

“Verbeter je telefonische bereikbaarheid” Oproep voor pilot project huisartspraktijken

Heb je weleens klachten van patiënten over de telefonische bereikbaarheid van de praktijk? Hebben je assistentes moeite om de patiënten in te plannen? Heb je regelmatig te weinig (of te veel) consulttijd voor bepaalde patiënten?

Als je één of meer van de bovenstaande vragen met ja beantwoordt, kan dit pilotproject een waardevolle investering zijn voor je praktijk!

Speerpunt huisartsenzorg

Bereikbaarheid van huisartspraktijken is door de LHV vastgesteld als speerpunt voor verbetering in de huisartsenzorg. Bij problemen met telefonische bereikbaarheid wordt in eerste instantie vaak gedacht aan een andere (instelling van de) telefooncentrale of meer assistentie, maar er zijn toch ook vaak vraagtekens of daar de oplossing wel ligt.

Aanpak pilotproject

Er zijn **verschillende factoren** van invloed op goede bereikbaarheid en afhandeling van vragen; denk bijvoorbeeld aan bemensing van de telefoon, gespreksvoering (triage), werkafspraken en agendaplanning. Deze factoren zijn ook nog een eens van invloed op elkaar. Het goed inrichten van dit complex van factoren heet **instroommanagement**. Essentie is dat binnenkomende vragen van patiënten adequaat worden behandeld.

Met huisartspraktijken willen we door middel van een **brede nulmeting** de verschillende facetten van de telefonische bereikbaarheid onder de loep nemen. Op basis daarvan kun je gericht werken aan verbeteringen. Deze aanpak kan ook goed toegepast worden in het kader van praktijkaccreditering.

Samenwerking ProGez en Van Campen Consulting

De ondersteuning van praktijken in het pilotproject gebeurt in samenwerking met Van Campen Consulting, die specialistische kennis en ervaring heeft op dit gebied. Zij heeft diverse instrumenten voor de brede nulmeting ontwikkeld, die zich richten op:

1. Screening van randvoorwaarden zoals organisatie van de praktijk, fysieke werkomgeving, capaciteit en inrichting van de telefooncentrale, taakverdeling balie en telefoon, afstemming aantal binnenkomende telefoontjes met aantal assistentes aan de telefoon en agendaplanning.
2. Toetsing van gespreksvoering aan de hand van een auditsysteem waarin gekeken wordt naar (a) toepassing van medische kennis, (b) de logistiek ofwel fasering van het gesprek en (c) communicatieve vaardigheden.

Het **stappenplan voor de praktijk** is hieronder weergegeven

	Actie / belasting praktijk	Tijdpad
Aanmelding		Medio februari
Intakegesprek	1½ uur	Begin maart
Workshop “Instroommanagement” <ul style="list-style-type: none"> • processen en problemen in de/je praktijk • informatie over de nulmeting Deelname is bedoeld voor huisartsen en assistentes	3	Eind mrt-begin apr
Nulmeting Vragenlijst huisartsen invullen Scorelijst huisartsen invullen (10 werkdagen) Vragenlijst assistentes invullen Scorelijst assistentes invullen (10 werkdagen)	Huisarts(en) 10x10 minuten per huisarts Assistente(s) Registratie bij werk	april
Werkplekobservatie (1-2 dagdelen door ProGez)	1 à 2 dagdelen (niet actief)	april of mei

Audit (bij praktijken die triageren): van elke assistente worden opnames van 10 telefoongesprekken getoetst door de auditor van van Campen Consulting. Dit levert individuele en teamgebonden rapportages op.	Gespreksopnamen aanleveren	april
Integrale rapportage nulmeting opstellen	-	mei-juni
Feedbackgesprek over de nulmeting ProGez en Van Campen Consulting bespreken met het praktijkteam de resultaten van de nulmeting. Hierbij worden kritische factoren die knelpunten veroorzaken vastgesteld.	1½ uur	juni
Verbeterplan opstellen De praktijk stelt zelf een verbeterplan op met begeleiding door adviseur van ProGez	2-4 uur	juni
Verbeterplan uitvoeren De praktijk is zelf verantwoordelijk voor de uitvoering van het verbeterplan. Via voortgangsevaluatie(s) kan adviseur van ProGez het proces begeleiden. Optioneel: scholing van assistentes door van Campen Consulting	P.M.	Vanaf september
Evaluatie - resultaat verbeterplan - ervaringen aanbod ProGez met van Campen Consulting	1 uur praktijkteam 1 uur voor 1 à 2 contactpersonen	November

Kosten

ProGez en van Campen Consulting investeren zelf tijd en geld in dit pilotproject om een adequaat instrumentarium en begeleidingsaanbod te ontwikkelen voor de dagpraktijk. Aan deelnemende huisartspraktijken wordt de inzet van van Campen Consulting ten dele in rekening gebracht. Dit betreft:

- uitvoering van de audit € 100 per assistente
- het opstellen van de integrale rapportage variërend van € 600 tot € 1200 (afhankelijk van de praktijkgrootte)
- Scholing assistentes (evt. in verbeterplan) P.M. op basis van offerte

Oproep

Als je wilt werken een verbetering van de bereikbaarheid van je praktijk en interesse hebt in dit pilotproject neem dan contact op met Anniek Appelman (a.appelman@progez.nl) of Sjoukje Kruisselbrink (s.kruisselbrink@progez.nl) .

We willen met de intakegesprekken in maart te kunnen starten, dus graag aanmelden voor 15 februari a.s.