



Verdiepingssessie 2: Stuurinformatie Breinlijn

13.30 tot 14.00

Mariëtte van der Leij

Mark van Duin

SIGRA - Landelijk beheer Breinlijn

Inhoud

1. 13.30 tot 13.45

Presentatie cijfers vanuit het communicatiesysteem Freshdesk

2. 13.45 tot 14.00

Eerste reacties & kansen voor doorontwikkeling en de toepassing op de verbetering van passende zorg en ondersteuning voor mensen met hersenletsel



Uit



Vanaf tweede deel



1. Eerste cijfers Breinlijn

1. Breinlijn: eerste cijfers

A. Proces

1. Aantal tickets
2. Reageer-/oplostijd
3. Manier van vraag stellen (bellen/schriftelijk)

B. Inhoudelijk

4. Leeftijdscategorie
5. Vraagsteller
6. Type vraag per vraagsteller



1. Breinlijn: eerste cijfers

Methode

- Freshdesk → Excel & Microsoft Power BI
- We laten de cijfers zien van september en oktober

Kanttekening: voorzichtig met conclusies trekken

- *Voornamelijk pilotfase*
- *Geen representatieve periode en aantallen om te extrapoleren*





A. Proces

1. Aantal toegewezen tickets

In de periode van 1 september tot 1 november 2020 zijn er in totaal 179 tickets (=vragen) toegewezen. In de onderstaande cirkeldiagram is te zien uit welke regio de vragen komen



2. Reageer- /oplossingstijd

Successen:

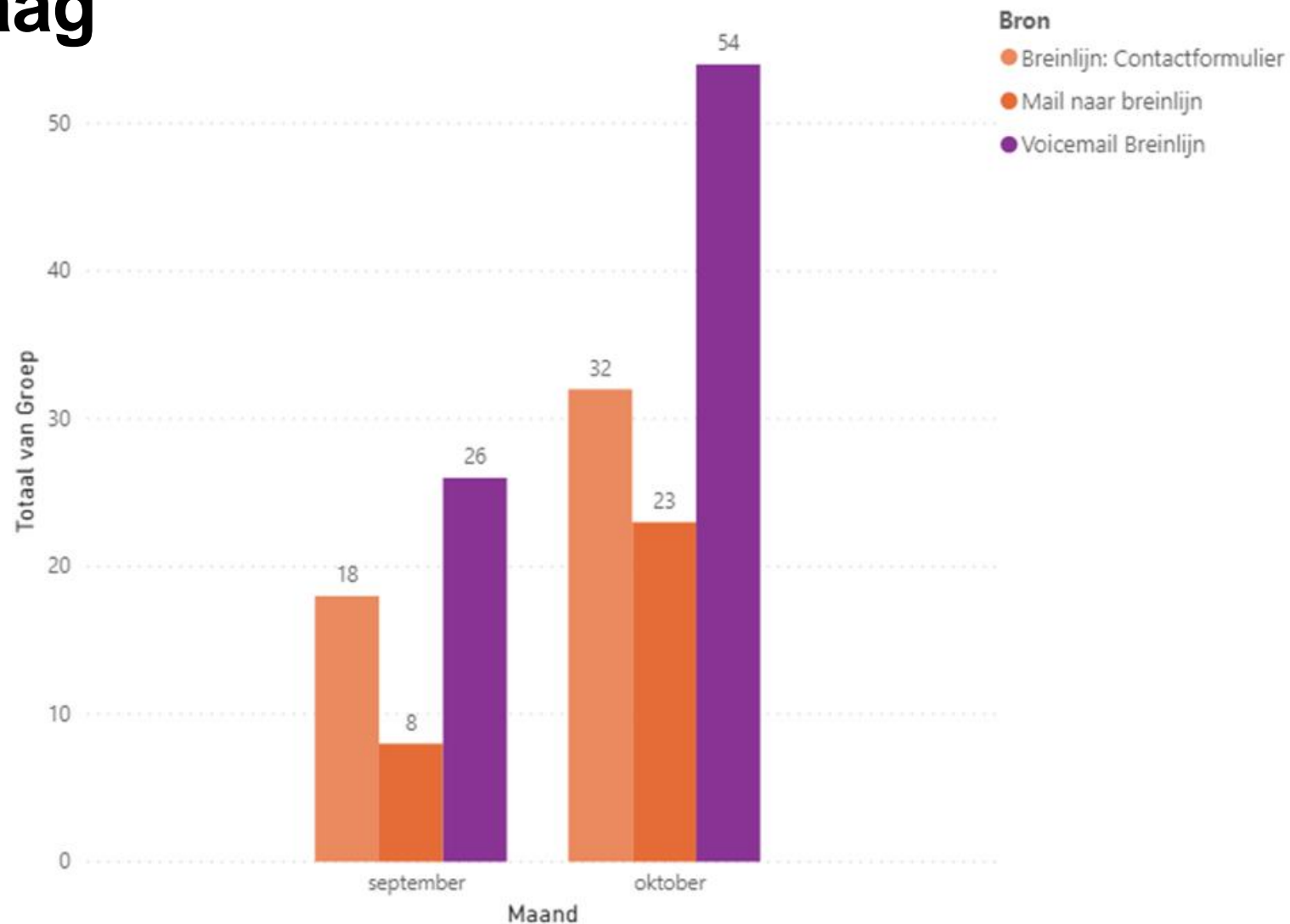
- De gemiddelde reactietijd is 23 uur
- De afspraak is dat er binnen 2 werkdagen gereageerd wordt (48 uur ongeveer). Dit wordt dus ruim gehaald!



3. Bron van de vraag

In deze staafdiagram is het aantal tickets per maand te zien, uitgesplitst in de bron van de vraag:

- het contactformulier,
- per mail naar info@breinlijn.nl
- of een regionaal mailadres en telefonisch (voicemail).

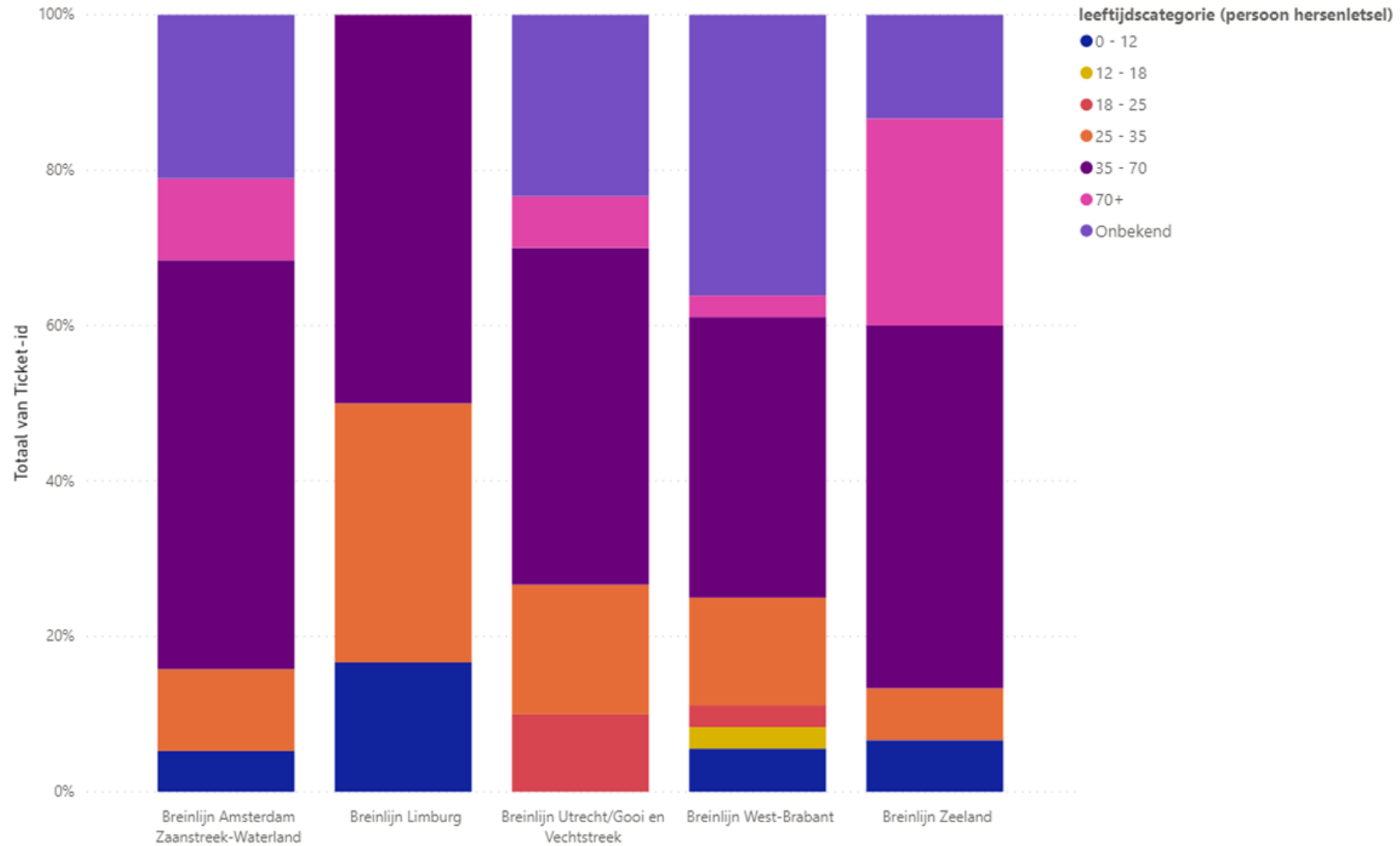




B. Inhoudelijk

1. Leeftijdscategorie persoon met hersenletsel (1)

Onderstaande staafdiagram laat de leeftijd van de vraagstellers zien



1. Leeftijdscategorie persoon met hersenletsel (2)

Aandachtspunten:

- De jeugd (12-25 jaar) weet Breinlijn relatief minder goed te bereiken dan de oudere leeftijdscategorieën. Er zouden in theorie meer jongeren hulp moeten zoeken. Hier wordt een nieuwe communicatiestrategie op gevoerd. Er zal met name meer content op Instagram worden gecreëerd. Een sessie met jongvolwassenen & NAH heeft inmiddels plaatsgevonden.

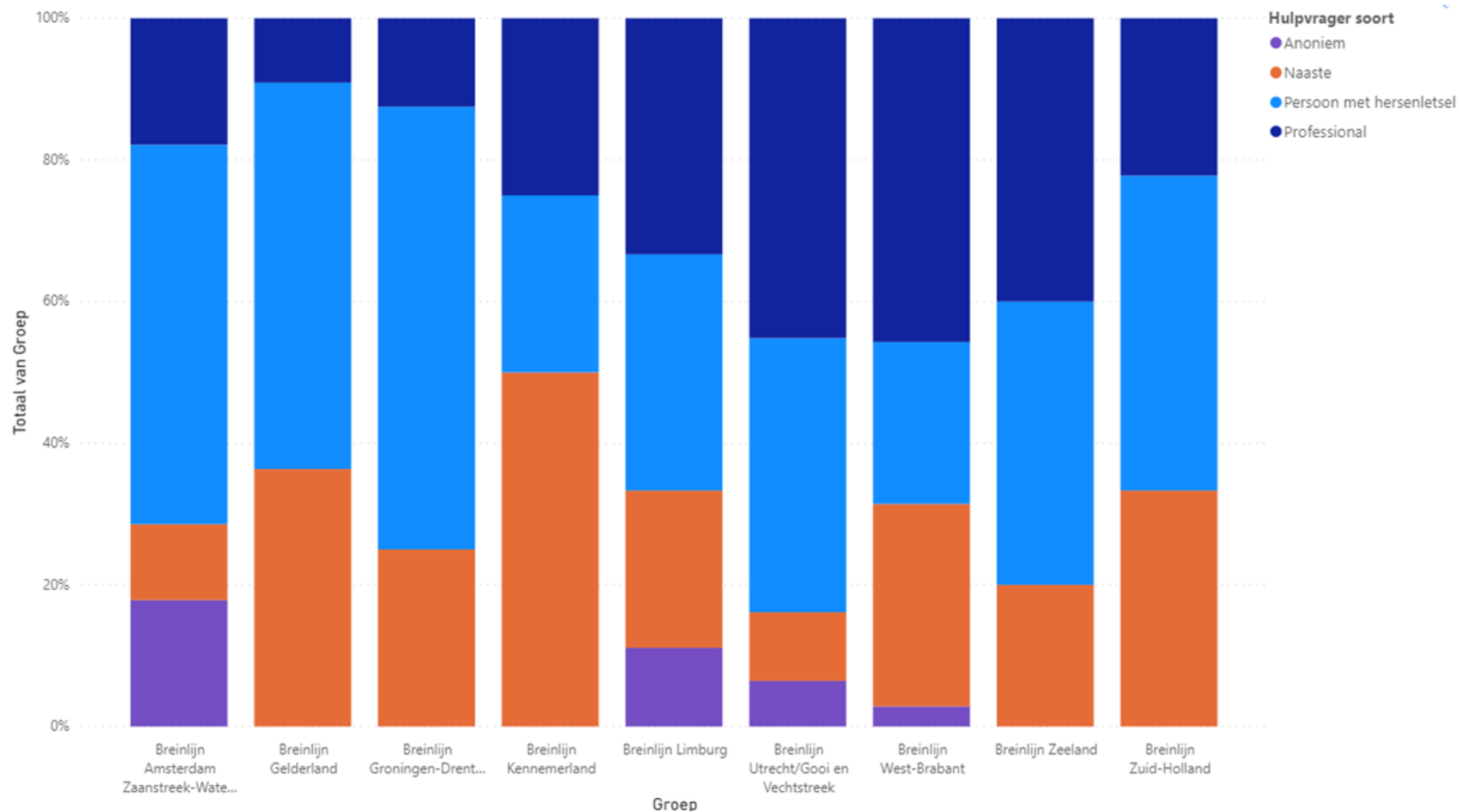


2. Wie stelt de vragen

In deze staafdiagram is te zien wie de vraag stelt.

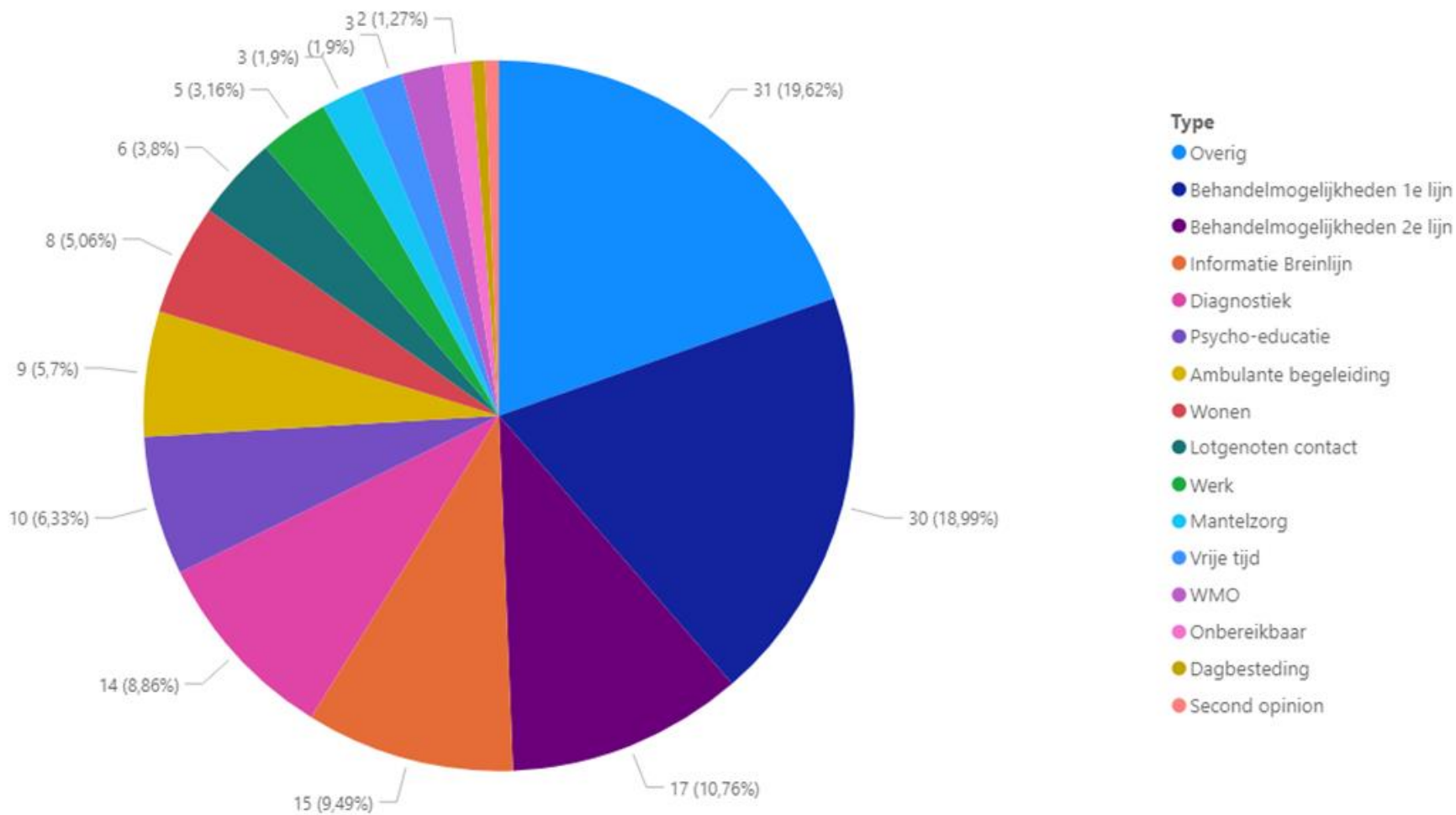
Aandachtspunten:

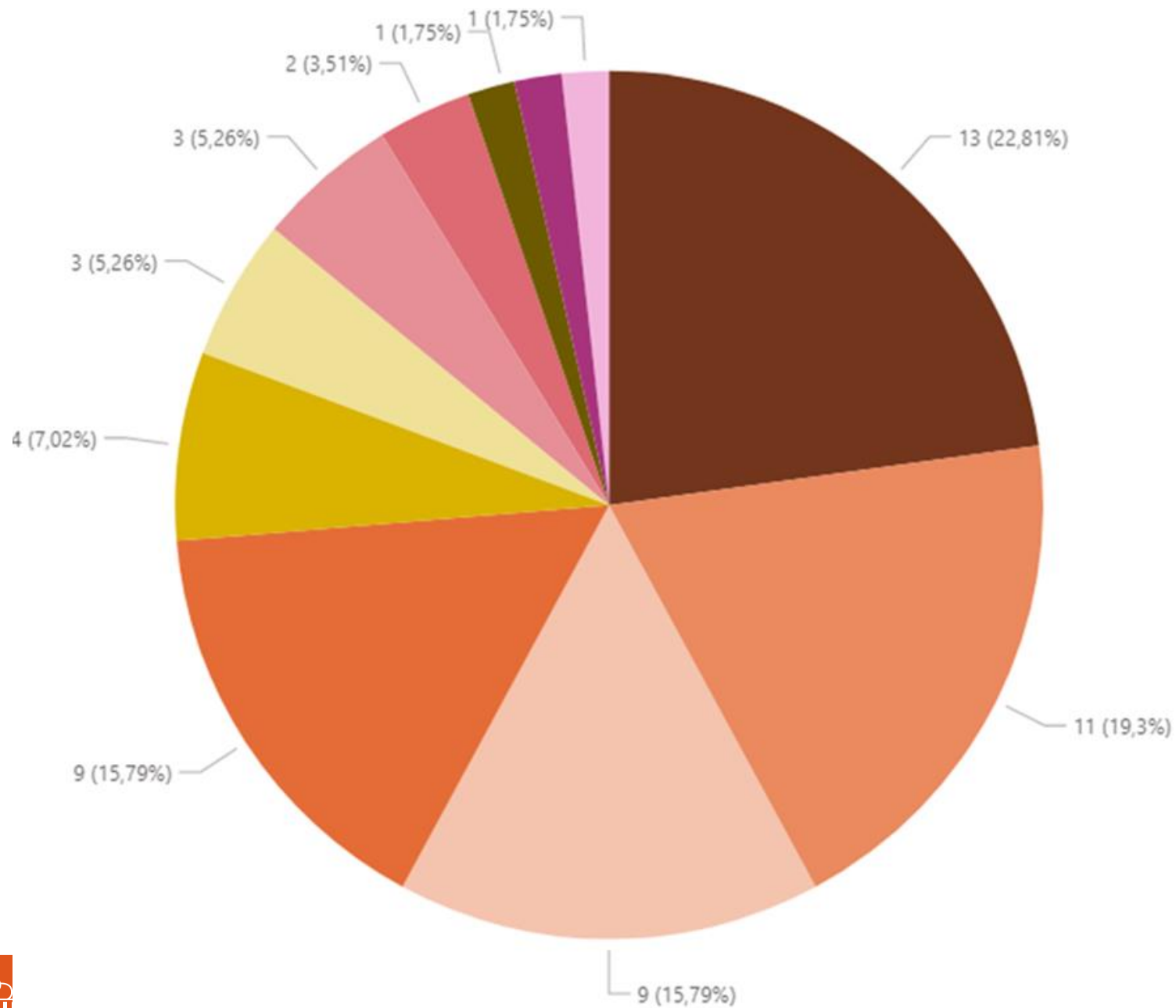
- Breinlijn wordt vaak gevonden door personen met hersenletsel zelf.



3. Type vragen

Onderstaande cirkeldiagram geeft weer waar de vragen over gingen, van alle regio's bij elkaar.





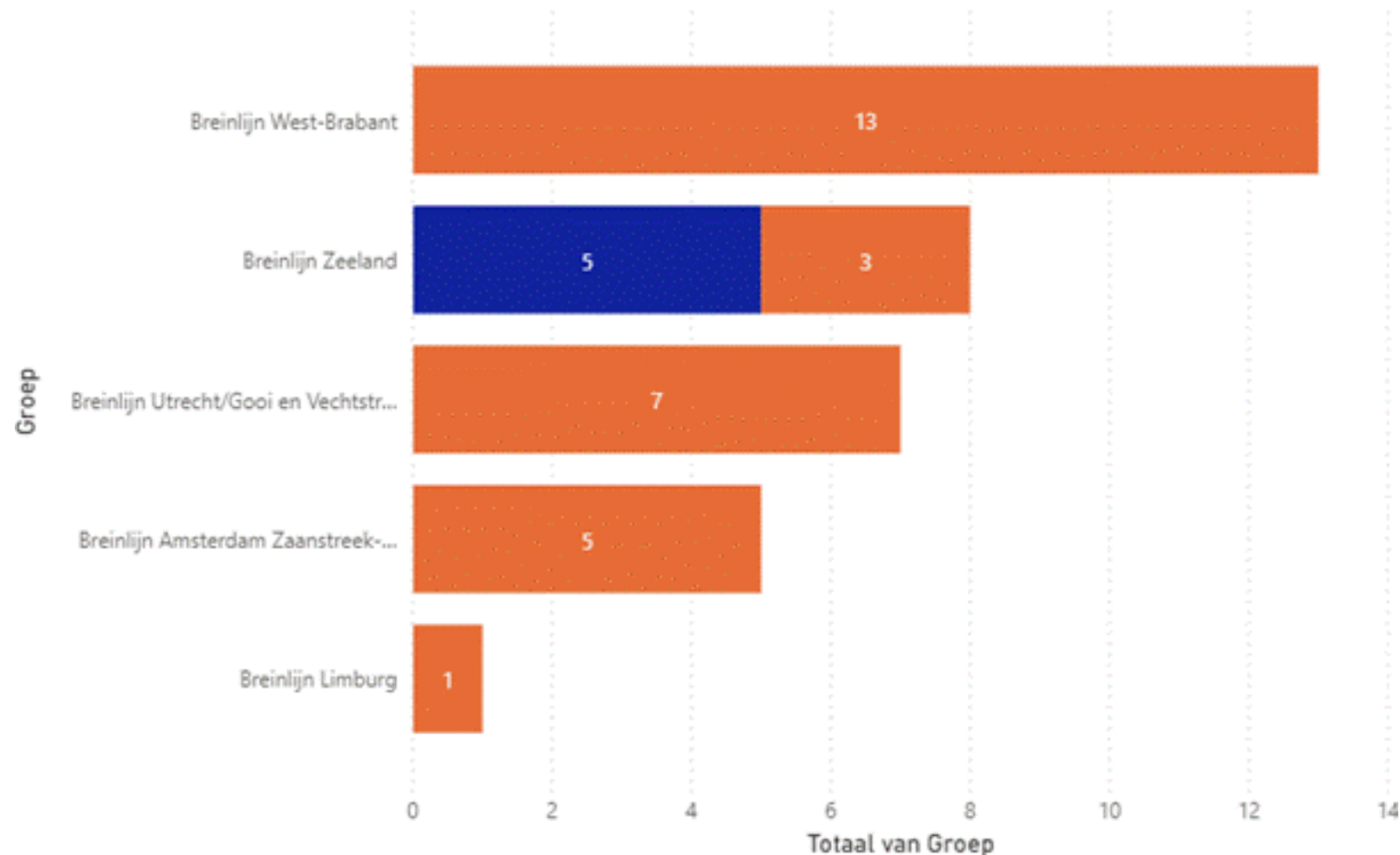
- Type**
- Behandel mogelijkheden 1e lijn
 - Diagnostiek
 - Behandel mogelijkheden 2e lijn
 - Overig
 - Lotgenoten contact
 - Psycho-educatie
 - Werk
 - Ambulante begeleiding
 - Informatie Breinlijn
 - Second opinion
 - Vrije tijd

Klanttevredenheid

Totaal van Groep per Groep en Onderzoeksresultaat



Onderzoeksresultaat ● Beetje tevreden ● Tevreden



Dit wordt niet veel ingevuld. Indien een vraag wordt afgesloten, ontvangt de vraagsteller de mogelijkheid om zijn tevredenheid te beoordelen met a.d.h.v. 3 smileys (tevreden, beetje tevreden, ontevreden).

Over het algemeen is men tevreden geweest!



2. Kansen & reacties

2. Eerste reacties n.a.v. stuurinformatie

- Zijn er onduidelijkheden?
Maak je kenbaar in de chat
- In hoeverre vind je deze stuurinformatie bruikbaar?
A. Bruikbaar
B. Bruikbaar, maar er ontbreekt nog het volgende...
C. Onbruikbaar, want...
Vul A, B of C in de chat

2. Kansen volgens projectteam & regio's

- Kennisdeling over de regio's heen onder hersenletsel deskundigen, bijvoorbeeld casuïstiek licht-traumatisch hersenletsel
- Kennisdeling over de regio's over het toewijzen naar passende zorg en ondersteuning
- Cijfers om trends mee te onderbouwen, bijvoorbeeld dat er weinig regionale zorg en ondersteuning voor kinderen/jongeren
- Meer gedetailleerde informatie – knelpunt is AVG
- Onderzoek met data die hersenletseldeskundigen bij houden of kunnen gaan bijhouden

Welke kansen zie jij nog meer? (suggesties: info@breinlijn.nl)



www.breinlijn.nl

Tel.: 085-225 02 44