

RAPPORTAGE WACHTKAMERINTERVIEWS



Huisartsenpraktijk Jolink & van der Lugt

Rapportage wachtkamerinterview

Inleiding

Onder de cliënten van huisartsenpraktijk Jolink & van der Lugt zijn de afgelopen 2 jaren tevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. De huisartsenpraktijk heeft besloten de derde meting in de vorm van wachtkamerinterviews te doen, om de kwaliteit van het functioneren van de praktijk beter in kaart te brengen. De wachtkamerinterviews zijn op 3 juni 2014 iotgevoerd.

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
9	7	2

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

Verbeterpunten 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:

Actie 1: Wachttijden

- Wat zijn uw ervaringen met de wachttijden in de wachtkamer?
- Zijn de wachttijden verminderd naar uw idee?
- Wat vindt u van de ondernomen acties?

Actie 2: Triage

- Wat vindt u ervan dat de assistente vraagt naar de reden van uw komst?
- Is u uitgelegd waarom dit gebeurt?
- Hoe geeft u dit vernomen?

Actie 3: Praktijkinformatie

- Zoekt u wel eens informatie over de praktijk?
- Zo ja, hoe en waar zoekt u dan informatie?
- Weet u dat de praktijk een website heeft?
- Weet u van het bestaan van het patiëntenportaal?
- Mist u een bepaalde optie m.b.t. het ontvangen of kunnen opzoeken van informatie?

Actie 1: Wachttijden

Ervaringen cliënten:

Respondent 1

Ik heb goede ervaringen met de wachttijden, ik word meestal binnen vijf minuten geholpen maar hoe het verder op de dag is, weet ik niet. De vraag of de wachttijden minder zijn geworden kan ik moeilijk beantwoorden omdat ik altijd goede ervaringen heb gehad en ik kom altijd aan het begin van de dag. Het wachtkamerscherf is een goede zaak, ik heb nu een idee van de wachttijd en weet of ik er een boekje bij kan pakken of niet. Ik heb geen mening over een verbeterde planning aan de telefoon, die vraag is voor mij niet van toepassing gezien mijn goede ervaringen. Ik ben tevreden, ik weet niet hoe de wachttijden op te lossen. Misschien zou de assistente goede informatie moeten hebben over de aard van het bezoek, dan kan de assistente inschatten hoeveel tijd een patiënt nodig heeft.

Respondent 2

Mijn ervaringen met de wachttijden zijn prima, ik ben altijd vroeg en word keurig op tijd geholpen, zoals ook vandaag. Ik kan niet zeggen of de wachttijden verminderd zijn, ik ben altijd vroeg en heb altijd goede ervaringen gehad met het wachten. De informatie op het wachtkamerscherf is prima maar wachten is voor mij geen probleem. Hier hoef ik ook niet te wachten, ik had vandaag niet eens de tijd om een boekje te pakken.

Respondent 3

De wachttijden zijn prima, ik wacht maximaal vijftien minuten en dat is voor mij geen probleem, dat is voor mij een acceptabele tijd. Ik heb wel eens meegemaakt dat mijn afspraak niet in de agenda stond (stagiaire) en dat gaf geen prettig gevoel. De wachttijd op het scherm stond zojuist op nul maar het spreekuur was al vijftien minuten uitgelopen. De informatie op het bord moet wel kloppen en dat doet het meestal ook wel. Een betere planning merk ik wel en dat is goed.

Respondent 4

De wachttijd wordt aangegeven op het scherm en die informatie klopt, de wachttijd was tien minuten en dat is voor mij een acceptabele tijd. Ik heb te weinig ervaring om te kunnen zeggen of de wachttijden verminderd zijn. Het wachtkamerscherf is handig, ik weet waar ik aan toe ben.

Respondent 5

Het spreekuur loopt altijd uit, soms is de vertraging wel twintig minuten maar gemiddeld is dat vijf minuten en dat is goed. Ik heb te weinig ervaring om te kunnen zeggen of de wachttijd minder is geworden. Met het wachtkamerscherf weet je waar je aan toe bent. Als het erg uitloopt, kun je met die informatie de vertraging doorgeven aan je andere afspraken.

Respondent 6

De wachttijd is ongeveer tien tot vijftien minuten en dat is acceptabel voor mij. Ik heb geen veranderingen gemerkt in de wachttijden, ik heb nooit lang hoeven wachten en ik heb er begrip voor dat de arts de tijd voor je neemt, dat is prettig. Ik heb geen ervaring met verminderde wachttijden. De assistente biedt wel aan om een dubbele afspraak te maken. Het wachtkamerscherf is fijn, ik kan dan zien hoeveel het spreekuur uitloopt en weet waar ik aan toe ben. Het maakt het wachten makkelijker en voorkomt onzekerheid over het tijdstip van het consult.

Respondent 7

De wachttijden zijn prima, ongeveer tien tot vijftien minuten en dat vind ik acceptabel. Ik kan niet beoordelen of de wachttijden verminderd zijn, ik heb daarmee geen ervaring. Het wachtkamerscherf maakt de situatie transparant, duidelijk. De informatie daarop is prettig, ik weet waar ik aan toe ben. Het past in deze tijd.

Respondent 8

De wachttijd is ongeveer tien minuten, ik vind dat geen probleem. Ik heb er begrip voor. Vroeger (de oude dokter) moest ik wel lang wachten: twintig tot vijftientwintig minuten. Het wachtkamerscherf heb ik wel gezien maar kan het niet lezen zonder bril. Wordt de vertraging van het spreekuur daarop per arts vermeld? Anders heb je er niks aan. Het is toch wel fijn dat je weet hoe en wat maar je moet er niet te zwaar aan tillen (wachttijden). Of de wachttijden minder zijn geworden, weet ik niet, ik kom niet vaak. Het is eigenlijk altijd voortreffelijk.

Respondent 9

Soms moet ik even wachten, vandaag was dat vijftien minuten maar daar lig ik niet wakker van. Vaak is de wachttijd minder dan vijftien minuten. Of de wachttijd minder geworden is weet ik niet, ik heb weinig ervaring. Het wachtkamerscherf is prima, ik heb nu een indicatie hoe lang het ongeveer gaat duren. Dat maakt het wachten makkelijker, je weet waar je aan toe bent. Ik weet wel dat ik een dubbele afspraak kan maken en denk dat het goed werkt m.b.t. de planning.

Tips van patiënten:

- De manier waarop cliënten worden opgeroepen, vind ik niet prettig. Je hoort een naam maar niet mijnheer of mevrouw en dan de naam. Ik vind dat niet getuigen van respect.

Actie 2: Triage

Ervaringen cliënten:

Respondent 1

De vraag waar ik voor kom, lijkt me nodig voor de planning. Of ik de vraag wil beantwoorden, hangt af van de aard van de klacht. Het zou fijn zijn om te weten of de assistente een geheimhoudingsplicht heeft. Ik kan me niet herinneren dat aan mij verteld is waarom de vraag gesteld wordt.

Respondent 2

De vraag waarom ik de arts wil zien, is terecht. De assistente kan daardoor beter inschatten hoe lang de arts nodig heeft en dat is belangrijk voor de planning. Ik vind de vraag geen probleem. Ik neem aan dat de assistentes vertrouwelijk omgaan met de informatie. Hebben ze een geheimhoudingsplicht? Ik ga daar wel vanuit en ik heb goede ervaringen. Ik kan me echter niet herinneren dat mij verteld is waarom de vraag gesteld wordt.

Respondent 3

Ik vind de vraag waarom ik kom, heel vervelend. Voor mij is het lastig om samen te vatten wat er is. De omstandigheden waaronder ik die vraag aan de telefoon moet beantwoorden, kunnen zodanig zijn dat ik niet vrijuit kan spreken. Ik heb gezien op de site van de praktijk dat ik een account kan aanmaken en ik ga dat wel doen. Waarom de vraag gesteld wordt, heb ik gelezen op het wachtkamerscherm. De uitleg is goed maar het bezwaar is daarmee niet altijd weggenomen en het bezwaar hangt af van de aard van het consult en is afhankelijk van de situatie waarin ik moet/kan bellen.

Respondent 4

Ik vind de vraag wel goed i.v.m. de planning. Ik kan in overleg met de assistente bepalen of ik tien minuten of langer nodig zal hebben. De vraag is m.b.t. mijn privacy geen probleem. De assistente heeft waarschijnlijk een geheimhoudingsplicht. De arts heeft mij persoonlijk uitgelegd waarom de vraag gesteld wordt.

Respondent 5

De vraag is wel goed i.v.m. de planning, privacygevoeligheid is niet echt een punt voor mij, ik weet dat de assistente geheimhoudingsplicht heeft. De reden waarom deze vraag gesteld wordt is mij niet verteld. Ik had dat wel graag van de assistente willen horen.

Respondent 6

Ik vind het een goede vraag, de assistente weet dan waarom je komt en dat is belangrijk voor de planning. Waarom de vraag gesteld wordt is mij niet verteld, maar ik kan dat zelf wel bedenken. De vraag is voor mij geen probleem i.v.m. privacy maar dat gevoel wordt bepaald door de aard van de klacht. Ik vind de vraag functioneel en professioneel. Ik verwacht wel dat er vertrouwelijk wordt omgegaan met de informatie, dat hoort zo te zijn en de assistentes stralen dat ook wel uit.

Respondent 7

Ik vind het een goede vraag want dat is belangrijk voor de planning. Een indicatie van het waarom van het bezoek aan de arts is voldoende. De assistente hoeft niet alle informatie te hebben, ze moet voldoende hebben aan een indicatie om de tijd die nodig is, in te schatten. Privacy is daarbij voor mij geen probleem. Er is mij wel verteld waarom de vraag gesteld wordt, maar zonder deze informatie zou het voor mij ook geen probleem geweest zijn.

Respondent 8

Voor de planning is de vraag heel goed. De vraag is ook praktisch, je kunt met de assistente overleggen en dat gaat allemaal prima. Privacy is voor mij geen probleem. De reden waarom de vraag gesteld wordt, is mij niet verteld maar ik kom weinig.

Respondent 9

Ik ben niet enthousiast over die vraag maar het ligt eraan waar je voor komt, ik kan me voorstellen dat je niet alles aan de assistente wilt vertellen. Ik heb geen ervaring met doorvragen van de assistente, maar privacygevoelige dingen vertel ik niet en dat moet gerespecteerd worden. Ik denk ook dat dat het geval is. Ik heb geen informatie gekregen over het waarom van de vraag maar ik begrijp het wel.

Tips van patiënten:

- Voorlichting over triage geven aan cliënten (2x genoemd)
- De vraag graag stellen in vragende vorm: "wilt u het vertellen?" zo nee, dan moet dat gerespecteerd worden.

Actie 3: Praktijkinformatie

Ervaringen cliënten:

Respondent 1

Ik zoek niet naar informatie over de praktijk, ik kom hier al lang en ik voel daartoe geen noodzaak. Als ik zou zoeken zou ik dat op internet doen. Ik heb wel de site van de huisartsenpraktijk gezien, die is goed en overzichtelijk. Ik weet niet van het bestaan van een portaal, dat is me onbekend. Ik geef echter de voorkeur aan het persoonlijke contact, het meedenken van de assistente als het gaat over de aard van de klacht en het tijdstip (urgentie) van het consult. Ik heb goede ervaringen met de assistente. Ik mis geen andere optie voor het krijgen van informatie over de praktijk.

Respondent 2

Nee, ik heb er geen behoefte aan om informatie over de praktijk te zoeken. Als ik zou zoeken zou ik dat via Google doen op internet. Ik ben niet bekend met de site van de praktijk en weet ook niet van het bestaan van een portaal maar ik kan me wel voorstellen dat het goed kan werken om via de computer zaken te regelen. Ik mis geen opties om informatie te krijgen over de praktijk.

Respondent 3

Toevallig heb ik laatst informatie over de praktijk gezocht via internet. Ik heb de site van de praktijk bezocht en ik zag dat ik een account kan aanmaken waardoor ik zelf mijn afspraken kan bepalen. Ik weet dus dat de praktijk een site heeft en dat er een portaal is. Nee, ik mis geen andere opties voor verkrijgen van informatie.

Respondent 4

Ik zoek niet naar informatie over de praktijk. Ik ken wel de site van de praktijk, die is overzichtelijk en de site was de aanleiding om me te melden bij deze praktijk. Het bestaan van een portaal is mij bekend maar ik maak er nog geen gebruik van. Ik kan sneller afspraken maken via de assistente, ik kan dan met haar overleggen en ik geef de voorkeur aan persoonlijk contact. Ik vertrouw internet niet, het is niet veilig en medische zaken zijn gevoelig.

Respondent 5

Nee ik zoek niet naar informatie over de praktijk. Ik ken wel de site van de praktijk en die is wat betreft informatie volledig. Het bestaan van het portaal is bekend en misschien, indien nodig, zal ik daar gebruik van gaan maken. Ik bel liever met de assistente, zij kan de klacht inschatten. Ik vertrouw het internet niet, ik heb meer vertrouwen in de assistente. Ik denk dat medische zaken niet via internet geregeld moeten worden, dat is niet veilig.

Respondent 6

Soms zoek ik naar informatie over de praktijk, de site van de praktijk is wel goed. Ik kijk naar deze site maar ik kijk ook breder, bv naar de site van thuisdokter.nl. Het bestaan van een portaal is mij niet bekend, ik zou er wel gebruik van gaan maken. Het is wel aantrekkelijk, vooral het moment van regelen van een afspraak naar eigen behoefte en naar de aard van de klacht. Het tijdstip van de afspraak kan ik dan zelf bepalen. Ik zou zowel contact opnemen via internet als via de assistente, afhankelijk van de klacht en ervaring. Communicatie via een email-nieuwsbrief met informatie over bv vakanties van de artsen, griepprikken etc. lijkt me een goede extra informatiebron.

Respondent 7

Eigenlijk zoek ik niet naar informatie over de praktijk, ik heb daar geen aanleiding toe. Ik kijk alleen naar de site van de praktijk, niet naar andere sites. De site van de praktijk is aangepast, die is prettig, gemakkelijk en de informatie is goed. Het portaal is mij bekend maar ik maak er nog geen gebruik van maar ben dat wel van plan, ik weet wat het portaal kan bieden. Als de administratie van de praktijk goed is, gaat het makkelijker en sneller via het portaal. Ik heb wel aarzeling m.b.t. het gebruik van internet. Ik weet geen andere opties om informatie te krijgen over de praktijk.

Respondent 8

Nee, ik zoek niet naar informatie over de praktijk omdat het hier goed is, ik heb geen klachten. De beste informatie krijg je van medepatiënten te horen, via het mondelinge circuit. Ik weet dat er een site is van de praktijk, ik heb er weinig naar gekeken daarvoor was geen aanleiding. Het portaal is mij niet bekend, ik maak er ook liever geen gebruik van. Ik geef de voorkeur aan persoonlijk contact, ik voel me vertrouwd hier. Ik heb niet volop vertrouwen in internet maar dat is niet de reden dat ik geen gebruik maak van het portaal. Even langskomen in de praktijk of contact via de telefoon is voor mij voldoende. Mijn vertrouwen in het persoonlijk contact en het vertrouwen dat je goed bejegend wordt in deze praktijk is 100%.

Respondent 9

Nee, ik zoek niet naar informatie over de praktijk, ik heb er geen aanleiding toe want het bevalt me hier prima. Ik kijk op de site van de praktijk naar de informatie over de artsen en naar de praktijkinformatie. Misschien kijk ik nog eens naar een klanttevredenheidssite maar heb daar geen reden voor, ik ben tevreden. Het bestaan van een portaal is mij niet bekend, ik zal dat waarschijnlijk niet gaan gebruiken. Dat beetje dat ik moet regelen, regel ik wel via de telefoon dan weet ik ook meteen de reactie. Ik heb soms wel een aarzeling als het gaat om gebruik van internet; het is niet waterdicht, de informatie blijft erop staan en je komt er niet meer vanaf. De telefoon is directer, je kunt overleggen en dat kan niet bij gebruik van internet.

Overige opmerkingen

Respondent 1

Ik ben goed tevreden over alles, over de assistentes, hoe ze het aanpakken als je belt, hoe de dokter je behandelt. De arts is kundig, kan goed uitleg geven en de assistentes bejegenen je goed.

Respondent 2

Ik ben prima tevreden, ik word netjes geholpen, ze zijn beleefd. Er zit geen afstand tussen de dokter en patiënt, de artsen zijn benaderbaar, ze behandelen mij als gelijkwaardig. Ik voel me niet betutteld, er wordt overlegd en er wordt goed geluisterd.

Respondent 3

Ik ben in grote lijnen tevreden, ik weet wel een verbeterpuntje maar dan is het niet meer anoniem. Ik ben verbaasd over de vele mogelijkheden die er in deze praktijk zijn zoals de praktijkondersteuner. Ik hoef niet meer voor elk wisselwasje naar het ziekenhuis en ik kan zelf het moment bepalen voor het bestellen van mijn medicatie. De bejegening aan de telefoon zou wel wat flexibeler (meer begrip) mogen zijn mbt de situatie van cliënt.

Respondent 4

Ik ben tevreden.

Respondent 5

Ik ben tevreden maar ik zou de wachtkamer wat meer aangekleed willen zien, met een plant en een achtergrondmuziekje.

Respondent 6

Ik vind dit een mooie, nette praktijk met een grote wachtruimte. Alleen het parkeren is lastig. Ik ben tevreden over de bejegening, ik word snel geholpen, de artsen nemen de tijd, ze luisteren goed en er is overleg over de klacht. In deze tijd van meer zakelijkheid is het belangrijk dat je als gelijkwaardige gesprekspartner wordt gehoord.

Respondent 7

Ik ben tevreden, dit is een prettige praktijk. De artsen zijn jong en dat is prettig, het voelt goed.

Respondent 8

Je kunt hier je verhaal kwijt, daar wordt naar geluisterd, ze luisteren naar je situatie. De artsen zijn attent, ze verstaan hun vak zonder meer, ik ben 100% tevreden. Ik ben hier in goede handen, ik voel me geen nummer. De assistentes zijn goed.

Respondent 9

Ik ben tevreden: over de bejegening, de begeleiding in het verleden (de oude dokter) en heb het gevoel en vertrouwen dat dit nu bij de jonge artsen ook zo zal zijn.

Tips van patiënten:

- Bij assistentes in opleiding benadrukken dat de vraag "waarom komt u naar de dokter" niet gesteld moet worden als het gaat om een afspraak bij de praktijkpsycholoog. Daarvoor is geen noodzaak, dat is altijd dertig minuten en de assistente weet niet wat er zoals losgemaakt kan worden bij de cliënt.
- Ik zou de wachtkamer wat meer aangekleed willen zien, met een plant en een achtergrondmuziekje.
- Het speelgoed in de wachtkamer is luidruchtig en dat is niet prettig, graag zacht speelgoed voor de kinderen.