

Stappenplan implementatie e-afspraken

Stap 1: Werkwijze veranderen



Geef bij alle praktijkmedewerkers aan dat het maken van online afspraken mogelijk is voor patiënten. Bespreek met iedereen wat dit per discipline gaat betekenen en wat er in hun dagelijkse werk verandert.

Stap 2: Gewenste online agenda indeling inventariseren



Maak een lijstje met daarin bij welke zorgverlener de afspraken online ingepland mogen worden, om welke spreekuren het gaat en op welke dagen en tijden deze spreekuren beschikbaar mogen zijn voor de patiënt in het patiëntenportaal.

Voorbeeld: Patiënten kunnen kiezen uit een afspraak met een huisarts met de opties: consult 10 min 1 klacht & consult 20 min 2 klachten, of een afspraak met de doktersassistentes met de opties: oren uitspuiten, wratten spreekuur, uitstrijkje.

Stap 3: Zorgverlenersportaal/ beheeromgeving inrichten



Zorg ervoor dat de instelling in het zorgverlenersportaal/de beheeromgeving correct zijn geconfigureerd en aansluiten bij de gemaakte werkafspraken. Een gedetailleerde uitleg over hoe je dit instelt voor het portaal dat jouw praktijk gebruikt, is te vinden op de kennisbank bij *Werken met ...* het betreffende portaal.

Stap 4: HIS-agenda instellen



Stel nu de agenda in het HIS goed in. Kijk voor specifieke informatie per HIS naar de informatie op de kennisbank bij *Werken met ...* het betreffende portaal.

Stap 5: Informeer de patiënten



Geef bij patiënten aan dat het maken van online afspraken mogelijk is via het patiëntenportaal. Breng patiënten hiervan op de hoogte via de nieuwsbrief, via een mail en via de praktijkwebsite.

Stap 6: Follow-up



Maak het promoten van online afspraken maken een wekelijks agendapunt om zo het onderwerp actueel te houden.

Geef iedere maand een overzicht van het aantal gemaakte webafspraken, zo blijf je als team gemotiveerd om hieraan te werken.

Wist je dat?

ROER voor diverse Regionale Huisartsen Organisaties kwartaal-dashboards maakt voor het gebruik van de verschillende portaaldiensten.

Deze dashboards geven op praktijk- en regioniveau inzage in het gebruik van portaaldiensten door patiënten.

Tips voor het gebruik van e-afspraken in de praktijk

Vermeld duidelijk dat patiënten voor **spoedeisende vragen** telefonisch contact op moeten nemen met de praktijk.

Zet **zoveel mogelijk agenda's** open in het patiëntenportaal. Zo hebben de patiënten meerdere mogelijkheden bij het inplannen van een afspraak en zullen ze de volgende keer sneller weer een afspraak online inplannen.

Reserveer iedere dag ongeveer 5 plekken per arts voor spoedgevallen. Op maandag en vrijdagmiddag ongeveer 7. Stel alle andere tijd beschikbaar voor het maken van online afspraken.

Stel een **minimale en maximale tijd** in tussen het maken van de afspraak en de afspraak zelf. Richtlijn is minimaal 1 dag en maximaal 100 dagen. Stel ook een minimale tijd voor het annuleren van een afspraak in.

Voeg instructies toe bij specifieke vervolgafspraken, zoals het verwijderen van hechtingen, inclusief uitleg over welke professional de patiënt moet raadplegen voor deze verrichting.

Voeg advies toe over de voorbereiding van het consult, bijvoorbeeld het vooraf druppelen van de oren voor het uitspuiten, het meenemen van injecties, of het meenemen van urine bij buikklachten, enzovoort.

Verwijs patiënten naar de mogelijkheid tot **e-consult** indien de zorgvraag dit toelaat.

Combineer e-afspraken met een **digitale triagetool**. Patiënten ontvangen dan direct advies of ze een afspraak moeten maken.

Maak **niet alle spreekuren** zichtbaar voor de patiënten. Spreekuren waarin patiënten worden besproken of vergaderingen moeten niet zichtbaar zijn voor de patiënt.

Laat in het begin de **assistentes** de gemaakte web afspraken **controleren**: Komt de juiste afspraak op de juiste plek terecht? (Bijvoorbeeld geen oren uitspuiten voor de huisarts.) Is een dubbel consult nodig aan de hand van de hulpvraag van de patiënt? Zit er geen spoedeisende vraag tussen? Bij twijfel, bel kort na.



Je kunt ervoor kiezen om **bepaalde momenten alleen online beschikbaar** te maken. Als patiënten bellen kan de assistente aangeven "Ik heb nog een plekje vrij, maar die kan alleen via het patiëntenportaal gereserveerd worden.