

Stappenplan implementatie e-consult

Stap 1: Werkwijze veranderen



Besprek met alle praktijkmedewerkers hoe jullie willen dat het proces rondom e-consulten eruit komt te zien. Leg dit vast in werkafspraken.

Denk hierbij aan:

- Naar welke praktijkmedewerkers mogen patiënten e-consulten sturen?
- Wie beantwoordt de e-consulten?
- Binnen hoeveel tijd willen jullie de vragen die binnenkomen via een e-consult beantwoord hebben?
- Wat doen jullie bij e-consulten gericht aan een specifieke medewerker die afwezig is?
- Hoe reageer je op onvolledige of spoedvragen? En wie reageert?

Stap 2: 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 iop de kennisbank bij *Werken met ...* het betreffende portaal.

Stap 3: Informeer de patiënten



Communiceer op diverse wijzen met patiënten over de vernieuwde werkwijze en de beschikbare digitale contactopties.

Geef bij de patiënt aan: “U kunt uw vraag tegenwoordig ook online via het patiëntenportaal stellen. De huisarts zal uw vraag binnen 2 werkdagen beantwoorden.”

Geef in de spreekkamer aan dat je een terugkoppeling wilt ontvangen via een e-consult. Beschrijf deze afspraak ook duidelijk in de P-regel.

Stap 4: E-consulten verwerken



Hoe het e-consult binnenkomt in het HIS en vervolgens verwerkt kan worden verschilt per HIS. Kijk voor specifieke informatie per HIS op de kennisbank bij *Werken met ...* het betreffende portaal.

Stap 5: Follow-up



Maak e-consulten een wekelijks agendapunt om zo het onderwerp actueel te houden. Geef een overzicht van het aantal e-consulten dat gestuurd is en bespreek of de huidige werkafspraken helder en gewenst zijn. Pas deze zonodig aan.

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-consulten in de praktijk



Gebruik e-consulten als **vervanging**, niet als extra contactmoment.

Combineer e-consulten met een **digitale triagetool**. Laat eenvoudige vragen automatisch uitkomen op een e-consult. Zo blijft het spreekuur beschikbaar voor complexere zorgvragen.

Wijs patiënten **via de website en het patiëntenportaal** actief op het gemak van e-consulten bij niet-spoedeisende of eenvoudige vragen.

Geef duidelijk aan wat wél en niet geschikt is voor een e-consult en geef **voorbeeldvragen**. Vermeld ook de verwachte reactietermijn.

Gebruik e-consulten **proactief**, bijvoorbeeld om labuitslagen of verwijzingen terug te koppelen.

Bepaal met het team wie de e-consulten behandelt en wanneer. Zet deze **werkafspraken** op papier en evalueer regelmatig tijdens teambijeenkomsten.

Reageer binnen **maximaal twee werkdagen** om te voorkomen dat een patiënt alsnog belt.

Reserveer dagelijks tijd voor het beantwoorden van e-consulten, bij voorkeur vóór het spreekuur. Zo beloon je de patiënten die online contact opnemen door ze als eerste te helpen.

Laat assistentes de **inbox beheren**. Zij controleren deze meerdere keren per dag, zetten de relevante berichten in de werklijst van de desbetreffende arts en beantwoorden zelf de vragen die zij normaal gesproken ook aan de telefoon beantwoorden.

Gebruik **standaardteksten** bij het beantwoorden van e-consulten. Zo hoeft je niet iedere keer alles opnieuw te typen en bespaar je veel tijd. Zie *Aan de slag met standaardbrieven / maskerbrieven*

Sluit het e-consult af nadat je de patiënt geïnformeerd hebt of de vraag beantwoord is. Zo voorkom je dat e-consulten als een chatfunctie gebruikt worden.

Voorkom medische vragen per mail met een **automatisch antwoord** dat patiënten verwijst naar het patiëntenportaal. Geef hierbij ook duidelijke instructies.

Tips voor het gebruik van e-consulten in de praktijk

Zorg ervoor dat je bericht **zo volledig mogelijk** is. Dit geldt zowel vanuit de patiënt als zorgverlener. Hierdoor kun je een wedervraag voorkomen.



Stuur niet: ik zal een recept voor u maken.



Stuur wel: ik heb een recept naar de apotheek gestuurd, u kunt de medicatie daar vanmiddag na 14.00 uur ophalen.



Stuur niet: heeft u koorts?



Stuur wel: indien u koorts heeft (temperatuur van 38 graden of hoger) wil ik u vragen de assistente te bellen om een afspraak voor vandaag te maken. Indien u geen koorts heeft kunt u de adviezen van [Thuisarts.nl](http://www.thuisarts.nl) opvolgen: www.thuisarts.nl/... (link toevoegen).

Stuurt een patiënt **(te) weinig informatie**? Vraag dan via een reactie om meer informatie. Een patiënt leert hier meer van dan wanneer je ervoor kiest om de patiënt te bellen. Hiervoor kun je een maskerbrief aanmaken in het HIS, zodat je niet iedere keer de hele tekst hoeft uit te typen.

Voorbeeldtekst

Beste meneer/mevrouw,

Om uw vraag goed te kunnen beantwoorden heb ik wat meer informatie nodig. Zou u onderstaande vragen willen beantwoorden via een reactie op dit bericht?

- Wat is precies uw klacht?
- Hoe lang heeft u deze klacht?
- Wat heeft u zelf al gedaan?
- Wat is uw vraag aan uw zorgverlener?

Ik hoor graag van u.

Met vriendelijke groet,
Assistente dokter [naam huisarts]

In sommigen HIS-en (o.a. Medicom) kun je een e-consult **afhandelen zonder terugkoppeling**. Hierdoor verdwijnt het e-consult uit de inbox maar verwerk je het niet naar het dossier. Handig als een patiënt een bericht stuurt wat niet naar het dossier verwerkt hoeft te worden, zoals een 'dankjewel'.

