

Onderzoek en Verbetervoorstel

Apotheek en Huisarts

Gezondheidscentrum De Nije Veste

Door : Romy van Rootselaar en Savannah van der Horst
Opleiding : Management in de Zorg
Jaar : 2
School : Hogeschool Utrecht te Amersfoort
Stagebegeleider : Carl Verheijen
Stageperiode : 30 januari t/m 5 april 2012

Oranjelaan 104
3862 CX Nijkerk
Telefoon 033 - 721 05 00

Gezondheidscentrum



De Nije Veste



Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
Doelgroep analyse	3
1. MANAGEMENTSAMENVATTING.....	5
2. APOTHEEK.....	7
2.1 Probleemanalyse	7
2.2 Het onderzoek	10
2.3 Mogelijke oplossingen	12
3. HUISARTSENPRAKTIJK	15
3.1 Probleemanalyse	15
3.2 Mogelijke oplossingen.....	16
3.3 Het onderzoek	19
4. EINDCONCLUSIE	20
Literatuurlijst.....	22
Bijlagen	24
Bijlage 0; Doelgroep analyse	24
Bijlage 1; Resultaten enquête onderzoek apothek	26
Bijlage 2; Resultaten interesseonderzoek huisartsenpraktijk.....	34

Voorwoord

Het doel van het onderzoek 'Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentra' is de kwaliteit van de zorg verbeteren. Dit onderzoek is uitgevoerd door de ARGO Rijksuniversiteit Groningen. Bij Gezondheidscentrum De Nije veste zijn 577 uitgedeeld tussen oktober 2011 en januari 2012. Met deze codes konden cliënten inloggen om een vragenlijst in te vullen. De huisartsenpraktijk heeft 200 codes uitgedeeld, de apotheek heeft er 100 uitgedeeld. Van de huisarts hebben 71 cliënten de vragenlijst ingevuld, bij de apotheek waren dit 37 cliënten.

De aanleiding van ons onderzoek komt voort uit dit eerdere onderzoek. Uit dit eerdere onderzoek zijn verschillende knelpunten naar voren gekomen. Wij hebben hier enkele knelpunten uitgepakt om een oplossing voor te vinden.

De hoofdvraag die hierbij centraal staat is; Welke mogelijke oplossingen zijn er voor de verschillende knelpunten bij de huisartsenpraktijk en apotheek van Gezondheidscentrum de Nije Veste?

Deelvragen:

- Wat zijn de knelpunten bij de huisartsenpraktijk en de apotheek?
- Welke mogelijke oplossingen zijn er voor deze knelpunten?
- Hoe is de klanttevredenheid in de apotheek op dit moment?
- Is er interesse bij de cliënten in de oplossing voor de knelpunten bij de huisartsenpraktijk?

Aan deze opdracht hebben de volgende studenten meegewerkt:

Savannah van der Horst en Romy van Rootselaar. Tweede jaar studenten aan de opleiding Management in de zorg – Leefstijl, Arbeid en Gezondheid, aan de Hogeschool Utrecht te Amersfoort. Savannah heeft de uitwerking van de huisartsenpraktijk gedaan. Romy heeft de uitwerking van de apotheek op zich genomen.

Wij wensen u veel plezier bij het lezen van ons verbetervoorstel voor Gezondheidscentrum de Nije Veste!

Savannah en Romy

Doelgroep analyse

Bij ons advies zijn er drie doelgroepen die belang hebben bij onze stage opdracht namelijk:

- Gezondheidscentrum de Nije Veste; en dan voornamelijk de huisarts en de apotheek.
- Cliënten/Klanten van de Nije Veste die bij de huisarts komen.
- Cliënten/Klanten van de Nije Veste die bij de apotheek komen.

In Bijlage 0 zijn de drie doelgroepen van het verbeterplan duidelijk en eenduidig omschreven.

Apotheek

Bij de apotheek hebben we een enquête afgenomen en hebben we de wachttijden geobserveerd/bijgehouden.

Om de uitkomst van de enquête betrouwbaar te maken hebben we een indeling gemaakt van evenveel aantal mannen als vrouwen en is er een indeling gemaakt van de leeftijden namelijk 18-25, 26-40, 41-65 en 66+. Helaas kwam de leeftijdscategorie van 18-25 weinig voor, waardoor we in verhouding minder mensen van deze leeftijdscategorie hebben.

Huisarts

Bij de enquête van de huisarts hebben we de volgende leeftijdscategorieën gebruikt, namelijk 18-35, 36-65, en 66+. Ook hier hebben we evenveel mannen als vrouwen geënquêteerd.

1. MANAGEMENTSAMENVATTING

Uit het ARGO onderzoek zijn verschillende knelpunten naar voren gekomen. Voor 3 knelpunten bij de apotheek en 3 knelpunten bij de huisartsenpraktijk hebben wij een oplossing gezocht. Vlak na de opening van de apotheek bleek dat de wachttijden als erg lang werden ervaren door cliënten. Wij hebben opnieuw onderzocht of de wachttijden nog steeds als lang worden ervaren. Uit ons onderzoek is gebleken dat 63,8% van de ondervraagde cliënten vindt dat de wachttijden (erg) verbeterd zijn ten opzichte van een halfjaar geleden. De mogelijke oplossingen die wij hebben gevonden zijn:

Oplossing 1: Snel balie

Om de wachttijden te verkorten hebben we de snel balie bedacht. Bij deze balie kan je medicatie afhalen die klaar liggen. Medicatie dat nog klaargemaakt moet worden of voor overige zaken kan je gewoon terecht bij de andere balie.

Oplossing 2: Belletje om medewerkers

De bedoeling van het "belletje" op de balie is dat apothekersassistentes deze kunnen gebruiken als het druk wordt. Door op de bel te drukken seinen ze de collega's die achter werken dat ze hulp nodig hebben.

Uit ons eigen onderzoek is gebleken dat 87.41% (erg) tevreden is over de bejegening van de apothekersassistentes. Wel is gebleken dat de bejegening van de apothekersassistentes omlaag gaat als de wachttijden langer zijn in de apotheek. We hebben onderzoek gedaan of de cliënten bekend zijn met de nieuwe openingstijd bij de apotheek die sinds half februari veranderd is van 17.00 uur naar 17.30 uur. Uit ons onderzoek bleek dat maar 19,75% wist van de nieuwe openingstijd.

De mogelijke oplossingen die wij hebben gevonden voor de knelpunten van de huisartsenpraktijk zijn;

Oplossing 1; Online afspraken

Een grote uitkomst voor Gezondheidscentrum de Nije Veste is afspraken maken via internet. Door de cliënt zelf een afspraak te laten maken via internet, zullen minder cliënten bellen naar de huisartsenpraktijk, waardoor de assistentes minder overvraagd worden.

Oplossing 2; Online herhaalrecept

Het gebruik van internet in de huisartsenpraktijk kan tevens problemen oplossen voor de herhaalreceptenlijn van Gezondheidscentrum de Nije veste. De cliënt vult via internet zelf de naam en dosering van het recept in.

Vervolgens hebben wij cliënten in de wachtruimte van Gezondheidscentrum de Nije Veste gevraagd of zij interesse hebben in de mogelijkheid tot het maken van afspraken online en

online een herhaalrecept doorgeven. Uit dit kleinschalige onderzoek blijkt dat er interesse is in de extra online services bij de huisartsenpraktijk als online een afspraak maken en online een herhaalrecept doorgeven. Van de ondervraagde cliënten zou 60,38% gebruik willen maken van online een afspraak maken bij de huisarts en 56,6% geeft aan gebruik te willen maken van online een herhaalrecept aanvragen als dit mogelijk zou zijn.

Om de klanttevredenheid op te schroeven is de oplossing voor de huisartsenpraktijk gebruik gaan maken van extra services als online afspraken maken en online een herhaalrecept doorgeven. Hierdoor worden de doktersassistentes minder overbelast en zullen zij sneller de telefoon op kunnen nemen. De problemen rondom de herhaalreceptenlijn worden tevens opgelost door gebruik te maken van online herhaalrecepten.

2. APOTHEEK

Uit eerder gedaan onderzoek door de ARGO Rijksuniversiteit Groningen, blijkt dat cliënten de wachttijden in de apotheek over het algemeen als lang beschouwen.

2.1 Probleemanalyse

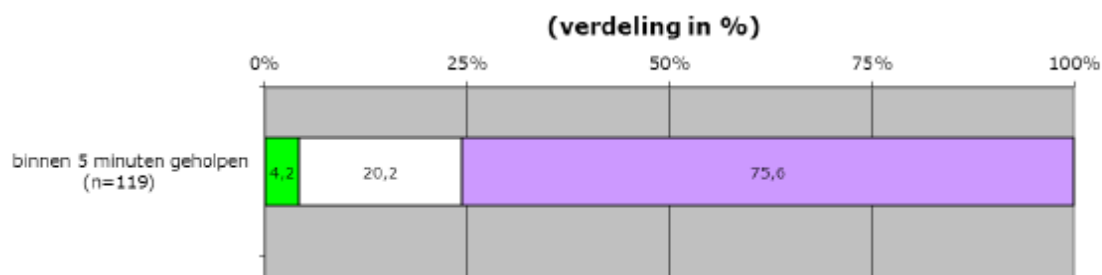
Uit het ARGO onderzoek zijn 3 knelpunten naar voren gekomen bij de apotheek, die wij hebben onderzocht.

De 3 knelpunten zijn:

1. Wachttijden
2. Bejegening door apothekersassistentes
3. Openingstijden

Wachttijden

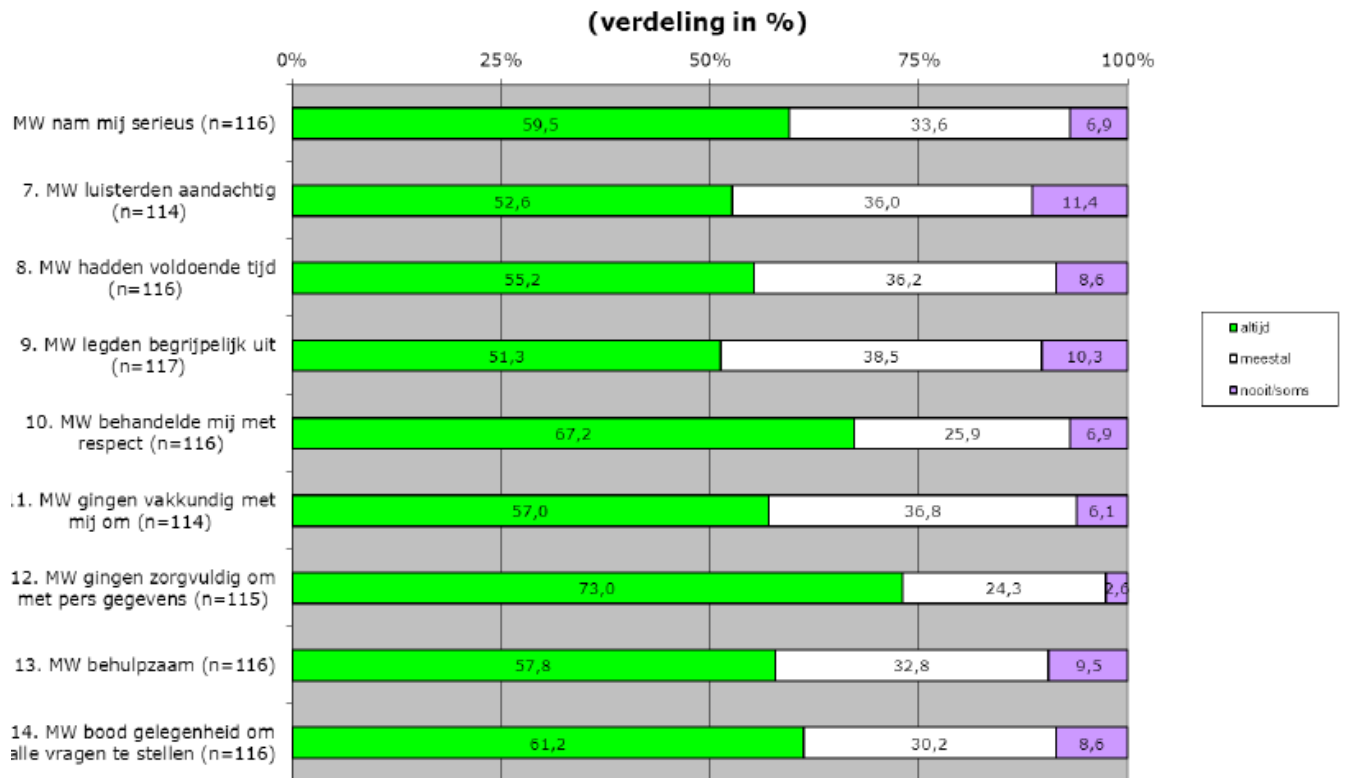
Uit het onderzoek door de ARGO Rijksuniversiteit Groningen, blijkt dat cliënten de wachttijden in de apotheek over het algemeen als lang beschouwen. Er kwam naar voren dat 95,8% van de cliënten niet altijd binnen 5 minuten werd geholpen (zie tabel 20). Toen de apotheek net geopend was werden er al snel “opstart probleempjes” geconstateerd. Deze welgenoemde “opstart probleempjes” zorgden voor lange wachttijden bij de apotheek.



Tabel 20. Wachttijden Apotheek. Bron: Onderzoek “Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentra De Nije Veste”

Bejegening

De bejegening is het tweede knelpunt wat naar voren komt bij de vragenlijst uit het onderzoek door de ARGO Rijksuniversiteit Groningen. Uit het onderzoek is gebleken dat 40.5% van de cliënten zich niet altijd serieus genomen voelt door de medewerkers van de apotheek (zie tabel 21). Verder is er in tabel 21 af te lezen hoe de cliënt denkt over andere punten van de bejegening van de medewerkers van de apotheek.



Tabel 21. Bejegening medewerkers van de apotheek. Bron: Onderzoek “Door Cliënten Bekeken voor Gezondheidscentra De Nije Veste”.

De apotheker moet aan een aantal punten voldoen, waaronder aan de Nederlandse Apotheek Norm (NAN)¹. Het doel van deze NAN is de kwaliteit van het werken in de apotheek zo goed mogelijk te laten verlopen.² De bejegening valt onder de NAN-richtlijnen.

Openingstijden

De apotheek is geopend van 8.00 uur tot 17.30 sinds half februari. Daarvoor was de apotheek geopend tot 17.00 uur.

Uit de vragenlijst van het onderzoek door de ARGO Rijksuniversiteit Groningen, blijkt dat cliënten ontevreden zijn over de openingstijden van de apotheek. Toen dit onderzoek gedaan werd, waren de openingstijden tot 17.00.

We hebben onderzocht of de cliënten op de hoogte waren van de nieuwe sluitingstijd.

Aantal opmerkingen van cliënten over openingstijden van de apotheek.
“'s Avonds langer open zijn. Om vijf uur dicht is veel te vroeg. De andere apotheek is tot acht uur open.”
“Uitgebreidere openingstijden, bv 's avonds en in het weekend en 17.00 uur verruimen naar 18.00 uur gewone winkeltijden.”
“De openingstijden van de apotheek zijn niet meer in de avond.”
“De openingstijden tot 5 uur 's middags vind ik erg krap.”
“Ruimere openingstijden moet er komen bij de apotheek.”
“Ik zou heel graag willen dat de apotheek 's avonds langer open is[aangepast aan de winkeltijden[18.00 uur] en ook op zaterdag!”
“Wat mooi zou het zijn als ze er weekenddiensten zouden draaien.”

Tabel 23; opmerkingen van cliënten over openingstijden van de apotheek

Uit een onderzoek door TNS Nipo voor Het Project Tijdsbeleid van de Directie Emancipatie van het ministerie van OCW over “Behoefte aan ruime en regelmatige openingstijden”³ zijn gewenste openingstijden van de apotheek naar voren gekomen. De overheid vindt het belangrijk dat mensen arbeid, zorg en scholing kunnen combineren.⁴ Daarvoor is flexibiliteit nodig. Dit onderzoek bevestigt de noodzaak van flexibilisering. De strakke 9 tot 5-cultuur is achterhaald en de overheid pleit voor een ruimer tijds kader: van 7 tot 7. De gewenste openingstijden zijn ruimer dan de huidige openingstijden. De voorkeur van de openingstijden van de apotheek zijn weekdays tot minimaal 19.00 uur plus zaterdag, maar niet zondag. Dit geldt vooral voor de groep full time werkers.

Voor veel mensen is het combineren van wensen op sociaal, gezins- en werkgebied ingewikkeld. Voorzieningen zoals scholen, kinderopvang en sportaccommodaties zijn niet in de directe omgeving aanwezig. Medische en publieke voorzieningen zijn veelal open op tijden waarop de meeste mensen aan het werk zijn.⁵

2.2 Het onderzoek

Om te onderzoeken wat de werkelijke wachttijden op dit moment zijn hebben wij een observatie uitgevoerd naar de wachttijden in de apotheek waarbij alle wachttijden zijn genoteerd.

Observatie van de wachttijden

Tijdens het noteren van de wachttijden hebben wij per binnenkomende persoon de tijd van binnenkomst, de tijd dat de persoon geholpen werd en de tijd dat de persoon de apotheek verliet genoteerd. Tevens hebben wij het aantal helpende assistentes achter de balie op dat moment genoteerd. Van al deze genoteerde tijden hebben wij per dag en per uur een minimale wachttijd, een maximale wachttijd en een gemiddelde wachttijd vastgesteld. Daarnaast hebben we het gemiddelde aantal helpende assistentes achter de balie per uur vastgesteld. Deze gegevens hebben we per dag in een grafiek gezet. Ook hebben we cliënten de vraag voorgelegd of ze vinden dat de wachttijden verbeterd zijn ten opzichte van een halfjaar geleden, toen het onderzoek door de ARGO Rijksuniversiteit Groningen, uitgevoerd werd.

In de grafieken (*Bijlage 1; grafiek 1 tot en met 4*) zijn per dag, per uur de volgende punten af te lezen;

- gemiddelde wachttijden (*donkerblauwe lijn*)
- minimale wachttijden (*groene lijn*)

- maximale wachttijden (*rode lijn*)
- gemiddeld aantal assistentes (*roze lijn*)

Zoals in de grafieken (*Bijlage 1; grafiek 1 tot en met 4*) te zien is, is de minimale wachttijd in veel gevallen 0. In dit geval worden mensen direct geholpen of hebben zij minder dan één minuut hoeven wachten voor zij aan de beurt waren. In de beste situatie is het gemiddelde aantal helpende assistentes achter de balie hoger dan de gemiddelde wachttijd.

In Bijlage 1, grafiek 2 is duidelijk te zien dat de gemiddelde wachttijd in de apotheek vanaf 11 uur hoger is wanneer het gemiddelde aantal helpende assistentes achter de balie lager is.

Ter controle hebben wij personen die uit de apotheek kwamen gevraagd wat zij nu vinden van de wachttijden in de apotheek ten opzichte van een half jaar geleden. Wachttijden kunnen sinds de opening van de apotheek verbeterd zijn waardoor de mening van cliënten in ten opzichte van voorgaand onderzoek is veranderd. In Bijlage 1, tabel 4 kunt u aan het aantal cliënten en de percentages aflezen hoe vaak een antwoord is gegeven. Wij hebben 69 mannen en vrouwen ondervraagd in alle leeftijden. 63.8% van de ondervraagden vond dat de wachttijden ten opzichte van een halfjaar (iets) verbeterd waren, 26.1% had geen mening of was neutraal, 5.8% kiest er bewust voor om op een rustig tijdstip naar de apotheek te gaan en echter 4.3% vindt dat de wachttijden verslechterd zijn. De cliënten die reageerden dat de wachttijden verslechterd waren, vroegen we door of ze konden uitleggen wat ze verslechterd vonden.

Het enquêteonderzoek

Naast het noteren van de wachttijden hebben we een enquête onderzoek gedaan onder personen die de apotheek uit kwamen. Bij het afnemen van de enquête hebben we er op gelet dat we mannen en vrouwen van alle leeftijden hebben ondervraagd. Het onderzoek bestaat uit de volgende vragen:

1. Hoe zou u de nieuwe apotheek omschrijven?
2. Wat vindt u van de persoonlijke behandeling door de apothekerassistentes?
3. Zijn de wachttijden, gezien in het algemeen, aanvaardbaar?
4. Zijn de openingstijden bij u bekend?
5. Hoe is de telefonische bereikbaarheid?
6. Hoe bevalt de grotere handverkoop?
7. Welk rapportcijfer geeft u de gehele apotheek?

1. Hoe zou u de nieuwe apotheek omschrijven?

Uit deze open vraag kwamen vele uiteenlopende antwoorden. Deze antwoorden hebben wij

onderverdeeld in positieve en negatieve opmerkingen. De opmerkingen zijn te zien in bijlage 1; tabel 3.

2, 3, 5 en 6 schaalvragen

De antwoorden op deze vragen hebben wij de cliënten in laten delen op een schaal van 1 tot en met 5, waarbij 5 het beste is en 1 het minst goed. N.v.t. houdt in dat mensen deze vraag niet hebben kunnen beantwoorden omdat zij hier geen gebruik van maken. De resultaten zijn te zien in bijlage 1; grafiek 5.

4. Zijn de openingstijden bij u bekend?

Deze vraag hebben wij als gesloten vraag gesteld waarbij de cliënten ja of nee konden antwoorden. Desondanks werd hij veelal als open vraag beantwoord. Hierdoor hebben wij kunnen checken of de respondenten wisten dat de apotheek sinds kort tot 18.30 uur open is. Uit deze vraag blijkt dat 19,75% van de cliënten de openingstijden exact weet. Daar tegenover staan 80,25% cliënten die de openingstijden niet weten. Bijlage 1; tabel 2 geeft de resultaten weer.

7. Welk rapportcijfer geeft u de gehele apotheek?

Deze vraag is als gesloten vraag gesteld waarbij de respondenten een rapportcijfer konden geven tussen de 1 en de 10. Van de ondervraagde cliënten geeft 62,97% de apotheek een rapportcijfer van 8 of hoger. De gedetailleerde resultaten zijn te vinden in bijlage 1; grafiek 6.

2.3 Mogelijke oplossingen

Door het onderzoek van de ARGO Rijksuniversiteit Groningen hebben we 3 knelpunten van de apotheek onderzocht. Hierdoor zijn we er achter gekomen dat er niet voor alles een oplossing nodig is, maar ook verbeteringen zijn opgetreden. Sommige oplossingen zijn bij een tussentijdse gesprekje met de apothekersassistente(s) naar de apotheek toe al in gebruik genomen.

Wachttijden

Over de wachttijden hebben 2 onderzoeken plaatsgevonden, namelijk wat de werkelijke wachttijden op dit moment zijn door een observatie van de wachttijden bij de apotheek uit te voeren en door enquêteren.

Bij de meeste gevallen van de ondervraagden die reageerden dat de wachttijden verslechterd waren, ergerden zich nog steeds aan dat als ze een herhaalrecept moesten

ophalen dat ze soms nog een halfuur moesten wachten. Een oplossing om de wachttijden terug te dringen is een snel balie om herhaal recepten op te halen en een belletje voor de apothekersassistentes om medewerkers die achter bezig zijn naar voren te “roepen” als het druk is.

Oplossing 1: Snel balie

Om de wachttijden te verkorten hebben we de snel balie bedacht. Bij deze balie kan je medicatie afhalen die klaar liggen. Medicatie dat nog klaargemaakt moet worden of voor overige zaken kan je gewoon terecht bij de andere balie. Deze balie is alleen bedoeld voor mensen die hun herhaalrecepten ophalen wat al klaar ligt.

Oplossing 2: Belletje om medewerkers

De bedoeling van het “belletje” is dat apothekersassistentes deze kunnen gebruiken als het druk wordt en zo hun collega’s kunnen seinen dat ze hulp nodig hebben. Het belletje zal bij de balie liggen. Het voordeel hiervan is, is dat de apothekersassistentes niet naar achter hoeven lopen om iemand te roepen, maar met een druk op de bel een van de collega’s die achter aan het werk zijn, naar voren laten komen.

Bejegening door apothekersassistentes

Uit het onderzoek van de ARGO Rijksuniversiteit Groningen was gebleken dat 40.5% van de cliënten bij de apotheek zich niet altijd serieus genomen voelt door de medewerkers van de apotheek.

Uit ons eigen onderzoek is gebleken dat 87.41% (erg) tevreden is (gegeven cijfer 4 of 5 bij enquête) over de bejegening van de apothekersassistentes (*Zie bijlage 1; grafiek 5*).

De 2.47% van de ondervraagden die ontevreden waren over de behandeling van de apothekersassistentes gaf aan dat als het druk bij de apotheek is, de druk bij de assistentes ook hoog ligt.

Door observatie blijkt echter ook dat als de wachttijden langer worden bij de apotheek, en het drukker is, de behandeling van de apothekersassistentes naar de cliënt toe achteruit gaat.

Cliënten zijn minder positief over de bejegening door apothekersassistentes als ze geholpen worden wanneer het druk is bij de apotheek. Toen de apotheek net geopend was, lag de druk bij de assistentes hoog door “opstart probleempjes” waardoor de wachttijden langer werden. Het doel van de apothekersassistentes was om iedereen zo snel mogelijk te helpen, waardoor er niet altijd gelet werd op de bejegening. Echter is er uit ons onderzoek gebleken dat de bejegening door apothekersassistentes erg verbeterd is.

Openingstijden

Uit het onderzoek van de ARGO Rijksuniversiteit Groningen is gebleken dat de openingstijden van de apotheek een knelpunt is, deze hebben we onderzocht. Er is gebleken dat mensen behoefte hebben aan ruimere openingstijden, maar dat 80,25% van de ondervraagden van de apotheek niet bekend was met de nieuwe openingstijd die sinds half februari veranderd is naar 17.30 i.p.v. 17.00. 19,75% van de ondervraagden kon de nieuwe openingstijd benoemen of wist bij benadering hiervan de openingstijd, Zie tabel 2.

Mogelijke oplossingen voor deze onbekendheid van de nieuwe openingstijden zijn:

- Ten eerste de tijd op de deur van de apotheek veranderen van 17.00 naar 17.30.
- Mond op mond reclame
- Folders/flyers etc.
- Snelbalie

Om de openingstijden te verruimen en waar niet veel personeel voor nodig is, is het ook mogelijk om bijvoorbeeld tussen 17.00 uur en 19.00 uur alleen een snel balie of loket open te stellen.

Mensen die alleen medicijnen moeten ophalen kunnen dit ook na werk en/of school doen bij een loket of snel balie.

Aanbod (openingstijden) en vraag (het moment dat de burger beschikbaar is of een bepaalde behoefte heeft) sluiten niet altijd op elkaar aan.

Uit de onderzoeken hebben we geconcludeerd dat er vraag is naar ruimere openingstijden, maar dit niet haalbaar is door geld en personeel.

Ook hebben we gemerkt dat ouderen van 65+ zelf een gewenst tijdstip kiezen om te gaan wanneer het rustig is bij de apotheek. Maar de groep full time werkers en studenten de openingstijden vaak als erg krap ervaren. Het komt daarom ook vaker voor bij de laatste groep mensen, dat daar vraag is naar ruimere openingstijden zodat ze geen vrij van school en/of werk moeten nemen om medicijnen af te halen bij de apotheek.

3. HUISARTSENPRAKTIJK

Bij de huisartsenpraktijk hebben wij een probleemanalyse met theoretische onderbouwing gemaakt en een kleinschalig onderzoek gedaan. De resultaten zijn verwerkt in een grafiek en vervolgens is het advies uitgewerkt met een theoretische onderbouwing.

3.1 Probleemanalyse

Uit eerder gedaan onderzoek door de ARGO Rijksuniversiteit Groningen, komen meerdere knelpunten naar voren bij de huisartsenpraktijk. Wij hebben de meest voorkomende punten gekozen om een oplossing voor te zoeken.;

- Telefonische bereikbaarheid;
- Afspraakmomenten;
- Herhaalrecepten lijn.

Telefonische bereikbaarheid

Huisartsen moeten voor cliënten goed bereikbaar zijn, zij zijn namelijk de eerste schakel in de gezondheidszorg. Om bij een specialist terecht te kunnen hebben cliënten een doorverwijzing nodig van de huisarts. Het is daarom van groot belang dat huisartsen goed bereikbaar zijn en moet de telefoon tijdig opgenomen worden. Voor het opnemen van de telefoon is een tijdsnorm vastgesteld. Deze norm is vastgesteld door de voormalig minister in een brief aan de Tweede Kamer (2008). In niet-spoedgevallen is de norm voor het opnemen van de telefoon twee minuten. In spoedgevallen is dit zelfs 30 seconden. Uit de enquête die is afgenomen op het gezondheidscentrum, blijkt dat maar 19% van de cliënten altijd binnen twee minuten een doktersassistente aan de telefoon hebben. Uit een landelijk onderzoek, afgenomen door de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en Nederlandse Patiënten en Consumenten Federatie (NPCF) (2008), blijkt dat het voor ruim 40% van de respondenten een probleem is om de huisartsenpraktijk te bereiken. Uit een tweede onderzoek door de IGZ in 2011 blijkt dat nog steeds 40% van de cliënten niet binnen twee minuten iemand aan de lijn krijgen. Het is dus een veel voorkomend en aanhoudend probleem⁶

Uit eerder gedaan onderzoek door de ARGO Rijksuniversiteit Groningen, blijkt dat bij 81% van de ondervraagde cliënten de telefoon van de huisartsenpraktijk niet altijd binnen twee minuten wordt opgenomen (*Zie tabel 1*).

Tabel B1.2: top 5 zwakke punten van de huisartsenpraktijk

	%
1. 5. binnen 2 minuten aan de telefoon	19,0
2. 9. binnen 15 minuten geholpen	36,4
3. 7. afspraak maken op gewenst moment	45,4
4. 27. adviseerde hoe nieuwe klachten voorkomen	47,7
5. 8. redelijke termijn afspraak HA	49,4

Tabel 1; Top 5 zwakke punten van de huisartsenpraktijk.

Afspraakmomenten

Zoals in tabel 1 te zien is, kan 54,6% van de ondervraagde cliënten niet altijd op een gewenst moment een afspraak maken. Voor het op een gewenst moment en afspraak maken is geen landelijke richtlijn. Wel is er een landelijk aanvaardbare wachttijd (toegangstijd) van maximaal 3 werkdagen ⁷.

Herhaalreceptenlijn

Uit de losse opmerkingen die de ondervraagde cliënten hebben gegeven over de huisartsenpraktijk komt in verhouding vaker voor dat de herhaalreceptenlijn bij de huisarts die niet altijd prettig werkt. Cliënten vinden het lastig om medicijnen via de telefoon door te geven. Daarnaast geeft iemand aan dat het veel tijd kost om door te geven. Ook wordt er aangegeven dat men niet zeker weet of de naam juist is uitgesproken en zo wel het juiste medicijn wordt besteld.

3.2 Mogelijke oplossingen

Wij hebben gezocht naar mogelijke oplossingen voor de knelpunten van de huisartsenpraktijk.

De mogelijke oplossingen voor de knelpunten zijn;

- online afspraken
- online herhaalrecepten

Oplossing 1; Online afspraken

Het gebruik van internet in de huisartsenpraktijk kan verschillende problemen oplossen. Een grote uitkomst voor Gezondheidscentrum de Nije Veste is afspraken maken via internet. Door de cliënt zelf een afspraak te laten maken via internet, zullen minder cliënten bellen naar de huisartsenpraktijk. Online afspraken kunnen alleen gemaakt worden voor veel voorkomende klachten als blaasontsteking en wratten. Bij spoedgevallen moet nog steeds direct naar de huisartsenpraktijk gebeld worden. Een cliënt van één van de huisartsen kan zelf inloggen met zijn achternaam, geboortedatum en postcode op de website van Gezondheidscentrum de Nije Veste. Vervolgens kiest de cliënt voor welke klacht hij/zij een afspraak wil maken. Ten slotte kiest de cliënt zelf een van de beschikbare data en tijd. Na

het verzenden ontvangt de cliënt een afspraakbevestiging.

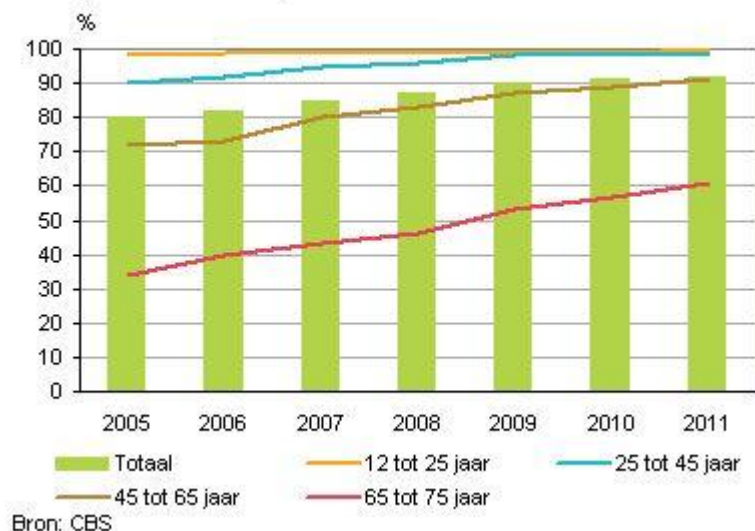
Oplossing 2; Online herhaalrecept

Het gebruik van internet in de huisartsenpraktijk kan tevens problemen oplossen voor de herhaalreceptenlijn van Gezondheidscentrum de Nije veste. Het programma zal op dezelfde manier werken als het online afspraken programma. Een cliënt van één van de huisartsen kan zelf inloggen met zijn achternaam, geboortedatum en postcode op de website van de Nije Veste. Vervolgens vult de cliënt de naam en dosering van het recept in. Hierna moet de cliënt de bestelling controleren. Ten slotte wordt de bestelling verzonden en krijgt de cliënt een ontvangstbevestiging.

Internetgebruik

Het internetgebruik in Nederland is sinds 1990 erg hard gestegen van 0% tot ruim 90%. In tabel 2 is te zien dat zelfs ruim 60% van de 65 tot 75 jarigen gebruik maakt van internet. Vanaf 12-jarige leeftijd maakt 90% tot 100% gebruik van internet. Internet is dus zeker niet beperkt tot een lagere leeftijdscategorie. In een moderne organisatie als Gezondheidscentrum de Nije Veste in Nijkerk kan internetservice zeker niet ontbreken. Het grote voordeel van internet is dat het voor iedereen 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar is. Cliënten kunnen dus op elk gewenst moment gebruik maken van online services.

Internetgebruik naar leeftijd



Tabel 2; Internet gebruikers in Nederland naar procenten.⁸

Kostenanalyse

Om een beeld te krijgen van de kosten, hebben wij ons geïnformeerd op verschillende websites die de software voor online afspraken ontwikkelen. De kosten variëren van dertien tot dertig euro per maand exclusief BTW. De bezetting in de huisartsenpraktijk hoeft naast dit systeem niet omhoog. Extra personeelskosten zijn er dus niet.⁹

Maandelijkse kosten	Eenmalige kosten
Software: tussen €13,- en €30,- excl. BTW	Installatiekosten €70,- per uur excl. BTW ¹⁰

3.3 Het onderzoek

Om de kwaliteit van de zorgverlening binnen Gezondheidscentrum de Nije Veste omhoog te brengen zal voor deze knelpunten een zowel haalbare als werkbare oplossing gezocht moeten worden. Wij hebben naar mogelijke oplossingen gezocht die al in Nederland in praktijk zijn gebracht. Vervolgens hebben we onderzocht of er onder de cliënten van Gezondheidscentrum de Nije Veste interesse is in deze mogelijke oplossingen.

Wij hebben een kleinschalig onderzoek uitgevoerd onder 53 cliënten in de wachtruimte van de huisartsenpraktijk om er achter te komen of cliënten geïnteresseerd zijn in een van onze mogelijke oplossingen.

De mogelijke oplossingen voor de knelpunten die voorkomen bij de huisartsenpraktijk zijn het mogelijk maken van extra online services als online een afspraak maken bij de huisarts en online een herhaalrecept doorgeven. Ons onderzoek bestaat uit de volgende vragen:

1. Als u gebruik zou kunnen maken van online een afspraak maken bij uw huisarts, zou u daar dan gebruik van maken?
2. Heeft u wel eens een herhaalrecept?
3. Als u gebruik zou kunnen maken van online een herhaalrecept doorgeven, zou u daar dan gebruik van maken?

Wij hebben er voor gezorgd dat wij antwoorden hebben van cliënten in alle leeftijdscategorieën, verdeeld over drie verschillende dagen. De leeftijdscategorieën zijn 18-35 jaar, 36-65 jaar en 66 jaar of ouder. In elke categorie hebben wij 10 mannen en 10 vrouwen ondervraagd. Helaas hebben wij in de categorie 18-35 jarige mannen maar drie mannen kunnen ondervragen omdat hier op de drie verschillende dagen te weinig cliënten voor aanwezig waren.

De resultaten zijn verwerkt in een tabel. In bijlage 2; grafiek 7 is te zien dat 60,38% van de ondervraagde cliënten gebruik zou willen maken van online een afspraak maken bij de huisarts als dit mogelijk zou zijn. Van de ondervraagde cliënten geeft 56,6% aan dat hij/zij gebruik zou willen maken van online een herhaalrecept aanvragen als dit mogelijk zou zijn.

Uit dit kleinschalige onderzoek blijkt dat er interesse is in de extra online services bij de huisartsenpraktijk als online een afspraak maken en online een herhaalrecept doorgeven.

4. EINDCONCLUSIE

De hoofdvraag die centraal staat bij ons onderzoek is; Welke mogelijke oplossingen zijn er voor de verschillende knelpunten bij de huisartsenpraktijk en apotheek van Gezondheidscentrum de Nije Veste?

Om antwoord te krijgen op onze hoofdvraag hebben wij gewerkt met deelvragen. Wat zijn de knelpunten bij de huisartsenpraktijk en de apotheek? Bij de apotheek hebben wij uit de verschillende knelpunten gekozen voor de knelpunten; lange wachttijden, bejegening en beperkte openingstijden. Bij de huisartsenpraktijk hebben wij gekozen voor de knelpunten; niet binnen 2 minuten aan de lijn, afspraken niet op gewenst moment en de herhaalreceptenlijn werkt niet naar behoren.

De mogelijke oplossingen voor deze knelpunten zijn;

Oplossing 1: Snel balie: Om de wachttijden te verkorten hebben we de snel balie bedacht. Bij deze balie kan je medicatie afhalen die klaar liggen. Medicatie dat nog klaargemaakt moet worden of voor overige zaken kan je gewoon terecht bij de andere balie.

Ook is de snelbalie een oplossing voor ruimere openingstijden. De bedoeling hiervan is om bijvoorbeeld van 17.00 tot 19.00 alleen een snelbalie open te stellen, voor cliënten die alleen herhaalrecepten af moeten halen.

Oplossing 2: Belletje om medewerkers: De bedoeling van het “belletje” op de balie is dat apothekersassistentes deze kunnen gebruiken als het druk wordt. Door op de bel te drukken seinen ze de collega's die achter werken dat ze hulp nodig hebben.

De mogelijke oplossingen die wij hebben gevonden voor de knelpunten van de huisartsenpraktijk zijn;

Oplossing 1; Online afspraken: Een grote uitkomst voor Gezondheidscentrum de Nije Veste is afspraken maken via internet. Door de cliënt zelf een afspraak te laten maken via internet, zullen minder cliënten bellen naar de huisartsenpraktijk, waardoor de assistentes minder overvraagd worden.

Oplossing 2; Online herhaalrecept: Het gebruik van internet in de huisartsenpraktijk kan tevens problemen oplossen voor de herhaalreceptenlijn van Gezondheidscentrum de Nije veste. De cliënt vult zelf via internet de naam en dosering van het recept in en geeft daarmee het herhaalrecept online door.

Uit ons onderzoek is gebleken dat 63,8% van de ondervraagde cliënten vindt dat de wachttijden (erg) verbeterd zijn ten opzichte van een halfjaar geleden. De wachttijden zijn in de beleving van de ondervraagde cliënten verbeterd. Daarnaast is uit ons onderzoek gebleken dat 87.41% van de ondervraagde cliënten (erg) tevreden is over de bejegening van

de apothekersassistenten. Wel is gebleken dat de bejegening van de apothekersassistenten omlaag gaat als de wachttijden langer zijn in de apotheek. Hieruit kunnen wij opmaken dat ten opzichte van voorgaand onderzoek, de bejegening verbeterd is. Voor de apothekersassistenten is het belangrijk vriendelijk en geduldig te blijven als het drukker wordt.

We hebben onderzocht of de cliënten bekend zijn met de nieuwe openingstijd bij de apotheek die sinds half februari veranderd is van 17.00 uur naar 17.30 uur. Uit ons onderzoek bleek dat maar 19,75% wist van de nieuwe openingstijd. Het is van belang dat de nieuwe openingstijd bekend wordt gemaakt door middel van folders of flyers. Daarnaast moet op de glazen deur de juiste openingstijd vermeld staan.

Bij de huisartsenpraktijk hebben wij cliënten in de wachtruimte gevraagd of zij interesse hebben in de mogelijkheid tot het maken van afspraken online en online een herhaalrecept doorgeven. Uit dit kleinschalige onderzoek blijkt dat er interesse is in de extra online services bij de huisartsenpraktijk als online een afspraak maken en online een herhaalrecept doorgeven. Van de ondervraagde cliënten zou 60,38% gebruik willen maken van online een afspraak maken bij de huisarts en 56,6% geeft aan gebruik te willen maken van online een herhaalrecept aanvragen als dit mogelijk zou zijn. Om de klanttevredenheid op te schroeven is de oplossing voor de huisartsenpraktijk gebruik gaan maken van extra services als online afspraken maken en online een herhaalrecept doorgeven. Hierdoor worden de doktersassistenten minder overbelast en zullen zij sneller de telefoon op kunnen nemen. De problemen rondom de herhaalreceptenlijn worden tevens opgelost door gebruik te maken van online herhaalrecepten.

We zijn blij een bijdrage te hebben geleverd aan de verbetering van de zorg Gezondheidscentrum de Nije Veste. We zijn erg tevreden met het eindresultaat.

Literatuurlijst

- 1: KNMP (2007). *Nederlandse Apotheek Norm*. Geraadpleegd op 15 maart 2012 van <http://www.knmp.nl/organisatie-regelgeving/normen-en-richtlijnen/normen/nederlandse-apotheek-norm-nan>
- 2: KNMP (2007). *Richtlijn 5*. Geraadpleegd op 12 maart 2012 van <http://www.knmp.nl/organisatie-regelgeving/downloads/organisatie-regelgeving/organisatie-regelgeving-normen-en-richtlijnen/nan-richtlijn-5-26-februari-2007>
- 3: Rijksoverheid (2010). *Rapport Behoeftte aan ruime regelmatige openingstijden*. Geraadpleegd op 22 maart 2012 van <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2010/03/19/rapport-behoeftte-aan-ruime-en-regelmatige-openingstijden.html>
- 4: Rijksoverheid (2010). *Rapport 40 voorbeelden van tijdbeleid in Nederland*. Geraadpleegd op 22 maart 2012 van <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2010/03/03/rapport-40-voorbeelden-van-tijdbeleid-in-nederland.html>
- 5: STAMM CMO (2012). *Tijdbeleid*. Geraadpleegd op 21 maart 2012 van <http://www.stamm.nl/expertises/wonen-welzijn-en-zorg/tijdbeleid/>
- 6: Inspectie voor de Gezondheid (2011). *Telefonische bereikbaarheid huisartsen nog steeds onder de maat*. Geraadpleegd op 14-02-2012 van http://www.igz.nl/Images/2011-05%20Rapport%20Telefonische%20bereikbaarheid%20huisartsen%20nog%20steeds%20onder%20de%20maat_tcm294-303560.pdf
- NIVEL (2011). *Patiënten vinden huisartsen lastig te bereiken*. Geraadpleegd op 14-02-2012 van <http://www.nivel.nl/patienten-vinden-huisartsen-lastig-telefonisch-te-bereiken>
- 7: dsw zorgverzekeraar (toegangstijd huisarts, 10.200.000)
http://www.dsw.nl/Consumenten/default.aspx?page=zorgverzekering_wachlijstbemiddeling
21-03-2012
- 8: CBS (2011). *Ouderen maken inhaalslag op het internet*. Geraadpleegd op 28-02-2012 van <http://www.cbs.nl/nl-nl/menu/themas/vrije-tijd-cultuur/publicaties/artikelen/archief/2011/2011-3537-wm.htm>

9: Online afspraken (2012). *Tarieven*. Geraadpleegd op 27-03-2012 van http://www.onlineafspraken.nl/nl_NL/tarieven

10: Supersaas (2012). *Prijslijst*. Geraadpleegd op 27-03-2012 van <http://www.supersaas.nl/info/prijzen>

11: Argo Rijksuniversiteit Groningen (2011). *Door Cliënten bekeken voor Gezondheidscentra de Nije Veste*.

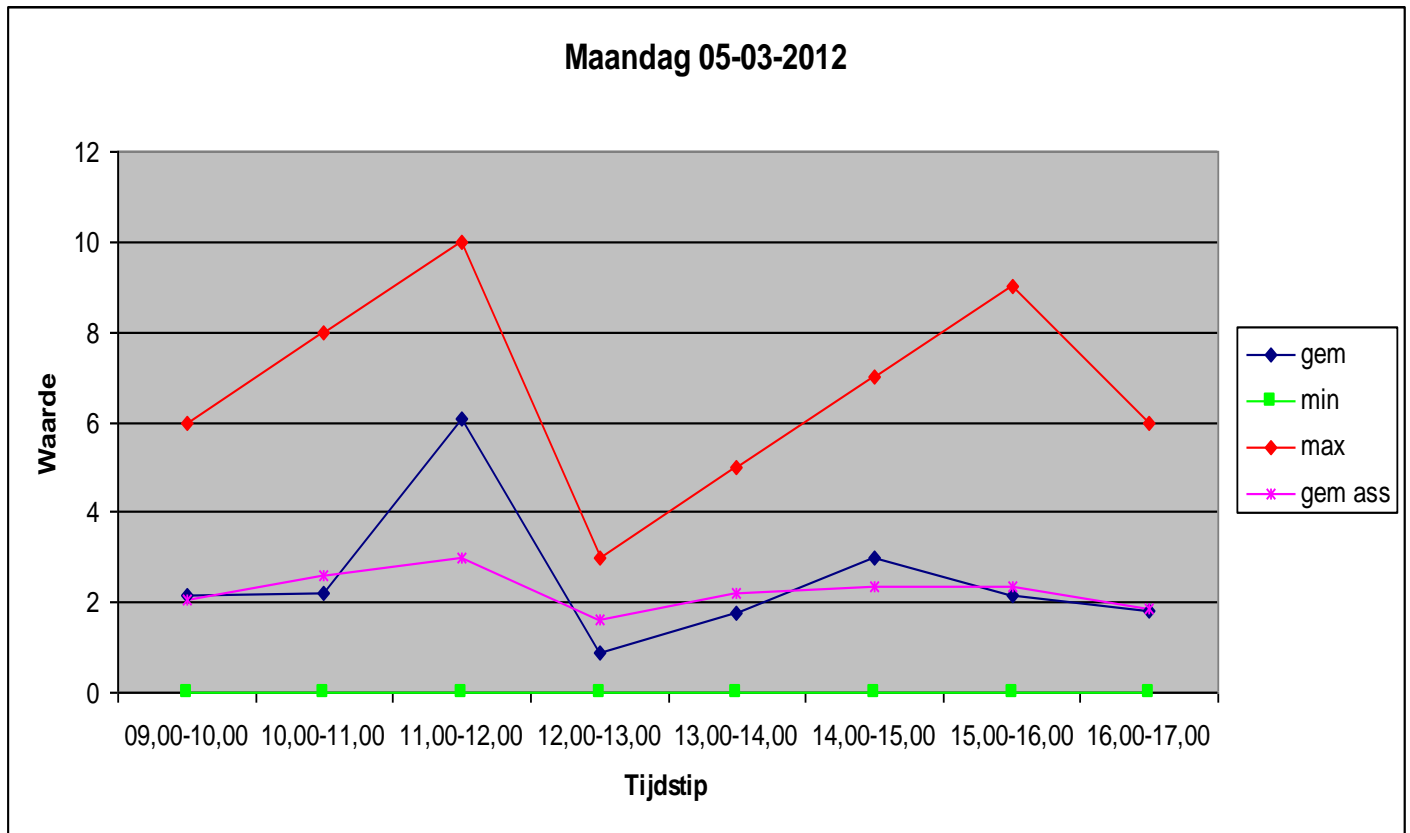
Bijlagen

Bijlage 0; Doelgroep analyse

	Doelgroep 1. Gezondheidscentrum de Nije Veste: apotheek en de huisarts	Doelgroep 2. De klanten/cliënten van de huisarts	Doelgroep 3. De klanten/cliënten van de Apotheek
Wat is de rol van de doelgroep?	De klanten helpen met hun gezondheid.	Mensen gaan naar de huisarts als ze problemen hebben met hun gezondheid.	Ze gaan naar de apotheek om (herhaal) recepten op te halen of een ander medicijn.
Welk belang heeft de doelgroep?	De Nije Veste wilt kwalitatieve en uitgebreide zorg onder één dak aanbieden. Ze willen goede zorg verlenen en de cliënt gezond houden.	Dat zij geholpen worden met hun probleem en hier eventueel medicijnen voorgeschreven voor krijgen.	Dat zij vriendelijk worden behandeld en geïnformeerd worden over de recepten die ze meekrijgen.
Wat wil de doelgroep van het onderwerp?	We hebben een onderzoek gedaan bij de huisarts en bij de apotheek hoe we de knelpunten kunnen terugdringen.	We hebben de cliënten van de huisarts in de wachtkamer een aantal vragen gesteld of er behoefte is naar online afspraken en online herhaalrecepten via de website van de Nije Veste.	We hebben een enquête uitgezet over de tevredenheid van de apotheek door vragen te stellen over de bejegening en de wachttijden. Bij de wachttijden hebben we ook een wachttijden onderzoek gedaan door de wachttijden bij te houden.

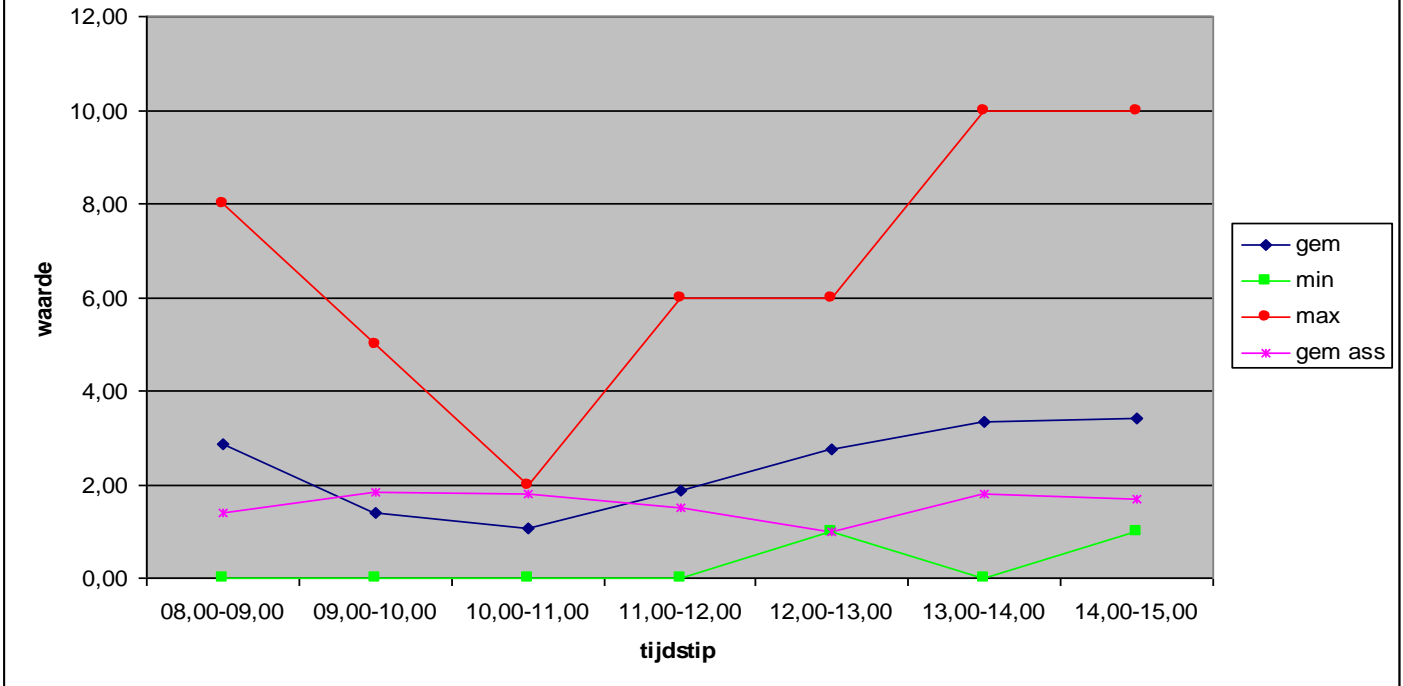
Welke motivaties spelen een rol (zoals angst voor verlies autonomie, hang aan vrije tijd, gevoelig zijn voor klachten van patiënten)	Klachten van klanten/cliënten over lange wachttijden en bejegening (apotheek) en slechte bereikbaarheid van de assistentes bij de huisarts.	Angst voor een ernstige aandoening of niet verdwijnende klacht.	De vraag of ze wel de juiste medicijnen zullen meekrijgen.
Aan welke informatie heeft de doelgroep behoefte?	Aan een advies over hoe de knelpunten verbeterd kunnen worden.	-	-
Hoe wil de doelgroep benaderd worden?	Het advies zal een op een manier gebracht moeten worden dat ze op een positieve manier overtuigd worden zonder zich aangevallen te voelen.	Op een positieve, behulpzame en vriendelijke manier.	Op een positieve, behulpzame en vriendelijke manier.
Hoe is de doelgroep te bereiken? Denk aan kanalen, personen, organisatie, media.	Via de stagebegeleider, Carl Verheijen en/of direct contact zoeken met de zorgverlener	Social media, website, folders en direct te benaderen via face to face contact.	Social media, website, folders direct te benaderen via face to face contact.

Bijlage 1; Resultaten enquête onderzoek apotheek

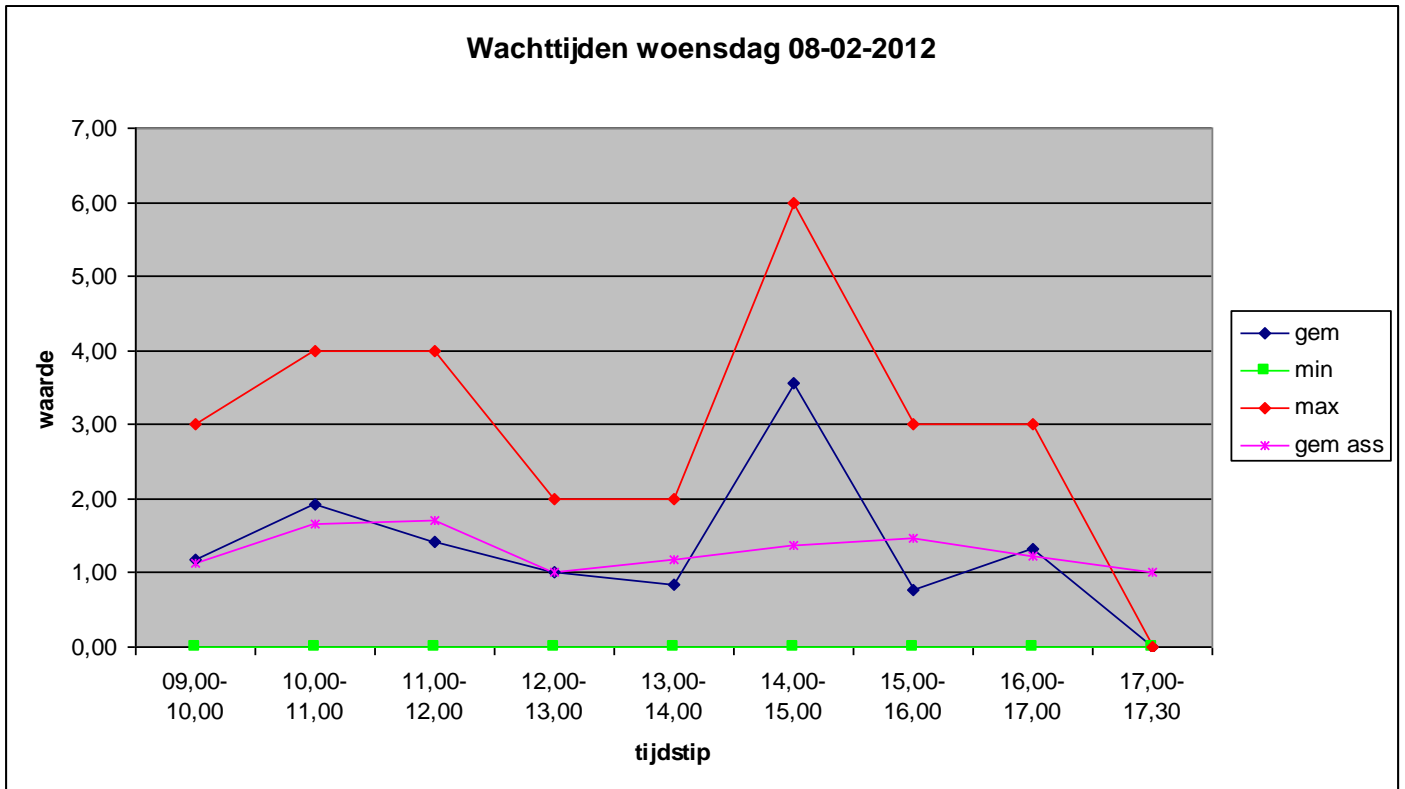


Grafiek 1; wachttijden maandag 05-03-2012

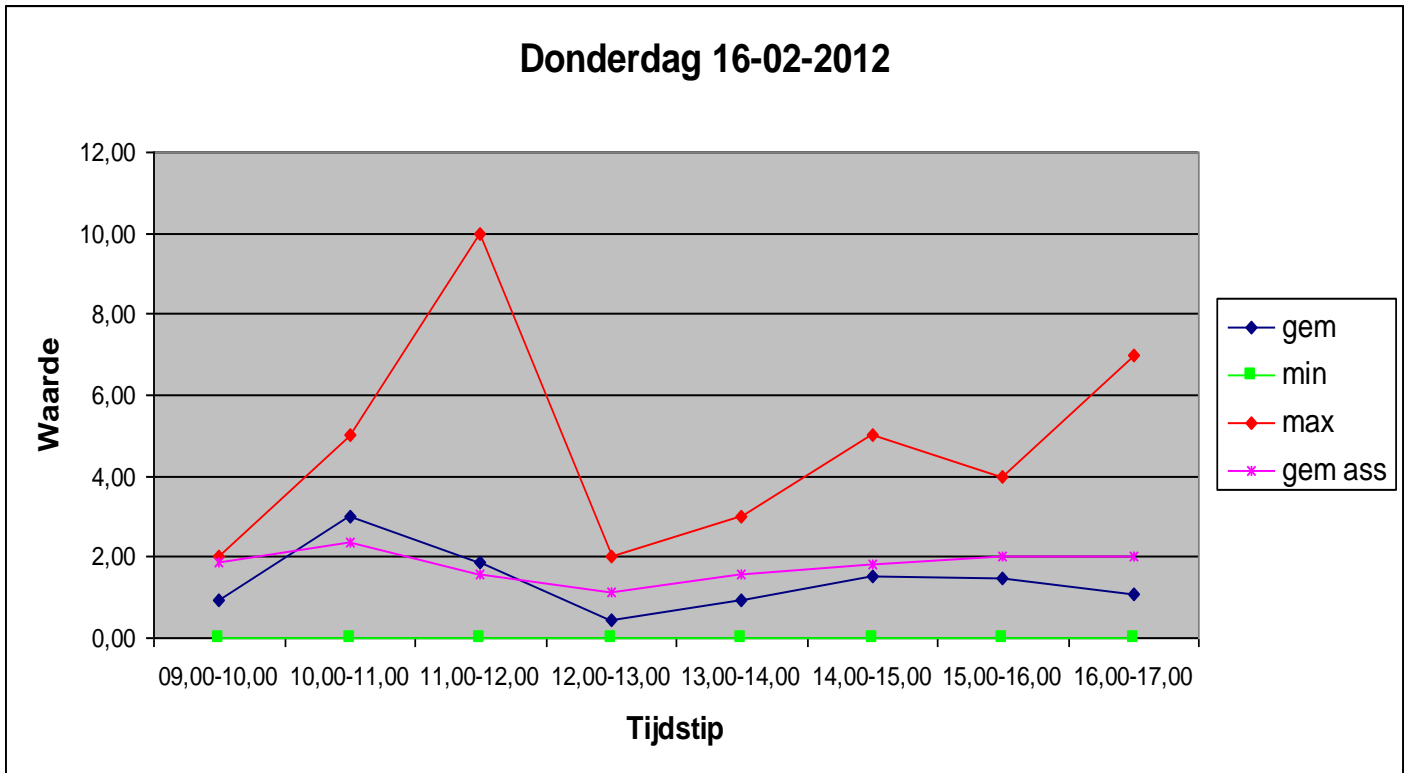
Wachttijden dinsdag 07-02-2012



Grafiek 2; wachttijden dinsdag 07-02-2012



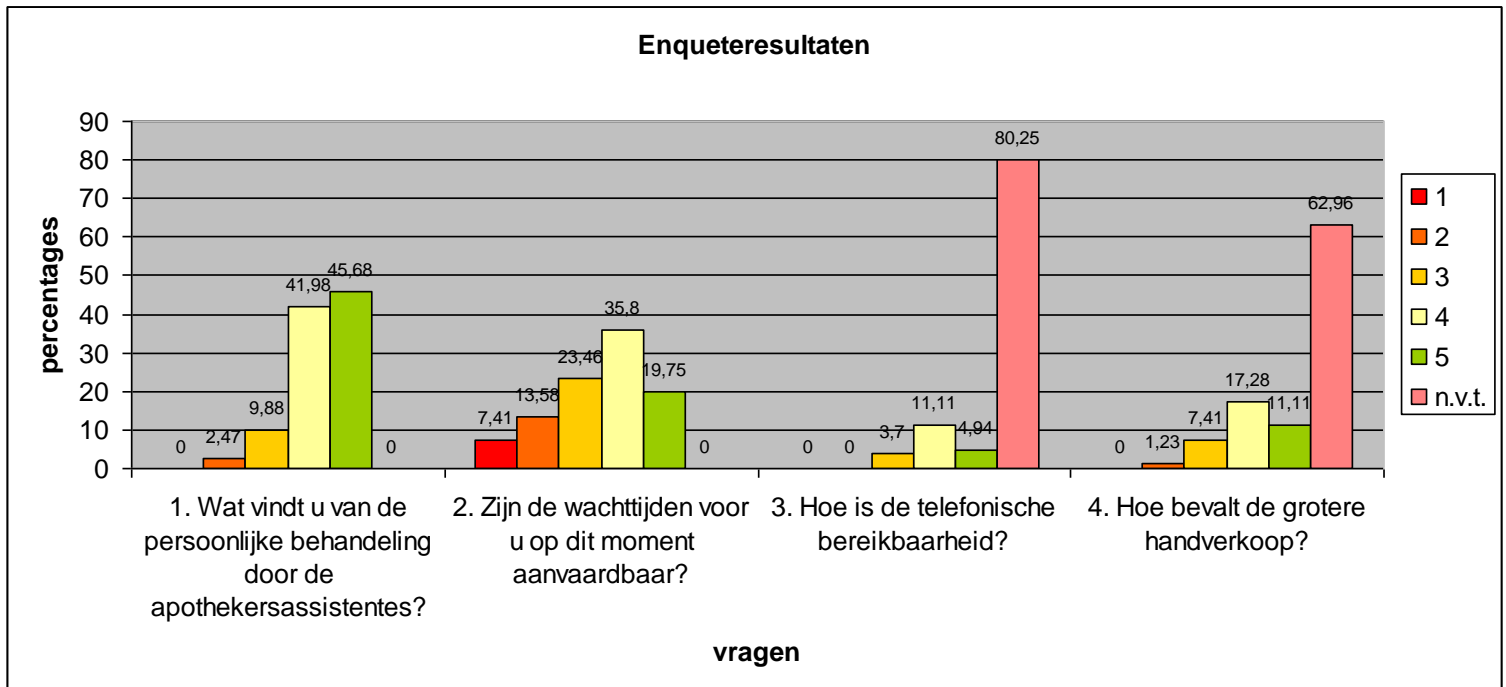
Grafiek 3; wachttijden woensdag 08-02-2012



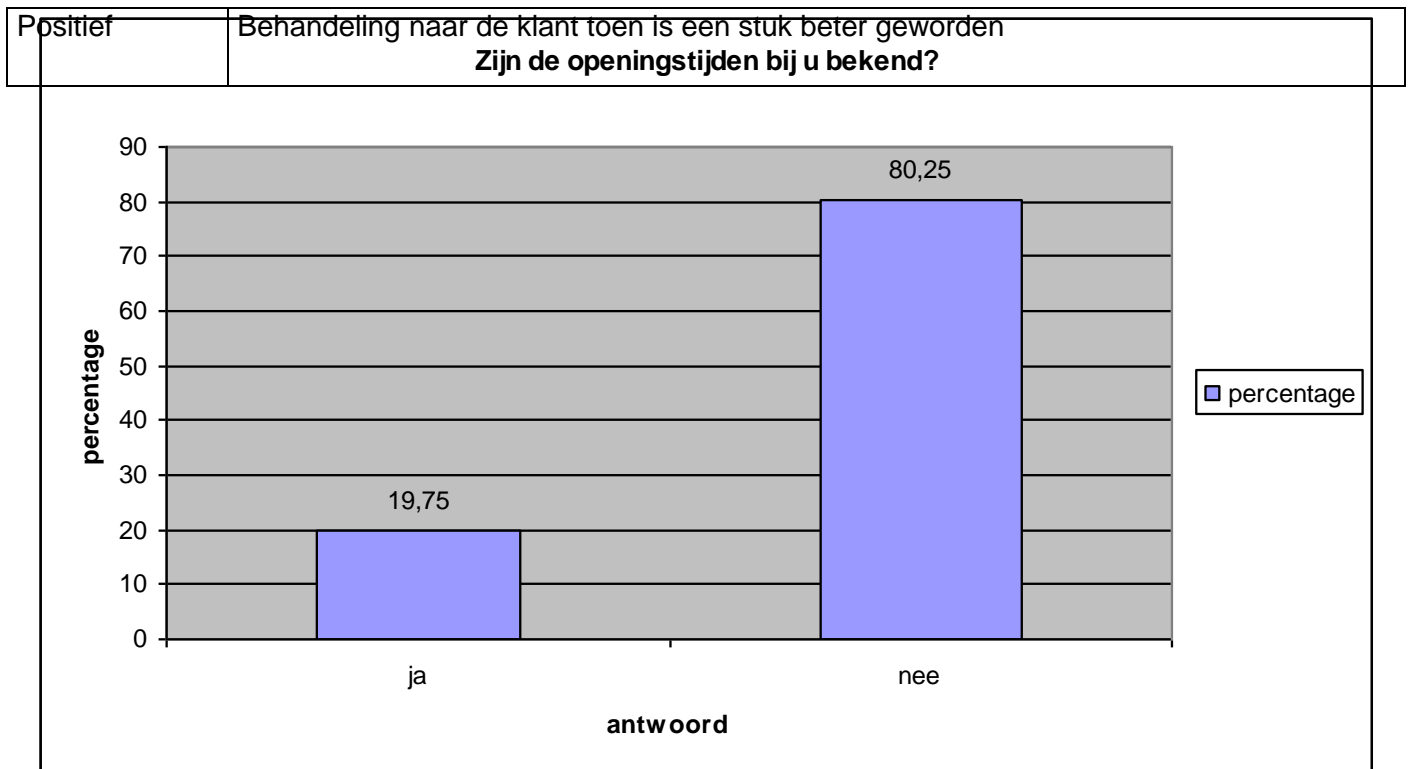
Grafiek 4; Wachtijden donderdag 16-02-2012



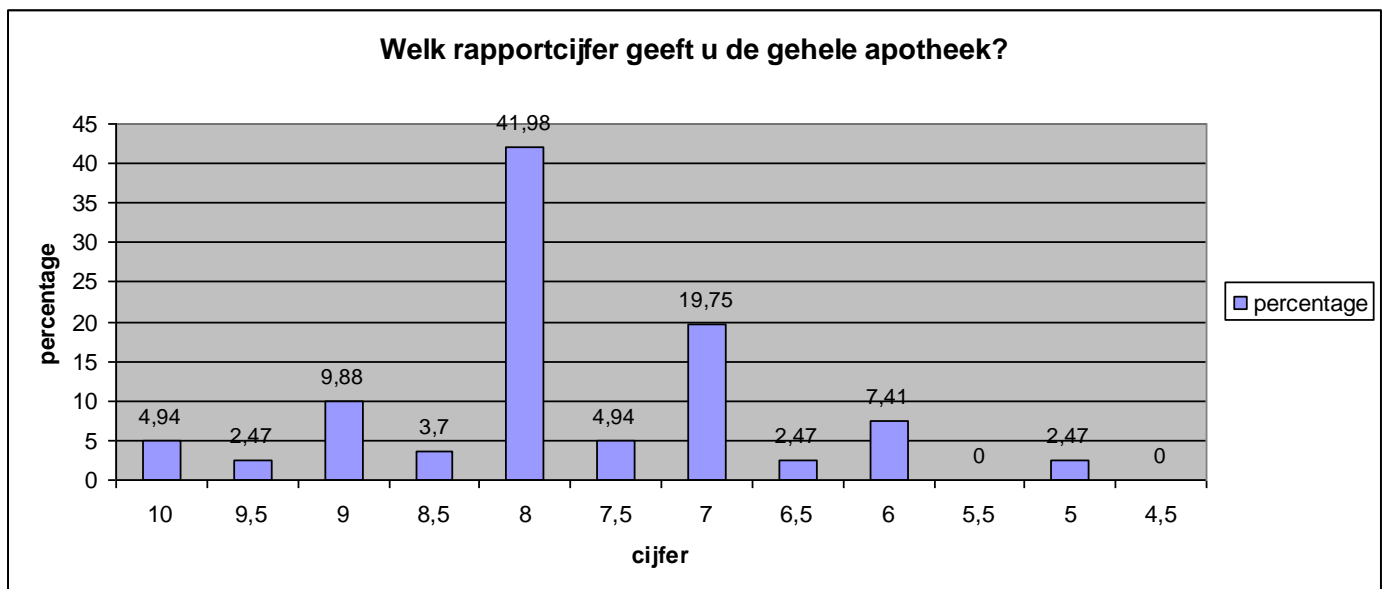
Tabel 1; wat vindt u van de wachttijden ten opzichte van een half jaar geleden?



grafiek 5; enquête resultaten schaalvragen



Tabel 2; zijn de openingstijden bij u bekend?



Grafiek 6; welk rapportcijfer geeft u de gehele apotheek

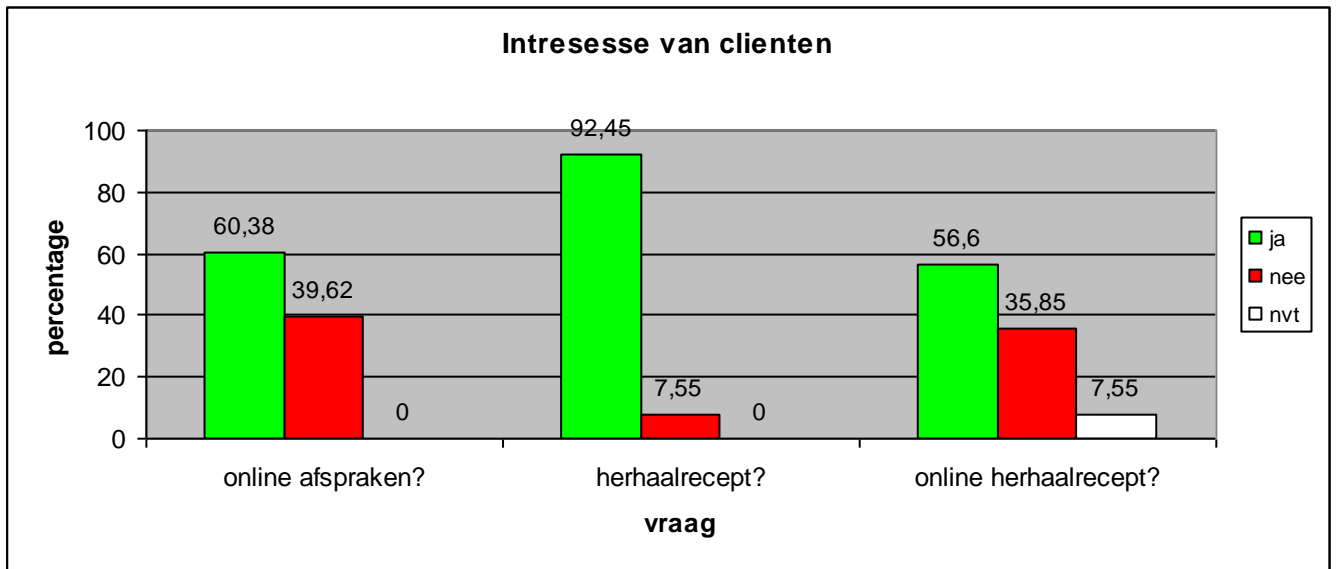
	Het is duidelijk, je moet een kaartje halen en ziet wanneer je aan de beurt bent
	Wachttijden zijn verbeterd, is wel eens voorgekomen dat ik een uur moest wachten
	Wachttijden zijn verbeterd
	De assistentes zijn vriendelijk
Verbeterpunten	De sluitingstijden vind ik altijd krap aan
	Er moet een aparte balie komen voor als mensen producten willen halen en herhaalrecepten willen ophalen
	Herhaalrecepten moet je lang voor wachten door mensen waar recept voor klaar gemaakt moet worden
	Wachttijden zijn niet verbeterd
	Wachttijden zijn lang
	Als het druk is, kunnen de assistentes nogal kortaf reageren
	Briefje van herhalingrecepten is niet handig
	Blaadjes om te lezen mis ik
	Koffiezetapparaat kunnen ze er wel neerzetten
	Komt regelmatig voor dat ik de verkeerde medicijnen mee krijg
	Herhalingsrecepten zijn onhandig met briefje
	Heb voor 2e keer verkeerde medicijnen meegekregen, mogen ze wel eens beter op gaan letten

Tabel 3; positieve- en verbeterpunten van de apotheek

Wat vindt u van de wachttijden ten opzichte van een halfjaar geleden?	Niet verbeterd	Iets verbeterd	Verbeterd	Neutraal/ziet geen verschil	Kies ander tijdstip dat het vaak rustig is	Verslechterd	Totaal
Man 18-25		2	2	1			5
Man 26-40			4	2			6
Man 41-65			4		1		5
Man 66+	1	2	5	2		1	11
Vrouw 18-25	1	2	2	1			6
Vrouw 26-40	2	2	5	1	3		13
Vrouw 41-65	1	3	5			2	11
Vrouw 66+		1	5	6			12
totaal							69

Tabel 4; Wat vind u van de wachttijden ten opzichte van een half jaar geleden?

Bijlage 2; Resultaten interesseonderzoek huisartsenpraktijk



Grafiek 7; Interesse van cliënten in extra internetservices bij de huisartsenpraktijk