

Zo sluit jouw online zorg goed aan bij je patiënten

Kunnen jouw patiënten al digitaal een afspraak bij je inplannen of een herhaalrecept aanvragen? Door de komst van onder meer patiëntenportalen en PGO's kunnen jij en jouw patiënten meer stappen in het zorgproces online verrichten. Het biedt veel kansen. Tegelijk is het nog een beetje wennen hoe je je praktijk goed hierop kan inrichten en de waarde voor jouw en je patiënten kan benutten. Afgelopen kwartaal hebben we een groot aantal zorgverleners en patiënten hierover gesproken. In deze nieuwsbrief brengen we enkele van de mooiste tips en inzichten voor jou bijeen.

Tijdsbesparing voor de huisartsenpraktijk



Volgens diverse huisartsen is **tijdsbesparing** een groot voordeel van digitaal contact met patiënten. De ervaring is vooral dat de telefoon flink kan worden ontlast. Wil je dit voordeel benutten, dan is het wel zaak het digitale contact goed 'in te regelen' in de dagelijkse werkzaamheden.



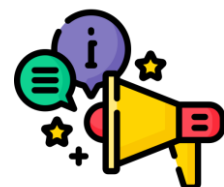
Als een patiënt zijn of haar vraag via een portaal kan stellen leidt dit over het algemeen tot een bondige beschrijving van het probleem. Bovendien staat het daardoor al 'op papier' en is het dus **makkelijk in het dossier** over te nemen. Huisarts Jelle van Gelder zegt hierover: "Daardoor heb ik vaak tijd over in deze consults. Die kan ik dan weer gebruiken voor (extra) e-consults".

Check of al je patiënten online mee kunnen komen

Uitsluiting is niet wenselijk. Alle patiënten moeten uiteindelijk ook met online zorg mee kunnen komen. Jadranka Ninic ziet dat je als zorgverlener daar wel eerst in moet investeren. "We hebben steeds meer te maken met generaties die digivaardig zijn. In die groep heb je uiteindelijk veel profijt van het portaal. Maar niet iedereen is super handig met bijvoorbeeld het maken van online afspraken. Soms bellen mensen nog na voor de zekerheid of vragen hoe ze het online kunnen regelen. Maar hoe meer we dit doen, des te meer het ons telefoontjes en tijd scheelt! **Geef dus vooral veel uitleg**".



Volgens patiënt Jamil Hadidi is het ook nodig dat huisartsen meer vertellen dat je online via het portaal handig zelf dingen kan regelen. "Corona heeft ons wakker geschud. Veel dingen kan je beter online doen. Maar **niet iedereen weet dit nog**".



10 TIPS

1

Zet digitale zorgtools centraal

Maak een routekaart voor uw praktijk/instelling wanneer wordt de patiënt geacht bijv. een portaal/PGO te gebruiken? Presenteer de communicatie via het portaal als dé manier van afstemmen met uw patiënten voor o.a. (lab)uitslagen.

2

Begin klein

Laat patiënten wennen met online werken door bijv. te starten met het aanvragen van herhaalrecepten en het maken van afspraken. Ook kunt u veelvoorkomende uitslagen zoals urineweginfecties delen via het dossier. Geef aan uw patiënten aan wanneer zij uiterlijk de uitslag in hun dossier kunnen zien. Als deze wordt ingevoerd in de E/P regel verschijnt deze direct in het dossier en ben je met een minuutje klaar.

3

De assistenten/secretarissen zijn cruciaal

Assistenten zijn vaak het aanspreekpunt van patiënten en kunnen een grote rol spelen bij het stimuleren van het gebruik en het herkennen van mensen die hulp kunnen gebruiken bij het werken met digitale tools.

4

Update het werkproces

Maak afspraken binnen de praktijk over het werkproces en de plek van digitale zorg daarin. Het is van belang dat binnenkomende vragen via bijv. het portaal tijdig en efficiënt worden behandeld. Zorg er bijv. voor dat de praktijkondersteuner of assistent de berichtenbox op een vast tijdstip checkt, de triage kan uitvoeren en de huisarts kan attenderen.

5

Een aanspreekpunt in de praktijk/instelling

Stel, indien mogelijk, één aanspreekpunt aan binnen de praktijk waarbij collega's of patiënten terecht kunnen met vragen over het portaal. Als dit logistiek niet haalbaar is, zorg dan dat er altijd iemand aanwezig is die weet hoe de digitale oplossing werkt of zorg voor dat er een heldere handleiding aanwezig is.

6

Geef een handleiding mee

Stuur mensen een handleiding voor de digitale oplossing per mail en stuur deze bijvoorbeeld mee met de uitnodiging voor de griepvriek. Zo kan de patiënt van tevoren in het dossier kijken. De handleiding meegeven in de praktijk kan uiteraard ook.

7

Herhaal, herhaal, herhaal

Blijf patiënten herinneren aan de digitale zorgtools. Zorg dat je het online werken levend houdt door zelf meer online te gaan doen, te (blijven) bespreken wat er mogelijk is en hoe je digitale tools in de praktijk gebruikt.

8

Direct met de eigen smartphone helpen

Laat patiënten hun eigen smartphone of laptop meenemen. Als patiënten hun device bij zich hebben kunnen de assistenten ze helpen met o.a. inloggen met DigiD of aangeven waar ze online hun gegevens kunnen inzien (houd hierbij wel rekening met hun privacy).

9

Helder verwachtingsmanagement

Stel bij het e-consult in binnen welke termijn de patiënt een reactie kan verwachten. Veel huisartsen werken niet elke dag. Het is goed om duidelijk te maken dat de patiënt middels een e-consult niet direct reactie ontvangt en dat telefonisch contact nodig is indien de patiënt wel direct reactie nodig heeft.

10

Bewust de agenda openstellen

Houd er rekening mee hoeveel uur je per dag openstelt voor e-consulten, mede o.b.v. de patiëntenpopulatie. De ervaring leert dat sommige praktijken, veelal met een populatie met lagere SES, snel overlopen met aanvragen voor e-consulten. Dit wordt voorkomen door de agenda bijvoorbeeld maximaal 2 uur per dag open te stellen. Tevens blijkt dat veel praktijken tijdens de coronapandemie de agenda hebben dichtgezet: tijd om deze weer open te zetten!