



Handige tips & tricks voor Praktijkmanager & POH

In het kader van OPEN werken we in de regio met elkaar aan het stimuleren van het gebruik van online inzage door patiënten in het patiëntenportaal. Dit vraagt tijd en energie binnen de praktijk.

Hoe zorg je er als praktijkmanager of POH voor dat dit soepel en efficiënt verloopt?

Hiervoor hebben we binnen diverse onderwerpen tips en tricks voor jullie op een rijtje gezet.



1

Opleiden & ondersteunen



De ervaring leert dat online inzage bij praktijken waarbij alle medewerkers zijn meegenomen in het proces beter van de grond komt. De volgende tips kunnen helpen om dit te realiseren:

- ✓ De scholingsmodules van OPEN zijn een mooie manier om te zorgen dat iedereen binnen de praktijk weet wat online inzage is en wat de meerwaarde voor patiënt en praktijk kan zijn.
- ✓ Om te zorgen dat alle praktijkmedewerkers op één lijn zitten en weten wat hun rol is, is het goed om dit met elkaar te bespreken en afspraken te maken over de rollen, taken en verantwoordelijkheden.
- ✓ Bespreek online inzage een week lang tijdens iedere dagstart/dagafsluiting

2

Communicatie naar patiënt



De patiënt is degene die online inzage gaat gebruiken. Wat kun je doen om de patiënt hierin te stimuleren?

- ✓ Op de [ZEL website](#) vind je diverse materialen om de patiënt te informeren over online inzage (filmpje wachtkamerscherf, folders in diverse talen, bericht voor website en social media, etc.).
- ✓ Maakt jullie praktijk gebruik van social media? Uit ervaring blijkt dat dit een zeer bruikbaar platform is voor het informeren en motiveren van patiënten over het patiëntenportaal.
- ✓ Een patiëntenportaal dat goed zichtbaar op de startpagina van de praktijkwebsite staat, wordt over het algemeen meer gebruikt.
- ✓ Stimuleren van online inzage werkt het beste wanneer zorgverleners tijdens ieder consult het patiëntenportaal onder de aandacht brengen. Ook worden chronische patiënten gestimuleerd in het gebruik van het portaal wanneer zij op verzoek van hun zorgverlener hun zelfmetingen doorgeven via een e-consult.
- ✓ Tijdens het inschrijven van een nieuwe patiënt is het goed om ook gelijk de toegang tot het portaal te regelen door in de email handtekening een link naar het portaal te zetten.

3

Efficiënter werken



Het stimuleren van online inzage zorgt ervoor dat bepaalde processen binnen de praktijk veranderen. Hoe zorg je er binnen de praktijk met elkaar voor dat deze veranderingen soepel verlopen?

- ✓ Online inzage zorgt voor veranderingen en daarom is het goed om met enige regelmaat een evaluatiemoment in te plannen om te kijken naar de werkbaarheid/houdbaarheid van bepaalde werkprocessen. Bijvoorbeeld: hoe verloopt de communicatie bij labuitslagen? Wanneer, door wie en hoe wordt de patiënt benaderd? Zitten we nog op 1 lijn?
- ✓ Het is raadzaam om binnen de praktijk 1 of 2 personen aan te wijzen die contact hebben met de leverancier over technische onduidelijkheden of tips voor een beter gebruik van het patiëntenportaal. Deze personen hebben het overzicht en kunnen oplossingen, tips, etc. eenvoudig aanpassen of onder de medewerkers verspreiden.