



NTS in de dagpraktijk

Van uitdaging naar oplossing





Herken jij dit ook ...

Patiënt contacten #Slim organiseren

Dagelijks volume

- 400+ Telefonische contacten met verschillende urgenties
- 200+ emails, eConsulten & balie contacten

Resultaten

- Ontevreden medewerkers en patiënten
- Kans op medische fouten & onder-declaratie



Vervolg acties

- Meerdere werkstromen komen op gang
- Meerdere medewerkers betrokken

Organisatie +/-

- Slechte organisatie is direct voelbaar in de praktijk
- Lange wachttijden, volle spreekuren, losse eindjes

Krappe bezetting verergert de problemen

Uitgangspunten oplossing

De oplossing moet werken voor alle betrokkenen, anders heeft het geen draagkracht.

Hoge zorgkwaliteit

Patiënt vriendelijk

Werkplezier

Efficiënt & rendabel



fonkelzorg



Medisch Contact Centrum

Een MCC geeft structuur aan de organisatie en een systematische benadering van de contacten.

Focus bij medewerkers

Standaardisering & training

Triage gespreksmodel

Capaciteitsmanagement



fonkelzorg



Noodzaak & keuze triage systematiek

Triage systematiek

- ✓ Gestructureerde uitvraag voorkomt blinde vlekken en vergeten vragen.
- ✓ Juist gekozen zorgpad is patiënt vriendelijk en efficiënt.



- ✓ Kwalitatief goede en declarabele zelfzorg & overbruggings adviezen.
- ✓ Sterke registratie voor overdracht, herhaal contacten en aansprakelijkheid

NTS



- ✓ NTS schermen waren reeds aanwezig in HiX ivm SEH/HAP.
- ✓ Relevante vragen en adviezen zichtbaar op het scherm.



- ✓ Declaraties gekoppeld aan triage, geen gemiste verrichtingen meer.
- ✓ Uitgebreide registratie direct in het patiënten dossier.

Triage proces





“Huisartsenzorg 2.0 - Innovatie netwerk”

In deze LinkedIn groep wordt innovatie en verandering in de huisartsenzorg in een vrije setting besproken.

- Wat werkte heel goed?
- Wat werkte er totaal niet?
- Wat kunnen we van elkaar leren?
- Waar kunnen we elkaar mee helpen?

Je hoeft het niet met alle ideeën of probeersels eens te zijn. Wel een open houding voor verandering.

“Innovatie is de mogelijkheid om verandering te zien als een kans - niet als een bedreiging.” - Steve Jobs

<https://www.linkedin.com/groups/12567068/>