# Hoe verwerk je als assistente van een patiënt?

**Hoe kun je het makkelijkst een via de telefoon ontvangen vraag aan de arts in het dossier van de betreffende patiënt verwerken en door de arts laten beantwoorden, zodat vraag en antwoord in één contact worden verwerkt? En hoe weet de arts dat er een vraag voor hem/haar is en weet je als assistente dat de vraag is beantwoord? Deze vraag, afkomstig van een doktersassistente die CGM-Huisarts gebruikt, inspireerde de redactie tot het schrijven van een antwoord. Zie hieronder hoe Promedico-ASP, Omni-His-Scipio, CGM-Huisarts en MicroHIS deze kwestie papierloos oplossen.**

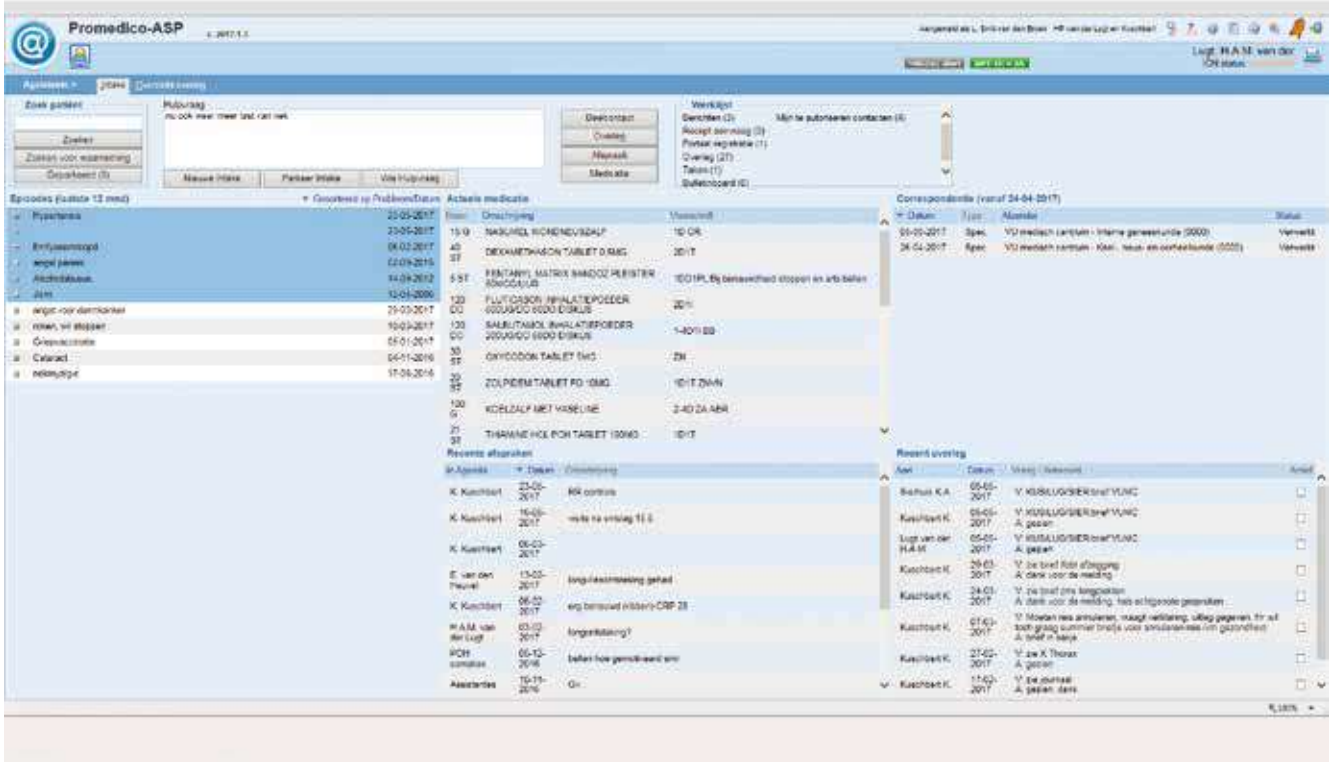
## De telefonische vraag via de assistente **Promedico-ASP**

Het komt vaak voor: de assistente noteert een vraag van een patiënt die zij wil voorleggen aan de huisarts. Promedico-ASP lost dit logistiek handig op met de assistentemodule. Elke praktijk kan de module door Promedico laten installeren. Onze praktijk gebruikt de assistentemodule sinds november 2011 en we hebben via deze module inmiddels 17.460 maal onderling overleg gehad. Dat is ruim drieduizendmaal per jaar.
De assistentemodule wordt door de assistente in principe de hele dag gebruikt (zie figuur 1). Het geeft een voor haar functie doelgericht zicht op het HIS. Wanneer er een patiënt met een vraag belt kan ze zonder dat het dossier van de betreffende patiënt is geopend alvast beginnen te noteren wat deze zegt. De patiënt selecteren kan daarna. Zo nodig kan ze aangeven dat de vraag urgent is. Ze kan de vraag doorzetten naar een afspraak, recept, overlegvraag of zelf een deelcontact aanmaken. Wanneer er op dat moment geen tijd is om er verder op in te gaan, kan de hulpvraag geparkeerd worden en later worden opgepakt.
Bij de huisarts of een andere medewerker komt de overlegvraag in de werklijst te staan. Het antwoord kan binnen de overlegstatus blijven of er kan voor worden gekozen de vraag met antwoord integraal in het patiëntendossier op te nemen. De assistente kan via haar assistentemodule na openen van het dossier in het veld Recent overleg zien wat er is geantwoord. Het tabblad Overzicht overleg toont alle overlegvragen op status van afhandeling.

### Gemak en overzicht

De assistentemodule geeft in het geopende dossier van de patiënt informatie over de episodes van de laatste twaalf maanden, de actuele medicatie, de recente correspondentie, de recente afspraken en de recente overlegvragen. De werklijst voor de assistente is in de assistentemodule rechtsboven zichtbaar met het aantal binnengekomen berichten, de

# een telefonische vraag




Figuur 1. De assistentemodule van Promedico-ASP

receptaanvragen via het portaal, het aantal openstaande overlegvragen, de taken die openstaan voor jezelf, eventuele bulletinboard-meldingen en het aantal contacten dat nog geautoriseerd moet worden. Veel assistentes willen niet meer zonder deze module werken als zij het gemak en het overzicht over hun werk eenmaal hebben ervaren.
Harm-Jan Lamers, huisarts en inmiddels met pensioen, is in zijn periode bij Promedico de drijvende kracht geweest achter het bevorderen van workflow door slim gebruik van het HIS. Naast de assistentemodule zijn ook een takenmodule en autorisatiemodule ontwikkeld. Het doel is de agenda te ontlasten van items die niet spreekuurgebonden zijn. De integratie tussen de modules is met het gereed komen van de autorisatiemodule goed zichtbaar geworden. Het is mogelijk om de werklijst meteen af te handelen of items op te schuiven naar een rustiger moment.

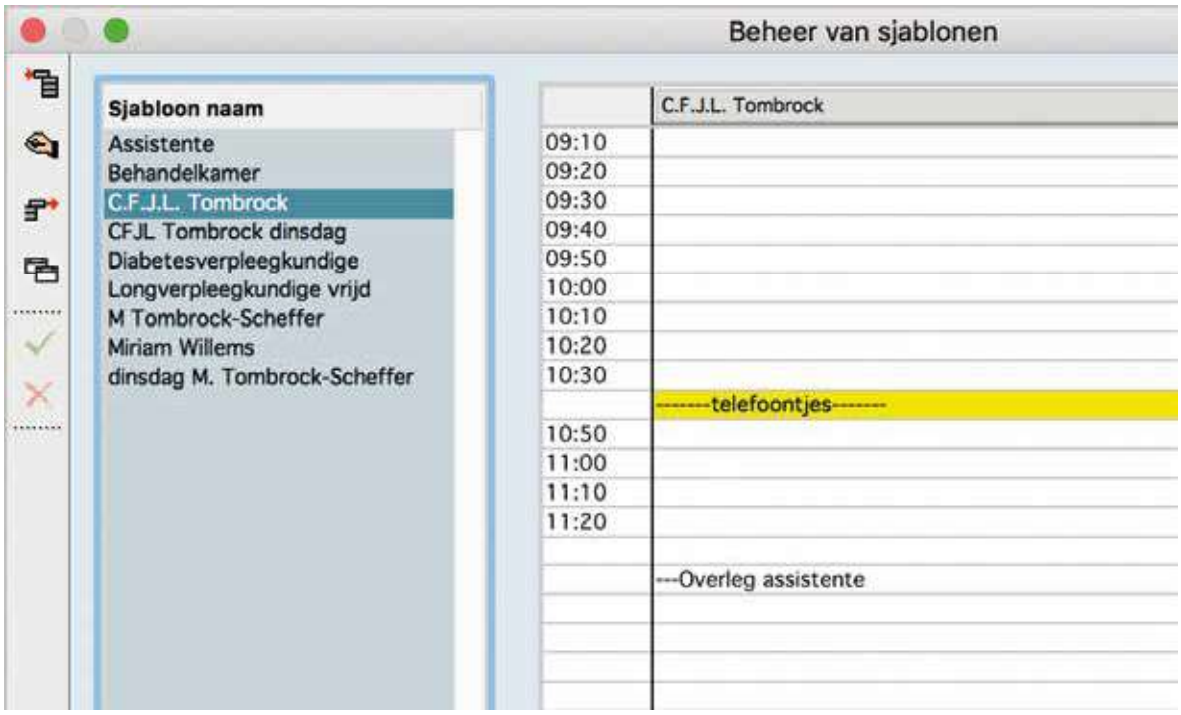
**JEROEN VAN DER LUGT**
LUGTKUS@GMAIL.COM

## De telefonische vraag via de assistente **OmniHis-Scipio**

Een medische hulpvraag van een patiënt die via de telefoon binnenkomt kan in OmniHis-Scipio op verschillende manieren in de agenda worden verwerkt. Wanneer de vraag niet acuut is, maar wel op dezelfde dag moet worden verwerkt, kan de assistente deze plaatsen op hiervoor in de agendasjabloon gereserveerde plekken in de agenda (zie figuur 2).
Als de vraag wel snel moet worden beoordeeld kan

de assistente deze invoegen in de reeds opgemaakte agenda. In OmniHis-Scipio is aan een markeringskleur in de agenda te zien welke patiënten zijn geholpen (default is dit groen; zie de instelling: Archief > Algemene instellingen > Agenda).
De assistente laat de arts of de POH weten dat er een vraag is door een extra agendaregel met een terugbelafspraak in te voegen. Ze klikt hiervoor in de agenda op een tijd en kiest de optie: 'Extra regel hieronder'. Op deze extra agendaregel, waarop de betreffende patiënt werd ingevoerd, kunnen logistieke mededelingen worden toegevoegd aan het informatieveld, de medisch-technische bijzonderheden. Daarnaast kan bijvoorbeeld een gele markeringskleur worden toegevoegd (als afgesproken code dat het initiatief voor de actie bij de agendahouder ligt) (zie figuur 3). Van telefonische contacten die aanleiding zijn voor het aanpassen van werkprocessen, kan een taak worden gemaakt (zie figuur 4).

**CASPER TOMBROCK**
CASPER.TOMBROCK@GMAIL.COM




Figuur 2. In een Sjabloon kan structureel tijd worden gereserveerd voor telefonische consulten. Zie de helptekst Sjabloon voor de uitvoering hiervan.

Figuur 3. In de agenda is een tussendoor binnengekomen telefonisch contact geplaatst, dat handmatig een gele markeringskleur is gegeven. Let op dat (wegens privacyoverwegingen) op de afspraakregel alleen logistieke informatie wordt geschreven. In het veld Extra Info wordt wel medische informatie toegevoegd. De tekst in het veld Extra Info wordt (afhankelijk van de instelling) bij het invoeren van het deelconsult in het S-veld geplaatst.

Figuur 4. Indien een telefoontje aanleiding is voor aanpassingen van werkafspraken, kan dit het best in de taaklijst worden geplaatst. In de figuur staan twee niet-patiëntgebonden taken. De derde taak is wel patiëntgebonden. Als een praktijk met de takenlijst werkt, kan deze het best dagelijks worden gebruikt. Anders komt er geen routine in.

# De telefonische vraag via de assistente **CGM-huisarts**

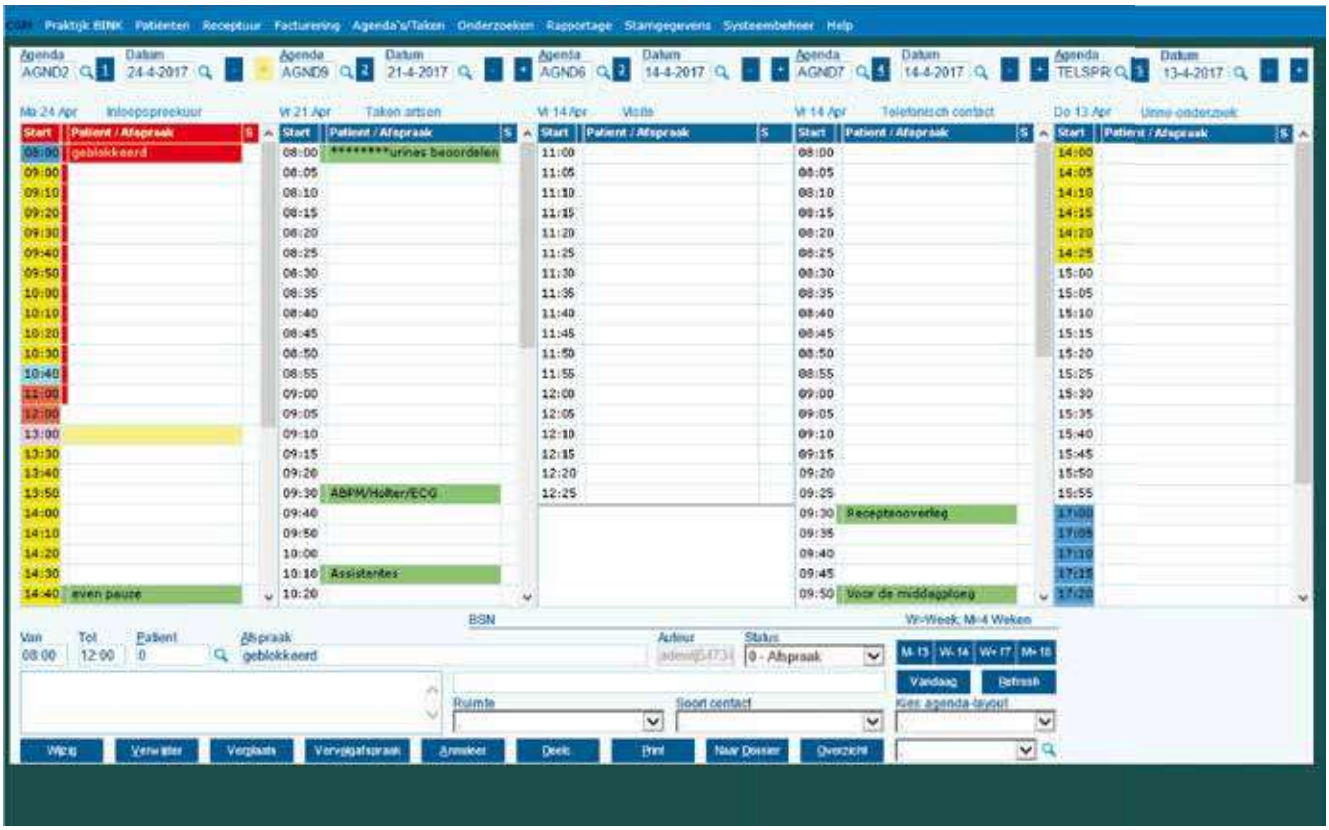
We herkennen dit allemaal, de telefoon als eerste entree voor de patiënt met vragen waar de assistente niet meteen een antwoord op kan of mag geven. Tegenwoordig heeft iedereen immers altijd en overal een telefoon tot zijn beschikking. We realiseren ons helemaal niet meer hoe het vroeger ging, toen we alleen thuis een telefoontoestel hadden staan.
Het belangrijkste bij telefonisch contact is iedere keer weer de vraag tot welke categorie de gestelde vraag behoort. Eigenlijk zijn er dan drie mogelijkheden: een spoedvraag, een antwoord mogelijk zonder direct contact en een antwoord alleen mogelijk met direct contact.

**Doorverbinden en afspraak maken**

De afhandeling van de spoedvraag lijkt me eenvoudig: doorverbinden! Bij de afhandeling van een antwoord alleen mogelijk met direct contact zal de assistente eveneens een afspraak moeten maken. De lastigste afhandeling is die van 'antwoord mogelijk zonder direct contact'. Daar kan de aanpak per praktijk en zelfs per assistente verschillen. Sommigen laten de patiënt de praktijk op een later tijdstip terugbellen, anderen geven zelf advies of laten de arts de patiënt op een afgesproken tijd terugbellen.

**Aparte agenda**

Toch verdient het aanbeveling om in al deze drie gevallen voor de afhandeling een aparte agenda te maken. Of er nu advies gegeven is of er teruggebeld gaat worden door de patiënt of de arts, het verdient aanbeveling om de betrokken patiënt te registreren in een 'telefonische' agenda. Aan de hand van de gebruikelijke aanpak in de eigen




Figuur 5.

praktijk kun je in de aparte agenda voor de telefonische afhandeling zelf nog een mooie indeling maken. In het bovenste gedeelte staan inkomende telefoontjes, een apart blok bevat de apotheek- of medicatievragen en onderaan staat de actielijst, in geval van hernieuwd contact.
In de agenda van CGM-huisarts met het registratieblokje links onderin (Omschrijving) kunnen de details van de vraag worden geregistreerd.

### Agenda als centrale plek

De afhandeling van alle patiëntcontacten staat of valt met de registratie. In ieder geval is de agenda als meest centrale plek in het systeem de beste optie (zie figuur 5). Of de afspraak nu kan worden gemaakt (zorgverleneragenda), een telefonische vraag wacht op afhandeling (telefonische agenda) of een taak dient te worden gepland (takenagenda), altijd is de registratie in een agenda op zijn plaats. De workflow wordt op die manier het beste ondersteund.
Hoe de telefoon ons zelf daar nog meer bij kan helpen is zeker de vraag. Keuzemenu's, in gesprektoon of wachtlijnen zijn veelal maar een gedeeltelijke oplossing. Het stelt het geduld vaak zo sterk op proef dat een haastige afhandeling aantrekkelijk lijkt.

**RENÉ VAN LEEUWEN**
RENE.VAN.LEEUWEN@PLANET.NL

# De telefonische vraag via de assistente **MicroHIS**

Er komen dagelijks diverse vragen bij de doktersassistente terecht die anders afgehandeld kunnen worden dan via een consult of visite. Er kunnen vragen binnenkomen via telefonische contacten, maar ze worden ook aan de balie gesteld of komen voort uit een consult/onderzoek bij de assistente. De assistente kan de vragen afhandelen of eerst aan de huisarts (of een andere praktijkmedewerker) voorleggen. Hoe kun je ervoor zorgen dat dergelijke vragen in MicroHIS (MH) overzichtelijk in één deelcontact komen te staan?

### De assistente handelt de vraag zelfstandig af

Veel (telefonische) consulten kan de assistente zelfstandig afhandelen door de patiënt een advies te geven of gerust te stellen als het uitgevoerde onder-

| Datum | Soep | Att | | Tekst | ICPC | Mdw. | LSP | Episodes |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 01-05-2017 | P | | Web | TKN: autoriseren, Norg-Schulpen, CAGM (CN), 01-05-2017: <afgehandeld> | | CN | | |
| | S | | Web | tel: erge hoofdpijn, geen misselijkheid of fotofobie. Heeft zelden hoofdpijn, geleidelijk begonnen. Geen koorts. Geen trauma gehad. | | AS | | N01 |
| | E | | Web | hoofdpijn | N01 | AS | | |
| | P | | Web | paracetamol nemen, bij persisteren klachten opnieuw contact | | AS | | |

Figuur 6.

zoek niet afwijkend is. De huisarts moet dan wel achteraf akkoord geven.
De assistente opent in MicroHIS een nieuw deelcontact en vult de S-, O- (indien van toepassing, bijvoorbeeld een RR-meting), E-regel en P-regel in. Ze sluit het deelcontact af. Vervolgens maakt ze een Leestaak aan om dit deelcontact te laten autoriseren door de huisarts (zie Tips & Trucs in het decembernummer van 2016). Automatisch blijft zichtbaar welke medewerker het deelcontact heeft ingevoerd (zie figuur 6).

Figuur 7.

Figuur 8.

| Datum | Soep | Att | | Tekst | ICPC | Mdw. | LSP | Episodes |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 01-05-2017 | S | | Wrb | tel: erge hoofdpijn, geen misselijkheid of fotofobie. Heeft zelden hoofdpijn, geleidelijk begonnen. Geen koorts. Geen trauma gehad. | | AS | | N01 |
| | E | | Wrb | hoofdpijn | N01 | AS | | |
| | P | | Wrb | (CN) paracetamol nemen, bij persisteren klachten opnieuw contact<br>(AS) zo tel. doorgegeven aan echtgenote van pt | | AS | | |

Figuur 9.

| Datum | Soep | Att | | Tekst | ICPC | Mdw. | LSP | Episodes |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 01-05-2017 | P | | Wrb | zo tel. doorgegeven aan echtgenote van pt | | AS | | N01 |
| | S | | Wrb | tel: erge hoofdpijn, geen misselijkheid of fotofobie. Heeft zelden hoofdpijn, geleidelijk begonnen. Geen koorts. Geen trauma gehad. | | AS | | |
| | E | | Wrb | hoofdpijn | N01 | AS | | |
| | P | | Wrb | paracetamol nemen, bij persisteren klachten opnieuw contact | | CN | | |

Figuur 10.

## De assistente wil overleggen

De assistente moet geregeld met de huisarts overleggen over de patiënt alvorens het contact kan worden afgesloten. De assistente opent in MicroHIS een nieuw deelcontact vult de S- regel in, en eventueel ook de O- en E-regel. Ze sluit het deelcontact en spreekt met de patiënt een vervolg af. Ze maakt een afspraak in de vragen-agenda. Afhankelijk van de situatie in de praktijk kan dit de agenda van de arts zijn of een speciale agenda (tabblad).
Wij hebben er in onze praktijk voor gekozen een aparte agenda aan te maken (zie figuur 7) en bespreken deze vragen tijdens de koffiepauze/ overlegtijd. In de agenda zijn aparte blokjes aangemaakt voor iedere medewerker die vragen wil bespreken. De huisarts opent de vragen via de Spreekkamer.
Er kan natuurlijk ook een apart blok worden gemaakt in de 'eigen' agenda van de arts (zie figuur 8).

## De huisarts beantwoordt de vragen

De huisarts opent het deelcontact en vult de P-regel in, voorafgegaan door zijn initialen. Als de patiënt later terugbelt (of gebeld wordt) opent de assistente het contact opnieuw om het contact verder af te handelen. Omdat arts en assistente hier in dezelfde P-regel schrijven moeten de initialen er handmatig bijgezet worden. MicroHIS registreert alleen de laatste bewerker van de regel (zie figuur 9). Daarom kan er ook voor gekozen worden om het tweede contact van de assistente met de patiënt in een nieuw deelcontact te registeren. Dan is het niet noodzakelijk om de initialen te noteren, maar het is wel van belang dat de assistente erop let dat het tweede deelcontact aan de juiste episode wordt gekoppeld (zie figuur 10).
Aan het eind van de dag kijkt de assistente in de agenda of alle contacten volledig afgehandeld zijn.

**CAROLINE NORG-SCHULPEN**
PRAKTIJK.NORG@HOME.NL