

Passende inhaalzorg: hoe informeer ik mijn patiënten?

Geleidelijk start het inhalen van reguliere zorg die door de coronapandemie is uitgesteld. Voor mensen die wachten op zorg is niet altijd duidelijk wat ze kunnen verwachten. Wanneer kunnen patiënten bijvoorbeeld weer terecht? Wat kunnen zij zelf doen om sneller toegang tot zorg te krijgen? En wat zijn de mogelijkheden van zorgbemiddeling? Het is van belang dat zorgaanbieders en zorgverleners helder over inhaalzorg kunnen communiceren. We bieden je daarom als zorgaanbieder en/of zorgverlener een aantal handvatten voor de communicatie met patiënten.

Waarover?



Hoe?



Wat?



Waarover communiceer je?



Wat kun je de patiënt adviseren om zelf te doen?

- Neem contact op als je vragen, klachten of gezondheidsproblemen hebt.
- Benut de mogelijkheden van zorg op afstand. Zorgverleners doen hun best om te kijken wat er wél mogelijk is.
- Houd er rekening mee dat de wachttijden nog steeds langer zijn dan normaal. Er wordt hard gewerkt aan het verkorten van de wachttijden.
- Onderzoek de mogelijkheden van zorgbemiddeling door de zorgverzekeraar.

Hoe help je de patiënt op weg?

- Bespreek de mogelijkheden voor digitale zorg waar het kan en fysiek waar het moet. Daarbij staat voorop dat de patiënt passende zorg krijgt op een plek waar dat het snelst geleverd kan worden.
- Geef aan dat de reguliere zorg veilig is. Benoem wel dat de wachttijden kunnen oplopen. Bespreek daarbij wat langer wachten betekent voor de patiënt zijn/haar behandeling/klachten.
- Verwijs naar de website waar de patiënt informatie vindt over de actuele wachttijden in jouw praktijk, instelling en/of kliniek.
- Bespreek de mogelijkheden tot zorgbemiddeling door de zorgverzekeraar.

Communiceer over mogelijkheden in verschillende situaties



Uitgestelde zorg

Mijn afspraak voor een behandeling is niet doorgegaan. Hoe weet ik wanneer ik aan de beurt bent? Waar vind ik informatie over de actuele wachttijden en hoe werkt zorgbemiddeling?

Digitale zorg

Is zorg op afstand via e-mail of (beeld) bellen mogelijk, veilig en vertrouwelijk?

Maak duidelijk wat de patiënt kan doen in veelvoorkomende situaties in jouw praktijk, instelling en/of kliniek.

Wachten op vaccinatie

Ik ben bang om het coronavirus op te lopen als ik naar de (huis)arts of andere zorgverlener ga, daarom wil ik wachten tot ik gevaccineerd ben. Wat kan ik doen?

Lange wachttijden

Mag ik naar een andere zorgverlener? Hoe weet ik wat mijn mogelijkheden zijn?

Houd hier rekening mee!



1

Sluit aan bij landelijke en regionale richtlijnen en bundel je krachten

Inzicht in wachttijden regionaal en landelijk is belangrijk om patiënten tijdig te kunnen helpen. Zorg dat je hierover communiceert. Wijs je patiënt op de zorgbemiddeling die de zorgverzekeraar kan bieden. Daarbij kan ook je beroeps- of brancheorganisatie communicatieondersteuning geven. Als je in een samenwerkingsverband zit, profiteer dan van de gezamenlijke communicatiemogelijkheden.

2

Bied handelingsperspectief

Patiënten willen weten wat ze wanneer kunnen doen. Bedenk welke situaties zich vaak voordoen in jouw praktijk, instelling en/of kliniek en zorg voor beschikbaarheid en verspreiding van informatie die daarop aansluit. Wees daarbij duidelijk over actuele wachttijden. Wijs op de mogelijkheid om naar een andere zorgaanbieder te gaan en op de bemiddelingsrol die de zorgverzekeraar daarbij kan spelen.

3

Schep reële verwachtingen

Je bent als zorgaanbieder of zorgverlener zelf aan zet. Wees duidelijk over wat wel en niet kan en zoek samen naar oplossingen. Geef informatie over de actuele wachttijden. Gebruik verschillende vormen van communicatie, ook om mensen met beperkte taalvaardigheden en/of beperkte digitale mogelijkheden te kunnen bereiken. En pas bij veranderingen je communicatie daarop aan.

4

Stimuleer contact en bied ruimte voor dialoog

Maak het makkelijk voor de patiënt om contact te leggen. Zorg naast 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.

5

Deel informatie en maak informatie makkelijk vindbaar:

Informeer je patiënten op verschillende manieren, bijvoorbeeld via e-mail, je website en/of via een nieuwsbrief. Zorg dat informatie, zoals actuele wachttijden, op een logische plek op de website van jouw praktijk, instelling en/of kliniek staan. Bijvoorbeeld op de homepage.



Verwijzen naar vindplaatsen

Websites waar veel antwoorden op vragen van patiënten te vinden zijn:

www.thuisarts.nl

www.mijnzorgverzekeraar.nl

www.rijksoverheid.nl/zorgnodigincoronatijd
home.mijngezondheid.net



Nederlandse
Zorgautoriteit

Voorjaar 2021 - "Passende inhaalzorg:
hoe informeer ik mijn patiënten?"