

**De telefoon:
Maak van een vijand een vriend.**

*Een efficiënte aanpak voor
organisatorische problemen in uw praktijk*

Handleiding voor de moderator

Handleiding voor kwaliteitsverbetering
V.U DOMUS MEDICA
Antwerpen

[

de

Deze LOK-handleiding heeft als doel huisartsen te laten nadenken over wat praktijkassistentie kan betekenen voor hen zelf en voor de patiënten. De opsplitsing in drie stappen beoogt bij te dragen aan de praktische bruikbaarheid.

De handleiding is bedoeld voor de moderator die een LOK groep rond het thema Praktijkassistentie begeleidt. Het is aan te bevelen om de handleiding, de aangereikte power-point en de achtergrondliteratuur op voorhand door te nemen.

We wensen u alvast veel succes

Gabie Thijs
Dirk Avonts
Ineke Meul

Dit document wordt beschreven als:
Handleidingen voor Kwaliteitsbevordering.
LOK De telefoon: maak van een vijand een vriend. Een efficiënte aanpak voor organisatorische problemen in uw praktijk.
Domus Medica, Kennisdomein Praktijkorganisatie, 2016

Zie ook volgende scripties:

- Onderzoek naar telefoonbelasting in de huisartspraktijk
 - Haio: Irma Kemper
 - Promotor: Prof. Jo Goedhuys
 - Praktijkopleider en co-promotor: Dr. Jan Van Schoenbeek
- De telefoon, hoe van een vriend een vijand maken?
 - Haio: Eva Decat
 - Promotor: Prof. Dr. Birgitte Schoenmakers
 - Praktijkopleider en co-promotor: Dr. Katty Govers

www.icho.be masterproef

INHOUD

INHOUDSOPGAVE

1. Doel
2. Voorbereiding door de moderator
3. Tijdschema programma
4. Begeleidende presentatie
5. Evaluatie
6. Bijlagen
 - 6.1 Uitnodiging voor LOK groep
 - 6.2 Evaluatieformulier voor de moderator
 - 6.3 Evaluatie formulier voor het thema en de organisatie

1. Doel

Deze LOK-module heeft als doelstelling om huisartsen (samen) te laten nadenken over wat praktijkorganisatie kan betekenen voor hen in de praktijk en meer bepaald hoe ze de inkomende telefoons in hun praktijk kunnen behandelen.

De hoofddoelstelling van de LOK-module is dat de deelnemers aan de LOK naar huis gaan met haalbare en concrete ideeën omtrent het aanpakken van hun problemen met telefoons in hun huisartsenpraktijk, maar ook een idee krijgen van hoe praktijkorganisatie hun kan helpen in de praktijk.

De handleiding zelf is bedoeld ter ondersteuning van de moderator die dit thema in zijn LOK-groep begeleidt.

2. Voorbereidende taken van de moderator

Als moderator lees je vooraf de handleiding, de begeleidende power-point-presentatie en de achtergrondinformatie.

Om de vergadering aan te kondigen kan je beroep doen op de uitnodiging in bijlage. Hiermee kondig je het thema aan en zorg je dat mensen voorbereid en gemotiveerd naar deze LOK bijeenkomst komen.

Reserveer een zaal die uitgerust is met een beamer (of de mogelijkheid om er een te installeren), een witte wand of scherm en twee flip-overs met stiften. Verschuifbare tafels en stoelen zijn handig om kleine werkgroepjes te vormen. Voorzie voldoende blanco bladen voor de verslaggever en/of een extra pc. Reserve stiften voor de flip-over is een aanrader.

Omdat wij dit programma goed willen afstemmen op de gebruikers, is het noodzakelijk dat zowel moderator als deelnemers het evaluatieformulier invullen. Deze formulieren vindt u in bijlage X en bijlage Y. Kopieer bijlage Y naargelang het aantal deelnemers dat u verwacht.

Na de LOK bezorgt u elke deelnemer de presentatie (pdf) en de bijhorende achtergronddocumenten. Dit kan digitaal desgewenst of onder vorm van hand-outs (kopie) die u dan vooraf in voldoende aantal voorziet.

3. Tijdschema programma

Hieronder vindt u een tijdschema van het LOK-programma. Dit schema is niet bindend, maar een handvat voor het structureren van een LOK van 120 minuten.

Wat	Tijd	Doel	Benodigdheden
Ijsbreker (facultatief)	5'	Deelnemers helpen ontspannen aanwezig te zijn	creativiteit
Aanstellen verslagner (facultatief)	5'	Vragen en tips bundelen; afspraken notuleren.	Document of pc voor verslag
Inleiding	5'	Programma toelichten Onderwerp schetsen	Power point
Interactieve presentatie	75'	Praktische informatie Discussie en visievorming	Power-point Flip-over interactie
Inventarisatie vragen	5'	Bundelen van praktische vragen van de deelnemers	Flip-over Document of pc voor verslag
Antwoorden verzamelen	10'	Input en tips van groepsleden aan elkaar	Document of pc voor verslag
Afronding	5'	Afspraken over verslag, hand-outs en opvolging (inclusief niet-beantwoorde vragen)	Document of pc voor verslag
Evaluatie	10'	Evalueren van de LOK	Formulieren Y en X

4. Begeleidende PowerPoint bij deze sessie

De begeleidende power-point omvat alle nodige dia's om uw LOK gestructureerd te modereren, van inleiding tot evaluatie. De notities onder de dia's bieden u waar nuttig bijkomende uitleg.

Zie begeleidende power-point-presentatie.

5. Evaluatie

Uw mening over deze handleiding is voor ons belangrijk: op die manier kunnen we ingaan op eventuele wensen of opmerkingen, om zo het pakket nog optimaler te maken. Wij willen daarom aandringen op het invullen van de evaluatieformulieren, zowel door de moderator als door de deelnemers.

Stuur deze formulieren terug t.a.v. van Domus Medica met de post of via mail info@domusmedica.be.

6. Bijlagen

- Bijlage 1: uitnodiging
- Bijlage 2a: evaluatieformulier voor de moderator
- Bijlage 2b: evaluatieformulier voor de deelnemers

Uitnodiging LOK-vergadering

Beste LOK-collega's,

Hierbij wil ik u uitnodigen op *<datum>*, voor onze volgende LOK-vergadering over:

Huisartspraktijk & de telefoon

Het doel van deze vergadering is kwaliteitsbevordering voor huisartsen in het gebied van

De sessie heeft als doel ...

Daarom vragen we u ter voorbereiding om de week voorafgaande aan deze sessie eens na te denken over:

Hoe lost u het probleem van inkomende telefoons op in uw praktijk?

Of

Hoe zou u dit probleem wensen op te lossen?

Afspraak te *<plaats vergadering>*.

Start: *<uur>*.

Tot dan,

<naam LOK-verantwoordelijke en/of moderator>

Evaluatieformulier voor de MODERATOR

Het programma werd gevolgd door:

☐ LOK (naam en/of nummer, en gemeente):

☐ andere groep:

Score op een schaal van 1 tot 4

1 = helemaal niet akkoord

3 = akkoord

2 = niet akkoord

4 = helemaal akkoord

Het onderwerp van deze handleiding is een goed onderwerp binnen de setting van een LOK-groep.

1 2 3 4

De inhoud van de LOK-vergadering is toepasbaar voor de praktijk.

1 2 3 4

Deze handleiding stelt mij als LOK-moderator in staat om kennis, inzicht en vaardigheden m.b.t. gedragsverandering over te brengen aan de LOK-deelnemers (zonder aanwezig expert).

1 2 3 4

Er was goede interactie tussen de moderator en de deelnemers.

1 2 3 4

De handleiding stelt mij als LOK-moderator in staat om de LOK-leden in de vergadering zelf tot actie te motiveren.

1 2 3 4

Hebt u tips, suggesties, kritieken m.b.t. de handleiding?

.....

Welke programma-onderdelen kwamen aan bod?

.....

.....

Evaluatieformulier voor de DEELNEMERS

Score op een schaal van 1 tot 4

1 = helemaal niet akkoord

2 = niet akkoord

3 = akkoord

4 = helemaal akkoord

Het onderwerp van deze handleiding is een goed onderwerp binnen de setting van een LOK-groep.

1 2 3 4

Het onderwerp van deze handleiding is belangrijk voor mijn praktijk

1 2 3 4

De voorgestelde aanpak is toepasbaar in mijn eigen praktijksituatie

1 2 3 4

Na deze LOK-vergadering heb ik intentie om de opgedane ervaring te implementeren in mijn eigen praktijk

1 2 3 4

De begeleider/trainer was zeer ervaren en had de sessie goed in de hand

1 2 3 4

De begeleider/trainer was voldoende vertrouwd met de materie.

1 2 3 4