



Hoe Toegankelijk bent u eigenlijk?

Deze vraag gaat natuurlijk niet over u persoonlijk, maar over uw praktijk, apotheek, vakgroep of afdeling. En de vraag luidt eigenlijk: Kunnen uw patiënten c.q. cliënten op tijd en zonder al te grote drempels een beroep doen op uw zorg en ondersteuning?

Eerstelijnszorg hoort laagdrempelig en gemakkelijk bereikbaar te zijn. Voor uw patiënten (en andere zorgverleners) moet het altijd duidelijk zijn waar ze bij al dan niet urgente vragen terecht kunnen zonder van het kastje naar de muur te worden gestuurd. Te lang wachten op eerstelijnszorg kan kleine, maar ook grotere gevolgen hebben voor de gezondheid van de patiënt.

Ook lange wachttijden in de praktijk zijn voor veel patiënten c.q. cliënten een groot knelpunt. Wie op tijd geholpen wordt, komt niet in de knel met andere afspraken. Dat komt de sfeer zeker ten goede. Ook voor u en uw medewerkers is het een stuk prettiger en rustiger werken, waardoor de kwaliteit omhoog gaat. Het voorkomen van wachttijden verdient dan ook alle aandacht. Daar valt in menig praktijk nog wel wat eer te behalen...

De praktijk bij u

Hoe staat het er bij u voor? Is uw praktijk, apotheek, vakgroep of afdeling op werkdagen de hele dag geopend van minimaal 8.00 tot 17.00 uur? Bent u tijdens die uren ook telefonisch bereikbaar? Kunnen patiënten c.q. cliënten daarnaast minimaal een avond of dagdeel in het weekend bij u terecht? Kunnen uw hulp- en of zorgverleners zondig langs bij patiënten thuis? Is uw praktijk online 24 uur per dag bereikbaar? En hoeft een patiënt of cliënt die een afspraak heeft niet langer dan 10 minuten te wachten voor hij of zij geholpen wordt?

Alles in orde?

Als u deze vragen eerlijk en volmondig met 'Ja' kunt beantwoorden, bent u prima bereikbaar en heeft waarschijnlijk niemand last van wachttijden. Dan hoeft er bij u ook weinig of niets te veranderen aan de praktijkvoering. In alle andere gevallen doet u er toch goed aan om nog eens kritisch te bekijken hoe u de toegankelijkheid kunt verbeteren en wachttijden kunt verkorten of zelfs voorkomen.

Op de goede weg

Kunt u de vinger op de zere plek leggen, dan bent u al een heel eind op de goede weg. Vaak heeft u dan nog maar weinig middelen nodig om de noodzakelijke of gewenste verbeteringen te realiseren. En optimale



toegankelijkheid en minimale wachttijden... Daar profiteren niet alleen uw patiënten van, maar u en uw medewerkers ook.

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

'Toegankelijkheid' is de 'T' van de landelijke campagne 'Zorg met P.I.T.'. De twee andere letters staan voor Privacy en Informatievoorziening. Doel van deze 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