Procedure- permanentie

1. Inleiding

De permanentiewerking binnen Altrio Thuisverpleging bestaat uit een dag- en nachtpermanentie en heeft als doel een continue bereikbaarheid en opvolging van oproepen, meldingen en zorgvragen te waarborgen (bijlage 1). Via deze georganiseerde permanentiestructuur wordt verzekerd dat patiënten, zorgverleners, mantelzorgers, familieleden en doorverwijzers op elk moment contact kunnen opnemen met de organisatie. Zodat zorgaanvragen, wijzigingen in de zorgplanning, meldingen van afwezigheid, administratieve vragen en andere organisatorische of operationele meldingen tijdig en correct worden opgevolgd.

2. Doelstelling

Deze procedure heeft als doel inzicht te verlenen in de permanentiewerking binnen Altrio Thuisverpleging die bestaat uit een dag- en nachtpermanentie.

3. Bevoegdheden en verantwoordelijkheden

Verpleegkundige	V-B
Zorgkundige	V-B
Regiocoördinator	V-B
Coördinator zorg	V-B
Zorglijnoperator	V-B

V= verantwoordelijk

B= bevoegd

4. Werkwijze

4.1 Dagpermanentie (06.00–22.00)

De dagpermanentie staat in voor de organisatie en opvolging van de telefonische bereikbaarheid tijdens de daguren en ondersteunt de dagelijkse werking van de zorgverlening. Hierbij wordt gezorgd voor een gestructureerde opvang en verwerking van inkomende oproepen, meldingen en communicatie zodat een vlotte informatiedoorstroming en continuïteit van zorg verzekerd blijven.

Randuren (06.00–09.00 en van 17.00–22.00)

Tijdens de randuren van de dagpermanentie zijn de zorglijnoperatoren (ZLO) verantwoordelijk voor de telefonische permanentie. Zij fungeren als eerste aanspreekpunt voor patiënten, familieleden, mantelzorgers, zorgverleners, doorverwijzers en andere externe contactpersonen. De zorglijnoperatoren staan in voor het beantwoorden, registreren, beoordelen en correct doorgeven van inkomende oproepen en meldingen. Dit omvat niet alleen zorgaanvragen, maar ook wijzigingen in de zorgplanning, meldingen van afwezigheid, administratieve vragen en andere organisatorische of operationele meldingen.

Daarnaast maken de zorglijnoperatoren een eerste inschatting van de urgentie en zorgen zij voor een correcte opvolging, triage en doorverwijzing binnen de organisatie. Dit kan omdat elke zorglijnoperator een verpleegkundig diploma heeft. Indien nodig worden oproepen doorgeschakeld naar de betrokken zorgverlener of regiocoördinator.

Kantooruren (09.00–17.00)

Tijdens de kantooruren wordt er een onderscheid gemaakt tussen inkomende oproepen van zorgverleners en inkomende oproepen van patiënten, familie, mantelzorgers of doorverwijzers.

- Zorgverleners worden rechtstreeks doorgeschakeld naar de verantwoordelijke regiocoördinator **(zorgverlenersflow)**
- Patiënten, familie, mantelzorgers en doorverwijzers worden automatisch verbonden met de zorglijnoperator **(patiënt-doorverwijzerflow)**

Zorgverlenersflow

Wanneer een zorgverlener tijdens de kantooruren belt naar het provinciaal nummer wordt de oproep onmiddellijk doorgeschakeld naar de verantwoordelijke regiocoördinator zodat de zorgverlener snel en rechtstreeks geholpen wordt door de juiste persoon. Wanneer de Regiocoördinator de oproep niet binnen 15 seconden kan beantwoorden wordt de oproep automatisch bijkomend aangeboden aan alle collega- regiocoördinatoren binnen dezelfde Servicedesk (wachtrij SD Provincie-Q2). Indien ook zij de oproep niet binnen 15 seconden beantwoorden wordt de oproep bijkomend aangeboden aan de Coördinator Zorg (wachtrij SD Provincie- Q3). Indien deze oproep vervolgens niet beantwoord kan worden (4 minuten), wordt deze automatisch doorgeleid naar de zorglijnoperator zodat de continuïteit van de dienstverlening en de bereikbaarheid voor de klant gewaarborgd blijven.

- Naamlabel wachtrijen (voorbeeld Oost-Vlaanderen):
  1. SD OVL-Q-2
  2. SD OVL-Q-3

Patiënt- en doorverwijzerflow

Wanneer een patiënt of doorverwijzer tijdens de kantooruren belt naar één van de provinciale nummers, wordt de oproep automatisch aangeboden aan de zorglijnoperator die als eerste aanspreekpunt fungeert binnen de Vlaamse zorglijn. Indien de zorglijnoperator de oproep niet binnen 15 seconden kan beantwoorden, wordt deze automatisch bijkomend aangeboden aan operationeel assistent 1 (wachtrij ZLO+OA1). Indien ook deze de oproep niet binnen 15 seconden kunnen beantwoorden, wordt de oproep verder doorgeschakeld naar operationeel assistent 2 (wachtrij ZLO+OA+OA). Indien deze groep de oproep niet kan beantwoorden, wordt na 4 minuten automatisch een callback-email gegenereerd zodat de oproep alsnog kan worden opgevolgd en de beller kan worden terug gecontacteerd.

- Naamlabel wachtrijen

1. ZLO plus OA-Q-2
2. ZLO plus OA plus OA-Q-3

Wachtrijondersteuning

Deze wachtrijbegeleiding is erop gericht de beller correct te informeren en de ervaren wachttijd te ondersteunen. Tijdens het wachten wordt de beller begeleid door een standaard wachtrijboodschap met achtergrondmuziek:

- “U wordt zo spoedig mogelijk geholpen.”

Als de wachttijd vier minuten overschrijdt, volgt een bijkomende informatieboodschap:

- “Uw gegevens worden genoteerd en wij nemen zo snel mogelijk contact met u op.”

4.2 Nachtpermanentie (22.00–06.00)

Tijdens de nachturen (22.00–06.00) worden alle inkomende oproepen naar de provinciale telefoonnummers automatisch doorgeschakeld naar de verpleegkundige van de nachtwacht. Inkomende oproepen vanuit West-Vlaanderen worden hierbij via een doorschakeling behandeld binnen de werking van Oost-Vlaanderen. De verpleegkundige van de nachtwacht is verantwoordelijk voor de inschatting van de urgentie en het nemen van de gepaste vervolgstappen. De planning voor de nachtdienst wordt vooraf georganiseerd en geregistreerd in het dashboard van Cloud Platform waarbij deze rol kan worden ingevuld door een backofficemedewerker en/of een verpleegkundige.

Deze verpleegkundige staat in voor zowel de telefonische triage als het uitrijden bij dringende zorgvragen:

- **U1 – Levensbedreigend:** onmiddellijke doorverwijzing naar 112, geen fysieke interventie (uitrijden) van de nachtwacht
- **U2 – Spoed:** interventie binnen 30–60 minuten, triageverpleegkundige rijdt uit
- **U3 – Dringend:** interventie binnen 3 uur, verpleegkundige rijdt uit indien nodig

- **U4 – Niet-dringend:** telefonische afhandeling of overdracht naar de ochtendploeg

5. Evaluatie

De werking van de telefonische permanentie wordt periodiek geëvalueerd op basis van operationele en kwalitatieve parameters, waaronder wachttijden, callbackmails, gemiste oproepen, doorschakelingen tussen wachtrijen, bereikbaarheid, correcte registratie in CloudCall en de tijdige opvolging van oproepen. Op basis van deze evaluaties worden waar nodig procesoptimalisaties en bijsturingen doorgevoerd om de continuïteit, efficiëntie en kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen.

6. Samenhangende documenten

- Procedure- zorgplan
- Procedure- nachtwacht
- Procedure- overdracht en rondeplanning binnen continuïteit van zorg

7. Bijlage

Bijlage 1: Proces- Permanentie en telefonie