



Hoe compleet is de Informatie die u in de praktijk verstrekt?

Het spreekt voor zich, dat goede mondelinge en schriftelijke informatie van grote betekenis is voor de zorg die u uw patiënten of cliënten aanbiedt. Die informatie kan gaan over de behandeling, over diensten of producten, maar er is uiteraard nog een aantal belangrijke, praktijkgerichte zaken die voor "de andere partij" het weten waard zijn.

Wie van de zorgverlener in begrijpelijke taal betrouwbare voorlichting krijgt over diagnose, behandeling, gevolgen en risico's en eventuele alternatieve behandelingen is beter in staat om de juiste keuzes te maken. Alleen voorzien van voldoende informatie kunnen de patiënt en zijn/haar naasten overwogen meebeslissen over de behandeling. Daarom is in de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) ook opgenomen, dat zorgverlener en patiënt samen bepalen wat er gaat gebeuren.

Waar, wanneer en bij wie?

Van belang is uiteraard ook dat patiënten en cliënten er steeds van op de hoogte zijn waar, wanneer en bij wie ze al dan niet voor acute hulp terecht kunnen. Daarom is het goed patiënten en cliënten helder en duidelijk te informeren over openingstijden, wachttijden, telefoonnummers en de hulp- en/of zorgverleners die in de praktijk aanwezig zijn.

Prijzen en tarieven

Tot het "basispakket communicatie" van elke praktijk, apotheek, vakgroep en afdeling behoort verder de publicatie van objectief vastgestelde informatie over de medisch-inhoudelijke kwaliteit van de aangeboden zorg. Dat kan bijvoorbeeld gebeuren in de vorm van een jaarverslag. Punt van aandacht is daarnaast de zorgvuldige informatieverstrekking over prijzen, tarieven, vergoedingen en eigen bijdragen van patiënten en cliënten aan behandelingen. Daarmee voorkomt u vergissingen en misverstanden.

Eigen website

Al die informatie kan door uw praktijk via verschillende kanalen worden verstrekt. Zo is er de voorlichtingsbijeenkomst. Een uitstekende manier om gerichte informatie over specifieke onderwerpen aan bepaalde doelgroepen te kunnen geven. Dat kan bijvoorbeeld zijn voor ouderen, ouders met kinderen of chronisch zieken.

Naast mondelinge voorlichting valt te denken aan folders en posters, maar omdat vrijwel iedereen tegenwoordig internet heeft, is een eigen website het aangewezen middel om essentiële zorg- en praktijkinformatie direct bij de



mensen thuis te brengen. Zaak is dan natuurlijk wèl dat de inhoud van de site met grote regelmaat up-to-date gehouden wordt.

De 'I' van 'Zorg met P.I.T.'

'Informatievoorziening' is de 'I' van de landelijke campagne 'Zorg met P.I.T.'. De twee andere letters staan voor Privacy en Toegankelijkheid. Doel van de campagne is de zorgverleners in de eerste lijn te doordringen van het belang van een nóg betere service en dienstverlening. Op www.zorgmetpit.nl vindt u handige tools en tips.

Uit een serie van 4 artikelen speciaal ontwikkeld door een werkgroep van het Landelijk Overleg Versterking Eerstelijnszorg (LOVE). In het LOVE hebben de beroepsorganisaties van eerstelijnszorgverleners, zorgverzekeraars en patiëntenorganisaties zich verenigd. De werkgroep richt zich op het bevorderen van de service- en dienstverlening in de eerstelijnszorg. oktober 2011 info@zorgmetpit.nl