



JCC Software begrijpt wat wij vragen!

MEANDER MEDISCH CENTRUM STIJLVOL EN EFFICIËNT TOEGERUST OP PATIËNTVRIENDELIJKE DIENSTVERLENING

Hoezeer ook een ziekenhuis, Meander Medisch Centrum nodigt bijna uit voor een bezoek. Het gebouw, zijn entourage en entree en zijn royale ontvangstruimte ogen smaakvol. De sfeer is gemoedelijk en subtiele kleuren verlichten zacht en warm. Dankzij de inrichting van het gebouw vindt het drukke verkeer van bedden achter de schermen plaats. Privacy, voor zowel patiënt als bezoeker, is elementair.



Over alles is aan en in het, eind 2013 opgeleverde, gebouw nagedacht. Met duurzaamheid in haar meest veelzijdige betekenis steeds als uitgangspunt. Kortom, Amersfoort en zijn omgeving mogen trots zijn op hun – in de delta van een soepel meanderende Eem gelegen – topklinisch Meander Medisch Centrum. Die trots manifesteert zich zeker ook in het elan om over patiëntendienstverlening te vertellen. Apotheker Dominique Baas, leidinggevende bij de poli Bloedafname Geeke van Dijk, en projectleider ICT Feike de Jong nemen dan ook de tijd voor een enthousiast verhaal over de aanschaf van het patiëntgeleidingssysteem van JCC Software.

wordt gestuurd door de software van JCC Software. Door de ruime diversiteit, de geleidelijke drukte en de persoonlijke problematiek is ervoor gekozen patiënten hier niet door een zuil, maar – persoonlijker – door een gastheer of -vrouw aan de ontvangstbalie te geleiden.

En hoe gaat het?

Dominique Baas is zeer tevreden. “We hebben de wachttijden beter kunnen definiëren en daarmee kunnen terugbrengen van 7 minuten tot gemiddeld 4,5 minuut. Dat komt ook omdat wij via een automatische pop-up onmiddellijk meer medewerkers aan de balie kunnen inzetten, wanneer de lijst van wachtenden onze norm overtreft. Dat is winst. Wat ik zelf belangrijk en boeiend vind, is het steeds actuele aanbod van management-informatie. Zo bleek het juist tijdens onze koffiepauze steeds iets drukker dan gedurende de rest van de dag. Dus hebben wij onze koffie een half uur eerder gedronken. Een simpele oplossing, maar onze dienstverlening is er bij gebaat.”

Toegerust op plotselinge drukte

“We werken zonder afspraak”, voegt Geeke van Dijk daaraan toe. “Dit houdt in dat we ingesteld moeten zijn op een plotselinge drukte. De klanten geven op de touchscreenzuil met drie keuzeopties aan waar ze voor komen en krijgen een nummer. Vervolgens wachten ze rustig tot ze opgeroepen worden. Dat neemt bij de medewerkers aan de balie voor bloedprikken veel stress weg. Voorheen liep het, bij een plotselinge toeloop, nog wel eens in de soep. Nu niet meer. Het enige is misschien



Sinds een jaar draait JCC-Klantgeleiding in Meander Medisch Centrum. Daarmee worden patiënten doelgericht en snel geholpen. De ziekenhuisapotheek heeft zijn eigen touchscreenzuil, evenals de bloedpoli. Ook de opnameplanning

dat, hoe volstrekt logisch de patiëntgeleiding ook is, bezoekers in hun nervositeit soms minder logisch reageren. Zo is het trekken van één nummer voldoende om twee keer opgeroepen te worden. Voor registratie aan de balie én voor bloedafname in één van de prikkamers.” Dagelijks bezoeken circa vierhonderd personen de bloedpoli.

Groenverlicht apothekerskruis

Ook de touchscreenzuil van de apotheek bevat, om het voor de bezoekers eenvoudig te houden, een beperkt aantal opties. Toch blijkt het wenselijk om zelf die opties te kunnen wijzigen of uit te breiden. Dominique: “Ik sta regelmatig bij de zuil om mensen naar hun mening te vragen. En dat resulteert een enkele keer in een wijziging of aanpassing. Prima dus, de patiënt centraal. Het gaat bij ons dagelijks toch om ongeveer driehonderd personen. De meeste bezoekers aan de apotheek, en ook aan de bloedpoli, begrijpen spontaan het systeem van patiëntgeleiding en de zuil. Voor de oudere patiënten en zeker voor hen die anders gewend zijn, hebben wij een groot groenverlicht kruis boven de zuil opgehangen. Voor extra attentie. En dat werkt goed.”

Inhoudelijke aanbestedingspunten gedefinieerd

“Eén van de vele pluspunten van JCC-Klantgeleiding is dat wij, via de managementrapportage, de gehele routing van de patiënt kunnen opvragen. Dat is belangrijk bij bijvoorbeeld klachten”, accentueren Dominique en Geeke de gebruiksvriendelijkheid van JCC-Klantgeleiding. “Bij het opmaken van het aanbestedingsdocument voor de aanschaf van een goed patiëntgeleidingssysteem was gebruiksvriendelijkheid, voor patiënten én medewerkers, één van onze belangrijkste wensen. Ook aan het kunnen wijzigen van de verschillende keuzeopties en een uitgebreide en degelijke backoffice-rapportage hebben wij in het aanbestedingsdocument hoge prioriteit gegeven.” “Natuurlijk”, voegt Geeke bijna vanzelfsprekend toe, “moeten de medewerkers steeds van het aantal wachtenden en de actuele wachttijden op de hoogte zijn. Dat geeft hen rust en waardeert impliciet ook de privacy van de patiënt. Wij hebben de oproepschermen dan ook iets hoger opgehangen, zodat de bezoekers, op voldoende afstand van de balie, rustig hun beurt kunnen afwachten. Relatieve rust in een hectische omgeving. Een belangrijke verdienste, zo mag ik concluderen, van JCC-Klantgeleiding.”

Voortreffelijk op de hoogte

De inhoudelijke aspecten van het bestek zijn door Feike de Jong en het ict-team met technische details gecompleteerd. “Vervolgens hebben we de markt verkend. We hebben onder meer collega-zorginstellingen geraadpleegd. Ikzelf kende het goed draaiende systeem (van JCC Software) bij de gemeente Amersfoort. Het resultaat van die verkenning was de

uitnodiging aan een drietal leveranciers. Voor allereerst een presentatie en vervolgens om een offerte uit te brengen. Voor ons was en is doorslaggevend dat de leverancier begrijpt wat wij vragen. Die twijfel gold ook voor JCC Software, omdat we het bedrijf vooral kenden uit het gemeentelijke circuit. Maar met eerdere leveranties aan collega-instellingen, bleek JCC Software echter voortreffelijk op de hoogte van de ins-en-outs die voor de medische branche gelden.”



Pure betrokkenheid is aanbeveling

“De presentatie van JCC Software maakte grote indruk op ons. Geen powerpointpresentatie, met kijk eens hoe goed we zijn, nee, gewoon een ‘live’-verbinding om de kwaliteiten van het pakket aan de dagelijkse praktijk te toetsen. Helder en bepalend. Ook de houding van de mensen van het bedrijf sprak ons aan. Anders dan wat we soms ook meemaken, toonde JCC Software gewoon pure betrokkenheid bij ons en ons Meander Medisch Centrum.”

Grootste patiënttevredenheid

Feike: “In het half jaar dat we ons oriënteerden, hebben wij ons vooral gefocust op ons streven de grootste patiënttevredenheid te realiseren. JCC Software blijkt daar op een natuurlijke wijze in te passen. Bij landelijke polls van het Algemeen Dagblad zijn wij al vele jaren consequent terug te vinden bij de eerste twintig medische zorginstellingen. En dus gaan wij ook alleen voor leveranciers die ons in staat stellen die hoge waardering in zorgland te koesteren. JCC Software begrijpt dat en is daarom een gewaardeerd leverancier aan ons topklinisch Meander Medisch Centrum.”

