

LHV-checklist

Bereikbaarheid

Is jouw praktijk goed bereikbaar voor patiënten? Met de LHV-checklist Bereikbaarheid check je snel de bereikbaarheid van jouw praktijk. En hoe je deze kunt optimaliseren.



Telefonische bereikbaarheid

- Mijn huisartsenpraktijk is voor niet-spoed vragen overdag (8.00-17.00 uur) grotendeels telefonisch bereikbaar. Het is dringend gewenst dat de praktijk, of diens waarnemer, tussen 8.00 - 10.00 uur en 15.00 - 17.00 uur rechtstreeks telefonisch bereikbaar is.
- Ik heb één telefoonnummer met een keuzemenu, waarop de praktijk voor iedereen bereikbaar is. (*spoed, herhaalrecept, collegiaal overleg, contact met de assistent*)



Noem de services die de praktijkwebsite of -app biedt in de wachttekst bij de optie 'contact met de assistent'.

- Voor spoedgevallen is mijn praktijk bereikbaar via een aparte optie in het keuzemenu, die als eerste benoemd wordt.
- Voor overleg met collega's ben ik als huisarts bereikbaar via een apart telefoonnummer of een aparte optie in het keuzemenu.



Er zijn digitale oplossingen die je hierin kunnen ondersteunen. Zoals de beveiligde communicatie-app Siilo, het verwijsportaal of de regionale oplossing via het ziekenhuisportaal.

- Voor het aanvragen van herhaalrecepten is mijn praktijk bereikbaar via een aparte optie in het keuzemenu.



Gebruik ook de mogelijkheid om deze optie via de praktijkwebsite en/of -app aan te bieden.

- Ik gebruik de optie van mijn telefooncentrale om bij langere telefonische wachttijd patiënten op een later tijdstip terug te (laten) bellen.
- Via feedbackrapportages vanuit mijn telefoonsysteem analyseer ik de telefonische drukte binnen de praktijk. Met dit inzicht kan ik de bereikbaarheid van mijn praktijk vergroten.



Deze checklist is niet bedoeld als normering, maar kan je helpen om de bereikbaarheid van jouw praktijk te optimaliseren. De checklist is herzien in juli 2023 en geeft de mogelijkheden weer die op dit moment beschikbaar zijn.



Communicatie

- Mijn patiënten zijn goed geïnformeerd over de bereikbaarheid van de praktijk.
- Mijn collega's in de eerste en tweede lijn zijn goed geïnformeerd over mijn bereikbaarheid.
- Buiten praktijk openingstijden is voor mijn patiënten duidelijk wat het telefoonnummer is van de huisartsenpost.
- Mijn patiënten weten met welke vragen zij overdag bij de praktijk of bij spoed in de ANW, bij de huisartsenpost terecht kunnen.
- Voor patiënten en collega's is duidelijk hoe ik de zorg in mijn afwezigheid tijdens praktijk openingstijden (vakantie, ziekte) heb geregeld.
- Ik plan ruimte in mijn agenda voor collegiaal overleg.

Digitale opties

- Ik bied patiënten de mogelijkheid via de praktijkwebsite en/of -app een afspraak te maken voor het spreekuur.
- Ik bied patiënten de mogelijkheid voor een e-consult via de praktijkwebsite en/of -app.
- Ik bied patiënten de mogelijkheid via de praktijkwebsite en/of -app een herhaalrecept aan te vragen.
- Ik bied patiënten de mogelijkheid tot het inzien van hun eigen Gezondheidsdossier via de praktijkwebsite en/of -app.
- Mijn patiënten kunnen digitale meldingen instellen via mail en/of app om reminders te ontvangen over afspraken of binnengekomen uitslagen.
- Ik wijs patiënten op de mogelijkheid om via bv. thuisarts.nl of moetiknaardedokter.nl informatie te verkrijgen, waardoor ze beter kunnen afwegen of ze de praktijk benaderen met een hulpvraag.

Meer informatie

- NHG** [Informatisering en e-health](#)
- LHV** [Praktijkwebsite](#)
- LHV** [Handboek e-consult](#)
- LHV** [Thema Bereikbaarheid praktijk](#)

Scholing

- LHV Academie**
[Optimale telefonische en digitale bereikbaarheid van jouw praktijk](#)

