

Stappenplan online inzage labuitslagen via Uw Zorg Online

Doel: De assistentes ontlasten doordat patiënten online labuitslagen inzien

Stap 1: Werkproces in kaart brengen



Bespreek met iedereen hoe het proces rondom het bekend maken van de labuitslagen er nu uit ziet en hoe je wilt dat het eruit komt te zien. Leg dit vast in werkafspraken. Denk hierbij aan: Welke rol heeft de patiënt? Welke rol hebben de praktijkmedewerkers? Wat te doen bij afwijkende waarden?

Stap 2: Informeer de patiënt



Geef bij de patiënten aan dat zij hun medisch dossier online kunnen raadplegen via **Uw Zorg online**. Breng patiënten hiervan op de hoogte via de nieuwsbrief, via een mail en via de praktijk website.

Voor meer promotie tips, zie de checklist.

Stap 3: Werkwijze



Geef in het spreekuur aan: "U ontvangt uw uitslag via het portaal **Uw Zorg online**." Noteer deze afspraak ook in de P-regel.

Geef patiënten duidelijke uitleg hoe ze online hun labuitslagen kunnen inzien via een mail of briefje.

Beschrijf in P-regel de conclusie van de labuitslagen en het vervolgplan.

Let op: Zodra de labuitslagen verwerkt zijn uit het postvak, maar nog niet zijn beoordeeld, zullen deze al wel zichtbaar zijn in het portaal. Geef bij patiënten duidelijk aan wanneer zij de beoordeling van de arts kunnen verwachten.

Stap 4: Follow Up



Maak het promoten van online labuitslagen inzien een wekelijks agendapunt om zo het onderwerp actueel te houden.

Geef iedere maand een overzicht van het aantal patiënten dat gebruikt maakt van online inzage, zo blijf je gemotiveerd om hieraan te blijven werken.

Complimenteer elkaar, maar houd elkaar ook scherp en spreek elkaar aan.

TIPS

- Verwijs als assistente de patiënten die bellen voor labuitslagen naar het patiëntenportaal **Uw Zorg online**.
- Geef patiënten een flyer van **Uw Zorg online** als ze hun lab bon op komen halen.
- Zorg dat het beoordelen van labuitslagen gebeurt voor het oorspronkelijke belmoment. Zo krijgt het online bekijken van labuitslagen voorrang op bellen. Dit kan patiënten motiveren om eerst online de labuitslagen te bekijken.
- Beschrijf altijd of de waarden onder of boven de norm zitten, zo stel je patiënten gerust dat je als arts er wel naar gekeken hebt.