

RAPPORTAGE WACHTKAMERINTERVIEW



Huisartsenpraktijk Souwer Middelie

Rapportage wachtkamerinterview

Inleiding

Onder de cliënten van huisartsenpraktijk Souwer Middelie is in 2012 een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De volgende stap in het Door Cliënten Bekeken traject is het laten uitvoeren van een tussentijdse meting. De huisartsenpraktijk heeft besloten dit in de vorm van een wachtkamerinterview te doen, om de kwaliteit van het functioneren van de praktijk beter in kaart te brengen. De wachtkamerinterviews zijn op 17 januari 2014 uitgevoerd.

Toelichting wachtkamerinterview: de cliënt als waardevolle bron van informatie

Om het kwalitatieve onderzoek uit te kunnen voeren, heeft ARGO een onafhankelijke interviewer ingezet. De interviewer heeft cliënten gevraagd naar de ervaringen met door de huisarts vooraf aangedragen onderwerpen. De interviews zijn gehouden om ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk waardevolle en bruikbare informatie boven tafel wordt gebracht.

Respondenten

Hieronder worden enkele achtergrondgegevens van de respondenten vermeld.

Aantal respondenten	man	vrouw
10	8	2

Leeftijd	
18 tot 24 jaar	
25 tot 34 jaar	
35 tot 44 jaar	2
45 tot 54 jaar	2
55 tot 64 jaar	2
65 tot 74 jaar	3
75 tot 79 jaar	
80 jaar of ouder	1

Verbeterpunten praktijk

In 2012 heeft de huisarts een rapport ontvangen waarin de uitkomsten van het online onderzoek werden gepresenteerd. Een onderdeel van het rapport is een lijst met minder sterke punten van de praktijk. Op (een aantal van) deze verbeterpunten heeft de huisarts het afgelopen jaar actie ondernomen. In deze tussentijdse meting wordt middels de wachtkamerinterviews geïnventariseerd of en hoe patiënten de veranderingen hebben ervaren.

In het wachtkamerinterview zijn de actiepunten besproken die door de huisarts vooraf aan de interviewer zijn aangeleverd. Dit zijn de volgende punten:

Actie 1: Wachttijden in wachtkamer

Hoe lang moet u meestal wachten in de wachtkamer? Vindt u de wachttijd acceptabel (wat zou wel acceptabel zijn)? Heeft u de indruk dat de wachttijd is verbeterd?

Actie 2: Triage: informeren naar reden van komst

Wat vindt u van de triage? Weet u waar het voor bedoeld is? Als u de reden niet wilt zeggen, heeft u dan het gevoel dat dit wordt gerespecteerd?

Actie 3: Keuzemenu telefoon (incl. 1 voor spoed)

Wat zijn uw ervaringen met het keuzemenu? Is het keuzemenu duidelijk? Is het keuzemenu bruikbaar/handig? Vindt u het keuzemenu een verbetering t.o.v. de oude situatie?

Actie 4: Toegangstijd (tijd tussen afspraak maken en de eerst mogelijke afspraak)

Hoe lang duurt het meestal voordat u terecht kunt bij de huisarts? Vindt u dit acceptabel (wat zou wel acceptabel zijn)?

Actie 5: Zorgprogramma's

- DM type 2 (loopt al zeker 5 jaar)
- COPD (loopt nu 3 jaar)
- CVRM (loopt in de huidige vorm 1 jaar)
- Ouderenzorg (loopt nu in 2^e jaar)
- Stoppen met roken (dit jaar voor het eerst)

Bent u bekend met deze, of één van de programma's? Wat zijn uw ervaringen en/of wat vindt u van het idee van de zorgprogramma's?

Actie 6: Veiligheid

Voelt u zich veilig bij de praktijk? Voelt u zich voldoende serieus genomen?

Actie 1: Wachttijden in wachtkamer

Ervaringen cliënten:

Respondent 1

Ik hoef meestal niet lang te wachten. Ik probeer als eerste in de ochtend of laatste van de middag een afspraak te maken i.v.m. mijn eigen schema. Dan hoef je vaak niet lang te wachten, maximaal 2 minuten.

Respondent 2

Het gaat meestal redelijk snel, misschien 5 of 10 minuten uitloop. Het valt over het algemeen mee. Een korte uitloop vind ik ook niet erg. Ik spreek meestal vroeg in de ochtend af, dan valt het mee. Misschien dat het later op de dag langer wachten is, dat weet ik niet.

Respondent 3

Het valt mee. Gemiddeld moet je 15 minuten wachten, dat vind ik acceptabel. Of het verbeterd is t.o.v. eerder weet ik niet. Zo vaak kom ik hier ook weer niet. Voor mij is het altijd wel 10 tot 15 minuten wachten geweest. Ik heb wel anders gehoord; dat als er spoed tussendoor komt je dan langer moet wachten. Dat snap ik ook wel.

Respondent 4

Ik hoef vaak niet lang te wachten. Meestal 5 minuten, maximaal 15. Dat vind ik acceptabel.

Respondent 5

Gemiddeld genomen moet ik vaak 15 minuten wachten. Het langste is 30 minuten geweest. "Ik vind het wel acceptabel", zegt respondent met een diepe zucht. 30 minuten wachten is niet leuk, maar ik begrijp dat sommige bezoeken soms onverwacht langer duren.

Respondent 6

Je moet altijd wachten, dat weet je. Soms ben je vlot aan de beurt, soms duurt het langer. Als je 10 minuten moet wachten vind ik dat acceptabel. Vanochtend duurde het voor het eerst 30 minuten, dat is wel erg lang. Maar ik begrijp dat de huisarts de tijd neemt voor elke patiënt, dat wil ik ook voor mijzelf.

Respondent 7

Gemiddeld moet je 15 minuten wachten. Zeker als je een afspraak hebt met de assistente voor controle dan valt de wachttijd meestal mee. Bij de huisarts kan het langer duren, omdat hij het drukker heeft. Maar daar heb ik op zich wel begrip voor. 15 tot 20 minuten wachten vind ik nog acceptabel.

Respondent 8

Je hoeft meestal niet zo lang te wachten. Hooguit 10 minuten. Tenzij er een spoedgeval is, maar dat is logisch. Het is op zich acceptabel, maar het liefst wil je natuurlijk volgens planning aan de beurt komen. Is ook voor de huisarts het meest prettig lijkt me.

Respondent 9

Ik moet vaak wel lang wachten. Regelmatig 30 minuten, dat vind ik te lang. 15 minuten vind ik acceptabel. Het wachten op zichzelf is nog niet heel erg, als je maar weet dat je moet wachten en voor hoe lang ongeveer. In de wachtkamer is hiervoor een meldingssysteem, maar dat staat niet altijd aan. Daar moeten ze wel even op letten.

Respondent 10

Soms moet ik lang wachten, maar meestal ben ik wel gauw aan de beurt. Gemiddeld is het 10 minuten wachttijd. Dat is acceptabel.

Tips:

- Per consult toch meer tijd inruimen (15 minuten i.p.v. 10 minuten)
- Tijdbuffer inbouwen om de uitloop op te kunnen vangen
- Er op letten dat meldingssysteem in wachtkamer aan staat, zodat je weet hoe lang je ongeveer moet wachten

Actie 2: Triage: informeren naar reden van komst **Ervaringen cliënten:**

Respondent 1

Ik vind het logisch dat ze dat vragen naar de reden van waarom je een afspraak wilt maken. Ze moeten toch weten waar je voor komt.

Respondent 2

Ik vind het soms wel eens irritant. Er zijn soms dingen die ik liever alleen met de dokter wil bespreken. Maar als ik dat zeg, is daar ook begrip voor. Ik vind dat ze ernaar kunnen vragen, mits je ook kan zeggen dat je het niet met de assistente wilt bespreken. Volgens mij vragen ze ernaar om in te schatten hoe lang een bezoek zal duren.

Respondent 3

Ik vind het prima dat ze ernaar vragen. Ik denk dat het is ter voorbereiding van de arts. Het is nooit uitgelegd waarvoor het is. Dat is ook niet per se nodig. Ik heb wel de indruk dat je het ook kan zeggen als je het liever niet met de assistente wilt bespreken.

Respondent 4

Ik vind het prima. Als het privé is, dan zal ik ze dat zeggen. Ik denk ook wel dat dat kan. Ik denk dat het gevraagd wordt om de tijd voor het bezoek in te kunnen schatten. Het zal in ieder geval niet uit nieuwsgierigheid zijn. Het is nooit uitgelegd, maar dat vind ik ook niet nodig.

Respondent 5

Dat doen ze inderdaad sinds kort. Ik vind het wel gunstig. Dan kunnen ze zich voorbereiden. In mijn geval is er denk ik niets dat ik niet tegen de assistente zou zeggen. Het moet wel iets heel extreems zijn, wil ik dat alleen met de huisarts willen bespreken. Als dat het geval zou zijn, kan ik dat denk ik wel tegen de assistente zeggen. Ik vind het een verbetering die triage, dat ze dat nu doen.

Respondent 6

Ik vind het wel een beetje logisch dat er naar vragen. Dat doen ze denk ik ter informatie voor de huisarts, zodat hij vast ingelicht is over de ernst en zich vast kan voorbereiden. Er is nooit uitleg over gegeven, vind ik ook niet nodig. Ik snap zo ook wel waarvoor het is. Er is niks dat de assistent van mij niet mag weten.

Respondent 7

Ik vind het normaal dat ernaar gevraagd wordt. Is ter voorbereiding voor de arts. De assistente hoort bij de praktijk. Ik heb vertrouwen in de huisarts, in de praktijk en in wie de huisarts aanneemt.

Respondent 8

Dat ze dat doen, dat is nieuw voor mij. Soms maakt het me niet uit dat ernaar gevraagd wordt, maar soms zijn er dingen die ik liever alleen met de huisarts bespreek. Ik denk ook wel dat ik dat dan kan zeggen. Ik neem aan dat ze ernaar vragen ter voorbereiding van de huisarts.

Respondent 9

Heel zinvol dat ze ernaar vragen. Het geeft een indicatie over hoe lang het bezoek zal gaan duren. Zo kan je beter inplannen. Ik denk wel dat je het kan zeggen als je iets liever alleen met de huisarts bespreekt. Maar ik heb de indruk dat de assistentes alleen het hoognodige vragen.

Respondent 10

Het is nieuw dat ze dat doen. Ik vind het prima. Ik denk dat het is zodat de dokter weet waarvoor ik kom. Het is me nooit uitgelegd waarvoor, vind ik ook niet nodig. Ik ga ervan uit dat het nuttig is dat ze het vragen. Ik heb het idee dat ik het ook kan zeggen als ik iets alleen met de huisarts wil bespreken.

Tips:

- Geboortedatum aan het begin van het gesprek vragen, dit komt persoonlijker over.

Actie 3: Keuzemenu telefoon

Ervaringen cliënten:

Respondent 1

Het is tegenwoordig overal zo, zo'n keuzemenu. Of het een verbetering is t.o.v. de oude situatie daar kan ik niets over zeggen. Het is een duidelijk menu, niet teveel mogelijkheden, drie keuzes volgens mij. Je hoeft niet lang te wachten voordat je de assistente aan de lijn krijgt. Ik wil het liefst zo min mogelijk keuzes. Ik bel voor een afspraak en wil dus de assistente spreken. Ik snap dat spoed en recepten in het keuzemenu zitten. Zoals het menu nu is, vind ik op zich goed.

Respondent 2

Het werkt wel goed. Het aantal opties valt mee, vier of vijf volgens mij. Ik vind het goed zo. Tegenwoordig heb je dit overal.

Respondent 3

Het is wel een duidelijk menu. Ik zou liever onder keuze 1 of 2 de assistente krijgen. Deze zit nu ergens in het midden.

Respondent 4

Als je belt voor een spoedgeval, dan word je meteen doorverbonden. Dat is goed. Het is wel een duidelijk menu. De volgorde weet ik eigenlijk niet meer. Keuze voor assistente kwam snel genoeg, ik raakte in ieder geval niet geïrriteerd aan de telefoon. Kreeg de assistente ook snel aan de lijn. Ik kan niet echt iets zeggen over of het een verbetering is.

Respondent 5

Het keuzemenu is onvermijdelijk, dat heb je overal. Het liefst zou ik onder 1 spoed hebben, onder 2 de assistente en daarna de rest. Het aantal keuzes vind ik wel goed zo, niet te veel of te weinig. De assistente krijg je vaak snel aan de lijn.

Respondent 6

Ik moest wennen aan het keuzemenu. Ik vond het eerst vreemd, maar nu is het normaal. De lengte van het menu is oké. Het liefst zou ik wel meteen de assistente aan de lijn krijgen i.p.v. het menu.

Respondent 7

Tegenwoordig gaat het zo, maar voor mij hoeft het keuzemenu niet. Ik wil het liefst meteen de assistente aan de lijn krijgen zodat ik gewoon direct kan zeggen waarvoor ik bel. Zeker bij spoed wil ik gewoon snel contact. En het liefst ook snel de huisarts spreken, niet de assistente.

Respondent 8

Ik weet nu dat ik 3 in moet drukken om de assistente te krijgen, dus dat doe ik meteen. Ik wil eigenlijk niet het hele bandje moeten afluisteren. Misschien dat de assistente wel op 1 mag staan. Op 1 staat nu spoed, maar bij spoed zou ik denk ik een ander nummer bellen.

Respondent 9

Ik vind het heel verstandig dat keuzemenu. De lengte van het keuzemenu is wel goed. In de volgorde kan ik me vinden, maar zou het wel anders doen. Spoed zou ik bovenaan laten, maar ik zou op 2 de assistente zetten en op 3 de recepten (i.p.v. andersom zoals het nu is). Zelf regel ik de herhaalrecepten online. Contact voor collega's staat onderaan. Daar zou ik eigenlijk een aparte lijn voor doen, dit niet opnemen in het keuzemenu. Je krijgt snel genoeg de assistente aan de lijn.

Respondent 10

Ik vind het prima. Ik weet inmiddels dat ik voor 3 voor de assistente in moet drukken en 2 voor recepten. Volgorde is prima. Meestal krijg je snel de assistente aan de lijn. Soms maximaal 5 minuten wachten, dat is niet erg.

Tips:

- Andere volgorde keuzemenu: eerder de assistente als optie krijgen.
- Aparte lijn voor collega's i.p.v. in het keuzemenu.

Actie 4: Toegangstijd

Ervaringen cliënten:

Respondent 1

Het kunnen krijgen van een afspraak gaat vrij snel. Ik belde bijvoorbeeld dinsdag en kon vrijdag terecht. Ik vroeg zelf om een plek als eerste op de dag. De eerste mogelijkheid daarvoor was vrijdag. Dat vind ik een acceptabele wachttijd. Het was ook geen spoed. Dan zou ik sneller willen, maar dat kan dan ook. Het is nu een paar dagen later i.v.m. mijn eigen tijdsplanning.

Respondent 2

Het gaat redelijk snel. Het hangt ook af van waar je voor komt. Vaak kun je binnen een paar dagen terecht. Dat vind ik acceptabel. Als je echt spoed hebt, kan je meteen komen.

Respondent 3

Het is heel verschillend. Heel soms kan je dezelfde dag komen. In ieder geval wel als het dringend is. Regelmatig zit er een paar dagen tussen. Ik vind het goed zo, het is acceptabel.

Respondent 4

Ik kan meestal de volgende dag of een paar dagen later terecht. Bij geen spoed vind ik dit geen probleem. Soms is de huisarts er niet. Dan kan je kiezen voor zijn plaatsvervanger of voor een paar dagen wachten. Ik wil het liefst de afspraak bij mijn eigen dokter, dus dan vind ik het niet erg om een paar dagen te wachten.

Respondent 5

Meestal kan ik dezelfde dag of een paar dagen later terecht. Dat het een paar dagen later is, is meestal omdat mijn eigen huisarts dan niet werkt. Dan wacht ik liever wat langer om wel bij hem terecht te kunnen. Dat vind ik zeer acceptabel.

Respondent 6

Ik kan meestal dezelfde dag terecht. Soms kan dat niet, is het de volgende dag. Dat vind ik acceptabel. Ik houd er ook rekening mee dat het druk kan zijn. Daarom bel ik al vroeg op de dag.

Respondent 7

Soms kan je dezelfde dag terecht, soms een paar dagen, later omdat mijn eigen huisarts dan niet werkt. Over het algemeen vind ik het acceptabel hoe dit gaat. Maar het is wel eens een heet hangijzer geweest. Dan belde ik met veel pijn en kon ik pas eind van de week terecht. Dat vind ik niet kunnen. Als het echt ernstig/spoed is, kan je overigens wel snel terecht.

Respondent 8

Het wisselt. Soms kan je op dezelfde dag en soms een dag later terecht. Als je bepaalde wensen hebt qua tijd of dag wordt het wel lastiger. Ik belde bijvoorbeeld op de donderdag voor een afspraak op de vrijdag, maar de vrijdag zat al vol. Met de dokter was echter afgesproken dat er in de betreffende week een afspraak gemaakt zou worden. Nu moest ik vrijdagochtend bellen om op een spoedplek terecht te kunnen. Dat vond ik een beetje omslachtig en bureaucratisch.

Respondent 9

Ik kan altijd terecht op het moment dat het mij uitkomt. Als ik het snel wil dan lukt dat en als ik het liever op een andere dag heb, lukt dat ook. Soms is de dag al vol of werkt de huisarts niet. Dan kan je op een andere dag terecht of bij een andere huisarts. Dat vind ik acceptabel.

Respondent 10

Het varieert. Het ligt eraan hoe druk het is en of de huisarts er is. Soms kan je op de dag zelf terecht, soms een paar dagen later. Ik snap de redenen, maar ik vind het wel eens vervelend. Het liefst zou ik op de dag zelf terecht kunnen of de dag erna. En het liefst natuurlijk ook bij de eigen huisarts.

Actie 5: Zorgprogramma's

- DM type 2
- COPD
- CVRM
- Ouderenzorg
- Stoppen met roken

Ervaringen cliënten:

Respondent 1

Ik ben niet bekend met deze programma's. Ik behoor niet tot deze doelgroepen, dus vind het ook niet nodig dat ik er van af weet. Anders zou ik wel geïnteresseerd zijn. Ik heb geen mening over of het goed of niet goed is dat het er is.

Respondent 2

Ik ben er niet bekend mee. Heb de programma's nog niet nodig gehad. Daarom hoef ik het ook niet te weten. Voor de mensen die het nodig hebben, is het goed dat het er is.

Respondent 3

Ik ben er niet bekend mee. Ik hoef het ook niet te weten, het is voor mij nog niet van belang. Het is goed dat ze het aanbieden.

Respondent 4

Het lijkt me prima dat ze dit aanbieden. Ik wil er voorlichting over krijgen als ik er mee te maken krijg. Ik neem wel aan dat de huisarts binnen de zorgprogramma's de (eind)regie behoudt.

Respondent 5

Ik zit midden in zo'n programma (ouderenzorg) dus ben er bekend mee. Ik krijg geregeld een geheugentest en mijn bloeddruk wordt gemeten. Ik vind het heel positief dat het bestaat. Ik ben tevreden over hoe ze het invullen en uitvoeren.

Respondent 6

Ik ben ervan op de hoogte. Heb er zelf nog niet mee te maken volgens mij. Ik vind het op zich goed dat die programma's er zijn.

Respondent 7

Ik ben ervan op de hoogte. Heb er zelf ook mee te maken. Ze houden mijn bloeddruk en hart in de gaten. Ik vind het een goede zaak dat dit er is.

Respondent 8

Ik ben er niet bekend mee, heb er nog niet mee te maken gehad. Voorlichting erover vind ik nu nog niet nodig, pas als ik er eventueel mee te maken krijg. En het staat waarschijnlijk wel op de website, dus als ik er iets over wil weten dan kan ik het daar opzoeken. Ik vind het goed dat de programma's er zijn.

Respondent 9

Ik ben er bekend mee. Ik vind het goed dat ze het aanbieden. Ik heb er zelf met het CVRM programma te maken. Ik vind het prettig dat ik voor het maken van een regelmatige ECG bij de huisarts terecht kan en niet naar het ziekenhuis moet.

Respondent 10

Ik weet dat het er is, mijn vrouw maakt gebruik van één van de programma's. Ik vind het prima dat ze deze programma's aanbieden. Het is prettig dat je hiervoor bij de huisarts/assistent terecht kan.

Actie 6: Veiligheid **Ervaringen cliënten:**

Respondent 1

Ja, ik voel mij veilig en serieus genomen. Het is laagdrempelig, dat vind ik prettig. Dat is inherent aan een dorp denk ik, dat het gemoedelijker gaat.

Respondent 2

Jawel. Ik kan hier met alles terecht.

Respondent 3

Ja. Ik voel mij serieus genomen en veilig. Ik kan hier alles zeggen wat ik wil.

Respondent 4

Ik voel mij veilig en op mijn gemak in de praktijk.

Respondent 5

Ja heel bijzonder. Ik voel me veilig en ben zeer tevreden. Kan hier alles kwijt.

Respondent 6

Ik kan alles zeggen, is laagdrempelig. Ik voel me hier prettig.

Respondent 7

Ja, ik voel me veilig en serieus genomen. Het is toegankelijk en er hangt een prettige sfeer

Respondent 8

Ja, ik voel me hier op mijn gemak en veilig. Er wordt echt de tijd voor je genomen, ondanks de 10 minuten die je hebt voor het bezoek en ze nemen je serieus.

Respondent 9

Ik ben uitermate tevreden over mijn huisarts. Voel me veilig en serieus genomen. Enige nadeel daarvan is, dat elke vervanger tegenvalt. De vervangende arts heeft vaak minder een beeld van de patiënt en diens klachten. Mijn ervaring hier is dat de vervangende arts meestal niet goed voorbereid is, dat is niet fijn.

Respondent 10

Ja, ik ben absoluut zeer tevreden over mijn huisarts en de rest van de praktijk. Ik voel mij hier op mijn gemak en serieus genomen.

Andere onderwerpen/ opmerkingen naar voren gebracht door cliënten:

- Ik heb één keer gehad dat ze in de ochtend erg uitliepen door een spoedgeval. Een andere patiënt heb ik toen voor laten gaan omdat die niet later kon. Ik kwam terug voor het middagspreekuur maar ben toen in die middag als laatste op de lijst geplaatst, dat vond ik niet fijn.
- De huisarts staat voor zijn patiënt, is mijn ervaring. Dat vind ik een pluspunt.
- Ik ben erg blij met mijn huisarts, zou geen ander willen. Ben ook blij met de praktijk. Enige negatieve is dat je soms niet snel/tijdig terecht kan.
- Het is hier altijd vol wat parkeren betreft. Ik snap dat dat lastig op te lossen is, maar misschien dat het personeel verderop kan parkeren, zodat er voor de patiënten meer plek is. Het personeel is in ieder geval gezond en mobiel genoeg om een klein stukje te lopen.
- De ventilatiemogelijkheden in de wachtkamer zijn beperkt. Als het erg warm wordt in de lente/zomer, wordt het erg benauwd.
- Vooral zo doorgaan.
- Ik vind mijn huisarts een goede dokter. Het gaat goed in deze praktijk, ben er allemaal best tevreden mee.
- Mijn huisarts en de assistente hebben ons heel goed begeleid in zware omstandigheden. Daar voelde ik mij heel goed bij. Complimenten daarvoor.
- Ik vind het heel fijn dat ze een uitgebreide website hebben. Daar vind je veel informatie en ook de jaarverslagen. En ze houden alles goed up-to-date. Dat zie je niet overal.