

Verbeterplannen n.a.v ECB

Naar aanleiding van de ECB enquête en het cliëntenpanel zijn een aantal opvallende ervaringsaspecten van de praktijkvoering naar boven gekomen. Twee belangrijke aspecten zijn door ons opgepakt en als verbeterplan beschreven. Enkele onderdelen zijn reeds door ons geïmplementeerd.

1. Wachtkamer beleving

Doel:

De term wachtkamerbeleving is wellicht een neologisme. We verstaan hieronder alle aspecten die de patiënt helpen de tijd in de wachtkamer zo plezierig en ontspannen mogelijk door te maken. De beleving kunnen we in een aantal aspecten onderverdelen:

- a. De te verwachten wachttijd. Door informatie te verschaffen over wat de wachttijd zal zijn voor de patiënt bij zijn/haar contact met de zorgverlener, wordt onrust en ongeduld voorkomen.
- b. Afleiden. Door de patiënt af te leiden, zal patiënt de wachttijd als minder vervelende ervaren. Afleiden kan door:
 1. Up to date tijdschriften neer te leggen in de wachtkamer
 2. Rustige achtergrondmuziek
 3. Narrowcasting
 4. Beschikbaar stellen van koffie/thee
- c. Vermijden van storend gedrag
 1. Geen mobiel telefoonverkeer toestaan in de wachtkamer
 2. Zorgen voor voldoende privacy aan de balie
- d. Voorstellen personeel. Voor de relatief onbekende (weinig consumerende) patiënt is het plezierig dat zij weten wie de personen zijn die rondlopen
 1. Narrowcasting gebruiken: foto's van personeel vertonen
 2. Baliebord met foto's van personeel

Acties die ondernomen zijn/worden:

- a. Wachttijden worden gepubliceerd op Narrowcasting
- b. Afleiding gerealiseerd door:
 1. Saneren en vervangen van tijdschriften
 2. Achtergrondmuziek was reeds aanwezig
 3. Eind vorig jaar op alle locaties Narrowcasting geïmplementeerd
 4. Koffie/thee apparaat op alle locaties aanwezig
- c. Storend gedrag beperkt door

1. Borden “GSM uit” hangt inmiddels in alle wachtkamers
 2. MMB: verandering van de balie; MMS: herinrichting van de wachtkamer opstelling; MMP gezien tijdelijke locatie andere opstelling vooralsnog niet mogelijk. Op nieuwe locatie wordt hier rekening mee gehouden.
- d. Binnenkort zullen foto’s van het personeel worden uitgezonden op Narrowcasting

Resultaat

De patiënt zal op aangename wijze vertoeven in de wachtruimte. Wachtruimte wordt ontvangstruimte

Tijdsplanning

Eind maart zullen alle hierboven genoemde punten zijn gerealiseerd

2. Informatie verschaffing ttv het spreekuur-consult

Doel

Gebleken is uit de enquête dat de informatie verschaffing ttv het spreekuur-consult, vaak minimaal is en tegenstrijdig is tussen de verschillende zorgverleners. Met dit verbeterplan willen we de informatie voorzieningen eenduidig maken, uitbreiden en er voor zorgen dat alle hulpverleners dezelfde informatie geeft. Onderscheid wordt gemaakt tussen de volgende informatie bronnen:

- a. Patiënten folders uit het HIS systeem
- b. Website verwijzingen
 - a. van diverse patiënten verenigingen
 - b. patiënten folders
 - c. betrouwbare gezondheid sites
- c. Interne protocollen
- d. Externe protocollen (zorgprogramma’s)

Acties die ondernomen zijn/worden:

- a. Alle huisartsmedewerkers dienen zoveel mogelijk patiënten brieven, gekoppeld aan de diagnosecode, ter plekke uit te printen en aan de patiënt te overhandigen. Een korte nascholing zal worden georganiseerd voor hen die dit niet beheersen.
- b. Na inventarisatie van de belangrijkste patiënten verenigingen, folders en gezondheid sites, zullen deze op overzichtelijke wijze gepubliceerd worden op de praktijk-site en makkelijk toegankelijk worden gemaakt voor de patiënt.
- c. Alle gehanteerde interne protocollen zijn direct toegankelijk op de site voor alle huisartsenpraktijk medewerkers.

- d. Alle zorgprogramma's zijn gepubliceerd op de site en toegankelijk voor alle GEZA leden.

Resultaat

De patiënt zal maximaal zijn geïnformeerd en zal met zoveel mogelijk informatie, over zijn/haar diagnose, de spreekkamer verlaten. Tevens zal zij/hij de weg naar de informatieve pagina van de site van de huisartsenpraktijk gemakkelijk weten te vinden.

Tijdsplanning

Eind april zal eenieder in staat zijn patiënten folders uit het HIS te printen en zal de informatieve pagina van de site van de huisartsenpraktijk in de lucht zijn.