

Rapportage Koffietafels

Clientenraad Gezondheidscentrum De Haak 2024

1. Waarom Koffietafels in het gezondheidscentrum?

Koffietafels zijn een manier om te inventariseren wat er leeft onder de cliënten van het gezondheidscentrum De Haak ("De Haak").

Vanaf september 2024 hebben de leden van de cliëntenraad van De Haak in vier maandelijkse gesprekken met cliënten gesproken over de ervaringen met de zorg die zij krijgen in De Haak. De Haak heeft de gelegenheid geboden en de faciliteiten geregeld, met dank aan de teammanager van De Haak Heleen de Haas en de medewerkers.

2. Bevindingen uit de gevoerde gesprekken met cliënten

In totaal zijn er 4 koffietafels gesprekken gevoerd met 23 cliënten.

Cliënten waarderen het dat de cliëntenraad zich hiervoor inzet. Cliënten zijn open, vertellen graag.

Wat opvalt:

De inzet van de zorgverleners wordt door de meeste positief gewaardeerd. Er is wel een verlangen naar meer vastigheid van het personeel. De vaste huisarts en daarmee de vertrouwensband worden gemist. Het wordt belangrijk gevonden dat de arts de cliënt kent.

Opmerking: de cliënt kan bij het maken van de afspraak aangeven het consult te willen bij de huisarts die cliënt eerder heeft gezien. Omdat niet alle huisartsen fulltime werken, moet samen met de cliënt worden gezocht naar een mogelijkheid om dezelfde arts te zien.

Een enkele keer wordt genoemd dat er door de arts beter moet worden geluisterd naar de cliënt ("gevoel niet voldoende serieus genomen te worden"). Over de praktijkondersteuners is men positief;

- In september waren er nog klachten over de telefonische bereikbaarheid (lang wachten, meerdere keren bellen zonder resultaat, veel moeite om een afspraak te maken). In de koffiegesprekken die daarop volgden werd de bereikbaarheid positief gewaardeerd;
- Cliënten van voormalig Gezondheidscentrum Oost betreuren de sluiting ("Oost was makkelijker bereikbaar");
- De informatieavond (De Goede Reede, 30 september 2024) werd niet door iedereen positief beoordeeld. Ook werd de suggestie gedaan om informatieavonden voor kleinere groepen te organiseren, zodat er meer mogelijkheid wordt geboden tot meer interactie;
- De bewegwijzering kan duidelijker:
Bloedprikken: suggestie om op de aanmeldzuil te vermelden in welke wachtruimte de cliënt moet plaatsnemen.

En duidelijkere bewegwijzering in de wachtruimtes ("kleine wachtruimte").

3. Resultaten

1. De geuite wens om informatiebijeenkomsten voor kleinere groepen te organiseren heeft geleid tot het besluit van de cliëntenraad en De Haak om te starten met Participatietafels.

Het doel van de Participatietafels is om met cliënten praktisch werkbare tips te verzamelen, zodat zij hier daadwerkelijk voordeel van hebben. De eerste Participatietafel vindt plaats in juni 2025 en heeft als thema “Hoe verloopt het 1e contact met de Haak?”.

2. Geef aandacht aan “effectieve communicatie in consulten”. De Haak besteedt veel aandacht aan de nascholing van het personeel, waaronder de huisartsen. Communicatie is een belangrijk onderdeel van de nascholing.

Ook heeft De Haak besloten om tijdens consulten kunstmatige intelligentie in te zetten. Het gesprek met wordt vastgelegd. Hierdoor heeft de zorgverlener alle aandacht aan de cliënt besteden omdat de informatie automatisch wordt ingevoerd in de computer. Uiteraard is de privacy van de cliënt gegarandeerd.

3. De bereikbaarheid wordt nauwkeurig gemeten en heeft ertoe geleid dat er meer doktersassistenten op de maandag beschikbaar zijn voor de telefoon. De verbetering van de bereikbaarheid blijft een belangrijk aandachtspunt.

Opmerking:

Op maandag is het aantal cliënten dat de praktijk wil bereiken vaak 2 keer zo hoog als op de andere werkdagen van de week. De Haak zet al meer personeel in op de maandag maar het is ook goed als cliënten met vragen die niet perse op de maandag moeten op een andere dag in de week contact opnemen.

4. De vraag van de bewegwijzering is opgepakt (duidelijker bordjes).
De posters met informatie die in De Haak hingen waren niet allemaal meer actueel. Zij vormden een aanleiding voor de “grote schoonHaak”, waarbij onder meer alle verouderde informatie is verwijderd.

4. Vervolg

Vanaf september 2025 zullen leden van de cliëntenraad van De Haak weer in vier maandelijks gesprekken aan de Koffietafel weer inventariseren wat er leeft onder de cliënten van het gezondheidscentrum De Haak (“De Haak”).

Clientenraad en Gezondheidscentrum De Haak juni 2025