



H.J. Bezemer, *huisarts*
De Voormars 12a
7731 DD Ommen
Tel.: 0529-451465

Praktijk op rolletjes.

Praktijkregels zijn net als verkeersregels bedoeld om het (praktijk)verkeer in goede banen te leiden met als doel een goede doorstroom zonder files. Ook voor onze praktijk geldt, dat als de regels niet goed begrepen worden dit aanleiding kan zijn tot ongenoegen en frustratie. Aanleiding is een praktijk enquête in het verleden die behalve veel goede dingen ook een paar kritiekpunten naar voren bracht. Twee in het oog springende onderwerpen waren:

1. de tijden waarop u kunt bellen voor een afspraak.
2. de vraag naar de reden voor een afspraak door de assistente.

Ad 1. Waarom kan er maar op bepaalde tijden gebeld worden o.a. voor het maken van een afspraak?

Een begrijpelijke vraag want je denkt er niet steeds aan wanneer je moet bellen en je hebt ook niet altijd de gelegenheid om op bepaalde tijden te bellen.

De ideale situatie zou zijn, dat u te allen tijden kon bellen voor advies, het maken van een afspraak, overleg enzovoort.

Wanneer we dit realiseren levert dit voor ons problemen op. De assistente doet namelijk meer dan alleen het beantwoorden van de telefoon. Ze houdt zelf ook spreekuur onder andere voor diabetes en hypertensie.

Het lijkt ons voor u erg vervelend wanneer u geholpen wordt door de assistente en zij daarbij steeds weggeroepen wordt voor een telefoontje.

Dit betekent dat er een keuze gemaakt moet worden tussen flexibiliteit: bellen wanneer het u uitkomt en efficiency: bellen op bepaalde tijden, waardoor er minder gestoord wordt tijdens het spreekuur.

Wij hebben gekozen voor deze laatste mogelijkheid omdat wij menen dat u daar beter mee geholpen wordt.

Ad 2. Waarom wordt u gevraagd naar de reden van uw komst?

Als u belt voor het maken van een afspraak vraagt de assistente u naar de reden van uw bezoek.

Sommige mensen denken dat het uit nieuwsgierigheid is als dit gevraagd wordt. Maar dat is natuurlijk niet de reden. Ons streven is om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en de klacht waarvoor u komt (als het mogelijk is) zo efficiënt mogelijk te verhelpen. Dan is het soms handig als u bijvoorbeeld in aansluiting op het spreekuur consult ook meteen gezien kan worden door Marian, bijvoorbeeld om de oren uit te laten spuiten of bloed te laten prikken.

Dit lukt alleen wanneer er op hetzelfde moment niet andere mensen zijn die ook een afspraak bij haar gemaakt hebben. Het lukt alleen om dit goed op elkaar af te kunnen stemmen als we weten waarvoor u op het spreekuur komt. Wanneer iemand zonder afspraak de praktijk binnen komt lopen, bijvoorbeeld met de vraag of zijn of haar bloeddruk gemeten kan worden,

willen we hier ook gehoor aan geven. Hierbij geldt echter hetzelfde als bij de spreekuur contacten: als we weten dat u komt kunnen we het op elkaar afstemmen. U begrijpt dat we iedereen gepast willen helpen en hoe is dit op een goede manier te realiseren?

Als mogelijkheden zijn er:

1. geef te kennen waarvoor u komt bij met maken van een afspraak.
2. als u zonder afspraak de praktijk bezoekt, houd er dan rekening mee dat er mensen zijn die wel hebben afgesproken en die ook direct geholpen willen worden .
3. wanneer u de assistente liever niet vertelt waarvoor u komt, dan hoeft dit uiteraard niet. Maar kan het zijn dat u dan later terug moet komen. U mag zelf besluiten waar u voor kiest.

Dit alles geldt natuurlijk niet voor spoedgevallen: die gaan altijd voor.

Het blijkt verder dat de meeste spreekuurcontacten ongeveer tien minuten duren. Dat is, als u met één klacht komt.

Wanneer u met een klacht komt die mogelijk meer tijd vraagt kan daarmee rekening gehouden worden door hier meer tijd voor te plannen. Soms is het handig van tevoren vast enkele dingen voor te bereiden, bijvoorbeeld wat wilt u weten of welke hulp denkt u nodig te hebben (wilt u uitleg, medicatie, verwijzing?). Een goede voorbereiding op het bezoek aan een arts is zowel voor de patiënt als de dokter prettig.

Als u mee wilt denken over zaken die voor u van belang zijn, dan nodig ik u van harte uit uw mening te blijven uiten, want het is in uw en ons belang, dat de praktijk op rolletjes loopt.

Uw huisarts, Henk-Jan Bezemer

assistente, Marian