

De organisatie van de praktijk met het oog op het goed beheer van telefonische oproepen en berichten van patiënten.

Doc	a171018
Publicatiedatum	15/11/2024
Origine	NR
Thema's	Telefonisch advies

De nationale raad van de Orde der artsen wordt ondervraagd over de mentale overbelasting veroorzaakt door het beheren van de berichten en telefonische oproepen van patiënten.

Vaak zeggen confraters stress te ondervinden door de vrees belangrijke informatie niet juist te verwerken omdat ze verloren gaat in de massa berichten en telefoonoproepen die bovenop hun raadplegingen komen.

Een goede organisatie van de medische praktijk, met inbegrip van de communicatie tussen de arts en zijn patiënten, bevordert de kwaliteit en de veiligheid van de zorg maar ook het welzijn van de arts.

1. Het feit de communicatiekanalen te beperken, helpt de informatiestroom te beheersen. De arts bepaalt zelf langs welke kanalen zijn patiënten hem kunnen contacteren.

De specifieke technische kenmerken van de communicatiemiddelen moeten niet alleen de toegang tot de zorg en de continuïteit ervan mogelijk maken maar ook de veiligheid van de gegevens en de kwaliteit van de uitwisselingen.

De website eHealth geeft informatie over platformen aanbevolen voor de uitwisseling van berichten en bestanden, zoals siilo of helena (<https://www.ehealth.fgov.be/nl/page/task-force-data-technology-against-corona>).

Voor uitwisselingen met confraters biedt het intranet van de website van de Orde der artsen (www.ordomedic.be, onderdeel "aanmelden") aan elke arts ingeschreven op de lijst een persoonlijke beveiligde berichtenbox (Transferbox). Hiermee kunnen documenten en berichten naar confraters worden gestuurd via een beveiligde en end – to - end gecodeerde verbinding. Deze module biedt de mogelijkheid berichten te sturen met een maximumcapaciteit van 250 MB. De individuele opslagcapaciteit is begrensd op 2 GB.

2. Het doel van de communicatiemiddelen moet duidelijk zijn. Zo nodig worden patiënten eraan herinnerd dat die communicatiemiddelen niet bedoeld zijn om een raadpleging te vervangen of een te lang geachte wachttijd te omzeilen voor persoonlijk gemak.

De arts licht zijn patiënten duidelijk in over zijn bereikbaarheid en de manier waarop hij de continuïteit van de zorg invult. Bij afwezigheid dient een bericht de patiënt door te verwijzen naar een confrater of een dienst die de continuïteit van de zorg verzekert. Het is raadzaam een mondelinge of schriftelijke waarschuwing "niet in noodgevallen" te plaatsen naast de communicatiemiddelen die niet bedoeld zijn voor een dringende vraag.

Indien de arts dit gepast vindt, kan hij ook aangeven langs welk kanaal hij kan worden gecontacteerd om een voorschrift te vernieuwen, een administratieve vraag te stellen, een afspraak af te zeggen, enz.

Om misverstanden en ontevredenheid te vermijden kan het nuttig zijn de antwoordtijden te vermelden, vooral in het weekend en tijdens de vakantie, via een automatisch of vooraf opgenomen bericht.

Het kan nodig zijn de patiënten bewust te maken van de veiligheidsregels die in acht moeten worden genomen bij het uitwisselen van gevoelige informatie of documenten, in het bijzonder de noodzaak hem te identificeren. Via gewone e-mail mogen geen medische gegevens worden uitgewisseld.

Al deze informatie kan worden gegeven via een vooraf ingesproken bericht of automatisch antwoord, een waarschuwing op de website, een affiche in het kabinet, wanneer de afspraak wordt bevestigd, enz.

3. Er dient een evenwicht te worden gevonden tussen de beschikbaarheid voor interactie en beschikbaarheid voor raadplegingen, die sereen moet verlopen met zo weinig mogelijk afleiding en onderbreking.

Tijdvensters reserveren specifiek gewijd aan het beantwoorden van gesproken en elektronische berichten bevordert de concentratie die nodig is voor elke taak.

4. Tot slot kan de ontwikkeling van openbare of private diensten die toegankelijk zijn via het internet ook rechtstreeks of onrechtstreeks bijdragen tot het structureren van de contacten tussen de arts en zijn patiënten.

De patiënt wordt aangemoedigd om zijn gegevens rechtstreeks via regionale uitwisselingsnetwerken te raadplegen (CoZo / Collaboratief Zorgplatform, Abrumet / Réseau Santé Bruxellois, RSW / Réseau Santé Wallon).

Een onlinesysteem voor het maken van afspraken, met de mogelijkheid voor de patiënten beschikbare tijdvensters te kiezen, vermindert het aantal telefoonoproepen.

5. Het is aangeraden om in het patiëntendossier de belangrijke gesprekken die buiten de raadpleging worden gevoerd bij te houden.