes.

Esther, je ondersteunde me op allerlei vlakken, zowel wetenschappelijk als zakelijk en persoonlijk. En dat je altijd mogelijkheden en kansen ziet, werkte voor mij heel motiverend en enthousiasmerend.

Marise, geduldig en scherpzinnig hielp je mij bij alle inhoudelijke onderzoeksmethodieken. Van SPSS, schrijven en pragmatisch denken tot het inschakelen van anderen binnen het NeLL.

Niels, jij gaf mij de mogelijkheid om dit onderzoek bij het NeLL uit te voeren. Met een paar kritische vragen en opmerkingen van jou kon ik meteen grote sprongen vooruit maken.

Anke Versluis en Sofie Willemsen: Julie zijn ook tijdelijk betrokken geweest bij de begeleiding van mijn onderzoeken, waar ik dankbaar gebruik van heb gemaakt.

Alle patiënten en eHealth experts die hebben deelgenomen aan mijn onderzoeken, dank jullie wel voor jullie tijd en waardevolle bijdragen.

Saltro, bedankt voor het mogelijk maken van dit onderzoek en de gekregen ruimte om hieraan te werken. Mijn (oud-)collega's van Saltro en ondertussen ook van Unilabs Nederland, dank jullie wel voor jullie betrokkenheid. Een paar noem ik bij naam. Sanne van Delft, als mijn toenmalige manager ondersteunde je mijn promotieplan en regelde je het een en het ander voor me. Annelijn Goedhart en Stephanie Wouthuis, lieve (ex-)collega's van de afdeling Innovatie. Naast de gezellige gesprekken en mooie innovaties waren jullie ook mijn steun en toeverlaat. Cees Doelman, sinds dit jaar ben je mijn leidinggevende. Bedankt voor je steun.

Het vakmatige deel van mijn dankwoord wil ik afsluiten met een anonieme groep. Jaren geleden werkte ik als programmamanager Zorgpaden bij een GGZ-instelling. Daar kwam ik voor het eerst in aanraking met de complexe en mooie dynamiek die eHealth teweegbrengt. Daarna zag ik ook bij Saltro een soortgelijke impact van eHealth op de organisatie, de zorgverleners en de patiënten. Tegen hen wil ik zeggen: beste ervaringsdeskundigen, patiënten, zorgverleners, IT-experts, managers en bestuurders – jullie zijn de aanleiding voor dit proefschrift. Dank jullie wel voor jullie inspiratie en altijd kritische input over hoe de zorg beter georganiseerd kan worden.

Lieve mam, jij motiveerde mij altijd om mijn dromen na te jagen. Je hebt altijd gezien wat ik wél kon en hoe dingen wél mogelijk zijn. Dank je wel voor je onvoorwaardelijke steun, liefde en vertrouwen in mij.

Pap, jij had de verdediging graag meegemaakt en zou tegen iedereen vertellen hoe trots je bent. Zo ben je er toch een beetje bij.

Marielle en Gerard, mijn zus en broer. We vullen elkaar feilloos aan en vertrouwen elkaar onvoorwaardelijk. De laatste jaren hebben we opnieuw ervaren hoe bijzonder onze band is.

Gonnie en Léon, mijn lieve schoonouders. Jullie staan altijd klaar voor ons gezin. Léon, we delen een gezamenlijke hobby, namelijk Quality Management. Bedankt voor de inspirerende sparringmomenten en jouw kennis bij mijn onderzoeken.

Mijn 'SB around the world'-clubje: Anne Mechteld, Rubia, Suzanne en Fenneke. We vinden steevast dat we elkaar te weinig zien sinds we als UM-studenten de stad Maastricht verlieten. Met jullie 'around the world'-ervaring waren jullie een dankbaar en kritisch publiek tijdens mijn onderzoeken.

Lieve vrienden uit Utrecht: Woro en Richard. Van huisgenoten in Eindhoven tot vrienden voor het leven in Utrecht. Lieve Eveline, het voelt alsof we elkaar enkele weken geleden nog spraken. Dit gevoel wil ik nog lang vasthouden. Michiel, Soon-Hye, en iedereen van de Utrechtse vriendengroep, dank jullie wel voor de vele gezellige, ontspannende en bijzondere momenten.

Marielle en Anne Mechteld: Jullie zijn ook mijn paranimfen. Dank jullie wel en ontzettend fijn dat jullie tijdens mijn verdediging naast me staan.

René, mijn grote liefde, mijn beste maat. In alles wat we doen zijn we er voor elkaar. We vullen elkaar goed aan. Als ik even niet wist hoe ik het moest aanpakken, kon jij me verder helpen met je andere en pragmatische kijk op de dingen. Nubia, Remo en Nova, onze lieve, leuke, gezellige tieners! Jullie vonden het niet altijd logisch dat ik zoveel vrije tijd inruilde voor onderzoek. Maar hoe jong jullie ook waren en zijn, betrokken zijn jullie altijd geweest.

Mijn lieve gezin. Jullie zijn mijn allergrootste trots, houvast en inspiratie!





*"Logic will get you from A to B. Imagination will take you everywhere."*

- Albert Einstein



