De weg naar eConsulten

Stappen en aandachtspunten voor een efficiënte implementatie in de praktijk

1

Waar komen de eConsulten binnen?

→

- ☐ **eConsulten komen direct bij een persoonlijk postvak binnen, of in meerdere postvakken.**

  Maak werkafspraken over:
  Borg dat een eConsult wordt opgevolgd, ook bij afwezigheid.

- ☐ **eConsulten komen in één postvak binnen.**

  Maak werkafspraken over:
  Voorkom dat een eConsult dubbel wordt bekeken. Per leverancier zijn hier verschillende opties voor in te stellen: bijv. om per postvak of met initialen te werken.

2

Hoe reageer je op onvolledige of spoedvragen?

↓

Tip

Maak werkafspraken over:
- Wat te doen bij eConsulten gericht aan een specifieke medewerker die afwezig is?
- Hoe reageer je op onvolledige vragen? En wie reageert?
- Hoe reageer je op spoedvragen? En wie reageert?

3

Wie beantwoordt de eConsulten?

←

- ☐ **De huisarts**

  ✓ Snel de juiste expertise en het voorkomt tussentijds schakelen.

- ☐ **De assistent filtert en beantwoordt waar mogelijk zelf**

  ✓ Assistent beantwoordt waar mogelijk al zelf, dit kan tijd besparen.

  Maak werkafspraken over:
  - Wat kan/mag de assistent zelf beantwoorden?
  - Wanneer zet de assistent de consulten door naar de relevante zorgverlener binnen 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, antwoordsjablonen 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.

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 contactopties. Het is belangrijk dat mensen herhaaldelijk worden blootgesteld aan een boodschap voordat ze hun gedrag aanpassen.

1

Noem de digitale kanalen aan de telefoon.

2

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

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.

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

5

Noem de digitale kanalen in de spreekkamer, bijv: "u kunt in het vervolg een soortgelijke vraag via een eConsult stellen."

6

Geef bij patiënten ook aan als een vraag niet bij de huisarts thuishoort of als er informatie ontbreekt in het eConsult. Zo leert de patiënt de juiste vraag te stellen en het voorkomt in de toekomst vragen die niet bij de huisarts thuishoren

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**.