

# Referenzprojekt „Erreichbarkeitsanalyse“

- Ziel
  - Messung und Analyse der telefonischen Erreichbarkeit der Patientenkontaktstelle zur Identifikation potentieller Erreichbarkeitsdefizite
  - Betrachtung der einzelnen Prozessabläufe im Rahmen der Anrufentgegennahme
- Aufgabe
  - Übernahme der Planung und Verteilung der Testanrufe auf zuvor abgestimmte Zeitfenster zur Sicherung einer Gleichverteilung über alle Wochentage hinweg
- Umsetzung
  - Durchführung von zwei Testwellen innerhalb eines Zeitraums von fünf Monaten
  - Erste Testwelle: Durchführung von 92 Testanrufen in zwei Testwochen
  - Zweite Testwelle: Durchführung von 46 Testanrufen in zwei Testwochen
- Ergebnis
  - Detaillierter Überblick über die Erreichbarkeitssituation
  - Darstellung der Ergebnisse in einem übersichtlichen Ergebnisbericht inklusive der Differenzierung nach Testzeitfenster, Testtag und Betrachtung jedes einzelnen Anrufes
  - Angabe der Art der Anrufentgegennahme (Anrufbeantworter, Anrufabbruch etc.) und Darstellung der unterschiedlichen Wartezeitenabläufe



*„Die Ergebnisse der Erreichbarkeitsanalyse waren für die Aufdeckung von Erreichbarkeitsdefiziten und für die Entwicklung von weiteren Optimierungsmaßnahmen sehr hilfreich. Vielen Dank für die professionelle und reibungslose Umsetzung beider Testwellen.“*

**Dr. Christian Kretzmann**

Controlling

MVZ Dr. Kretzmann & Kollegen



**MVZ DR. KRETZMANN & KOLLEGEN**

Orthopädie · Rheumatologie · Neurochirurgie · Schmerzmedizin  
Physikalische und Rehabilitative Medizin · Verhaltenstherapie