

Functional & Interactive Design

Deel 10

Afhandelen Het gaat niet goed inclusief Brieven

Auteur: Floris Imhann

Behandelaar-deel

- Afhandelen Het gaat niet goed

Secretariaat-deel

- Afhandelen Afspraakverzoek Het gaat niet goed

Inhoudsopgave

[Inhoudsopgave](#)

[Documenthistorie](#)

[Procedure Afhandelen Urgente Afspraak](#)

[Stap 1A. Afhandeling Afspraakverzoek Secretariaat](#)

[Stap 1.B – Voorbereiding Urgente Afspraak Polikliniek Behandelaar](#)

[Doorlooptijd afhandelen Urgente Afspraak](#)

[A. Medisch Verslag ter voorbereiding Urgente Afspraak IBD](#)

[B. Medisch Verslag ter voorbereiding Urgente Afspraak reumatoïde artritis](#)

[Stap 2. Terugkoppeling Patiënt](#)

Documenthistorie

Versie	Status	Datum	Omschrijving	Auteur
0.1	Initieel	9-02-2012	Gestart met het document.	Floris Imhann
0.2	Concept	17-02-2013	Uitwerking.	Floris Imhann

Procedure Afhandelen Urgente Afspraak

Anders dan bij het afhandelen van een Controle gebeuren de afhandeling van het Afspraakverzoek door het Secretariaat en het Medisch Verslag door de Behandelaar parallel. Het is van groot belang dat het Secretariaat de Urgente Afspraak zo snel mogelijk inplant.

Bij het afhandelen van een Urgente Afspraak lopen stappen 1.A en 1.B dus parallel.

Stap 1.A – Afhandeling Afspraakverzoek Secretariaat

Stap 1.B – Voorbereiding Urgente Afspraak Polikliniek Behandelaar

Stap 2. – Terugkoppeling Patiënt

Stap 1A. Afhandeling Afspraakverzoek Secretariaat

Zodra de Patiënt op de Urgente Afspraak aanvraagt, verschijnt deze in het overzicht van het Secretariaat.

Als een Secretariaatmedewerker inlogt ziet hij/zij daar een lijst met af te handelen afspraakverzoeken.

Als de Secretariaatmedewerker op 'Afhandelen' klikt, verschijnt er een scherm waarop de gegevens van de patiënt zijn weergegeven en daaronder 3 dropboxen:

Gegevens Patiënt

<Voornaam> <Tussenvoegsel> <Achternaam>, Geboren <Geboortedatum>
<Geslacht>

Informatie

Gewenste termijn afspraak: <Gewenste Termijn>

Kies

- Datum (Dag wordt automatisch weergegeven)
- Tijd
- Behandelaar

Knoppen

- Annuleren
- Bevestigen en versturen naar de patiënt

Zodra de Secretariaatmedewerker op Bevestigen klikt wordt het onderstaande Bericht naar de Patiënt verstuurd, die vervolgens ook een SMS ontvangt. Het afspraakverzoek is daarmee afgehandeld. Deze verdwijnt uit de tabel in het hoofdmenu van het Secretariaat-deel.

Bericht naar Patiënt

Urgente Afspraak - Remote Care - <Ziekte>

Beste <Voornaam> <Tussenvoegsel> <Achternaam>,

U heeft een urgente afspraak aangevraagd. Wij hebben daarom op <dag> <datum> om <tijd> een urgente afspraak met <Behandelaar> voor u ingepland.

Mocht deze afspraak niet snel genoeg zijn gezien de dringende situatie, wilt u dan bellen met het Secretariaat? Telefoonnummer: <Telefoonnummer secretariaat> Dan kunnen wij proberen de afspraak te vervroegen.

Met vriendelijke groet,

Secretariaat <Specialisme> <Ziekenhuis>

SMS die de patiënt krijgt als hij een Bericht ontvangt

Afspraakbevestiging: Op <dag> <datum> heeft u om <tijd> een urgente afspraak met <Behandelaar>. Bekijk ook het Bericht in Remote Care.

Met vriendelijke groet,

Secretariaat <Specialisme> <Ziekenhuis>

Telefoon: <Telefoonnummer secretariaat>

Stap 1.B – Voorbereiding Urgente Afspraak Polikliniek Behandelaar

In het hoofdmenu van de Behandelaar staan 2 tabellen. In de bovenste tabel staan de af te handelen Urgente Afspraken. In de onderste tabel staan de Controles. Behandelaars kunnen Urgente Afspraken afhandelen door op de knop 'afhandelen' te klikken die in elke rij van de tabel staat.

Lay-out

Links blauwe blokken met pijltje en de stappen doorlopen. Het uiterlijk is daarmee identiek aan de invoer van vragenlijsten door patiënten.

Doorlooptijd afhandelen Urgente Afspraak

Indien een Behandelaar de Urgente Afspraak niet binnen 3 dagen afhandelt, krijgt hij de onderstaande SMS.

Beste <Voornaam Behandelaar>,

*Er zijn onafgehandelde Urgente Afspraken die meer dan 3 dagen geleden door de patiënt zijn ingevuld.
Wilt u deze Urgente Afspraken afhandelen?*

*Remote Care
(Automatisch gegenereerd)*

A. Medisch Verslag ter voorbereiding Urgente Afspraak IBD

Voor IBD wordt het onderstaande Verslag gegenereerd op basis van de ingevulde vragenlijsten. Schuin-gemarkeerde tekst is vaststaande tekst. Dikgedrukte tekst tussen <>-haakjes is afhankelijk van de antwoorden op de vragen.

Boven het verslag staat de volgende informatie:

Het onderstaande Verslag is automatisch gegenereerd m.b.v. de antwoorden van de patiënt. U kunt dit verslag handmatig aanpassen.

Remote Care – Urgente Afspraak – Digitale aanvraag <Ziekte>

Aanvraag Urgente Afspraak

Op <Datum aanvraag Urgente Afspraak> voerde <Dhr/Mw> <Voornaam> <Tussenvoegsel> <Achternaam>, geboren <Geboortedatum> een aanvraag voor een Urgente Afspraak uit voor <Ziekte>. Deze aanvraag heb ik op <Datum aanvraag> beoordeeld.

<Uit vragenlijst Hoe gaat het met u>

Hoofdklacht

De belangrijkste klachten zijn op dit moment: <Klachten> Patiënt geeft de ernst van al <zijn/haar> klachten het cijfer <cijfer> op een schaal van 1 (weinig last van de klachten) tot 10 (zeer veel last van de klachten).

<Uit vragenlijst Ziekteactiviteit IBD – Ziekte van Crohn en Colitis Ulcerosa>

Anamnese

<Indien stoma=ja>

Patiënt heeft een stoma, type <antwoord>. Het stomazakje wordt <aantal> maal per 24 uur geleegd. Hij/zij ondervindt momenteel <(spatie)/geen> klachten van het stoma. <Indien wel klachten>: De klachten worden door de patiënt omschreven als <Klachten>.

<Indien pouch=ja>

Patiënt heeft een pouch. <Hij/Zij> ondervindt hiervan <klachten te weten <klachten>/geen klachten>

<Indien pouch=nee>

(niks)

<Indien stoma=nee>

Patiënt heeft gemiddeld <aantal> maal per dag ontlasting. De consistentie is <dikte>. Er is <geen/wel> sprake van bloedbijmenging. Er zit <(spatie)/geen> slijm bij de ontlasting. 's Nachts heeft patiënt <(spatie)/geen> diarree.

Patiënt heeft <geen/soms/ernstig> pijnlijke aandrang. <Hij/Zij> kan <nooit/soms/meestal/altijd>

de stoelgang uitstellen. <Hij/Zij> verliest <nooit/soms/regelmatig> ongewild ontlasting.

<Vervolg ongeacht stoma/pouch>

Patiënt heeft <(spatie)/geen> last van misselijkheid of braken <./meestal tijdens de maaltijd/meestal na inname van medicatie/ niet na de maaltijd of na inname van medicatie>

Patiënt heeft <geen/(spatie)> fistels. <Indien fistels aanwezig> De fistels zitten op de plekken <locatie>. Patiënt heeft <geen/spatie> anale pijn. Er zijn <wel/geen> anale fissuren, anale fistels of anale abcessen.

Patiënt heeft een <goede/matige/slechte> eetlust. <Hij/zij> heeft <geen/ soms milde/ soms heftige / continue milde/ continue heftige> buikpijn.

Patiënt is <(spatie)/niet> moe. <Hij/zij> heeft <koorts gehad sinds de laatste controle./geen koorts gehad sinds de laatste controle.>

Patiënt heeft <(spatie)/geen> gewrichtspijn. <indien wel: details>. Patiënt heeft <(spatie)/geen> last van oogontstekingen <indien wel: details>. Patiënt heeft <(spatie)/geen> last van huidafwijkingen <indien wel: details>.

<Indien er bij Kwaliteit van Leven aspecten worden ingevuld>

Kwaliteit van Leven

Patiënt heeft aangegeven last te hebben van de volgende psychische, sociale en/of praktische problemen: <problemen>.

Intoxicaties

Patiënt rookt <aantal sigaretten.>/niet.>

Overige opmerkingen patiënt

<Opmerkingen>

Lichamelijk onderzoek door de patiënt

Lengte: <lengte in m> m

Gewicht: <gewicht in kg> kg

BMI: <BMI = (<gewicht in kg> / (<lengte in m>)^2)>

Conclusie

... in te vullen door de Behandelaar

Beleid

... in te vullen door de Behandelaar

<Voornaam Behandelaar> <Tussenvoegsel Behandelaar> <Achternaam Behandelaar>

<Functie> <Specialisme>

<Ziekenhuis>*Dit Verslag is automatisch gegenereerd door Remote Care.***Knop**

- Medisch Verslag opslaan.

Het Medisch Verslag wordt opgeslagen en kan later worden teruggezien, of worden afgedrukt als PDF. In latere releases wordt dit verslag direct gekoppeld aan het Ziekenhuis-EPD. Nadat een van de knoppen is ingedrukt gaat de Behandelaar naar Stap 2.

Release X – Opknippen Medisch Verslag

In een latere release worden de velden: Hoofdklacht, Anamnese, Conclusie, Beleid apart opgeslagen en weergegeven. Deze kunnen dan per onderdeel worden gekoppeld aan de Poliklinische Status in het EPD van het Ziekenhuis.

Release X – Koppelen aan Ziekenhuis-EPD

De Medische Verslagen kunnen in latere versies worden gekoppeld aan het Ziekenhuis-EPD. Dit kan op verschillende manieren. Ze kunnen in eerste instantie als PDF-brief bij correspondentie worden toegevoegd. Later kunnen de verslagen wellicht worden opgeknipt en worden toegevoegd aan de Digitale Status. Dit is afhankelijk van hoe de verslaglegging is georganiseerd in de verschillende ziekenhuizen.

Release X – Automatisch versturen naar de huisarts

In latere releases kunnen brieven automatisch worden doorgestuurd naar de huisarts. Communicatie gebeurt nu via Edifact. Deze standaard wordt echter niet meer verder ontwikkeld. Zie ook:

<http://www.nictiz.nl/page/Standaarden/Edifact>

Deze standaard zal worden vervangen door de Landelijke Zorginfrastructuur AORTA.

B. Medisch Verslag ter voorbereiding Urgente Afspraak reumatoïde artritis

Voor reumatoïde artritis wordt het volgende Verslag gegenereerd op basis van de ingevulde vragenlijsten. Schuin-gemarkeerde tekst is vaststaande tekst. Dikgedrukte tekst tussen <>-haakjes is afhankelijk van de antwoorden op de vragen.

Boven het verslag staat de volgende informatie:

Het onderstaande Verslag is automatisch gegenereerd m.b.v. de antwoorden van de patiënt. U kunt dit verslag handmatig aanpassen.

Remote Care – Urgente Afspraak – Digitale aanvraag <Ziekte>

Aanvraag Urgente Afspraak

Op <Datum aanvraag Urgente Afspraak> voerde <Dhr/Mw> <Voornaam> <Tussenvoegsel> <Achternaam>, geboren <Geboortedatum> een aanvraag voor een Urgente Afspraak uit voor <Ziekte>. Deze aanvraag heb ik op <Datum aanvraag> beoordeeld.

<Uit vragenlijst Hoe gaat het met u>

Hoofdklacht

De belangrijkste klachten zijn op dit moment: <Klachten> Patiënt geeft de ernst van al <zijn/haar> klachten het cijfer <cijfer> op een schaal van 1 (weinig last van de klachten) tot 10 (zeer veel last van de klachten).

<Uit vragenlijst Ziekteactiviteit reumatoïde artritis - RADAI>

Anamnese

Patiënt vond dat <zijn/haar> artritis de laatste 6 maanden <activiteit6mnd> actief was. Vandaag was de artritis in termen van gewrichtsgevoeligheid en zwelling <activiteit> actief. De pijn was vandaag <pijn>. De gewrichten voelde vandaag stijf gedurende: <duur>.

Hoeveelheid pijn van de gewrichten

Schouder: Links: <statuslinks>; Rechts: <statusrechts>

Elleboog: Links: <statuslinks>; Rechts: <statusrechts>

Pols: Links: <statuslinks>; Rechts: <statusrechts>

Vingers: Links: <statuslinks>; Rechts: <statusrechts>

Heup: Links: <statuslinks>; Rechts: <statusrechts>

Knie: Links: <statuslinks>; Rechts: <statusrechts>

Enkel: Links: <statuslinks>; Rechts: <statusrechts>

Tenen: Links: <statuslinks>; Rechts: <statusrechts>

Conclusie

... in te vullen door de Behandelaar

Beleid

... in te vullen door de Behandelaar

<Voornaam Behandelaar> <Tussenvoegsel Behandelaar> <Achternaam Behandelaar>

<Functie> <Specialisme>

<Ziekenhuis>

Dit Verslag is automatisch gegenereerd door Remote Care.

Knop

- Medisch Verslag opslaan.

Het Medisch Verslag wordt opgeslagen en kan later worden teruggezien, of worden afgedrukt als PDF. In latere releases wordt dit verslag direct gekoppeld aan het Ziekenhuis-EPD.

Nadat het Verslag is opgeslagen gaat de Behandelaar naar Stap 2.

Release X – Opknippen Medisch Verslag

In een latere release worden de velden: Hoofdklacht, Anamnese, Conclusie, Beleid apart opgeslagen en weergegeven. Deze kunnen dan per onderdeel worden gekoppeld aan de Poliklinische Status in het EPD van het Ziekenhuis.

Release X – Koppelen aan Ziekenhuis-EPD

De Medische Verslagen kunnen in latere versies worden gekoppeld aan het Ziekenhuis-EPD. Dit kan op verschillende manieren. Ze kunnen in eerste instantie als PDF-brief bij correspondentie worden toegevoegd. Later kunnen de verslagen wellicht worden opgeknipt en worden toegevoegd aan de Digitale Status. Dit is afhankelijk van hoe de verslaglegging is georganiseerd in de verschillende ziekenhuizen.

Release X – Automatisch versturen naar de huisarts

In latere releases kunnen brieven automatisch worden doorgestuurd naar de huisarts. Communicatie gebeurt nu via Edifact. Deze standaard wordt echter niet meer verder ontwikkeld. Zie ook:

<http://www.nictiz.nl/page/Standaarden/Edifact>

Deze standaard zal worden vervangen door de Landelijke Zorginfrastructuur AORTA.

Stap 2. Terugkoppeling Patiënt

Tijdens de tweede stap stuurt de Behandelaar een kort Bericht naar de Patiënt. Dit Bericht verschijnt bij de Patiënt in Mijn Berichten. Tevens ontvangt de Patiënt een sms, zodra hij het Bericht heeft ontvangen.

Bericht

Respons Urgente Afspraak - Remote Care - <Ziekte>

Beste <heer/mevrouw> <Tussenvoegsel> <Achternaam>,

Op <datum> heeft u een Urgente Afspraak aangevraagd, omdat het niet goed ging.

Reactie op vragenlijst

*Ik heb uw antwoorden bekeken. **Reactie te typen door de behandelaar!***

Afspraak

De afspraak <is/wordt> gepland door het Secretariaat. U <krijgt hierover z.s.m. bericht./heeft hierover bericht gekregen.>

Ik zie u spoedig op de polikliniek om de situatie te bespreken.

Met vriendelijke groet,

**<Voornaam Behandelaar> <Tussenvoegsel Behandelaar> <Achternaam Behandelaar>
<Functie> <Specialisme>
<Ziekenhuis>**

Grote Knop

- Terugkoppeling patiënt versturen en Urgente Afspraak afhandelen

SMS die de patiënt krijgt als hij een Bericht ontvangt

U heeft een Bericht ontvangen in Remote Care.