



# Telefonische bereikbaarheid PZE Neurologie/NCH/PCD

- Kenmerken PZE
- Knelpunten
- WZW
- Plan van aanpak
- Resultaten





## Kenmerken PZE

- Drie specialismen op de PZE
- Afspraken maken voor de medische psychologie
- Binnen de neurologie 4 aandachtsgebieden, MS, Alzheimer/Dementie Parkinson en Neuro-Oncologie



## Knelpunten

- 1 ACD toestel, ook voor de huisartsen
- Slechte telefonische bereikbaarheid
- Veel klachten van zowel patiënten als huisartsen
- Lange toegangstijd voor NP
- No-show van 10%
- 1 Vaste telefoon in de verpleegpost



## WZW

- Analyse patiëntenstromen
- Metingen
- Handmatige metingen soorten tel. gesprekken



## Plan van aanpak

- Instellen regiobeleid voor NP neurologie
- Vastgesteld welke stroom direct een afspraak aan de telefoon kan maken en welke stroom opgeroepen wordt per brief
- Telefonische spreekuren ingesteld bij de verpleegkundig consulten
- 2 Draadloze telefoons voor de verpleegkundigen



## Vervolg

- 2005 polikliniek verbouwd
- 3 patientenstromen:
  - 1. Algemene neurologie, PCD en afspraken med. psy.
  - 2. Neurochirurgie/ Neuro-Oncologie
  - 3. Chronische aandoeningen, MS, Parkinson, Alzheimer/Dementie
- 3 ACD telefoons daarnaast 3 reguliere telefoons
- Afspraakkaart in kleur van balie



## Vervolg

- Vast en op specialisme geschoold personeel
- Telefoontraining
- Aanvraag machtigingen, recepten via secretariaat
- Vast tracer nummer voor verwijzers
- Folders voor elke patiëntenstroom met daarbij de relevante nummers en e-mail adres
- Headsets



## Resultaat

- Bereikbaarheid is boven 70%
- Patiënttevredenheid is toegenomen
- Werkdruk is verminderd
- Telefonische bereikbaarheid is vast agendapunt op het werkoverleg.