



Rijnstate

# Verlag klantenpanel (video)belafspraken (juni 2023)

In opdracht van de werkgroep Patiëntenparticipatie en Communicatie Achterban van de Cliëntenraad: Joke Huitinck, Gerard Savenije, Jan Hochstenbach

Het klantenpanel is in juni/juli 2023 gehouden en ingevuld door 81 personen. Hiervan heeft 91% de vragenlijst volledig ingevuld.

Van de respondenten gaf 89% aan het afgelopen jaar een afspraak te hebben gehad met een zorgverlener van Rijnstate.

64% heeft bij de laatste afspraak geen keuze gekregen voor een fysieke, telefonische of video belafpraak. 28% heeft dat wel gekregen, waarbij ruim 12% koos voor een telefonische afspraak, bijna 10% voor een fysiek consult en ruim 5% voor een videobelafpraak.

63% is grotendeels tot helemaal tevreden over de mogelijkheid van een telefonische of video-afpraak met de zorgverlener, in plaats van een bezoek aan het ziekenhuis. 4% is dat helemaal niet.

Als patiënten een keuze hadden gekregen tussen een telefonische afspraak, een videobelafpraak of een afspraak in het ziekenhuis, dan zou 63% kiezen voor een afspraak in het ziekenhuis.

Daadwerkelijk heeft ruim 44% een telefonische afspraak gehad en ruim 47% een afspraak in het ziekenhuis. Slechts 7% had een videobelafpraak.

50% van de respondenten werd op tijd gebeld voor de belafsprak. Ruim een kwart (28%) werd meer dan 30 minuten vroeger of later gebeld.

Eveneens werd 50% van de respondenten op tijd gebeld voor de video-afsprak, 25% werd meer dan 25 minuten later gebeld.

Ruim 53% is tevreden over de telefonische afspraak; ruim een derde (bijna 37%) is deels tevreden.

Ruim 62% is tevreden over de videobelafsprak; een op de tien (ruim 12%) is hier deels tevreden over.

Redenen die genoemd zijn om te kiezen voor een telefonische afspraak zijn vooral:

- Het scheelt reistijd;
- Het scheelt reis- en parkeerkosten;
- Het is makkelijker in te plannen;
- Het is prettig om zo'n gesprek vanuit huis te kunnen voeren.

Dezelfde redenen zijn ook genoemd om te kiezen voor een videobelafsprak, met daarbij als extra reden dat het fijn is om de zorgverlener te kunnen zien tijdens het gesprek.

## Open antwoorden

Er zijn veel opmerkingen gemaakt en tips en tops gegeven.

Veel terugkerende opmerkingen waren:

- Houd rekening met ouderen voor wie een telefonische of videobelafsprak niet geschikt is. Bijvoorbeeld omdat ze hier niet de juiste apparatuur voor hebben, hier niet mee om kunnen gaan of fysieke problemen hebben (zoals slecht gehoor).
- Als er belangrijke of ingewikkelde zaken besproken moeten worden, dan is een belafsprak of een videobelafsprak minder geschikt. Ook het eerste consult moet liever een persoonlijke afspraak zijn.