Driel, november 2024

Geachte patiënt,

De zorgvraag bij onze huisartsenpraktijk blijft groeien.

Wij willen zoveel mogelijk mensen op een goede manier helpen, wat maakt dat we heel efficiënt moeten werken. Een huisarts is niet voor ‘huis-tuin-en keukenkwalen’ maar een professional die geraadpleegd kan worden als de patiënt met zelfzorg of hulp van een andere zorgverlener er niet uitkomt. We hebben uw medewerking nodig om bereikbaar en beschikbaar te blijven voor spoed en serieuze zaken.

Dit maakt dat we u hierbij informeren over onze werkwijze en wat we van u als patiënt verwachten.

\*We verzoeken u zoveel mogelijk te bellen voor een afspraak en hiervoor niet bij de balie te komen. Dit is in verband met de privacy, maar ook i.v.m. andere bezigheden van de assistente.

\*Er wordt altijd gevraagd wat uw vraag is aan de huisarts. Zorg dat u over deze hulpvraag heeft nagedacht. De assistente kan met deze vraag bekijken wat het beste advies zal zijn.

\*De balie is bedoeld voor het inleveren van urines, terugbrengen van bloeddrukmeters, ophalen of afgeven van formulieren en het melden van spoedgevallen. Overige vragen graag zoveel mogelijk telefonisch stellen.

\*U ziet regelmatig verschillende gezichten in onze praktijk. Iedereen heeft verschillende taken en op de praktijk komt u op de juiste plek, op de juiste tijd, bij de juiste zorgverlener (assistente, spreekuurondersteuner, praktijkondersteuner of huisarts). Dit is dus niet altijd uw ‘eigen’ huisarts, dat is in deze tijd ook niet meer mogelijk (en ook niet nodig). Wij bepalen als praktijk wat er nodig lijkt. Graag uw begrip hiervoor.

\*De hele praktijk werkt volgens de Positieve Gezondheid: een manier om breder naar gezondheid te kijken. Gezondheid is veel meer dan niet-ziek zijn. Het gaat om mentale gezondheid, zingeving, kwaliteit van leven, dagelijks functioneren en meedoen. De medewerker van de huisartsenpraktijk is meer coach dan de ‘alwetende dokter/assistente/praktijkondersteuner’. De patiënt speelt hierbij een actieve rol. Wij nodigen u uit om op deze manier over uw problemen mee te denken: ‘Waar heeft het mee te maken?’ ’Wat zou kunnen helpen?’ ‘Wat verwacht u precies van de medewerker van de huisartsenpraktijk?’

\*De assistentes worden regelmatig onaardig te woord gestaan terwijl ze naar eer en geweten hun werk doen en goed opgeleid zijn. Agressie naar onze medewerkers wordt niet getolereerd en is onnodig, iedereen heeft het beste met u voor en wil zo goed mogelijk zorg verlenen.

Hopelijk hebben we wat meer duidelijkheid kunnen geven over onze werkwijze en wat we van u als patiënt verwachten. Wij willen graag langdurig en prettig met u samenwerken.

Met vriendelijke groet,

M. Nuininga-Hoopman en M. Koenders-Brinkman, namens Team huisartsenpraktijk Driel