

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