



Format Communicatieplan

HiX-implementatie in een huisartsenpraktijk

HiX voor de Huisartsenzorg

Uw zorginstelling stapt over op HiX. Gefeliciteerd! Want dat is wéér een stap naar betere zorg. Maar hoe viert u dit feestje? Welke slingers hangt u op? Wie informeert u over deze verandering? En... hoe dan?! Met dit communicatieplan geven wij u handige handvatten om uw huisartsenpraktijk én de buitenwereld optimaal voor te bereiden op jullie nieuwe EPD.

Aan de slag!

Wij geven u alle informatie die u nodig heeft om iedereen warm te maken voor HiX. Bovendien vindt u in de communicatietoolkit, ook wel toolkit, voorbeelden van materialen die u meteen kunt inzetten. Waar wacht u nog op? Aan de slag!

Direct naar de toolkit: [HiX-implementatie in een huisartsenpraktijk](#)

Communicatie is goud

De huisarts, praktijkmanager, praktijkondersteuner, doktersassistente, etc., spelen een hoofdrol in de acceptatie van jullie nieuwe EPD. Welke boodschap deelt u met welke doelgroep op welk moment? En wie neemt u vanaf het begin mee in uw verhaal? Positieve communicatie helpt voor én na de ingebruikname van HiX om de acceptatie en omarming van het EPD te vergroten.

In dit plan geven wij u ook verschillende adviezen. Deze zijn veelal gebaseerd op eerdere ervaringen en communicatiebijdragen rondom implementaties. Heeft u na het lezen nog vragen? Mail ons gerust: communicatie@chipsoft.nl.

Wie is ChipSoft?

Met meer dan 35 jaar ervaring en meer dan 400.000 gebruikers van HiX kent de gezondheidszorg weinig verrassingen voor ons. In die tijd hebben wij een schat aan ervaring opgedaan in de communicatie rondom implementatieprojecten. Deze kennis hebben we gebundeld in een toolkit die u ondersteunt bij de communicatie over jullie HiX-project. U vindt hierin standaarden en middelen die u op maat kunt toepassen en inzetten tijdens de verschillende fases van het implementatietraject.

Wat is HiX?

Met HiX voor de Huisartsenzorg profiteren jullie van één geïntegreerde ICT-oplossing voor jouw huisartsenpraktijk. HiX staat voor Healthcare Information eXchange en is een Elektronisch Patiëntendossier (EPD) dat iedere zorgorganisatie kan inzetten om de zorg- en werkprocessen te ondersteunen. Of het nu gaat om één locatie of een netwerk van verschillende typen zorginstellingen, HiX voorziet uw zorginstelling van specifieke ondersteuning om topzorg te kunnen leveren. Nu én in de toekomst. Daarbij staat de patiëntveiligheid altijd voorop. Wilt u meer weten over HiX of onze andere oplossingen, ga dan snel naar www.chipsoft.nl.

Wie wilt u bereiken?

Bijna iedereen binnen de huisartsenpraktijk krijgt te maken met HiX. Iedereen op zijn of haar eigen manier. Het is dus belangrijk om met alle (groepen) gebruikers goed te communiceren. Wij geven u de tip om eerst alle betrokkenen goed in kaart te brengen. Deze eindgebruikers hebben namelijk, als ambassadeur binnen uw organisatie, een belangrijke rol om het gebruik onder zorgverleners te stimuleren. Ook is het fijn als zij zich inzetten om patiënten te motiveren om het patiëntenportaal te gebruiken.

Hieronder benoemen we een aantal doelgroepen. Het kan zijn dat er in uw organisatie andere betrokkenen zijn.

Intern

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



Ambassadeurs



Eindgebruikers

Ambassadeurs

Het is raadzaam om binnen de organisatie 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
- Praktijkmanager
- 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. ChipSoft biedt diverse communicatiemiddelen ([zie communicatietoolkit](#)) aan om deze doelgroep te informeren.

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. Iedere huisartsenpraktijk binnen de zorggroep kan gebruik maken van de communicatiemiddelen die ChipSoft aanbiedt.

Apotheken/Apotheekhoudende huisartsenpraktijk

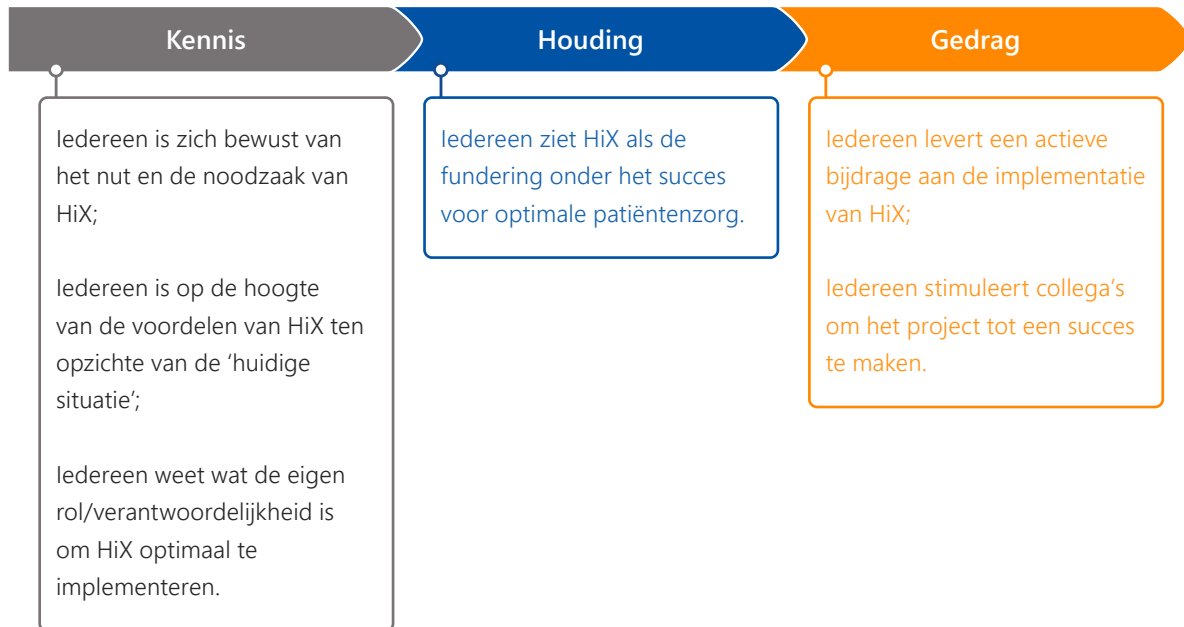
De apotheek werkt intensief samen met de huisartsenpraktijk en dient daarom tijdig geïnformeerd te worden rondom de implementatie van HiX. De daadwerkelijke aanpassingen voor het apotheek-informatiesysteem (AIS) worden in het implementatieplan afgestemd. Bijvoorbeeld welke koppeling wordt gebruikt.

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.

Dít is uw doel..

Voor een effectieve implementatie van HiX brengt u continu de voordelen van jullie nieuwe HIS onder de aandacht. Doelstellingen kunnen zijn:



...en dit is uw boodschap

We adviseren u om in communicatie-uitingen een aantal van onderstaande voordelen van HiX op te nemen, die specifiek van toepassing zijn voor jullie huisartsenpraktijk.

HiX is een verbetering. 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.

Neemt jullie huisartsenpraktijk ook Zorgportaal in gebruik?

Dan brengen we graag het communicatieplan Zorgportaal onder de aandacht. Ook te vinden in de communicatie toolkit: [HiX Zorgportaal implementatie - Communicatieplan](#)

Wanneer communiceert u wat?

Wij raden u aan de communicatiemomenten gelijk te trekken met onderstaande projectfasering. Dit is ook de planning die projectmanagement aanhoudt tijdens de HiX-implementatie. Lekker helder voor iedereen!

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

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 Communicatie van ChipSoft kan bieden.

Fase 1 | Kick-off

CONTACTMOMENT	DOELGROEP	DOEL	MIDDEL	ACTIEHOUDER
	Medewerkers huisartsenpraktijk	Informeren over verloop traject en waarom HiX?	▪ Informatiebijeenkomst <i>ChipSoft kan helpen met de voorbereidingen.</i>	Huisartsenpraktijk
	Medewerkers huisartsenpraktijk, verwijzers, apotheken	Nut en noodzaak van HiX overbrengen.	▪ Interview over de keuze voor HiX <i>Samen met de praktijk kunnen we een interview uitwerken rondom de keuze voor HiX en dit delen binnen jullie regio en/of via diverse online kanalen (website, social media).</i>	Huisartsenpraktijk i.s.m. ChipSoft.
	Medewerkers huisartsenpraktijk	Antwoorden geven op veelgestelde vragen	▪ FAQ's <i>Zorg dat jullie medewerkers goed worden geïnformeerd. Er zijn rolgerichte FAQ's terug te vinden in de toolkit.</i>	Aangeboden door ChipSoft. Zie toolkit.
	Medewerkers huisartsenpraktijk	Mogelijkheid bieden tot stellen van vragen	▪ Aanmaken e-mailadres <i>Bijvoorbeeld 'hix@huisartsenpraktijk.nl' dat wordt uitgelezen door een van de medewerkers.</i>	Huisartsenpraktijk

Fase 2 | Implementatie-en opleidingsfase (projectdag, testdag en opleiding)

CONTACTMOMENT	DOELGROEP	DOEL	MIDDEL	ACTIEHOUDER
	Patiënten	Patiënten voorzien van de juiste informatie om in te kunnen loggen op het portaal	Voorbeeldtekst websitepagina <i>Zorg dat alle informatie over het patiëntenportaal en veilig inloggen via DigiD/Yivi helder wordt uitgelegd op de website van de praktijk. Bekijk hiervoor de 'Voorbeeldtekst websitepagina' in de toolkit.</i>	Aangeboden door ChipSoft. Zie toolkit.
	Medewerkers huisartsenpraktijk	Informeren over start e-learning	Oproep om e-learnings te volgen <i>Benadruk het belang van het volgen van de online training in een informatieve mail.</i>	Huisartsenpraktijk
	Doktersassistenten	Bij gebruik Yivi: Informeren over e-learning Yivi	e-learning Yivi onder de aandacht brengen <i>Hierin komen alle stappen die de doktersassistenten moeten doorlopen aan bod.</i>	Huisartsenpraktijk
	Medewerkers huisartsenpraktijk	Onzekerheid wegnemen en afvangen van vragen	Vragenuurtje voor medewerkers <i>Zorg voor gelegenheid tot stellen van vragen. Plan dit bijvoorbeeld na het volgen van de e-learnings. Mogelijk hebben praktijkmedewerkers nog vragen over het informeren van patiënten over het patiëntenportaal.</i>	Huisartsenpraktijk
	Medewerkers huisartsenpraktijk	Belonen voor het intensieve werk	Traktatie van petit-fours	Aangeboden door ChipSoft. Zie toolkit.
	Verwijzers, apotheken	Informeren over het nieuwe HIS en ontkoppeling huidige deelsystemen	Brief en e-mail	Huisartsenpraktijk

Fase 3 | Livegangfase

CONTACTMOMENT	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' <i>Plaats de banner in de wachtkamer en neem deze informatie over op het wachtkamerscherf.</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'. Er is een DigiD en Yivi-versie beschikbaar in de toolkit. <i>Plaats de banner in de wachtkamer en neem deze informatie over op het wachtkamerscherf.</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': Er is een DigiD en Yivi-versie beschikbaar in de toolkit. <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 veilig kan inloggen op het patiëntenportaal via DigiD/Yivi	Bij gebruik Yivi: ▪ Digitale brochures: Yivi installeren <i>Yivi vergt meer uitleg voor patiënten dan DigiD. Daarom zijn er digitale brochures met uitleg over Yivi installeren die u beschikbaar kunt stellen aan uw patiënten. Zorg dat de digitale brochures goed vindbaar zijn op de website van de praktijk. In de toolkit vindt u voorbeeldteksten op de pagina met Yivi-communicatiemateriaal.</i>	Aangeboden door ChipSoft. Zie toolkit.

CONTACTMOMENT	DOELGROEP	DOEL	MIDDEL	ACTIEHOUDER
Week voor livegang	Patiënten en verwanten	Instructie hoe men veilig kan inloggen op het patiëntenportaal met Yivi.	▪ Video's Yivi installeren Yivi vergt meer uitleg dan DigiD. Daarom zijn er video's met uitleg over Yivi installeren die u beschikbaar kunt stellen aan uw patiënten. <i>Zorg dat de video's goed vindbaar zijn op de website van de praktijk. In de toolkit vindt u voorbeeldteksten op de pagina met Yivi-communicatiemateriaal.</i>	Aangeboden door ChipSoft. Zie toolkit.
Week voor livegang	Medewerkers huisartsenpraktijk	Gemakkelijk door HiX navigeren (geheugensteuntje)	▪ Sneltoetskaartje voor praktijkmedewerkers	Aangeboden door ChipSoft. Zie toolkit.
Week voor livegang	Patiënten en verwanten	Afvangen van vragen	▪ Q&A patiënten <i>Een paar dagen voor Go Live kan er een bericht met Q&A op de website en wachtkamerscherf 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 patiënten- portaal	▪ Voorbeeldbrief patiënten <i>Een week voor livegang kan er een e-mail verstuurd worden naar 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	Patiënten en verwanten	Informeren over het patiëntenportaal.	▪ Video: 'Meer regie over uw zorg met het patiëntenportaal van uw huisartsenpraktijk.'	Aangeboden door ChipSoft. Zie toolkit.
Week voor livegang	Patiënten en verwanten	Informeren over het patiëntenportaal.	▪ Voorbeeld wachtkamerscherf	Aangeboden door ChipSoft. Zie toolkit.

CONTACTMOMENT	DOELGROEP	DOEL	MIDDEL	ACTIEHOUDER
Week voor livegang	Doktersassistenten	Trainen weerstand, zodat zij hier beter mee om kunnen gaan tijdens Go Live	▪ Rollenspel/training omgaan met weerstand bij patiënten <i>Indien gewenst kunt u een bijeenkomst organiseren waarin getraind wordt hoe om te gaan met weerstand en onzekerheid tijdens livegang. Hulp nodig? Wij denken graag mee.</i>	Huisartsenpraktijk i.s.m. ChipSoft.

GO-Live dag

CONTACTMOMENT	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 kartonnen doosje & feestelijke aankleding <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/verwanten, leveranciers, etc.	Externe bekendheid geven aan het doel om met HiX de zorg te verbeteren	▪ Nieuwsbericht <i>De huisartsenpraktijk stelt samen met ChipSoft een nieuwsbericht op. ChipSoft kan een concept uitwerken en delen ter akkoord. Het nieuwsbericht wordt ook gepubliceerd op online media.</i>	Huisartsenpraktijk i.s.m. ChipSoft.
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. ▪ Denk aan een roll-up banner, flyers, informatie op het wachtkamerscherm aanpassen. <i>Tijdelijk inzetten en na X dagen weer aanpassen.</i>	Huisartsenpraktijk

Fase 4 | Nazorgfase

CONTACTMOMENT	DOELGROEP	DOEL	MIDDEL	ACTIEHOUDER
Dagen/weken na livegang	Medewerkers huisartsenpraktijk	Evalueren hoe het project is verlopen, wat goed ging en wat nog aandacht nodig heeft.	Terugkoppeling aan medewerkers <i>Bijeenkomst waarin tips & tops worden gedeeld.</i>	Huisartsenpraktijk
	Medewerkers huisartsenpraktijk	Bedanken voor hun inzet	Presentje voor medewerkers <i>Medewerkers ontvangen uit waardering voor het harde werken een dopper met persoonlijk kaartje.</i>	Aangeboden door ChipSoft. Zie toolkit.
Weken/maanden na livegang	Medewerkers huisartsenpraktijk en externe belangstellenden	Terugblikken op een geslaagd project.	Interview <i>Gezamenlijk werken we content uit waarin door de huisarts, een praktijkmedewerkers en/of overige betrokkenen wordt teruggeblikt op een succesvolle livegang. Vorm nader te bepalen in afstemming met huisartsenpraktijk en contentteam ChipSoft.</i>	Huisartsenpraktijk i.s.m. ChipSoft.
Nazorgdagen	Medewerkers huisartsenpraktijk en patiënten	Informeren over nazorgdagen	Nazorgdagen <i>Men is op de hoogte van de aanwezigheid van ChipSoft-consultants tijdens de nazorgdagen.</i>	Huisartsenpraktijk

