

Zakkaart Telefonisch spreekuur

1. Wat is het telefonisch spreekuur? • Geplande belafsprak met huisarts, POH of assistent • Voor uitleg, uitslag of geruststelling zonder bezoek • Plan realistisch: 5–10 minuten per gesprek • Niet alles hoeft een telefoontje: kies het kanaal • Doel: persoonlijk contact waar het telt	2. Wél bellen • Afwijkende of spannende uitslag • Slecht nieuws • Iets dat uitleg vraagt • Patiënt heeft geruststelling nodig • Kwetsbaar: oud, laaggeletterd, taalbarrière • Je gevoel zegt: even horen	3. Prima via e-consult • Normale uitslag zonder actie • Herhaalrecept • Korte praktische vraag • Stabiele controle • Administratief: brief, formulier • Twijfel? E-consult + terugbelaanbod
4. Niet telefonisch: patiënt zien • Alarmsignalen → direct triëren, niet wachten op belafsprak • Lichamelijk onderzoek nodig → spreekuur • Nieuwe klacht met veel vragen • Klacht al 2x gebeld en niet beter → zien • Bij twijfel: overleg met de huisarts	5. Plannen: zo houd je grip • Vaste belblokken, bijv. 11:30–12:30 • Maximumaantal belafspraken per blok • Noteer reden + vraag in de agenda • Geef de patiënt een tijdvak (bijv. 13–14 uur) • Lange vraag? Plan een dubbele afspraak	6. Voorbereiden (1 minuut) • Lees reden, uitslag en laatste contact • Check medicatie • Weet je doel: wat moet de patiënt na afloop weten? • Check bij opnemen: naam + geboortedatum • Ander aan de lijn? Alleen info met toestemming
7. Gesprek in 5 stappen • Start: naam, functie, reden van bellen • Check: “Komt het nu uit?” • Kern: uitslag of advies, in simpele taal • Vraag: “Wat wilt u nog weten?” • Afsluiten: samenvatten + vangnet • Laat de patiënt het advies herhalen	8. Gesprek loopt uit? • Noem het kader: “We hebben 5 minuten” • Nieuwe klacht? “Daar plannen we een aparte afspraak voor” • Vat samen en stuur naar afronding • Plan vervolg: spreekuur, e-consult of nieuw belmoment • Vriendelijk, maar duidelijk	9. Patiënt neemt niet op • Bel 2–3x binnen het tijdvak • Voicemail: geen medische info, alleen terugbelverzoek • Check of het nummer klopt • Afwijkende uitslag? Blijf proberen + overleg huisarts • Noteer elke poging in het HIS
10. Spreekuur loopt uit? • Assistent informeert de wachtende patiënten • Geef een nieuwe tijd of stuur een bericht • Zo voorkom je: “Ik dacht dat u mij was vergeten...” • Kan het via e-consult? Dan alsnog omzetten • Spreek af wie bijspringt (DA of POH)	11. Vastleggen in het HIS • Kort verslag (SOEP) • Uitslag, advies en vangnet • Vervolgafspraken • Met wie je sprak (patiënt of naaste) • Toestemming bij een naaste	12. Valkuilen & onthoud • Telefoon = geen lichamelijk onderzoek • Slecht nieuws nooit via e-consult of voicemail • Niet “even tussendoor” bellen • Lange gesprekken = uitloop voor iedereen • Spreek als team één lijn af • Onthoud: bel als het ertoe doet, mail als het kan