

Diagnostiek bij de Huisartsenpost

ervaringen van patiënten van het Martini Ziekenhuis

Samenvatting, resultaten en verbeteracties, maart 2024

Welke ervaringen hebben patiënten met röntgendiagnostiek bij de Huisartsenpost in de stad Groningen? De SEH (Spoedeisende Hulp) en de Radiologie van het Martini Ziekenhuis hebben samen met de Doktersdienst en Zorgbelang Groningen ervaringen van patiënten in kaart gebracht en geëvalueerd. En inmiddels zijn verbeteracties volop in gang gezet. In deze flyer een overzicht van de bevindingen en verbeteracties.

DOEL EN ACHTERGROND

Voorheen werden patiënten, die met verdenking van een fractuur (breuk) op de Huisartsenpost in Groningen kwamen, voor het maken van een röntgenfoto standaard verwezen naar de SEH (Spoedeisende Hulp) van het Martini Ziekenhuis. Dit was voor zowel patiënten als zorgverleners niet altijd handig en efficiënt, zorgde voor nog meer drukte op de SEH, 'onnodige' bezoeken aan de SEH voor mensen die geen breuk hadden en meer kosten. Daarom werd besloten om bij de Huisartsenpost ook de mogelijkheid van röntgendiagnostiek te realiseren. Bij constatering van een breuk, gaan patiënten alsnog naar de SEH. Om te achterhalen wat patiënten van deze route vonden, en ook van de informatievoorziening hierover, de bejegening en de wachttijd, is een vragenlijst uitgezet onder 160 patiënten die met vermoeden van een breuk bij de Huisartsenpost waren geweest.

DOEL EN ACHTERGROND RAADPLEGING

Doel van de raadpleging was het evalueren van de ervaringen van patiënten om zo het traject van verwijzing naar de röntgendiagnostiek bij de Huisartsenpost, en eventueel naar de SEH, in kaart te brengen. Het ging om de route van Huisartsenpost, via de Radiologie, eventueel naar de SEH, en weer naar huis. Er werd gevraagd naar de beleving en ervaringen in verschillende 'stappen', zoals naar de bereikbaarheid, de wachttijden, de bejegening en de informatievoorziening.



"Professionele en persoonlijke benadering geven mij het gevoel dat mijn probleem goed aangepakt wordt".

POSITIEVE UITKOMSTEN

- Over het algemeen waren patiënten tevreden over de bereikbaarheid van de Huisartsenpost (parkeerplaats nabij en heldere bewegwijzering).
- De waardering voor de behandeling en de zorg op de Huisartsenpost, de radiologie en de SEH is hoog! Er wordt een ruime 8 gegeven.
- De wachttijd op de Huisartsenpost wordt als acceptabel ervaren en die op de SEH als redelijk acceptabel.
- De bejegening door medewerkers wordt als vriendelijk ervaren. Men ervaart de medewerkers ook als deskundig.
- De informatievoorziening over de gang van zaken en het doorverwijzen van de Huisartsenpost naar de Radiologie en de SEH wordt goed gewaardeerd, zowel op de SEH als de Huisartsenpost.

AANDACHTSPUNTEN

Als aandachtspunten noemden patiënten:

- geef de uitslag in een besloten ruimte en niet in de wachtkamer;
- kijk of het mogelijk is om een indicatie van de wachttijd op de SEH te geven;
- zorg ervoor dat alle patiënten zonder fractuur op de Huisartsenpost een drukverband krijgen.

VERBETERACTIES

Inmiddels zijn al diverse verbeteracties in gang gezet:

- als er geen fractuur is, wordt op de Huisartsenpost nu standaard een mitella of drukverband aangelegd;
- verpleegkundig specialisten en assistenten op de Huisartsenpost zijn geschoold in het aanleggen van een drukverband;
- patiënten worden nu apart in een kamer geïnformeerd over de uitslag;
- algemene informatie over de wachttijd wordt getoond op schermen.

SAMENWERKINGSPARTNERS

