

Verbeterplan n.a.v. het klanttevredenheidsonderzoek Infoscope 2013-2014

A. Verbeteringen huisartsenzorg

1. Nieuwe huisvesting

Zorgplein Zuid is sinds januari 2014 gevestigd in een geheel nieuw onderkomen, gebouwd als gezondheidscentrum met integratie van huisartsenzorg, fysiotherapie, diëtetiek, welzijn, bibliotheek en apotheek. Voor de patiënten betekent dit een verbetering voor de bereikbaarheid, in het centrum van de wijk. De toegankelijkheid van alle disciplines voor mindervaliden, met of zonder scootmobiel is hierbij goed mogelijk.

2. Samenwerking beide huisartsenpraktijken

Om de klant eenduidiger tegemoet te kunnen treden worden de activiteiten van de centrum assistentes en de praktijkondersteuners van beide huisartsenpraktijken op het niveau van front office en back office op elkaar afgestemd. Hierdoor ontstaan er voor de patiënten twee balies met een synchronisatie van werkprocessen. Tenminst een balie is op alle momenten van de dag geopend. Continuïteit voor alle patiënten is hierdoor doorlopend gewaarborgd.

3. Praktische gevolgen van de afstemming

Uit de samenwerking van beide huisartspraktijken vloeit voort dat:

- a) Werkprocedures DA en POH op elkaar afgestemd worden.
- b) De telefooncentrale wordt geheel vernieuwd.
- c) De bewegwijzering geheel vernieuwd wordt.
- d) De integratie van de computersystemen geoptimaliseerd wordt.
- e) De website aangepast wordt.
- f) De klantbejegening op elkaar wordt afgestemd.
- g) De openingstijden tussen 8 en 17.00 worden verruimd door continue openstelling. Hierdoor verdwijnt het bandje tussen 8.00 en 17.00.

4. Wachttijden in de wachtkamer (Wachttijd)

De wachttijden in de wachtkamer worden, behoudens calamiteiten, beperkt tot maximaal 15 minuten. Indien er sprake is van een langere uitloop of van een calamiteit worden de klanten hiervan tijdig op de hoogte gesteld.

5. Wachttijden aan de telefoon (Bereikbaarheid)

Binnen 5 keer overgaan wordt de telefoon opgenomen en de klant te woord gestaan.

6. Toegankelijkheid van het spreekuur (Toegankelijkheid)

Indien een klant zich meldt voor een afspraak, dan wordt afhankelijk van de ernst en het moment er naar gestreefd om de klant op de eerst beste mogelijkheid te plaatsen. Waarbij wederzijds fatsoenlijke bejegening uitgangspunt is. Voor spoedgevallen is er altijd toegang en wijken de standaard afspraken.

B. Verbetering samenwerking tussen de disciplines

1. Samenwerking vindt reeds plaats op het gebied van zorgprogramma's (DM, COPD, Depressie). Deze samenwerking wordt geïntensiveerd.
2. Driemaandelijks overleg vindt plaats tussen huisartsen en POH op het gebied van COPD, CVRM en DM.