



Protocol: Toekomstbestendigheid & Continuïteit huisartsenzorg

Dit is een uitgebreid implementatieprotocol voor het toekomstbestendig maken van een huisartsenpraktijk. Omdat elke praktijk een ander startpunt heeft zijn de stappen universeel toepasbaar gemaakt.

Algemene tip vooraf: Implementeer niet alles tegelijk. Kies per kwartaal één focusgebied.

Deel 1: Digitalisatie

Doel: De patiëntreis digitaliseren om de telefoonbelasting te verminderen en patiëntregie te vergroten.

▼ 1. Online Afspraken (Webagenda)

Stap 1: Inventarisatie & Randvoorwaarden

- Controleer of uw huidige Huisarts Informatie Systeem (HIS) een e-Module of patiëntportaal ondersteunt (bijv. MijnGezondheid.net, UwZorgOnline).
- Bepaal welke klachten **niet** geschikt zijn voor online afspraken (spoed, pijn op de borst, etc.).
- Bepaal welke tijdslots in de agenda worden vrijgegeven (bijv. 2 slots per uur of blokken in de middag).

Stap 2: Inrichting

- Activeer de module in het HIS.
- Stel strikte 'triage-vragen' of waarschuwingen in pop-ups in ("Bel 112 bij spoed").
- Stel de maximale duur per consult in (standaard 10 of 15 min).

Stap 3: Implementatie & Communicatie

- Instrueer assistentes hoe deze afspraken in de agenda verschijnen (vaak een aparte kleur).

- Pas het bandje van de telefooncentrale aan: "Wist u dat u ook online een afspraak kunt maken?"
- Plaats een duidelijke knop op de website.

▼ 2. Herhaalrecepten & Uitslagen Inzage

Stap 1: Koppeling maken

- Zorg dat de praktijk voldoet aan de eisen van het programma: ontsluiting patiëntgegevens
- Activeer de koppeling met het portaal voor medicatie en labuitslagen.

Stap 2: Werkproces herzien (Workflow)

- **Recepten:** Spreek af wie de digitale aanvragen accordeert. Komen ze direct in de accorderingslijst van de huisarts, of filtert de assistente eerst?
- **Uitslagen:** De huisarts moet de uitslag eerst voorzien van commentaar/advies in het HIS en dan pas vrijgeven ("vinkje zetten") voor het portaal.
 - Protocol: "Geen uitslag online zonder commentaar van de arts."

Stap 3: Patiënt-educatie

- Flyers in de wachtkamer en bij de apotheek.
- Help patiënten bij het eenmalig aanmelden

▼ 3. E-consulten (Tekst/Video)

Stap 1: Platformkeuze

- Gebruik bij voorkeur de module binnen uw patiëntportaal (veilig & gekoppeld aan dossier).
- Voor beeldbellen: Kies beveiligde software (bijv. KPN Zorg Messenger, WeSeeDo, of via het HIS).

Stap 2: Kadering (Wat mag wel/niet)

- Stel regels op: "Alleen voor niet-spoedeisende vragen", "Foto's van huidplekjes toegestaan".
- Communiceer de reactietermijn (bijv. "Binnen 2 werkdagen antwoord").

Stap 3: Declaratie & Tijd

- Plan dagelijks 'administratietijd' in voor de huisarts om e-consulten te beantwoorden.
- Zorg dat de administratie op de hoogte is van de geldende NZa-tarieven voor e-consulten (indien van toepassing als consultvervanging).

Deel 2: Efficiëntie

Doel: Werkdrukverlaging door slim procesbeheer.

▼ 1. Digitale Roosteroptimalisatie

Stap 1: Data-analyse (Nulmeting)

- Draai uit de telefooncentrale een rapportage van de afgelopen 3 maanden: Op welke dagen en tijdstippen wordt het meest gebeld?
- Draai uit het HIS de productiecijfers per dagdeel.

Stap 2: Rooster aanpassen

- Zet extra assistentie in op de piekmomenten (vaak maandagochtend).
- Plan overleggen en pauzes buiten de piektijden.
- Gebruik tools (zoals in Excel of rooster-apps als WaarneemApp/InterShift als u met waarnemers werkt) om gaten direct zichtbaar te maken.

▼ 2. Digitale Post & Administratie

Stap 1: Hardware & Software

- Schaf een snelle scanner aan met OCR-functie (tekstherkenning) of gebruik een dienst die post scant.
- Zorg voor koppelingen met alle specialisten/ziekenhuizen in de regio (zodat brieven direct digitaal binnenkomen).

Stap 2: Routing (Workflow)

- **Stap A:** Inkomende post komt in een digitale 'postvak'.
- **Stap B:** Assistentie labelt de post (urgentie, type) en koppelt dit aan het patiëntendossier.
- **Stap C:** Post verschijnt in het 'postvak' van de desbetreffende arts in het HIS.
- **Doel:** Geen papier meer op bureaus

▼ 3. Slimme Telefonie (Voicemail/Terugbeloptie)

Stap 1: Systeemkeuze (VoIP)

- Overweeg een moderne VoIP-aanbieder met integratie voor huisartsen (bijv. Aurora, GIVT).

Stap 2: Configuratie Terugbelverzoek

- Stel in dat patiënten bij wachttijd >3 minuten kunnen kiezen voor "Toets 5 om teruggebeld te worden".
- Het nummer komt in een digitale wachtrij op het scherm van de assistente. Zij belt terug op een rustiger moment.

Stap 3: Intelligente routing

- Keuzemenu optimaliseren: Spoed (1) gaat voor alles. Intercollegiaal (2) gaat voor patiënten. Herhaalrecepten (3) verwijst naar het portaal of inspreekbandje.

Deel 3: Werkplek

Doel: Flexibiliteit en veiligheid voor medewerkers.

▼ 1. Thuiswerkmogelijkheden

Stap 1: Techniek (VPN & Hardware)

- Zorg voor laptops met een beveiligde VPN-verbinding of Token (Uzi-pas lezer thuis).
- Controleer of het HIS 'in de cloud' werkt of benaderbaar is via een remote desktop

Stap 2: Takenpakket bepalen

- Definieer wat thuis kan: Administratie, e-consulten beantwoorden, uitslagen verwerken, telefonische triage (indien softphone beschikbaar is).
- Definieer wat **niet** kan: Fysiek spreekuur, assistente-verrichtingen.

Stap 3: Beleid & Arbo

- Stel een thuiswerkovereenkomst op (AVG-proof werken: scherm niet zichtbaar voor huisgenoten).

▼ 2. Beveiligde Communicatie (Secure Messaging)

Stap 1: Selectie Tooling

- Kies een app zoals Siilo, KPN Zorg Messenger of SmartMed.
- **Verbod:** Stel een strikt verbod in op het delen van patiëntnamen/foto's via WhatsApp.

Stap 2: Team-onboarding

- Installeer de app op alle werktelefoons (en evt. privételefoons met 'container'-beveiliging).
- Maak groepschats aan: "Huisartsen", "Assistentes", "Iedereen".

▼ 3. Digitaal Dashboard (Management Info)

Stap 1: Databronnen koppelen

- Gebruik tools zoals VIPLive, Calculus of de managementmodule van uw HIS.

- Selecteer KPI's (Key Performance Indicators): Aantal consulten, no-show percentage, omzet per kwartaal, aantal ingeschreven patiënten.

Stap 2: Periodieke Cyclus

- Plan een maandelijks overleg met de praktijkmanager en maatschap.
- Bespreek het dashboard: Waar wijken we af? Waar ligt de werkdruk?

Deel 4: Innovatie

Doel: Voorbereiden op de toekomst en personeelstekorten.

▼ 1. AI-Transscriptie (Sprak naar Tekst)

Stap 1: Pilot starten

- Kies een leverancier die voldoet aan de Nederlandse zorgstandaarden (bijv. Juvoly, OurMind, Autoscriber, Bingli). Let op AVG! Server moet in EU staan.
- Start met 1 arts die affiniteit heeft met IT.

Stap 2: Integratie

- De arts zet de opname aan (met toestemming patiënt).
- De AI maakt een samenvatting (SOEP-verslag).
- **Cruciaal:** De arts controleert de tekst en kopieert deze naar het HIS. (AI is ondersteunend, niet leidend).

▼ 2. Digitale Triage-bot (Zelfzorg)

Stap 1: Website integratie

- Plaats een widget van 'Moet ik naar de dokter?' of 'Thuisarts.nl' prominent op de website.
- Link dit aan het afsprakensysteem: "Geeft de bot aan dat het geen spoed is? Maak dan hieronder over 3 dagen een afspraak of stuur een e-consult."

Stap 2: Chatbot (Geavanceerd)

- Indien u kiest voor een actieve chatbot: Configureer deze zo dat hij basisvragen beantwoordt over openingstijden, inschrijvingen en urine inleveren.

▼ 3. Geautomatiseerd Voorraadbeheer

Stap 1: Labelen

- Organiseer de voorraadkast. Voorzie schappen van QR-codes of barcodes.

Stap 2: Systeemkeuze

- Gebruik een eenvoudige app of module in het HIS.
- Bij verbruik scant de assistente het doosje (of 'leeg melden').

Stap 3: Automatische bestelling

- Stel minimale voorraadniveaus in.
- Het systeem genereert wekelijks een bestellijst voor de vaste leverancier (groothandel). Dit bespaart uren 'tellen en schrijven'.