

Klantcase

Over de RAVU

De Regionale Ambulance Voorziening Utrecht (RAVU) verleent ambulancezorg: 7 dagen per week, 24 uur per dag. Deze zorg bestaat uit acute zorgverlening en (besteld) ambulancevervoer. De organisatie bestaat uit ruim 400 medewerkers die samen meer dan 85.000 hulpverleningen per jaar uitvoeren. De RAVU heeft 7 verschillende consignatiediensten voor onder meer ambulancezorg, het managementteam en facilitair.

Waarvoor wordt DutyFlow gebruikt?

“De RAVU moet 24/7 kunnen voldoen aan de strenge eisen voor ambulancevervoer. Daarom zijn er verschillende bereikbaarheidsregelingen waar collega's in de operationele dienst contact mee kunnen opnemen buiten kantoor tijden. De leidinggevende van de afdeling ambulancezorg, het bedrijfsopvangteam, de facilitaire afdelingen en het managementteam bijvoorbeeld zijn altijd bereikbaar in geval van verstoringen van het operationele proces of in geval van een incident. De medewerker met bereikbaarheidsdienst heeft overleg met de beller en bepaalt wat de vervolgacties zijn.”

Hoe werkten jullie voor de komst van DutyFlow?

De nummers voor de verschillende consignatiediensten waren doorgeschakeld naar de medewerkers met dienst. Daarvoor was een aparte installatie op kantoor die gekoppeld was aan de telefooncentrale. Deze oplossing was verouderd en moest worden vervangen. Naast het feit dat het systeem verouderd was, waren er nog een paar nadelen. Zo werd slechts doorgeschakeld naar één nummer. Het was dus niet mogelijk om een collega als back-up in te zetten. Daarnaast was het niet mogelijk om vooraf een rooster in te voeren of om te zien door wie je werd gebeld.

Wat is het voordeel van DutyFlow voor de RAVU?

DutyFlow wordt binnen de RAVU aangeboden door de afdeling ICT. Met dit product kan onze ICT afdeling onze collega's een betrouwbare oplossing bieden voor de bereikbaarheid van de bereikbaarheidsdiensten. Door de vastlegging van diensten en meldingen is het proces goed geborgd.

Wat zijn de voordelen voor de collega's van de RAVU?

De verschillende teams hebben de keuze of ze gebruik willen maken van de roosterfunctie of alleen gebruik maken van de optie om een dienst over te nemen. Verder is het prettig dat je bij het ingaan van een dienst een bericht ontvangt ter herinnering. Medewerkers in de operationele dienst hoeven niet op zoek naar de dienstdoende bereikbaarheidsfunctionaris, maar bellen 24/7 naar één nummer per specifieke afdeling