# Opbouw van een telefoongesprek

**1. Begroeting en contact leggen**

*“ Goedemorgen, met …………………….., assistente van …………………………………………”*

*( Patiënt meldt zich )*

*“Dag meneer/mevrouw………………….., wat is uw geboortedatum, dan zoek ik uw gegevens erbij”*

**2. Wat is de vraag ( klacht) van de patiënt? / Wat wil de patiënt?**

*“Wat is er aan de hand “? / Wat is uw klacht? “*

*“Wat is uw vraag?”/ Wat wilt u dat er gebeurt?”*

**3. Samenvatting van de klacht en/of vraag**

*“Als ik het goed begrijp, hebt u last van……en wilt u …………………………………….”*

**Conclusie:**

**a. Je vindt het een terechte vraag: doorvragen niet nodig**

**b. Je weet niet of de vraag bij de klacht past; meer gegevens verzamelen, vervolgens weer samenvatten**

**4. Actie**

**a. U0/U1/U2/U3/U4**

**b. U5 Je gaat het zelf afhandelen met een advies:**

*“Het klinkt als ……”/ Het lijkt op…………………………………”*

*“Dat is lastig/vervelend, maar de dokter kan daar niets aan doen”*

*U kunt er zelf wel wat aan doen, nl…………………………………”*

**5. Tevredenheid van de patiënt toetsen**

**6. Verantwoordelijkheid teruggeven ( indekken/vangnet)**

*“U moet weer bellen, als …………………………………….”*

**7. Verslaglegging**