

Inleiding

De huisarts is slecht bereikbaar. Iedereen herkent situaties waarin een praktijk 's-ochtends heel moeilijk bereikbaar is, tijdens lunchtijd onbereikbaar is en er in de middag veel verschillende regels gelden voor telefonische vragen. Uit onderzoek van de NPCF en de IGZ in 2007 blijkt dat het slecht gesteld is met de telefonische bereikbaarheid van huisartsenpraktijken. Ook in spoedsituaties.

Inmiddels heeft dit onderwerp in brede kring prioriteit gekregen en worden praktijken ondersteund met o.a. een 'toolkit' van de LHV in samenwerking met Advitronics Telecom. Voorzichtig worden landelijke normen gesteld en in het contracteringsbeleid van de zorgverzekeraars worden prestaties rond dit thema opgenomen. In accreditatieprojecten staat bereikbaarheid vaak op de agenda van verbeterpunten.

Bureau Obelon heeft een methode ontwikkeld die de telefonische bereikbaarheid van huisartsenpraktijken en gezondheidscentra aanzienlijk kan verbeteren. Advitronics is marktleider op het gebied van telefooninstallaties voor huisartsenpraktijken, groepspraktijken en gezondheidscentra. Hun ervaring op het gebied van technische voorwaarden dragen in belangrijke mate bij aan de verbetering van bereikbaarheid.

André Louwen, bestuurder van Stichting Georganiseerde eerstelijnszorg Zoetermeer (SGZ), is zeer tevreden over het project telefonische bereikbaarheid dat Bureau Obelon voor hun stichting heeft uitgevoerd. In twee centra is de bereikbaarheid onder de loep genomen en met behulp van onderzoek en interventie zeer sterk verbeterd. Zij zullen deze aanpak verbreden naar alle centra van SGZ.

De LVG wil haar leden ondersteunen door hen te informeren over de mogelijkheden om telefonische bereikbaarheid te organiseren. Daarom werkt zij samen met voornoemde betrokkenen om deze workshop mogelijk te maken. Voor samenwerkingsverbanden betekent het kunnen werken aan het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid. Voor ROS'en biedt het mogelijkheden concrete ondersteuning te bieden aan zowel gezondheidscentra als zelfstandige huisartsvoorzieningen in hun regio.

Doelstelling

De kernvraag is of bereikbaarheidnormen met redelijke middelen en investeringen haalbaar zijn en welke instrumenten significante verbetering opleveren. Met andere woorden: wat moet en kan de praktijkhouder doen om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren en goede service te behouden?

Belangrijk is de bewustwording van het probleem. Huisartsen en dokters-/centrumassistenten ervaren vaak de bereikbaarheid niet als een probleem. Het komt pas op gang als zij de 'harde feiten' onder ogen krijgen, die voortkomen uit de nulmeting. Vervolgens helpt het maken van de probleemanalyse om hiermee verder te gaan. Na de realisatie van verbeteringen, hetgeen altijd maatwerk is, toont een effectmeting de werkelijke verbetering aan.

De workshop heeft tot doel inzicht te verschaffen in de oorzaken van en verbetermogelijkheden voor slechte telefonische bereikbaarheid. Technische voorzieningen, (praktijk-)organisatie, vaardigheden en capaciteit komen aan de orde. Deelnemers zijn na de workshop in staat een aanpak te formuleren voor de verbetering van de eigen telefonische bereikbaarheid. ROS adviseurs zijn in staat vragen rond bereikbaarheid te vertalen in een aanpak.

Doelgroep

- Directies, disciplinecoördinatoren, centrummanagers, huisartsen, (hoofd-)assistenten van samenwerkingsverbanden
- ROS-adviseurs

Organisatie

LVG en Bureau Obelon, met bijdragen van SGZ en Advitronics

Programma

13.00 uur	Ontvangst met koffie/thee
13.30 uur	<ul style="list-style-type: none">• Opening workshop door Leo Kliphuis, directeur LVG• Presentatie André Louwen en/of Marja Lambregts van SGZ• Presentatie en bespreking casus door Ruud van Lier, huisarts te Zoetermeer
14.40 uur	Pauze
15.00 uur	<ul style="list-style-type: none">• Presentatie Advitronics, door Ric Broens, algemeen directeur• Vragenronde
15.30 uur	<ul style="list-style-type: none">• Presentatie De Telefonisch Optimaal Bereikbare Praktijk door Wilbert van den Winkel, partner Bureau Obelon• Interactieve bespreking
16.15 uur	Einde workshop

Datum en tijd

Dinsdag 20 april 2010 ; ontvangst 13.00 uur, aanvang 13.30 uur, einde 16.15 uur

Locatie

Een locatie in het midden van het land (nader te bepalen)

Accreditatie

De workshop wordt voor huisartsen geaccrediteerd. Bij aanmelding graag uw BIG-nummer vermelden.

Kosten

€ 50 (vijftig euro per deelnemer)

Aanmelding

Als u geïnteresseerd bent in deelname aan deze workshop, dan verzoeken wij u het aanmeldingsformulier ingevuld en ondertekend te retourneren. Zodra wij uw aanmelding hebben ontvangen, zenden wij u een bevestiging en nadere informatie. Het minimum aantal deelnemers is 12, het maximum 50 personen. Inschrijving is niet meer mogelijk, maximum aantal deelnemers bereikt.

Annulering

Bij aanmelding verplicht u zich tot betaling van het deelnamebedrag. Annulering is mogelijk tot uiterlijk 12 april 2010. Er wordt dan wel € 25 kosten in rekening gebracht. Annulering dient schriftelijk te gebeuren. De reden van annulering speelt geen rol. U kunt wel worden vervangen door een collega die uw plaats inneemt. Bij onvoldoende aanmeldingen behoudt de LVG het recht de workshop te annuleren.

Meer informatie

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Loes van Amsterdam, via amsterdam@lvg.org of met het cursussecretariaat, bereikbaar via lvg@lvg.org.