



Samen schakelen naar toekomstbestendige zorg

Word een Portaal-Pro!

Tips & tricks om meer uit je portaal te halen

Wendy Breuker en Joyce Hummel

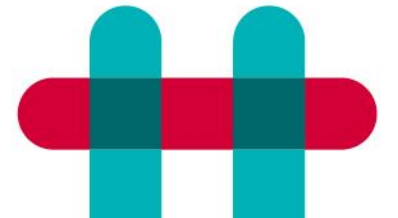
Even voorstellen



- Joyce Hummel
- Doktersassistente
- Adviseur Zorg en Technologie



- Wendy Breuker
- Doktersassistente
Huisartsenpraktijk Waalfront
- Triagist huisartsenpost



Waar willen jullie vandaag mee aan de slag?

- Online afspraken
- E-consulten
- Labuitslagen
- Herhaalmedicatie



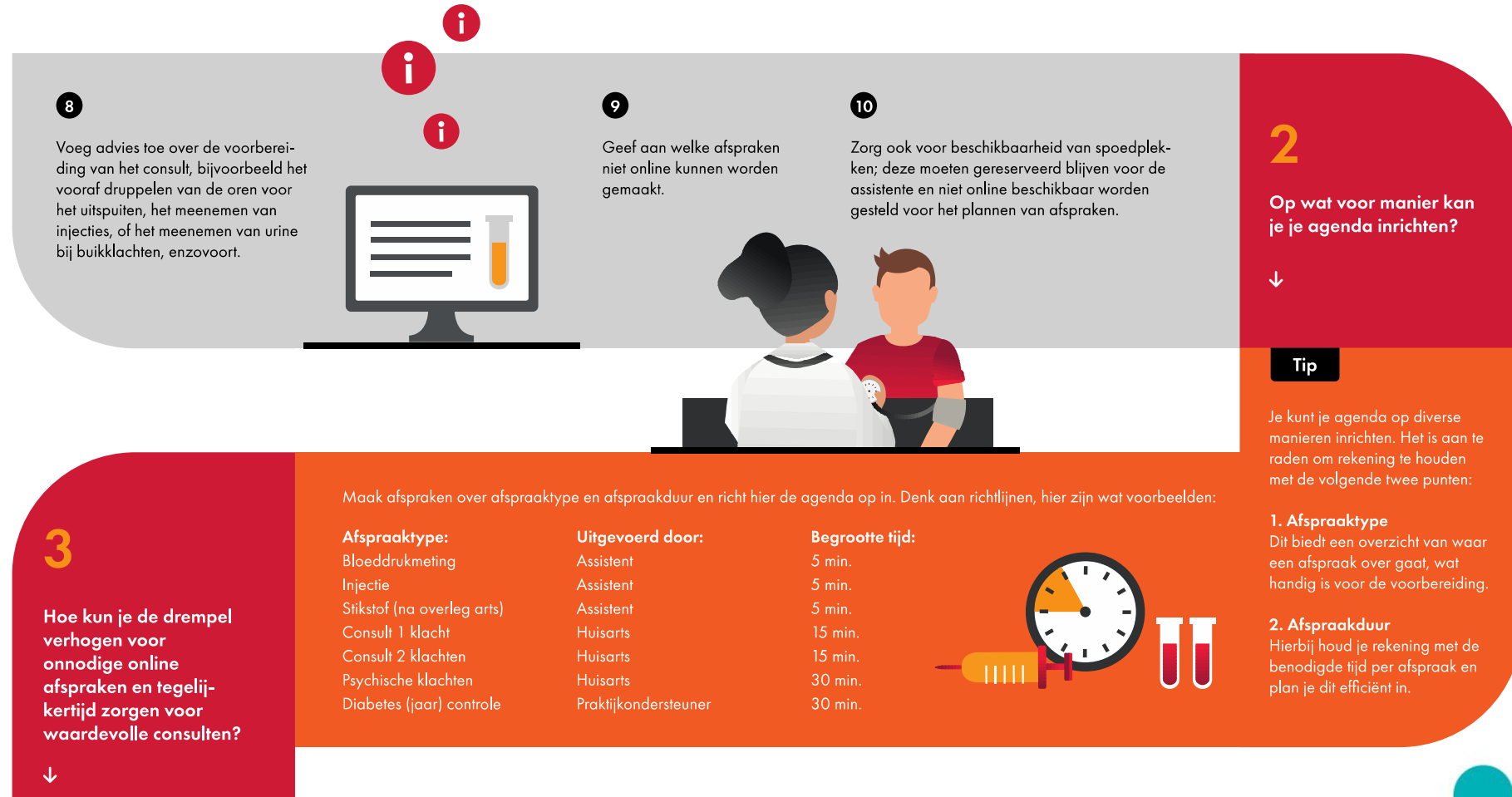
De weg naar online afspraken

Stappen en aandachtspunten voor een efficiënte implementatie in de praktijk



De weg naar online afspraken

Stappen en aandachtspunten voor een efficiënte implementatie in de praktijk



De weg naar online afspraken

Stappen en aandachtspunten voor een efficiënte implementatie in de praktijk

☐ Door het gebruik van een online zelftriage tool voor de patiënt

- ✓ Het gebruik van een online zelftriagetool voorafgaand aan een online afspraak stelt patiënten in staat om hun symptomen gestructureerd te beoordelen, waardoor efficiëntere en doelgerichte zorgverlening mogelijk is.

☐ Door het uitvoeren van een controle op de gemaakte online afspraken door bijvoorbeeld de assistent

- ✓ De assistent heeft de mogelijkheid om de patiënt te informeren wanneer een afspraak overbodig is en een eConsult volstaat. Dit kan bijdragen aan het verlichten van de druk in de wachtkamers.

☐ Door patiënten in de spreekkamer naderhand te attenderen op de optie van een eConsult

- ✓ De assistent licht de patiënt vóór of na een consult in over de optie van een eConsult, afhankelijk van de ernst van het probleem. Hierdoor krijgen patiënten het advies om voor kleine kwesties een eConsult te overwegen voor toekomstige afspraken. Dit introduceert het online portaal en draagt tegelijkertijd bij aan het verminderen van de druk in de wachtkamer.



☐ Op de pagina voor online afspraken wordt een tekstuele uitleg gegeven met voorbeelden van aandoeningen voor een eConsult en voor fysieke consulten

- ✓ Dit helpt bij het efficiënter filteren van patiënten, waardoor de drukte in de wachtkamer afneemt.



Een continu proces

Het optimaliseren van een persoonlijk en efficiënt proces vereist voortdurende aanpassing en verbetering.

Wil je meer informatie over het digitaliseren?
Raadpleeg dan de kennisbank van ROER op www.roer-om.nl.

ROER

NEO
HUISARTSENZORG



De weg naar een digitaal portaal voor labuitslagen

Stappen en aandachtspunten voor een efficiënte implementatie in de praktijk



De weg naar een digitaal portaal voor labuitslagen

Stappen en aandachtspunten voor een efficiënte implementatie in de praktijk

Maak werkafspraken over:

- Wijs de verantwoordelijke persoon aan om de uitslagen door te sturen naar de juiste zorgverlener, die vervolgens een toelichting kan geven. Een toelichting is van essentieel belang om eventuele onduidelikheden over de uitslag bij de patiënt te voorkomen.



☐ **Nee, zonder normaalwaarden**

- ✓ Het toevoegen van normaalwaarden bij laboratoriumuitslagen aan de patiënt kan, afhankelijk van factoren zoals de complexiteit van de resultaten, het begripsniveau van de patiënt en de presentatiemethode, mogelijk verwarring veroorzaken.

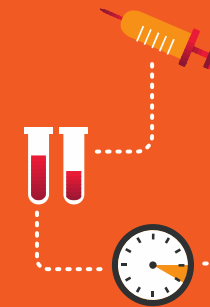
3

Hoe kun je de mogelijkheden van labuitslagen, in het patiëntenportaal continu onder de aandacht brengen bij alle patiënten?



Tip

Het benadrukken van de mogelijkheden van het patiëntenportaal, met inbegrip van het inzien van labuitslagen, herinnert patiënten eraan dat zij toegang hebben tot relevante informatie en stimuleert hen om vertrouwd te raken met het proces. Deze benadering bevordert het zelfmanagement van patiënten en versterkt de algehele patiëntervaring door snelle toegang tot resultaten te bieden. Hier zijn 5 manieren hoe je dit kan doen:



3

Ontwerp je website zodanig dat patiënten worden aangemoedigd het portaal te gebruiken, inclusief een directe link naar het portaal.

2

Gebruik telefoonwachbandjes om het patiëntenportaal en de voordelen ervan te promoten.

1

Verspreid informatie onder patiënten in openbare ruimten via aantrekkelijke posters, flyers of wachtkamerschermen.

De weg naar een digitaal portaal voor labuitslagen

Stappen en aandachtspunten voor een efficiënte implementatie in de praktijk



De weg naar digitale aanvragen van herhaalmedicatie

Stappen en aandachtspunten voor een efficiënte implementatie in de praktijk

1

Hoe kan de patiënt herhaalmedicatie aanvragen?



?



☐ Online en offline, een mix van het nieuwe digitale proces en behoud de bestaande processen, zoals de receptenlijn en formulieren op de website

✓ De patiënt kan wennen aan de digitale route. Hierbij is niemand verplicht om alles online te bestellen.

Maak werkafspraken over:

Stel heldere regels op voor de nieuwe procedures en informeer de patiënt hierover, vanaf het begin van de medicatie.

☐ Alleen online of alleen offline. Kies voor één manier om herhaalmedicatie aan te vragen

✓ Een verminderd aantal stappen voor het aanvragen van herhaalmedicatie leidt tot meer helderheid voor de patiënt en maakt het proces voor de praktijk efficiënter.



2

In welk portaal wordt er herhaalmedicatie aangevraagd door de patiënt?



☐ Via het portaal van de apotheek

✓ Dit bespaart de huisarts veel tijd en de patiënt is direct op de juiste plek om de herhaalmedicatie op te halen of te laten bezorgen.

Maak werkafspraken over:

Soms heeft de apotheek een online herhaalservice via een portaal. Als het goed werkt, informeer de patiënten dan en geef instructies, zoals het ontvangen van een melding wanneer de medicatie klaar is.

☐ Via het portaal van de huisarts

✓ Het huisartsenportaal kan fungeren als een centraal punt voor al je medische gegevens, waardoor de huisarts een volledig overzicht heeft van je gezondheidssituatie en medische geschiedenis.



De weg naar digitale aanvragen van herhaalmedicatie

Stappen en aandachtspunten voor een efficiënte implementatie in de praktijk

3

Hoe verloopt het proces van het behandelen van de aanvragen en het geven van goedkeuring?



Met tussenkomst van assistent.
De assistent verwerkt dagelijks de aanvragen en zet deze door naar de huisarts ter goedkeuring



De assistent kan de efficiëntie van het herhaalmedicatieproces vergroten door informatie te verzamelen zoals de benodigde medicatie, doseringen, en eventuele wijzigingen in de medische geschiedenis.



De huisarts direct



Het proces van goedkeuring wordt versneld, omdat er geen tussenstappen zijn. Dit zorgt voor een snellere reactietijd naar de patiënt.



Maak werkafspraken over:

- Stel heldere werkafspraken op om het proces efficiënt te laten verlopen.
- Let op eventuele toelichtingen of opmerkingen van de patiënt bij herhaalaanvragen, zoals een dubbele hoeveelheid vanwege vakantieoverbrugging.
- Maak gebruik van een eConsult bij onduidelijke herhaalmedicatieaanvragen.

1

Verspreid informatie onder patiënten in openbare ruimten via aantrekkelijke posters, flyers of wachtkamerschermen.

Tip

Het onder de aandacht brengen van het patiëntenportaal, inclusief het aanvragen van herhaalmedicatie, herinnert patiënten aan de beschikbare informatie en moedigt hen aan vertrouwd te raken met het proces. Deze benadering bevordert het zelfmanagement van patiënten en verbetert de algehele ervaring door snelle toegang tot de benodigde medicatie mogelijk te maken. Hier zijn 5 manieren hoe je dit kan doen:



4

Hoe kun je de mogelijkheden van herhaalmedicatie, in het patiëntenportaal continu onder de aandacht brengen bij alle patiënten?



De weg naar digitale aanvragen van herhaalmedicatie

Stappen en aandachtspunten voor een efficiënte implementatie in de praktijk

1

Verspreid informatie onder patiënten in openbare ruimten via aantrekkelijke posters, flyers of wachtka-
merschermen.

2

Gebruik telefoonwacht-
bandjes om het patiënten-
portaal en de voordelen
ervan te promoten.

3

Ontwerp je website zodanig
dat patiënten worden
aangemoedigd het portaal te
gebruiken, inclusief een
directe link naar het portaal.

Tip

Het onder de aandacht brengen van het patiënten-
portaal, inclusief het aanvragen van herhaalmedi-
catie, herinnert patiënten aan de beschikbare
informatie en moedigt hen aan vertrouwd te raken
met het proces. Deze benadering bevordert het
zelfmanagement van patiënten en verbetert de
algehele ervaring door snelle toegang tot de
benodigde medicatie mogelijk te maken. Hier zijn
5 manieren hoe je dit kan doen:



4

Hoe kun je de mogelijkheden
van herhaalmedicatie, in het
patiëntenportaal continu onder
de aandacht brengen bij alle
patiënten?



- Let op eventuele toelichtin-
gen of opmerkingen van de
patiënt bij herhaalaan-
vragen, zoals een dubbele
hoeveelheid vanwege
vakantieoverbrugging.
- Maak gebruik van een
eConsult bij onduidelijke
herhaalmedicatieaan-
vragen.



4

Maak effectief gebruik van
sociale media en informatieve
brieven om patiënten gericht
op de hoogte te stellen.

5

Informeer lokale media over de
nieuwe werkwijze om bredere
bekendheid te genereren.



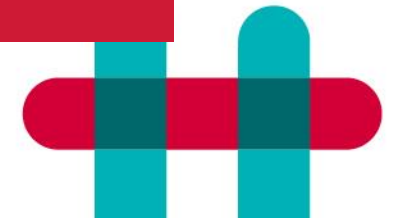
Een continu proces

Het optimaliseren van een persoonlijk en efficiënt
proces vereist voortdurende aanpassing en verbetering.

Wil je meer informatie over het digitaliseren?
Raadpleeg dan de kennisbank van ROER op
www.roer-om.nl.

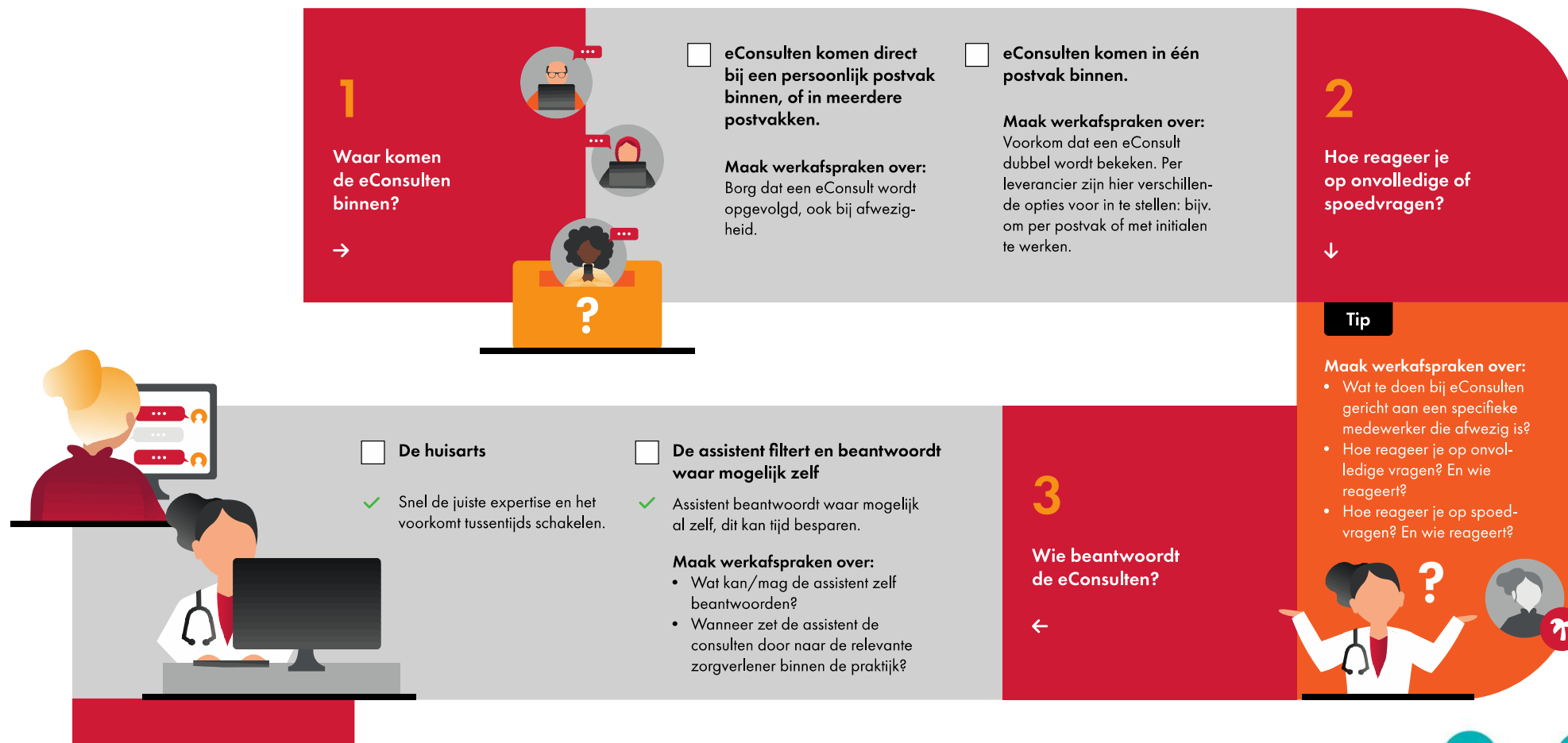
ROER

NEO
HUISARTSENZORG



De weg naar eConsulten

Stappen en aandachtspunten voor een efficiënte implementatie in de praktijk



De weg naar eConsulten

Stappen en aandachtspunten voor een efficiënte implementatie in de praktijk

4

Wil je werken met inhoudlijke standaardantwoorden?



Tip

Wist je dat: afhankelijk van de leverancier, je kan werken met standaardantwoorden. Als deze er niet zijn, is het vaak mogelijk deze sjablonen zelf te maken.

Maak werkafspraken over:

- Wie maakt de antwoorden en waar voer je deze in het Huisartsen Informatie Systeem in?
- Bevat het sjabloon een link naar de relevante Thuisarts.nl pagina?

Thuisarts



☐ Ja

- ✓ Bij veel voorkomende vragen kan het tijd besparen, maar het vraagt altijd nog een persoonlijke noot.

☐ Nee

- ✓ Kost aan de voorkant enige tijd om te maken, antwoord-sjablonen kunnen verouderen. Het ligt aan het systeem hoe makkelijk dit is aan te passen en te gebruiken.

5

Wanneer beantwoord je de eConsulten?



☐ Direct als het binnenkomt en/of tussendoor

- ✓ Bij kleine volumes is deze keuze aantrekkelijk omdat het de werkdag flexibeler maakt.

Maak werkafspraken over:

- Duidelijke instructies voor de patiënt, zodat ze weten wat ze kunnen verwachten.

☐ Op geplande momenten

- ✓ Bij grotere aantallen is deze optie aantrekkelijk, omdat het onderbrekingen minimaliseert en de productiviteit verhoogt.

Maak werkafspraken over:

- Plan agenda-blokken in, zoals een 'ochtendblok' om vragen van de vorige avond te behandelen.
- Geef duidelijke instructies aan de patiënt, zodat ze weten wat ze kunnen verwachten.

Tip

Snelle (binnen 24 uur) reacties moedigen patiënten aan en belonen digitaal vraagstellen, wat leidt tot meer eConsulten in plaats telefoontjes en overleggen vooral voor kleinere problemen.



De weg naar eConsulten

Stappen en aandachtspunten voor een efficiënte implementatie in de praktijk

6

Hoe deel je de nieuwe werkwijze met je collega's in de praktijk?



Tip

Breng de afspraken en bevindingen met betrekking tot alle zaken samen op één A4, en bespreek regelmatig de voortgang en eventuele wijzigingen. Zorg ervoor dat deze besprekingen eerst intern in de praktijk plaatsvinden en de zaken worden geregeld, voordat ze aan de patiënten worden gecommuniceerd.



7

Hoe maak je de nieuwe werkwijze kenbaar aan patiënten?



Tip

Communiceer op diverse wijzen met patiënten over de vernieuwde werkwijze en de beschikbare digitale contact-opties. Het is belangrijk dat mensen herhaaldelijk worden blootgesteld aan een boodschap voordat ze hun gedrag aanpassen.



4

Richt de inleiding bij het eConsult zo in dat patiënten tips krijgen om direct een volledige vraag te stellen en je achteraf geen aanvullende vragen hoeft te stellen

3

Stuur een eConsult naar de patiënt, die vervolgens moet inloggen om het bericht te lezen. Dit creëert directe bekendheid met de functionaliteit, wat het voor patiënten in de toekomst gemakkelijker maakt om zelf eConsulten te versturen.

2

Maak op de website duidelijk hoe de praktijk te benaderen is voor welk type vragen. Zet de digitale optie prominent neer.

1

Noem de digitale kanalen aan de telefoon.



De weg naar eConsulten

Stappen en aandachtspunten voor een efficiënte implementatie in de praktijk



Meer informatie

www.regiodivers.nl/kennisbank

