



Protocol: Hoe moet je efficiënt de telefonie & patiënten instroom beheren in de huisartsenpraktijk?

Doel: Het creëren van een optimale patiëntstroom waarbij de telefooncentrale fungeert als eerste 'triage-instrument'. Het doel is niet om barrières op te werpen, maar om de vraag zo efficiënt mogelijk te verspreiden over de beschikbare kanalen en piekbelastingaf te vlakken.

1. Uitgangspunten voor de Telefonie

Ongeacht de gekozen variant, gelden de volgende basisregels uit de NHG/LHV richtlijnen en eerdere protocollen:

- **Spoed:** De optie voor spoed (levensbedreigend) wordt altijd als eerste (toets 1) genoemd. De patiënt moet binnen 30 seconden een deskundige spreken.
- **Intercollegiaal:** Er is een aparte optie of nummer voor overleg met apothekers en specialisten om de assistente-lijn niet te verstoppen.
- **Herhaalrecepten:** Deze gaan bij voorkeur niet via de assistente, maar via een receptenlijn (bandje) of digitaal.

De 4 Variaties van Instroom-Management

Kies de variatie die past bij de digitale volwassenheid en personele bezetting van uw praktijk.

Variatie 1: Het Klassieke Model

Geschikt voor: Praktijken met een oudere patiëntenpopulatie en weinig digitale integratie.

- **Concept:** De assistente is de centrale spil (poortwachter).
- **Risico:** Grote kans op wachtrijen en hoge werkdruk tijdens de ochtendspits.
- **Menu Structuur:**
 1. Spoed
 2. Herhaalrecepten (inspreekbandje)
 3. Assistentie spreken (Afspraak/Vraag)
 4. Intercollegiaal overleg

Script telefoonbandje

- Welkom bij Huisartsenpraktijk [Naam].
- Voor levensbedreigende spoedgevallen, toets 1.
- Voor herhaalrecepten, toets 2.
- Wilt u de assistente spreken voor een afspraak of advies? Toets 3.
- Bent u een collega zorgverlener? Toets 4.

Variatie 2: Het Hybride Model (Assistente + Digi-sturing)

Geschikt voor: Praktijken die digitale zorg willen stimuleren om de telefoonlijn te ontlasten.

- **Concept:** Patiënten worden actief "opgevoed" in het keuzemenu. Wie digitaal vaardig is, wordt verwezen naar het portaal. Wie blijft hangen, krijgt de assistente.
- **Menu Structuur:**
 1. Spoed
 2. Herhaalrecepten
 3. Patiëntenportaal stimulans:
 - Verwijzing naar E-consult, online inzage, online afspraak met urgentie-checker)
 - Actie: Patiënt wordt geïnstrueerd op te hangen en online te gaan
 - Vangnet: Blijft patiënt hangen? → doorverbinden naar assistente.
 4. Intercollegiaal overleg

Script (Het Bandje)

- Welkom bij Huisartsenpraktijk [Naam].
- Bij levensbedreigende spoed, toets 1.
- Voor herhaalrecepten, toets 2.
- Wilt u een afspraak maken, een vraag stellen of een foto sturen? Toets 3.
 - Via onze website [www.naam.nl] regelt u dit direct online.
 - U hoeft dan niet te wachten aan de telefoon.[Stilte / Wachtmuziek]
- Heeft u geen internet of wilt u toch de assistente spreken? Toets 4.
- Bent u collega en wilt u overleggen? Toets 5.

Variatie 3: Huisarts aan de Telefoon (Directe Afhandeling)

Geschikt voor: Praktijken die werken volgens "Physician Triage" of "Dokter aan de lijn".

- **Concept:** De huisarts neemt zelf op. Veel zorgvragen (advies, uitslagen) worden direct afgehandeld, waardoor er geen spreekuurplek nodig is.
- **Let op:** Hier bieden we **géén** portaal-optie aan in het menu. E-consulten leiden vaak tot wedervragen; de huisarts lost het telefonisch sneller (real-time) op.
- **Menu Structuur:**
 1. Spoed
 2. Herhaalrecepten
 3. Huisarts spreken: (Aansporen! Drempel verlagen).
 4. Intercollegiaal overleg

Script: telefoonbandje

- Welkom bij Huisartsenpraktijk [Naam].
- Is er sprake van levensbedreigende spoed? Toets 1.
- Voor herhaalrecepten, toets 2.
- Wilt u medisch advies of een afspraak? Toets 3. U krijgt direct de huisarts aan de lijn. Wij kunnen veel vragen telefonisch voor u oplossen.
- Bent u collega en wilt u overleggen? Toets 4.

Variatie 4: Digital First (Total Triage)

Geschikt voor: Praktijken die volledig inzetten op digitale triage en werkdrukbeheersing.

- **Concept:** De telefoon is **uitsluitend** voor spoed, ouderen (kwetsbaren) en intercollegiaal overleg. De rest *moet* via de digitale urgentie-checker.
- **Workflow:** PGO → urgentie Checker → Zelfzorg advies of E-consult of Uitnodiging fysiek spreekuur.
- **Menu Structuur:**
 1. Spoed
 2. Herhaalrecepten
 3. Patiëntenportaal: voor afspraken en vragen gaat u naar de website/patiëntenportaal.
 - Indien patiënt blijft hangen: Melding: "Voor niet-spoedeisende vragen verzoeken wij u naar de patiëntenportaal te gaan."
 4. Intercollegiaal overleg

Script: telefoonbandje

- Welkom. Dit is de spoedlijn van Huisartsenpraktijk [Naam].
- Voor levensbedreigende situaties, toets 1.
- Voor herhaalrecepten, toets 2.
- Belt u voor een afspraak, uitslag of medische vraag? Ga naar patiëntenportaal. Daar start u een veilig digitaal consult of plant u een afspraak.
- Wij houden de telefoonlijn vrij voor spoedgevallen en mensen die geen internet hebben. Bent u digitaal niet vaardig? Blijf dan aan de lijn.
- Bent u collega en wilt u overleggen? Toets 4.

Flowchart inkomende patiëntenstroom

[attachment:12301d5f-dcbb-4239-8b70-9526481378cc:TriageConnect_-_Flowchart_-_Overzicht_patiëntenstromen_in_de_huisartsenpraktijk.pdf](#)