

## **Bereikbaarheid: snel maar ook goed.**

De Consumentenbond belde 510 huisartsenpraktijken door heel Nederland en kreeg 336 keer binnen twee minuten gehoor. Bij één op de drie praktijken werd de telefoon niet binnen twee minuten beantwoord. Eén op de vijf praktijken was zelfs helemaal niet bereikbaar. Bij 15 telefoontjes stond de Consumentenbond vijf tot tien minuten in de wacht.

Hoewel deze cijfers beter zijn dan in 2010, is er nog veel te doen. Ons werk begint met bereikbaar zijn en daar investeren we bij Gezondheidscentrum Zevenkamp veel in.

We hebben een moderne telefooncentrale, werken met een keuzemenu met een aparte spoedlijn en geven als u belt aan hoeveel wachtenden u nog voor u heeft. Onze assistentes zijn goed opgeleid en ervaren om u te helpen. Voortdurend doen we onderzoek naar onze bereikbaarheid. We hebben daarvoor nieuwe software aangeschaft waarmee we per uur weten hoeveel telefoontjes er binnen zijn gekomen, hoe lang het duurt voordat een beller daadwerkelijk een centrumassistente aan de lijn heeft en hoeveel tijd er per gesprek nodig is geweest. Ook zien we direct of we voldoen aan de norm van de zorgverzekeraars dat 85% van de telefoontjes binnen twee minuten moet worden beantwoord.

Ons nummer 010-4551677 wordt per maand tussen de 3500 en 4000 keer gebeld. De meesten daarvan komen binnen op maandag. Het drukste tijdstip is dagelijks tussen 8.00 en 9.00 uur, met name op de maandag. Om u daarbij zo efficiënt mogelijk te woord te staan hebben we de formatie van assistentes daarbij aangepast.

Onze gemiddelde bereikbaarheidsscore is goed, we halen ruimschoots de norm die de inspectie stelt om 85% van de telefoongesprekken binnen 2 minuten op te vangen, maar in piektijden wordt het lastig. Op maandagochtend tussen 8.00 en 9.00 uur komen er rond de 65 gesprekken binnen. U wilt ook dan een gekwalificeerde centrumassistente aan de lijn die de juiste vragen stelt en de beste hulp biedt, niet zomaar een telefoniste. Want het bereikbaar zijn is van belang, de kwaliteit van de zorg, ofwel de inhoud van het telefoongesprek is minstens zo belangrijk. Op piektijden betekent dit dus dat u langer in de wacht staat. Dat is en blijft voor ons een punt van aandacht, maar de vraag is hoe we nog verder kunnen verbeteren. Wat zou kunnen helpen is als u als patiënt concreet uw hulpvraag kunt stellen en onze centrumassistenten u kort en krachtig van dienst kunnen zijn. Daarnaast willen we u wijzen op de mogelijkheid van Mijn Gezondheid.net. Dit is een portal waarmee u digitaal uw vraag aan uw huisarts kunt stellen of een afspraak voor het spreekuur kunt inplannen. Dat scheelt voor u in wachttijd aan de telefoon.

Samen kunnen we ervoor zorgen dat we optimaal met elkaar in verbinding zijn.

Het huisartsteam van Gezondheidscentrum Zevenkamp