

## Appendix 2 -Voorbeelden voor communicatie met patiënten

Leidraad Mondzorg Corona versie 3.2 d.d. 21.04.2020

Hieronder treft u een aantal voorbeeldbrieven aan die u kunt gebruiken in de communicatie met patiënten, met als doel: het hervatten van reguliere mondzorg van asymptomatische patiënten

### **VOORBEELD 1. Instructie Receptiemedewerker bij het maken van afspraken met patiënten**

We hebben momenteel een aangepaste behandelagenda. We hebben er na uitgebreid overleg voor gekozen om voor reguliere mondzorg alleen mensen toe te laten in de praktijk waarvan we met vrij grote zekerheid weten dat ze gezond zijn. We willen graag een afspraak met u maken maar hebben vooraf een aantal vragen:

- Heeft u nu corona?
- Heeft u nu huisgenoten/gezinsleden met corona?
- Bent u genezen van corona korter dan 2 weken geleden?
- Heeft u één of meerdere van de volgende symptomen: verkoudheid, niezen, hoesten, keelpijn, benauwdheid, koorts (meer dan 38°C)?
- Heeft u huisgenoten/gezinsleden met deze symptomen?
- Bent u in thuisisolatie?
- Woont u in een verpleeghuis of instelling voor mensen met een verstandelijke beperking?

Indien op 1 van deze vragen het antwoord 'ja' is, stel dan indien mogelijk de afspraak uit.

Als het antwoord op alle bovenstaande vragen 'nee' is, stel dan voor de zekerheid de volgende vraag:

- Bent u verder gezond en voelt u zich momenteel gezond?

Als het antwoord 'ja' is, kan een afspraak gemaakt worden. Als het antwoord 'nee' is, overleg dan met de tandarts/mondhygiënist.

#### **Opmerking:**

- Ook als mensen verkouden zijn door hooikoorts niet komen.
- Als iemand vertelt dat hij/zij corona heeft gehad maar nu geen klachten meer heeft dan moet er minstens 14 dagen zitten tussen het verdwijnen van de klachten en de afspraak.

## **VOORBEELD 2. Handreiking voor Mail Afspraak Bevestiging**

Er is wereldwijd sprake van een pandemie van besmetting met het coronavirus. De essentie van de Nederlandse aanpak is om het virus maximaal te controleren waarbij kwetsbare groepen worden beschermd.

Wij zullen beperkt open gaan voor reguliere patiëntenzorg. Het beleid dat we volgen is dat we alleen mensen in de praktijk toelaten waarvan we met vrij grote zekerheid weten dat ze gezond zijn. Wij hebben zojuist een afspraak met u gemaakt. Mocht er de komende tijd iets wijzigen in uw gezondheid en u op één van de volgende vragen 'ja' antwoordt dan verzoeken wij u om uw afspraak kosteloos te annuleren.

- Heeft u nu corona?
- Heeft u nu huisgenoten/gezinsleden met corona?
- Bent u genezen van corona korter dan 2 weken geleden?
- Heeft u één of meerdere van de volgende symptomen: verkoudheid, niezen, hoesten, keelpijn, benauwdheid, koorts (meer dan 38°C)?
- Heeft u huisgenoten/gezinsleden met deze symptomen?
- Bent u in thuisisolatie?
- Woont u in een verpleeghuis of instelling voor mensen met een verstandelijke beperking?

Omdat handhygiëne bij deze virusuitbraak een belangrijk bron van besmetting blijkt te zijn, zullen wij u bij betreden van de praktijk vragen uw handen te wassen met water en zeep of te desinfecteren met handalcohol. We verzoeken u daarna uw gezicht en zaken zoals mobiele telefoons niet meer aan te raken. In de wachtruimte en bij het maken van afspraken proberen we met elkaar zo goed mogelijk de 1,5 meter afstand te bewaren die door de Rijksoverheid wordt geadviseerd.

### **Nog wat extra aanwijzingen:**

- Kom niet te vroeg, dus liefst vlak voor de afspraaktijd bij ons binnen.
- Volg de aanwijzingen van ons personeel op.
- Kom alleen naar uw afspraak, indien strikt noodzakelijk mag maximaal 1 ouder of begeleider meekomen.
- Verlaat na uw behandeling zo spoedig mogelijk de praktijk.

Wij zullen u ontvangen met een glimlach maar u de hand niet schudden.

Voor sommige behandelingen zullen we u 1 minuut laten spoelen.

In de behandelkamer houden we ons aan de Richtlijn Infectiepreventie in Mondzorgpraktijken en hebben we aanvullende hygiënemaatregelen genomen.

### **VOORBEELD 3. Handreiking voor Mail Bestaande Afspraken**

Er is wereldwijd sprake van een pandemie van besmetting met het coronavirus. De essentie van de Nederlandse aanpak is om het virus maximaal te controleren waarbij kwetsbare groepen worden beschermd.

Wij zullen beperkt opengaan voor reguliere patiëntenzorg. De afspraak die we met u hebben staan gaat vanuit onze kant door. Het beleid dat we volgen is dat we alleen mensen in de praktijk toelaten waarvan we met vrij grote zekerheid weten dat ze gezond zijn. Als u daarom op één van de volgende vragen 'ja' antwoordt dan verzoeken wij u om uw afspraak kosteloos te annuleren.

- Heeft u nu corona?
- Heeft u nu huisgenoten/gezinsleden met corona?
- Bent u genezen van corona korter dan 2 weken geleden?
- Heeft u één of meerdere van de volgende symptomen: verkoudheid, niezen, hoesten, keelpijn, benauwdheid, koorts (meer dan 38°C)?
- Heeft u huisgenoten/gezinsleden met deze symptomen?
- Bent u in thuisisolatie?
- Woont u in een verpleeghuis of instelling voor mensen met een verstandelijke beperking?

Omdat handhygiëne bij deze virusuitbraak een belangrijk bron van besmetting blijkt te zijn, zullen wij u bij betreden van de praktijk vragen uw handen te wassen met water en zeep of te desinfecteren met handalcohol. We verzoeken u daarna uw gezicht en zaken zoals mobiele telefoons niet meer aan te raken. In de wachtruimte en bij het maken van afspraken proberen we met elkaar zo goed mogelijk de 1,5 meter afstand te bewaren die door de Rijksoverheid wordt geadviseerd.

#### **Nog wat extra aanwijzingen:**

- Kom niet te vroeg, dus liefst vlak voor de afspraaktijd bij ons binnen.
- Volg de aanwijzingen van ons personeel op.
- Kom alleen naar uw afspraak, indien strikt noodzakelijk mag maximaal 1 ouder of begeleider meekomen.
- Verlaat na uw behandeling zo spoedig mogelijk de praktijk.

Wij zullen u ontvangen met een glimlach maar u de hand niet schudden.

Voor sommige behandelingen zullen we u 1 minuut laten spoelen.

In de behandelkamer houden we ons aan de Richtlijn Infectiepreventie in Mondzorgpraktijken en hebben we aanvullende hygiënemaatregelen genomen.