



De telefoon. Maak van een vijand een vriend

*Een efficiënte aanpak voor
organisatorische problemen in uw
praktijk*



Opbouw van deze vorming

- Brainstorm/Interactie
- Wat vertelt de literatuur ons?
- Hoe zit het nu in werkelijkheid?
- Uw analyse
- Relevante besluiten praktijkorganisatie
- Registratie na interventie
- Conclusie



Probleemstelling

- De huisarts wordt tijdens zijn dagelijkse activiteit voortdurend gestoord door telefoonoproepen.
- Deze telefoonbelasting lijkt de laatste jaren toe te nemen.
- *Praktijkorganisatie heeft een impact op de kwaliteit van werken van de huisarts en de kwaliteit van zorg aan de patiënt (op consult)*

=> “ ...een oplossing voor dit probleem dringt zich op..”



“...Wat gaan we er aan doen?”

Hoe minder onderbrekingen door telefoon?

- Secretaresse (suggestie arts A)
- Antwoordapparaat (suggestie arts B)
- Telesecretariaat (suggestie arts C)
- Na afspraak werken (suggestie arts D)



Wat en hoe kunnen we van en met andere huisartsen “leren”?

- Samenzitten, luisteren naar elkaars oplossingen.
- Het gemeenschappelijk én meest prioritaire “vatten”
- **Wat willen we?**
- **Wat willen we weten om te verbeteren?**
 - Hoe is het nu /in de eigen praktijk?
 - Vb. Meten van aantal telefoons, wat, wie ...
 - Hoe is het probleem bij anderen? Wat hebben zij al geprobeerd? andere huisartsen...
 - Vb. huisartsenliteratuur



Personen

Middelen

Informeren ← **Patiënten**

Artsen

Medewerkers

→ Echtgenote

→ Secretaresse

→ Telesecretariaat

Verbouwen? ← **Praktijkgebouw**

Website ←

Telefonie

Patiëntenfolder ←

Informatica

Online afspraken ←

Afspraken via Excel

Afspraak → Vrije raapleging

Resultaten → Zelf doorbellen

→ Telefonisch spreekuur?

→ Terugbelspreekuur?

→ Spoedlijn?

Overheid

GSM ontvangst

p
r
o
b
l
e
m
a
n
a
l
y
s
e

Praktijkorganisatie

Externe Factoren

Wat leert de literatuur? (1)

- Patiënt **wacht gemiddeld 4,6 minuten** vooraleer men de praktijk aan de lijn krijgt.
 - Dit leidt tot ontevredenheid bij patiënten.
- **50% van de patiënten** vindt het uiterst belangrijk dat een huisarts gemakkelijk telefonisch bereikbaar is, terwijl slechts 22% van de huisartsen dit vindt.
- Telefonisch bereikbaar zijn, is voor **71.3% vd patiënten en 55.1% vd huisartsen** belangrijk.
- patiënten bellen vooral voor
 - het maken van een afspraak (36,3%), veranderen afspraak (6,3%),
 - voorschrift voor chronische medicatie (13%),
 - uitslag onderzoek (5,2%),
 - medisch advies (4,7%), vraag over medicatie (3,2%),
 - aanvraag huisbezoek (3,7%).



Wat leert de literatuur?(2)

- Mogelijke oplossingen
 - *Praktijkassistente*
 - *Telefonisch spreekuur/Terugbelspreekuur*
 - *Medisch callcenter*
 - *Praktijkfolder / website*
 - *Afspraken via internet*



Opbouw van deze vorming

- **Brainstorm/Interactie**
- **Wat vertelt de literatuur ons?**
- Hoe zit het nu in werkelijkheid?
- Uw analyse
- Relevante besluiten praktijkorganisatie
- Registratie na interventie
- Conclusie



De huidige situatie

De registratie gebeurt in 3 landelijke duopraktijken:

1. **Praktijk A** (Na Afspraak, geen secretaresse): solo-arts met haio

Raadplegingen vinden plaats van 8u30 tot 11u en van 17u30 tot 19u.

2. **Praktijk B** (Geen afspraak, geen secretaresse): duopraktijk

De vrije raadplegingen vinden plaats op weekdays van 9u tot 11u30 en van 18u tot 19u30. Zaterdagochtend na afspraak.

3. **Praktijk C** (Na afspraak en **S**ecretaresse): duopraktijk.

De secretaresse is aanwezig van maandag tot vrijdag van 8u tot 11u en op woensdag en vrijdag ook van 16u30 tot 18u30.

Telefonisch spreekuur, dagelijks van 11u tot 11u30 en van 18u30 tot 19u.

De raadplegingen verlopen in 4 blokken (8-11u, 11-14u, 15-18u en 17-20u).



De setting

Deze 3 praktijken zijn gelegen in dezelfde landelijke omgeving.
Er wordt simultaan geregistreerd.

De grootte van deze praktijken speelt een rol als we willen vergelijken.
Daarom worden er **twee verschillende noemers** gebruikt:

- De eerste noemer is het **aantal GMD's** per praktijk.
- De tweede noemer is de **werklast**.
 - het totale aantal raadplegingen en huisbezoeken per praktijk gedurende de registratieperiode



De registratie

- Registratieperiode: 2 weken
 - met spreiding om seizoensinvloed te vermijden
 - Een eerste week van 12 tot 16 maart 2007
 - Een tweede week van 2 tot 6 april 2007.
- Van maandag tot vrijdag. Vanaf 8u 's tot 20u.
 - Na 20u doorschakeling naar de dokter van wacht.
 - In praktijk A worden er na 20u nog telefoonoproepen beantwoord in het kader van de eigen praktijkwacht, deze vallen buiten de registratie.



Voorbeeld registratieblad

REGISTRATIE TELEFOON	
Tijdstip telefoon	
Onderwerp	
Naam patiënt	
Oproepduur	
Wie beantwoordde de oproep?	

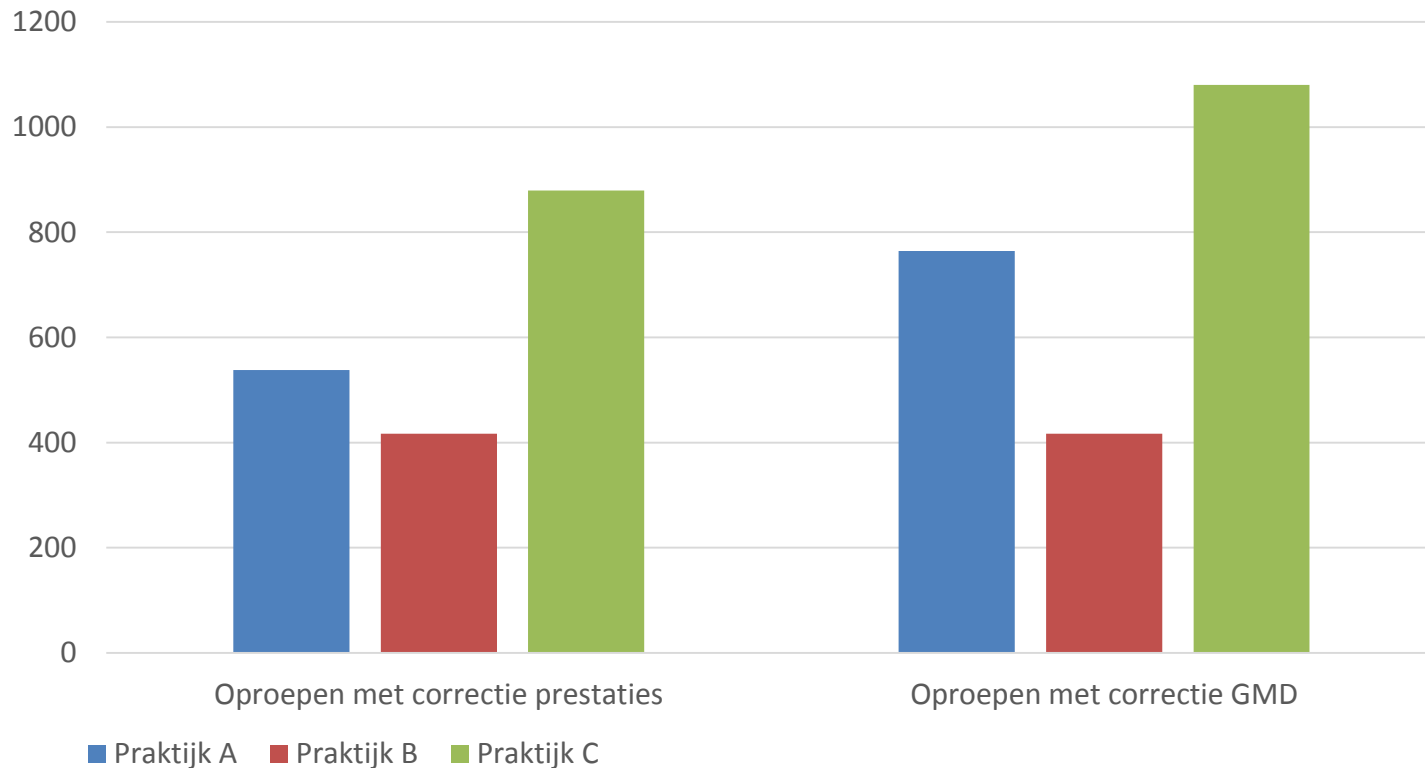
Welke oproepen registreren?

- Alle externe oproepen, zowel inkomende als uitgaande oproepen.
- Zowel de artsen als derden die de telefoon opnemen (secretaresse, echtgenotes en poetsvrouw) registreren
- Ook onbeantwoorde oproepen of oproepen waar de beller meteen na opnemen ophangt.
- Niet: Interne gesprekken of privé gesprekken, o.a. het doorschakelen naar de GSM van een bijkomend huisbezoek.

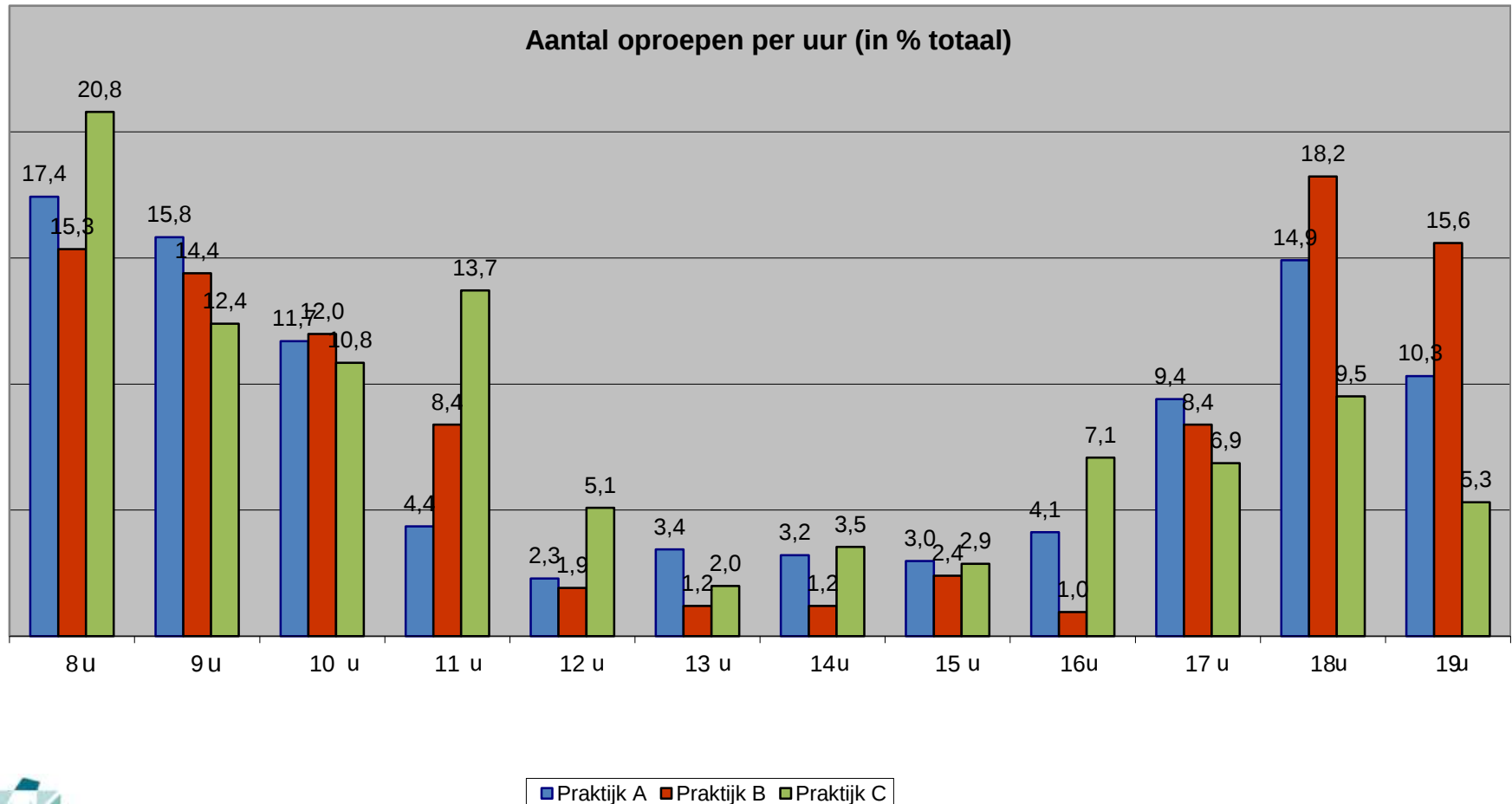


Wat leren we uit de registratie?

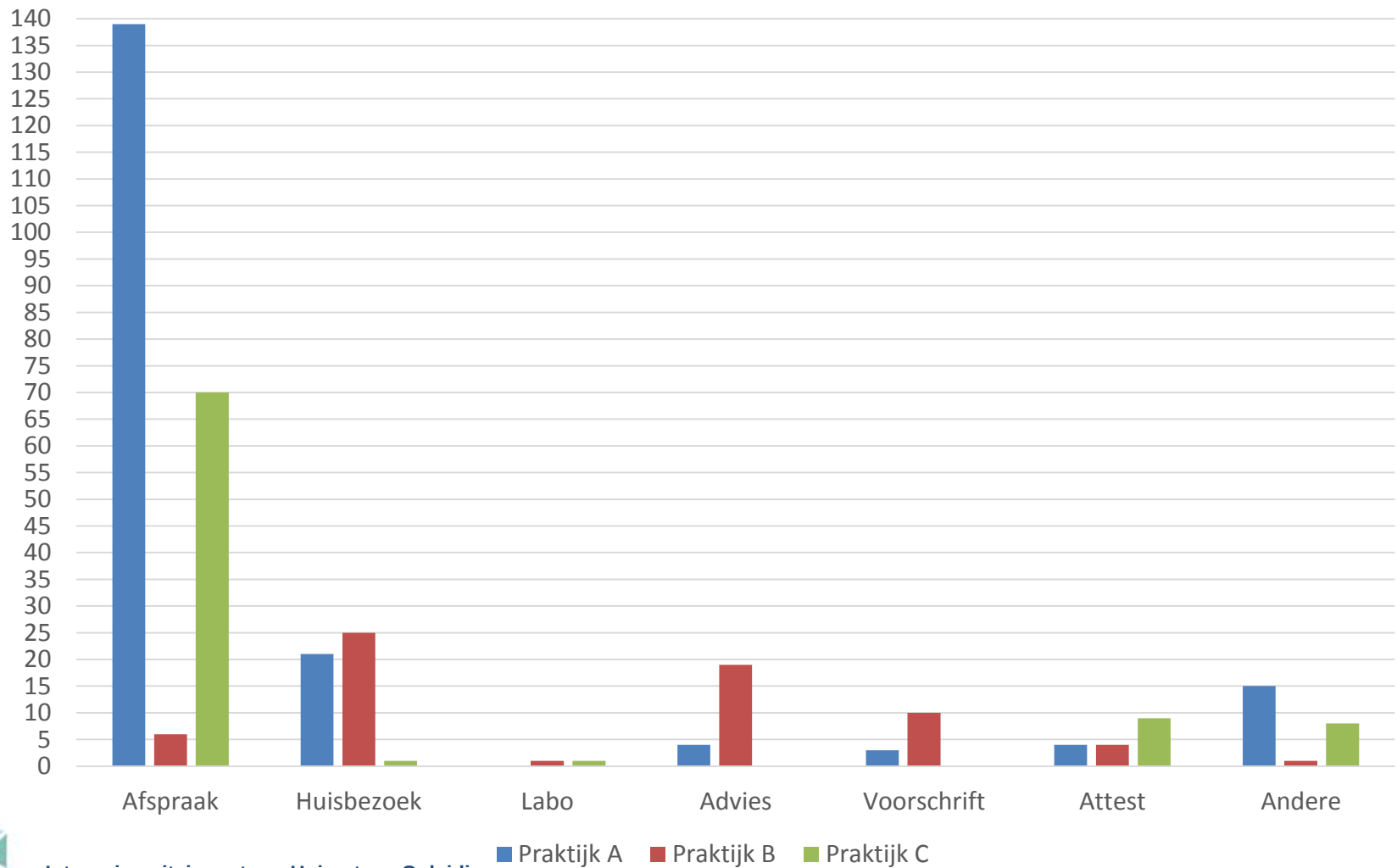
Inkomende oproepen per praktijk gedurende twee weken



Aantal oproepen per uur in %



Soorten oproepen in %



Wat is uw analyse?



Opbouw van deze vorming

- **Brainstorm/Interactie**
- **Wat vertelt de literatuur ons?**
- **Hoe zit het nu in werkelijkheid?**
- **Uw analyse**
- Relevante besluiten praktijkorganisatie
- Registratie na interventie
- Conclusie



Relevante besluiten praktijkorganisatie (1)

- Werken na afspraak verhoogt de telefoonbelasting in een huisartspraktijk.
- Oproepen ivm met dit afsprakensysteem zijn delegeerbaar.
- De telefoonbelasting is 's ochtends het hoogst, een secretaresse wordt dus best 's ochtends ingeschakeld.
- Na inschakelen van een secretaresse zal het totale aantal inkomende oproepen niet verminderen. Wel zal de telefoondruk van de arts zelf dalen.



Relevante besluiten praktijkorganisatie (2)

- De direct gegenereerde oplossingen (zie dia 3)
 - Secretaresse (suggestie arts A)
 - Antwoordapparaat (suggestie arts B)
 - Telesecretariaat (suggestie arts C)
 - Na afspraak werken (suggestie arts D)
- Meerwaarde van de registratie?



Personen

Middelen

Informeren ← **Patiënten**

Artsen

Medewerkers

→ Echtgenote

→ Secretaresse

→ Telesecretariaat

Verbouwen? ← **Praktijkgebouw**

Website ←

Telefonie

Patiëntenfolder ←

Informatica

Online afspraken ←

Afspraken via Excel

Afspraak → Vrije raappleging

Resultaten → Zelf doorbellen

→ Telefonisch spreekuur?

→ Terugbelspreekuur?

→ Spoedlijn?

Overheid

GSM ontvangst

p
r
o
b
l
e
m
a
n
a
l
y
s
e

Praktijkorganisatie

Externe Factoren

Voor welke interventies opteerde de praktijk?

- Online afsprakensysteem⁽¹⁾
- Secretaresse: 8u-13u⁽²⁾
- Echtgenote: 13u-17u30

⁽¹⁾ bv. mijndokter.be

⁽²⁾ Ongeveer 14.400 EUR op jaarbasis voor 25 uur per week



Opbouw van deze vorming

- **Brainstorm/Interactie**
- **Wat vertelt de literatuur ons?**
- **Hoe zit het nu in werkelijkheid?**
- **Uw analyse**
- **Relevante besluiten praktijkorganisatie**
- Registratie na interventie
- Conclusie



Registratie na interventie

- **Ochtendblok:**
 - 31,5% doorgeschakeld naar de artsen.
 - 68,5% door secretariaat afgewerkt.
- **Middagblok:**
 - Aan 18% v.d. patiënten werd gevraagd later terug te bellen om de arts te spreken.
- **Avondblok:** 14,6 oproepen per dag
 - 36% van deze oproepen is delegeerbaar.
- **Niet meer oproepen per dag ondanks werken op afspraak, én 50% afgewerkt door derden.**
 - Het secretariaat nam 35% van de oproepen voor hun rekening.
 - 's Middags beantwoorde de partner 15% van het totaal aantal oproepen.



Opbouw van deze vorming

- **Brainstorm/Interactie**
- **Wat vertelt de literatuur ons?**
- **Hoe zit het nu in werkelijkheid?**
- **Uw analyse**
- **Relevante besluiten praktijkorganisatie**
- **Registratie na interventie**
- **Conclusie**



Conclusie

- Niet meer oproepen ondanks werken na afspraak.
- 50% minder oproepen die bij de huisarts terecht komen.
- Nog een klein percentage delegeerbare oproepen 's avonds.



Betekenis voor de praktijk

- Secretaresse → voormiddag
- Praktijkhulp: 50% gedelegeerd
- Meerwaarde inschakelen avond verwaarloosbaar
- Administratieve verlichting als extra



Waar ligt het verschil?

- **Tussen de direct gegenereerde oplossingen (zie dia 3)**
 - Secretaresse (suggestie arts A)
 - Antwoordapparaat (suggestie arts B)
 - Telesecretariaat (suggestie arts C)
 - Na afspraak werken (suggestie arts D)
- **en de oplossing die uit de bus kwam**
 - na de uitvoering van registratie-analyse?
 - en de eindevaluatie?



Wat hebben we geleerd?



PDCA - kwaliteitscirkel

- Plannen
- Doen
- Controleren
- Actie



Aftiteling

- Scriptie: Onderzoek naar telefoonbelasting in de huisartspraktijk
- Haio: Irma Kemper
- Praktijkopleider: Dr Jan Van schoenbeek
Promotor: Prof Jo Goedhuys
- Co-promotor: Dr. Jan Vanschoenbeek
- Jaar: 2008
- www.icho.be masterproef



Aftiteling

- Scriptie: De telefoon, hoe van een vriend een vijand maken?
- Haio: Eva Decat
- Praktijkopleider: Dr. Katty Govers
- Promotor: Prof. Dr. Birgitte Schoenmakers
- Co-promotor: Dr. Katty Govers
- www.icho.be masterproef

