

# Patiënten over telefonische bereikbaarheid

De telefonische bereikbaarheid van huisartsen kan beter. Uit onderzoek van IGZ en NPCF in 2008 bleek dat normen voor bereikbaarheid vaak niet worden gehaald. Ook patiënten ervaren de telefonische bereikbaarheid als een probleem. Dit blijkt uit onderzoek binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg (oktober 2010).

## TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID

De huisarts heeft een poortwachtersfunctie binnen de gezondheidszorg en moet daarom goed bereikbaar zijn. Een goede bereikbaarheid is een randvoorwaarde om zorgvragen tijdig en op de juiste plek te behandelen. Qua bereikbaarheid valt echter nog veel winst te behalen, met name de telefonische bereikbaarheid behoeft verbetering. Onderzoek van IGZ en NPCF (2008) toonde aan dat normen voor de telefonische bereikbaarheid vaak niet worden gehaald. De IGZ vindt dat vanuit patiëntenperspectief de volgende normen moeten worden gehanteerd: bij niet-spoedoproepen moet binnen twee minuten worden opgenomen, bij spoedoproepen binnen 30 seconden. Deze normen zijn door de voormalig minister in een brief aan de Tweede Kamer (2008) ook als uitgangspunt geformuleerd.

In het onderzoek van IGZ en NPCF werd steekproefsgewijs gebeld naar huisartsenpraktijken en werd nagegaan hoelang het duurde voordat er contact was met de praktijk. Bij bijna de helft van de niet-spoedoproepen kregen de bellers niet binnen twee minuten contact. Ook bij spoedoproepen was de telefonische bereikbaarheid ondermaats.

Wij vroegen ons af of patiënten de telefonische bereikbaarheid ook als een probleem ervaren. Wat vinden zij een acceptabele

wachttijd voordat de telefoon wordt opgenomen? Wat doen ze wanneer ze geen contact krijgen met de huisartsenpraktijk? We vroegen het onze panelleden die in het afgelopen jaar telefonisch contact hadden gezocht met hun huisartsenpraktijk voor niet-spoedoproepen tijdens kantooruren.

## ERVARINGEN VAN PATIËNTEN

Het is niet altijd gemakkelijk om telefonisch contact te krijgen met de huisartsenpraktijk. Ruim 30% van de ondervraagden geeft aan dat het een probleem is om hun huisartsenpraktijk telefonisch te bereiken. Ook krijgt een groot deel van hen niet bij de eerste belpoging contact. De laatste keer dat de ondervraagden hun huisartsenpraktijk probeerden te bellen, kreeg bijna 60% bij de eerste belpoging contact. Ongeveer eenderde kreeg pas na enkele belpogingen contact en 7% kreeg helemaal geen contact. Al met al ervaren ook patiënten de telefonische bereikbaarheid van huisartsenpraktijken als een probleem.

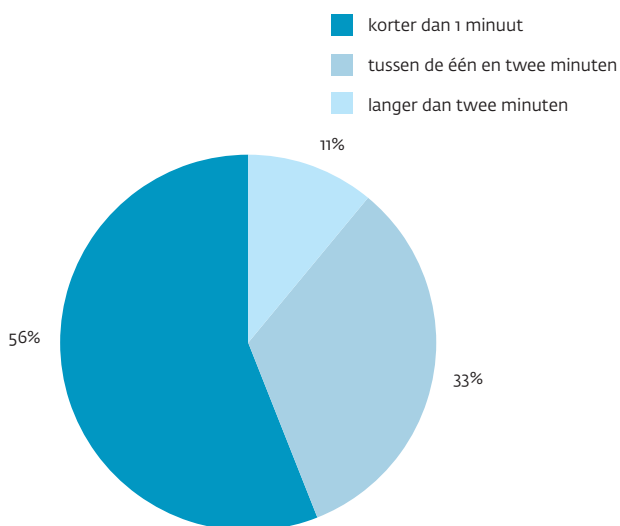
## ACCEPTABELE WACHTTIJD

Dat roept de vraag op wat patiënten een acceptabele wachttijd vinden [figuur]. Van de respondenten vindt maar 11% een wachttijd langer dan twee minuten acceptabel voordat de telefoon wordt opgenomen, 56% wil zelfs binnen één minuut te woord worden gestaan. De respondenten oordelen dus strenger over een acceptabele wachttijd dan de IGZ.

## ONGEWENSTE NEVENEFFECTEN

Kortom, patiënten willen graag snel te woord worden gestaan als ze de huisartsenpraktijk bellen. Wanneer ze er niet in slagen telefonisch contact te krijgen met de huisartsenpraktijk probeert een groot deel van hen het later opnieuw. Echter, 9% belt de spoedlijn, 4% belt 112 en 4% wacht totdat de huisartsenpost open is. Om deze ongewenste neveneffecten te voorkomen en de poortwachtersfunctie goed te kunnen vervullen, blijft een goede telefonische bereikbaarheid van de huisartsenpraktijk van groot belang. Zo kunnen zorgvragen tijdig en op de juiste plek worden afgehandeld. ■

Figuur Percentage respondenten dat wachttijd acceptabel vindt



### Consumentenpanel en de peiling

Het Consumentenpanel Gezondheidszorg is een project van het NIVEL en bestond in oktober 2010 uit ongeveer 6000 personen. In diezelfde maand is een steekproef gehouden onder panelleden: zij kregen vragen voorgelegd over de telefonische bereikbaarheid van huisartsenpraktijken. De samenstelling van deze steekproef was representatief voor de algemene bevolking in Nederland. De respons bij de oktoberpeiling was 82% en het aantal respondenten waarop de analyses zijn gebaseerd is 833. Voor meer informatie kunt u terecht op [www.nivel.nl/consumentenpanel](http://www.nivel.nl/consumentenpanel) of e-mailen naar [consumentenpanel@nivel.nl](mailto:consumentenpanel@nivel.nl).