

Praktische toolkit

Checklist

Tips

Stappenplan

Communicatieadvies

Conceptbrieven

HOE BEREIKBAAR BENT Ú?

Deze vraag gaat natuurlijk niet over u persoonlijk, maar over de huisartspraktijk waarvoor u - alleen of samen met anderen - de verantwoordelijkheid draagt. Altijd goed bereikbaar voor patiënten, wie wil dat niet? De patiënt belt, krijgt onmiddellijk de assistente aan de lijn en wordt direct adequaat geholpen. De bereikbaarheid van uw praktijk is voor patiënten en andere zorgverleners van groot belang. Deze toolkit bereikbaarheid helpt u om met weinig middelen en vaak met weinig moeite de bereikbaarheid van uw praktijk substantieel te verbeteren.

Snel een betere bereikbaarheid

De LHV vindt uitbreiding van het aantal assistenten in praktijken op de lange termijn een absolute voorwaarde voor een optimale bereikbaarheid. Daarvoor maken wij ons ook sterk in de onderhandelingen met het ministerie van VWS en Zorgverzekeraars Nederland. Toch kunt u zelf met weinig middelen ook op korte termijn al veel verbe-

teren aan de bereikbaarheid van uw praktijk. Samen met uw praktijkteam. Om u daarbij te helpen heeft de LHV deze toolkit bereikbaarheid ontwikkeld. Hiermee brengt u heel gemakkelijk de huidige bereikbaarheid van uw praktijk in kaart. Handige tips en adviezen helpen u de noodzakelijke of gewenste verbeteringen te realiseren. Deze toolkit kan direct verbetering brengen in uw serviceverlening. Daar profiteren niet alleen de patiënten van, maar u en uw team ook.

Nieuwe doelstellingen in bereikbaarheid

In september 2007 kwam de Ledenraad van de LHV tot de conclusie dat de eerder gestelde eisen aan de bereikbaarheid van huisartsen aan herziening toe waren. De Ledenraad stelde na een brede discussie in juni 2008 nieuwe doelstellingen vast. Die doelstellingen vindt u op de binnenkant van deze map.

Snel beter bereikbaar zijn

ZO PAKT U HET AAN

Checklist huidige bereikbaarheid

Wat kan in uw praktijk nog beter?

Tips voor verbetering

Kies de tips die u kunnen helpen

Stappenplan voor een goed telefoonsysteem

Neem de vijf stappen

Best practice in Lunetten voor online afsprakenservice

Ook handig voor uw patiënten?

Advies voor communicatie naar patiënten en zorg- verleners

Verstrek de benodigde informatie

Conceptbrief voor zorgverleners over instelling overleglijn

Stel ze snel op de hoogte

EN DIT LEVERT HET OP

Tijdens de praktijkuren wordt de patiënt altijd door een medisch deskundig persoon te woord gestaan, zodat triage kan plaatsvinden.

De huisartsenvoorziening geeft gelegenheid tot snelle consultatie.

In geval van spoed krijgt een patiënt binnen 30 seconden een medisch deskundig persoon aan de telefoon.

Onder normale omstandigheden is de huisarts bij een spoedgeval binnen een kwartier aanwezig bij de hulpvrager.

De patiënt heeft voldoende informatie over de organisatie van de praktijk en over de bereikbaarheid en beschikbaarheid tijdens en buiten praktijkuren.

De telefonische en/of digitale bereikbaarheid voor overleg met collega's, ziekenhuizen en andere hulpverleners is geregeld.

1

Checklist bereikbaarheid

Vul de checklist volledig in en bekijk vervolgens welke tips u kunnen helpen de bereikbaarheid in de huisartspraktijk te verbeteren.

Ik heb één telefoonnummer met een keuzemenu

Ja Nee >> TIP 1

Patiënten kunnen in het keuzemenu uit meerdere diensten kiezen

Ja Nee >> TIP 2

Ik heb een aparte lijn voor spoedgevallen

Ja Nee >> TIP 3

Ik heb een aparte lijn voor overleg met collegae

Ja Nee >> TIP 4

Ik heb een aparte lijn voor het aanvragen van herhaalrecepten

Ja Nee >> TIP 5

De patiënt die als eerste belt, wordt door de assistente als eerste geholpen

Ja Nee >> TIP 6

Ik heb een intern 'voice response system'

Ja Nee >> TIP 7

Mijn patiënten zijn goed geïnformeerd over de bereikbaarheid van de praktijk

Ja Nee >> TIP 8

Mijn collegae in de eerste en tweede lijn zijn goed geïnformeerd over mijn bereikbaarheid

Ja Nee >> TIP 8

Zodra de praktijk sluit, is voor mijn patiënten duidelijk wat het telefoonnummer is van de huisartsenpost

Ja Nee >> TIP 9

Mijn patiënten weten met welke vragen zij overdag bij de praktijk terecht kunnen en voor welke vragen zij naar de huisartsenpost kunnen bellen

Ja Nee >> TIP 9

De praktijkassistentes worden optimaal ingezet, zodat de telefoonpiek in de ochtend goed kan worden opgevangen

Ja Nee >> TIP 10

Ik plan ruimte in mijn agenda voor collegiaal overleg

Ja Nee >> TIP 11

Ik bied patiënten de mogelijkheid via het internet een afspraak te maken voor het spreekuur

Ja Nee >> TIP 12

Ik bied patiënten de mogelijkheid via het internet een herhaalrecept aan te vragen

Ja Nee >> TIP 12

Ik bied patiënten de mogelijkheid om in de middag te bellen voor het maken van een afspraak voor de volgende dag of de daarop volgende dagen

Ja Nee >> TIP 13

Voor patiënten en collegae is duidelijk hoe ik de zorg tijdens mijn vakantie heb geregeld

Ja Nee >> TIP 14

2

Tips ter verbetering

Zonder dat het grote investeringen vergt, kunt u op korte termijn aan de slag met het verbeteren van de bereikbaarheid. Lees hiervoor de tips die uit de ingevulde checklist naar voren komen en wijs een verantwoordelijke aan die het project gaat leiden.

Telefoonverkeer (1 – 7)

TIP 1 > GEBRUIK ÉÉN TELEFOONNUMMER MET EEN KEUZEMENU

- Het is optimaal als de patiënt beschikt over één telefoonnummer van de praktijk. Het gebruik van meerdere telefoonnummers die de patiënt kan draaien voor verschillende diensten – een nummer voor de praktijk, voor spoed, voor herhaalrecepten - wordt niet aangeraden.
- De bereikbaarheidservaring van de patiënt wordt vergroot door gebruik van een keuzemenu. Direct nadat hij/zij heeft gebeld, is er contact. De patiënt staat dan soms in de wacht, maar weet dat hij/zij binnen afzienbare tijd wordt geholpen.
- Voor een normpraktijk blijkt een aantal van vier lijnen te voldoen. Zo staan er maximaal drie mensen in de wacht.
- Door te kiezen voor één nummer met een menu, helpt de telefooncentrale bij het reguleren van het telefoonverkeer.
- Zou er omgekeerd worden gekozen voor diverse telefoonnummers, dan bestaat dat voordeel niet. De assistente moet dan met verschillende telefoons overweg die ieder om aandacht vragen.

TIP 2 > GEBRUIK KEUZE-OPTIES IN HET MENU

Structureer uw telefoonverkeer

- Beperk het aantal keuzeopties in het menu tot maximaal vijf.
- De patiënt moet altijd op de plaats van bestemming komen door eenmaal op een toets te drukken. Het is niet wenselijk

- dat hij/zij meerdere keren een keuze moet maken.
- Komt er niet direct iemand aan de lijn, dan krijgt de patiënt te horen dat hij/zij in de wacht staat.
- Keuzemogelijkheid 1 is altijd gereserveerd voor spoedgevallen!
- Andere keuzemogelijkheden zijn: het maken van een afspraak, herhaalrecepten en intercollegiaal overleg.

Wisselend keuzemenu per dagdeel

- Per dagdeel kan de instelling van een keuzemenu variëren.
- Stel dat uw patiënten tussen 8-12 uur en tussen 14-16 uur kunnen bellen voor het maken van een afspraak. In het keuzemenu is dan tussen 8-12 uur en tussen 14-16 uur de optie 'toets een 2 voor het maken van een afspraak' te horen. Buiten deze uren verandert de instelling, waardoor patiënten niet meer kunnen kiezen voor deze optie. Dan horen zij: 'Voor het maken van een afspraak kunt u bellen tussen 8-12 uur en tussen 14-16 uur'.
- Informeer uw patiënten actief en regelmatig over de mogelijkheden die u biedt (zie tip 8).

Inspreken van boodschappen

- Voorkom improvisatie. Schrijf de teksten uit van de berichten die u in het menu inspreekt.
- Maak de teksten bij het inrichten van de telefooncentrale compleet. Beperk u dus niet tot die voor het dagelijkse gebruik als de praktijk geopend is, maar denk ook alvast na over de teksten die u in de toekomst gaat gebruiken in vakantieperiodes of andere niet reguliere situaties.
- Laat de teksten inspreken door degene in uw praktijk met de helderste stem en de beste articulatie.
- Spreek vooral telefoonnummers langzaam uit, en herhaal

ze (ook weer langzaam). Noem de nummers bij voorkeur aan het einde van de ingesproken tekst.

- Controleer het juist functioneren van het systeem door uzelf te bellen. Geef daarbij prioriteit aan de spoedlijn. Vooral deze dient vlekkeloos te functioneren, ook tijdens uw afwezigheid.

TIP 3> ZORG VOOR EEN OPLOSSING VOOR SPOEDGEVALLEN

- De patiënt moet in geval van spoed binnen 30 seconden een medisch deskundige – bevoegd tot en bekwaam in triage – aan de lijn hebben. Een langere wachttijd is niet aanvaardbaar.
- Is uw spoedlijn op dit moment niet goed georganiseerd, grijp dan nog vandaag in.
- De spoedlijn mag geen minuut per dag onbereikbaar zijn.

Keuzeoptie bij spoed

- De beste manier om een spoedlijn te organiseren is via het keuzemenu. De LHV raadt u sterk aan voor deze oplossing te kiezen.
- De patiënt belt het bekende praktijknummer en krijgt te horen ‘toets 1 in geval van spoed’.
- Het telefoonsysteem laat bij uw assistente een afwijkende (dringende) toon horen als een patiënt voor spoed heeft gekozen. Daarnaast kunnen veel telefoonsystemen de vraag om spoedhulp ook visualiseren. Zo hoort en ziet de assistente dus altijd wanneer voor de optie ‘spoed’ is gekozen.
- Direct en zonder wachttijd krijgt de patiënt voorrang op de andere lijnen. Hij/zij wordt acuut te woord gestaan.

Aparte spoedlijn

- U kunt eventueel een aparte spoedlijn openen met een apart telefoonnummer. Dit is een suboptimale oplossing. U kunt ervoor kiezen in het geval dat u het bovenstaande alternatief met het keuzemenu (nog) niet kunt implementeren.
- Mocht u toch kiezen voor deze optie, dan is het extra be-

langrijk om het spoednummer goed te communiceren via de praktijkwebsite en de praktijkfolder naar uw patiënten. Die moeten immers een extra nummer kennen, naast het gewone telefoonnummer van de praktijk.

TIP 4 > ZORG VOOR EEN OVERLEGLIJN

Voor de overleglijn met uw collegae zijn twee mogelijkheden:

Optie in keuzemenu

- In het keuzemenu van het reguliere praktijknummer kan de optie ‘intercollegiaal overleg’ worden ingesteld. Voordeel is dat ook uw collegae alleen het unieke nummer van de praktijk hoeven te kennen.
- Als u voor dit alternatief kiest, selecteer dan altijd deze optie als laatste in de reeks. Dit verkleint de kans dat de patiënt hiervoor kiest.
- Geef in het gesproken bericht duidelijk aan dat de optie alleen is bestemd voor collegae.

Aparte overleglijn

- U hebt voor uw collegae een apart telefoonnummer dat niet bekend is bij uw patiënten.
- Een variant hierop is de mogelijkheid dat u uw mobiele telefoonnummer bij uw collegae bekend maakt.

TIP 5> DE HERHAALRECEPTENLIJN: HET WERKT!

- Overweeg in het keuzemenu de optie ‘herhaalrecepten’ in te stellen. Deze blijkt in de praktijk goed te werken. Groot voordeel is, dat de patiënt die een herhaalrecept wil geen telefoontijd kost voor de assistente.
- Stel uw systeem zo in, dat dit de een na laatste optie in de reeks is, vlak voor de optie voor collegiaal overleg.
- Wat deze optie anders maakt dan de andere, is dat er geen persoon aan de lijn komt en dat de patiënt niet in de wacht wordt gezet. In plaats daarvan kan de patiënt een bericht

op een bandje inspreken.

- In de tekst wordt (minimaal) gevraagd om de naam van de patiënt én zijn/haar geboortedatum.
- De patiënt spreekt in welk herhaalrecept hij/zij wil bestellen.
- De assistente luistert naderhand de ingesproken herhaalrecepten af en onderneemt hierop actie.

TIP 6> EERST DE PATIËNT MET SPOED, DAARNA ‘FIRST IN FIRST OUT’

- Een patiënt die de spoedlijn belt (zie tip 3), wordt altijd, dus zonder uitzondering, acuut geholpen.
- Daarna treedt het principe ‘first in first out’ in werking: de patiënten worden op volgorde van binnenkomst te woord gestaan.
- Dit principe dient automatisch ondersteund te worden door uw telefoonsysteem, zodat uw assistente niet voortdurend hoeft bij te houden wie de eerste wachtende in de rij is, wie de tweede, enzovoort.

TIP 7 > ‘VOICE RESPONSE SYSTEM’: UW VIRTUELE ASSISTENTE

- Het voice response system betreft de stem die uw patiënten horen als zij bellen. Dit is ingebouwd in uw telefooncentrale. Zodoende is het een automatische assistentiefunctie.
- Het voordeel is dat de assistente niet eerst de binnenkomende en met elkaar concurrerende telefoontjes hoeft aan te nemen om de patiënten vervolgens in de wacht te zetten.
- Niet alleen organisatorisch, maar ook voor uw patiënt is dit plezierig. Hij/zij krijgt namelijk direct respons en zijn/haar gesprek wordt niet onderbroken omdat er een andere lijn moet worden opgenomen.

Organisatie (8 – 14)

TIP 8> INFORMEER UW PATIËNTEN EN COLLEGAE

- Informeer uw patiënten regelmatig over het telefoonnummer waarmee u bereikbaar bent.
- Dat kan bijvoorbeeld via de praktijkfolder, de praktijkwebsite, het plaatselijke huis-aan-huisblad, een jaarlijkse (e-) mailing, posters in de wachtkamer en bij de receptie en andere communicatiemiddelen.
- De LHV biedt u als onderdeel van deze toolkit een communicatieadvies aan, zodat u de instrumenten hebt om uw patiënten en collegae goed te informeren.

TIP 9> BEREIKBAARHEID TIJDENS AVOND, NACHT EN WEEKEND

- Informeer uw patiënt – onder meer in het keuzemenu – helder over de huisartsenpost.
- Leg daarbij niet alleen nadruk op het telefoonnummer, maar ook waar de post zich bevindt en wanneer de patiënt daar terecht kan (avonden, nachten, weekenden).
- Geef ook aan met welke klachten hij/zij naar de huisartsenpost kan, dus wat onder spoed wordt verstaan.
- Communiceer via uw telefoonsysteem de openingstijden van de huisartspraktijk, zodat zij deze informatie horen wanneer zij uw praktijk bellen buiten praktijkuren.
- U vindt hierover meer tips en informatie in het communicatieadvies.

TIP 10> ROOSTER UW ASSISTENTES OPTIMAAL IN

- Het bereikbaarheidsgevoel van patiënten wordt vergroot als in de piekuren de telefoon snel wordt opgenomen. Hiervoor is voldoende assistentie nodig.
- Werken er meerdere assistentes in uw praktijk, dan kunnen die door goede samenwerking de piek in het telefoonverkeer opvangen.

2

Tips ter verbetering

- Houdt bij het inroosteren van de assistentes rekening met de momenten in de week waarop een meervoudige bezetting gewenst is vanwege druk telefoonverkeer.

TIP 11 > PLAN RUIMTE IN VOOR COLLEGIAAL OVERLEG

- Probeer dagelijks enkele blokken van vijf minuten in uw agenda vrij te houden voor eventueel collegiaal overleg.

TIP 12 > AFSPRAKEN EN RECEPTEN VIA INTERNET

- Ontlast uw assistente door internet in te zetten voor het door de patiënt laten maken van afspraken en het vragen om herhaalrecepten.
- Het verwerken van de inkomende berichten via internet kan worden opgepakt op een moment dat het schikt, buiten de piekmomenten.
- Uw patiënten registreren zich via de praktijkwebsite. De patiënt maakt een voorlopige afspraak in de agenda van de huisarts wanneer hem/haar het beste schikt. De patiënt vermeldt daarbij ook de reden van het verzoek om een afspraak. De beschikbare tijden zijn direct zichtbaar voor de patiënt. De assistente bekijkt de voorlopige afspraken. De patiënt ontvangt vervolgens een reactie. Dat kan een bevestiging van de afspraak zijn of een vraag om nadere toelichting c.q. nader telefonisch contact.
- U ontlast het telefoonverkeer als de patiënten (herhaal) recepten via internet kunnen aanvragen. Ook hierbij is het noodzakelijk dat patiënten zich eerst registreren via uw praktijkwebsite. In het keuzemenu kan tevens de mogelijkheid worden geboden een verzoek voor een herhaalrecept in te spreken (zie tip 5).
- Voor het selecteren van een leverancier van ICT-diensten in de gezondheidszorg volgt u het stappenplan in deze toolkit.

TIP 13 > LAAT DE PATIËNT OOK IN DE MIDDAG BELLEN VOOR EEN AFSPRAAK

- In veel huisartspraktijken kunnen patiënten alleen 's ochtends bellen voor het maken van een afspraak. Gezien de richtlijn dat de patiënt de mogelijkheid moet hebben om de huisarts binnen twee dagen te consulteren, raadt de LHV aan om patiënten de mogelijkheid te bieden ook 's-middags te bellen voor het maken van een afspraak.

TIP 14 > BEREIKBAARHEID TIJDENS DE VAKANTIE

- Informeer uw patiënten en collegae tijdig over waar zij in uw vakantie terecht kunnen met vragen.
- Zorg er voor dat u de teksten die u nodig hebt voor aanpassing van het telefoonsysteem tijdig beschikbaar hebt, zodat u op het juiste moment de telefooncentrale anders kunt instellen.

Deze tips zijn met medewerking van Advitronics Telecom voor u samengesteld.

3

Een goed telefoonsysteem

in 5 stappen

Na het lezen van de tips wilt u wellicht aan de slag met het verbeteren van uw bereikbaarheid. Misschien dat u een nieuw telefoonsysteem wilt aanschaffen, of uw huidige systeem wilt optimaliseren. De LHV adviseert u om voor een professioneel telefoonsysteem te gaan. Antwoordapparaten voor huishoudelijk gebruik voldoen hier niet aan, omdat daarmee het 'telefoonmanagement' niet geregeld kan worden. Maar waar vindt u een aanbieder die een hoogwaardig telefoonsysteem kan leveren dat voldoet aan uw wensen? Dit onderdeel van de toolkit helpt u bij het maken van een weloverwogen keuze. Ook voor het selecteren van een leverancier van ICT-diensten in de gezondheidszorg gebruikt u onderstaande stappen.

STAP 1 > ZOEK EEN AANBIEDER

Het mooiste is een collega te vinden die zeer tevreden is over een leverancier en u de gouden tip kan geven. Een alternatief is dat u op de website van de Gouden Gids (www.goudengids.nl) zoekt op het trefwoord 'telefooncentrales' of op Google op het trefwoord 'telefonische bereikbaarheid'.

Realiseert u zich dat u in eerste instantie vooral gebaat bent met een goede analyse van uw huidige situatie en een vakkundig advies. Dat is dus veel meer dan het sec aanschaffen van nieuwe techniek. Hebt u niet het gevoel dat de potentiële leverancier u echt kan helpen bij de analyse en de inrichting van uw processen, wijk dan uit naar een andere.

Om een eerste selectie te maken is het goed de volgende vragen in het achterhoofd te houden:

- **Wat wilt u precies?**

Wilt u uw huidige systeem verbeteren of een geheel nieuw systeem aanschaffen? Aan welke eisen moet uw systeem voldoen (zie de richtlijnen en tips voor het verbeteren van de bereikbaarheid). Kan de aanbieder dat leveren? Om deze vragen te beantwoorden is een grondige analyse van de huidige situatie een vereiste.

- **Heeft de aanbieder ervaring met huisartspraktijken?**

Selecteer bij voorkeur geen aanbieder die niet vertrouwd is met de organisatie van huisartspraktijken. Het is belangrijk dat het bedrijf zich goed kan inleven in uw specifieke situatie omdat het systeem op maat moet worden ingericht.

STAP 2 > WIN REFERENTIES IN BIJ DE AANBIEDER

Heeft u een eerste selectie van enkele aanbieders, neem dan contact op met deze partijen en vraag wat ze een huisartspraktijk kunnen bieden. Verzoek de aanbieders ook om twee referenties te geven van huisartspraktijken die zij eerder een telefoonsysteem hebben geleverd.

STAP 3 > NEEM CONTACT OP MET TWEE HUISARTSPRAKTIJKEN EN VRAAG NAAR ERVARINGEN

Bel met twee collegae die al een tijdje met het systeem werken en vraag naar hun ervaringen.

>>

STAP 4 > VRAAG EEN OFFERTE

U selecteert vervolgens twee aanbieders en bespreekt met hen wat uw specifieke wensen zijn ten aanzien van de bereikbaarheid van de huisartspraktijk. Wij adviseren u dat te doen in een persoonlijk gesprek met de aanbieder. Neem daarin ook de ervaringen en tips van uw collegae mee. Vraag vervolgens om een offerte waarin uw wensen expliciet worden bevestigd.

STAP 5 > BESLIS MET WELKE AANBIEDER U IN ZEE GAAT

Beslis niet alleen op basis van financiële overwegingen, maar vooral op basis van kwalitatieve criteria die u hieronder vindt op volgorde van belangrijkheid:

- Een gedegen analyse van uw specifieke wensen
- Een goed en compleet plan van aanpak
- Het gebruiksgemak
- Een gerenommeerd bedrijf
- Een technisch gerenommeerd product
- De after sales service
- De referenties
- De prijs

Online dienstverlening vereist een nieuwe denkwijze

“Zou ik andere huisartspraktijken aanraden om patiënten via internet de afspraken te laten maken? Jazeker, zonder aarzeling. Het is echter niet dé oplossing voor bereikbaarheidsproblemen, maar optimaliseert de bereikbaarheid die al goed functioneert.”
Aan het woord is Corrie de Goede, directeur van wijkgezondheidscentrum Lunetten in Utrecht. Op de website van dit gezondheidscentrum kunnen klanten zich inschrijven bij een van de hulpverleners, hun persoonsgegevens of verzekeringsgegevens wijzigen, herhaalrecepten bestellen en sinds kort ook online een afspraak maken met de huisarts. “Een andere manier van werken is altijd even wennen. Maar op de langere termijn betaalt online dienstverlening zich terug in een arbeidsextensief systeem dat het telefoonverkeer voor assistentes ontlast.”

Klanten die gebruik willen maken van de online diensten, melden zich daarvoor eerst aan op de praktijkwebsite. Met behulp van een persoonlijke inlogcode kan via een beveiligde verbinding onder andere een afspraak met de huisarts worden ingepland. “In Lunetten is het tot nu toe zelden voorgekomen dat we mensen hiervan uitsluiten, of dat we verzoeken om een afspraak onterecht vinden. Het blijkt dat de patiënt hier goed in staat is om aan zelftriage te doen.”

HIS biedt nog geen uitkomst

Het wijkgezondheidscentrum koesterde al enige tijd de wens om het internet voor een betere patiëntenservice in te zetten. De ontwikkeling van een systeem door het eigen HIS duurde te lang, waarop het centrum besloot zelf met een simpele methode te beginnen. Vier gezondheidscentra uit de omgeving sloten zich hierbij aan. “Dit is slechts een tijdelijke oplossing. Het beste zou zijn om het HIS de online diensten aan te laten bieden. In Lunetten willen we dit in de nabije toekomst alsnog realiseren. Afspraken maken via het HIS, in ons geval Promedico-asp, heeft als voordeel dat de assistenten de afspraak niet meer zelf in het HIS hoeven te zetten. Een nadeel kan zijn dat er bijna geen controle meer mogelijk is hoe de zelftriage van patiënten verloopt”, aldus de Goede.

‘Schaduwagenda’ ontlast piekmomenten

“Het maken van een afspraak online met de huisarts gebeurt bij ons door middel van een zogenaamde schaduwagenda, waarin de beschikbare tijden zichtbaar zijn voor de patiënt. De patiënt plant een voorlopige afspraak in wanneer hem/haar het beste schikt en vermeldt daarbij de reden van het verzoek. Nadat het verzoek per mail is ingediend, krijgt de patiënt een automatische ontvangstbevestiging. Binnen 24 uur stuurt de doktersassistente een reactie via de mail. Dat kan een bevestiging van de afspraak zijn of een vraag om nadere (telefonische) toelichting van het verzoek.” Corrie de Goede benadrukt dat deze manier van werken alleen winstgevend is wanneer de werkprocessen anders worden ingedeeld. “Doktersassistenten moeten zich realiseren dat niet alles in de ochtend hoeft te gebeuren. Het verwerken van de inkomende berichten via internet kan juist prima buiten de piekmomenten.”

Effect ICT op langere termijn merkbaar

“Het is voorbarig te constateren dat de druk op de telefoon ‘s ochtends substantieel is afgenomen, daarvoor werken we nog te kort met de online afspraken-service. Momenteel melden ongeveer dertig patiënten per dag zich aan op de website. In feite zegt dit nog vrij weinig over het succes van de online afspraken-service. Niet alle patiënten die zich hebben aangemeld, maken ook daadwerkelijk een afspraak met de huisarts. Door de online diensten actiever te promoten in bijvoorbeeld de praktijkfolder, proberen we het aantal gebruikers te vergroten. Dit heeft echter tijd nodig. Daarentegen heeft het bestellen van herhalingsrecepten via internet zich al lang en breed bewezen. Veelvuldig maken patiënten van wijkgezondheidscentrum Lunetten hiervan gebruik. Het succesverhaal van de herhalingsrecepten via internet is voor mij hét voorbeeld dat de huisartspraktijk weldegelijk geholpen is met ICT-toepassingen om de bereikbaarheid te optimaliseren. Zie ICT dus vooral niet als last, maar als hulpmiddel!”

“Er hoeft niet direct contact te zijn tussen patiënten en de praktijk om kwalitatief hoogwaardige zorg te kunnen bieden.”

4

Communicatieadvies

Weten uw patiënten wanneer uw huisartspraktijk bereikbaar is en met welke klachten ze bij de huisartsenpost terecht kunnen? Is het bij uw collegae bekend hoe ze u kunnen benaderen voor intercollegiaal overleg? Dit onderdeel van de toolkit laat zien welke informatie voor uw patiënten en collegae belangrijk is en hoe u deze informatie eenvoudig verstrekt.

AAN WIE GERICHT

Wie wordt geïnformeerd?

WAAROVER

Welke informatie hebben ze nodig?

HOE

Welk middel zet u in?

MET BEHULP VAN

Welk hulpmiddel biedt de toolkit?

UW PATIËNT

Bereikbaarheid huisartspraktijk
openingstijden
inloopsprekuren
buiten praktijken
telefonische bereikbaarheid

- spoed
- afspraken
- telefonisch spreekuur
- herhaalrecepten

Spoed
wat is het
in de avond, nacht en in het weekend

Huisartsenpost (HAP)
bereikbaarheid
voor welke klachten (niet) bestemd

Digitaal
praktijkwebsite
e-mailing

Drukwerk
brief aan patiënten
praktijkfolder
huis-aan-huisblad
A5 op balie
poster in wachtkamer
sticker om mee te geven

Telefoon
ingesproken boodschap

Conceptbrief patiënten

Voorbeeldtekst huis-aan-huisblad

UW COLLEGA

Bereikbaarheid huisartspraktijk
voor intercollegiaal overleg

Drukwerk
brief aan collegae

Conceptbrief collegae

4.1 Informeer uw patiënten

Eerst via een brief op het huisadres

U start de communicatie over de bereikbaarheid van uw huisartspraktijk en de huisartsenzorg buiten praktijkuren door eenmalig het hele patiëntenbestand met een brief te benaderen. Deze zogenaamde 'aftrap' geeft u de gelegenheid om veel informatie in één keer te verspreiden. In de brief verwijst u eventueel naar de praktijkwebsite en de praktijkfolder waarin de genoemde informatie ook is terug te vinden. De toolkit biedt u een conceptbrief voor uw patiënten aan. De ontbrekende gegevens vult u via www.lhv.nl gemakkelijk digitaal in, waarna de verzending in gang kan worden gezet.

Met uitgebreide informatie op de praktijkwebsite

Het communicatiemiddel bij uitstek voor het toelichten van informatie is de website. De LHV biedt huisartspraktijken via www.praktijkinfo.nl de mogelijkheid om zelf een professionele website te maken, zonder dat hiervoor technische kennis nodig is. Dit gezamenlijke initiatief van uitgeverij BSL, LHV en het NHG geeft precies aan welke informatie over bereikbaarheid vereist is op de website van een huisartspraktijk.

Maakt uw huisartspraktijk al gebruik van een website, controleer dan of de volgende informatie in ieder geval makkelijk te vinden is.

Op de homepage

- Praktijkadres
- Openingstijden
- Praktijktelefoonnummer
- OPTIONEEL: spoednummer (wanneer u geen keuzemenu gebruikt)
- Telefoonnummer huisartsenpost

Desgewenst kunt u in enkele zinnen de bereikbaarheid van uw huisartspraktijk toelichten:

- Voor alle afspraken, spoedgevallen, herhaalrecepten en uitslagen hanteren wij één telefoonnummer met een keuzemenu: (*telefoonnummer*). Ook buiten praktijkuren belt u dit nummer.

- Als u medische zorg buiten praktijkuren (*ma t/m vrij 8.00-17.00 uur*) nodig heeft, belt u het nummer van de praktijk. U hoort dan bij welke huisartsenpost u terecht kunt.

Verdeeld in menu-items

Uitgebreide informatie over de bereikbaarheid van uw huisartspraktijk en een toelichting over de huisartsenpost plaatst u in afzonderlijke menu-items. Denk daarbij aan onderstaande onderwerpen, voor zover ze op uw huisartspraktijk van toepassing zijn:

- spoedgevallen
- afspraak maken
- inloopspreekuur
- telefonisch spreekuur
- herhalingsrecept
- uitslagen aanvragen
- avond-, nacht- en weekend

De conceptbrief aan uw patiënten in deze toolkit geeft tegelijkertijd de inhoud voor bovengenoemde menu-items. Deze kunt u via www.lhv.nl ook digitaal opvragen.

Met drukwerk voor thuis en in de wachtkamer

Wij raden u aan u niet te beperken tot informatievoorziening via de website, maar vooral ook drukwerk beschikbaar te stellen.

Praktijkfolder

Hierin staat doorgaans alle praktijkinformatie; van relevante telefoonnummers tot een uitleg over de klachtenregeling. Plaats de gegevens over bereikbaarheid altijd op de voorzijde. Een extra service voor uw patiënten verleent u door de praktijkfolder ook in PDF-formaat via de praktijkwebsite aan te bieden.

A5je

Vat in een A5je de belangrijkste informatie over bereikbaarheid uit de praktijkfolder samen. Leg de informatie bij de receptie en in de wachtkamer neer, zodat patiënten het mee naar huis kunnen nemen.

Stickers

Zet de belangrijkste telefoonnummers op een sticker, die u in de praktijk eenvoudig zelf kunt printen. Patiënten kunnen deze stickers thuis op een zichtbare plek of in hun agenda plakken.

Posters

In de wachtkamer en bij de receptie hangt u A3-posters met daarop de belangrijkste telefoonnummers, de openingstijden en wat patiënten moeten doen in geval van spoed.

Met behulp van een artikel in het plaatselijke huis-aan-huisblad

De bereikbaarheid van huisartsen komt in de media vaak ter sprake. U slaat twee vliegen in één klap door de redacties van huis-aan-huisbladen bij u in de buurt actief te benaderen met een artikel over de bereikbaarheid van uw praktijk. Hiermee informeert u niet alleen de patiënt, maar genereert u ook positieve publiciteit. Uw huisartspraktijk laat zien proactief aan een betere bereikbaarheid te werken. De toolkit reikt u een voorbeeldtekst aan voor in een huis-aan-huisblad. De ontbrekende informatie vult u via www.lhv.nl in.

Door jaarlijks een (e-)mailing te verzenden

Het is mogelijk dat de gegevens over de bereikbaarheid van uw huisartspraktijk wijzigen of dat de patiënt die kwijt raakt. Door middel van bijvoorbeeld een jaarlijkse (e-) mailing krijgen uw patiënten telkens de meest actuele informatie. Deze update kan het snelst per mail worden verzonden. Vraag voor dit doeleinde om het mailadres van uw patiënten, of laat ze voor deze service aanmelden via de praktijkwebsite. Vergeet u niet een brief te sturen naar de patiënten die niet over een e-mailadres beschikken.

Via een telefonische boodschap

Een professioneel telefoonsysteem kan door middel van ingesproken boodschappen, de bereikbaarheid van uw praktijk 'vertellen'. Wanneer patiënten bijvoorbeeld na sluitingstijd bellen, dan horen zij het telefoonnummer van de huisartsenpost en waarvoor de huisartsenpost is bedoeld.

4.2 Informeer uw collegae**Door middel van een brief op het werkadres**

Stel uw collegae vlot op de hoogte van uw bereikbaarheid voor intercollegiaal overleg door de conceptbrief uit deze toolkit in te vullen via www.lhv.nl.

5

Conceptbrieven

5.1

Conceptbrief aan patiënten

Onderstaande brief vult u eenvoudig in via www.lhv.nl. De tekst is toegespitst op huisartspraktijken die gebruik maken van één telefoonnummer met een keuzemenu.

T.a.v. de heer of mevrouw (naam)

Adres

Postcode + woonplaats

Datum

dag maand jaar

Betreft

Bereikbaarheid van huisarts (naam)

Beste mevrouw/meneer (naam),

Als huisarts wil ik u, samen met mijn praktijkteam, op elk moment de beste zorg kunnen bieden. Het is daarom heel belangrijk dat u precies weet wanneer en op welke manier de huisartspraktijk bereikbaar is. In deze brief zet ik voor u de benodigde informatie onder elkaar.

Spoedgevallen

In geval van spoed heeft u direct zorg nodig omdat wachten onverantwoord is. Belt u in dat geval het nummer van de huisartspraktijk:

(TELEFOONNUMMER)

en kies optie 1 uit het keuzemenu. Gebruik optie 1 alleen als er sprake is van een ernstige situatie. Anders blokkeert u misschien de lijn voor een andere patiënt. In geval van levensbedreigende situaties belt u direct 112.

Afspraak maken

Voor het maken van een afspraak belt u de huisartspraktijk tussen (*tijd*) en (*tijd*) uur op (*telefoonnummer*). Toets optie 2 voor het maken van de afspraak. Als u meerdere klachten tegelijk wilt bespreken, vraag dan aan de assistente om een dubbele afspraak te maken. Zo loopt het spreekuur niet uit voor de patiënten die na u komen.

Inloopspreekuur

Voor het inloopspreekuur tussen (*tijd*) en (*tijd*) uur hoeft u geen afspraak te maken. Dit spreekuur is alleen bedoeld voor (*leg in het kort uit*).

5.1 Conceptbrief aan patiënten

Telefonisch spreekuur

Voor kort overleg met de huisarts kunt u ook gebruik maken van het telefonisch spreekuur tussen (tijd) en (tijd) uur.

Herhalingsrecept

Een herhalingsrecept vraagt u telefonisch aan tussen (tijd) en (tijd) uur. Toets optie 3 voor het aanvragen van het herhalingsrecept. Het recept/medicijn is vervolgens vanaf (tijd) uur op te halen in de praktijk/apotheek. (OPTIONEEL: u kunt uw herhalingsrecept ook aanvragen via onze praktijkwebsite.)

Avond-, nacht- en weekend

Als u 's avonds, 's nachts, in het weekend of op feestdagen met spoed huisartsenhulp nodig heeft, dan belt u de huisartsenpost (telefoonnummer).

(OPTIONEEL: Beide huisartsenposten in uw woonplaats werken samen en hebben één centraal telefoonnummer (telefoonnummer). Als u dit nummer belt, hoort u vanzelf hoe de verdere gang van zaken is.)

De huisartsenpost is er WEL voor:

- Spoedgevallen: klachten die optreden buiten de openingstijden van de praktijk en die niet kunnen wachten tot de volgende werkdag van uw huisarts
- Recepten voor medicijnen die u snel moet innemen, terwijl u deze niet meer in huis heeft. U kunt het innemen niet uitstellen tot de volgende werkdag van uw huisarts
- Telefonisch overleg over een verontrustende klacht
- Verwijzing naar de spoedeisende hulp van het ziekenhuis.

De huisartsenpost is er NIET voor:

- Klachten die kunnen wachten tot de volgende werkdag van uw huisarts
- Mensen die overdag geen tijd hebben om naar hun huisarts te gaan
- Herhalingsrecepten voor niet-urgente medicijnen
- Een second opinion
- Voor algemene, medische vragen

(OPTIONEEL: Afhankelijk van waar u woont is dat Huisartsenpost (naam) of Huisartsenpost (naam). Uw huisartspraktijk (naam) is aangesloten bij de post en doet regelmatig dienst. Doordat het om een grote organisatie gaat, is de kans echter klein dat u tijdens diensturen uw eigen huisarts treft.)

Wat zijn de openingstijden van de huisartsenpost?

- 's avonds en 's nachts van (tijd)
- tijdens weekenden (24 uur per dag)
- tijdens feestdagen (24 uur per dag)

Waar kunt u de huisartsenpost vinden?

Vermeldt u hier het adres van de huisartsenpost en geef een korte routebeschrijving voor openbaar vervoer en eigen vervoer.

Voor uitgebreide informatie over de diensten die huisartspraktijk (naam) aanbiedt, kunt u ook onze website (webadres) bekijken of de praktijkfolder raadplegen die in de wachtkamer en bij de receptie ligt.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Naam, huisarts
Huisartspraktijk
Adres
Postcode + woonplaats

5

Conceptbrieven

5.2 Conceptbrief aan collegae

Ziekenhuis of instelling
Afdeling
T.a.v. de heer of mevrouw (naam)
Adres
0000 XX Woonplaats

Datum dag maand jaar
Betreft Bereikbaarheid voor intercollegiaal overleg

Geachte collega,

Voor onze samenwerking is het van groot belang dat u weet hoe ik bereikbaar ben. Daarom wil ik u via deze weg hierover informeren.

Optie 1 (kiezen indien van toepassing)
Tijdens praktijkuren (openingstijden) kunt u voor overleg over patiënten het telefoonnummer van de praktijk bellen:

0XXX-XXXXXXX

Optie 2 (kiezen indien van toepassing)
Voor intercollegiaal overleg heb ik een apart telefoonnummer beschikbaar. Dit nummer is bereikbaar van (dagen en uren invullen).

0XXX-XXXXXXX

Optie 3 (kiezen indien van toepassing)
Voor intercollegiaal overleg belt u mijn mobiele telefoonnummer. Bij geen gehoor kunt u uw naam en telefoonnummer inspreken, dan bel ik u zo spoedig mogelijk terug.

06-XXXXXXX

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Naam, huisarts
Huisartspraktijk
Adres
0000 XX Woonplaats

5

Conceptbrieven

5.3

Concepttekst huis-aan-huisbladen

Vult u de ontbrekende informatie in via www.lhv.nl, dan heeft u in een handomdraai een artikel over de bereikbaarheid van uw huisartspraktijk ter publicatie. U kunt deze tekst mailen naar de redacties van huis-aan-huisbladen bij u in de buurt onder vermelding van 'Bereikbaarheid huisartspraktijk (naam) in (woonplaats) ter publicatie.'

kop: Bereikbaarheid huisartspraktijk (naam)

Intro: De bereikbaarheid van huisartspraktijken staat de laatste tijd regelmatig in de belangstelling. Uit diverse onderzoeken blijkt dat de meeste patiënten hun huisarts een goed "rapportcijfer" geven, maar dat de (telefonische) bereikbaarheid vaak beter kan. Huisartspraktijk (naam) in (woonplaats) zet voor u de bereikbaarheid graag op een rij.

Openingstijden

Onze huisartspraktijk is geopend van maandag tot en met vrijdag van (tijd) tot (tijd) uur. (OPTI-ONEEL: hier kunt u de tijd van de lunchpauze vermelden. Geef dan wel aan op welke manier de huisartspraktijk op dat moment voor spoedgevallen te bereiken is.)

Spoed

In geval van spoed is acute zorg noodzakelijk om gezondheidsrisico's zoveel mogelijk te voorkomen. Belt u in dat geval het nummer van de huisartspraktijk (telefoonnummer) en kies optie 1 uit het keuzemenu/de spoedlijn (telefoonnummer) (Verwijderen wat niet van toepassing is). Gebruik optie 1 of de spoedlijn alleen als er sprake is van een ernstige situatie. Anders blokkeert u misschien de lijn voor een andere patiënt. In geval van levensbedreigende situaties belt u direct 112.

Afspraak maken

Voor het maken van een afspraak belt u de huisartspraktijk tussen (tijd) en (tijd) uur op (telefoonnummer). (OPTIONEEL: Kies vervolgens optie 2 in het keuzemenu voor het maken van een afspraak.) Als u meerdere klachten tegelijk wilt bespreken, vraag dan aan de assistente om een dubbele afspraak te maken. Zo loopt het spreekuur niet uit voor de patiënten die na u komen.

Inloopspreekuur

Voor het inloopspreekuur tussen (tijd) en (tijd) uur hoeft u geen afspraak te maken. Dit spreekuur is alleen bedoeld voor (leg in het kort uit).

Telefonisch spreekuur

Voor kort overleg met de huisarts kunt u ook gebruik maken van het telefonisch spreekuur tussen (tijd) en (tijd) uur. (OPTIONEEL: het vermelden van een apart telefoonnummer voor dit doel. Indien er sprake is van een terugbelspreekuur, vermeldt u dan wanneer hiervoor een afspraak kan worden gemaakt)

Herhalingsrecept

Een herhalingsrecept vraagt u telefonisch aan tussen *(tijd)* en *(tijd)* uur. *(OPTIONEEL: via de receptenlijn (telefoonnummer) of via optie 'herhaalrecept aanvragen' in het keuzemenu. Dit kunt u uitbreiden met instructies over de manier van aanvragen)* Het recept/medicijn is vervolgens vanaf *(tijd)* uur op te halen in de praktijk/apotheek *(Verwijderen wat niet van toepassing is)*. *(OPTIONEEL: u kunt uw herhalingsrecept ook aanvragen via onze praktijkwebsite www.XXX.nl.)*

Uitslagen aanvragen

Tussen *(tijd)* en *(tijd)* uur kunt u *(telefoonnummer)* bellen voor het opvragen van uitslagen en resultaten van onderzoeken.

In onze praktijk doen wij er alles aan om zo goed mogelijk bereikbaar te zijn voor onze patiënten. Mocht u ontevreden zijn over de bereikbaarheid van de huisartspraktijk, geeft u dit dan door aan de huisarts of de assistente. Wij zoeken dan zo snel mogelijk een oplossing. Daarnaast staan wij altijd open voor tips en suggesties die onze bereikbaarheid verbeteren.

OPTIONEEL**Praktijkfolder**

Al deze mogelijkheden leest u ook in de praktijkfolder. Heeft u deze niet meer, loopt u dan een keer de praktijk binnen. U vindt de folder in het folderrek in de wachtkamer/bij de assistente (Verwijderen wat niet van toepassing is).