

CHECKLIST IMPLEMENTATIE E-CONSULT



1. Bereid voor



2. Start uitvoering



3. Stimuleer gebruik



4. Vinger aan de pols

I. BEREID DE (HERNIEUWDE) IMPLEMENTATIE VOOR

- **Breng de huidige situatie in kaart.** Welke toepassing gebruik je? Wat is het gebruik nu? Wat zijn de ervaringen? Doe dit bijvoorbeeld door enkele patiënten naar hun ervaring te vragen en het e-consult te bespreken in een teamoverleg.
- **Maak een keuze voor wie en wanneer je het e-consult in eerste instantie vooral wil inzetten.** Welke doelgroep en welke vragen zijn het meest geschikt? Hier kun je vervolgens meer nadruk op leggen in de implementatie (zie stap 3).
- **Maak het gebruik van het e-consult voor patiënten zo laagdrempelig mogelijk.** Verleid patiënten om het e-consult een eerste keer te gebruiken. Verken hoe je het gebruik van het e-consult zo eenvoudig mogelijk kan maken en hoe je het gebruik kunt ondersteunen. Betrek hierbij ook de leverancier van het e-consult of het patiënten-portaal.
- **Bedenk welke doelen je wil bereiken met het e-consult in jouw praktijk,** bijvoorbeeld:
 - o Over een jaar hebben we minimaal 10 e-consulten per dag.
 - o Over een jaar gaat 10% van de vragen over medicijngebruik via een e-consult.

Optioneel: Maak een overzicht van doelgroepen, type klachten en momenten in het zorgproces waar je het e-consult in eerste instantie wil aanbieden.



CHECKLIST IMPLEMENTATIE E-CONSULT



1. Bereid voor



2. Start uitvoering



3. Stimuleer gebruik



4. Vinger aan de pols

2. START MET DE INTERNE UITVOERING

- **Benoem één coördinator voor het e-consult.** De coördinator onderhoudt het contact met de leverancier, is het aanspreekpunt voor collega's, agendeert het onderwerp regelmatig in het team en zorgt dat acties uitgevoerd worden.
- **Besteed aandacht aan draagvlak binnen je praktijk.** Medewerkers van je praktijk zijn de ambassadeurs die het gebruik kunnen stimuleren. Dit kan je bijvoorbeeld doen door:
 - o Een gezamenlijke startbijeenkomst te organiseren.
 - o Een gezamenlijk doel te formuleren.
 - o Samen te testen hoe het e-consult werkt.
 - o Te bespreken welke kansen en belemmeringen zij zien.
 - o Medewerkers te ondersteunen in het werken met het e-consult
- **Bepaal hoe je het e-consult praktisch in je dagelijks werk inpast.** Denk daarbij aan:
 - o Bepaal welke medewerker pakt welk onderdeel van het e-consult oppakt.
Bekijk of bijvoorbeeld de assistent een rol kan spelen in de afhandeling.
 - o Plan tijd in voor medewerkers voor het beantwoorden van het e-consult.
 - o Bepaal de reactietijd waarin je een e-consult beantwoordt.
Bijvoorbeeld doordeweeks binnen 24-48 uur en in het weekend binnen 72 uur.
 - o Regel vervanging bij afwezigheid.

CHECKLIST IMPLEMENTATIE E-CONSULT



1. Bereid voor



2. Start uitvoering



3. Stimuleer gebruik



4. Vinger aan de pols

3. INTRODUCEER EN STIMULEER HET GEBRUIK BIJ PATIËNTEN

- **Zorg voor een heldere, stapsgewijze beschrijving van het aanvragen en gebruiken van een e-consult voor patiënten.** Pas daarbij je taalgebruik aan, hou het eenvoudig, focus op de uitleg, laat argumenten achterwege en vermijd jargon. Als het even kan, test het met een aantal patiënten. Biedt de beschrijving aan op verschillende plaatsen, bijvoorbeeld zowel op je website als op een flyer.
- **Benoem een duidelijk aanspreekpunt** binnen je praktijk, waar patiënten snel met vragen over het gebruik van het e-consult terecht kunnen.
- **(Her)introduceer het e-consult bij je patiënten op verschillende manieren.** Denk daarbij aan je website, een nieuwsbrief, sociale media, telefoonbandje, posters, wachtkamerscherf en flyers. Als je kiest voor een specifieke doelgroep, bedenk dan waar je hen het beste kan bereiken.
- **Maak medewerkers ambassadeurs.** Zorg dat zij het e-consult bij patiënten steeds opnieuw onder de aandacht brengen. Dit kost tijd. Als je kiest voor een specifieke doelgroep, richt je daar dan in eerste instantie op en breid later uit.
- **Blijf de mogelijkheid van het e-consult steeds herhalen.** Maak hiervoor gebruik van je communicatiekanalen als in de directe contactmomenten.
- **Stimuleer patiënten bij wie het past het e-consult te gebruiken,** complimenteer ze als ze het doen en vraag ook hoe het bevallen is.

CHECKLIST IMPLEMENTATIE E-CONSULT



1. Bereid voor



2. Start uitvoering



3. Stimuleer gebruik



4. Vinger aan de pols

4. HOUD EEN VINGER AAN DE POLS

- **Zorg voor inzicht in het gebruik van het e-consult**, bijvoorbeeld door:
 - o De leverancier te vragen maandelijks kwantitatieve gebruiksgegevens aan te leveren. Zo kun je zien hoe vaak er en op welke momenten er gebruik van het e-consult wordt gemaakt;
 - o Zelf de eerste tijd bij te houden welke soort patiënten, met welk soort vragen en op welk moment gebruik maken van het e-consult;
 - o Gebruikers en niet-gebruikers regelmatig naar hun ervaringen te vragen.
- **Evalueer het gebruik van het e-consult met alle betrokken medewerkers.** Kijk hierbij ook in hoeverre jullie de doelen uit stap 1 bereiken. Doe dit bij de start bijvoorbeeld nog maandelijks en schaal dit als het goed loopt steeds verder af.
- **Stel je aanpak bij op basis van de inzichten**, bijvoorbeeld:
 - o Als het gebruik te ingewikkeld is, kijk dan met de leverancier of er mogelijkheden zijn dit te versimpelen of pas je beschrijving voor de patiënten aan;
 - o Als blijkt dat je sommige doelgroepen heel goed bereikt, focus daar dan je communicatie op, zodat het gebruik onder die groep verder kan toenemen;
 - o Als blijkt dat patiënten na één keer afhaken, vraag dan waarom ze afhaken en pas daar bijvoorbeeld je werkproces op aan;
 - o Als blijkt dat medewerkers het e-consult onvoldoende onder de aandacht brengen, bekijk waarom dat is en hoe je bijvoorbeeld het intern draagvlak en/of de interne kennis kan vergroten.