

# Aurora teleQ: meer tijd & aandacht voor uw bewoners

**Een rinkelende telefoon kan binnen verpleeg- en verzorgingshuizen (VVT) grote gevolgen hebben. Bewoners worden er onrustig of nerveus van, terwijl medewerkers zich gejaagd voelen en afgeleid worden van hun werk. De kans op onrust, medische vergissingen of valincidenten wordt daardoor groter. Aurora teleQ helpt. Dit slimme telefoonsysteem brengt de stilte terug op de afdeling en zorgt voor meer aandacht en minder afleiding.**

Elke morgen is het een drukte van jewelste binnen verpleeg- en verzorgingshuizen; bewoners worden uit bed geholpen, gewassen en aangekleed. Daarna volgt het ontbijt en de medicatieverstrekking. Allemaal taken waarbij een hoge mate van concentratie nodig is. Afleiding kan bijvoorbeeld zorgen voor pijnlijke valincidenten en dat er niet of de verkeerde medicijnen worden gegeven. En dat kan grote gevolgen hebben. Een grote stoorzender op de afdeling is de telefoon. Binnenkomende telefoontjes van familieleden, vertegenwoordigers of andere zorgprofessionals met vragen of instructies kunnen processen ernstig verstoren. Daarom spreken veel verpleeg- en verzorgingshuizen af dat er pas na 11:00 uur gebeld mag worden. Maar lang niet iedereen houdt zich hieraan.



## Zelf bepalen wanneer u bereikbaar bent

Aan de andere kant van de lijn is het ook niet fijn als de telefoon niet wordt opgenomen. Of wanneer iemand gehaast antwoorden geeft of instructies noteert. Het liefst zorgt u dus ervoor dat er tijd en aandacht is. Voor de bewoners én voor de bellers. Dat kan met Aurora teleQ. Met dit slimme telefoonsysteem bepaalt u zelf wanneer u direct bereikbaar bent. Tegelijkertijd worden alle inkomende telefoontjes beantwoord: bellers kunnen via het systeem een terugbelafpraak maken, zodat u terugbelt op het moment dat u wél tijd heeft. Ook kunnen ze een voicemail inspreken of via een keuzemenu zichzelf doorschakelen naar een andere afdeling.

## 10 redenen om te kiezen voor Aurora teleQ

1. Zelf belschema's instellen, zodat u alleen bereikbaar bent op gezette tijden
2. Geen afleiding op belangrijke momenten
3. Kleinere kans op fouten of valincidenten
4. Draagt bij aan medicatieveiligheid en aandacht voor bewoner
5. Helpt bij het behalen en behouden van keurmerken
6. 99% van de inkomende gesprekken wordt beantwoord
7. Medewerkers ervaren minder stress of gejaagdheid
8. Bewoners ervaren meer rust en volledige aandacht
9. TeleQ werkt met elke telefooncentrale
10. Geen dure investeringen in hardware

# Zo werkt Aurora teleQ in de praktijk

**Aurora teleQ zorgt dat afdelingen en zorgteams altijd telefonisch bereikbaar blijven én dat zij volop aandacht voor bewoners kunnen hebben. Zo komt bijvoorbeeld de transfer of medicatieverstrekking niet in gevaar. Hoe werkt dat?**

## **- Volledige controle over inkomend telefoonverkeer**

U bepaalt zelf op welke tijden u bereikbaar bent. Daarvoor stelt u eenvoudig een belschema op. Zo kunt u bijvoorbeeld instellen dat er dagelijks tussen 7:00 en 11:00 uur geen telefoon overgaat op uw afdeling. Inkomende telefoontjes van familieleden, vertegenwoordigers of andere zorgprofessionals worden toch altijd beantwoord. Zij krijgen een kort keuzemenu: wilt u een terugbelafpraak inplannen? Laten doorschakelen naar een andere afdeling? Of een voicemail inspreken?

## **- De terugbelafpraak**

Wanneer bellers kiezen voor een terugbelafpraak, stelt teleQ op basis van uw beschikbaarheid en het soort gesprek een tijdstip voor aan de beller. Die kan akkoord gaan of een later tijdstip kiezen. In uw beloverzicht staat wanneer en waarover u moet terugbellen. U bereidt zich eventueel voor en belt terug op het afgesproken tijdstip. De terugbelfunctie voorkomt dat bellers moeten wachten en zorgt voor rust op de afdeling. Dat is fijn voor uw bewoners én voor uw medewerkers.

## **- Altijd bereikbaar**

Wachten is voor niemand leuk. Voelt u zich weleens schuldig omdat u een ongepland telefoontje afhandelt en daarvoor een bewoner laat wachten? Of krijgt u klachten van familieleden, vertegenwoordigers of andere zorgprofessionals omdat u niet goed bereikbaar bent? Met teleQ is dat verleden tijd. Elke beller kan op elk moment simpelweg een terugbelafpraak maken. Zo hoeft u geen telefoontje meer te missen en laat u geen bewoner in zijn of haar hemd staan. Bovendien kunt u altijd bepaalde oproepen wél toestaan of écht dringende telefoontjes prioriteit geven.



## **Ook nieuwsgierig?**

Aurora Innovation BV biedt flexibele beloplossingen, inclusief opties tot terugbellen en menuselecties. U blijft bereikbaar, creëert een prettige werkomgeving én krijgt tevreden bewoners. Neem contact op voor een vrijblijvende demonstratie en de mogelijkheden voor uw organisatie.

## **Maak nu een afspraak!**

[Boek online een belafpraak](#)

Telefoon: 070-8080700

E-mail: [nl@aurorainnovation.com](mailto:nl@aurorainnovation.com)

Website: [www.aurorainnovation.com](http://www.aurorainnovation.com)

Aurora Innovatie helpt bedrijven en organisaties om de bereikbaarheid te verhogen en contact tussen mensen te bevorderen. Door het aanbieden van flexibele communicatie-oplossingen dragen wij bij aan een betere klantenservice en meer aangename werkomgeving.