

VAN DE COVER



LANG AAN DE LIJN

'ER ZIJN 23 WACHTENDEN VOOR U'



ZORG-WEKKEND BEELD

De Inspectie voor de Gezondheidszorg wil alle resultaten van ons onderzoek eerst bestuderen, maar overweegt stappen richting de huisartsenposten die te vaak te laat opnemen. 'De Inspectie richt zich in eerste instantie op de bereikbaarheid na indrukken van de spoedtoets, aangezien daarvoor de patiëntveiligheid direct in het geding kan zijn. Maar dit onderzoek van de Consumentenbond geeft een zorgwekkend beeld.'

Resultaten eerst bestuderen

Patiëntveiligheid in het geding?

De telefonische wachttijden bij huisartsenposten zijn ontmoedigend lang, blijkt uit ons mystery-onderzoek. En dat terwijl het bij deze telefoontjes om klachten gaat die **niet tot de volgende dag kunnen wachten**.

'Alle lijnen zijn bezet. Blijft u aan de lijn, u wordt zo spoedig mogelijk geholpen.' 'Op dit moment zijn al onze assistenten in gesprek. Wij vragen een moment geduld alstublieft.' Huisartsenposten, waar je 's avonds en in het weekeinde naartoe kunt voor dringende zorg van een huisarts, zijn telefonisch slecht bereikbaar, blijkt uit onderzoek van de Consumentenbond.

Slechte scores

We belden de niet-spoedlijn van 40 huisartsenposten (HAP) telkens 20 keer: 800 telefoontjes in totaal. Van de 40 huisartsenposten blijken er 38 niet in staat om deze telefoontjes binnen 2 minuten aan te nemen. De HAP Amsterdam scoort het slechtst: maar liefst 17 van de 20 keer is de wachttijd er langer dan 2 minuten; gemiddeld is de wachttijd zelfs meer dan 10 minuten. Huisartsendienst Smash in de regio Den Haag scoort nauwelijks beter, met 16 keer te lang wachten en een gemiddelde wachttijd van 10 minuten. Ook bij Nucleus Huisartsenposten in Zeeuws-Vlaanderen duurt het 16 keer minstens 2 minuten, maar de gemiddelde wachttijd is wel veel korter: 3 minuten. In ons onderzoek blijven alleen Doktersdienst Groningen en Dienstenstructuur Zuidwest Drenthe Noordwest Overijssel steeds onder de 2 minuten (zie de kaart op pagina 41).

Goed voorbeeld

Alle huisartsenposten meten hun prestaties en vergelijken deze met elkaar. Daaruit blijkt dat 75% van alle niet-spoedtelefoontjes naar een huisartsenpost binnen 2 minuten beantwoord wordt. Dit landelijke gemiddelde is ook de streefnorm die de Inspectie voor de Gezondheidszorg en InEen, de landelijke vereniging van georganiseerde eerstelijnszorg,

aanhouden. InEen is blij dat de norm wordt gehaald: 'Maar dat betekent niet dat er geen ruimte is voor verbetering. Doktersdienst Groningen geldt als een goed voorbeeld; huisartsenposten zijn altijd bereid bij elkaar te kijken hoe het beter kan.'

Wij vinden de verschillen tussen ons onderzoek en het onderzoek van InEen opvallend groot. Bij ons slaagt 80% van de huisartsenposten er namelijk niet in om driekwart van de telefoontjes binnen 2 minuten aan te nemen. De grens van 2 minuten is voor huisartsenposten zo mogelijk nog belangrijker dan voor huisartsen. Wordt een huisarts ook gebeld voor herhaalrecepten of lab-uitslagen, naar een huisartsenpost bellen patiënten – als het goed is – alleen met klachten die niet tot de volgende dag of tot na het weekeinde kunnen wachten. Bovendien bestaat het risico dat patiënten bij te lang wachten de telefonische spoedlijn van huisartsenposten gaan gebruiken, die vrij moet blijven voor acute hulp. Voor deze spoedlijn geldt dat altijd binnen 30 seconden moet worden opgenomen.

Ontmoedigend

Bij 8% van de 800 telefoontjes wachten onze bellers langer dan 10 minuten op verbinding: ook dit is vaker dan de streefnorm van 2% die de huisartsenposten zelf hanteren. De Centrale HAP Zuidoost-Brabant tekent voor het telefoontje met de langste wachttijd: >>

“ 2 van de 40 huisartsenposten nemen steeds binnen 2 minuten op”



**SLECHTE
INFORMATIE
VOOR
PATIËNTEN**

FROUKE TAMSMA, REDACTEUR- ONDERZOEKER: 'HOEVEEL WACHTENDEN ZIJN NEGEN OF MEER?'

'De telefonische wachttijden zijn niet alleen lang, sommige huisartsenposten informeren hun patiënten er ook nog eens slecht over. Zeg niet "Een ogenblik geduld alstublieft" als een ogenblik langer dan 5 minuten duurt, zoals

Huisartsenposten Midden-Brabant. En meld niet dat er twee wachtenden zijn, om dit even later te veranderen in "er zijn negen of meer wachtenden" (Huisartsenpost Harderwijk). In ons onderzoek gebeurt het zeven keer dat het aantal

wachtenden op in plaats van aftelt. En hoeveel wachtenden zijn "negen of meer" eigenlijk? Negen? Tien? Twintig? Als de patiënt niet op tijd te woord kan worden gestaan, wees dan tenminste duidelijk over de wachttijd.'

hier wordt een keer pas na 26 minuten opgenomen.

Tien keer verbreekt een huisartsenpost zelf de verbinding. 'Na bijna 11 minuten in de wacht te hebben gestaan wordt de verbinding verbroken', vertelt een beller die Nucleus Huisartsenposten probeert te bereiken. 'Zonder dat ik iemand aan de telefoon heb gehad.' Huisartsenposten informeren hun bellers over de geschatte wachttijd, in aantal minuten of wachtenden. Soms is deze aangekondigde wachttijd ontmoedigend lang. Neem degene die op zaterdagochtend de HAP Smash belt en hoort: 'Er zijn 23 wachtenden voor u'. Het zal uiteindelijk 22 minuten duren voordat de post dit telefoontje aanneemt. Zelf naar de huisartsenpost toe rijden is overigens geen optie: huisartsenposten willen uitsluitend op afspraak werken.

Geen doorkomen aan

Alle telefoontjes zijn afgelopen mei gepleegd, verdeeld over vier tijdblokken: doordeweeks van 18 tot 20 uur en 22 tot 24 uur en in het weekeinde van 10 tot 12 uur en 20 tot 22 uur. Dat laatste tijdblok is met gemiddeld bijna 4 mi-

nuten wachten het drukst. Wel zijn er grote regionale verschillen. Bij Meditta in Weert/Roermond wordt de beller dan al na 1 minuut geholpen, maar bij Huisartsenpost HOV in Noord-Brabant is er met 13 minuten wachten bijna geen doorkomen aan. Landelijk is de kans om redelijk snel iemand aan de lijn te krijgen doordeweeks tussen 22 en 24 uur het grootst. Bellers wachten dan gemiddeld 2 minuten en 40 seconden, wat nog steeds erg lang is. Nucleus Huisartsenposten en Huisartsenorganisatie Oost-Gelderland hebben bij drukte een handige terugbelservice. Het exacte moment van terugbellen wordt erbij vermeld. 'Dit om uw wachttijd en kosten te beperken', aldus Oost-Gelderland. Negen huisartsenposten wijzen wachtenden op de mogelijkheid om zelf informatie op te zoeken op de medische website www.thuisarts.nl.

Op één na alle huisartsenposten laten weten dat ze het gesprek opnemen, meestal voor 'kwaliteitsdoeleinden'. De opgenomen gesprekken worden vaak jaren bewaard, ook om bijvoorbeeld bij klachten te kunnen nagaan wat wel en niet is gezegd. <<

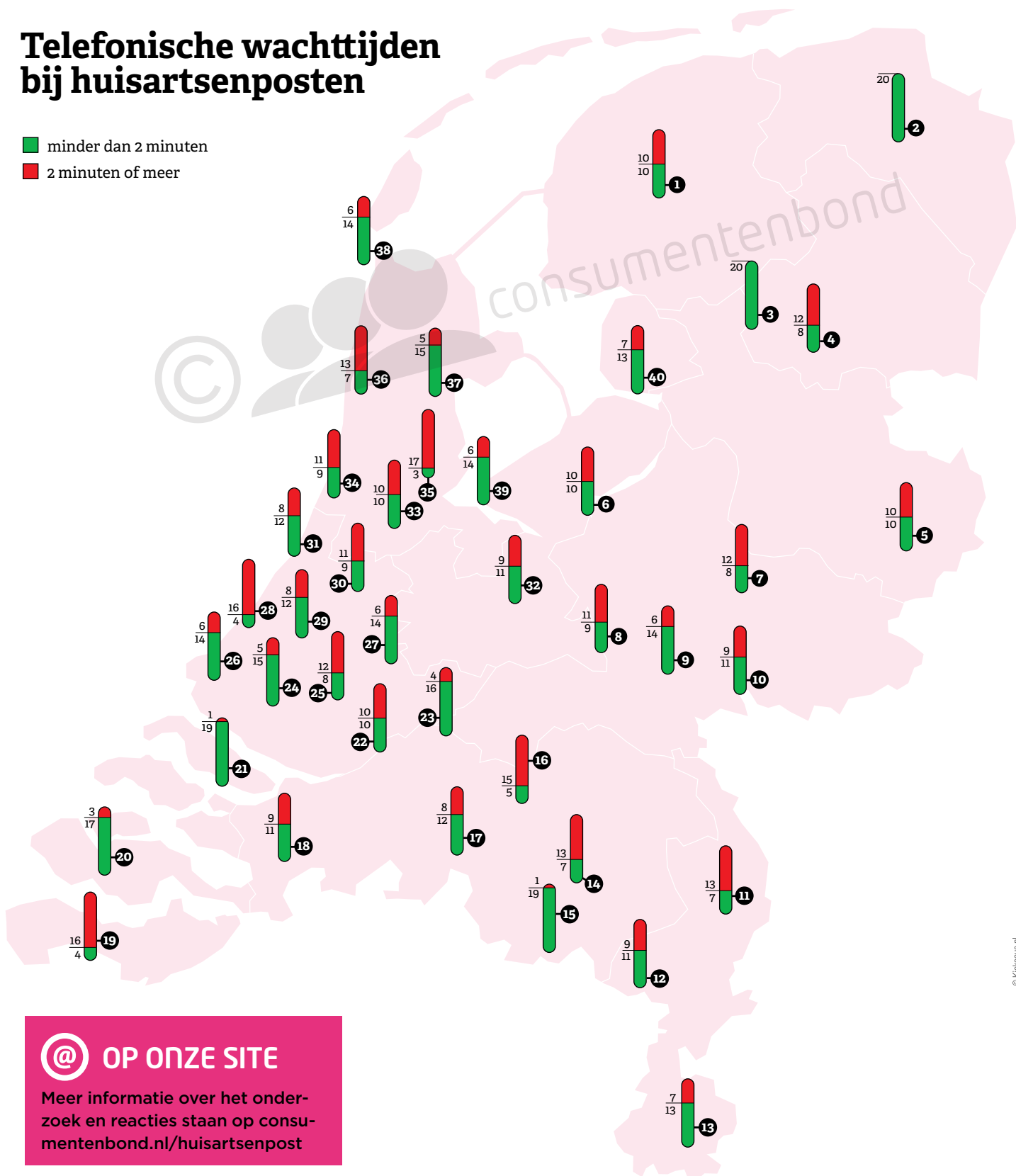
DE 40 ONDERZOCHE HUISARTSENPOSTEN

- 1 Dokterswacht Friesland
- 2 Doktersdienst Groningen
- 3 Dienstenstructuur Zuidwest Drenthe Noordwest Overijssel (DZDNO)
- 4 Centrale Huisartsendienst Drenthe
- 5 Huisartsendienst Twente-Oost (HDT-Oost)
- 6 Huisartsenpost Harderwijk
- 7 Huisartsenorganisatie Oost-Gelderland
- 8 Huisartsenpost Gelderse Vallei (Ede)
- 9 Huisartsendienst Arnhem
- 10 Huisartsenpost Oude IJssel (Doetinchem)
- 11 Huisartsenposten Noord-Limburg (Cohesie)
- 12 Meditta (Weert, Roermond)
- 13 Huisartsenpost Oostelijk Zuid-Limburg
- 14 Centrale Huisartsenposten Zuidoost-Brabant
- 15 SHOKO (Huisartsenposten regio De Kempen e.o.)
- 16 Huisartsenpost HOV (Noord-Brabant Noordoost en Bommelerwaard)
- 17 Huisartsenposten Midden-Brabant
- 18 Huisartsenpost West-Brabant
- 19 Nucleus Huisartsenposten (Zeeuws-Vlaanderen)
- 20 Huisartsenpost Zeeland
- 21 Huisartsenpost 't Hellegat (Klaaswaal, Dirksland)
- 22 Regionale Huisartsenpost Drechtsteden (Dordrecht)
- 23 Centrale Huisartsenpost Gorinchem
- 24 Huisartsenpost Nieuwe Waterweg Noord (Schiedam)
- 25 Huisartsenposten Rijnmond
- 26 Huisartsenpost Westland
- 27 Huisartsenpost Midden-Holland (Gouda)
- 28 Huisartsendienst SMASH (regio Haaglanden)
- 29 Huisartsenpost Zoetermeer Gezond
- 30 Samenwerkende Huisartsendiensten Rijnland (SHR)
- 31 Huisartsenpost Duin- en Bollenstreek (Voorhout)
- 32 Primair huisartsenposten (provincie Utrecht, Blaricum, Barneveld)
- 33 Huisartsenpost Amstelland (Amstelveen)
- 34 Stichting Spoedpost Zuid Kennemerland (Haarlem e.o., Velsen, Zuid-Kennemerland)
- 35 Huisartsenposten Amsterdam
- 36 Huisartsenpost Alkmaar
- 37 Huisartsenpost West-Friesland (Hoorn)
- 38 Huisartsenpost Kop van Noord-Holland
- 39 Spoedpost Almere
- 40 Medrie (Flevoland, Zwolle, Hardenberg)



Telefonische wachttijden bij huisartsenposten

- minder dan 2 minuten
- 2 minuten of meer



@ OP ONZE SITE

Meer informatie over het onderzoek en reacties staan op consumentenbond.nl/huisartsenpost

SMAAKT DIT NAAR MEER?

Ontdek gratis 2 maanden* lang alle tests en tips van de Consumentenbond.



*) maandelijks opzegbaar, ook tijdens de eerste 2 maanden