

Eerstelijns ServicePunt geeft raad en daad



EERSTELIJNS
SERVICEPUNT

Iedere organisatie in Nederland wordt geraakt door het coronavirus. Wij nemen passende maatregelen bij het Eerstelijns ServicePunt om de continuïteit van onze dienstverlening te garanderen, maar ook voor de gezondheid en veiligheid van onze medewerkers, klanten en cursisten. Eerstelijns ServicePunt gaat volledig door tijdens de coronavirus-crisis. Binnen het Eerstelijns ServicePunt hebben we voldoende (ICT) middelen en kennis om thuiswerken of bijeenkomsten op afstand te faciliteren.

Ons motto is **“Wij begrijpen uw zorg en denken graag met u mee”**, dat kunnen we ook nu weer waarmaken. Jullie als zorgverlener zijn cruciaal, waardoor het nodig is dat je al je tijd en energie beschikbaar hebt voor patiëntenzorg. Dat was altijd al zo volgens ons, maar nu is dit extra duidelijk. Laat ons jullie dan ondersteunen zodat je je ook echt geen zorgen hoeft te maken over de rest. Zo kunnen jullie alle zorgverleners optimaal en maximaal inzetten.

We willen praktijken en organisaties in de eerste lijn ondersteunen waar we kunnen. Vandaar deze aanvullende nieuwsbrief.

Als alle zorgverleners zich maximaal kunnen richten op het leveren van zorg, dan kunnen wij ons richten op het praktijkmanagement.

Met daarin:

- Praktische Tips voor praktijken
- Ondersteuningsmogelijkheden die wij desgewenst kunnen bieden

Wij hebben een groot netwerk en medewerkers werkzaam in vele praktijken en delen onze expertise en kennis graag met u!

Onze 30 Praktische Tips:

1. Bespreek in de praktijk en liefst in de hagro de afspraken voor vervanging bij ziekte en uitval van teamleden. Daarbij rekening houdend met het gehele team, dus ook met je waarnemers, invalassistenten, schoonmaak en financieel administratieve medewerker.
2. Vanuit VWS wordt momenteel beleid voorbereid om zo spoedig mogelijk op ROAZ niveau een centrale voorraad beschermingsmateriaal aan te leggen. Zodra daar meer over bekend is, zullen wij je daar natuurlijk over informeren.

Hulp nodig?

We stellen voor praktijken die gebruik maken van onze diensten aanvullend ons online PraktijkManagementDashboard beschikbaar.

Op deze manier kunt u snel online samenwerken met het team, met collega's, afspraken vastleggen, 'beeldbellen' met patiënten met collega's binnen en buiten de praktijk, bestanden delen en tegelijk in 1 document werken.

Zonder extra kosten, gewoon omdat wij willen bijdragen aan (het faciliteren en organiseren van) de zorg.

Meer weten? www.eerstelijnservicepunt.nl
Neem contact op via 040-3041517 of info@eerstelijnservicepunt.nl



EERSTELIJNS SERVICEPUNT

Torenallee 20, Videolab Strijp-S | Eindhoven

info@eerstelijnservicepunt.nl | www.eerstelijnservicepunt.nl

Tel: 040-3041517 | Fax: 040-3041533

Bank: NL51RABO0188214445 | BTW: NL854106327B01 | KVK: 60891866



Hulp nodig?

Wij kunnen ondersteunen bij het technisch organiseren van de werkplekken, het organiseren van de 'schone en vieze' stroom, de telefonie en ICT-aanpassingen. HIS inlog vanuit andere praktijken mogelijk maken en 1 centrale telefoonlijn voor meerdere praktijken mogelijk maken.

En er is echt heel veel mogelijk met 'op afstand' werken. Thuis, op een andere praktijk, of anders.

Meer weten?

www.eerstelijnservicepunt.nl

Neem contact op via 040-3041517 of info@eerstelijnservicepunt.nl

3. Optimaliseer LSP gebruik voor de huisartsenpost. Op landelijk niveau wordt er hard aan gewerkt om op korte termijn (enkele dagen?) van OPT-in naar OPT-out te gaan. Dat houdt in dat patiëntendossiers altijd zichtbaar zijn op de post, TENZIJ iemand dat niet wil. (opt out)

4. Zorg voor het scheiden van een 'schone' en 'vieze' stroom patiënten binnen de Hagro, of samenwerkende praktijken, door huisartsenzorg te concentreren in beperkt aantal praktijken. Bespreek binnen deze samenwerking nadrukkelijk en precies wie welke rol vervult en hoe je hierover naar patiënten communiceert. Stem je teamsamenstelling hier ook op af.

5. Bespreek de mogelijkheden om in elkaars HIS te kunnen kijken / werken.

6. Bespreek taakdifferentiatie en taakdelegatie binnen de praktijk en op Hagro niveau

7. Bespreek/ maak afspraken over centrale telefonie op Hagro niveau/ meerdere praktijken niveau. Zo kan je op 1 praktijk een assistente hebben die 'telefoondienst'

heeft en is de rest

inzetbaar. Of in geval van ziekte ben je minder kwetsbaar.

8. Ook is het mogelijk om bijvoorbeeld door middel van een thuiswerkplek een assistente, of huisarts met ziekteverschijnselen wel werkzaamheden voor de praktijk te laten doen.

9. Overweeg thuiswerkplekken voor POH S /POH GGZ en werk met online consult met beeld bellen.

10. Maak registratieregels (x codes, 0-tarieven) aan om registraties bij te houden van bijvoorbeeld 'afgezegd wegens corona' 'NVZB vanwege corona' aan om op een later moment bijvoorbeeld verlies van inkomsten te kunnen registreren.

Hulp nodig?

Zorg ervoor dat je inzichtelijk maakt wat de impact van deze crisis is. Onze data-analisten kunnen op basis van die registraties weer inzicht geven in bijvoorbeeld eventueel omzetverlies waardoor je als praktijk aanspraak zou kunnen maken op 1 van de noodfondsen voor ondernemers (NOW regeling) of als je op een later moment inzicht wil in de financiële gevolgen.

Meer weten?

www.eerstelijnservicepunt.nl Neem contact op via 040-3041517 of info@eerstelijnservicepunt.nl





Hulp nodig?

Zorg ervoor dat de financiën van de praktijk op orde blijven. Zorg voor duidelijke declaratieafspraken. Registratie van deze afspraken maar zeker ook simpelweg het declareren en herdeclareren. Vaak gedaan door een assistente die nu hard nodig is in de zorgverlening. Maar ook bijvoorbeeld bij ziekte en uitval van de administratief medewerker. Wij kunnen binnen enkele uren de financiële administratie in de praktijk 'overnemen' en zo zorgen dat de liquiditeit van de praktijk niet onder druk komt. En is de crisis voorbij? Dan zeg je de dienst gewoon weer op. Net zo makkelijk.

Meer weten?

www.eerstelijnservicepunt.nl Neem contact op via 040-3041517 of info@eerstelijnservicepunt.nl

11. Denk eraan dat ieder telefoontje met een hulpvraag ten aanzien van ongerustheid m.b.t. corona een consult kort, regulier of lang is!

12. Let op de tijd dat je met mensen aan de telefoon zit i.v.m. grens 5 minuten en langer, of langer dan 20 minuten.

13. Ga over op e-consulten voor de reguliere en/of chronische zorg.

14. Zorg dat de declaratieafspraken voor iedereen duidelijk zijn.

15. Vraag aan de tandarts of je mondmaskers, schorten en handhygiëne middelen kan overnemen. De KNMT adviseert tandartsen om alleen bij spoed patiënten te zien. Zodoende hebben zij mogelijk dit soort materialen over.

16. Roep je patiënten op dat als zij mondmaskers hebben dat ze die komen afgeven op de praktijk. Jij/jullie hebben ze harder nodig dan zij.

17. Communiceer helder en duidelijk naar je patiënten. Pas het bandje op je telefooncentrale aan en zorg voor duidelijke

communicatie

18. Houd kwetsbare mensen zoveel mogelijk buiten de praktijk. Zet reguliere (ketenzorg) consulten om in telefonische, email of online contacten.

19. Stel labonderzoeken i.v.m. de reguliere ketenzorgcontroles uit. Overleg met je zorggroep op welke wijze dit in de toekomst weer opgepakt wordt en welke effecten het niet gemeten hebben heeft voor de ketenzorgregistraties.

20. @zorggroepen: Communiceer helder en duidelijk wat je van praktijken verwacht en wat niet en op welke manier en moment deze zorg weer opgepakt gaat worden.

Hulp nodig?

Duidelijk communiceren naar patiënten? Maak gebruik van onze mailingservice. Wij maken de brief (jullie geven natuurlijk wel akkoord) en dan regelen we de rest.

Meer weten?

www.eerstelijnservicepunt.nl Neem contact op via 040-3041517 of info@eerstelijnservicepunt.nl





21. Beperk het afhalen / brengen van briefjes, recepten, inschrijfformulieren.
22. Heb je maar 1 ingang? Denk na over wie daar allemaal doorheen gaan. Zit je in een centrum voor ouderenzorg? In een gezondheidscentrum met meerdere disciplines? In een winkelcentrum, Gedeelde ingang met de apotheek? – maak afspraken met je collega's over hoe de stroom patiënten te scheiden.
23. Overleg (op hagro nivo) of de gemeente wellicht een centrale plek beschikbaar heeft waar spreekuur gedaan kan worden met voldoende ruimte en toegang. Denk bijvoorbeeld aan een sporthal. Op die manier kunnen mensen voldoende afstand houden en meng je ze niet met reguliere patiënten.
24. Schaf het inloopsprek uur af. Kijk of je dat digitaal kan doen met een online tool.
25. Beperk het aantal mensen dat aanwezig kan zijn in de wachtkamer. Zet stoelen uit elkaar. Bespreek ook met je collega's als je een gedeelde wachtkamer hebt.
26. Houdt het glas van de balie (front office) dicht of zoek een manier om dat af te sluiten ter bescherming van de assistente die daar werkt, bijvoorbeeld door middel van dik plasticfolie.
27. Houdt balie contact af en plan bijvoorbeeld belafspraken in om toelichting/uitleg te geven.
28. Beperk bloedprikken in de eigen praktijk. Zeker alleen (semi)speod. Voorkom wachtenden.
29. Overweeg gebruik te maken van de noodmaatregelen die het kabinet beschikbaar heeft gemaakt voor ondernemers (in geval je kan aantonen dat je omzet met minimaal 20% verlaagd is)
30. Zorg goed voor elkaar.

Hulp nodig?

Wij kunnen u ondersteunen bij het opstellen en vastleggen van alle afspraken. Het organiseren van deze overleggen, notuleren, technisch mogelijk maken en het opvolgen van de wijzigingen. We zien dat er op vele plekken in Nederland precies dezelfde, of vergelijkbare werkafspraken ingezet worden. Het is natuurlijk veel efficiënter om die afspraken in keer goed neer te zetten en alleen lokaal aan te na te lopen en dan iemand verantwoordelijk te maken voor het bijhouden/aanpassen.

Technisch kunnen al deze overleggen via onze online werkomgeving uitgevoerd worden en zijn online, realtime en op ieder device benaderbaar.

Meer weten?

www.eerstelijnservicepunt.nl Neem contact op via 040-3041517 of info@eerstelijnservicepunt.nl





!Op woensdag 18 maart vanaf 20.00 is er een gratis webinar voor huisartsen over Covid-19!

Prof. Dr. Eric van Gorp (Viroloog en internist-infectioloog) en Prof. Marion Koopmans (Viroloog), beide landelijk adviseur en supervisor van het COVID-19 crisisteam geven een GRATIS LIVE WEBINAR en beantwoorden dan ook live vragen direct toepasbaar voor de klinische praktijk.

<https://medischescholing.nl/webinar-coronavirus>

