

Nieuw protocol reserveplaatsen

Nieuwe definitie: Reserveplaatsen = plaatsen die in de loop van de dag in de agenda worden opengezet, zodat ze door de patiënten op de dag zelf **online of telefonisch** geboekt kunnen worden.

Hoe?

Bij elke arts staan per blok een tweetal plaatsen aangeduid als reserve. Deze plaatsen worden door het secretariaat opengezet op 3 momenten:

- 's morgens ten laatste 8u30 de ochtendplaatsen
- 's middags rond 12u de namiddagplaatsen
- Namiddag ten laatste 15u de avondplaatsen

Patiënten kunnen afspraken boeken:

- Online op de dag zelf wanneer plaatsen openstaan en dus online zichtbaar zijn
- Telefonisch op de dag zelf wanneer plaatsen nog niet online zichtbaar zijn (vb. patiënt belt om 10u30, ochtendreserveplaatsen zijn bezet, en namiddagreserveplaatsen zijn nog niet opengezet. Dan mag patiënt telefonisch geboekt worden op namiddagreserveplaats.)

Boodschap naar patiënten?

- 'Kijk de dag zelf in de agenda, er komen nog plaatsen bij.'
- 'Als de dag zelf vol is, bel ons dan.'

Beheer agenda?

Artsen geven door welke plaatsen voor hen als reserveplaatsen mogen geboekt worden. Secretariaat voert dit in in de agenda voor een zo lang mogelijke periode op voorhand. Voorlopig heeft Nadia zich opgegeven om dit de eerste weken op haar te nemen, Marie zoekt naar een manier om dit minder arbeidsintensief te maken, en dit eventueel definitief in het profiel van elke arts te kunnen instellen.

Evaluatie

Na een maand evalueren we dit nieuwe systeem.