



Format Communicatieplan

HiX-implementatie in een huisartsenpraktijk

HiX voor de Huisartsenzorg

Jullie stappen over op HiX. Gefeliciteerd! Want dat is wéér een stap naar betere zorg. Maar hoe vier je dit feestje? Welke slingers hang je op? Wie informeer je over deze verandering? En... hoe dan?! Met dit communicatieplan geven wij je handige handvatten om jouw huisartsenpraktijk én de buitenwereld optimaal voor te bereiden op jullie nieuwe EPD.

Aan de slag!

Wij geven je alle informatie die je nodig hebt om iedereen warm te maken voor HiX. Bovendien vind je in de communicatietoolkit, ook wel toolkit, voorbeelden van materialen die je meteen kunt inzetten. Waar wacht je 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 deel je met welke doelgroep op welk moment? En wie neem je vanaf het begin mee in je verhaal? Positieve communicatie helpt voor én na de in gebruikname van HiX om de acceptatie en omarming van het EPD te vergroten.

In dit plan geven wij je ook verschillende adviezen. Deze zijn veelal gebaseerd op eerdere ervaringen en communicatiebijdragen rondom implementaties. Heb je 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 jou ondersteunt bij de communicatie over jullie HiX-project. Je vindt hierin standaarden en middelen die jij 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 jouw zorginstelling van specifieke ondersteuning om topzorg te kunnen leveren. Nu én in de toekomst. Daarbij staat de patiëntveiligheid altijd voorop. Wil je meer weten over HiX of onze andere oplossingen, ga dan snel naar www.chipsoft.nl.

Wie wil jij 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 je de tip om eerst alle betrokkenen goed in kaart te brengen. Deze (gebruikers)groepen hebben namelijk, als ambassadeur binnen jouw organisatie, een belangrijke rol om het gebruik onder zorgverleners te stimuleren. Ook is het fijn als zij zich inzetten om patiënten te motiveren om toestemming te geven voor het uitwisselen van gegevens. *Hieronder benoemen we een aantal doelgroepen. Het kan zijn dat er in jouw 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 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
- 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. Houd altijd de vraag *‘Wat verandert er voor onze patiënten?’* in gedachten en pas hier de communicatieboodschap op aan. 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

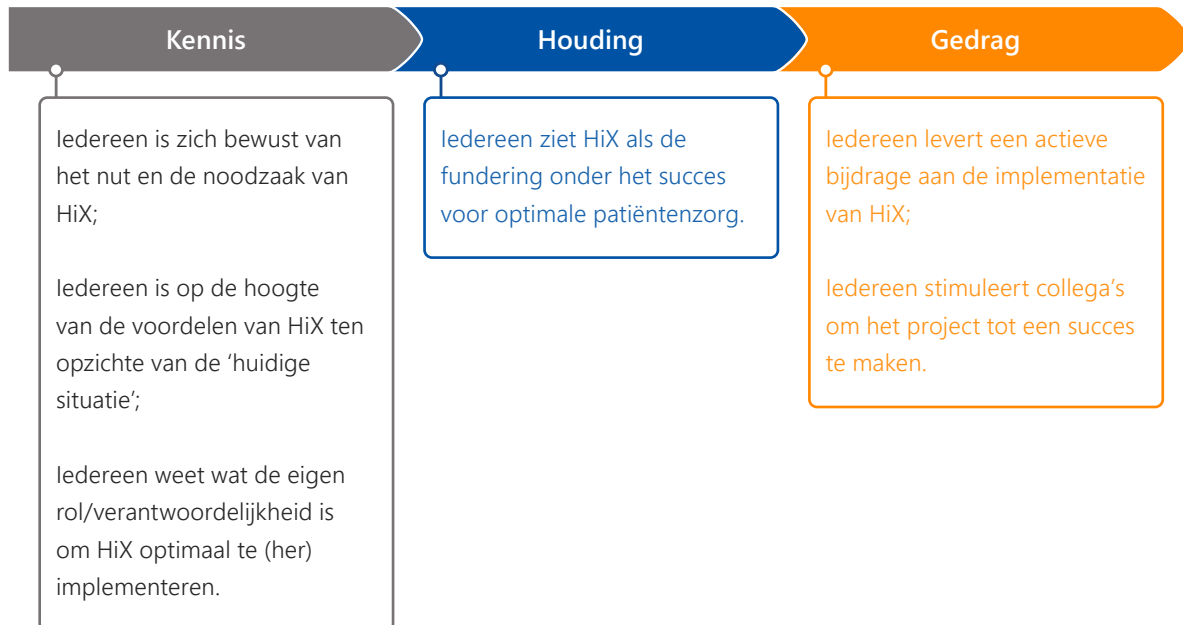
De apotheek werkt intensief samen met de huisartsenpraktijk en dient daarom tijdig geïnformeerd te worden rondom de implementatie van HiX. De daadwerkelijke aanpassingen voor het apotheek-informatiesysteem (AIS) worden in het implementatieplan afgestemd. Bijvoorbeeld welke koppeling wordt gebruikt.

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 je doel..

Voor een effectieve implementatie van HiX breng je continu de voordelen van jullie nieuwe EPD onder de aandacht. Doelstellingen kunnen zijn:



...en dit is je boodschap

We adviseren je 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 communiceer je wat?

Wij raden je 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 Marketing & 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. Motiveren medewerkers	▪ Interview over de keuze voor HiX <i>Samen met uw praktijk kunnen we een interview uitwerken rondom de keuze voor HiX en dit delen op diverse kanalen (website, social media).</i>	Huisartsenpraktijk i.s.m. ChipSoft.
	Medewerkers huisartsenpraktijk	Antwoorden geven op veelgestelde vragen	▪ FAQ's <i>Zorg dat uw 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 de projectmedewerkers.</i>	Huisartsenpraktijk

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

CONTACTMOMENT	DOELGROEP	DOEL	MIDDEL	ACTIEHOUDER
	Patiënten	Patiënten voorzien van de juiste informatie om in te kunnen loggen op het portaal	Voorbeeld website design <i>Zorg dat alle informatie over het patiëntenportaal en veilig inloggen via DigiD/IRMA helder wordt uitgelegd op uw website. Bekijk hiervoor het 'Voorbeeld webpagina' in de toolkit.</i>	Aangeboden door ChipSoft. Zie toolkit.
	Medewerkers huisartsenpraktijk	Informereren 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 IRMA: Informeren over e-learning IRMA	e-learning IRMA onder de aandacht brengen <i>Sinds februari 2021 wordt een e-learning IRMA aangeboden waarin alle stappen die de dokters-assistenten moeten doorlopen aan bod komen. Voor DigiD verwijzen wij u naar: DigiD Home.</i>	Huisartsenpraktijk
	Medewerkers huisartsenpraktijk	Onzekerheid wegnemen en afvangen van vragen	Inloopuur 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.

CONTACTMOMENT	DOELGROEP	DOEL	MIDDEL	ACTIEHOUDER
	Medewerkers huisartsenpraktijk	Onzekerheid wegnemen en afvangen van vragen	Optioneel: herhaling inloopuur (zie voorbereidingsfase)	Huisartsenpraktijk
	Verwijzers, apotheken	Informeren over het nieuwe HIS en ont koppeling 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/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 patiënten-portaal en hoe men kan inloggen	▪ Roll-up banner 'Regel zelf uw zorg': - Versie DigiD - Versie IRMA <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 patiënten-portaal en hoe men kan inloggen	▪ Baliekaartjes 'Regel zelf uw zorg': - Versie DigiD - Versie IRMA <i>Plaats de kaartjes op de balie en in de wachtkamer.</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 via DigiD/IRMA	Bij gebruik IRMA: ▪ Digitale brochures: - 'IRMA installeren – in uw zorginstelling' - 'IRMA installeren – online' <i>Zorg dat de digitale brochures goed vindbaar zijn op uw website. Bekijk hiervoor het 'Voorbeeld webpagina' in de toolkit.</i>	Aangeboden door ChipSoft. Zie toolkit.
Week voor livegang	Patiënten en verwanten	Instructie hoe men veilig kan inloggen op het patiëntenportaal via DigiD/IRMA	Bij gebruik IRMA: ▪ Video's: - 'IRMA installeren – in uw zorginstelling' - 'IRMA installeren – online' <i>Zorg dat de video's goed vindbaar zijn op uw website. Bekijk hiervoor het 'Voorbeeld webpagina' in de toolkit.</i>	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/of wachtkamerscherf worden geplaatst.</i>	Huisartsenpraktijk
Week voor livegang	Patiënten en verwanten	Informereren wat de overstap naar HiX betekent en instrueren hoe in te loggen op het patiëntenportaal	▪ Voorbeeldbrief patiënten <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.

CONTACTMOMENT	DOELGROEP	DOEL	MIDDEL	ACTIEHOUDER
Week voor livegang	Medewerkers huisartsenpraktijk	Informeren over het belang van e-learning en voordelen nieuw HIS	E-learnings <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 <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

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 blik & 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 wachtkamerscherf aanpassen. <i>Tijdelijk inzetten en na X dagen weer aanpassen.</i>	Huisartsenpraktijk

Fase 4 | Nazorgfase

CONTACTMOMENT	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
	Projectorganisatie/ ChipSoft	Evalueren hoe het project is verlopen, wat goed ging en wat nog aandacht nodig heeft	▪ Terugkoppeling aan medewerkers <i>Bijeenkomst of een verslag dat per mail gedeeld kan worden.</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 en trots creëren binnen de eigen organisatie	▪ 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
Nazorgdagen	Medewerkers huisartsenpraktijk	Mogelijkheid bieden voor het delen van ervaringen	▪ Inloopuur <i>Projectorganisatie organiseert inloopuur (bv. een lunchsessie) waar een specifieke groep praktijkmedewerkers vragen kan stellen, ervaringen uitwisselen en onderling kennis delen.</i>	Huisartsenpraktijk

