



# Protocol - Spreekuurplanning in de huisartsenpraktijk

- Een praktische handleiding voor efficiënte agendaplanning, triage en verwachtingsmanagement in de huisartsenpraktijk.
- **Doel van dit protocol** = De agenda efficiënter indelen door zorgvragen strakker te clusteren en te sturen. Door "klein leed" versneld af te handelen en de kaders van het reguliere consult strenger te bewaken, creëren we lucht voor complexe problematiek en verlagen we de werkdruk voor het hele team.
- We werken in de praktijk met drie soorten consulten:
  - Het Snelspreekuur (5 minuten)
  - Het Reguliere Consult (15 minuten)
  - Het Dubbele Consult (30 minuten)

## ▼ Deel 1 - Het 5-Minuten Spreekuur (Snelspreekuur)

Het 5-minuten spreekuur is een organisatorische interventie om de agenda efficiënter in te delen. We stappen af van de standaard dat alles 15 minuten nodig heeft. Het is een vast blok in de agenda (bijv. 08:00 - 09:00 uur) waarin we uitsluitend 'kijken-beoordelen-behandelen' klachten plannen.

**De Hoofregel:** Maximaal 1 klacht per patiënt. Bij meer klachten plannen we een regulier of dubbel consult op een ander moment.

### ▼ 1. Selectiecriteria (De poortwachtersrol van de triagist)

*Alleen eenvoudige, direct te beoordelen klachten komen in aanmerking. Plan geen kwetsbare ouderen (75+) op dit spreekuur, in verband met de tijd die nodig is voor mobiliteit, uitkleden en communicatie.*

#### ✓ Wel Geschikt (Kort & Concreet)

- **KNO:** Oorpijn, keelpijn, neusbijholten.
- **Huid:** Verdacht plekje, eczeem controle, tekenbeet, wratten.
- **Longen:** Hoesten (alleen luisteren), controle na pneumonie.
- **Bewegingsapparaat:** Enkel verzwikt, pijnlijke pols/knie (trauma).
- **Overig:** Bloeddrukmeting (enkelvoudig), hechtingen verwijderen.

#### ✗ Niet Geschikt (Vraagt tijd/diepgang)

- **Multi-problematiek:** "Ik heb 3 vragen..."
- **Psychisch:** Somberheid, angst, burn-out, stress.
- **Vage klachten:** Moeheid, duizeligheid (brede DD).
- **Buik:** Buikpijn (onderzoek duurt lang + uitkleden).
- **Intiem:** Gynaecologisch/urologisch onderzoek (uitkleden kost tijd).

### ▼ 2. Communicatie & Verwachtingsmanagement

Het succes staat of valt met duidelijkheid vooraf.

- **Website tekst:** "*Nieuw: Het 5-minuten spreekuur voor kleine kwalen (zoals oorpijn, huidplekjes of hoesten). Regels: 1 klacht per bezoek, maximaal 5 minuten. Voor meerdere vragen of psychische klachten maakt u een reguliere afspraak.*"
- **Telefoonscript Assistent:** "*Ik hoor dat u voor uw oor wilt komen. Omdat dit een korte klacht is, kan ik u vandaag plaatsen op ons 5-minuten spreekuur.*"
  - **Cruciaal moment (als patiënt meer wil):** "*Op het snelspreekuur is helaas geen tijd voor uw rugklacht. We hebben twee opties: óf u komt vandaag kort voor de oorpijn, óf we maken een dubbele afspraak voor beide klachten, maar dat kan pas overmorgen. Wat heeft uw voorkeur?*"

### ▼ 3. Spreekkamer Logistiek (Voor de Huisarts)

- **De Deurknop-vraag:** Patiënt zegt bij de deur: "Nu ik er toch ben...". U antwoordt: "*Voor een goede beoordeling heb ik daar meer tijd voor nodig. Maakt u daarvoor even een nieuwe afspraak bij de assistente.*"
- **Klaarzetten:** Zorg dat otoscoop, stethoscoop en bloeddrukmeter binnen handbereik liggen.

- **Standing Desk:** Overweeg dit consult staand (of op een kruk) te doen voor een actieve houding.
- **Administratie:** Type (S en O) tijdens het consult. De patiënt mag de deur pas uit als dit deels afgerond is.

## ▼ Deel 2 - Het Reguliere Consult (15 minuten)

Het reguliere consult is de ruggengraat van de dagelijkse patiëntenzorg. Dit consult is bedoeld voor medische vragen die meer anamnese en onderzoek vereisen dan het snelsprekuur, maar géén dubbele tijd rechtvaardigen.

### ▼ Uitgangspunten & De "1-Klacht Regel"

- **Duur:** 15 minuten per patiënt.
- **Aantal klachten:** Maximaal 1 hoofdklacht óf 2 zeer kleine, samenhangende vragen.
- **Waarom?** Binnen 15 minuten moet de arts uitvragen, lichamelijk onderzoek doen, een diagnose stellen, beleid bespreken én de administratie afronden. Bij te veel klachten komt de patiëntveiligheid en de planning in het geding.

### ▼ 2.1 Rol van de Triagist / Assistente

- **Specifieke Notatie:** De assistente vraagt de reden van komst goed uit. Noteer de hoofdklacht helder in de agenda. Niet: *"Komt voor hoesten"*, maar wel: *"Al 3 weken hoesten, nu ook koorts, geen benauwdheid."*
- **Grenzen stellen aan de telefoon:** \* *Script:* "Ik hoor dat u voor uw knie wilt komen én uw bloeddruk wilt bespreken. Ik plan één afspraak van 15 minuten voor u in. Bespreek met de arts wat vandaag de hoogste prioriteit heeft. Voor de andere klacht maken we eventueel een nieuwe afspraak."

### ▼ 2.2 Rol van de Huisarts (Tijdsbewaking)

- **Agenda-setting in minuut 1:** *"U komt voor uw knie, klopt dat? Is er nog iets anders dat u vandaag wilde bespreken?"*
- **Prioriteren (Het "Boodschappenlijstje"):** Heeft de patiënt 3 klachten meegenomen? Grijp direct in:
  - *Script:* "Ik zie dat u meerdere vragen heeft. We hebben vandaag 15 minuten de tijd. Welke klacht geeft u de meeste last? Dan behandelen we die nu grondig, en maken we voor de rest een nieuwe afspraak."
- **Afronden:** Sta op nadat het beleid is besproken en sluit het consult non-verbaal af.

### ▼ 2.3 Regels rondom 'Te Laat Komen'

Uitloop ontstaat vaak door verlate patiënten. De balie-assistente trekt hierin een harde lijn:

- **Tot 5 minuten te laat:** De patiënt mag naar binnen, maar de eindtijd van het consult blijft staan (het consult is dus korter).
- **Meer dan 5 minuten te laat:** De afspraak vervalt (tenzij medische spoed).
  - *Script aan de balie:* "U bent helaas te laat voor uw afspraak. De dokter zit inmiddels al bij de volgende patiënt. We plannen een nieuwe afspraak voor u in om uitloop voor de andere patiënten te voorkomen."

### ▼ Deel 3 - Het Dubbele Consult (30 minuten)

Sommige zorgvragen zijn medisch, psychisch of logistiek te complex voor 15 minuten. Om de kwaliteit van zorg te waarborgen en uitloop op het reguliere spreekuur te voorkomen, plannen we voor onderstaande situaties direct een dubbele afspraak in.

#### Indicaties voor een Dubbel Consult (30 minuten)

De triagist plant een dubbele afspraak bij de volgende signalen of klachten:

- **Meer dan 1 klacht:** De patiënt belt expliciet voor meerdere, losstaande klachten die beide prioriteit hebben.
- **Psychische klachten:** Depressie, somberheid, rouw, angststoornissen, burn-out of zware stress.
- **Gespecificeerde gesprekken:** Consulten die voornamelijk draaien om gespreksvoering (bijv. slecht-nieuwsgesprek, complexe begeleiding, euthanasieverzoek).
- **Chirurgische verrichtingen / ingreepjes:** (Let op: plan deze bij voorkeur aan het einde van het spreekuur of in een speciaal verrichtingenblok).
- **Stoppen met roken:** Eerste intake en uitgebreide begeleiding.
- **SOLK / ALK:** Patiënten met Somatisch Onvoldoende verklaarde Lichamelijke Klachten (Aanhoudende Lichamelijke Klachten).
- **Nieuwe patiënten:** Een eerste kennismakingsgesprek met uitgebreide intake.
- **Forse taalbarrière:** Patiënten die de taal niet/slecht spreken, wat extra tijd kost (al dan niet met de inzet van de tolktelefoon).
- **Vermoeidheid:** De klacht "ik ben zo moe" vereist een brede differentiaal diagnose (DD) en een diepgaande anamnese.
- **Dementie (of verdenking daarvan):** Vanwege de complexiteit van het onderzoek en de noodzakelijke communicatie met mantelzorgers/begeleiders.
- **Verstandelijke beperking:** Het uitvragen en onderzoeken vergt vaak meer tijd en geduld.
- **Breed spraakzame patiënt:** Bekende patiënten waarvan het team uit ervaring weet dat zij veel tijd en sturing nodig hebben.

- **Buikpijn (Acuit/Complex):** Uitgebreide buikpijn vereist tijd voor een diepe anamnese, lichamelijk onderzoek en het in- en uitkleden van de patiënt.
- **Vaginaal onderzoek:** Vanwege de benodigde tijd voor het klaarmaken, in- en uitkleden en het uitvoeren van het onderzoek (bijv. soa-onderzoek of het plaatsen van een IUD, mits niet op een speciaal spreekuur gepland).
- **Trauma screening:** Uitgebreide medische beoordeling na een ongeluk of fysiek trauma.
- **Memo in het HIS:** Er staat expliciet in de patiënt-memo (pop-up) vermeld: "Voor deze patiënt altijd een dubbel consult inplannen."