

Workshop:

Zijn uw patiënten tevreden over uw bereikbaarheid?



*Ric Broens
Algemeen directeur
Advitronics Telecom*

Wie is Advitronics Telecom?

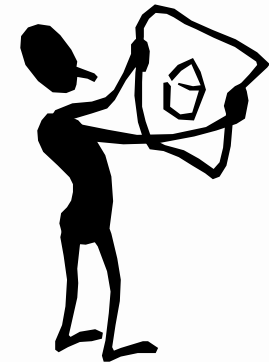
Sinds 1 januari 1989 ontwikkelaar en fabrikant van telefoonrandapparatuur

+/- 400 dealers over heel Nederland.

Export naar Zwitserland.

2008: € 2,9 miljoen omzet, 19 werknemers.

Rechtstreekse levering in de eerstelijns zorg.

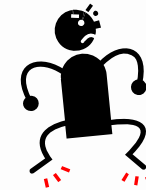


Waarom rechtstreekse levering aan huisartsen?

Dealers vinden de huisartsen, moeilijk, lastig, kleinschalig, bewerkelijk etc.

De huisarts heeft: een afwijkende vraagstelling.

geen klanten maar patiënten.



een bereikbaarheidsverplichting waar deze graag paal en perk aan wil stellen.

Veel dealers begrijpen dit niet of willen het niet begrijpen.

Resultaat: Advitronics is rechtstreeks gaan leveren!

Rechtstreekse levering heeft de laatste 3 jaren geresulteerd in:



Resultaat eind 2008: meer dan 800 systemen over heel Nederland

Inhoud workshop:

- + Hoe kan ik mijn praktijk als goed bereikbaar laten ervaren?*
- + Hoeveel lijnen heb ik nodig?*
- + Moet ik een spoednummer of een spoedkeuze integreren?*
- + Moet ik met een menukeuze gaan werken?*
- + Hoe kan ik gemakkelijk mijn bereikbaarheid variëren gedurende de dag?*
- + Moet ik gebruik maken van een herhaalrecepten-oplossing?*
- + Hoe kan ik binnen een HOED mijn eigen telefonische identiteit behouden?*

Hoe kan ik mijn praktijk als goed bereikbaar laten ervaren?

+ Maak uw praktijknummer meervoudig!

Een patiënt staat liever in de wacht als dat deze in gesprek krijgt, maar daar zijn wel grenzen aan!

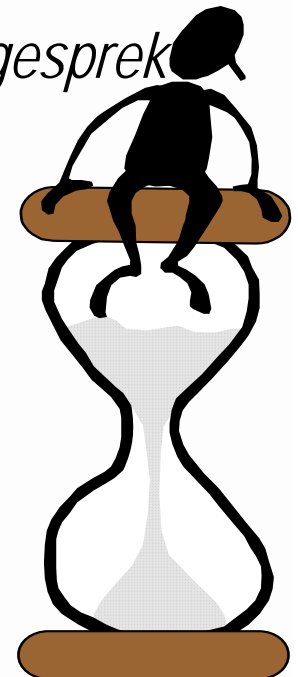
+ Statistisch gezien wordt een patiënt niet sneller geholpen.

Maar het bereikbaarheidsgevoel ligt wel hoger.

+ Maak het aantal wachtenden zichtbaar.

Een assistente kan hierop een besluit nemen.

Ons advies: maak uw praktijknummer meervoudig in combinatie met een automatische-assistente-functie.



Hoeveel lijnen heb ik nodig?

Ons advies op drukke tijden voor het praktijknummer:

+ per normgrootte (+/-2.500) 4 binnenkomende kanalen.

en

+ per normgrootte 1 assistente welke telefoon beantwoordt.

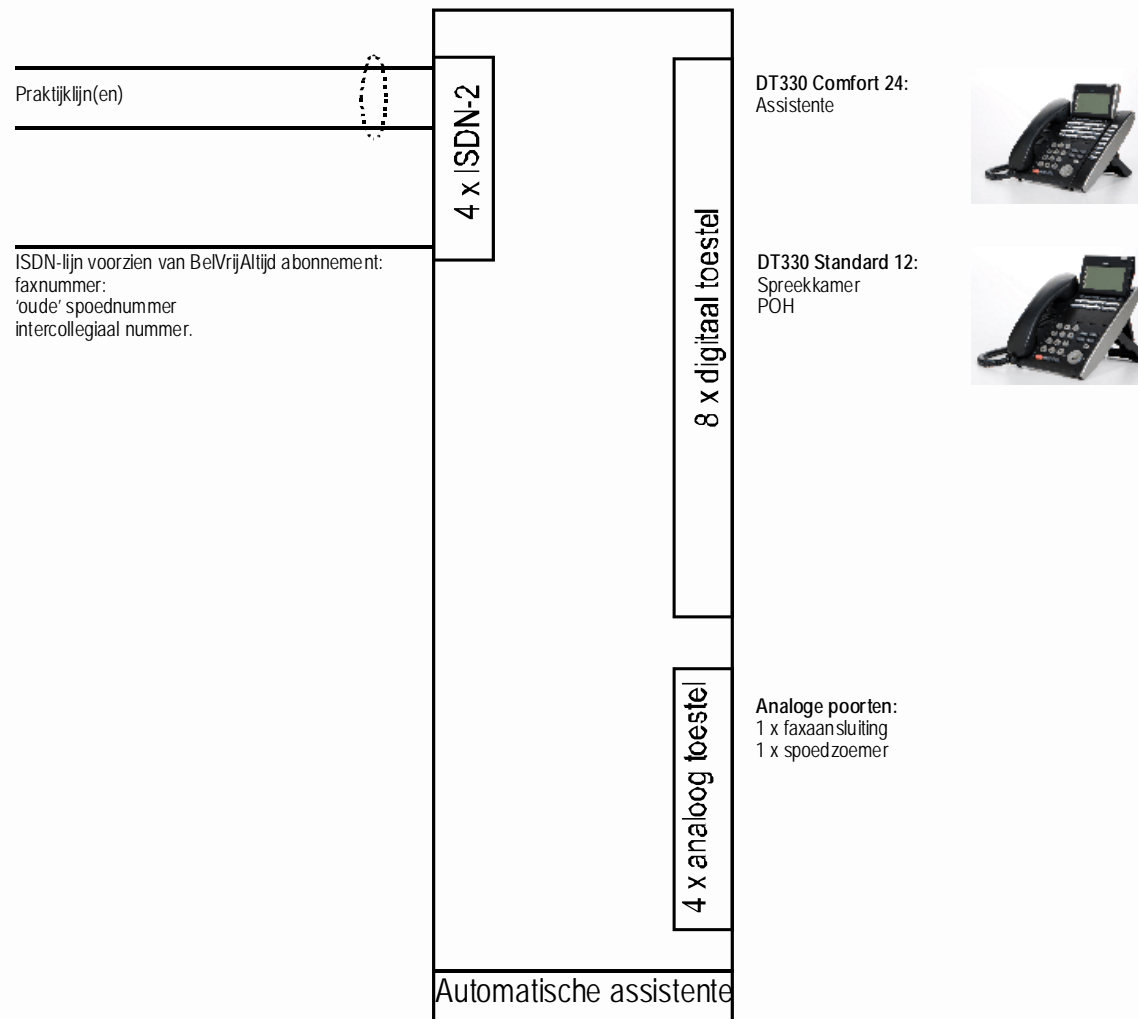
en

+ maak het aantal wachtenden zichtbaar.

+ een systeem wat uw aantal inkomende kanalen makkelijk kan variëren afhankelijk van de assistente-bezetting.



Voorbeeld van solopraktijk:



Moet ik een spoednummer of een spoedkeuze integreren?

Spoednummer:

Voordeel: altijd bereikbaar! Ook bij druk praktijknummer.

Nadeel: patiënt moet opnieuw bellen en het spoednummer ook kennen!

(in praktijk kent nog geen 10% het spoednummer !!)

Spoedkeuze:

Voordeel: gemakkelijk in gebruik. Patiënt hoeft maar één nummer te kennen.

Nadeel: laagdrempelig en alleen te garanderen bij goede bereikbaarheid van de praktijk.



Moet ik met een menukeuze gaan werken?

Ja!



- + Menukeuze is inmiddels geaccepteerd!*
- + Huisartsenpraktijk is zéér geschikt voor menukeuze.*
- + Met menukeuze kan patiënt op één nummer voor alle disciplines terecht.*
- + Met menukeuze is bereikbaarheid makkelijk te variëren.*

Hoe kan ik gemakkelijk mijn bereikbaarheid variëren gedurende de dag?

+ Met een menukeuze!

+ Met een systeem met veel verschillende 'bandjes'.



*Hoe kan ik gemakkelijk mijn bereikbaarheid variëren
gedurende de dag?*

+ Met een menukeuze!

08.00 – 10.30: 'U spreekt met de praktijk van dokter Jansen.

Druk een 1 in geval van spoed,

Druk een 2 voor het inspreken van een herhaalrecept,

Druk een 3 voor het maken van een afspraak,

Druk een 4 indien u een andere vraag heeft voor de assistente.'

*Hoe kan ik gemakkelijk mijn bereikbaarheid variëren
gedurende de dag?*

+ Met een menukeuze!

10.30 – 12.30: 'U spreekt met de praktijk van drs. Jansen.

Druk een 1 in geval van spoed,

Druk een 2 voor het aanvragen van een herhaalrecept,

Druk een 3 voor het maken van een afspraak.

Druk een 4 indien u een andere vraag heeft voor de assistente.'

Voor het maken van een afspraak kunt u tussen 8 en half 11 bellen.

Hoe kan ik gemakkelijk mijn bereikbaarheid variëren gedurende de dag?

+ Met een menukeuze!

12.30 – 13.30: 'U spreekt met de praktijk van drs. Jansen, in verband met lunchpauze zijn wij gesloten.

Druk een 1 in geval van spoed,

Druk een 2 voor het inspreken van een herhaalrecept,

13.30 – 14.30: U spreekt met de praktijk van drs. Jansen.

Druk een 1 in geval van spoed,

Druk een 2 voor het inspreken van een herhaalrecept,

Druk een 5 indien u gebruik wil maken van het telefonische spreekuur.

*Hoe kan ik gemakkelijk mijn bereikbaarheid variëren
gedurende de dag?*

+ Met een menukeuze!

*ANW: U spreekt met de praktijk van drs. Jansen. Momenteel is de
praktijk gesloten.*

Indien u belt voor het aanvragen van een herhaalrecept toets een 2.

*Indien u spoedeisende medische hulp nodig heeft verwijzen wij u naar de
huisartsenpost bereikbaar onder 0900 – 9999.*

*De praktijk is op de eerstvolgende werkdag vanaf acht uur weer
geopend.*

*Hoe kan ik gemakkelijk mijn bereikbaarheid variëren
gedurende de dag?*

+ Met een systeem zonder menukeuze.

'U spreekt met de praktijk van drs. Jansen. Een ogenblikje u komt automatisch aan de beurt.

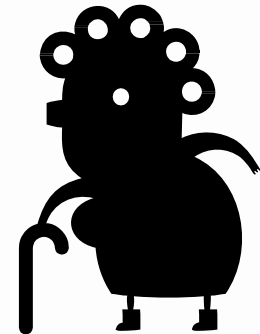
Indien u belt voor een spoedgeval dan verwijzen wij u naar het spoednummer 0486 – 9999.

Indien u belt voor het aanvragen van een herhaalrecept dan verwijzen wij u naar het herhaalrecepten-nummer 0486 – 8888. In alle andere gevallen blijft u aan de lijn u komt automatisch aan de beurt.

Moet ik gebruik maken van een herhaalrecepten-oplossing?

Ja!

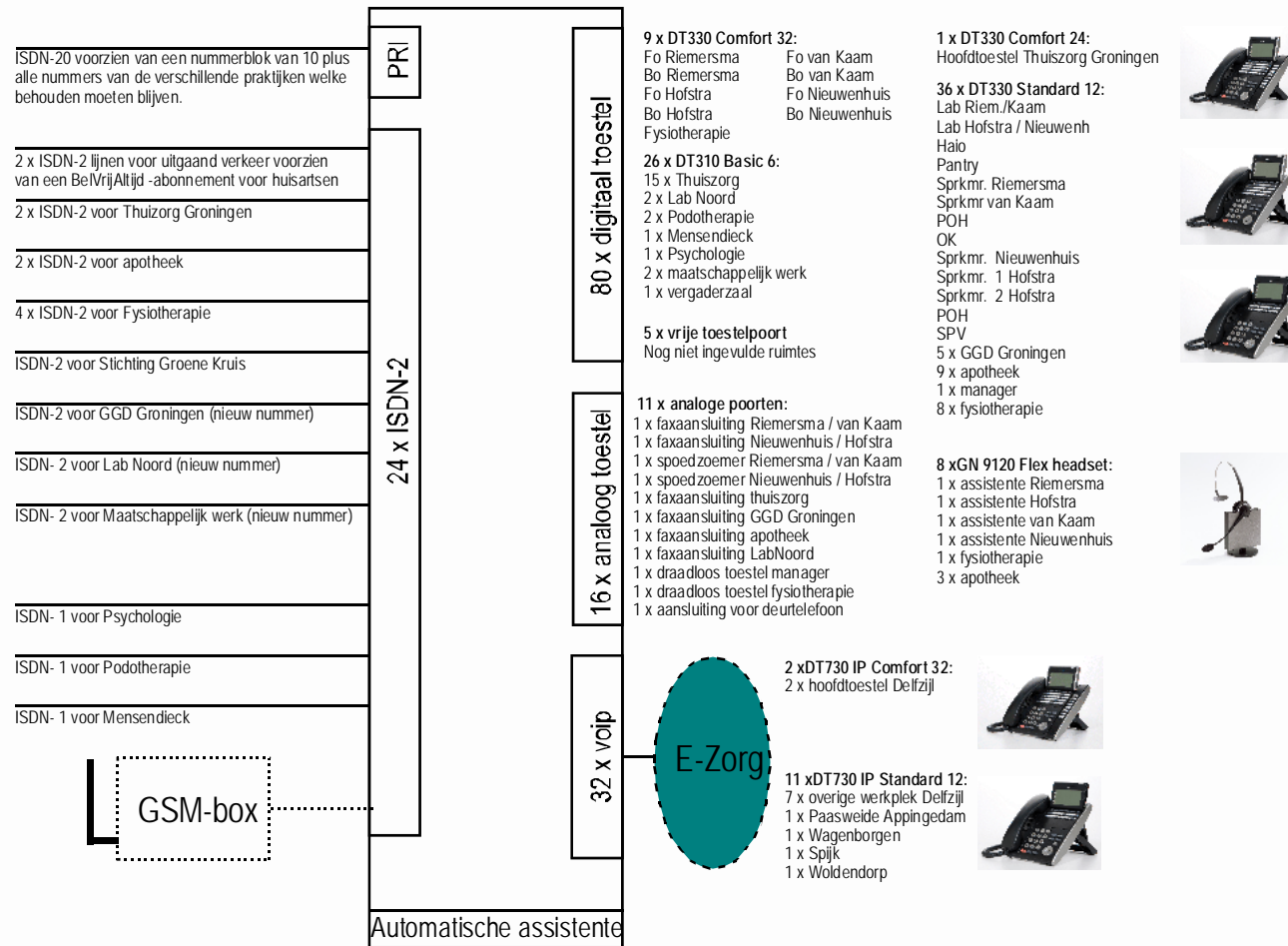
- + Een herhaalrecepten-oplossing verbetert uw bereikbaarheid. 24/7*
- + Een herhaalrecepten-oplossing wordt door patiënten gewaardeerd.*
- + Ook ouderen waarderen een herhaalrecepten-oplossing.*



Hoe kan ik bij een HOED-vorming mijn eigen telefonische identiteit behouden?

- + Zorg dat u uw eigen nummers behoudt.*
- + Kies voor een systeem welke voorzien is van een MultiCompany-faciliteit. Ook wel praktijksplitsing genoemd.*
- + Kies voor een systeem met meerdere dag/nacht-standen per praktijk.*

Te realiseren situatie in Appingedam:



Bedankt voor uw belangstelling!

Vragen 