De Kunst van het Wachten

Haio: KEVERS Hanna , U.G.
Promotor: WILLEMS Sara , U.G.
Praktijkopleider:

Context: Studies hebben aangetoond dat de wachttijd een belangrijke factor is voor de patiëntentevredenheid. In België blijkt 34% van de patiënten ontevreden te zijn over de wachttijd. In het Wijkgezondheidscentrum (WGC) Brugse Poort te Gent wordt bijna uitsluitend op afspraak gewerkt. De artsen en onthaalmedewerkers in het WGC worden af en toe geconfronteerd met boze reacties van patiënten wanneer zij moeten wachten.

Onderzoeksvraag: De onderzoeksvraag is: 1) inzicht verwerven in de objectieve en subjectieve wachttijden in de wachtzaal bij de artsen en nagaan of deze wachttijden geassocieerd zijn met bepaalde praktijk- en patiëntenkenmerken; 2) nagaan hoe de patiënten dit wachten beleven en hoe we die beleving aangenamer kunnen maken.

Methode: We verrichten een literatuurstudie om het terrein te verkennen. Het daaropvolgende onderzoeksgedeelte bevat twee luiken. Het eerste luik betreft een registratie van de wachttijden door de onthaalmedewerkers en de artsen. 811 patiënten werden ge?ncludeerd. Het tweede luik peilt naar de beleving van het wachten bij de patiënt aan de hand van een anonieme vragenlijst. 264 respondenten vulden deze vragenlijst in. Verwerking van de gegevens gebeurt met het statistisch programma SPSS.

Resultaten: Tijdens de registratieperiode kwam 77.1% van de patiënten te vroeg op afspraak, 5.9% stipt op tijd, 17.0% te laat. De gemiddelde wachttijd (te vroeg komen niet inbegrepen) bedraagt 8.0 minuten (SD 9.1); de gemiddelde consultatieduur 17.1 minuten (SD 7.8). Bij de oudere artsen is er een langere wachttijd en consultatieduur. De patiënten kunnen deze wachttijd goed inschatten en een wachttijd van 8.0 minuten wordt door bijna alle patiënten aanvaardbaar bevonden. Ongeveer ??n derde van de patiënten vindt wachten bij de huisarts lastig. Patiënten van niet-Belgische origine / laagopgeleiden vinden het wachten lastiger dan patiënten van Belgische origine / hoogopgeleiden. Patiënten van niet-Belgische origine zijn ook minder bereid om langer dan 15 minuten te wachten. Suggesties om het wachten aangenamer te maken werden verschillend beoordeeld door onze diverse patiëntenpopulatie.

Conclusie: De wachttijd bij de artsen in het WGC Brugse Poort is over het algemeen beperkt. Er is een minderheid van patiënten die objectief of subjectief te lang moet wachten in de wachtzaal. Op dit vlak is dus nog steeds verbetering mogelijk. De beleving van het wachten bij patiënten verschilt alsook hun mening over onze suggesties om het wachten aangenamer te maken.