

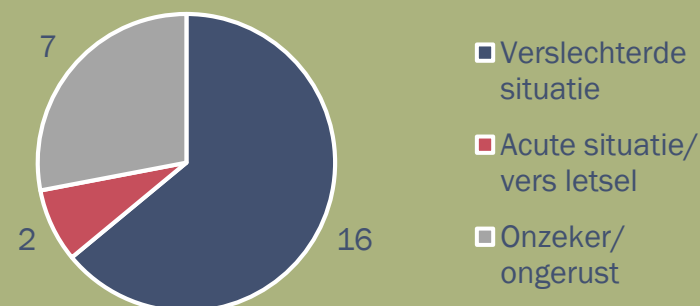
# Belevingsonderzoek onder patiënten 2022

25 (ouders van) patiënten (ouders van kinderen 0 – 10 jaar, vrouwen en mannen 30 – 50 jaar) zijn in februari en maart 2022 door Zorgbelang Friesland geïnterviewd om er achter te komen waarom contact gezocht werd met Dokterswacht en niet gewacht kon worden tot de eigen huisarts en hoe zij het contact met de telefonisch triagist hebben beleefd.

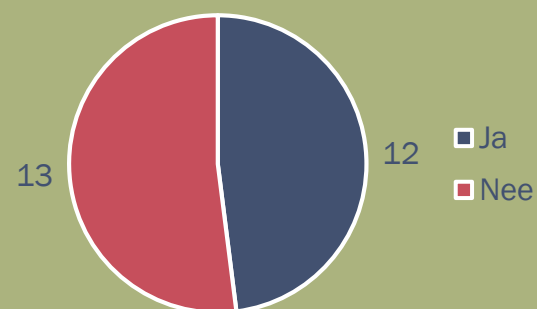


## Spoedbeleving

Waarom heeft u contact gezocht met Dokterswacht en niet gewacht tot uw eigen huisarts?



Heeft u vooraf informatie ingewonnen? Zo ja, via welke bronnen?



Bronnen:  
\* Dr Appke  
\* Thuisarts.nl  
\* Internet

De respondenten geven aan internet niet als betrouwbaar te ervaren en graag advies te willen van een vakbekwame professional.

Kon het achterafgezien wachten?

Nee	24
Ja	1*

\* maar door contact met Dokterswacht was de respondent wel gerustgesteld en kon met vertrouwen wachten tot de eigen huisarts.



## Beleving contact met Dokterswacht



Bijna alle (ouders van) patiënten

1. waren gerust gesteld,
2. voelden zich begrepen en/of
3. waren tevreden

met het gekregen advies na contact met Dokterswacht.

\* Twee kinderen zijn uiteindelijk nog gezien op een post.

## Input campagne "Focus op spoed"

(Nieuws)kanalen die worden gebruikt door de (ouders van) patiënten.

- \* Digitaal
- \* Papier, huis aan huis
- \* Auditief & visueel



Top 3: waarvoor is Dokterswacht bedoeld/bereikbaar volgens de patiënt?

1	Advies, geruststelling en wanneer men het niet vertrouwd.
2	Noodsituatie.
3	Wanneer het niet kan wachten tot de eigen huisarts.

\* Een aantal vrouwen die voor zichzelf belden noemden spontaan dat Dokterswacht belangrijk is voor ouders van kleine kinderen, om ouders die er zelf niet uitkomen of het niet vertrouwen, advies te geven en gerust te stellen.  
\*\* De mannen geven aan dat Dokterswacht is voor zaken die niet levensbedreigend zijn, maar waarvoor wel nú contact nodig is met een professional.

## Complimenten voor de triagist

- De triagist geeft aan te willen helpen, dit haalt druk weg bij de beller.
- De triagist laat blijken dat hij/zij de ongerustheid heeft gehoord.
- Concrete handvatten van de triagist geven de beller regie en vertrouwen.
- Het weer mogen bellen wanneer de situatie verslechtert.
- Doorvragen en de rustige manier van praten wordt als prettig ervaren.

## Complimenten algemeen

Fijn dat Dokterswacht wil leren en dat op deze manier doet!

## Suggesties van de patiënt:

- Begin met paniek en onrust te signaleren en daarna de administratie. Door bijvoorbeeld aan te geven dat je er bent om de beller te helpen gevolgd door een soort van procesbeschrijving.
- Voel je niet persoonlijk aangevallen, soms worden er dingen gezegd door de panieksituatie waarin de beller zich bevindt.
- Zie en behandel een beller die niet de patiënt is als een persoon die waardevolle informatie kan hebben. Geef bijvoorbeeld aan dat je de patiënt zelf graag aan telefoon wilt hebben om het beeld compleet te krijgen.

## Suggesties algemeen

- Geef aan op de site en/of andere plek wat de kwalificaties zijn van degene die de beller aan de telefoon krijgt. Dat het een gekwalificeerde medewerker is dit de taak heeft om te bepalen of er nu actie nodig is of dat het kan wachten. Een aantal respondenten sprak over secretaresse en telefoniste.
- Als suggestie voor de campagne: "kunnen wachten" of "niet kunnen wachten" ligt dicht bij de beleving van de patiënt dan "is het spoed?".
- Begin een chatfunctie, snelle reactie is dan wel belangrijk.
- Verder werden de kosten voor het 0900-nummer in combinatie met de lange wachttijd genoemd.