

RAPPORTAGE WACHTKAMERINTERVIEW



Huisartsenpraktijk Heino

Rapportage wachtkamerinterview

Inleiding

Onder de cliënten van huisartsenpraktijk Heino zijn de afgelopen 2 jaren tevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. De huisartsenpraktijk heeft besloten de derde meting 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 december 2013 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
12	3	9

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

Onderwerpen praktijk

Voor deze tussentijdse meting hebben de huisartsen zelf actiepunten aangedragen. Deze punten kunnen over veranderingen in de praktijk gaan, of juist de meningen over beoogde veranderingen inventariseren. Tijdens de wachtkamerinterviews heeft de interviewer de patiënten naar hun ervaringen en meningen over de volgende aangedragen punten gevraagd:

Onderwerp 1: Wachtkamerscherf met informatie.

Wat is uw mening over het plaatsen van een wachtkamerscherf met informatie (zoals wachttijden/ openingstijden)?

Vindt u informatie ontvangen via het wachtkamerscherf persoonlijk genoeg (versus directe informatie)?

Wat zou u graag wel / niet op een dergelijk scherm zien?

Wanneer heeft een wachtkamerscherf volgens u wel / geen meerwaarde?

Onderwerp 2: Telefonische bereikbaarheid.

Wat zijn uw ervaringen met de telefonische bereikbaarheid?

Heeft u veranderingen bemerkt m.b.t. het maken van een afspraak?

Acties: Op maandag is er 2 uur lang een extra assistente. Daarnaast is voorlichting gegeven over enkele / dubbele afspraak en de reden dat de assistente vraagt waar de patiënt voor wil komen. Afspraken maken via internet en e-consult (mijn gezondheid.net).

Onderwerp 3: Mijn gezondheid.net.

Weet u wat "Mijn gezondheid.net" is en wat u ermee kunt? Zo ja; wat zijn uw ervaringen met de website? Zo nee; zou u er gebruik van willen maken? Eventueel: reden waarom niet?

Acties: op hoogte gebracht van het bestaan van de website door een folder, een artikel in de Heino koerier en de website. De mogelijkheid om samen met het VZRZ formulier aan te kruisen dat men toegang wil tot Mijn gezondheid.net.

Onderwerp 4: Deskundigheid en service aan de telefoon.

Hoe ervaart u de deskundigheid en service aan de telefoon?

B.v.: Vriendelijke bejegening? Serieus genomen? Luisteren ze goed? Genoeg tijd?

Is het u bekend waarom de assistente vraagt waar u voor wilt komen?

Weet u dat u zonder problemen aan kunt geven dat de reden privé is?

Onderwerp 1: Wachtkamerscherf

Respondent 1

Het lijkt mij een mooi systeem en er valt wat te kijken als het wachten lang duurt. Ook word je dan automatisch geïnformeerd over allerlei zaken. Ik zou het liefst willen zien dat de wachttijden van de verschillende huisartsen vermeld staan zodat je weet hoe lang het nog duurt voor je aan de beurt bent. Ook seizoenziektes zoals griep of verkoudheid in de winter en allergieën in de zomer met bijbehorende tips zijn wat mij betreft het vermelden waard. Het heeft volgens mij een meerwaarde als het functioneel en informatief is.

Respondent 2

Als het wachten wat langer duurt heeft het een meerwaarde in de wachtkamer. Het zou fijn zijn als hierop wachttijden en medische informatie vermeld staan. Een televisiescherf is volgens mij nooit persoonlijk en hoeft dit ook niet te zijn. Je zou op het scherf ook uitleg kunnen geven over hoe zaken geregeld zijn in de praktijk en waarom.

Respondent 3

Ik hoef nooit lang te wachten en vind een scherf dan ook niet nodig. Als ik iets wil weten liggen er voldoende folders in de wachtkamer, dus voor mij heeft het geen meerwaarde.

Respondent 4

Ik ben hiermee bekend en vind het een aanwinst voor de praktijk. Ik weet dat er veel mogelijkheden zijn omdat er bij mij op het werk ook een scherf hangt. Er zou in ieder geval informatie op moeten staan, bijvoorbeeld m.b.t. de wachttijden in de wachtkamer en praktijkinformatie. Het hoeft niet persoonlijk te zijn, het is gewoon iets wat bij de moderne tijd hoort.

Respondent 5

Wat er (nog) niet is dat mis je ook niet maar het lijkt me wel een aanwinst. Ik zou dan graag geïnformeerd worden over seizoensgebonden kwalen, en tips om ervan af te komen. Het moet niet te zware informatie zijn omdat dit voor velen te belastend kan zijn.

Respondent 6

Het wachten vanmorgen duurde best wel lang en dan is een scherf geen noodzaak maar wel prettig. Er moeten geen zware onderwerpen aangekaart worden op het scherf, het moet luchtig en informatief blijven. Voor werkenden is het fijn om de wachttijd te weten, dan kun je even een berichtje sturen naar het werk hoelang het nog duurt.

Respondent 7

Liever een krantje dan een scherf, volgens mij is de tijd van wachten te kort voor het scherf. Ik zie er ook geen meerwaarde van en kijk liever in de Heino koerier als ik wat wil weten over de praktijk.

Respondent 8

Als ik wat weten wil vraag ik het aan de arts of de assistente. Voor mij geen scherm, zonde van de kosten die eraan verbonden zijn.

Respondent 9

Een verrijking voor de praktijk, omdat er veel mogelijkheden zijn en je kan laten zien wat je in huis hebt. Ik bedoel dan informatie over vakantieplanning, wie er die dag werkzaam zijn en wat er allemaal mogelijk is zodat je in de praktijk geholpen kunt worden en niet onnodig naar het ziekenhuis gaat voor behandeling van b.v. wonden of het zwachtelen van benen.

Respondent 10

Ik hoef niet meer te weten dan wat me in de spreekkamer gezegd wordt, dus geen scherm of onnodige informatie voor mij. Als ik in de praktijk kom is dat om een probleem op te lossen en niet om er eentje bij te krijgen.

Respondent 11

Ik heb er geen ervaring mee en mis het daarom ook niet. Als het er zou zijn zou ik er allerlei informatie op willen zien, dus over ziektes, praktijk informatie, wachttijden en openingstijden. Ook het nieuws en het weer zouden een plekje hierop moeten krijgen.

Respondent 12

Het heeft voor mij geen meerwaarde, en ik heb er geen ervaring mee maar als het er was zou ik graag de wachttijden willen weten.

Tips:

- Laat zien of lezen welke kennis er in huis is, zodat mensen niet onnodig naar het ziekenhuis gaan voor behandeling.

Onderwerp 2: Telefonische bereikbaarheid

Respondent 1

Soms duurt het 5 minuten voor ik iemand aan de lijn heb, ik heb niet gemerkt dat de wachttijd veranderd is afgelopen tijd en vind het prima zo. Het vragen naar het waarom van de assistente vind ik normaal en hoort bij deze tijd. Er is mij nog nooit gevraagd om een dubbele afspraak en heb hier dus geen ervaring mee.

Respondent 2

Mijn partner heeft een chronische ziekte en ik vind het prettig om iemand te spreken die van zijn ziekte afweet. Als ik bel weet ik niet wie ik aan de lijn krijg en daarom kom ik meestal persoonlijk langs om een afspraak te maken.

Respondent 3

Meestal heb ik snel een afspraak als ik bel, 's-morgens of op maandag duurt het vaak wat langer. Ik vind dit geen probleem en weet dit van tevoren. Ik vind triage geen probleem, dit is tegenwoordig tamelijk normaal om tot een goede planning te komen.

Respondent 4

De praktijk is tegenwoordig een bedrijf en daarbij hoort een goede planning. Daarom is triage en de mogelijkheid voor twee aansluitende afspraken een goede zaak. 's Morgens duurt het wel even om iemand aan de lijn te krijgen, dit hangt ook van het tijdstip af. Ik wist niet dat ik ook online een afspraak kon maken.

Respondent 5

Ik weet dat ik voor sommige afspraken twee afspraken moet boeken, dit is vooral bij een ingreep van belang. Soms kom ik een tweede keer terug als iets te lang dreigt te duren. Ik word telefonisch snel te woord gestaan, zowel 's-morgens als 's-middags.

Respondent 6

Vaak geef ik zelf al aan dat ik twee afspraken nodig heb, ik heb er geen moeite mee de assistente te zeggen waarvoor ik kom. Op maandag is het erg druk en het lijkt me dan ook een goede zaak om een extra assistente in te zetten, soms maak ik ook een afspraak bij de balie.

Respondent 7

Het maken van een enkele of dubbele afspraak is niet van de laatste tijd, ik weet niet anders. In de ochtend is het druk aan de telefoon, ik weet dan niet hoe lang ik moet wachten en bel liever 's-middags. Op de ochtend wacht ik gemiddeld 5-10 minuten, 's-middags is er meestal geen wachttijd.

Respondent 8

Ik ben meestal meteen aan de beurt als ik bel en hoef dus zelden te wachten. Triage is prima als ze maar niet teveel doorvragen, sommige dingen zijn te privé.

Respondent 9

Ik fiets vaak even langs voor een eventuele afspraak, dan vraag ik aan de assistente of het nodig is om bij de arts langs te komen of dat het met haar opgelost kan worden, dan krijg ik goed advies en uitleg.

Respondent 10

Ik heb de afgelopen jaren wel veranderingen opgemerkt, vooral het vragen waarvoor men komt. Dit is een goede zaak als er maar niet teveel doorggevraagd wordt. Met een dubbele afspraak heb ik nog geen ervaring. Als ik bel duurt het nooit lang voor ik contact krijg, dit is voor mij nooit een probleem.

Respondent 11

Soms hoor ik eerst een bandje als ik bel, dan weet ik niet hoe lang ik moet wachten, er wordt dan alleen om geduld gevraagd. Meestal heb ik wel meteen contact. Triage is logisch om te voorkomen dat het spreekuur uitloopt.

Respondent 12

Vaak moet ik 10 minuten wachten voor ik iemand aan de lijn heb. Ik kan wel vaak dezelfde dag al terecht. Triage is voor mij geen probleem, dit lijkt mij een goede voorbereiding op het spreekuur.

Onderwerp 3: Mijn gezondheid.net

Respondent 1

Ik heb hier geen ervaring mee en ben hier ook niet bekend mee. Misschien zou ik er wel gebruik van willen maken maar dan wil ik eerst weten wat het inhoudt.

Respondent 2

Ik heb het pas geleden even aangeklikt maar me er nog niet in verdiept. Ik ga dit de komende tijd wel doen maar dan voor de informatie en niet om afspraken mee te maken.

Respondent 3

Alles weten maakt niet gelukkig. Ik ben tevreden met de uitleg die de dokter mij geeft en heb geen behoefte aan meer informatie. Ik zoek ook geen dingen uit en zal ook geen afspraken maken op die manier.

Respondent 4

Ik word bedolven met informatie en wordt hier alleen maar ongerust van. Ik weet zelf wel wat goed voor me is of wat ik fout doe. Ik heb van deze site nog nooit gehoord en wil dit ook zo laten. Ik zou wel feedback aan mijn arts willen geven n.a.v. een consult (b.v. of iets geholpen heeft), maar dan via de mail.

Respondent 5

Ik heb hier nooit over gehoord, heb het ook niet gelezen in de Heino Koerier. Ik zou hier in de toekomst wel open voor staan maar heb er nu nog geen ervaring mee.

Respondent 6

Ik heb het artikel gelezen in de Koerier, maar heb me er nog niet verder in verdiept. Ik zou er in de toekomst wel mee willen werken.

Respondent 7

Ik heb niets met computers en ben niet van plan me hierin te verdiepen op mijn leeftijd. Alles wat ik wil weten kan ik vragen en dat is goed zo.

Respondent 8

Ik doe nu alles via de telefoon maar ga me in de toekomst hier wel in verdiepen. Ik heb hier nu nog geen ervaring mee en heb er ook niet over gelezen.

Respondent 9

Ik heb geen interesse, ik houd meer van face-to-face contact als het om informatie gaat.

Respondent 10

Ik ben er niet bekend mee en heb er niet over gehoord. Wel interessant voor de toekomst, dan wil ik hier wel gebruik van maken.

Respondent 11

Geen idee wat dit inhoudt, maar ik heb er geen belang bij en ben tevreden zoals het nu is.

Respondent 12

Het lijkt mij goed om meer te weten over mijn gezondheid en ik wil hier dan graag gebruik van maken. Ik had er nog niet van gehoord.

Onderwerp 4: Deskundigheid en service aan de telefoon

Respondent 1

De ervaringen zijn overwegend positief, vanmorgen klonk de assistente een beetje "mat", alsof ze ergens anders mee bezig was maar meestal word ik heel goed geholpen en is de bejegening prima.

Respondent 2

Allemaal perfect, zowel bejegening als vriendelijkheid en deskundigheid. Ik krijg altijd goed antwoord op mijn vragen, triage is ook prima en er wordt goed uitgelegd.

Respondent 3

Er wordt genoeg tijd voor mij genomen, gesprekken worden niet afgeraffeld en de bejegening is correct.

Respondent 4

Ik ben zeer tevreden, ze houden zich altijd keurig aan de afspraak, als er afgesproken is dat er teruggebeld zal worden dan gebeurt dit ook. Ook het maken van een dubbele afspraak is geen enkel probleem.

Respondent 5

De manier van vragen bij triage is prettig en correct, er wordt niet onnodig doorggevraagd en als iets te privé is dan wordt dit gerespecteerd. Assistentes zijn ook vriendelijk en hebben oprechte belangstelling.

Respondent 6

Ook personeel of artsen hebben zo hun beslommeringen, maar laten dit nooit merken en zijn erg professioneel.

Respondent 7

Assistentes zijn vriendelijk en behulpzaam bij vragen of problemen. Het ligt er denk ik ook aan hoe je zelf bent of doet. Ik ben erg tevreden over alles.

Respondent 8

Ik voel me serieus genomen en heb geen klachten. Ook heb ik het gevoel dat er voldoende tijd voor me genomen wordt.

Respondent 9

Ik heb over triage gelezen in de Koerier en vind de manier waarop dit gebeurt netjes en beleefd. Ik ben een tevreden patiënt.

Respondent 10

Assistentes hebben veel deskundigheid en vaardigheden in huis, dit zouden ze wel wat meer mogen promoten. Hier heeft iedereen baat bij, dan hoeft je niet onnodig een eind te reizen naar een ziekenhuis maar heb je de deskundigheid dicht bij huis.

Respondent 11

Ik voel me serieus genomen en vriendelijk bejegend. Ik heb geen ervaring met triage omdat ik altijd voor hetzelfde kom.

Respondent 12

Ik wil het liefst een afspraak bij mijn eigen huisarts, dit is bijna altijd mogelijk. Als ik de afspraak op korte termijn wil kan ik naar een arts in opleiding vragen, dan kan het vaak dezelfde dag nog.

Overige opmerkingen:

- Soms mis ik wat belangstelling of een schouderklopje van mijn huisarts. Ik ben al jaren mantelzorger en dit vergt veel van mij. Ik zou willen dat hij mij eens vroeg hoe de dingen gaan en wat het met mij doet.

- Ik zou graag wat meer hogere stoelen in de wachtruimte zien met armleuningen. Het is voor een wat ouder persoon, of iemand die zich moeilijk beweegt, een crime om uit de stoel te komen. Het is al wel beter geworden met de nieuwe stoelen die de laatste tijd aangeschaft zijn. Ook de rolstoel voor algemeen gebruik is niet handig, veel te laag zitgedeelte.

- Ik heb veel problemen gehad met omstandigheden rond de verzorging van mijn ouder. Iedereen had hier een mening of oordeel over. De huisarts bleef achter me staan en heeft me toen goed geholpen.
- Ik heb in het verleden vaak een andere huisarts moeten nemen omdat er mutaties waren in de praktijk. Ik heb nu een prima huisarts en wil daar niet meer bij weg.