

# Menukaart 'Slimmer werken'

## Op welke manieren kunnen wij als medewerkers van Gazo slimmer werken?

### Strategie

#### We zetten in op zelfredzaamheid van patiënten

- We helpen patiënten structureel zelf hun vraag te beantwoorden, zoals door te verwijzen naar [thuisarts.nl](https://thuisarts.nl).
- We vragen patiënten zich voor te bereiden op consulten, bijvoorbeeld met vragenlijsten en digitale folders.
- We leggen de verantwoordelijkheid voor het opvolgen van (controle)afspraken bij de patiënt, mits dat veilig is.
- We richten onze diensten waar mogelijk digitaal in en wijken alleen af voor digibete patiënten.
- We laten patiënten met en van elkaar leren over hun aandoening, zoals tijdens groepsconsulten.
- We bieden e-healthprogramma's aan, bijvoorbeeld voor POH-GGZ patiënten die op een intake wachten.

#### We leveren alleen medisch noodzakelijke zorg die past bij de rol van de huisarts

- We maken een zorgplan met patiënten die vaak zonder medische noodzaak op consult komen.
- We delegeren waar kan werk aan derden, zoals het afhandelen van herhaalrecepten bij de apotheek.
- We doen geen dingen voor patiënten die zij ook zelf kunnen.
- We leggen acties die eigenlijk bij de tweede of derde lijn horen bij die zorgverleners terug.
- We maken per doelgroep een afweging wanneer controleafspraken noodzakelijk zijn.

### Taakverdeling

#### We verdelen taken zo dat we als team zo slim mogelijk (samen)werken

- We verdelen taken zo dat medewerkers doen waar zij goed in zijn en energie van krijgen.
- We zorgen dat collega's die thuis werken de taken doen die vanuit huis kunnen, zoals e-mails afhandelen.
- We nemen taken over als dat nodig is, zoals assistenten die zorgtaken van de huisarts overnemen.
- Assistenten houden een (digitaal) inlooppreekuur waar patiënten met kleine kwalen vragen kunnen stellen.
- We ondersteunen assistenten aan de telefoon bij medische vragen, bijvoorbeeld met een regiearts.
- We ondersteunen assistenten aan de balie bij administratieve taken, bijvoorbeeld met een gastvrouw.

### Planning

#### We besparen tijd door gestructureerd te werken

- We prioriteren onze belangrijkste activiteiten en maken hiervoor een realistische planning.
- We spreken elke ochtend kort de dag door in een *daily stand-up*.
- We bewaken dat we binnen het POH consult tien minuten overhouden voor administratie.
- We werken met vaste tijdsblokken voor alle standaard activiteiten, zoals e-consulten en telefonische consulten.

### Communicatie

#### We motiveren onze patiënten om gebruik te maken van onze digitale middelen

- We leggen de voordelen van het patiëntenportaal aan patiënten uit, zoals inzage in het afsprakenoverzicht.
- We belonen patiënten die gebruik maken van het patiëntenportaal, bijvoorbeeld door een iPad te verloten.
- We laten patiënten in het centrum gebruik maken van het patiëntenportaal, met een Digizuil of computerplek.
- We zetten labuitslagen en behandeladviezen in het patiëntenportaal en bellen deze niet meer door.
- We maken tijdens het eerste consult afspraken over de verdere (digitale) communicatie, zoals e-consulten.
- We beperken de uren dat we telefonisch bereikbaar zijn, behalve voor spoed en de collega-lijn.

#### We bieden gerichte ondersteuning aan patiënten met lage digitale vaardigheden

- We zetten studenten in om patiënten in de wachtkamer te helpen met het gebruik van het patiëntenportaal.
- We schakelen patiënten die het patiëntenportaal niet gebruiken door naar de Helpdesk Digitale Zorg voor hulp.
- We geven onze patiënten informatiemateriaal over het gebruik van het patiëntenportaal, zoals het visitekaartje.
- We leggen vast welke patiënten digibet zijn en betrekken hun contactpersonen voor digitale hulp.

#### We maken heldere afspraken met onze patiënten

- We leggen onze patiënten uit met welke vragen zij wel en niet bij de huisarts terecht kunnen en bewaken dit.
- We maken duidelijke vervolgspraken met de patiënt, zoals wanneer we een verwijzing klaarzetten.
- We zijn standvastig als patiënten te veel van ons vragen en blijven benoemen wat wél kan.

### Cultuur

#### We hebben een constructieve werkhouding en helpen elkaar

- We werken zo veel mogelijk conform gezamenlijke werkafspraken en spreken daar regelmatig met elkaar over.
- We kiezen met elkaar welke centrum specifieke werkafspraken we met waarnemers en nieuwe collega's delen.
- We zijn proactief bij het oplossen van problemen waardoor we tijd besparen en onnodig mailen voorkomen.
- We helpen elkaar aan het eind van de dag om het werk af te krijgen bijvoorbeeld door taken over te nemen.
- We staan open voor veranderingen die leiden tot slimmer werken en motiveren elkaar hierin.

#### We blijven (van elkaar) leren over manieren om slimmer te werken

- We verbeteren onze werkwijzen, bijvoorbeeld door te leren van de VeiligIncidentMeldingen.
- We organiseren regelmatig cursussen voor het hele team over slimmer werken.
- We wisselen onze ervaringen uit met andere centra, zoals middels intervisie of door eens per jaar mee te lopen.

#### Over deze kaart

Op deze kaart staan manieren voor medewerkers van Gazo om slimmer te werken. Met slimmer werken bedoelen we ideeën om knelpunten die ontstaan door een tekort aan medisch personeel en de toenemende zorgvraag op te lossen, en daarbij goede huisartsenzorg te blijven leveren. Het gaat om manieren die medewerkers zelf of met elkaar op korte termijn kunnen realiseren, en waaruit ieder centrum zelf kan kiezen wat het beste bij hen past. Als aanvulling op deze kaart bestaat ook de menukaart 'vitaal blijven'. Deze kaart is tot stand gekomen tijdens vijf denksessies met meer dan vijftig medewerkers van Gazo. We danken allen voor hun inbreng.