

Samen starten we de gewone zorg op: hoe informeer ik mijn patiënten?

Voor veel burgers en patiënten is het onduidelijk wat ze kunnen verwachten van de zorg en/of hun zorgaanbieder. Wanneer kunnen patiënten bijvoorbeeld terecht? Wat verwacht je van patiënten zelf? En hoe staat het met de veiligheid in de zorgpraktijk in tijden van corona? Het is van belang dat zorgaanbieders hier helder over communiceren. We bieden jou als zorgaanbieder een aantal handvatten.

Waarover?



Hoe?



Wat?



Waarover communiceer je?



Je communiceert in ieder geval over de antwoorden op de onderstaande twee basisvragen.

Wat verwacht je als **zorgaanbieder** van de patiënt?

Wat kan de **patiënt** van jou als zorgaanbieder verwachten?

Voorbeelden

- Bel je huisarts als je vragen, klachten of gezondheidsproblemen hebt.
- Je kan samen met je arts bepalen wat er aan de hand is en wat nodig is.
- Als de zorg niet meteen geboden kan worden, leggen we dat uit en vragen we je begrip.
- Wees flexibel als de zorg op afstand geboden kan worden. Het biedt ook jou voordelen, zo kan je daardoor thuis blijven.

- De gewone zorg komt weer op gang en wordt veilig ingericht.
- Op onze website vind je informatie over hoe je contact met ons kan opnemen en wat je bij ons kan verwachten.
- Als je zorg is uitgesteld, nemen we als het weer kan contact met je op.
- Waar het kan, zal hulp via telefoon of computer worden geboden (bijv. advies of controles).

Communiceer over mogelijkheden in verschillende situaties



Vragen, problemen of klachten?

Ik ben bang om het coronavirus op te lopen als ik naar de (huis)arts ga. Wat kan ik het beste doen en is het wel veilig?

Uitgestelde zorg

Door de uitbraak van het coronavirus is mijn afspraak voor een behandeling niet doorgedaan. Wat moet ik doen om te zorgen dat deze afspraak weer wordt ingepland?

Maak duidelijk wat de patiënt kan doen in veelvoorkomende situaties in jouw praktijk.

Binnenkort een afspraak?

Het is nog steeds coronacrisis en ik heb binnenkort een afspraak. Kan ik gewoon komen? Moet ik iets speciaals doen i.v.m. coronabescherming?

Verwijzing voor behandeling

Voor of tijdens de coronacrisis heb ik een verwijzing gekregen voor een behandeling. Deze heb ik nog niet gepland omdat dit niet mogelijk was. Ik vraag mij af of dat nu wel weer kan en wat ik dan moet doen? Ik vraag mij ook af of het wel veilig is?

Houd hier rekening mee!



1

Schep reële verwachtingen

Je bent als zorgaanbieder/zorgprofessional zelf aan zet. Informeer de patiënt in ieder geval over wat verwacht kan worden en wat jij verwacht van de patiënt. Wees duidelijk over wat al wel en nog niet kan en voor welke stroom patiënten je klaar bent. Pas bij veranderingen je communicatie daarop aan.

2

Bied handelingsperspectief

Er is behoefte aan helderheid over wat de patiënt in welke situatie kan doen. Stel je voor welke situaties zich vaak voordoen in jouw praktijk en zorg voor beschikbaarheid en verspreiding van informatie die daarop aansluit.

3

Communiceer over de veiligheid

Het is belangrijk te communiceren over de veiligheid in de praktijk en de maatregelen die je hebt genomen. Bijvoorbeeld: 'We hebben onze wachtkamer aangepast door ...' en 'We dragen beschermingsmiddelen als we face-to-face contact met je hebben.'

5

Stimuleer contact en bied ruimte voor dialoog

Maak het makkelijk voor de patiënt om contact te leggen. Zorg naast de basisinformatie voor een goede dialoog met de patiënt. In verbinding blijven en zorgen wegnemen door hierover in gesprek te gaan is van belang om het vertrouwen, begrip en gewenste handelen van de patiënt te ondersteunen.

6

Zorg dat je informatie gericht is of makkelijk gevonden wordt

Benader je patiënten op meerdere manieren, bijvoorbeeld via e-mail, informatie op je website of via een nieuwsbrief. Zorg dat je de informatie op een logische vindplaats beschikbaar stelt, zoals op een opvallende plek op de homepage van je website.

4

Wees sensitief voor angsten

Mensen kunnen bang zijn om het coronavirus op te lopen in de zorgpraktijk of willen de zorgverleners niet onnodig belasten. Wees je bewust hiervan in je communicatie met de patiënt.

7

Sluit aan bij landelijke en regionale lijnen en bundel je krachten

Het weer opstarten van gewone zorg vraagt goede regie en afstemming landelijk en regionaal. Zorg dat je communicatie daarop aansluit. Daarbij kan ook je beroeps- of brancheorganisatie richting geven en communicatieondersteuning bieden. Als je in een samenwerkingsverband zit, profiteer dan van de gezamenlijke communicatiemogelijkheden.

