

goed om te weten



- ▶ De dienstdoende huisarts draagt eindverantwoordelijkheid
- ▶ Optimale communicatie tussen dienstdoende huisarts, doktersassistent en chauffeur is van groot belang bij het sámen zorg verlenen
- ▶ Iedere patiënt op de huisartsenpost is een onbekende patiënt
- ▶ Elke arts maakt in zijn/haar carrière fouten waarvan hij/zij kan leren

tot slot

- ▶ Onze huisartsenpost heeft jaarlijks 50.000 contactmomenten, 26.500 consulten, 4.700 visites en 18.500 telefonische consulten; gemiddeld zijn er per jaar 25 klachten en 60 VIM-meldingen



Huisartsenpost
Maastricht en Heuvelland
Voor Speed

Blijven leren?

Kijk voor interessante casuïstiek op
rhzheuvelland.nl

Op deze site vind je ook het VIM-
formulier waarmee je omissies en
verbeterpunten kunt signaleren.

samen zorgen
zit in je dna

BONNÉ+JAN | 0753

vermijdbare valkuilen dienstdoende huisartsen

drukke op de huisartsenpost kan afleiden
handige tips op basis van ervaring



Huisartsenpost
Maastricht en Heuvelland
Voor Speed

valkuilen diagnose



- ▶ Diagnose stellen op basis van intuïtieve afweging en onzorgvuldig onderzoek
- ▶ Vertrouwen op de diagnose van een collega (zwaan-kleef-aan fenomeen)
- ▶ Blind vertrouwen op de uitslag van de triage gebaseerd op een door de triagist gekozen ingangsklacht
- ▶ Conclusies teveel laten beïnvloeden door een op het oog goede fysieke en mentale toestand van patiënt

Kies ondanks welke omstandigheid dan ook voor een zorgvuldige anamnese.

valkuilen communicatie



- ▶ Verkeerde inschattingen doen op basis van de toon waarmee de zorgvraag wordt gesteld

Patiënten kunnen ongerust, emotioneel, rustig of juist bagatelliserend hun zorgvraag stellen. In een open en veilige gespreks sfeer kom je erachter of deze houding terecht is. Vraag de klacht goed uit en heb oog en oor voor de inhoud van de zorgvraag.

- ▶ Geruststellen enkel omdat de patiënt daarom vraagt

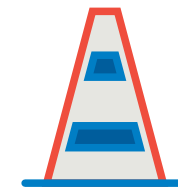
Geef de patiënt realistische en voor het moment relevante informatie en controleer of hij e.e.a. begrijpt door te vragen de informatie te herhalen. De eigen huisarts kan indien nodig nadere informatie geven. Vermeld dit in de overdracht.

- ▶ Vergeten een vangnet te bieden

Vertel de patiënt dat hij bij verergering van de klachten opnieuw contact opneemt met de huisartsenpost of de eigen huisarts en leg dit in het dossier vast.

Aan een medische misser ligt vaak gebrekkige communicatie ten grondslag

valkuilen omstandigheden



- ▶ Moe aan de dienst beginnen

Dienstdoen op de huisartsenpost is topsport, zorg daarom voor goede voorbereiding, rust en voeding.

- ▶ Niet alle mogelijkheden van het registratiesysteem benutten

Vaak zijn relevante nuances te vinden in het patiëntendossier dat actief moet worden geopend.

- ▶ Te weinig aandacht aan registratie en/of overdracht besteden

Zorg voor een objectieve en zorgvuldige registratie en overdracht t.b.v. de dienstdoende collega en eigen huisarts. Vermijd subjectieve termen. Bel de eigen huisarts indien noodzakelijk, bijvoorbeeld bij een niet-pluis gevoel.