

Uitkomsten enquête patiëntenoordeel huisartsengroep Glanerbrug 2017 en bijbehorende verbeterplannen

Verbeterpunt	Verbeterplan
1. Wachttijd voor telefonisch bereiken praktijkmedewerker is te lang	<ul style="list-style-type: none"> - Telefoon carrousel is ingevoerd. - Op drukke momenten worden meerdere medewerkers tegelijk ingezet aan de telefoon. - Patiënten wordt de mogelijkheid geboden afspraken/herhaalrecepten en e-mail consulten online te regelen via patiëntenportaal (website of app)
2. Patiënten kunnen horen wat er aan de balie gezegd worden (alleen voor locatie Nw Frieslandstraat)	<ul style="list-style-type: none"> - Er wordt nagedacht over nieuwbouw van deze locatie waarin rekening zal worden gehouden met de LHV bouwadviezen, ook wat geluidsnormen betreft.
3. De huisarts kan meer delegeren	<ul style="list-style-type: none"> - Er wordt wel degelijk veel gedelegeerd, maar dit zal beter gecommuniceerd worden op de website. De tekst op de website wordt hiervoor aangepast.
4. De speelgelegenheid in de wachtkamer is onvoldoende	<ul style="list-style-type: none"> - Locatie Roggeveen heeft nieuw speelgoed aangeschaft. Locatie Nw Frieslandstraat zal dit doen in het nieuwe pand.
5. Wachttijd in de wachtkamer is lang	<ul style="list-style-type: none"> - Wachtkamerscherp met informatie over wachttijden wordt overwogen.
6. Hulpverleners in de 1 ^e lijn moeten beter op de hoogte zijn van elkaars behandeling	<ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkelingen zijn hiervoor landelijk en regionaal gaande
7. Patiënt vangt vertrouwelijke informatie op van andere patiënten (locatie nw Frieslandstraat)	<ul style="list-style-type: none"> - Er wordt nagedacht over nieuwbouw van deze locatie waarin rekening zal worden gehouden met de LHV bouwadviezen, ook wat geluidsnormen betreft.
8. Patiënten krijgen bij het bellen van de praktijk vaker dan 1 keer een antwoordapparaat	<ul style="list-style-type: none"> - Met de komst van de telefooncarrousel is dit verleden tijd. Patiënten hoeven enkel en alleen het eigen praktijknummer te bellen bij spoed. Bij niet spoedeisende zaken moet er nogmaals een keuze gemaakt worden.
9. Het klimaat in de wachtkamer is niet ideaal (locatie Roggeveen)	<ul style="list-style-type: none"> - De klimaatbeheersing is hiervoor aangepast.

<p>10. Patiënt heeft te weinig mogelijkheid om een langer consult af te spreken.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Patiënten zullen gestimuleerd worden om meer gebruik te maken van het patiënten portaal (via website of app). Door posters en of foldermateriaal. Hiermee kunnen ze zelf afspraken in plannen- Het probleem speelt niet als er een afspraak voor een paar dagen later ingepland mag worden.
--	--