



## **Telefonische bereikbaarheid Thuiszorg verbeteren**

Thuiszorgorganisaties hebben dagelijks te maken met een groot aanbod aan telefoongesprekken. Cliënten zelf en mantelzorgers zoeken contact om uiteenlopende redenen, zoals het maken van afspraken, het vragen van informatie of voor acute zorgvragen. De zorg voor de cliënten staat bij thuiszorgorganisaties vanzelfsprekend hoog in het vaandel. Ook klantvriendelijkheid en klanttevredenheid sluiten hierop aan. Optimale telefonische bereikbaarheid is dan ook onontbeerlijk. Kenmerk van de thuiszorg is dat zorgverleners het grootste deel van de tijd ambulantly zijn, oftewel bij de cliënten thuis. De thuiszorgmedewerkers werken in veel gevallen in vaste teams, bijvoorbeeld in wijkteams. Het streven is dat cliënten zoveel mogelijk worden geholpen en te woord worden gestaan door vaste medewerkers uit het team, die op de hoogte zijn van de persoonlijke situatie van de cliënt.

### **Direct de juiste persoon aan de lijn, hoe bereikt men dat?**

Om bovenstaande te bereiken is er speciaal voor de thuiszorg een oplossing ontwikkeld. Hiermee krijgen cliënten die naar een thuiszorginstelling bellen op basis van het dienstrooster direct de juiste persoon aan de lijn. Deze oplossing, is reeds bij diverse thuiszorginstellingen succesvol gebleken en bestaat uit een combinatie van een 088- nummers, een bereikbaarheidsdienst en een roostertool. Aan individuele medewerkers en (wijk)teams worden 088-nummers uitgegeven. Cliënten bellen naar het 088-nummer van het (wijk)team waar de cliënt onder valt. Op basis van het dienstrooster wordt de cliënt direct doorgeschakeld met de dienstdoende hulpverlener. Op het moment dat de hulpverlener niet bereikbaar is, of niet kan opnemen, komt de cliënt terecht bij een collega uit hetzelfde team, de centrale opvang op het hoofdkantoor of een extern callcenter.

### **Online beheeromgeving**

De beheerder kan via een online beheeromgeving 24 uur per dag, 7 dagen per week via het internet instellen hoe bellers worden opgevangen. In deze gebruiksvriendelijke tool kan de beheerder daarnaast het dienstrooster beheren en wijzigen of een aangepast rooster uploaden. Binnen enkele minuten zijn de instellingen aangepast en geactiveerd en volgen bellers de aangepaste routing. Naast het beheren van instellingen, kunnen via de meegeleverde webomgeving ook managementstatistieken worden opgevraagd, die inzicht geven in de hoeveelheid belverkeer, gemiddelde gespreksduur, piekmomenten, verdeling van belverkeer over locaties en personen.

### **Kostenbesparing telefonische bereikbaarheid**

Doordat bellers direct de juiste persoon aan de lijn krijgen, zonder tussenkomst van een telefoniste of andere medewerker kan enerzijds bespaard worden op doorverbindkosten. Anderzijds kan een besparing worden gerealiseerd op het aantal FTE's. Door de automatische doorschakelingen aan de hand van het rooster is er immers minder centrale telefonische opvang nodig.

### **Hogere klanttevredenheid**

Het feit dat cliënten zonder doorverbinden, direct de juiste hulpverlener aan de lijn krijgen, leidt tot een verbetering van de cliënttevredenheid.

### **Hogere medewerkertevredenheid**

Door het stroomlijnen van het telefoonverkeer kunnen medewerkers efficiënter werken. Ook het doorgeven van diensttelefoons aan de medewerker van dienst, behoort tot het verleden. Deze is namelijk via het nummer van het team gewoon bereikbaar op het eigen persoonlijke nummer. Deze zaken vergemakkelijken het werk van de medewerkers. De beschreven oplossing is slechts één van standaardoplossingen van Mtel voor de thuiszorg. Wilt u meer weten over deze of onze andere oplossingen? Bel 088 – 428 31 11 voor een demonstratie.