

Telefonische Bereikbaarheid

Stand van zaken in VUmc

Leo de Haan, Zorgmanager divisie III

VU medisch centrum



Een overzicht

- **Telefonische bereikbaarheid in VUmc sinds lange tijd een knelpunt**
- **Ondanks gestegen productie weinig tot geen investering gedaan**



Een overzicht

In juni 2001 eerste rapport.

Adviezen:

- **Analyse van het werkproces**
 - **Optimaliseren bezetting**
 - **Wekelijkse standaardrapportage**
- **Onderzoek naar andere communicatiemiddelen**



Een overzicht

In 2003 starten een aantal pilots, doel: ontwikkelen best practices

- **Telefonisch pre-assessment (x-tree)**
- **Afspraken maken per email**



Een overzicht

In 2003 starten een aantal pilots, doel: ontwikkelen best practices

- **Beschikbaar stellen managementinformatie**
- **Vaststellen van een norm**



Een overzicht

Vaststellen norm door de RvB:

- **70% gesprekken binnen 2 minuten in 2007**
- **80% van de gesprekken binnen 2 minuten in 2008**
- **Voor huisartsen 90% binnen 2 minuten**



Na de norm.....

- **Online beschikbaarheid van maandrapportages**
- **Verantwoordelijkheid toegewezen**
- **Andere mogelijkheden uitzoeken, pas als de helft van de poli's aan de norm voldoet**



Na de norm.....

telefonische_bereikbaarheid

14 11 VUMC ▾ Dag vd week ▾ YTD ▾ Uur vd dag ▾ Route ▾ Wachtrij-tijd ▾ Type beller ▾ Beantw. J/N ▾ MEASURES ▾

Aantal als % van eindtotaal	<u>beantwoord</u>	<u>afgehaakt</u>	<u>verwijderd (wachtrij vol)</u>	Beantw. J/N
<u>< 2 min.</u>	53,58%	21,33%	4,75%	79,66%
<u>> 2 min.</u>	15,67%	4,67%	NB	20,34%
Wachtrij-tijd	69,25%	26,00%	4,75%	100,00%



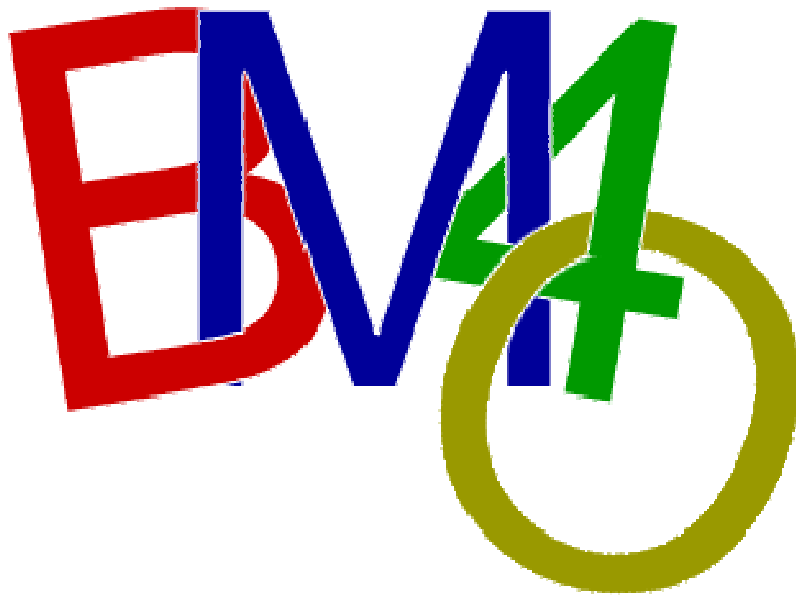
Na de norm.....

[VUMC][Dag vd week][YTD][11-12][Route][Wachrij-tijd][huisarts][Beantw. J/N]MEASURES

Aantal als % van eindtotaal	beantwoord	afgehaakt	verwijderd (wachrij vol)	Beantw. J/N
< 2 min.	81,11%	18,81%	NB	99,92%
> 2 min.	NB	0,08%	NB	0,08%
Wachrij-tijd	81,11%	18,89%	NB	100,00%



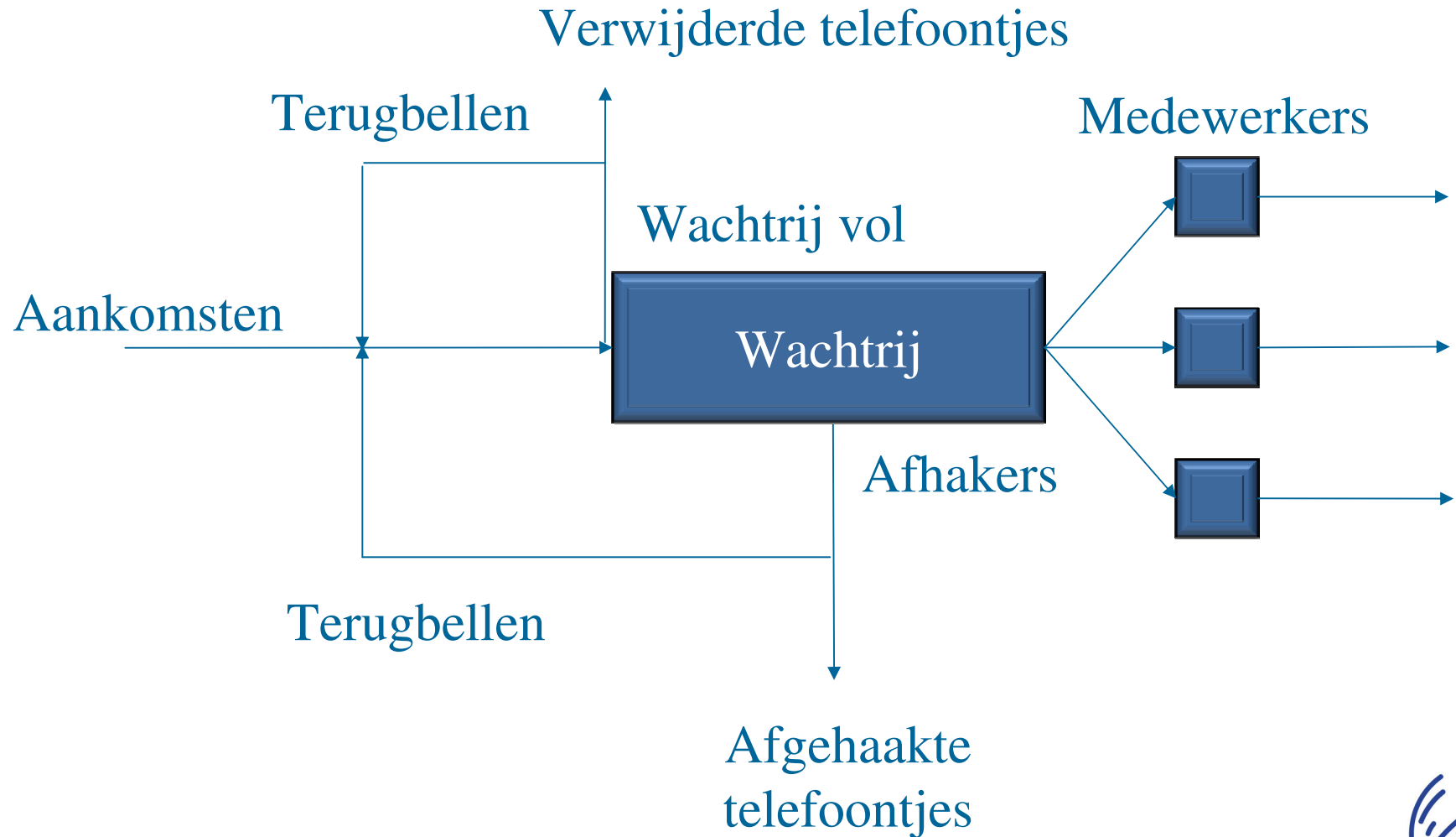
BWI bedrijfscase voorjaar 2007



Telefonische bereikbaarheid van de polikliniek Heelkunde



Modelmatige aanpak



Optimale bezetting

2007	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
8 - 9u	3	3	2	2	2
9-10u	3,5	3,5	3	3	3
10-11u	3	3	3	3	2,5
11-12u	3	3	2,5	3	2
12-13u	0	0	0	0	0
13-14u	3	3	2,5	2	2
14-15u	3	3	2,5	3	3
15-16u	2,5	2	2	2	2
Hele dag	21	20,5	17,5	18	16,5



Na de norm.....

Divisie III			
Polikliniek	Huidig # mws aan de telefoon	Noodzakelijk # mws voor 80% < 2 minuten	Extra in te zetten # m ws aan de telefoon
Verloskunde	1	2 (ma.- ochtend 3)	1 (ma.- ochtend 2)
Gynaecologie (open 9- 12 u)	1 (vanwege ziekte en personeelsgebrek beantwoord door verloskunde)	ma., di., vrij. 2 wo., do. 1	ma., di., vrij. 1 wo., do. 0
Voortplantingsgen. (open 13- 15.30 u)	1	ma., di. 2 wo., do., vrij. 1	ma., di. 1 wo., do., vrij. 0
KG	1 (plus omloop die bijspringt bij oranje = 2 wachtenden)	2 (ma.- ochtend 3)	1 (ma.- ochtend 2)
Totaal divisie	4	8 (ma.- ochtend 10)	4 (ma.- ochtend 6)



Hoe nu verder?

- **Implementeren norm**
- **Channel Management:**
 - **Wat te communiceren via welk kanaal?**
 - **Hoe kanalen te managen**



Vragen???

