|  |
| --- |
| **Verbeterplan betere bereikbaarheid** |

 **Startdatum: 01-01-2018**

**Naam projectcoördinator:**

**Sanne Wiegers/ Karen Kuiperij**

**Beschrijf de *huidige situatie***:

De Praktijk is tot 14.00 uur bereikbaar op werkdagen tenzij praktijk Kuiperij de middagdienst heeft. Na 14.00 uur wordt de telefoon voor spoed doorgeschakeld daar de dienstdoende huisarts binnen de HAGRO.

**Beschrijf (beknopt) de *gewenste situatie***:

De bereikbaarheid uitbreiden tot 17.00 uur zodat patiënten zoveel als mogelijk bij eigen arts of bij eigen assistente terecht kunnen voor vragen.

**Beschrijf het *verbeteringsdoel* (SMART)**:

* **S**pecifiek - *Is de doelstelling eenduidig?* Ja, de praktijk is bereikbaar tot 17u op werkdagen.
* **M**eetbaar - *Onder welke (meetbare/observeerbare) voorwaarden of vorm is het doel bereikt?* Minstens 3 van de 5 werkdagen is de praktijk direct bereikbaar tussen 8- 17u.
* **A**cceptabel - *Zijn deze doelen acceptabel voor de doelgroep en/of het management?* Ja
* **R**ealistisch - *Is het doel haalbaar?*Ja
* **T**ijdsgebonden - *Wanneer (in de tijd) moet het doel bereikt zijn?* Over 3 maanden tijd, dus op 31 maart 2018

**Geef aan *wanneer* u het doel wilt hebben bereikt**:

Datum bereiken doel:  31-03-2018

**Beschrijf de verwachte *knelpunten* en de eventuele oplossingen**:

Knelpunt: Assistentes hebben hun eigen spreekuren. Wanneer de telefoon open is, kan de assistente niet van de werkplek af.

Oplossingen:

-         Samen met huisartspraktijk Richters voor elkaar de telefoon waarnemen. Wanneer iemand een patiënt heeft neemt de assistente van de andere praktijk tijdelijk de telefoon over.

-          Tijdens het zien van de patiënt bandje op de telefoon dat assistente bezig is en dat men de assistente kan bereiken via de spoedlijn of bijv 30min later terug kan bellen als het kan wachten.

-          Als het spreekuur van de assistente helemaal vol staat moet de telefoon toch doorgeschakeld worden naar de middagdienst iom de huisarts

**Beschrijf *bevorderende* factoren**:

Een belangrijke factor is patiëntentevredenheid. Wij zijn er voor de patiënt en willen dan ook graag dat de patiënt tevreden is.

**Geef kort aan *hoe* u het verbeteringsplan tussentijds en over een jaar gaat *evalueren***:

Het verbeterplan word 3 maandelijks besproken tijdens het werkoverleg. Dan wordt ook besproken of er knelpunten zijn.