

VRAGEN UIT DE DAGELIJKSE PRAKTIJK

In huisartsenpraktijken wordt geregeld met tijdelijke medewerkers gewerkt: stagiaires, waarnemers en invalkrachten. Het kan gaan om dokters, assistentes of praktijkondersteuners. Ze kunnen voor langere of kortere tijd aanwezig zijn en soms moet een invaller onvoorbereid meteen aan de slag kunnen. Hoe regel je dat?

Een tijdelijke medewerker

Wanneer je een tijdelijke medewerker hebt, is het handig om voor hem of haar een document of map aan te maken. Hierin moet snel een aantal zaken te vinden zijn. Denk aan de namen (met foto) van de vaste medewerkers, interne en externe telefoonnummers, een overzicht van de taken en dagindeling, de plek waar (spoed)medicatie te vinden is en wat er met vuil instrumentarium gebeuren moet. Ook de procedures voor (herhaal)medicatie, autorisatie, overleg tussen assistenten, praktijkondersteuners en dokters moeten erin te vinden zijn.

Bijzondere aandacht behoeft het inloggen in diverse programma's en websites. Het is verstandig om als praktijk na te denken over hoe je hier het beste mee om kunt gaan en afspraken hierover vast te leggen. Er zijn namelijk meerdere werkwijzen mogelijk.

E-mail

Vraag de afwezige medewerker om voor zijn praktijkmail een automatische afwezigheidsmelding in te stellen of de e-mails automatisch te laten doorsturen naar een ander e-mailadres.

Windows

In de meeste praktijken is het gebruikelijk om in een cloud-omgeving of met een virtueel bureaublad te werken. Als er

op de lokale werkplek veel persoonlijke programma's en/of bestanden staan, kan het slim zijn om voor incidentele krachten een 'gastaccount' op de pc aan te maken. Zorg er in ieder geval voor dat het Windows-wachtwoord beschikbaar is voor de invaller.

Twefactorauthenticatie

Twefactorauthenticatie gebeurt dikwijls met een authenticator-app. Het kan handig zijn om een oude telefoon op de praktijk te hebben liggen met hierop de codes die de invalkrachten kunnen gebruiken. Ook is het mogelijk om een app op de desktop codes te laten genereren.

Als de medewerker van een token gebruik moet maken, zorg er dan voor dat deze op de praktijk ligt (en niet in de tas van een medewerker zit) en dat het eventuele wachtwoord ervan bekend is.

Wachtwoordenkluis

Het is niet veilig om wachtwoorden van websites voor onder meer bestellingen simpelweg op een briefje te noteren. Ook is het niet verstandig om wachtwoorden in de browser op te slaan. Wanneer je een wachtwoordenkluis gebruikt, hoeft je maar één wachtwoord aan de invaller door te geven. Met een programma als 1password of LastPass kun je persoonlijke en gedeelde wachtwoorden veilig opslaan. De wachtwoordenkluis is buiten de praktijk niet (meer) bruikbaar als de database ervan lokaal of in de cloud-omgeving van de praktijk opgeslagen is.

CAROLINE NORG-SCHULPEN
CAROLINENORG-SCHULPEN@MEDITTA.NL

Koppeling met een extern programma

Laat de invaller niet werken met de inloggegevens van de afwezige medewerker. Vrijwel altijd leidt dit tot verwarring en dikwijls krijgt de invaller hiermee te veel rechten en toegang tot te veel gegevens.

Het is bijna niet te vermijden om voor enkele websites een 'algemeen' account te gebruiken, terwijl het eigenlijk de bedoeling is om alleen met persoonlijke accounts te werken. Zo is het bij kortdurende stages en waarnemingen ondoenlijk om telkens nieuwe accounts voor de cloud-omgeving aan te vragen en zal er gewerkt worden met accountnamen als 'waarnemer' of 'stagiaire'.

Hetzelfde geldt voor het HIS. Formeel is het het beste om voor iedereen een nieuw, eigen account aan te maken. Meestal zijn hier niet veel handelingen voor nodig, al verschillen de HISsen hierin. Let wel op de juiste autorisaties, zodat de invaller niet te veel, maar ook niet te weinig rechten heeft in het HIS. Voordeel is dat de invaller niet bij elk contact zijn naam (of initialen) voor het contact hoeft te typen en dat de waarnemend arts met zijn UZI-pas kan werken.

Nadeel is dat zodra er vanuit het HIS een koppeling naar een extern programma is, meestal met SSO, dit ook opnieuw aangemaakt moet worden. Denk aan Zorgdomein. De waarnemer moet als hij een nieuw HIS-account heeft, inloggen in Zorgdomein met tweefactorauthenticatie. Hier moet hij vervolgens aangeven voor welke huisartsenpraktijk hij die dag werkt. De ontvangende partij kijkt hier niet altijd goed naar. Het komt geregeld voor dat het consultverslag dan naar een andere praktijk gestuurd wordt, waar

de waarnemer werkt of gewerkt heeft (zie het kader). Dit is te voorkomen door met een algemeen waarnemer-HIS-account SSO door te linken naar een algemeen Zorgdomein-account.

Houd bij op welke datum de accounts door welke persoon gebruikt zijn, zodat altijd terug te vinden is wie iets gedaan heeft.

Algemene, niet-persoonsgebonden accounts

Hetzelfde geldt als een POH bijvoorbeeld bij ziekte komt waarnemen. Om met VIPlive te kunnen werken, moet voor deze vervanger eigenlijk toegang tot VIPlive aangevraagd worden, met de juiste autorisaties. Het verwerken van een dergelijke aanvraag duurt over het algemeen enkele werkdagen. Bij VIPlive kun je echter ook algemene, niet-persoonsgebonden accounts aanvragen. Eenmalig moet het account geverifieerd worden met een e-mailadres van de praktijk en een mobiel telefoonnummer. Als de praktijk in het HIS over een algemeen POH-account beschikt, kan dit met SSO naar het algemeen VIPlive-account doorgelinkt worden. Bij onverwachte of incidentele waarneming kan de invaller meteen aan de slag.

Vergelijkbare processen zijn denkbaar bij andere externe programma's, zoals Cyberlabs, Ksyos.

Hebt u ook een vraag die u graag door de redactie van SynthesHis beantwoord ziet worden?

Stuur een mail naar secretariaat@nedhis.nl

Waar werkt de waarnemer?

Een voorbeeld: huisarts Yang werkt als vaste waarnemer in huisartsenpraktijk Centrum. In ziekenhuis Stad hebben ze de AGB-code van huisarts Yang gekoppeld aan huisartsenpraktijk Centrum. Huisarts Yang gaat een vakantie waarnemen in huisartsenpraktijk Singelring. In deze praktijk wordt een eigen HIS-inlog aangemaakt voor huisarts Yang. Patiënt

Pieters van praktijk Singelring wordt door de waarnemer verwezen naar de internist in ziekenhuis Stad. Yang logt in Zorgdomein in met zijn eigen account. In het ziekenhuis wordt hij als huisarts Yang herkend aan zijn AGB-code die met de Zorgdomeinverwijzing mee komt. Patiënt Pieters wordt via deze code gekoppeld aan huisartsenpraktijk Centrum en de

post over hem wordt naar praktijk Centrum gestuurd. Als huisarts Yang in praktijk Singelring in het HIS had ingelogd als 'P. Waarnemer' en via de SSO ook in Zorgdomein werd ingelogd als 'P. Waarnemer' met de AGB-code van praktijkhouder Joosten van praktijk Singelring, was dit niet gebeurd.