

RAPPORTAGE WACHTKAMERINTERVIEWS



Praktijk Jonker & Koetsier

Rapportage wachtkamerinterview

Inleiding

Onder de cliënten van Praktijk Jonker & Koetsier is vorig jaar 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 wachtkamerinterviews te doen, om de kwaliteit van het functioneren van de praktijk beter in kaart te brengen. De wachtkamerinterviews zijn op 13-04-2015 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
	2	7

Leeftijd	
18 tot 24 jaar	2
25 tot 34 jaar	0
35 tot 44 jaar	2
45 tot 54 jaar	0
55 tot 64 jaar	2
65 tot 74 jaar	1
75 tot 79 jaar	0
80 jaar of ouder	2

Verbeterpunten praktijk

Vorig jaar 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: Telefonische bereikbaarheid

- Wat zijn uw ervaringen met de telefonische bereikbaarheid van de praktijk?
- Weet u hoe lang u gemiddeld moet wachten voordat de telefoon wordt opgenomen?
- Vindt u het belangrijk dat u de praktijk de hele dag kan bellen voor het maken van afspraken en om evt. informatie te vragen?
- Wat vindt u een redelijke tijd om te moeten wachten aan de telefoon voordat u wordt geholpen?

Actie 2: Privacy

- Hoe ervaren patiënten de privacy in de praktijk bij de balie.
- Heeft u genoeg privacy aan de balie in de huisartspraktijk?
- Gaan de medewerkers vertrouwelijk om met uw persoonlijke gegevens?
- Bood de praktijk u voldoende privacy? (Bijv. bij het omkleden, gesprekken, tijdens behandelingen, vertrouwelijk omgaan met gegevens)

Actie 3: Sfeer in de praktijk

- Hoe ervaren patiënten de sfeer in de huisartspraktijk.
- Wat vindt u van de sfeer in de praktijk?
- Vindt u dat de praktijk een prettige uitstraling heeft?
- Wat vindt u van de faciliteiten in de wachtkamer om het wachten te veraangename?

Actie 4: Assistentes

- Beantwoorden van vragen en serviceverlening assistente.
- Wat vindt u van de beantwoording van uw vragen door de assistentes?
- Vindt u de assistentes behulpzaam?
- Vindt u dat de assistentes voldoende tijd voor u nemen?
- Vindt u dat u met respect wordt behandeld door de assistentes?

Actie 1: Telefonische bereikbaarheid

- Wat zijn uw ervaringen met de telefonische bereikbaarheid van de praktijk?
- Weet u hoe lang u gemiddeld moet wachten voordat de telefoon wordt opgenomen?
- Vindt u het belangrijk dat u de praktijk de hele dag kan bellen voor het maken van afspraken en om evt. informatie te vragen?
- Wat vindt u een redelijke tijd om te moeten wachten aan de telefoon voordat u wordt geholpen?

Ervaringen cliënten:

Respondent 1

Ik hoef niet lang te wachten voordat de assistente de telefoon opneemt. Ze hebben gelukkig een keuzemenu. Ik hoef niet langer dan 1 minuut te wachten. De langste tijd die ik zou willen wachten is 5 minuten. Ja, ik vind het belangrijk dat ik ze de hele dag kan bellen. Als je ze nodig hebt dan heb je ze ook meteen te pakken.

Respondent 2

Soms moet ik lang wachten voordat de telefoon wordt opgenomen. Ik denk dat ik gemiddeld 2 tot 3 minuten moet wachten. Dat is ook de maximale tijd dat ik zou willen wachten. Telefonische bereikbaarheid de hele dag door vind ik belangrijk. Bij een ongelukje, b.v. met een kind, kan ik dan aan de assistente vragen of ik naar de dokter kan komen of dat ik naar het ziekenhuis moet gaan. De ruimte van 8-11 uur om te bellen is voldoende, daarnaast is er het antwoordapparaat voor de medicijnen. Als het nodig is bellen de artsen mij ook terug.

Respondent 3

Ik hoef niet lang te wachten. Gemiddeld neemt de assistente de telefoon binnen 2 minuten op. Ik zou niet langer dan 10 minuten willen wachten. Ik vind het zeker wel belangrijk dat de praktijk de hele dag bereikbaar is. Met medische vragen kun je alleen maar terecht bij je huisarts. Informatie die je vindt op internet, geven je niet die geruststelling die je krijgt van de huisarts. de assistentes geven advies op maat. Ik bel naar de praktijk tussen 8 en 11 uur maar als ik bel buiten die tijden, word ik ook altijd goed geholpen en dat is fijn.

Respondent 4

De telefonische bereikbaarheid is prima, ze hebben een keuzemenu voor de medicijnen en dat gaat binnen een paar seconden. Ik wacht tot ik de assistente aan de lijn krijg. Dat ik ze de hele dag kan bellen vind ik belangrijk b.v. voor het vragen van advies. Hier is het nu goed, prima, vroeger liet dat wel wat te wensen over.

Respondent 5

Ik krijg de assistentes direct aan de telefoon en dat is goed. Het maakt me eigenlijk niets uit hoe lang ik moet wachten voor er wordt opgenomen. Ik vind het niet nodig dat de praktijk de hele dag bereikbaar is. Alles is goed.

Respondent 6

Het duurt toch wel lang voor de telefoon wordt opgenomen, gemiddeld wel 5 minuten en langer wil ik ook niet wachten. Ik vind het belangrijk dat ik de praktijk de hele dag kan bereiken. Als je ziek bent weet je dat je terecht kunt in een vertrouwde omgeving waar je bekend bent.

Respondent 7

De tijd dat ik moet wachten aan de telefoon valt wel mee, 2 tot 3 minuten. Ik zou maximaal 5 minuten willen wachten. De praktijk kunnen bellen tussen 9 en 17 uur? Natuurlijk is dat belangrijk, er kan altijd iets gebeuren.

Respondent 8

Ik hoef niet lang te wachten aan de telefoon, ik denk 1 tot 2 minuten. De maximale tijd dat ik zou willen wachten is 5 tot 10 minuten. Natuurlijk is het belangrijk dat je de dokter de hele dag kunt bellen. Als het nodig is kun je meteen iemand spreken, je weet maar nooit wanneer je iets krijgt.

Respondent 9

Ik hoef niet lang te wachten aan de telefoon, minder dan 1 minuut. Ik zou maximaal 5 minuten willen wachten maar dat hangt af van de noodzaak van de klacht.

Actie 2: Privacy

- Hoe ervaren patiënten de privacy in de praktijk bij de balie.
- Heeft u genoeg privacy aan de balie in de huisartspraktijk?
- Gaan de medewerkers vertrouwelijk om met uw persoonlijke gegevens?
- Bood de praktijk u voldoende privacy? (Bijv. bij het omkleden, gesprekken, tijdens behandelingen, vertrouwelijk omgaan met gegevens)

Ervaringen cliënten:

Respondent 1

Ja, ik heb voldoende privacy aan de balie maar ik vertel daar niet veel. De vraag waarom ik kom wordt aan de telefoon gesteld. Ik denk wel dat ze vertrouwelijk omgaan met mijn gegevens, daar ga ik tenminste wel van uit. Ik heb daarmee geen negatieve ervaring. Ik heb privacy in de spreekkamer, de deur gaat daar niet telkens open als ik bij de dokter ben en dat is prettig.

Respondent 2

Ik heb hier aan de balie geen privacy. Ik ken zoveel mensen hier en de vraag waarom ik kom moet ik dan aan de balie beantwoorden. Die andere mensen horen dat dan. De balie is er niet alleen voor de eigen huisarts en die mensen horen het dan ook. Intieme onderwerpen zijn lastig te bespreken aan de balie, die vragen zou ik liever willen beantwoorden in een apart kamertje. In de spreekkamer heb ik voldoende privacy.

Respondent 3

De privacy aan de balie is prima, dat kan niet beter. Ik heb nog nooit meegemaakt dat er niet vertrouwelijk werd omgegaan met de gegevens van wat ik mankeer. Als ik in de spreekkamer ben, ben ik daar alleen met de dokter. De privacy bij de dokter is geen probleem. Er komt niemand tussendoor binnen. Het dicht doen van het gordijntje in de spreekkamer is voor mijn privacy voldoende. Ik stoor me er wel aan dat er nog geen systeem is m.b.t. een persoonlijk patiëntendossier. Ik moet mijn medische gegevens zelf van het ene ziekenhuis naar het andere brengen.

Respondent 4

De privacy aan de balie is goed. Vroeger was dat niet het geval. Je moet natuurlijk niet gaan roepen aan de balie. Ik heb de ervaring dat er vertrouwelijk wordt omgegaan met mijn persoonlijke gegevens.

Respondent 5

Ja, de privacy aan de balie is voldoende. De vraag waarom ik kom wordt aan de telefoon gesteld maar soms niet. De medewerkers gaan wel goed om met mijn persoonlijke gegevens. Ik zit op mijn gemak bij de dokter, die heeft de tijd voor me. Alles is rustig, ze haasten niet. Ik heb geen klachten.

Respondent 6

Nee, de privacy aan de balie is niet goed. Mensen horen je spreken en ik kan ook de gesprekken van de assistentes aan de telefoon volgen. Ik vind dat niet prettig en ik doe dan een stap achteruit. Iedereen luistert mee. De patiënten zouden in een kamertje kunnen komen. In de oude situatie zaten ze in een kamertje en kon het raam dichtgeschoven worden, dat was beter. Ook de telefoongesprekken zouden beter in een apart kamertje gedaan kunnen worden. Niet aan de balie, iedereen kan alles horen.

Respondent 7

Privacy aan de balie is goed. De vraag waarom ik kom, bespreek ik aan de telefoon. Ik hoop dat mijn persoonlijke gegevens veilig zijn maar 100% zekerheid heb je niet (hackers). In de spreekkamer ben ik alleen met de arts, er komen geen anderen binnenlopen. Ik heb niet gezien of er een gordijn is dat dichtgetrokken kan worden t.b.v. de privacy.

Respondent 8

Aan de balie staan er allemaal mensen om me heen maar dat maakt me niet veel uit. Meestal ben ik de enige aan de balie. Ik heb het vertrouwen dat er vertrouwelijk wordt omgegaan met mijn gegevens. In de spreekkamer ben ik alleen met de arts. Of er voldoende privacy is wanneer ik ontkleed moet zijn, weet ik niet, die ervaring heb ik nog niet.

Respondent 9

Aan de balie is genoeg privacy, ik sta er meestal alleen. De vraag waarom ik kom, gaat via de telefoon, die vraag wordt voorafgaand aan het bezoek als geregeld. Ik voel me op mijn gemak in de spreekkamer.

Actie 3: Sfeer in de praktijk

Hoe ervaren patiënten de sfeer in de huisartspraktijk.

Wat vindt u van de sfeer in de praktijk?

Vindt u dat de praktijk een prettige uitstraling heeft?

Wat vindt u van de faciliteiten in de wachtkamer om het wachten te veraangenamen?

Ervaringen cliënten:

Respondent 1

De sfeer hier is prettig, misschien zou er een rustig muziekje kunnen komen in de wachtkamer? Er is altijd iemand aan de balie die je goedemorgen zegt als je binnenkomt. In de wachtkamer heeft iedereen zijn eigen telefoon, doet zijn eigen ding en dat is niet storend. Ik heb nog niet meegemaakt dat iemand zat te bellen. Ik vind de wachtkamer wel prettig en heb geen behoefte aan een praatje in de wachtkamer.

Respondent 2

De sfeer hier is goed. Ik ken ze hier al heel lang en heb nog nooit iets naars meegemaakt. Het gebouw is fijn. Het is overzichtelijk (balie/wachtkamer) De wachtkamer is goed zoals die is. Ik kom hier niet voor de gezelligheid.

Tip: Een wachtkamerscherf waar je naar kunt kijken met informatie over de artsen, of voorlichting over ziektes bv griep. Informatie bv dat je medicijnen bij de apotheek kunt halen en dat het niet nodig is om naar de dokter te gaan.

Respondent 3

De sfeer hier is goed, lekker rustig, geen lawaai. Je wordt om de beurt geroepen en ik heb nog nooit meegemaakt dat daar ruzie over was. Ik voel me hier op mijn gemak, het ziet er hier goed uit, ook de kamers van de dokters, die zijn lekker ruim, er is hier een lekkere sfeer. De wachtkamer is leuk, er is gratis Wi-Fi maar ze zijn niet aan het bellen met de telefoon, er liggen voldoende boekjes. Het kan niet beter.

Respondent 4

Ik moet nog wennen aan de sfeer hier. Alles is nieuw, vroeger was het een zootje. Het wennen lukt wel, de wachtkamer is fijn en er is een lift. De uitstraling is prima. Er liggen genoeg tijdschriften in de wachtkamer. Het is prima zo. Je hoeft er hooguit 10 minuten te wachten.

Respondent 5

De sfeer hier is goed, aardig en vriendelijk. De uitstraling is mooi en schoon en het is een goed gebouw. De wachtkamer is dicht bij de dokter, ik hoef niet zo ver te lopen. Ik heb niks te klagen.

Respondent 6

De sfeer hier is warm, ik zie vriendelijke gezichten, de assistentes zijn vriendelijk en de sfeer is goed. Het zou wel fijn zijn als er in de wachtkamer iets te drinken zou zijn, koffie of

water. Verder is de wachtkamer goed zoals het nu gaat, je maakt een babbeltje maar je hoeft hier maar kort te wachten. Je hoeft hier geen sfeer te hebben, die moet onder de collega's zijn en wat ik zo zie, gaan de assistentes leuk met elkaar om. Ik heb het gevoel dat ze goed samenwerken.

Respondent 7

Ik ervaar de sfeer als prima, heel vriendelijk. De patiënten worden goed verzorgd. De uitstraling is prettig, er zitten aardige personen aan de balie en de artsen zijn aardig en communicatief met praten. Alles is hier netjes en schoon. De wachtkamer is prima, ik heb geen wensen.

Tips: Speelgoed voor kinderen van verschillende leeftijden. Bijvoorbeeld puzzels, boekjes en kleurplaten en kleurpotloden.

Respondent 8

Het is hier altijd rustig, ik voel me welkom hier. Alles in dit gebouw is nieuw, het is wel mooi en het is gemakkelijk dat de apotheek hier onder zit. De schilderijen vind ik niet mooi. De wachtkamer is goed, ik hoef hier niet zo lang te wachten, misschien 5 minuten.

Respondent 9

De sfeer is prettig, en rustig, het gebouw en de mensen zijn relaxed. Het gebouw heeft een prettige uitstraling. Ik voel me thuis in de wachtkamer maar ik zit er niet zo lang. Het gebouw is mooi, het gebouw voelt goed.

Actie 4: Assistentes

Beantwoorden van vragen en serviceverlening assistente.

- Wat vindt u van de beantwoording van uw vragen door de assistentes?
- Vindt u de assistentes behulpzaam?
- Vindt u dat de assistentes voldoende tijd voor u nemen?
- Vindt u dat u met respect wordt behandeld door de assistentes?

Ervaringen cliënten:

Respondent 1

Over de assistentes ben ik heel tevreden, ze weten waarover ze het hebben en de behandeling die ik heb gekregen van de assistente was deskundig. Ze zijn ook heel behulpzaam als ik tijdens de behandeling nog een vraag heb, gaat ze dat navragen bij de dokter en heb ik onmiddellijk antwoord, ik hoef niet een nieuwe afspraak daarvoor te maken bij de dokter. Ik word hier met respect behandeld, ze nemen de tijd voor je.

Respondent 2

De antwoorden die de assistentes geven op mijn vragen zijn goed. Ze werken hier al heel lang en ze zijn deskundig en dat is prettig. Als je elkaar al lang kent, praat dat makkelijk, het is vertrouwd. Ze zijn zeer behulpzaam en nemen de tijd voor me. Ze denken met je

mee en zijn niet kort af. Ze behandelen me respectvol, ze kennen mijn naam en ze voeren een gesprekje met mij.

Respondent 3

Vaak zijn de antwoorden wel goed, soms weten ze dingen niet dan gaan ze advies vragen aan de arts. Ze zijn behulpzaam als ik bv een paar minuutjes te laat ben, vragen ze of ik in de wachtkamer wil wachten en word ik weer opgeroepen en hoef ik geen nieuwe afspraak te maken. Ze zijn flexibel, je wordt niet weggestuurd in zo'n geval. Ik ben heel tevreden over de assistentes en over de artsen.

Respondent 4

De assistentes zijn aardig, ze zijn heel geschikt. Ik stel geen vragen aan de balie, dat regel ik via de telefoon als ik een afspraak maak. Ik ben nog niet behandeld door een assistente. De assistentes nemen wel de tijd voor me, ze raffelen het niet af. Ik voel me respectvol behandeld, ze staan me netjes te woord.

Respondent 5

De assistentes geven een goed antwoord op mijn vragen, ja, ik geloof van wel. Het zijn geschoolde meisjes. Ze zijn behulpzaam als je het aan hen vraagt. Ze nemen voldoende tijd en behandelen me respectvol, aardig en niet onbeleefd.

Respondent 6

De assistentes verontschuldigen zich als er iets niet goed is gegaan en ze bellen me terug als er iets gecorrigeerd moet worden. Dat vind ik heel fijn. Toen ik onwel werd in de praktijk hebben zij zich over mij ontfermd en hebben ze me goed geholpen. Ze nemen de tijd voor me, ze raffelen het absoluut niet af. Ze zijn respectvol op de manier waarop ze communiceren, ze blijven vriendelijk.

Respondent 7

Ik ben tevreden over de assistentes, in overleg met de assistentes kan ik een afspraak maken naar mijn wensen. Ze zijn flexibel en denken met me mee of je wel/niet naar de dokter moet en de assistente geeft dan een goed advies. Ze behandelen me absoluut respectvol, ze nemen de tijd voor me. Ik heb geen slechte ervaring met hen.

Respondent 8

Ja ik ben tevreden over de antwoorden die ik van de assistentes krijg. Ik vind ze behulpzaam met gewoon praten en zo. Ze nemen voldoende tijd voor me. Ze zijn beleefd, luisteren goed en zijn respectvol door de manier waarop ze praten.

Andere onderwerpen naar voren gebracht door cliënten:

Respondent 1

Ik vind het gebouw hier super, in de oude situatie was het heel gehorig. Ik vind het goed hier, de ruimte is prettig en licht. Ik ben tevreden over de artsen en de assistentes, zeer tevreden.

Respondent 2

Ik voel me hier thuis, Ik zou mijn arts van harte aanbevelen bij anderen. Ik hoor wel eens verhalen over artsen en dan denk ik: dat heb ik nog nooit meegemaakt bij mijn arts.

Respondent 3

De artsen zijn heel behulpzaam, als ze zien dat het nodig is, krijg ik een verwijfsbriefje voor de specialist. De artsen geven goede uitleg en het advies om bij aarzeling terug te komen. Dat is heel fijn, dat is heel geruststellend. Ze zijn eerlijk bij de uitleg van de diagnose.

Respondent 4

Ik ben dik tevreden.

Respondent 5

Zo is het goed, ik word hier goed geholpen door de dokter.

Respondent 6

Dit is een mooie praktijk, mooi gebouw, De bejegening door de mensen is perfect. Ik ben tevreden.

Respondent 7

Ik ben tevreden, ik krijg goede zorg, ik word serieus genomen, er is een vriendelijke sfeer, de artsen zijn deskundig. Ik hoef hier niet te vechten voor een verwijfsbrief.

Respondent 8

Ik ben tevreden, ik word hier gewoon normaal behandeld en krijg goede antwoorden op mijn vragen.

Respondent 9

Ik ben tevreden, ik word goed behandeld, heb een goed persoonlijk contact en alles is duidelijk geregeld.