



Verwijzersanalyse 2019 - extern gebruik

hieroo.

PIONIER VAN DE NIEUWE GENERATIE

Agenda

1. Aanpak
2. Informatie verzamelen
3. Informatie analyseren
 - a. Demografische gegevens
 - b. Ontwikkelingen bijzondere tandheelkunde
4. Verwijzers benaderen
5. Bevindingen en implementatie

Aanpak

Fase	Tijdstermijn	Activiteit
Fase 1- <u>informatie verzamelen</u>	Week 44 t/m 48	• Verwijzers in kaart brengen Oase • Vragenlijsten medewerkers • Research op internet naar potentiële verwijzers • Ontwikkelingen CBT-wereld in kaart brengen
Fase 2 - <u>informatie analyseren</u>	Week 47 t/m 50	• Populaties grafisch weergeven met landkaarten • Top 20 verwijzers per indicatie maken • Top 20 potentiële verwijzers per indicatie maken • Strategie bepalen voor benadering • Demografische gegevens Amsterdam
Fase 3 - <u>verwijzers benaderen</u>	Week 50 t/m 3	• (potentiële) verwijzers benaderen voor afspraken • Verwijzers uitnodigen of bezoeken • Demografische gegevens en CBT ontwikkelingen afronden
Fase 4 - <u>bevindingen rapporteren</u>	Week 3 t/m 5	• Resultaten verzamelen in eindrapport • Eindpresentatie voor MT
Fase 5 - <u>implementeren</u>	Week 5 t/m 9	• Start met implementeren bevindingen

Aanpak - doelstellingen

1. Duidelijk krijgen wie (potentiële) verwijzers van het centrum zijn en de relatie met deze verwijzers verbeteren.
2. De ontwikkelingen in de CBT wereld in kaart brengen.
3. Beeld schetsen van de demografische ontwikkelingen.

Informatie verzamelen

Patiëntensysteem

- Aantal verwijzers per indicatie en afdeling
- Aantal verwijzingen per indicatie en afdeling
- Verwijzerspopulatie in omgeving
- Hoeveel soorten verwijzerscategorieën

Interne informatie

- Tandartsen en andere medewerkers hebben waardevolle informatie

Andere CBT's

- Hoe verzamelen andere centra informatie
- Wat organiseren zij met betrekking tot verwijzers

Informatie analyseren

Inzicht krijgen

- Verwijsdetails voor organisatie zichtbaar maken

Relatie met verwijzers

- Bekendheid van centrum vergroten
- Relatie met verwijzers opbouwen/verbeteren

Specifiek per afdeling

- Elke afdeling heeft haar eigen behoefte
- Verwijzerscategorieën verschillen per afdeling
- Meer patiënten ontvangen (op een specifieke afdeling)

Informatie analyseren - demografische ontwikkelingen

Patiënt populatie

- Wat is de patiëntenpopulatie per postcode

Inwoners

- Hoe is de populatie inwoners per stadsdeel/regio ingedeeld
- Hoe is het inwonersaantal opgebouwd per leeftijdscategorie

Zorgverleners

- Aantal tandartsen en huisartsen per stadsdeel/regio
- WLZ-instelling naar aantal bedden per stadsdeel/regio

Informatie analyseren - ontwikkelingen bijzondere tandheelkunde

Differentiaties

- Meer specialisaties, ketens en concurrentie (?)
- Horizontale verwijzingen en communicatie

Technische ontwikkelingen

- 3D-scanners en printers

Wet en regelwijzigingen

- Verschuiving van financiële mondzorg verantwoordelijkheid naar de WLZ

Patiënt versus tandarts wensen

- Verwachtingsmanagement m.b.t. eigen risico, behandelingsduur en wachttijd
- Patiënten zijn beter voorbereid en kritischer over bereikbaarheid centrum

Verwijzers benaderen

Persoonlijke benadering

- Top 5 meeste voorkomende WLZ-instellingen
- Zorgverleners met veel verwijzingen

Verwijzersenquête

- Alle verwijzers in het systeem, maar in de enquête rekening houden met de verwijzerscategorieën
- Naast feedback is de enquête een middel om toestemming te vragen voor het gebruik van contactgegevens i.v.m. AVG-wet

Zorgverzekeraars

- Betrek zorgverzekeraars in plannen en communicatie omtrent verwijzers. Wat zijn hun wensen en de subsidiemogelijkheden om een verwijzersanalyse uit te voeren

Bevindingen en implementatie

1 Externe zorgverlening

- Wetswijziging waarin de financiële verantwoordelijkheid voor mondzorg naar de WLZ-instelling verplaatst
- Voor afdelingen met lange wachtlijsten
- Door beperkte bereikbaarheid van het centrum
- Behandelstoel bij WLZ-instelling of bezoek met mobiele unit
- Strategische positionering ten opzichte van CBT en andere tandartsen

Bevindingen en implementatie

2. SBT verwijzersnetwerk opbouwen

- Een community met alle/meest voorkomende verwijzers van het centrum
- Makkelijke tool om informatie in te verspreiden over: het centrum, ontwikkelingen in de mondzorg, vacatures, evenementen en andere informatie
- Rekening houden met verwijzerscategorieën (tandartsen, huisartsen, WLZ-instellingen, medisch specialisten, etc.)
- Stimuleert de relatie met verwijzers

Bevindingen en implementatie

3. Periodiek feedback verzamelen

- Een verwijsenquête kan bijdrage aan periodieke gerichte feedback op de dienstverlening van het centrum (frequentie: 1keer in de 2 jaar)
- Een automatische vragenlijst aan verwijzers na het behandelplan of de behandelperiode kan bijdrage aan standaard feedback verzameling over dienstverlening

Bevindingen en implementatie

4. SBT bekendheid en zichtbaarheid

- Informatiefolder voor verwijzers
- FAQ op de website (over eigen risico, narcosebehandeling, etc.)
- Vindbaarheid via Google
- Verwijzersbijeenkomsten middels het verwijzersnetwerk
- Digitale nieuwsbrief
- Communicatie van centrum richting verwijzers over behandelprocedure (van verwijzingsbrief tot afronden behandelproces)

Bevindingen en implementatie

5. Verwijzerscoördinator

- Aanspreekpunt voor vragen met betrekking tot verwijzers
- Initiatiefnemer van activiteiten voor verwijzers
- Analyseert gegevens van verwijzers



Verwijzersanalyse 2019 - extern gebruik

hieroo.

PIONIER VAN DE NIEUWE GENERATIE