



HMCC Medical Group

Volwaardige patiëntenzorg op afstand



Kwaliteit

Om haar doelstellingen te bereiken, heeft HMCC toetsbare kritische factoren ondergebracht in aantal categorieën. Deze factoren zijn gebaseerd op ISO-certificeringseisen. Hierbij zijn de volgende aspecten van belang:

A. Kwaliteit algemeen

Alleen voortdurend 'monitoren' leidt tot structureel goede resultaten. We zijn ons hiervan altijd bewust. De kwaliteitsborging wordt verzekerd door:

Extern

- Meerdere analyses ter verbetering performance m.b.t. oplossend vermogen en afhandelen piekverkeer door de TMA.
- Dagelijkse rapportage die inzicht geeft in de ontwikkeling van telefoonverkeer, oplossend vermogen van de medewerkers en het service-level.



Intern

- Dagelijkse evaluatie van resultaten op basis van (eventuele) nieuwe informatie, wachtlij rapportage en gespreksregistratie.
- Dagelijkse begeleiding en aansturing.
- Het opnemen en meeluisteren met gesprekken van medewerkers.
- Het opstellen van verslagen waarin de voortgang van de samenwerking wordt belicht. Hierin komen zaken aan de orde als: aansturen, meeluisteren, opmerkingen etc.

Kwaliteitsborging medewerker algemeen

- Continu (bij)scholen op medisch vlak en telefoontechniek.
- Continu op de hoogte houden veranderingen aangaande de samenwerking.
- Kwaliteitsbewaking en-bevordering, die toegepast is op het kwaliteitskader gesteld door de opdrachtgever.
- Dagelijkse begeleiding en evaluatie met de projectleider.
- Continu op de hoogte houden van veranderingen aangaande de samenwerking.



B. Tele Medisch Assistent

- Heeft een afgeronde medische opleiding als Doktersassistent of Verpleegkundige (BIG-geregistreerd) en mogelijk tevens een opleiding tot triagist gevolgd.
- Draagt zorg voor de eerste telefonische opvang en verheldering van de hulpvraag.
- Is patiëntgericht.
- Stelt de beller altijd centraal staan en creëert daarbij een veilig en professioneel gevoel.
- Draagt het beleid van de praktijk naar de beller uit en handelt iedere vraag conform het opgestelde protocol af.
- Verstrek protocollair informatie en advies ten aanzien van de werkzaamheden.
- Registreert afhandelingen volgens protocol.
- Is vaardig in het hanteren van techniek en systemen.
- Indiceert acute en niet acute vragen.
- Handelt medische hulpvragen af volgens triagesysteem en thuisarts.nl.
- Voorziet de beller van specifieke zelfzorg- advisering binnen het systeem.
- Verzorgt via telefonie of andere kanalen het acuut activeren van zorg- en hulpverlening.

C. Technisch

- Communicatieplatform en automatisering zijn geïntegreerd.
- Er is een ACD-wachtrij (hierdoor wordt de opvang van pieken gestroomlijnd).
- Het systeem levert registraties en rapportages.
- Wachtrijen zijn zicht- en hoorbaar voor de medewerkers.
- Oproepherkenning.
- Aanwezigheid van flexibele wachtrijen en aanwezigheid van voice-mailboxen of andere opties.
- De wachtende krijgt te horen hoelang de wachttijd is of hoeveel wachtenden er nog zijn.
- Actieve “escape” mogelijkheid (in wachtrij naar een website of App).
- Alle gesprekken worden opgenomen.
- Er is uitwijkplan bij piekmomenten of calamiteiten door middel van volledig ingerichte thuiswerkplekken.

D. E-Zorg platform

Het E-Zorg platform geeft ons de mogelijkheid om alle relevante zorgpartijen in Nederland met elkaar. Huisartsen, apothekers, ziekenhuizen en zorginstellingen kunnen via het E-Zorg netwerk veilig met elkaar communiceren en informatie uitwisselen. Dit kan onderling maar ook met patiënten en cliënten.

E-Zorg geeft zorgverleners verder veilige toegang tot de zorgapplicaties waarmee zij dagelijks werken. Om gebruik te kunnen maken van de diensten van E-Zorg is een dataverbinding vereist. De beveiligde dataverbinding is een totaalpakket met daarin de volgende diensten:

- Toegang HIS/AIS;
- Toegang zorgapplicaties;
- Gestructureerd berichtenverkeer;
- E-mail;
- Zakelijk internet.



Mobiele back-up router

Voor onze beschikbaarheid zetten wij ook mobiele back-up routers in. Op het moment dat de verbinding met het vaste netwerk wegvalt, wordt het signaal overgenomen via het gesloten mobiele datanetwerk. Ondertussen wordt, zoals gebruikelijk de storing op het vaste netwerk automatisch door ons gedetecteerd en volgens het reguliere proces verholpen. Zodra de storing is verholpen, schakelt de router terug naar het vaste netwerk.

Vcare-HMCC platform is ISO 27001 en NEN 7510 gecertificeerd

ISO 27001 is een wereldwijd erkende norm op het gebied van informatiebeveiliging. De certificering toont aan dat een organisatie haar informatieprocessen continu beheert. De certificering is niet wettelijk verplicht, maar geeft wel aan dat een organisatie grote waarde hecht aan vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid als het gaat om (privacy)gevoelige bedrijfsinformatie.

NEN 7510 is een Nederlands norm voor informatiebeveiliging ingesteld door het Nederlandse Normalisatie-Instituut. De norm is specifiek gericht op de zorgsector. De norm richt zich niet alleen op de technische specificaties, maar geeft ook richting aan menselijk handelen. De NEN 7510 biedt ook specifiek aandacht aan privacybescherming.



HMCC Medical Group

HMCC Medical Group

Torenallee 20
(Gebouw Videolab | 4e etage)
5617 BC, Eindhoven
T: 085 - 27 34 790
E: info@hmcc.nl

Pantheon 2
7521 PR, Enschede
T: 085 - 27 34 790

www.hmcc.nl

