

Analyse van de enquête over toegangstijden en wachttijden, oktober 2019, en daaruit volgende acties voor CR

In deze enquête maakten we een onderscheid tussen Toegangstijden en Wachttijden.

Onder Toegangstijden verstaan we de tijd tussen het maken van een afspraak bij de specialist en het werkelijke bezoek aan de poli.

Onder wachttijden verstaan we het verschil tussen de afspraaktijd en het tijdstip waarop de patiënt daadwerkelijk door de medisch specialist gezien c.q. behandeld wordt.

Voor de enquête werden 237 panelleden uitgenodigd. Door 114 (48%) werd de vragenlijst gedeeltelijk ingevuld. Door 93 (39%) volledig.

Een van de mogelijke oorzaken van de lage respons is de lange tijd tussen het aanmelden van de panelleden en het uitzetten van de enquête.

Analyse van de belangrijkste resultaten:

1. Toegangstijden:

De Treeknorm van 4 weken wordt slechts door 2% van het panel als acceptabel gevonden. 85% is van mening dat dit 2 weken, of minder, zou moeten zijn. 29% kijkt of ze in andere Nederlandse ziekenhuizen sneller kunnen geholpen worden en 44% kijkt naar de toegangstijden in België.

Actie CR:

Bij de RvB aandringen om het verkorten van de toegangstijden hogere prioriteit te geven. De CR zal de RvB adviseren de ambities en doelstellingen voor de toegangstijden van volgend jaar vast te stellen.

Daarnaast zou het goed zijn om op de website bij de toegangstijden van ZorgSaam ook het landelijk gemiddelde te vermelden. De CR zal per kwartaal de toegangstijden met de RvB bespreken en de acties die de RvB neemt om die te verkorten communiceren met de achterban.

2. Wachttijden op de polikliniek

Tot 30 minuten vindt 95 % van het panel acceptabel. 89% heeft er begrip voor om te moeten wachten als de medisch specialist voor een spoedgeval is weggeroepen, maar 59% vindt dat het zo geregeld moet zijn dat de medisch specialist ongestoord zijn werk kan doen.

Een belangrijk punt vindt het panel dat de patiënten geïnformeerd worden over de actuele wachttijd (69%) en de reden waardoor het spreekuur uitloopt (69%).

Actie CR:

Bij de RvB op aandringen dat er op alle poliklinieken een uniforme manier van informeren over de wachttijd is en er op toezien dat dit ook gebeurt.

Belangrijkste opmerkingen door panelleden:

Velen geven aan best wel tevreden te zijn met de toegangstijden en wachttijden bij ZorgSaam met uitzondering van enkele specialismen

Eén panellid heeft echter 2 uur moeten wachten op de polikliniek zonder enige uitleg

Vooraf het belang van goed informeren over de wachttijd op de polikliniek komt vaak aan bod.

Ook adviezen om toegangstijden en wachttijden te bekorten:

- Openingstijden uitbreiden zoals in België (avondsprekuren)
- Meer verpleegkundig specialisten inzetten
- Efficiënter plannen en op tijd beginnen