

# **Format communicatieplan HiX-implementatie in een huisartsenpraktijk**



Versie: februari 2021

## Aanleiding

De implementatie van HiX in uw huisartsenpraktijk is een veelomvattend verandertraject voor veel medewerkers en werkprocessen. Positieve, duidelijke en frequente communicatie naar alle betrokken partijen helpt om het project tot een succes te maken. Dit format communicatieplan is een hulpmiddel en biedt handvatten voor het opstellen van een eigen plan. De opzet van dit format is een advies, gebaseerd op eerdere ervaringen van communicatiebijdragen bij implementatietrajecten in diverse zorginstellingen. De inhoudelijke invulling is aan iedere huisartsenpraktijk zelf. Bij vragen en advies kan contact worden opgenomen met de [communicatieafdeling](#) van ChipSoft.

## 1. Communicatiedoelgroepen

### Intern

Binnen de organisatie is een aantal doelgroepen te onderscheiden. Sommige van deze doelgroepen zijn onderdeel van de projectorganisatie.

- **Ambassadeurs**

Het is raadzaam om binnen de projectorganisatie van de huisartsenpraktijk of huisartsencoöperatie een aantal medewerkers als ambassadeur aan te wijzen. Zij fungeren vaak als aanspreekpunt voor de medewerkers. Gedurende een groot gedeelte van de implementatie zijn zij nauw betrokken bij de implementatie, terwijl hun normale werkzaamheden gewoon doorlopen. Het is belangrijk dat deze medewerkers vanaf het begin van het project worden geënthousiasmeerd en bedankt voor hun inzet.

- **Eindgebruikers (medewerkers huisartsenpraktijk)**

Denk hierbij aan de:

- Huisarts
- Praktijkondersteuner
- Doktersassistente
- Praktijkverpleegkundige
- Physician assistant
- Verpleegkundig specialist

De eindgebruikers hebben niet altijd affiniteit met ICT, maar moeten uiteindelijk wel met HiX werken. Dit zorgt bij hen in sommige gevallen voor weerstand en onzekerheid. Communicatie over de implementatie en te verwachten veranderingen kan bijdragen aan betrokkenheid en een positieve houding tegenover HiX. Aangezien acceptatie vaak even duurt, is het belangrijk dat er vanaf het begin en met regelmaat wordt gecommuniceerd. Het is raadzaam een medewerker die affiniteit heeft met ICT als ambassadeur op te laten treden.

### Extern

Buiten de organisatie is ook een aantal doelgroepen te onderscheiden. Voor externe doelgroepen is het vanzelfsprekend dat een huisartsenpraktijk werkt met een systeem, zoals een HIS, ten gunste van de zorg. Om die reden is het goed om richting externe doelgroepen voornamelijk te communiceren als het traject daadwerkelijk voor hen een verandering teweegbrengt.

- **Patiënten/verwanten**

Patiënten van de huisartsenpraktijk kunnen op de dagen voor en tijdens de livegang indirect ook met de implementatie te maken hebben, omdat dan een aantal consultants van ChipSoft in een polo (huisstijl ChipSoft) rondlopen in de huisartsenpraktijk. Goede communicatie kan de patiënten geruststellen over wie de consultants zijn en wat ze komen doen. Daarnaast is het een kans om hen te informeren over HiX, dat bijdraagt aan betere zorg en laat zien dat de huisartsenpraktijk toekomstbestendig is. De meeste huisartsenpraktijken zorgen voor een reductieplan tijdens livegang, maar dan is het alsnog mogelijk dat de wachttijden iets langer zijn dan normaal. Het is raadzaam hier vooraf over te communiceren en de patiënten, die daarvan mogelijk hinder ondervinden, te bedanken voor hun begrip. Daarnaast worden patiënten steeds mondiger en willen zij ook geïnformeerd worden over wat er voor hen verandert. Houd altijd de vraag *'Wat verandert er voor onze patiënten?'* in gedachten en pas hier de communicatieboodschap op aan.

- **Zorggroep**

Wanneer een huisartsenpraktijk is aangesloten bij een zorggroep, is de projectorganisatie van de zorggroep vaak eerste aanspreekpunt rondom de implementatie en ingebruikname van HiX. Dit kan voordelen opleveren, omdat binnen de projectorganisatie kennis en ervaring aanwezig is rondom de ICT-vraagstukken. Daarnaast is het gebruikelijk dat vanuit de projectorganisatie van de zorggroep ook een centraal aanspreekpunt wordt aangewezen voor de communicatie-vraagstukken. ChipSoft schakelt met deze persoon/afdeling en zij informeren en adviseren de huisartsenpraktijken over de komende veranderingen.

- **Apotheken / Apotheekhoudende huisartsenpraktijk**

De apotheek werkt intensief samen met de huisartsenpraktijk en dient daarom tijdig geïnformeerd te worden rondom de implementatie van HiX. De daadwerkelijke aanpassingen voor het apotheek-informatiesysteem (AIS) worden in het implementatieplan afgestemd. Bijvoorbeeld welke koppeling wordt gebruikt.

- **Verwijzers (bv. een diëtist, fysiotherapeut, psycholoog, maatschappelijk werker of specialist)**

Naast de inhoudelijke veranderingen die HiX voor verwijzers met zich meebrengt, is het raadzaam de verwijzers te informeren over de implementatie en de mogelijke overlast.

## **2. Communicatiedoelstellingen**

Voor een effectieve implementatie van HiX dient onder de interne doelgroepen een blijvend bewustzijn gecreëerd te worden. Dit ten aanzien van het nut en de noodzaak van HiX als (ver)nieuw(d) HIS in de huisartsenpraktijk. Doelstellingen kunnen zijn:

- **Kennis:**

Men is zich bewust van het nut en de noodzaak van HiX

Men is op de hoogte van de voordelen van HiX ten opzichte van de 'huidige situatie'

Men weet wat de eigen rol/verantwoordelijkheid is om HiX optimaal te (her)implementeren

- **Houding:**

Men ziet HiX als de fundering onder het succes voor optimale patiëntenzorg

- **Gedrag:**

Men levert een actieve bijdrage aan de implementatie van HiX

Men stimuleert collega's om het project tot een succes te maken

### **3. Communicatieboodschap**

Het is raadzaam om in communicatie-uitingen een aantal van onderstaande voordelen van HiX op te nemen en te herhalen, die specifiek van toepassing zijn in uw huisartsenpraktijk.

Met HiX:

- ... kan iedere gebruiker persoonlijke voorkeuren instellen.
- ... ligt de nadruk op onze werkprocessen, niet op ICT.
- ... betrekken we onze patiënten 'online' meer bij hun zorg.
- ... hebben we een overzichtelijker en intuïtiever systeem.
- ... zijn we klaar voor intensieve samenwerking met andere zorgaanbieders.
- ... kunnen we ons HIS sneller en gericht door ontwikkelen.
- ... groeien we automatisch mee met de laatste ontwikkelingen in de zorg-ICT.
- ... werken we met een bewezen oplossing.

Bij ingebruikname van Zorgportaal verwijzen wij u naar het [communicatieplan Zorgportaal](#).

### **4. Strategie**

Tijdens de implementatie wordt een aantal hoofd- en subfasen doorlopen waarin activiteiten worden uitgevoerd. Het is raadzaam de communicatiemomenten gelijktijdig te laten plaatsvinden met onderstaande projectfasering.

Binnen de planning worden drie hoofdfasen onderkend.

1. Voorbereidingsfase (met o.a. opleiding middels HiX e-learning)
2. Projectfase (met o.a. projectdagen op locatie)
3. Livegangfase (ingebruikname HiX) en Nazorg

## 5. Communicatie(middelen)matrix

De matrix hieronder geeft per fase enerzijds een advies over de inzet van eigen communicatiemiddelen van de huisartsenpraktijk en geeft anderzijds aan welke ondersteuning de afdeling Marketing & Communicatie van ChipSoft kan bieden. De aangeboden middelen neemt ChipSoft voor haar rekening. In afstemming met de huisartsenpraktijk stemmen we de juiste mix van communicatiemiddelen af.

### Vorbereidingsfase

| Week/<br>Datum        | Doelgroep                                                      | Doel                                                                                        | Middel                                                                                                                                                                                       | Actiehouder                                |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Week x<br>(kick-off)  | Medewerkers<br>huisartsenpraktijk                              | Informeren over verloop<br>traject en waarom HiX?                                           | Informatiebijeenkomst<br><i>ChipSoft kan helpen met de voorbereidingen.</i>                                                                                                                  | Huisartsenpraktijk                         |
| Week x                | Medewerkers<br>huisartsenpraktijk,<br>verwijzers,<br>apotheken | Nut en noodzaak van HiX<br>overbrengen. Motiveren<br>medewerkers.                           | Interview over de keuze voor HiX<br><i>Samen met uw praktijk kunnen we een interview<br/>uitwerken rondom de keuze voor HiX en dit delen op<br/>diverse kanalen (website, social media).</i> | Huisartsenpraktijk i.s.m.<br>ChipSoft.     |
| Week x                | Medewerkers<br>huisartsenpraktijk                              | Antwoorden geven op<br>veelgestelde vragen.                                                 | FAQ's<br><i>Zorg dat uw medewerkers goed worden<br/>geinformeerd. Er zijn rolgerichte FAQ's terug te<br/>vinden in de toolkit.</i>                                                           | Aangeboden door<br>ChipSoft (zie toolkit). |
| Week x                | Medewerkers<br>huisartsenpraktijk                              | Mogelijkheid bieden tot<br>stellen van vragen.                                              | Aanmaken e-mailadres<br><i>Bijvoorbeeld 'hix@huisartsenpraktijk.nl' dat wordt<br/>uitgelezen door de projectmedewerkers.</i>                                                                 | Huisartsenpraktijk                         |
| Week x                | Patiënten                                                      | Patiënten voorzien van de<br>juiste informatie om in te<br>kunnen loggen op het<br>portaal. | Voorbeeld website design<br><i>Zorg dat alle informatie over het patiëntenportaal en<br/>het installeren van IRMA helder wordt uitgelegd op<br/>uw website.</i>                              | Aangeboden door<br>ChipSoft (zie toolkit). |
| Week x<br>(opleiding) | Medewerkers<br>huisartsenpraktijk                              | Informeren over start e-<br>learning.                                                       | Oproep om e-learnings te volgen<br><i>Benadruk het belang van het volgen van de online<br/>training in een informatieve mail.</i>                                                            | Huisartsenpraktijk                         |

|                       |                                   |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                |                    |
|-----------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Week x<br>(opleiding) | Doktersassistente<br>n            | Informereren over e-learning<br>IRMA            | e-learning IRMA onder de aandacht brengen<br><i>Sinds februari 2021 wordt een nieuwe e-learning<br/>aangeboden waarin alle stappen die de<br/>doktersassistenten moeten doorlopen aan bod<br/>komen.</i>                                                       | Huisartsenpraktijk |
| Week x<br>(opleiding) | Medewerkers<br>huisartsenpraktijk | Onzekerheid wegnemen en<br>afvangen van vragen. | Inloopuur voor medewerkers<br><i>Zorg voor gelegenheid tot stellen van vragen. Tip:<br/>plan dit bijvoorbeeld na het volgen van de e-<br/>learnings. Misschien zijn er bij medewerkers nog<br/>onduidelijkheden over het patiëntenportaal<br/>inlogproces.</i> | Huisartsenpraktijk |

### Projectfase

| Week/<br>Datum | Doelgroep                                                  | Doel                                                                         | Middel                          | Actiehouder                               |
|----------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------|
| Week x         | Medewerkers die<br>in projectfase veel<br>werk verrichten. | Belonen voor het intensieve<br>werk.                                         | Traktatie van petit-fours.      | Aangeboden door<br>ChipSoft. Zie toolkit. |
| Week x         | Medewerkers<br>huisartsenpraktijk                          | Onzekerheid wegnemen en<br>afvangen van vragen.                              | Optioneel: herhaling inloopuur. | Huisartsenpraktijk                        |
| Week X         | Verwijzers,<br>apotheken                                   | Informereren over het nieuwe<br>HIS en ontkoppeling<br>huidige deelsystemen. | Brief en e-mail.                | Huisartsenpraktijk                        |

## Livegangfase

| Week/<br>Datum     | Doelgroep              | Doel                                                                                        | Middel                                                                                                                                                                                                                       | Actiehouder                            |
|--------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Week voor livegang | Patiënten en verwanten | Aankondiging nieuw patiëntensysteem en informeren over de voordelen.                        | Roll-up banner 'Wij vernieuwen ons patiëntensysteem'<br><i>Plaats de banner in de wachtkamer en/of neem deze informatie over op het wachtkamerscher.</i>                                                                     | Aangeboden door ChipSoft. Zie toolkit. |
| Week voor livegang | Patiënten en verwanten | Informeren over het bestaan van het patiëntenportaal en hoe men kan inloggen.               | Roll-up banner 'Regel zelf uw zorg'<br><i>Plaats de banner in de wachtkamer en/of neem deze informatie over op het wachtkamerscher.</i>                                                                                      | Aangeboden door ChipSoft. Zie toolkit. |
| Week voor livegang | Patiënten en verwanten | Informeren over het bestaan van het patiëntenportaal en hoe men kan inloggen.               | Baliekaartjes 'Regel zelf uw zorg'<br><i>Plaats de kaartjes op de balie en in de wachtkamer.</i>                                                                                                                             | Aangeboden door ChipSoft. Zie toolkit. |
| Week voor livegang | Patiënten en verwanten | Instructie hoe men IRMA moet installeren om zo veilig in te loggen op het patiëntenportaal. | Digitale brochures 'IRMA installeren – in uw zorginstelling' en 'IRMA installeren – online'<br><i>Zorg dat de informatie rondom IRMA installeren goed vindbaar is op uw website. Informeer patiënten over beiden opties.</i> | Aangeboden door ChipSoft. Zie toolkit. |
| Week voor livegang | Patiënten en verwanten | Instructie hoe men IRMA moet installeren om zo veilig in te loggen op het patiëntenportaal. | Video 'IRMA installeren – in uw zorginstelling'<br><i>Zorg dat de video met instructie hoe IRMA te installeren goed vindbaar is op uw website.</i>                                                                           | Aangeboden door ChipSoft. Zie toolkit. |
| Week voor livegang | Patiënten en verwanten | Afvangen van vragen.                                                                        | Q&A patiënten<br><i>Een paar dagen voor Go Live kan er een bericht met Q&amp;A op de website en/of wachtkamer scherm worden geplaatst.</i>                                                                                   | Huisartsenpraktijk                     |

|                    |                                |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                        |
|--------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Week voor livegang | Patiënten en verwanten         | Informeren wat de overstap naar HiX betekent en instrueren hoe in te loggen op het patiëntenportaal. | Voorbeeldbrief patiënten<br><i>Een week voor livegang kan er een e-mail verstuurd worden naar alle patiënten om hen te informeren over wat er voor hen verandert en welke stappen zij moeten volgen om in te loggen op het patiëntenportaal.</i> | Aangeboden door ChipSoft. Zie toolkit. |
| Week voor livegang | Medewerkers huisartsenpraktijk | Informeren over het belang van e-learning en voordelen nieuw HIS.                                    | E-learnings<br><i>Zorg dat iedereen de e-learnings doorlopen heeft. Plan eventueel een extra moment in voor het stellen van vragen.</i>                                                                                                          | Huisartsenpraktijk                     |
| Week voor livegang | Doktersassistenten             | Trainen weerstand, zodat zij hier beter mee om kunnen gaan tijdens Go Live.                          | Rollenspel<br><i>Indien gewenst kunt u een bijeenkomst organiseren waarin getraind wordt hoe om te gaan met weerstand en onzekerheid tijdens livegang.</i>                                                                                       | Huisartsenpraktijk                     |

## GO-Live dag

| Week/<br>Datum   | Doelgroep                                                           | Doel                                                                               | Middel                                                                                                                                                                                                                  | Actiehouder                            |
|------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Dag van livegang | Medewerkers huisartsenpraktijk en/of patiënten en verwanten         | Officiële ingebruikname van HiX vieren en bedanken voor de inspanningen tot zover. | Celebrations in blik & feestelijke aankleding<br><i>Feestelijke aftrap van de livegang met traktatie en toespraak vanuit de huisarts(en). ChipSoft verzorgt een traktatie en feestelijke aankleding indien gewenst.</i> | Aangeboden door ChipSoft. Zie toolkit. |
| Dag van livegang | Andere huisartsenpraktijken, verwijzers, apotheken, patiënten/verwa | Externe bekendheid geven aan het doel om met HiX de zorg te verbeteren.            | Persbericht<br><i>De huisartsenpraktijk stelt samen met ChipSoft een persbericht op dat naar de perslijsten van beide organisaties wordt gestuurd. Het persbericht wordt ook gepubliceerd op online media.</i>          | Huisartsenpraktijk i.s.m. ChipSoft.    |

|                  |                             |                                                                                                                          |                                                                                                               |                    |
|------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|                  | nten,<br>leveranciers, etc. |                                                                                                                          |                                                                                                               |                    |
| Dag van livegang | Patiënten en verwanten      | Begrip vragen voor eventuele hinder door langere wachttijden en consultants van ChipSoft die ter ondersteuning rondlopen | Diverse bestaande communicatiemiddelen<br><i>Poster bij ingang, balies en informatie op de beeldschermen.</i> | Huisartsenpraktijk |

## Nazorgfase

| Week/<br>Datum            | Doelgroep                                 | Doel                                                                                                                                    | Middel                                                                                                                            | Actiehouder                            |
|---------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Dag(en) na livegang       | Samenwerkende huisartsenpraktijken        | Het bedanken van de huisartsenpraktijken die geholpen hebben tijdens de Go Live-periode, door bijvoorbeeld het overnemen van patiënten. | Brief met een presentje.                                                                                                          | Huisartsenpraktijk                     |
| X dagen/weken na livegang | Projectorganisatie / ChipSoft             | Evalueren hoe het project is verlopen, wat goed ging en wat nog aandacht nodig heeft.                                                   | Terugkoppeling aan medewerkers<br><i>Bijeenkomst of een verslag dat per mail gedeeld kan worden.</i>                              | Huisartsenpraktijk                     |
| X dagen/weken na livegang | Medewerkers huisartsenpraktijk            | Bedanken voor hun inzet                                                                                                                 | Presentje voor medewerkers<br><i>Medewerkers ontvangen als beloning voor hun harde werken een dopper met persoonlijk kaartje.</i> | Aangeboden door ChipSoft. Zie toolkit. |
| Weken maanden na livegang | Medewerkers huisartsenpraktijk en externe | Terugblikken op een geslaagd project en trots                                                                                           | Interview<br><i>Gezamenlijk werken we content uit waarin door de huisarts, een praktijkmedewerkers en/of overige</i>              | Huisartsenpraktijk i.s.m. ChipSoft.    |

|                 |                                                   |                                                       |                                                                                                                                                                                                                       |                    |
|-----------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|                 | belangstellende<br>n.                             | creëren binnen de eigen<br>organisatie.               | <i>betrokkenen wordt teruggeblikt op een succesvolle<br/>livegang. Vorm nader te bepalen in afstemming met<br/>huisartsenpraktijk en contentteam ChipSoft.</i>                                                        |                    |
| Nazorgdag<br>en | Medewerkers<br>huisartsenpraktijk<br>en patiënten | Informeren over<br>nazorgdagen.                       | Nazorgdagen<br><i>Men is op de hoogte van de aanwezigheid van<br/>ChipSoft-consultants tijdens de nazorgdagen.</i>                                                                                                    | Huisartsenpraktijk |
| Nazorgdag<br>en | Medewerkers<br>huisartsenpraktijk<br>k            | Mogelijkheid bieden voor het<br>delen van ervaringen. | Inloopuur<br><i>Projectorganisatie organiseert inloopuur (bv. een<br/>lunchsessie) waar een specifieke groep<br/>praktijkmedewerkers vragen kunnen stellen,<br/>ervaringen uitwisselen en onderling kennis delen.</i> | Huisartsenpraktijk |

## 6. Goed om te weten...

### Events

Gedurende het jaar organiseert ChipSoft diverse bijeenkomsten voor haar relaties. [Bekijk hier](#) onze evenementenkalender.

- Wilt u op de maillijst voor specifieke events? Laat het ons weten en geef het (algemene) e-mailadres aan ons door via [communicatie@chipsoft.nl](mailto:communicatie@chipsoft.nl).

### Nieuwsbrief

HiX vernieuwt continu. Het zit bovendien vol handigheden die gebruikers misschien nog niet kennen. Via HiX update blijft u op de hoogte van de laatste ontwikkelingen, tips en tricks. [Lees hier](#) alle eerdere edities.

- Wilt u de HiX update zelf ontvangen? [Meld u direct aan](#) en vermeld uw naam, zorginstelling en functie.

### Heeft u vragen?

Voor afstemming over de gewenste communicatie-ondersteuning vanuit ChipSoft kan contact worden opgenomen met de [communicatieafdeling](#) van ChipSoft.