

Beste patiënt van de Bergense huisartsen,

U hebt recht op goede zorg. Wij, de Bergense huisartsen, doen er alles aan om u goede huisartsenzorg te leveren. We merken echter dagelijks dat dit een steeds grotere uitdaging wordt. Personeelstekort in combinatie met een stijgende zorgvraag maken dat wachttijden oplopen en medewerkers overlopen. U heeft misschien in de media gehoord en gelezen dat dit een landelijk probleem is. Waar u eerder binnen twee minuten een medewerker aan de lijn had en een afspraak kon maken voor dezelfde dag, is het nu 'normaal' dat u tien minuten in de wacht staat en een afspraak kunt maken voor dagen, soms een week later.

Medewerkers van onze HOED werken hard om alle patiënten de zorg te geven die nodig is. Lange werkdagen, korte pauzes en 's avonds en in het weekend achterstallige administratie wegwerken zijn geen uitzondering. Dit is echter geen houdbare situatie. Niemand is erbij gebaat als medewerkers gaan uitvallen. Er moet dus iets veranderen. In dit bericht willen we u graag meer vertellen over stappen die we gaan zetten om de situatie houdbaar te houden.

Doktersassistent(e) heeft veel medische kennis

Het vak van doktersassistent(e) is door de jaren heen erg veranderd. Zij is een gekwalificeerde medewerker met veel medische kennis. Zij kan veel zorgvragen beantwoorden en het consult voorbereiden voor de huisarts. Waar zij voorheen vooral als telefonist(e) de afspraken inplande, speelt zij een zeer belangrijke rol in het beoordelen van de urgentie van de zorgvraag, beantwoorden van vragen en geven van adviezen. Ondanks dat het een prachtig vak is, is er toch ook een tekort aan doktersassistenten. We moeten dus zuinig zijn op ons team. Wij vragen van u onze doktersassistentes te waarderen en haar zo goed mogelijk haar werk te laten doen. Het helpt als u uw hulpvraag duidelijk stelt en het telefoongesprek zo kort mogelijk houdt.

Telefonische bereikbaarheid

Naast telefonie hebben doktersassistentes ook andere taken. Denk aan het assistentensprekuur (o.a. oren uitspuiten, uitstrijkjes maken, injecties geven), maar ook administratieve taken als verwerken correspondentie en inschrijven van nieuwe patiënten met bijbehorende, vaak lijvige, dossiers. Door personeelstekort en het grote aantal telefoontjes komen zij hier niet altijd voldoende aan toe. Dus gaan we kijken of aanpassingen in telefonische bereikbaarheid hierbij kunnen helpen. Hierover later meer. Houd hiervoor onze website en het wachtkamerscherf in de gaten.

Patiëntenportaal

Het patiëntenportaal is een afgeschermd omgeving op onze website, www.debergensehuisartsen.nl waar u uw dossier kunt inzien, afspraken kunt maken, berichten kunt sturen en bepaalde medicatie kunt herhalen. De komende tijd willen we het patiëntenportaal steeds meer gaan inzetten. Om hiermee de druk op de telefonie te verlichten en het werk behapbaar te kunnen houden. De huisarts kan uitslagen van onderzoeken via het portaal aan u laten weten. En u kunt het portaal gebruiken om afspraken te maken of uw vraag te stellen op tijden dat we telefonisch niet bereikbaar zijn.

Herhaalservice apotheek

Gebruikt u dagelijks medicijnen? Dan kunt u mogelijk gebruik maken van de herhaalservice van de apotheek. Wanneer u gebruikt maakt van de herhaalservice hoeft u niet elke keer als uw medicijnen opraken een herhaalrecept te vragen. De apotheek regelt dat uw medicijnen voor u klaarstaan en u krijgt daarvan bericht. U kunt bij de apotheek terecht voor meer informatie.

Thuisarts.nl en moetiknaardedokter.nl

Ten slotte willen we u graag ook nog even wijzen op thuisarts.nl. Daar kunt u veel informatie vinden over ziekte en gezondheid. De website is gemaakt door het Nederlands Huisartsen Genootschap en bevat betrouwbare informatie. U kunt daar vaak al veel informatie vinden over uw klacht en adviezen over wat te doen. Mogelijk dat u dan al voldoende bent geholpen. Ook kunt u moetiknaardedokter.nl raadplegen. Aan de hand van eenvoudige vragen komt u erachter of u met uw zorgvraag naar de dokter moet.

Hoe verder?

Met dit bericht willen we vooral begrip vragen en een beroep op u doen. Zodat wij ons mooie en waardevolle vak met plezier kunnen blijven uitvoeren en wij u goede zorg kunnen blijven bieden. Wij houden u op de hoogte van de stappen die wij gaan zetten. Dit doen wij via onze website en het wachtkamerscherf. Hebt u vragen over dit bericht? Dan kunt u deze stellen via info@debergensehuisartsen.nl.

Bedankt voor uw tijd.

Hartelijke groet,

De Bergense Huisartsen