



	Huisartsen
	Praktijkondersteuning
	Verloskunde
	Podotherapie
	Psychologie
	Maatschappelijk Werk
	Diëtiek
	Consultatiebureau
	Wijkverpleging

Artikel in De Maas en Noordkroniek van 8 december 2011

Klanttevredenheidsonderzoek levert nuttige informatie op

Gezondheidscentrum pakt verbeterpunten op

Een nog betere telefonische bereikbaarheid, meer service en duidelijker aangeven wat samenwerken onder één dak inhoudt. Dat zijn de belangrijkste verbeterpunten die Gezondheidscentrum Noord oppakt naar aanleiding van een klanttevredenheidsonderzoek.

Ruim 130 'klanten' van het gezondheidscentrum vulden dit voorjaar een vragenlijst in die ze van hun zorgverlener hadden gekregen. Dit waren met name patiënten van de huisartsen, maar ook cliënten van de verloskundigen, het maatschappelijk werk, de diëtist, podotherapeut, psycholoog en jeugdgezondheidszorg. Daarnaast was er eind augustus een bijeenkomst waarin zorgverleners in gesprek gingen met een [cliëntenpanel](#).

Dit alles heeft veel informatie opgeleverd over wat de klanten van het gezondheidscentrum in Rompertcentrum vinden. Als heel [positief](#) kwam naar voren dat de zorgverleners hun patiënten serieus nemen, met respect behandelen, aandachtig luisteren, voldoende tijd uittrekken en zorgvuldig omgaan met persoonlijke gegevens. Maar het kan natuurlijk altijd beter. Want er zijn ook punten waarover mensen minder tevreden zijn.

Telefonische bereikbaarheid

Een veel genoemd onderwerp is de telefonische bereikbaarheid van de huisartsen, vertelt dokter Beelen. In 2008, na het eerste klanttevredenheidsonderzoek, is daar al veel energie ingestoken. Zo zijn op drukke momenten meer doktersassistentes beschikbaar om telefoontjes aan te nemen. "Mensen zijn iets positiever geworden, maar tegelijkertijd blijft er onvrede", aldus dokter Beelen. Bijvoorbeeld over het feit dat de huisartsenpraktijk tussen 13.00 en 15.30 uur telefonisch niet bereikbaar is, behalve voor spoedgevallen. Doktersassistente Gerina legt uit hoe dat zit. "Alle assistenten zijn in die uren druk bezig met andere taken, zoals receptenbestellingen, het laboratoriumspreekuur, administratief werk en de spoedlijn."

Omdat het zo'n ['hot item'](#) is, gaan de huisartsen bij andere gezondheidscentra informeren hoeveel uren men daar telefonisch bereikbaar is. "We zijn benieuwd wat dit oplevert. Misschien dat het voor ons aanleiding is het aantal uren uit te breiden", aldus dokter Beelen.

De [waardering over privacy](#) verbeterde flink ten opzichte van 2008. Sinds het vorige klanttevredenheidsonderzoek voeren de doktersassistenten in de balieruimte geen telefoongesprekken meer met patiënten. "Alleen als het echt heel erg druk is, zodat patiënten niet te lang hoeven wachten", aldus assistente Gerina. Telefonisch contact met patiënten vindt plaats in een aparte werkruimte waar drie assistenten afspraken plannen en gesprekken voeren.

Spoedlijn

Over de spoedlijn bestaat veel onduidelijkheid, blijkt uit het onderzoek. Is er bijvoorbeeld een **verschil met het alarmnummer 112**? "Ja, daar zit wel een verschil tussen", vertelt dokter Beelen. "112 is voor levensbedreigende situaties. De spoedlijn is bedoeld voor spoedeisende hulp bij onder meer ongelukken en acute blessures. Ook als je heel ongerust raakt omdat je kind plotseling hoge koorts krijgt en zich vreemd gedraagt, kun je de spoedlijn bellen. Daar zijn we voor."

Om de spoedlijn in te schakelen, moeten mensen een apart telefoonnummer kiezen. De huisartsen gaan kijken of dit klantvriendelijker kan via een doorkiestoets. Ook komt er meer informatie over de spoedlijn, onder meer op de beeldkranten in de wachtkamer.

Wachtruimte

Een lastig onderwerp is alles wat onder het kopje 'bejegening' valt. Het gaat daarbij om de manier waarop zorgverleners omgaan met hun cliënten. Aan de ene kant zijn daar veel positieve geluiden over te horen – denk aan de goede scores voor 'met respect behandelen', 'serieus nemen' en 'luisteren'. Aan de andere kant scoorde 'bejegening' in z'n totaliteit wat lager dan drie jaar geleden. "Terwijl het cliëntenpanel juist weer heel positief was", vult dokter Beelen aan. Mogelijk heeft het te maken met zaken rondom **service**. Zo is niet iedereen enthousiast over de wachtruimten. "Daar gaan we wat aan doen", kondigt assistente Gerina aan. "Er komt meer speelgoed en een mogelijkheid iets te drinken. Ook gaan we mensen beter informeren over het uitlopen van spreekuren."

In 2008 bleek er veel ontevredenheid over de toegankelijkheid van het gebouw. Dat leidde tot het plaatsen van een lift.

Samenwerking

Een verbeterpunt voor de toekomst is de uitstraling en bekendheid rondom de samenwerking in het gebouw. Veel mensen weten niet dat de verschillende zorgverleners regelmatig overleggen en samen zorgprogramma's uitvoeren. Inmiddels wordt hard gewerkt aan een nieuwe, frisse huisstijl. Die zal zowel aan de binnen- als de buitenkant van het gebouw zichtbaar worden. De website wordt verbeterd, er komen nieuwe folders en mogelijk ook een digitale nieuwsbrief. Op die manier wil het gezondheidscentrum meer informatie met een grotere groep mensen delen.