

20160425 Verbeterplan 2016-2018

In december 2015 en januari 2016 heeft er onder cliënten van Zorgplein Zuid een klanttevredenheidsonderzoek plaats gevonden. De uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek zijn in het bestuur en met de medewerkers van Zorgplein Zuid besproken. De uitkomsten van het onderzoek en de besprekingen leiden de komende periode tot de volgende aandachtspunten.

Toegankelijkheid

In 2016 worden de gesprekken met de eigenaar, de verhuurder, de gemeente en andere betrokkenen afgerond betreffende verbetering van de toegankelijkheid (de lift) op de begane grond. De inzet is een drempelloze toegang tot de begane grond. De toegang tot de 1^e verdieping, de ruimten waar Zorgplein Zuid gehuisvest is wordt middels lift en trap niet als problematisch ervaren.

Wachttijd

Op de vraag "Hielp uw huisarts binnen 15 minuten na de afgesproken tijd", geven cliënten met 21% aan de overschrijding van de wachttijd met 15 minuten dit "soms" een probleem te vinden. Het uitgangspunt is dat cliënten een maximale wachttijd hebben van 15 minuten na afgesproken tijd. Indien de wachttijd overschreden wordt zal dit en mondeling in wachtkamer kenbaar worden gemaakt en kenbaar via de beeldschermen in de wachtkamer. Het streven is om de categorie "soms" terug te brengen van 21% naar maximaal 5%. In het huisartsenoverleg worden maatregelen besproken om de wachttijd niet langer te laten zijn dan 15 minuten.

Consultatie-overleg

Ter bevordering van de samenwerking en verbetering van onze zorg met zorgverleners uit de tweede lijn, o.a. het ziekenhuis, worden in 2016 consultatie overleggen met psychiater en longarts ingesteld.

Klanttevredenheidsonderzoek

In 2016 onderzoeken we samen met Amicura een nuttigere én doorlopende manier van bevragen van onze cliënten. Op deze wijze kunnen we nauwgezet de klanttevredenheid gedurende het jaar monitoren.

20160422 Realisatie verbeterplan 2013

Hieronder treft u in het verbeterplan van 2013, in rood de verbeteringen aan welke in de periode 2013-2015 zijn gerealiseerd. Het betreft enerzijds voorgenomen verbeteringen naar aanleiding van het klanttevredenheidsonderzoek van 2013 én anderzijds verbeteringen welke in de periode 2013-2015 aanvullend op de ontwikkeling van Zorgplein Zuid zijn voorgenomen.

A. Verbeteringen

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.

In 2015 is er naar aanleiding van een klacht betreffende de toegankelijkheid op de begane grond (lift) een verbetertraject in samenspraak met Buurtplein, de gemeente Nieuwegein, de eigenaar en betrokken cliënt in gang gezet. Resultaat wordt medio 2016 verwacht.

2. Afstemming tussen de huisartsenpraktijken

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

Zie hieronder bij aandachtspunt 3.

3. Praktische gevolgen van de afstemming

Uit de samenwerking van beide huisartspraktijken vloeit voort dat:

- a) Werkprocedures DA en POH op elkaar afgestemd worden. **Gerealiseerd in 2014.**
- b) De telefooncentrale wordt geheel vernieuwd. **Gerealiseerd in 2014.**
- c) De bewegwijzering geheel vernieuwd wordt. **Gerealiseerd in 2014.**
- d) De integratie van de computersystemen geoptimaliseerd wordt. **Gerealiseerd in 2014 en 2015.**
- e) De website aangepast wordt. **Gerealiseerd in 2015.**
- f) De klantbejegening op elkaar wordt afgestemd. **Afgestemd in 2014. Verder voortdurende aandacht.**
- g) De openingstijden tussen 8 en 17.00 worden verruimd door continue openstelling. Hierdoor verdwijnt het bandje tussen 8.00 en 17.00. **Gerealiseerd in 2014.**

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. **We weten niet of we ons doel van 15 minuten hebben gehaald. Het onderzoek geeft aan dat het streven van 15 minuten voortdurende aandacht behoeft, immers circa 1 op de 5 cliënten geeft aan dat men soms binnen de 15 minuten wordt geholpen. Ons streven is dit terug te brengen naar circa 5 %.**

5. Wachttijden aan de telefoon (Bereikbaarheid)

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

Eind 2015 wordt ongeveer 90% van de algemene telefonische oproepen binnen 2 minuten opgenomen. De algemene telefonische bereikbaarheid heeft voortdurende aandacht.

Eind 2015 wordt 100% van de spoed oproepen binnen 5 seconden opgenomen en voldoet daarmee aan de norm.

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.

Gerealiseerd in 2014 en heeft voortdurende aandacht.

B. Verbetering samenwerking tussen de disciplines

Samenwerking vindt reeds plaats op het gebied van zorgprogramma's (DM, COPD, Depressie). Deze samenwerking wordt geïntensiveerd.

Driemaandelijks overleg vindt plaats tussen huisartsen en POH op het gebied van COPD, CVRM en DM.

Instellen Eerstelijns Overleg.

In 2015 is er een wekelijks eerstelijns overleg gerealiseerd om enerzijds cliënt gerelateerde zaken met elkaar te bespreken en anderzijds de eenvoudige organisatorische zaken met elkaar te bespreken. Dit overleg is toegankelijk voor alle aan Zorgplein gerelateerde zorgverleners. Het overleg duurt doorgaans 30 minuten.

Zorgprogrammagroepen DM2, COPD en CVRM

In 2014 en 2015 zijn andere disciplines zoals diëtetiek, podotherapie, apotheek en fysiotherapie nauwer betrokken bij het tot stand komen en realiseren van de voornemens, de plannen, de protocollen en de evaluatie van de zorgprogramma's DM2, COPD en CVRM.

Driemaandelijks overleg huisarts en POH.

Wekelijks is er structureel overleg tussen de huisarts en de POH. Gerealiseerd in 2014.

Consultatie-overleg

Overleg met internist is gerealiseerd.

Praktijkfolder en website

In 2014 zijn alle zorgverleners opgenomen in de praktijkfolder. In 2015 hebben alle zorgverleners een aandeel gehad en geleverd aan de website van Zorgplein Zuid.

Samenwerkingsbijeenkomsten

Zowel in 2014 als in 2015 is er voor de bij de coöperatie aangesloten leden een bijeenkomst geweest waarin, visie en beleid op de interne als externe samenwerking zijn besproken en omgezet in beleidsdoelstellingen voor het bestuur van de coöperatie.

Clever Display (beeldschermen in de wachtkamer)

Ten behoeve van de cliëntinformatie zijn in 2014 en 2015 twee beeldschermen geplaatst waarin cliënten geïnformeerd worden over algemene en actuele zaken.