

# Communicatie over de huisartsenspoedpost vanuit huisartsenpraktijken

## Tekstsuggesties antwoordapparaat en website

UPDATE oktober '23

Veel patiënten komen via hun eigen huisarts bij de huisartsenspoedpost terecht. Ze halen de informatie van de websites en antwoordapparaten van de huisartsenpraktijk. Dit zijn belangrijke communicatiemomenten. In oktober wijzigt het telefoonnummer van de huisartsenspoedpost in Drenthe. We vragen praktijken om hun communicatiekanalen te updaten.

**In dit document staan tekstsuggesties voor het antwoordapparaat en de website van huisartsenpraktijken.**

## De basis op orde

Houd bij verwijzing naar/vermelding van de huisartsenspoedposten van Dokter Drenthe, rekening met het volgende:

- Gebruik onze juiste naam: Dokter Drenthe
- Neem in alle verwijzingen, op websites, in wachtkamers en op het antwoordapparaat, de term **spoed** op; we hanteren de naam '**huisartsenspoedpost**'
- **Digitaal als het kan, telefonisch als het moet.** Verwijs in eerste instantie naar het digitale spreekuur en daarna naar het telefoonnummer (zie tekstsuggesties).

Let op! Het telefoonnummer is per 16 oktober 2023: 088 – 050 40 30

- Zorg dat de informatie over spoed op de website altijd in één oogopslag te vinden is. Bijvoorbeeld door het op te nemen in het menu of door te linken vanaf een apart, duidelijk zichtbaar blok op de homepage.
- Geef patiënten de instructie om zélf contact op te nemen met de huisartsenspoedpost. Let op: **Verbind je patiënten níet automatisch door** naar de huisartsenspoedpost. Waarom niet? De post belt terug op het nummer waarmee gebeld is. Bij doorverbinden belt de triagist/huisarts namelijk onbedoeld terug naar de praktijk in plaats van de patiënt. Het komt de patiënt ten goede als deze belt met zijn/haar eigen nummer, dan is het terugbelcontact makkelijker gelegd.

## Telefonie | Tekstsuggestie antwoordapparaat

Een korte maar duidelijke tekst voor het antwoordapparaat kan zijn:

[Jouw eigen welkomstekst dat de praktijk gesloten is] en daarna:

Is er nu sprake van een levensbedreigende situatie? Verbreek dan de verbinding en bel 112.

Heeft u een **spoedeisende** zorgvraag die niet kan wachten tot de praktijk weer bereikbaar is?

Ga dan naar [dokterdrenthe.nl/huisartsenspoedpost](https://dokterdrenthe.nl/huisartsenspoedpost) en kies voor Digitaal Spreekuur of bel de huisartsenspoedpost via 088 - 050 40 30.

## Online | Tekstsuggesties website & wachtkamer

Elke website is anders, daarom geven we hieronder enkele suggesties voor een korte en iets uitgebreidere tekst. De teksten zijn ook geschikt voor op je wachtkamerscherf.

### Suggestie korte tekst:

#### **Spoedgevallen in de avond, de nacht, het weekend of op feestdagen:**

Voor spoedgevallen buiten praktijkuren die **niet kunnen wachten tot de eerstvolgende werkdag van onze praktijk**, kunt u contact opnemen met de huisartsenspoedpost via het digitaal spreekuur [hyperlink: [Spreekuur.nl](https://dokterdrenthe.nl)] of 088 – 050 40 30.

## Suggestie uitgebreidere tekst:

### **Spoedgevallen op werkdagen overdag:**

[Eigen tekst van de praktijk]

### **Spoedgevallen in de avond, de nacht, het weekend of op feestdagen:**

Bij een levensbedreigende situatie, als iedere seconde telt, belt u altijd direct 112.

Voor spoedgevallen buiten praktijkuren die **niet kunnen wachten tot de eerstvolgende werkdag** van onze praktijk, kunt u contact opnemen met de huisartsenspoedpost via het digitaal spreekuur [hyperlink: [Spreekuur.nl](https://www.spreekuur.nl)] of 088 – 050 40 30.

### **Wanneer is het digitaal spreekuur bereikbaar voor spoed?**

- Doordeweeks tussen 17.00 en 21.30 uur.
- In het weekend tussen 08.00 tot 21.30 uur.

### **Wanneer is de huisartsenspoedpost telefonisch bereikbaar voor spoed?**

- Doordeweeks tussen 17.00 uur en 08.00 uur de volgende ochtend.
- In het weekend tussen vrijdagmiddag 17.00 uur en maandagochtend 08.00 uur.
- Op feestdagen 24 uur per dag.

**Let op!** De huisartsenspoedpost in Hoogeveen is 's nachts gesloten en doordeweeks geopend van 17.00 uur tot 23.00 uur en in het weekend geopend tussen 08.00 's ochtends en 23.00 uur 's avonds. Belt u na 23.00 uur? Dan wordt u automatisch doorgeschakeld naar één van de andere huisartsenspoedposten in de regio.

### **Alleen bij spoed!**

Veel medische klachten en kleine verwondingen kunt u goed zelf behandelen. Daarvoor hoeft u niet naar de huisartsenspoedpost. De huisartsenspoedposten zijn écht bedoeld voor **acute zorgvragen** die niet kunnen wachten tot de eerstvolgende werkdag.

Bezoek de website [www.thuisarts.nl](https://www.thuisarts.nl) of [www.moetiknaardedokter.nl](https://www.moetiknaardedokter.nl). Daar vindt u meer informatie over de behandeling van verschillende medische klachten.

### **Alleen op afspraak**

Ga nooit zomaar of zonder afspraak naar een huisartsenspoedpost, maar bel altijd eerst voor overleg. U krijgt een deskundige triagist te spreken. Zo voorkomt u onnodig wachten voor uzelf en anderen.

### **Voor meer informatie?**

[Huisartsenspoedpost - Dokter Drenthe](#)