

## Verbeterplan / Plan van aanpak

<b>Onderwerp</b>	Patiëntgerichte en teamgerichte communicatie
<b>Verantwoordelijke</b>	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
<b>Datum</b>	28 november 2018

### 1. Aanleiding

Als Pluspraktijk hebben een aantal medewerkers een training gevolgd van Paul Ram op het gebied van patiëntgerichte en teamgerichte communicatie.

Als praktijk willen we het volgende bereiken om deze training in de praktijk te borgen en alle medewerkers in de praktijk op de hoogte te brengen:

De huisartsenpraktijk wil inzetten op patiënt gericht communiceren voor alle disciplines binnen de praktijk, te weten doktersassistentes, praktijkondersteuners en huisartsen. De wens/ behoefte van de patiënt en het motiveren van de patiënt moet de insteek van het contact worden en dit moet de patiënt bij alle medewerkers ervaren.

### 2. Analyse (hoe gaat het nu in de praktijk)

In de missie en visie van Huisartsen XXXXXXXXXXX staat de patiënt centraal.

De medewerkers hebben een groot zorgverlenershart wat tevens een valkuil is waardoor er in veel gevallen vanuit gegaan wordt dat een patiënt een consult, huisbezoek of telefonisch consult wenst met de huisarts.

De assistentes noteren waar de patiënt voor komt en dikwijls komt de reden die wordt aangegeven bij de assistentes niet overeen met hetgeen besproken wordt tijdens het spreekuur.

Er zijn geen concrete wijzigingen in het functioneren van de assistentes na het volgen van de scholing. De POH gebruiken voornamelijk de theorie Roos van Leary -> actie/ reactie tijdens het spreekuur.

De huisartsen werken al vanuit de visie de patiënt centraal, achterhalen wat deze voor ogen heeft en motiveren daar te komen.

### 3. Oordeelsvorming

- Nee, er worden geen maatregelen getroffen omdat...
- Ja, ga naar Maatregelen

### 4. Maatregelen (wat gaan we doen om de doelstellingen te bereiken)

Wat (acties)?	Wie?	Wanneer?	Afgerond d.d.
Inzamelen punten t.a.v. de reeds gevolgde scholing PGC	Praktijkmanager i.s.m. huisartsen	Januari 2019	
Scholing op maat door P. Ram	Alle medewerkers	Voorjaar 2019	

Afstemmen hoe we de implementatie gaan meten.	Praktijkmanager i.s.m. huisartsen	Januari 2019	
PGC vast onderdeel van overleg assistentes/ POH/ artsen	Praktijkmanager i.s.m. alle medewerkers	Per januari 2019 toevoegen aan overleg	
Mogelijkheid tot opnemen telefoongesprekken/ video-opnames POH/HA	Praktijkmanager	Februari 2019	
Evaluatie scholing PGC	Alle medewerkers	dd nog te bepalen	

**5. Gewenst resultaat** *(wat willen we bereiken, hoe borgen we dat in de praktijk en hoe kunnen we van elkaar leren) Bijvoorbeeld borging door gebruik DART-N, video/geluidsopnamen, meeluisterconsulten, interne intervisie.*

We willen bereiken dat alle medewerkers de patiënt op dezelfde wijze benaderen, hun vraag/wens helder krijgen en de patiënt motiveren om zelf de regie te nemen t.a.v. hun gezondheid.

Wanneer doktersassistentes het gesprek anders benaderen en door geleerde handvaten te gebruiken kunnen achterhalen wat de patiënt wenst en deze kunnen motiveren om zelf de regie te nemen in de gezondheid. Het streven is om in de dagpraktijk triage alleen in te zetten om het termijn in te schatten.

Ten aanzien van de chronische zorg zou de praktijkondersteuner moeten afstemmen wat de patiënt voor doelen heeft en hoe hij/zij deze kan bereiken (motivatie). Ditzelfde geldt voor de benadering vanuit de huisarts.

Bij de assistentes kan dit gemeten worden door telefoongesprekken op te nemen. In de spreekkamers kan dit gemeten worden door video/ geluidsopnamen of meeluisterconsulten.

Vanuit de Pluspraktijk zou intervisie in de netwerkbijeenkomsten opgezet kunnen worden, waarbij gelet moet worden op een veilige omgeving.

**6. Risico's**

- Dwingende patiënten
- Veilige omgeving creëren voor medewerkers om elkaar van feedback te voorzien

## **7. Voortgangsbewaking**

- In overleg met HuisartsenOZL planning scholing op locatie
- Praktijkmanager stelt implementatieplan op zodra alles geregeld is t.a.v. opname gesprekken
- Praktijkmanager bewaakt dat PGC vast agendapunt wordt bij overleg HA/POH/assistente