

Door cliënten bekeken voor huisartspraktijken met de module Pluspraktijk



Patiëntenpanel IJsselmuiden

25 maart 2014

Setting

Het panel telt 10 patiënten van 5 verschillende huisartsenpraktijken:

- Huisartsenpraktijk IJsselmuiden - Huisarts Brouw
- Huisartsenpraktijk IJsselmuiden - Huisarts van Riet
- Huisartsenpraktijk IJsselmuiden - Huisarts de Wilde
- Huisartsenpraktijk IJsselmuiden - Huisarts Kars
- Huisartsenpraktijk IJsselmuiden - Huisarts van Herk

Het panel is een gemengde groep patiënten van uiteenlopende leeftijd (naar schatting tussen de 30 en 75 jaar). De patiënten hebben plaats genomen in de binnenste ring aan de tafel. De zorgverleners van de huisartsenpraktijken (huisartsen en assistenten van de praktijken) hebben plaats genomen in de buitenste ring. Willemien Betten (onderzoeksbureau ARGO) is de voorzitter en heeft plaats genomen bij de patiënten aan tafel.

Inleiding

De huisartsenpraktijken hebben een rapportage ontvangen over het kwantitatieve deel van het onderzoek. De uitkomsten van deze rapportage worden nader gespecificeerd met behulp van een patiëntenpanel.

In het patiëntenpanel worden de punten besproken die tijdens de voorafgaande workshop als belangrijke verbeterpunten worden gekwalificeerd en door de zorgverleners ingebracht zijn als agendapunt. Na ieder onderwerp op de agenda hebben de zorgverleners de mogelijkheid om te reageren en om aan de patiënten vragen te stellen.

Agenda

1. Voorstelronde en spelregels
2. Wat symboliseert uw relatie met uw huisartspraktijk
3. Agendapunten ingebracht door de praktijken
 - a. Communicatie, duidelijkheid in consult
 - b. Bekendheid met praktijkorganisatie
 - c. Bejegening en toegankelijkheid
 - d. Verwachtingen patiënt
 - e. Chronische zorg

1. Inleiding en spelregels

De voorzitter heet iedereen welkom en licht doel en werkwijze van het panelgesprek toe.

2. Wat symboliseert uw relatie met uw huisartspraktijk?

- Foto van een assistente. De assistente is in de praktijk van de deze deelnemer al 40 jaar dezelfde. Dit symboliseert voor hem de betrokkenheid en het persoonlijke. Ook heeft de deelnemer een groepsfoto van de medewerkers meegenomen. Daaruit staalt voor hem het plezier waarmee men samen werkt.
- Een gerbera, Dat had eigenlijk een zonnebloem moeten zijn. De deelnemer komt veelvuldig in de praktijk en de bloem geeft de kleurigheid en vriendelijke sfeer van de praktijk weer.
- Een appel en sinaasappel met een lintje er om. De praktijk staat voor zorg voor goede gezondheid.
- Een deelnemer heeft niets meegebracht maar voor hem bestaat de praktijk uit hele lieve mensen.
- Een medicatie inhalator. De deelnemer komt vaak met zieke kinderen.
- Een herhalingsrecept. Deze deelnemer geeft daarmee aan dat hij weinig contact heeft met de praktijk.
- Een spanningszoeker. De deelnemer vertelt altijd een beetje gespannen te zijn als hij naar de praktijk moet. Hij gaat wel want 'meten is weten'.
- Voor deze deelnemer is het een grote vooruitgang dat er nu heel veel dingen in het nieuwe centrum gedaan kunnen worden, zoals bloed prikken. Voorheen moest er veel meer gereisd worden.
- Een horloge. Dit staat symbool voor het feit dat er altijd tijd voor jou als patiënt is in de praktijk.
- Een flexibele thermometer. Dit staat voor de flexibiliteit van zowel huisarts als assistente.

3. Agendapunten ingebracht door de praktijken

Communicatie, duidelijkheid in consult

Het is voor de medewerkers belangrijk om te weten of ze duidelijk genoeg zijn in hun communicatie. Is er sprake van goede afstemming met patiënt. Is helder wat gezegd of gevraagd wordt. Zit de patiënt thuis wel eens met vraagtekens? Is het taalgebruik begrijpelijk genoeg? Deze vraag heeft betrekking op de huisartsen en de assistentes.

Over het algemeen zijn de deelnemers tevreden over de communicatie door de medewerkers in de praktijk. Het is in een aantal opzichten duidelijker geworden. 'Je mag gewoon in de computer meelesen'.

'Soms denk je wel, hoe was het ook maar weer'. Als je vragen hebt is het ook je eigen verantwoordelijkheid om navraag te doen. Het panel geeft met betrekking tot dit onderwerp aan dat het voor sommige (oudere) mensen goed kan zijn om niet alleen op spreekuur te komen. Het is wel belangrijk en het meenemen van een 'begeleider' mag ook door de artsen gestimuleerd worden. Men denkt wel dat het nu al gewoner is om dit te doen dan 10 jaar geleden. Een van de deelnemers geeft aan ook wel eens na gebeld te hebben voor haar ouders.

Als je aan de balie een vervolg afspraak hebt gemaakt vergeet je dit makkelijk als je het niet op schrijft. 'of je denkt was het nou 10 voor of 10 over'. Eigenlijk zou standaard een kaartje gegeven moeten worden, aldus een van de deelnemers.

Reactie huisartsen

Lang niet alle patiënten hebben behoefte aan een afsprakenkaartje. Sommige zetten het aan de balie in hun (elektronische) agenda. Er zou wel iedere keer gevraagd kunnen worden of de afspraak even op een kaartje geschreven moet worden.

Een van de huisartsen geeft aan patiënten soms verbaasd zijn als de 'begeleider' meegevraagd wordt de spreekkamer in. Wel wordt opgemerkt dat er niet zo maar informatie op patiënten aan bezorgde kinderen/familieleden mag worden gegeven. Daar moeten patiënten eerst toestemming voor geven.

Bekendheid met de praktijkorganisatie

Vinden de deelnemers dat ze voldoende weten over, geïnformeerd zijn over wat er aan dienstverlening is in de praktijk?

'Weet ik niet omdat ik me er niet in verdiept heb' geeft een deelnemer aan. Een ander verteld niet te weten dat er voor chronische aandoeningen speciale ondersteuning aanwezig is. Hem werd op een bepaald moment gevraagd om naar de 'praktijkondersteuner' te gaan. Wist niet dat er een dergelijke persoon was, maar wellicht is er wel bericht over geweest.

Hoe wordt je geïnformeerd over zaken die voor patiënten belangrijk zijn? De patiënten van een zieke huisarts vertellen dat ze een brief hebben gehad. De website lijkt niet vaak bezocht te worden door de aanwezigen. 'Je zoekt alleen wat je nodig hebt'. De website wordt wel gebruikt voor het bestellen van herhaalmedicatie. Als jij op de website kijkt, staat er dan op wat je nodig hebt? De deelnemers hebben hier geen duidelijke mening over, internet wordt niet veel gebruikt.

Zoeken patiënten informatie op Internet? Ook dit doet men niet veel. 'Vaak is het veel te veel en je wordt er niet vrolijk van'. Welke rol zou een huisarts hierin kunnen spelen? Wat zijn de ervaringen van de huisartsen?

Reactie huisartsen

Mensen komen nog niet met een uitdraai binnen maar je merkt zeker dat mensen gezocht hebben. Het is een gegeven. Je probeert toch altijd weer in een dialoog te komen met de patiënt. Helaas worden vaak de verkeerde zaken er uitgepikt. Het is lastig om bij te blijven, er komt steeds veel bij, informatie verouderd. Op de website staan een aantal verwijzingen. Daarnaast geeft men vaak een relevante patiëntenbrief van de NHG mee aan patiënten.

Bejegening en toegankelijkheid

Wordt de telefoon binnen twee minuten opgenomen? Wordt je met respect behandeld. Dit zijn belangrijke onderwerpen voor de praktijk.

Wachttijd aan de telefoon. De deelnemers zijn het er over eens dat je regelmatig lang moet wachten, langer dan twee minuten. Het hangt wel af van het tijdstip waarop je belt. Ook geeft een deelnemer aan dat hij het 'riedeltje' vreselijk vindt. 'Kan aangegeven worden wanneer je het best voor bepaalde zaken kunt bellen? Bijvoorbeeld afspraken en uitslagen scheiden' vraagt een deelnemer. Je krijgt niet te horen hoeveel mensen er voor je zijn. Dat zou wel helpen in je beleving.

De deelnemers hebben geen problemen met de telefonische triage. Het is hen duidelijk waarom dit gedaan wordt. Ook het feit dat de assistentes telefonische adviezen geven is geen probleem. Het ligt volgens een van de deelnemers aan de manier waarop je zelf de vraag stelt. Soms heb je geen zin om al die vragen te

beantwoorden, dat ligt ook aan de aard van je vraag. Men ervaart geen drempel om een afspraak te maken.

Wachttijd in de wachtkamer. De deelnemers moeten regelmatig wachten, geven ze aan. Soms heb je er begrip voor maar soms is het onduidelijk waarom je zit te wachten. Ook het feit dat je je niet meer hoeft te melden maakt dat je niet aan de balie te horen krijgt dat de huisarts uitloopt. Even melden in de wachtkamer helpt, volgende aanwezigen.

'Kan het niet op het wachtkamerscherf gemeld worden, zoals in het ziekenhuis' vraagt men zich af. Meestal heb je andere verplichtingen. 15-20 minuten wachten kan, volgens de aanwezigen. 'Het moet wel makkelijk zijn om een nieuwe afspraak te maken, maar het blijft vervelend. Je neemt er vrij voor en dan moet je nog een keer'.

Afspraak is afspraak. Mag een huisarts een consult beëindigen als een patiënt met te veel vragen komt die vooraf niet zijn aangegeven? Op zich wel, als de ernst van de vraag goed ingeschat wordt. 'Kan iets wachten?'. Het moet wel duidelijk zijn voor de patiënten hoe het werkt.

Reactie huisartsen

Er is een technische reden waarom niet vermeld kan worden hoeveel mensen er voor je in de telefonische wachtrij zitten. De praktijk houdt het bij en neemt wel maatregelen als de wachttijd op loopt. Bijvoorbeeld afspreken dat de beller binnen een uur teruggebeld wordt.

Aangeven wanneer je voor welke dienstverlening kunt bellen mag niet van de ziektekostenverzekeraar. Je bent van 8 tot 5 bereikbaar. Er wordt wel geprobeerd een beetje te sturen in het belgedrag van de patiënten.

Aangeven op het wachtkamerscherf hoelang de wachttijd is kan maar vraagt tijd en discipline.

Een huisarts geeft aan het wel te melden dat hij uitloopt als hij een patiënt op haalt uit de wachtkamer. 'Het is een continu spel om binnen de tijd te blijven, je blijft schipperen'. Nieuwe patiënten krijgen een patiënten folder waarin de informatie staat en het staat ook op de website.

Thema's vanuit huisartsen

Een huisarts geeft aan vaak te horen dat de herkenbaarheid zo veranderd is in de nieuwe situatie en dat mensen dit als niet onprettig ervaren.

De meeste leden van het panel herkennen dat het heel anders is geworden, er zijn meer assistentes maar zijn allemaal zeer vriendelijk. In een ernstige situatie is het wel prettig als je steeds met dezelfde personen te maken hebt.

Overdracht van informatie moet goed op orde zijn en dat is het volgens de aanwezigen ook. Je hoeft niet iedere keer je verhaal op nieuw te doen. Als je in de vakantie bij een ander bent geweest vind je eigen arts alle informatie die nodig is.

Een paar antwoorden op zaken die zijn genoemd. Het afspraken maken voor reguliere controles wordt nu actiever opgepakt. Als je weg gaat moet er een nieuwe afspraak zijn gemaakt. Ook geven de huisartsen aan alert te zijn op mensen die het niet meer snappen. Soms denken patiënten ook dat ze niet mee mogen in de spreekkamer. Hoe kunnen we op een leuke manier bekend maken dat dit mag en soms zelf gewenst is, vraagt een huisarts zich af.

Rondvraag

De toegankelijkheid bleek in het begin van het nieuwe gebouw een punt vooral voor oudere mensen, geeft een deelnemer aan. De lange gangen leiden tot gemopper. Ook als het gesneeuwd/geijzeld heeft is de afstand van de parkeerplaats naar het gebouw een probleem. Er wordt maar een zeer beperkt deel gestrooid. Zoekend naar een oplossing geeft een deelnemer als tip aan de praktijk om contact op te nemen met een vrijwilligersorganisatie. Daar zijn allerlei mensen die dit soort klusje graag op zich nemen.

Om 15.30 wordt de bijeenkomst gesloten.