

## Verbeteren telefonische bereikbaarheid en ontvangst

Warmande – verpleeghuis – De Stelle

De telefonische bereikbaarheid van verpleeghuis De Stelle (onderdeel van Warmande) was niet (altijd) optimaal, vanwege de mogelijkheden van de telefooncentrale die met het ziekenhuis gedeeld wordt. Daarbij vond met het ook nodig de communicatie bij ontvangst bij de receptie en houding en gedrag onder de loop te nemen.

### Aanpak

Via het programma Samen Verschil Maken<sup>®</sup> van Planetree Nederland is met alle betrokkenen bekeken wat er precies aan de hand is en hoe men dat met elkaar op zou kunnen lossen. Om een goed beeld te krijgen van de precieze problematiek, zijn de volgende stappen ondernomen:

- Een enquête over de telefonische bereikbaarheid is uitgezet bij 1e contactpersoon van cliënten van De Stelle. Uit de gehouden enquête bleek dat de telefonische bereikbaarheid door de cliëntvertegenwoordigers van De Stelle positief wordt beoordeeld.
- Receptionistes en de manager zorg & dienstverlening zijn bij elkaar gekomen om de telefonische regelingen te inventariseren. Aan de hand daarvan is een memo verzonden met een oproep om op de juiste wijze de telefoon te gebruiken (uitzetten wanneer gesprek klaar is, telefoon uitzetten of doorschakelen bij afwezigheid). Na een aantal weken is hierin een duidelijke verbetering geconstateerd door de receptionistes van de Stelle. Sommige afdelingen zijn telefonisch echter nog niet goed bereikbaar. Dit blijft een punt van aandacht.
- Daar er in De Stelle een probleem rees bij de bezetting van de receptie/telefoon tijdens de lunchpauze is intern gezocht naar een oplossing en deze is gevonden. Een aantal secretaresses zitten om toerbeurt bij de receptie in de Stelle, incl. telefoon (lunchtijd) om bereikbaarheid van de receptie te verbeteren.



*Nationale voorleesmiddag voor laag niveau  
-Fatima Zorg-*

