

Advitronics is...



...deelparticipant van de LHV

Al meer dan 5 jaar wordt Advitronics gekozen als de partij welke zich deelparticipant mag noemen op het gebied van telecommunicatie. Deze samenwerking heeft in 2008 onder andere geresulteerd in de toolkit "snel beter bereikbaar zijn". Deze toolkit begeleidt u in een paar stappen naar een verantwoorde bereikbaarheid. Wanneer u deze toolkit heeft gemist dan kunt u deze bekijken op onze site: www.bentugoedbereikbaar.nl.

...ontzorgend

Bij het installeren van een nieuwe telefonie-oplossing is het niet alleen een kwestie van apparatuur plaatsen. Als zelf-installerende partner van KPN werken wij nauw samen met KPN voor het aanvragen van nieuwe lijnen, het aansluiten, eventueel omzetten, en de tijdige oplevering daarvan, enz. U heeft dus maar één aanspreekpunt en dat is Advitronics. Wij nemen dit voor u uit handen! Voor deze service zijn we 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar.

...winnaar van de KPN Business Award Voice Services

Dankzij alle praktijken welke het afgelopen jaar met ons in zee zijn gegaan zijn we door KPN bekroond met een Award voor de grootste business partner op het gebied van vaste telefoonlijnen. Hiervoor willen wij iedereen bedanken voor het in ons gestelde vertrouwen.



Bent u goed bereikbaar?

Advitronics adviseert u

Er zijn vele manieren om uw inkomend telefoon-verkeer sneller, efficiënter en gestructureerder te laten verlopen en waardoor een patiënt uw telefonische bereikbaarheid als beter ervaart.

Advitronics kan uw huidige systeem verbeteren of een compleet nieuwe oplossing aanbieden en de installatie ervan verzorgen! Door inmiddels 20 jaar ervaring binnen de huisartsenwereld is ons meer dan duidelijk dat niet iedere huisartsenpraktijk dezelfde denkwijze heeft over bereikbaarheid. Daarom wordt u in een persoonlijk gesprek gevraagd waar uw huidige knelpunten liggen en wat uw wensen zijn. Hieraan wordt een invulling gegeven in de vorm van een advies welke speciaal op uw praktijk van toepassing is. Dus ook in geval van een HOED zijn er oplossingen te realiseren waardoor er met één centrale toch aan iedere praktijk een eigen identiteit wordt gegeven in de vorm van eigen boodschappen / teksten op de door hen gewenste tijden.



Uw bereikbaarheid wordt gerealiseerd door gebruik te maken van: Telefooncentrales, herhaal-receptenlijn-oplossingen, wachtrij-melders, telefonische automatische assistentes, telefonische praktijksplitsing. Advitronics levert het allemaal. U kunt ons bereiken op nummer **0486 - 47 62 63** of bezoek onze website: www.bentugoedbereikbaar.nl

Wie gingen u voor?

Al meer dan 950 geleverde systemen, wordt u de 1000ste?

U kunt aan naastgelegen landkaart zien waar wij onze oplossing allemaal al hebben toegepast. Of u nu in het zuiden van Limburg uw praktijk voert of op één van de mooie eilanden die ons land rijk is. Advitronics verbetert uw bereikbaarheid!

Op onze beschikbare referentielijst is bedoeld om u, met toestemming van de geselecteerde praktijk, een kijkje te laten nemen en zo ook de ervaringen van deze praktijk te vernemen. Omdat er al veel verschillende praktijken zijn opgeleverd is er vast één in uw regio waar u een kijkje kunt nemen, welke enigszins een gelijke werking qua praktijkvoering benadert.

Op onze nieuwe site kunt u nu ook live op deze kaart kijken en een referentie zoeken bij u in de buurt.

Onze gegevens

Advitronics Telecom B.V.
Postbus 11
5360 AA Grave
Industriestraat 2
5361 EA Grave

Tel.: +31 (0) 486 476 263
Fax: +31 (0) 486 476 540
info@advitronics.nl
www.bentugoedbereikbaar.nl



Samenwerking geïntensiveerd door telefonische bereikbaarheid

Voordelen van Huisartsen Onder Een Telefoonsysteem (HOET)



Deelparticipant van de LHV

Business partner KPN

Klaar voor Voice over IP

Bent u goed bereikbaar?

Wie gingen u voor?

Ja, ik ben geïnteresseerd

Stuur mij info of bel me voor een afspraak!

Is door voorafgaande informatie uw interesse opgewekt en wilt u meer weten over onze praktijkoplossingen vul dan deze pagina in en fax deze naar: 0486 - 47 65 40. Heeft u haast, bel ons om direct een afspraak te maken. Om het geheel compleet te maken kunt u ook nog terecht op onze website: www.bentugoedbereikbaar.nl

Naam: _____

Adres: _____

Postcode: _____

Woonplaats: _____

Tel.nr.: _____

Maak met mij een geheel vrijblijvende afspraak om het telefoonverkeer efficiënter te kunnen laten verlopen

Voordelen van Huisartsen Onder Een Telefoonsysteem (HOET)

Samenwerking geïntensiveerd door telefonische bereikbaarheid

Huisarts Daan Lansdorp heeft sinds een jaar een telefoonsysteem, waarvan zes huisartspraktijken in Gelderland gebruik maken. "Door de HOET zijn we meer gaan samenwerken." De LHV heeft sinds twee jaar telefonische bereikbaarheid in de huisartspraktijk hoog op de agenda staan.

Tekst: Mark van Seggelen

Van patiënten kreeg huisarts Daan Lansdorp te horen dat hij slecht bereikbaar was. De plattelandspraktijk in het Gelderse Wamel is hierin geen uitzondering. De telefonische bereikbaarheid van huisartspraktijken was niet altijd optimaal, zo bleek uit onderzoek dat de LHV in 2008 uitvoerde. Heikele punten waren volgens de vereniging de instelling van een spoedlijn die binnen dertig seconden opgenomen moest worden, de beperking van antwoordapparaten en het aantal praktijkassistenten. Ook onderzoek van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en de Nederlandse

Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) toonden dezelfde hiaten aan. De ARGO Rijksuniversiteit Groningen voerde in opdracht van de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV) in 2009 opnieuw een onderzoek uit onder 966 huisartspraktijken. In het onderzoek is ook nagegaan wat de belangrijkste oorzaken zijn dat huisartspraktijken soms matig bereikbaar zijn. De helft van alle ondervraagden geeft aan dat dit komt door de toegenomen zorgvraag van patiënten en de behoefte aan telefonisch contact. Een andere belangrijke oorzaak is het toegenomen takenpakket van de praktijkassistent, zowel de telefonische als patiëntgebonden taken.

Voor een goede bereikbaarheid gaat de LHV uit van 1,6 fte praktijkassistenten per normpraktijk van 2.350 patiënten in plaats van de 1 fte. Een optimale bereikbaarheid van de praktijk gedurende 50 uur per week is dan gegarandeerd. De bereikbaarheid kan verder verbeterd worden door een spoedlijn die binnen dertig seconden opgenomen wordt en de beperking van antwoordapparaten.



"Door de HOET zijn we meer gaan samenwerken."



Voordelen een systeem

De slechte telefonische bereikbaarheid van zijn praktijk wilde huisarts Lansdorp niet meer. Hij zocht enkele jaren terug contact met zes collega's in de regio. Het is tevens een groep huisartsen die voor elkaar waarnemen. Hierbij zijn aangesloten solisten en huisartsenpraktijken waar meerdere artsen werkzaam zijn. Inzet van Lansdorp was een betere bereikbaarheid van de huisartsen in Beneden- en Boven-Leeuwen, Dreumel en zijn huisartspraktijk in Wamel. "We besloten vorig jaar de handen in een te slaan en te kiezen voor een uniform systeem van telecomaandbieder Advitronics." Dat heeft volgens Lansdorp een aantal voordelen. "Bij afwezigheid van de huisarts kan de lijn direct doorgeschakeld worden naar een collega. En bij ziekte van de assistent kan een andere praktijk de binnengekomen telefoontjes opvangen."

Patiënten krijgen niet meer een in-gesprektoon te horen. Ze worden in volgorde van bellen geholpen. "Er staan niet meer dan drie patiënten in de wachtrij. Inspreken op een antwoordapparaat blijft mogelijk. We bellen de gene die inspreekt zoveel mogelijk terug." En zo laat Lansdorp weten, voor de assistenten is continu zichtbaar hoe lang de wachtrij is. "Hun activiteiten kunnen ze daar op afstemmen."

Receptenlijn

Door de introductie van een receptenlijn nam de druk op de assistenten af. "Zeven dagen per week, 24 uur per dag kunnen patiënten dit nummer bellen. Dat scheelt veel telefoontjes die normaliter binnen komen bij de algemene huisartsenlijn." De Gelderse huisartsen zijn eveneens bezig met de voorbereidingen voor een gezamenlijke spoedlijn voor de lokale regio. "Belt de patiënt dit nummer dan komt deze automatisch terecht bij de dienstdoende huisarts." Collega Hiltermann uit Dreumel introduceerde voor deze nieuwe vorm van samenwerking de term HOET: Huisartsen Onder Een Telefoonsysteem, als ludieke knipoog naar de ons aller bekende HOED. "De bereikbaarheid is aanzienlijk toegenomen. En ook die tussen de huisartsenpraktijken onderling. Met drie toetsaanslagen heb ik een collega of een praktijkondersteuner aan de lijn voor overleg. Daarmee nam ook het gebruikersgemak toe."

Verdere samenwerking

Het telefoonsysteem leidde tot een verdere samenwerking. "Allereerst kwam er een kostenmaatschap voor de telefonie. We zijn gaan kijken of we de samenwerking verder konden intensiveren en verbeteren. De HOET gaf

ons de impuls." Een van de eerste wapenfeiten is een gezamenlijke website. "Daarop vinden ze informatie over de huisartsen en over de spoed- en receptenlijn."

Ook Ric Broens, directeur van telefoniebedrijf Advitronics, constateert dat huisartsen niet altijd goed bereikbaar zijn, omdat ze te veel in gesprek zijn. "Er zijn huisartsen die een spoedlijn hebben, om die drukte op te vangen. Echter, de meeste patiënten weten dat speciale nummer helemaal niet." "Opvallend is dat huisartsen in vergelijking met het bedrijfsleven, hun telefooncentrale pas na gemiddeld vijftien jaar de deur uit doen", merkt Broens op. Advitronics vervangt jaarlijks 250 systemen bij huisartsen, van solisten tot gezondheidscentra "De locatie, platteland of de stad, het aantal patiënten en het aantal huisartsassistenten bepalen het telefoonsysteem. Uitgangspunt is dat er maximaal drie patiënten per assistente in de wachtrij staan."

Efficiency

De term HOET gebruikt het telecombedrijf nu ook. "De wil om samen te werken met andere huisartsen, is de eerste stap op weg naar een telefoonsysteem. We zien dat huisartsen door kostensamenwerking van de telefonie, ook een nauwere samenwerking zoeken op andere terreinen. Ze maken daardoor een efficiëncyslag met de totstandkoming van een nauwere samenwerkingsverband." Het valt Broens op dat de beslissingstrajecten altijd erg lang duren. "Een half jaar tot een jaar is normaal." Lansdorp is tevreden over Advitronics. "Ze zijn bij alle participerende huisartsen gaan kijken om ter plaatse eerst de problemen te inventariseren en vervolgens op te lossen. Er waren nogal wat hobbels te gaan. De een heeft een praktijk aan huis met een combinatie van privé en praktijklijnen, de ander had alleen analoge lijnen. Ze hebben er voor gezorgd dat de neuzen dezelfde kant uit gingen staan." Dat LHV bereikbaarheid hoog op de agenda heeft staan, kan de goedkeuring verdragen van de huisarts.

Toolkit

Advitronics Telecom heeft samen met de LHV de praktische toolkit 'Snel beter bereikbaar zijn' samengesteld. De toolkit bereikbaarheid bevat een checklist, stappenplan, tips en adviezen. Het levert huisartspraktijken op een eenvoudige en snelle manier een betere (telefonische) bereikbaarheid.

Voor meer informatie over de toolkit bereikbaarheid: www.bentugoedbereikbaar.nl

Voice over IP telefooncentrale

NEC SV8100

Met het nieuwste systeem van NEC, gaan we nog een stap verder. Dit systeem maakt het namelijk mogelijk om praktijken, AHOED-en en Medische centra op verschillende adressen met elkaar te koppelen en te laten werken als één transparant systeem. Door deze oplossing kunnen assistentes op verschillende locaties telefoon aannemen voor collega's en de huisartsen kunnen elkaar vanuit verschillende locaties (intern) bellen. Mocht een IP verbinding toch uitvallen, zullen de systemen toch onafhankelijk van elkaar blijven functioneren.

Hiernaast ziet u het nieuwe systeemtoestel voor de SV8100.

De SV8100 is uitermate geschikt om diverse solopraktijken of HOED praktijken op verschillende adressen transparant met elkaar te koppelen, waardoor er één systeem ontstaat ook wel Huisartsen Onder Een Telefoonsysteem genoemd, afgekort als HOET.



Telefooncentrale op basis van SV8100

1	MKB Promopack 9,5" behuizing voorzien van CPU, LTA en PZ-2BRIA	€	1.095,00
1	AKS Inmail EU Inmail Compact Flash (CF) kaart	€	84,75
1	CD-LTB Mixkaart 2 analoge toestellen	€	129,00
1	PZ-2BRIA Kaart 2BRI	€	435,00
1	PZ-ME50-EU Geheugenuitbreiding voor SV 8100 Processorkaart	€	89,27
1	PZ-VM21 Voice Mail dochterkaart (excl. InMail CF)	€	209,05

Licenties

1	LKS-VM-USER1 InMail licentie VM box per gebruiker	€	15,82
1	LK-SYS-SMDR Systemelicentie SMDR	€	0,00

Vaste toestellen

1	DTL-32D (DT330) DT330 Comfort toestel met 32 toetsen en display.	€	245,00
2	DTL-12D (DT330) DT330 Standard toestel met 12 toetsen en display.	€	330,00
1	BEEP Spoedzoemer	€	35,00

Draadloze headset

1	9120 FLEX Draadloze headset 9120 flex	€	329,00
---	---------------------------------------	---	--------

Totaal oplossing op basis van een NEC SV8100 excl. btw en installatie: € 2.996,89

Rekenvoorbeeld

Een gemiddelde solo praktijk met 2500 patiënten heeft de volgende wensen:

- Meervoudige bereikbaarheid.
- Gecombineerde lijn fax/intercollegiaal
- Spoedzoemer
- Headset voor assistente
- 3 systeemtoestellen.
- Menukeuze
- Herhaalreceptenoplossing

Bedragen welke hier niet zijn inbegrepen zijn de installatie uren. Ook eventueel benodigde bekabeling en materialen die in het werk nodig zijn om alles aangesloten te krijgen zijn hier niet bij inbegrepen.