

Instructie voor de praktijkassistente

Rol van de assistente

De rol van de assistente is van cruciaal belang. In het algemeen vestuurt u de brieven en registreert u de gegevens van de betreffende patiënten. Ook bent u het eerste aanspreekpunt als patiënten met vragen komen naar aanleiding van de stopbrief. U komt in beeld op het moment dat de patiënt niet reageert op de schriftelijke uitnodiging om een afspraak te maken voor het spreekuur bij de huisarts. Als assistente belt u de patiënt dan op en informeert waarom deze geen afspraak heeft gemaakt. U probeert de patiënt op vriendelijke wijze 'op het spreekuur' te krijgen.

Registratie van patiënten

Op het registratieformulier kunt u de informatie kwijt van alle patiënten die een stopbrief en uitnodigingsbrief hebben ontvangen. Vul eerst de patiëntgegevens in van alle aangeschreven patiënten of gebruik de uitgeprinte adresetiketten en plak die op het formulier. Noteer of de patiënt zelf contact heeft opgenomen na het versturen van de uitnodigingsbrief of dat deze nagebeld moest worden. Vul de geplande datum en tijd in van het evaluatieconsult. Indien de patiënt echt niet naar het evaluatieconsult wil komen, noteer dan de reden.

Telefonische benadering voor evaluatieconsult

Allereerst is het van belang dat u als assistente bij u zelf nagaat waarom u vindt dat de patiënten moeten minderen met benzodiazepinegebruik. Pas als u zelf voldoende overtuigd bent, kunt u deze motivatie overbrengen op de patiënt. Het is uw taak om zoveel mogelijk patiënten te motiveren een spreekuurafspraken te maken om hun benzodiazepine-gebruik te bespreken. Dit is heel goed te doen of te leren zonder dat u zich meteen een 'callcenter medewerker' hoeft te voelen. Het zal vaker voorkomen dat patiënten enige weerstand hebben om op het spreekuur te komen. Een klein zetje kan hen dan net helpen over die drempel te stappen. Daarom is het zinvol u goed voor te bereiden op zo'n telefoongesprek. Kijk voor u gaat bellen even het dossier van de betreffende patiënt in om voeling te krijgen met de patiënt, de problematiek en welke middelen de patiënt gebruikten op welke wijze. Het zal voorkomen dat patiënten in eerste instantie geen afspraak willen maken. Daarom zijn op de telefoonkaart (zie verder) enkele mogelijkheden uitgewerkt hoe zo'n gesprek kan verlopen. Probeer niet zelf in discussie te gaan, maar laat de patiënt dit met de huisarts bespreken. Probeer met iedereen een afspraak voor een evaluatieconsult te maken:

- ▶ bij patiënten die al gestopt zijn ter ondersteuning om het vol te houden
- ▶ bij patiënten die hun gebruik niet beëindigd hebben ter motivering om alsnog te stoppen

Het kan voorkomen dat de patiënt echt niet naar het evaluatieconsult wil komen. Vraag in dat geval de reden.