

Vcare Call back Minder stress en piekbelasting

De zorgconsumptie blijft toenemen. Ondertussen hebben huisartsenpraktijken en -posten onveranderd een tekort aan personeel, vooral triagisten en doktersassistenten. Zorginnovaties als terugbelmodule Call back kunnen helpen deze spanning het hoofd te bieden. Assistenten worden niet langer overbelast op piekmomenten en voor patiënten is er toch tijdige triage van hun zorgvraag.



tussen de 1300 en 1500 oproepen van patiënten per minuut binnen, verdeeld over 300 ingelogde gebruikers van ons Vcare-communicatieplatform. Dat zijn vooral triagisten en doktersassistenten van huisartsenposten en -praktijken. Het kan dus soms theoretisch oplopen tot vijf gelijktijdige oproepen per gebruiker.”

Ter vergelijking: enkele uren later, elf uur 's ochtends, liggen de cijfers anders. “Dan zijn er gemiddeld 400 medewerkers ingelogd, een piek in het aantal gebruikers. Het aantal oproepen is dan gedaald tot ongeveer 400 oproepen per moment. Dat gemiddelde houdt de rest van de dag aan. Dus op het piekmoment ligt de belasting per gebruiker zo'n vijf keer hoger dan om elf uur 's ochtends. Voor de gebruikers betekent dat een overbelasting én een terugkerend stressmoment. Als het je zou lukken die piekbelasting uit te stellen, door het aantal oproepen te spreiden over de rest van de dag, zou dat prachtig zijn.” Het mooie is: met de Vcare-applicatie Call back kán dat. Patiënten kunnen daarmee op een later tijdstip op de dag teruggebeld worden. Bloemenkamp: “Het systeem werkt eenvoudig. De patiënt – de beller – krijgt een keuzemenu als hij de huisartsenpraktijk of -post belt. Optie 4 luidt dan bijvoorbeeld: ‘Ik wil teruggebeld worden’. Vervolgens hoeft hij alleen maar het telefoonnummer door te geven waarop hij teruggebeld wil worden. Daarna krijgt hij een melding, bijvoorbeeld: ‘U wordt teruggebeld tussen elf uur en kwart over elf.’”

Geen extra werk

Het tijdstip waarop de patiënt wordt teruggebeld, hangt af van hoeveel medewerkers de huisartsenpraktijk of -post op dat moment heeft ingepland. Bloemenkamp: “Als de huisartsenpraktijk tussen twaalf en twee uur twee mensen heeft ingeroosterd voor alle terugbelafspraken, zal de eerstvolgende terugbelafpraak bijvoorbeeld vanaf twaalf uur ingepland worden.”

Dat terugbellen kost de triagiste of doktersassistente géén extra werk, benadrukt Bloemenkamp. “Dat wordt allemaal overgenomen door de module Call back. Stel dat triagisten van een huisartsenpost gemiddeld tien minuten nodig hebben om een oproep af te handelen, dan weet de module dat hij zes terugbelafspraken per uur per medewerker kan inplannen. Dat wordt automatisch ingeregeld. De triagiste hoeft daar geen extra handelingen voor uit te voeren. Ze hoeft geen namen of telefoonnummers te noteren, dat wordt allemaal opgeslagen in Call back. Ze schakelt Call back in, toetst 1 om het automatische terugbelverzoek te activeren als dat haar wordt aangeboden, en de patiënt wordt teruggebeld.”

Drie pogingen

De beller of patiënt kan niet zelf bepalen wanneer hij teruggebeld wil worden, stelt Bloemenkamp. “Het systeem werkt als volgt: Call back doet drie belpogingen binnen het aangegeven kwartier. Als de beller de eerste keer niet opneemt, belt Call back enige tijd later nog eens in en daarna zo nodig nog een keer. De patiënt hoeft tijdens de afgesproken vijftien minuten alleen maar zijn telefoon in de gaten te houden. Als de beller ook na de derde keer niet opneemt, registreert Call back de belpoging als niet geslaagd. De patiënt moet dan een nieuwe belafpraak maken.”

Triagisten en doktersassistenten ervaren de meerwaarde van Call back, vervolgt ze. “Ik geef regelmatig trainingen on the job voor (nieuwe) klanten, zoals huisartsenpraktijken en -posten die de module Call back hebben aangeschaft. Ik leg gebruikers dan uit hoe de module werkt en hoe ze deze kunnen inpassen in hun praktijkvoering. In het begin zijn triagisten en doktersassistenten soms bang dat het hen meer werk oplevert. Ze denken dat ze alle tijdsafspraken moeten onthouden. Of ze zijn bezorgd of ze de bellers wel op tijd zullen terugbellen. Ze zijn opgelucht als ze merken dat Call back dat allemaal overneemt en maken er vervolgens graag gebruik van.”

Slim, snel en eenvoudig

Steeds meer praktijken en posten maken gebruik van de module, constateert Bloemenkamp. “Dat hangt samen met de groeiende zorghonger. Steeds meer mensen doen een beroep op zorg, ook buiten kantooruren. Tegelijkertijd is er een groot personeelstekort in de zorg. Vandaar

‘Patiënt automatisch teruggebeld later op de dag’

dat de zorgmarkt continu op zoek is naar slimme, snelle en eenvoudige innovaties om deze spanning het hoofd te bieden.”

Dat verklaart volgens Bloemenkamp waarom ook steeds meer huisartsenposten gebruikmaken van Call back. “Ook bij de posten blijft het aantal oproepen toenemen. Als je dat afzet tegen het tekort aan triagisten aldaar, betekent dat een grote belasting op de posten. Dan helpt het als je gebruik kunt maken van een terugbelfaciliteit als Call back. Ook omdat je daarmee een deel van de triage bij de patiënt zelf legt. Die kan zelf bepalen of zijn vraag spoed heeft of dat het nog even kan wachten. Het mes snijdt daarmee aan twee kanten. Dat is ook de kracht van Call back. Je doet iets aan de oplopende zorghonger, én het draagt bij aan een oplossing voor het personeelstekort.”

<<

Artikel in samenwerking met Vcare

Meer informatie: www.vcareconnect.nl



ZELF BEPALEN

De zorgaanbieder, zoals de huisartsenpraktijk of -post, bepaalt zelf hoe Call back wordt gebruikt binnen de communicatieoplossing, zegt Annemiek Bloemenkamp.

“Je kunt hem standaard of handmatig inschakelen als applicatie, maar je kunt ook werken met drempelwaarden. Je kunt het bijvoorbeeld zo inregelen dat als er 's ochtends meer dan zes wachtenden in de telefonische wachtrij staan, dat dan automatisch de Call back-module wordt geactiveerd.”

TEKST: MICHEL VAN DIJK

FOTO: GAUDILAB / ADOBE STOCK

Cijfers liegen niet. Maandagochtend tussen acht en negen uur, het is voor huisartsenpraktijken hét piekmoment van de week. Annemiek Bloemenkamp, verantwoordelijk voor communicatie en educatie bij Vcare, leverancier van innovatieve communicatieoplossingen voor de zorg, heeft het uitgerekend. “Gemiddeld komen er in dat uur