

Naast de uitgang van de Poortkliniek prijkt een ranke feedback-zuil. Het is de bedoeling dat je na een bezoek aan de huisarts of een andere zorgaanbieder in de kliniek, anoniem je mening hierover geeft door het aanklikken van smileys. Je antwoord toelichten is mogelijk via een tekstbox. Het kost 15 seconden van je tijd, maar het levert nuttige informatie op.

## Feedback-zuil Poortkliniek: noviteit in de zorg



Naast de uitgang van de Poortkliniek prijkt een feedback-zuil die je uitnodigt om in luttele 15 seconden je tevredenheid te scoren.

### Alweer een onderzoek

We worden overspoeld met klanttevredenheidsonderzoeken: na een onderhoudsbeurt van je auto, bezoek aan een bank, hotel of restaurant. Zelfs bij je huisarts ben je niet gevrijwaard van dit soort enquêtes. Veel vragen, onmogelijke antwoorden. Tijd en ergernis.

En toch is het ons veel waard je mening te horen en te kennen. Alleen dan kunnen we de zorg aanpassen aan je behoeften en de kwaliteit verbeteren. Poortkliniek heeft een noviteit in de zorg: real time meting van jouw tevredenheid.

### Verse emotie

De opletende bezoeker aan de Poortkliniek heeft hem vast al gezien: de hi-tech zuil nabij de uitgang. Deze zuil nodigt je uit om in 15 seconden je tevredenheid te scoren. Of je nu blij bent met de adviezen van de zorgverlener of stampvoetend de spreekkamer verlaat, wij dagen je uit om dit in luttele seconden aan ons te melden.

Deze 'verse' emotie is ongcensureerd en geeft ons een beeld over de aan jou

De beoordeling van huisartsen gedurende één maand



geleverde zorg. Op deze wijze kunnen we de zorgverleners feedback geven, knelpunten oplossen en de zorg optimaliseren.

### Compleet beeld

Wij krijgen hiermee een compleet en continu beeld van de beleving van de patiënt. Met de verkregen informatie worden onder andere de wachttijden gereduceerd en de bejegening en informatieverstrekking verbeterd. Door het vastleggen van de 'stem van de patiënt' wordt inzicht verkregen in wat patiënten écht belangrijk vinden. Hiermee hebben wij een krachtig instrument om de dienstverlening aan de patiënt te verbeteren.

### Direct actie

Ook na afloop van een telefoongesprek wordt je gevraagd in 15 seconden je mening over het zojuist afgesloten gesprek te geven. Ook kan vrije tekst worden ingesproken.

De ingetoetste of ingesproken meningen zijn binnen een paar tellen zichtbaar op een dashboard op het web, vanzelfsprekend volstrekt anoniem. Bij een slechte telefonische score krijgt onze communicatie-manager per direct een e-mail en kan zij onmiddellijk actie ondernemen.

Geloof ons: wij kijken uit naar je mening, jouw mening telt!

Poortkliniek ■

	😊	😐	😞	Gemiddelde Score
<b>Balle, Doktersassistente</b>				
Aantal reacties	62	5	5	😊
Percentage reacties	86%	7%	7%	Goed
<b>Balle, Huisarts</b>				
Aantal reacties	191	6	8	😊
Percentage reacties	93%	3%	4%	Goed
<b>Balle, Praktijkondersteuner</b>				
Aantal reacties	20	1	1	😊
Percentage reacties	91%	5%	5%	Goed