

<i>Naam van de praktijk</i>	Voorbeeld-protocol Bereikbaarheid & Beschikbaarheid	
<i>Logo van de praktijk</i>	Protocolnummer:	Versie:
	Auteur:	Vaststellingsdatum:
	Beheerder (naam):	Herzieningsdatum:
	Bestemd voor (functie(s)):	
Disclaimer	Er zijn geen rechten te ontleen aan het gebruik van de protocollen ten aanzien van de accreditering. Het is een hulpmiddel.	

Achtergrondinformatie

De begrippen '*bereikbaarheid*' en '*beschikbaarheid*' vullen elkaar aan.

Bereikbaarheid slaat zowel op communicatie, als op de ligging en toegankelijkheid van de praktijk. Beschikbaarheid heeft betrekking op het voorhanden zijn van voldoende huisartsenzorg voor 7 x 24 uur per week.

Onze praktijk hecht veel waarde aan een goede bereikbaarheid voor haar patiënten, zorgverleners en collega's. Wij streven naar een optimale telefonische bezetting door iedere medewerker zo efficiënt mogelijk beschikbaar te stellen.

De beschikbaarheid van onze praktijk is voldoende gewaarborgd door een continue bezetting van minimaal één huisarts in het gebouw, voldoende assistentie en een balie assistente. De 24/7 huisartsgeneeskundige zorg is dankzij de Huisartsenpost gegarandeerd. Patiënten worden buiten kantooruren hiernaar verwezen.

Richtlijnen

-Richtlijn 1: tijdens praktijktaken

Tijdens praktijktaken wordt de patiënt altijd door een medisch deskundig persoon te woord gestaan, zodat triage kan plaatsvinden. Er is een aparte inkomende lijn die als spoedlijn wordt gebruikt en niet bezet is. De spoedlijn kan op meerdere toestellen in de back office van de praktijk worden aangenomen.

-Richtlijn 2: snelle consultatie

Elke huisartsenvoorziening moet gelegenheid geven tot snelle consultatie.

Iedere medewerker die de eindverantwoordelijkheid draagt voor een bepaald gebied, kan hiervoor rechtstreeks worden aangesproken in de praktijk. Tijdens visites en pauzes zijn huisartsen mobiel bereikbaar voor de assistente.

1. In geval van spoed moet de huisartsenvoorziening direct beschikbaar zijn voor consultatie (eigen huisarts of waarneemdienst)

2. In geval van acute zaken moet consultatie door een deskundige persoon op dezelfde dag mogelijk zijn (bij eigen huisarts of waarneemdienst). De huisartsen nemen onderling voor elkaar waar zodat de patiënt altijd door een huisarts gezien kan worden.

3. In geval van niet acute zaken is consultatie bij de huisarts binnen 2 werkdagen mogelijk.

-Richtlijn 3: spoedmelding

In geval van spoed moet een patiënt binnen 30 seconden een medisch deskundig persoon (assistente of huisarts, evt. POH-S) aan de telefoon krijgen.

-Richtlijn 4: na de spoedmelding

Nadat een melding van een spoedgeval ontvangen is, spant de huisarts onder normale omstandigheden zich in om binnen een kwartier aanwezig te zijn bij de hulpvrager of spant zich in voor een adequate overname door een andere zorgverlener/instantie.

-Richtlijn 5: informatievoorziening

Er wordt gewerkt aan een patiënten website waarin de bereikbaarheid van de praktijk wordt gemeld. Op de website is informatie over de Huisartsenpost aanwezig.

Richtlijn 6: overleg met hulpverleners

Tijdens kantooruren zijn wij beschikbaar voor overleg met collega's, ziekenhuizen en andere hulpverleners.