

Protocol Digitale Uitslagen

Protocol voor het veilig verwerken en terugkoppelen van in de huisartsenpraktijk

1. Waarom dit protocol?

- Duizenden telefoontjes per jaar, puur voor een uitslag die **al klaarstaat**.
- Patiënten bellen vaak niet om de uitslag te **vinden**, maar om te **duiden**.
- Doel: **veilige én snelle** terugkoppeling via portaal / online inzage.
- Zonder afspraken verplaats je het probleem van de **telefoon naar de inbox**.
- Goede afspraken = minder werkdruk, minder belverkeer, rustiger patiënt.

2. Kernprincipes

- Heldere **criteria**: wat mag direct online, wat wacht op een consult.
- Vaste **vrijgavevertraging** (bijv. 24–48 uur) zodat de arts eerst beoordeelt.
- **Begrijpelijke taal**: nooit een kale labwaarde zonder context.
- Altijd een **concreet vervolgbeleid** erbij ("geen actie" of "wij bellen u").
- Duidelijke afspraak wanneer iets **niet** digitaal, maar telefonisch gaat.

3. Wie mag wat?

- **Huisarts**: beoordeelt, accordeert, bepaalt beleid én vrijgave.
- **Assistent** geeft **alleen** de door de arts **geaccordeerde** uitslag mét conclusie door.
- Assistent **duidt of interpreteert nooit zelf** afwijkende waarden.
- Bij afwijking of twijfel → **arts belt terug** of plant een afspraak.
- Werk met vaste **beltijden** (bijv. werkdagen 13:30–16:00 uur).

4. Stap 1: Binnenkomst

- Uitslag (lab, kweek, radiologie) komt binnen in het **HIS-postvak**.
- Koppel aan de **juiste patiënt en episode**.
- Voorzie van de juiste **medische code (ICPC)**.
- Zorg dat elke uitslag een **eigenaar** heeft: wie handelt af?
- Niets blijft **zwevend** zonder actiehouders.

5. Stap 2: Beoordelen & accorderen

- **Arts beoordeelt** elke uitslag vóór vrijgave.
- Voorzie van **akkoord** + duidelijke **beleidsregel**.
- Beleidsregel bijv.: "geen actie", "assistente belt", "recept", "afspraak".
- Voeg een **korte, begrijpelijke conclusie** toe voor de patiënt.
- Geen akkoord = **niet zichtbaar** voor de patiënt.

6. Stap 3: Vrijgave & vertraging

- Hanteer een **vaste buffer** (bijv. 24–48 uur) vóór online zichtbaarheid.
- Zo kan de arts **eerst** beoordelen en zo nodig zelf contact zoeken.
- Voorkomt dat een patiënt 's avonds een **onbesproken afwijking** leest.
- Alleen **geaccordeerde** uitslagen worden vrijgegeven.
- Spoed? → arts koppelt **actief en direct** terug, niet via het portaal.

7. Direct online: welke?

- **Normale / geruststellende** uitslagen zonder vervolgactie.
- Uitslagen met een **heldere conclusie** en vervolgstap.
- **Verwachte** routinecontroles
- Altijd met **context**: wat betekent het + wat is de volgende stap.
- Standaardbericht mag, mits **begrijpelijk** en niet kaal.

8. NIET zomaar digitaal

- **Afwijkende of onverwachte** uitslagen.
- Ernstig / emotioneel belastend nieuws (bijv. het woord "**maligniteit**").
- Complexe uitslagen die **uitleg** nodig hebben.
- Uitslagen met **directe actie** of spoed.
- Deze gaan **telefonisch of in consult** – nooit alleen een getal.

9. Taal & vervolgbeleid

- Geen **kale labwaarden** zonder duiding.
- Schrijf in **begrijpelijke taal**, ook voor leken.
- Altijd een **concreet vervolg**: "geen actie nodig" óf "wij bellen u deze week".
- Vermeld waar de patiënt **terecht kan** bij vragen.
- Verwijs voor algemene uitleg naar **thuisarts.nl**.

10. Communicatie naar patiënt

- **Normaal** → online inzage / portaal (na buffer) of kort standaardbericht.
- **Afwijkend** → assistent belt of arts plant consult volgens **urgentie**.
- Communiceer de vaste **beltijden** voor uitslagen aan de patiënt.
- Controleer dat de **juiste persoon** de uitslag krijgt (verificatie).
- Vergewis je dat de patiënt de uitslag heeft **begrepen**.

11. Bewaking & archivering

- Niet-afgehandelde uitslagen blijven **openstaan** tot de actie voltooid is.
- Leg de **afhandeling vast** in het medisch journaal.
- Regel een **vangnet**: wie bewaakt openstaande uitslagen bij afwezigheid?
- Controleer of **teruggebelde** patiënten daadwerkelijk bereikt zijn.
- Borg dat **niets blijft liggen** bij verlof of vakantie (dubbele check).

12. Randvoorwaarden & valkuilen

- Maak afspraken **praktijkbreed** en leg ze schriftelijk vast.
- Train assistenten in **wat wel en niet** mag worden doorgegeven.
- Evaluer periodiek: belt de telefoon **alsnog rood**? → protocol bijstellen.
- Valkuil: het probleem alleen **verplaatsen** van telefoon naar inbox.
- Portaal openen? Regel **eerst** criteria, buffer en begrijpelijke taal.