

FAQ Landelijk telefoonnummer Consultatiedienst Palliatieve Zorg

Wat is het doel van één landelijk nummer Consultatie Palliatieve Zorg?

Het doel van één landelijk nummer is het gemak voor de consultvrager. Los van de regio waar de consultvrager werkt, is er één landelijk nummer om het regionale consultatieteam te bereiken. Handig bijvoorbeeld, wanneer je als waarnemer in verschillende gemeenten of op meerdere locaties werkt.

In principe was er al landelijke dekking, maar die dekking bestond uit versnipperde regionale telefoonnummers / teams.

Hoe verhoudt het landelijk nummer zich tot de regionale nummers?

Het landelijk nummer bestaat naast de regionale nummers. Consultvragers kunnen zowel het landelijk als het regionale nummer bellen. In beide gevallen komt de consultvrager bij hetzelfde team uit. De verwachting is dat vooral nieuwe consultvragers het landelijke nummer bellen.

Het landelijke nummer schakelt op basis van postcode door naar het regionale nummer. De beller van het landelijke nummer hoort een kort belmenu, waarin gevraagd wordt de 4 cijfers van de postcode door te geven.

Zijn de bestaande regionale teams nog actief betrokken?

Zeker! Het landelijke nummer is een route naar de bestaande regionale teams.

Is er een verschil in afhandeling van de consultvraag?

Nee. Of nu het landelijk nummer wordt gebeld of het regionale nummer, de consultvrager komt altijd bij dezelfde (aan een regio gebonden) consulent uit

Wordt een beller automatisch doorgestuurd naar een ander nummer?

Nee, voor het doorsturen naar het juiste team gebruiken we de postcode

Krijg ik direct een consulent PZ aan de telefoon?

Na het doorlopen van een belmenu (invoer postcode) krijgt de consultvrager direct een consulent aan de lijn.

Betekent dit een extra schakel in het belproces?

Ja, bij het landelijke nummer is er één extra belmenu.

Voor wie is de telefonische consultatiedienst bereikbaar?

De telefonische consultatiedienst is bedoeld voor (huis)artsen, medisch specialisten en verpleegkundigen, die vragen hebben over de palliatieve zorg.

Wanneer is het telefonisch nummer bereikbaar?

Het landelijke nummer is 24/7 bereikbaar

Wie zijn de consulenten palliatieve zorg die mijn vraag behandelen?

De consulenten bestaan uit kaderhuisartsen palliatieve zorg, specialisten ouderengeneeskunde die kader opgeleid zijn in de palliatieve zorg, verpleegkundigen die de post HBO Palliatieve zorg hebben gevolgd, verpleegkundig specialisten palliatieve zorg, en medisch specialisten met de verkorte cursus palliatieve zorg (bijv. internist-oncoloog etc.)

Wat de doorlooptijd van mijn oproep?

Na het bellen van het landelijke nummer wordt een consultvrager binnen een paar seconden doorverbonden naar de juiste regio. Dit is incl. intoetsen postcode. In het belmenu van het landelijke nummer hoort de beller:

- "Welkom bij de consultatieteams palliatieve zorg van Fibula (voorheen IKNL) voor professionele zorgverleners"
- "Voer de 4 cijfers van uw postcode in. U wordt op basis hiervan doorverbonden naar het palliatieve consultatieteam in uw regio."

Er is gekozen voor het handmatig invoeren van een postcode, omdat traceren van een locatie vanwege privacyrichtlijnen niet is toegestaan.

Na het doorverbinden naar het regionale team, onderscheiden we twee type teams. Teams die gebruik maken van het standaard Fibula belmenu en teams die zelf hun eigen belmenu-instellingen hebben, deze laatste groep betreft voornamelijk transmurale teams.

Bij teams die gebruik maken van het Fibula belmenu hoort de beller: "Welkom bij *teamnaam*"

Hierna zijn er 3 opties:

1: De beller belt met een herkenbaar mobiel telefoonnummer: "U wordt nu doorverbonden met de consulent"

2: De beller belt met een vast telefoonnummer: "In het geval de consulent nu niet bereikbaar is, wordt u teruggebeld. U belt met een vast telefoonnummer, de ervaring leert dat dit het terugbellen soms lastig maakt. Voert u alstublieft uw mobiele telefoonnummer in. Indien u direct een hekje invoert, wordt u direct doorverbonden en ontvangt de consulent het telefoonnummer waarmee u belt.

3: De beller belt met een anoniem telefoonnummer: "In het geval de consulent nu niet bereikbaar is, wordt u teruggebeld. U belt met een anoniem telefoonnummer, dit maakt het onmogelijk u terug te bellen indien de consulent nu niet bereikbaar is. Voert u alstublieft uw mobiele telefoonnummer in en sluit af met een hekje. Indien u direct een hekje toetst, wordt u direct doorverbonden en ontvangt de consulent niet uw telefoonnummer.

Bij de laatste 2 opties, zorgt het hekje (#) voor een directe doorschakeling, bellers die vaker bellen en al weten dat ze hun telefoonnummer niet achter willen laten kunnen direct na de welkomstboodschap hekje toetsen.

Het doorlopen van het belmenu varieert tussen 3 en 15 seconden. Dit is afhankelijk van de snelheid waarmee mensen hun mobiele telefoonnummer in toetsen.

Voor vragen, [neem contact](#) op met Hetty Kazimier, adviseur Fibula Consultatie Palliatieve Zorg