



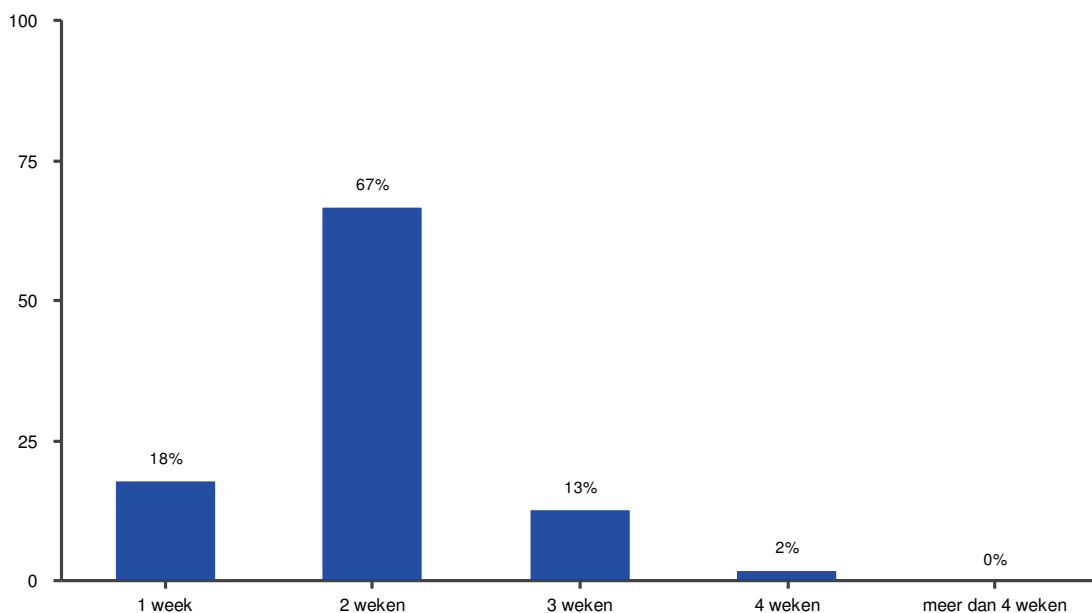
Clëntenpanel - toegangstijden en wachttijden

30 oktober 2019

Clientënpanel Enquête over toegangstijden en wachttijden In deze enquête maken 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. (druk op de pijl naar rechts om aan de vragenlijst te beginnen)

Wat vindt u een acceptabele toegangstijd voor planbare diagnostiek of behandeling (=tijd tussen het moment waarop u een afspraak maakt en het bezoek aan de polikliniek)? Spoed gaat natuurlijk altijd voor!

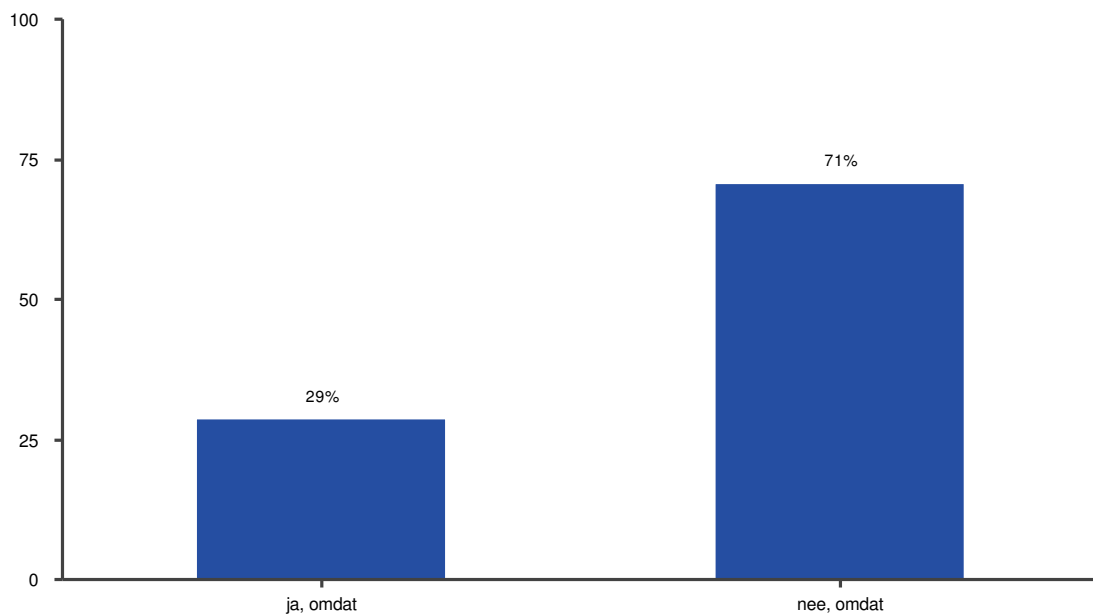
(n = 112)



De maximaal aanvaardbare toegangstijd die door zorgaanbieders en zorgverzekeraars gezamenlijk is overeengekomen (men noemt dit de Treeknorm) bedraagt voor de toegang tot de polikliniek en diagnostiek 4 weken. Voor behandeling is de maximaal aanvaardbare wachttijd 7 weken.

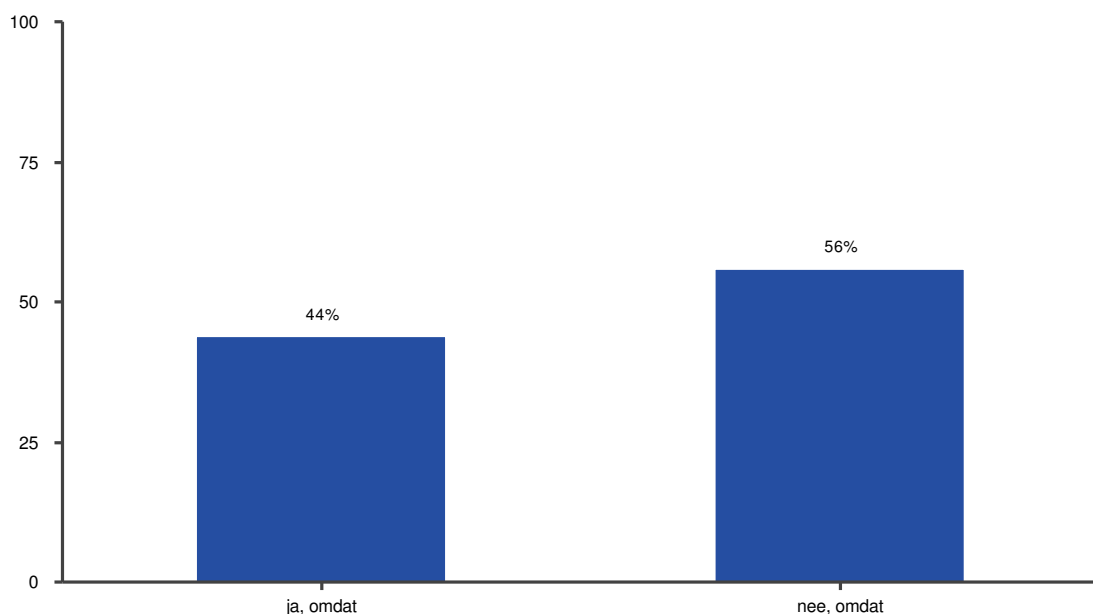
Raadpleegt u de toegangstijden van andere Nederlandse ziekenhuizen en zou u eventueel uitwijken naar een ander ziekenhuis in Nederland als u daar eerder geholpen kan worden?

(n = 97)



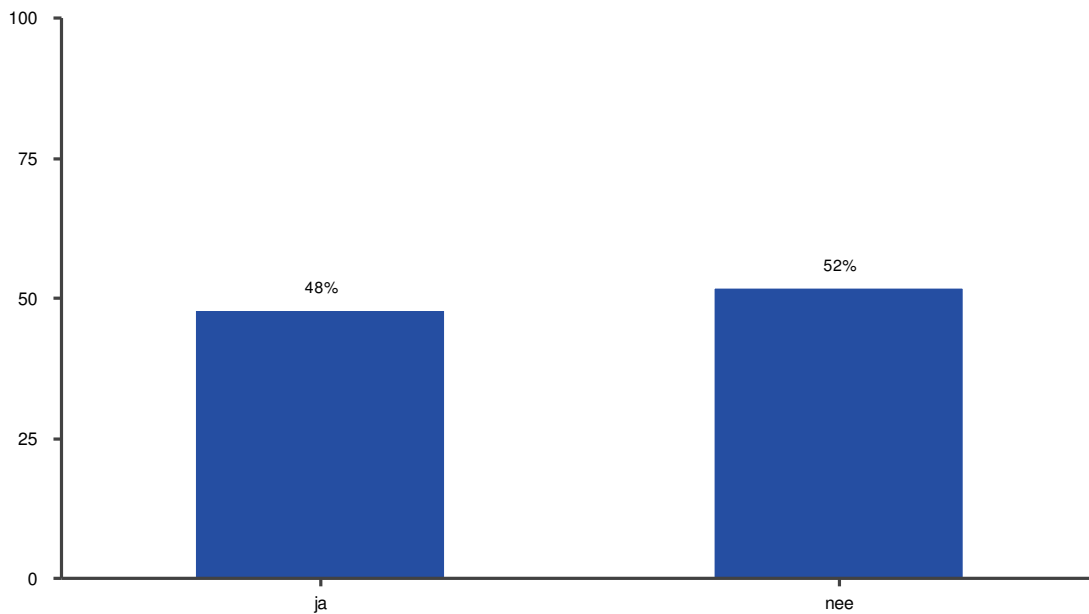
Raadpleegt u de toegangstijden van Belgische ziekenhuizen en zou u eventueel uitwijken naar een ander ziekenhuis als u daar eerder geholpen kan worden?

(n = 97)



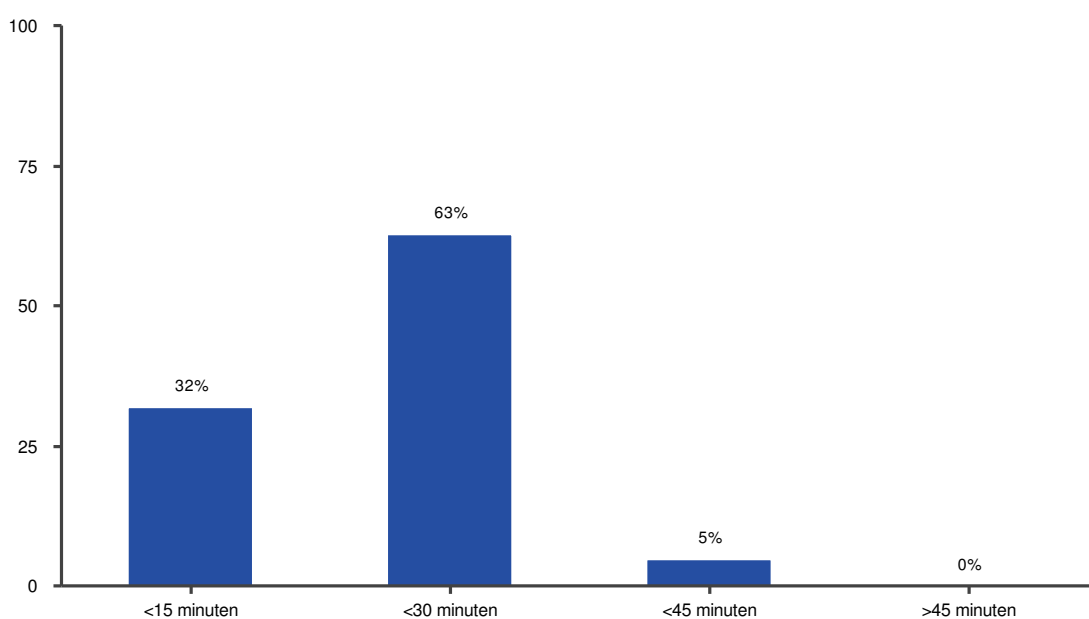
Weet u dat op u op de website van ZorgSaam de actuele toegangstijden per locatie en specialisme kunt raadplegen?
(<https://www.zorgsaam.org/ziekenhuis/informatie-voor-patienten/wachttijden-ziekenhuis>)

(n = 97)



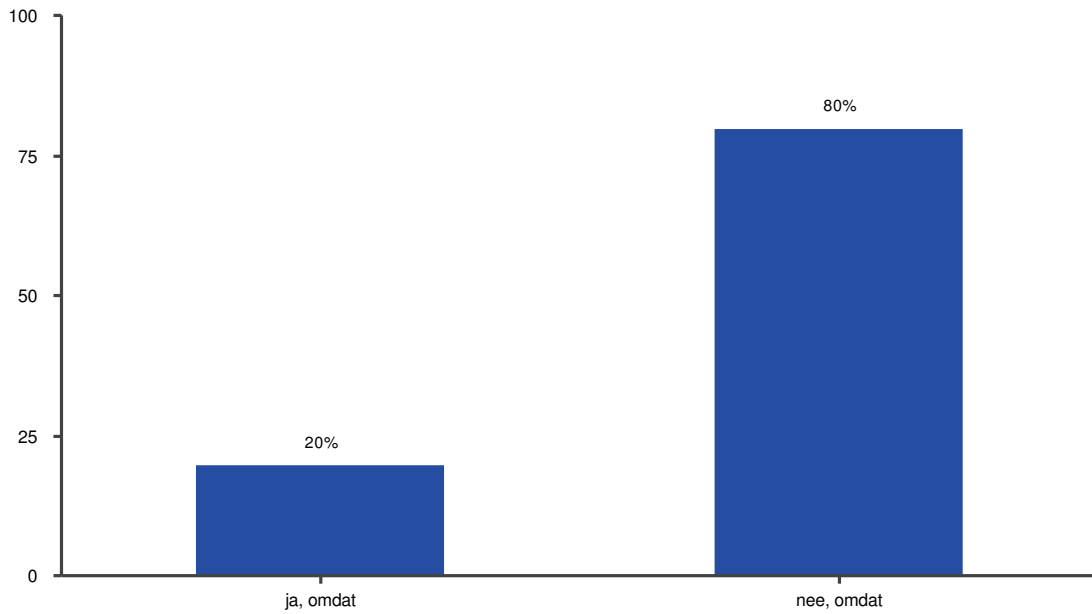
Wat vindt u een acceptabele wachttijd? (=het verschil tussen de afspraaktijd en het tijdstip waarop de patiënt daadwerkelijk door de medisch specialist gezien c.q. behandeld wordt.)

(n = 95)



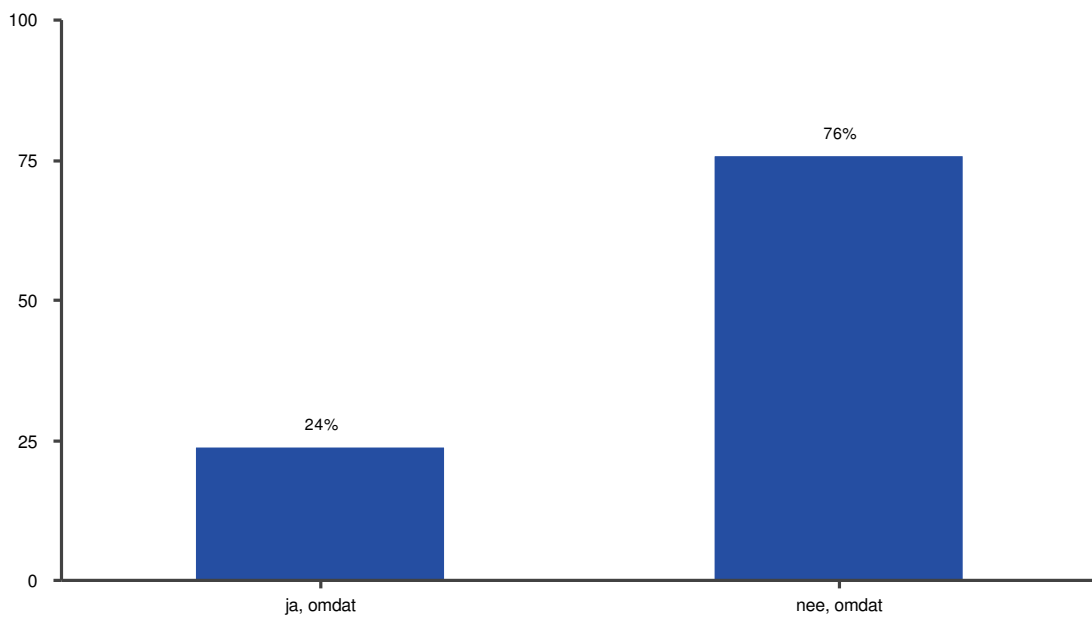
Zou een te lange wachttijd voor u een reden zijn om uit te wijken naar een ander ziekenhuis in Nederland?

(n = 94)



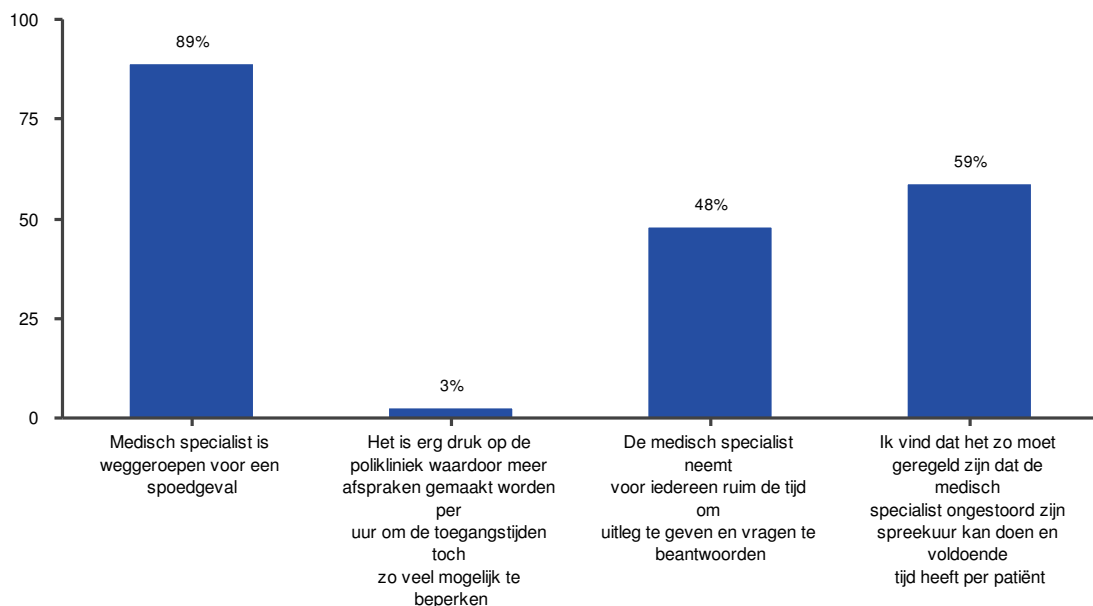
Zou een te lange wachttijd voor u een reden zijn om uit te wijken naar een ander ziekenhuis in België?

(n = 94)



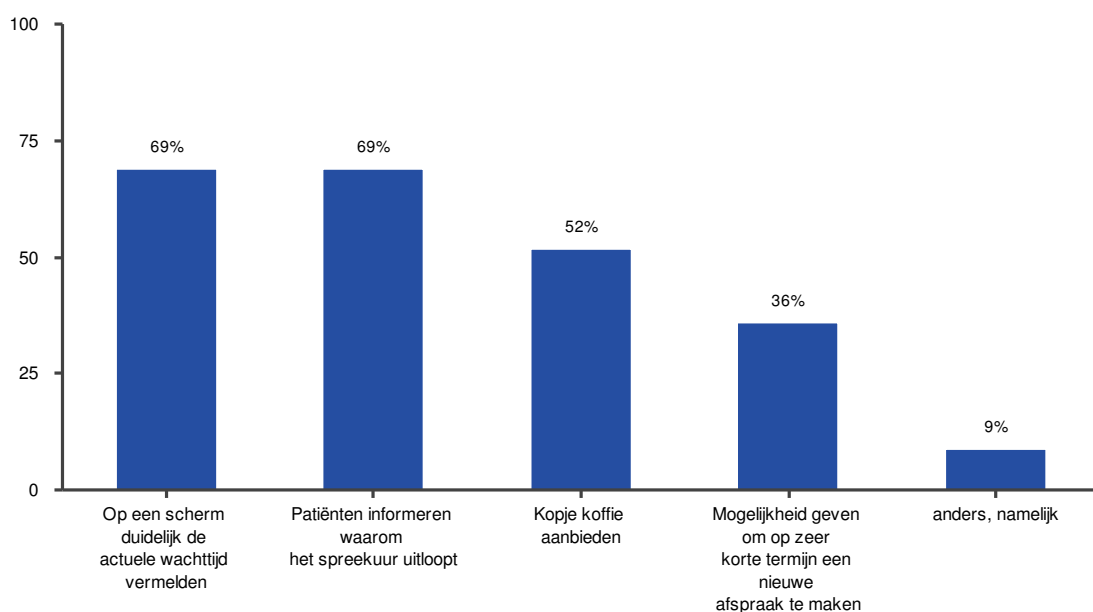
Wat is voor u een acceptabele reden om meer dan 30 minuten te wachten? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)

(n = 94)



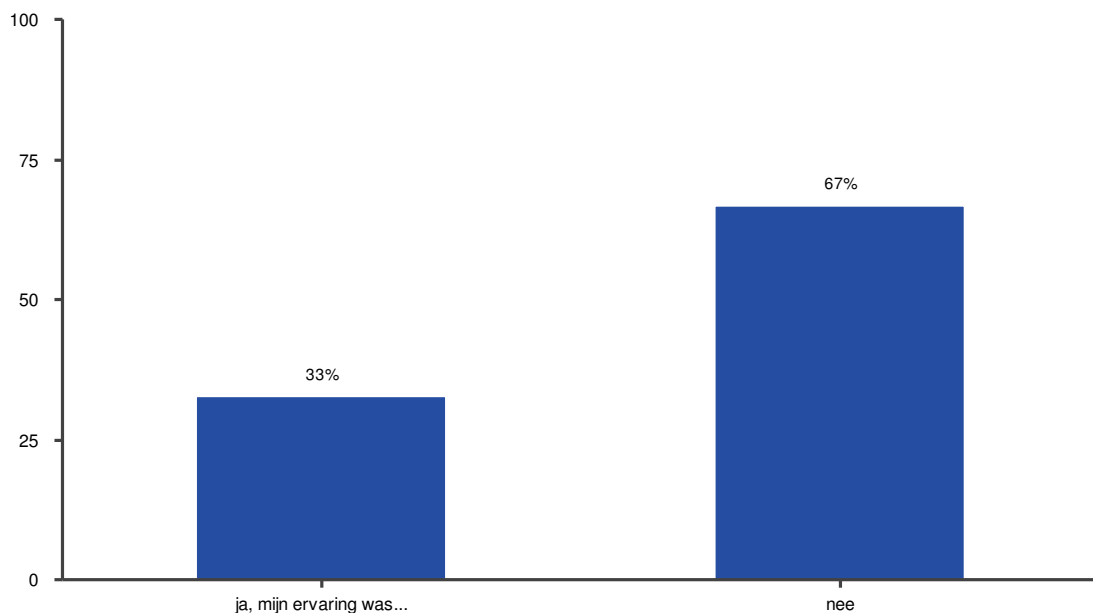
Als de wachttijd langer dan 15 minuten wordt, wat zou ZorgSaam dan volgens u moeten doen? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)

(n = 94)



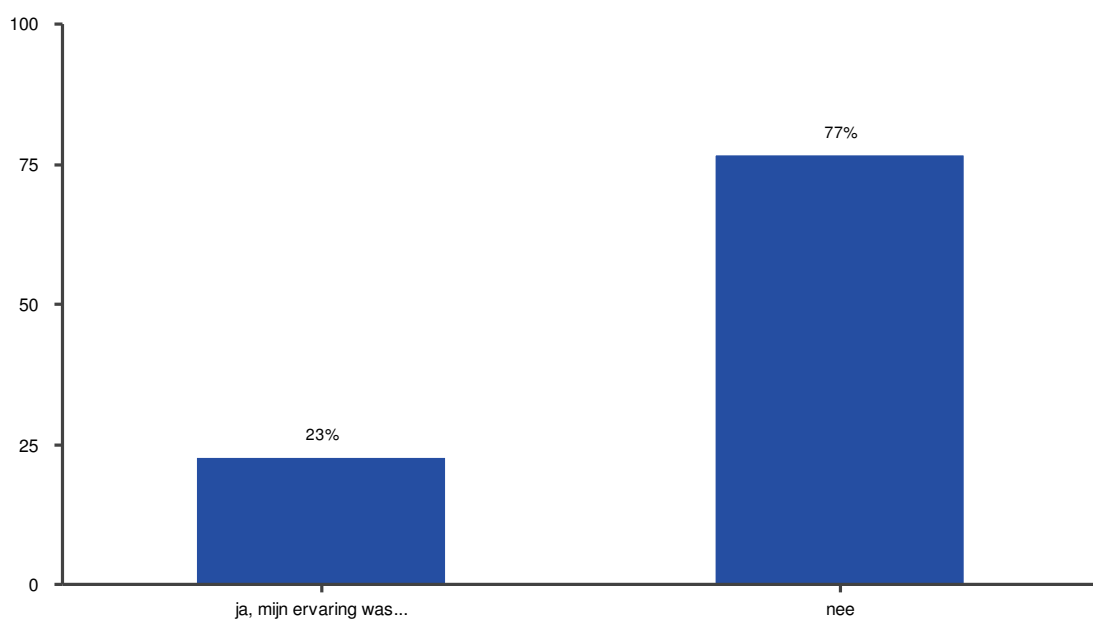
Heeft u ervaring met de wachttijd / toegangstijd in een ander Nederlands ziekenhuis?

(n = 94)



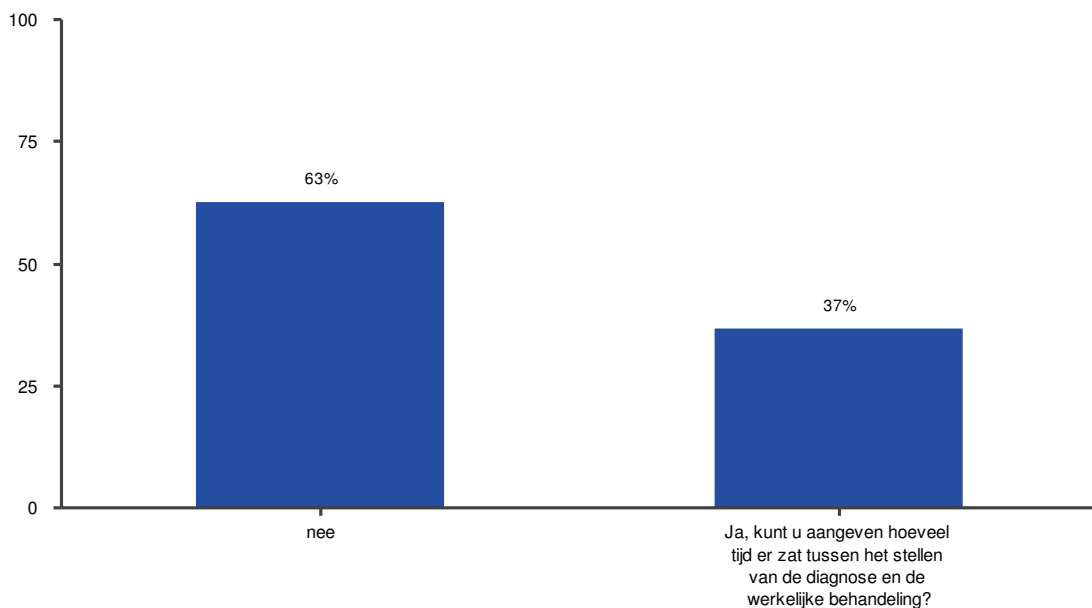
Heeft u ervaring met de wachttijd / toegangstijd in een ander Belgisch ziekenhuis?

(n = 94)



Bent u wel eens behandeld in een Belgisch ziekenhuis?

(n = 94)



Laatste vraag: Wat wilt u nog aangeven over de toegangstijden en wachttijden?

(n = 93)

- De assistent duidelijk even vermeld hoelang de dokter uit loopt
- niets toe te voegen
- ik ben te vrede over zorg zaam en zie enkele redenen om dit te verbeteren.
- neen
- Ik heb alle eerdere vragen over deze items al beantwoord.
- Wachten is nooit leuk maar alle begrip als het noodzakelijk is
- over het algemeen vallen de wachttijden mee, 1 ding moet ik wel kwijt als je in Terneuzen wat langer moet wachten en koffie gaat drinken in de hal, de koffie erg duur is €2,60 daarbij komt dan nog dat je het aan het buffet moet halen en gevraagd wordt het kopje in de kar te zetten.
- Beter info verstrekken dmv beeldscherm of mondeling indien de wachttijd uitloopt
- Verder niets
- Wachttijden zijn naar mijn ervaring heel kort. Bij specialismen waar de toegangstijd hoog is wordt er van alles aan gedaan om die in te korten. Belangrijk is dat urgentie onderkent wordt.
- Aangeven waarom er zoveel tijd tussen A & B zit, b.v. ziekte te weinig specialisten etc. Meer tijd inplannen per afspraak niet altijd 10 min. per persoon want dat wordt maar zelden gehaald
- Het ligt er een beetje aan waar welk specialisme er een afspraak wordt gemaakt. Ik vind na het hebben van een melanoom (ook aangegeven bij het maken van een afspraak) toch twee maanden wachttijd voor een afspraak (diagnose) echt te lang. Je zit wel in spanning of het weer een melanoom is. In de media wordt gezegd dat je er snel bij moet zijn maar door de lange wachttijd ben je zo weer maanden verder.
- het is heel vervelend als je zolang moet wachten voor dat je geholpen wordt ik heb zelf een ervaring vanaf de eerste afspraak tot dat ik geholpen [Geopereerd] werd van 6 maanden
- Dat er soms door huisartsen beter moet worden geluisterd. Niet alleen medische redenen behoeven een snelle afspraak. Ook is soms de psychische gesteldheid van een kind/patient belangrijk om een snelle afspraak bij een medisch specialist te maken op welk vakgebied dan ook.

- Heb weleens gehad dat we 2 uur moesten wachten zonder enige uitleg , dit vind ik echt niet kunnen .
- Ik vind de wachttijden voor het maken van een afspraak erg lang.
- Laat aan de balie bij aanmelden direct weten, zonder het te moeten vragen hoe het met de tijdslijn is.
- Dat het ziekenhuis ook telefonisch goed bereikbaar moet zijn.
- In België is het ook mogelijke in de avonduren een specialist te bezoeken. In verband met knieklachten kon ik in de avonduren alles in één stop doen; consult specialist, röntgenfoto's laten maken, laboratoriumonderzoek, afspraak voor operatie.
- geen
- Niets. Maar wel heel fijn dat deze mogelijkheid geboden word.
- Ik heb daar geen problemen mee, wel duidelijk communiceren op tijd lijkt me
- Niks
- Geduld oefenen
- Nee, volgens mij heb ik mijn antwoorden hiervoor alles gezegd.
- Nee
- Heeft wel heeeeeeeel lang geduurd, voor jullie contact met mij hebben opgenomen. Ik heb mij in maart al aangemeld.
- Ik ben over het algemeen tevreden of de toegangs- en wachttijden bij ZorgSaam.
- Niets. Ik vond het een duidelijke enquête.
- niets, heb geen slechte ervaring
- Aanvraag mammografie en daadwerkelijk onderzoek bedroeg 3 weken.
- niets
- Uitleg waarom het zo lang gaat duren
- Toegangstijden in vele sectoren veel te lang. Soms is het zelfs onmogelijk om afspraken te maken. Dit zou niet moeten kunnen. Goede informatie bij wachttijden is essentieel. Zomaar wachten zonder info is niet meer van deze tijd.
- Dat de toegangstijd, dus de afspraak, geen maanden maanden duurt. De wachttijd, daar is mijn mening duidelijk over.
- wachten is subjectief en lastig voor velen, niet te licht over denken, ook niet bij het maken van de conclusies
- niets
- niets
- Wachttijden bij pijnpoli zijn niet acceptabel. Duurt maanden
- niet te lang moeten wachten
- Reeds eerder melding gemaakt over de toegangstijd bij oogheelkunde. Er is geen regeling voor consult rijbewijs keuringen. Het ADRZ heeft hiervoor een apart spreekuur!
- Vandaag om 12 uur met de ambulance mijn moeder binnen gebracht had veel pijn in buik. Pas om 17.30 uur was duidelijk wat er aan de hand was. Veel te lang moeten wachten op ct scan. Moeder gaf niet goed aan dat ze heel veel pijn had. Verkeerde inschatting dokter op de spoed. Jammer heel veel moeten wachten daarna snel naar t ok gekund gelukkig
- Opvallend is, dat er een haast permanente toegangs/wachttijd te zien is van (soms wel enkele) maanden voor diverse behandelingen. Je zou veronderstellen, dat die één keer zou kunnen worden weggewerkt waarna genoemde tijden kunnen worden beperkt tot een enkele week. Uiteraard spoedgevallen daargelaten.
- Geen opmerkingen
- Niets
- Geen problemen ondervonden.
- Niets
- Als het spreekuur uitloopt zonder een kleine uitleg is dat zeer frustrerend.
- .
- Word ziek van het eindeloos wachten.
- N.v.t.
- Laat het belang van de patiënt prevaleren boven al het andere en pas uw systemen voor zover die moeten worden gebruikt in dit verband hierop aan. Reserveer per afspraak wat extra tijd om "uitval" op te vangen.
- alleen als het te lang duurt met een reden laat iemand dat dan even zeggen!
- Soms kunnen de toegangstijden best wel lang duren. Is misschien afhankelijk per situatie.
- De bordjes die er staan voor langere wachttijden ook daadwerkelijk in te vullen met de tijd die uitloopt

- Zorgen dat de wachttijden niet te lang zijn door minder afspraken te plannen (maar dit verlengt waarschijnlijk weer de toegangstijden).
- informatievoorziening voorkomt veel frustratie
- Mijn ervaring met zorgzaam is positief. Ik had snel een afspraak voor consult, behandeling en uitslag.
- Heel belangrijk dat duidelijk is hoelang de wachttijd is en nooit langer dan 30 minuten
- niks
- Niets
- Met het steeds nijpender tekort aan artsen het advies om waar mogelijk tijdens het polisprekeuur een combi inzet met verpleegkundig specialisten te organiseren.
- Het is vaak altijd bij dezelfde specialist, als voorbeeld; oogheelkunde. Tevens wordt er soms meer rondgedraaid!!! Dan patiënten helpen. Meer georganiseerd werken....
- Zorg dat er aangename sfeer is, niet hectisch en veel lawaai. Informeer waarom het zo lang duurt. Misschien kun je even weg naar andere ruimte/ cafetaria... Zorg voor nette en fatsoenlijke tijdschriften.
- Nood breekt wet, maar informatie schept duidelijkheid. Efficiënt plannen, op tijd beginnen en wellicht iets langer doorgaan, waardoor mensen voldoende quality time bij de arts/specialist krijgen zonder zich te moeten ergeren aan doelloze wachttijden.
- Niets
- Dankbaar dat zorg beschikbaar is en van goede kwaliteit. Niet erg dat je dan eens wat langer moet wachten. Zouden we in NL wel eens wat vaker bij stil mogen staan!
- Zodanig het regelen, dat voor elke patient voldoende tijd is gereiseerd
- Onze ervaring bij de poli van de KNO is regelmatig lang wachten. Er is een wachttijdbordje aanwezig, maar dit wordt niet up-to-date gehouden. Een wachttijd van meer dan 30 minuten is geen uitzondering. Dit hebben wij nooit zo ervaren bij andere poli's, zoals bandagist, kinderarts, dermatoloog, verloskundigen, logopedie, en anderen. Bij sommige wordt de mogelijk langere wachttijd mondeling doorgegeven. De KNO springt er echt wel uit. Helaas. Echt minpunt: bij operatie aan amandelen/oren (3 maanden geleden) moesten we om 9.00 uur aanwezig zijn, en werden pas 11.30 uur geholpen. Niet leuk voor een kind dat al vanaf 7.00 uur nuchter moet blijven! Andere kant: misschien zijn wij ook wel erg verwend met korte, of zelfs geen wachttijden bij andere poli's. We zijn ook nog eens van alle gemakken voorzien, zitten droog, warm/koel, dus toch maar niet al te moeilijk doen...
- Ik heb weinig ervaring met lange toegangs- en wachttijden in het ziekenhuis in Terneuzen. Het verloopt vaak voorspoedig.
- Nog geen negatieve ervaring. Wel is openheid erg belangrijk.
- graag informatie op borden hoeveel wachttijd er is, en de toegangstijden zijn volgens mij ruim voldoende

Dit is het einde van deze vragenlijst, hartelijk dank voor het invullen.