

DIGITALE TERUGKOPPELING VAN OVERLEGJES LEVERT ASSISTENTE MEER TIJD OP VOOR PATIËNTENZORG

HUIDIGE WERKWIJZE

Per dag sturen de assistentes in totaal gemiddeld **30** overlegjes naar de huisarts.

De assistente voert per overlegje de volgende handelingen uit:

- Telefonische triage met patiënt
- Dossier openen
- Overleg in Promedico invullen
- Antwoord van huisarts op overleg lezen
- Patiënt terugbellen en beleid delen
- Beleid in dossier zetten

169 minuten
per dag
in totaal voor alle overlegjes.



Bij telefonische terugkoppeling

NIEUWE WERKWIJZE MET DIGITALISERING

47% van de patiënten is gebruiker van de online patiëntomgeving.

Deze patiënten kunnen terugkoppeling krijgen over hun zorgvraag via "Bericht aan patiënt" in Promedico.

139 minuten
per dag
in totaal voor alle overlegjes



Bij terugkoppeling via bericht aan patiënt



TIJDSBESPARING

30 minuten per dag

129 uur per jaar

Meer dan 500 consulten per jaar!

DEZE BESPARING IS ENKEL OP BASIS VAN HET DIGITALISEREN VAN DE OVERLEGJES VANUIT DE TELEFONIE

In deze berekening is rekening gehouden met het volgende:

- Tijdsinschatting is gedaan door assistentes van de praktijk
- Alleen overlegjes vanuit de telefonie zijn meegenomen
- Alleen de tijd van de assistentes is meegenomen
- Een consult bij de assistent duurt 15 minuten



HOE IS DIT BEREKEND?

Totaal aantal overlegjes per dag

- Aantal overlegjes per assistente **10**
- Aantal assistentes aan de telefonie **3** ×

30 overlegjes per dag

HUIDIGE WERKWIJZE

Gemiddelde wachttijd patiënt bellen

- Tijd dat telefoon overgaat (sec) als patiënt opneemt X % dat opneemt **5 X 60 %**
- Tijd dat telefoon overgaat (sec) als patiënt niet opneemt X % dat niet opneemt en waar geen voicemail wordt ingesproken (40% X 99%) **15 X 39,6%**
- Tijd voicemail inspreken X % dat niet opneemt waar voicemail wel wordt ingesproken (40% X 1%) **5 X 0,4 % +**

9 sec

Tijd per overlegje in seconden

- Vaste tijd overlegje **150**
- Tijd telefonische terugkoppeling **180**
- Gemiddelde wachttijd patiënt bellen **9 +**

339 sec = 5,7 min

Totale tijd voor overlegjes per dag

- Tijd per overlegje in minuten **5,7**
- Aantal overlegjes per dag **30** ×

169 min per dag



Neemt patiënt op?
60% wel, 40% niet

Voicemail inspreken?
1% wel, 99% niet

NIEUWE WERKWIJZE MET DIGITALISERING

Tijd per overlegje in seconden

- Vaste tijd overlegje **150**
- % gebruikers online portaal X tijd terugkoppeling via bericht **47% X 60 = 28**
- % niet-gebruikers online portaal X (tijd telefonische terugkoppeling + wachttijd patiënt bellen = 180 + 9) **53% X 189 = 100 +**

278 sec

= 4,6 min

Totale tijd voor overlegjes per dag

- Tijd per overlegje in minuten **4,6**
- Aantal overlegjes per dag **30** ×

139 minuten per dag

TIJDSBESPARING

Totale tijdsbesparing per dag

- Totale tijd voor overlegjes per dag telefonische terugkoppeling **169**
- Totale tijd voor overlegjes per dag terugkoppeling via bericht **139** —

30 minuten per dag

Totale tijdsbesparing per jaar

- Tijdsbesparing in minuten per dag **30**
- Aantal werkdagen per jaar **255** ×

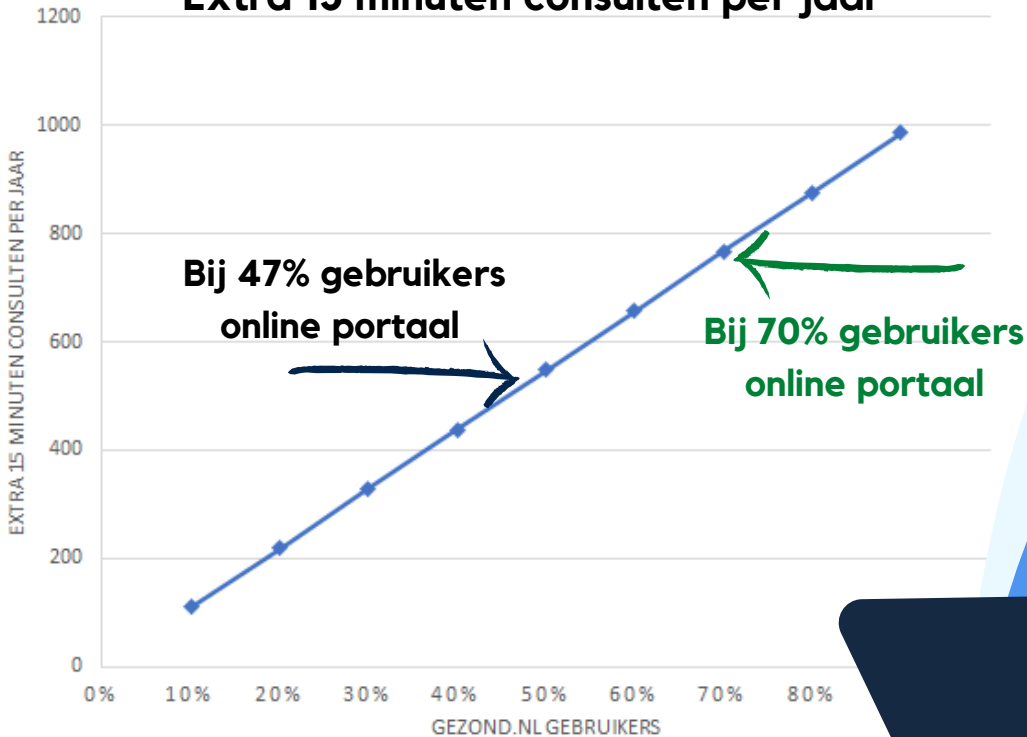
7761 min per jaar

= 129 uur per jaar

= 517 consulten* per jaar

* Een consult bij de assistente is 15 minuten

Extra 15 minuten consulten per jaar



BIJ 70% GEBRUIKERS VAN HET ONLINE PORTAAL KUNNEN ER NOG 250 EXTRA CONSULTEN GEDAAN WORDEN!

