

## Notitie

Aan		Van	Cliëntenraad Franciscus Gasthuis & Vlietland
Kopie aan		Datum	Februari 2022
Onderwerp	<b>Belangrijkste conclusies cliëntenpanel OK december 2021</b>		

### Algemeen

Het panel werd ingevuld door 64 respondenten, waarvan bijna 60% de locatie Gasthuis opgaf als referentie. Dit percentage geldt tevens voor het aantal mannen en vrouwen. De meeste deelnemers bevonden zich in de leeftijd tussen 66 – 75 jaar (37,5 %).

26.5 % van de deelnemers bevond zich in de leeftijd van 25 - 65 jaar.

De vragen zijn niet uitgesplitst naar locatie (Gasthuis of Vlietland). Daardoor kan niet worden vastgesteld op welke locatie de gegeven antwoorden betrekking hebben.

De respons is lager dan gebruikelijk omdat de vragen alleen door patiënten die geopereerd zijn konden worden beantwoord.

### Samenvatting en conclusies cliëntenraad

#### Vragen over basisbehoefte 6 t/m 10

Heeft u het gevoel dat de medewerkers ophet OK-complex u goed in de gaten houden?

De antwoorden op de basisbehoefte over deskundigheid en vertrouwen ontlopen elkaar weinig. 68% van de respondenten zegt voldoende in de gaten te worden gehouden en *voldoende vertrouwen* te hebben in de medewerkers. 30 % van de respondenten beantwoordde de vraag met *meestal*.

De vraag naar ervaring over voldoende rust en ruimte werd door 50% met *altijd* en door 42% met *meestal* ingevuld. Bijna 70% van de respondenten denkt dat daglicht een positieve bijdrage leveren in hoe men zich voelt.

De vraag over voldoende aandacht voor lichaamstemperatuur met als voorbeeld het gebruik van warme dekens werd met 92 % *positief* beantwoord

#### Vragen over privacy en controle 11 t/m 13

De vraag of men voldoende privacy heeft ervaren werd minder positief beantwoord. 37.5 van de respondenten beantwoordde deze vraag met *ja*. 45 % met *meestal*.

26,5 van de respondenten zegt wel eens *informatie* te hebben gehoord die niet voor hem/haar bestemd was.

Ruim 95 % is *tevreden* over het overleg over de handelingen die bij hem/haar verricht zijn,

De vraag over de tijd die men op de OK betreft: 45% van de respondenten zegt *meestal* voldoende op de hoogte te zijn van de tijd die men op de OK door moet brengen. Ruim 31% beantwoordde deze vraag met *ja*.

Overigens stelt ruim 90 % *voldoende* geïnformeerd te zijn over de handelingen die werden uitgevoerd. 69 % van de respondenten gaf aan dat er voldoende werd geluisterd en voelde zich serieus genomen. 73.4% van de respondenten kon alles zeggen wat men wilde; 25% kon dit *altijd*.

## Vragen over sociale steun 14 t/m 20

57,8 % van de respondenten meldde gespannen te zijn geweest; ruim 42 % was dit niet. Ziekenhuismedewerkers wisten 54 % van de respondenten gerust te stellen. 24,3% werd deels en 16,22% werd volledig gerustgesteld.

## Vragen over afleiding 21 t/m 23

Op de vraag wat het verblijf prettiger zou maken werden veel antwoorden gegeven (zie samenvatting). Door 48 % gezegd dat men het prima vindt zoals het nu is.

Wat de vraag over te veel prikkels betreft; 18,75 % beantwoordde deze vraag met *ja*. 81,5 % met *nee*.

56,25 % beantwoordde deze vraag met *JA*, 43,75 % met *nee*.

De vraag over het gebruik van een video met de route van het complex een meerwaarde heeft werd door 75 % van de respondenten met *ja* beantwoord.

68 % geeft aan gebit of hoortoestel af te hebben moeten doen voordat men naar de OK ging.

76 % geeft aan daar *geen probleem* mee te hebben.

Hieronder volgt een **samenvatting** van de belangrijkste antwoorden op de open vragen die aan de respondenten werden gesteld over hoe men de omgeving vindt en wat het ziekenhuis kan doen om het verblijf op de OK prettiger te maken.

- Gordijnen om het bed
- Meer privacy, rustige sfeer (eigen kamer), minder geluiden van anderen
- Meer aandacht en een praatje voor afleiding en geruststelling door medewerkers
- Virtuele bril
- Meer daglicht
- Zichtbare klok
- Betere voorlichting vooraf. Stap voor stap informatie over wat er gaat gebeuren en of er een begeleider mee mag
- Schone omgeving (geen eigen kleding, schoenen en sokken aan). Hygiëne
- Afgescheiden ruimtes en aandacht voor ventilatie
- Intieme ruimte zodat je niet het gevoel hebt om alleen gelaten te worden
- Ontspannen medewerkers
- Meer aandacht voor nabehandeling (ook later nog)
- Rust en aandacht beter in Vlietland dan in het Gasthuis vanwege de drukte in het Gasthuis
- Vraag over emoties 24 t/m 29
- De vraag naar ervaringen over prikkels op de OK werd door ruim 81% van de respondenten met *nee* beantwoord.
- Op de open vraag over welke prikkels men ervaart werden de volgende antwoorden gegeven:
  - Geen privacy
  - Onrustige omgeving, zenuwen door de voorbereidingen, zeker als men gespannen is. Er gebeurt veel tegelijk.
  - Er is veel gepraat en geroep, daardoor zijn medewerkers soms niet te verstaan. Zorg of alles wel goed komt.
- Bijna 70% van de respondenten moest gebit, gehoorapparaat of bril achterlaten; van deze 70% vond 76% dit geen probleem.

Vraag 30 was een open vraag over emoties. Respondenten konden aangeven welke tips of andere zaken zij graag wilden delen zodat verbeteringen voor de toekomstige veranderingen kunnen worden meegenomen.

De belangrijkste tips op een rij:

- Meer privacy, meer dan alleen een gordijntje, zodat onbevoegden geen kennis kunnen nemen van de medische status
- Zorgen voor geruststelling
- Aandacht voor sensor van diabetes met sensor, zodat ze daar geen last van hebben.
- Betere informatie vooraf en betere nazorg.
- Men zou zich moeten realiseren dat patiënten hun telefoon op bepaalde momenten niet ter beschikking hebben. Dat kan heel lastig zijn omdat niemand de nummers nog uit zijn/haar hoofd weet. De vraag is of dit probleem is op te lossen.
- Uitzoeken wat de reden is waarom het in de locatie Vlietland rustiger is (en daardoor prettiger aanvoelt) en of dat ook in het Gasthuis is te realiseren. Is dit werkelijk zo, of lijkt dit zo omdat het zoveel drukker is.
- Hygiëne wordt niet altijd goed in de gaten gehouden.
- Warme dekens koelen snel af. Is het mogelijk om dit beter in de gaten te houden?
- Er werd enigszins rekening gehouden met mijn leeftijd/conditie, ik mocht bv in een bed wachten. Maar alle info werd heel snel gedeeld en kon ik niet altijd volgen. Postoperatieve zorg (info) was beperkt en zou mij erg geholpen hebben. Ik had geen goed beeld van wat ik kon verwachten. Zoals b.v. v de forse hematoom op mijn buik die in de dagen na mijn ontslag verscheen. Daar heb ik me onnodig zorgen over gemaakt.
- Op de kleine OK bij de dagbehandeling blijft eigen kleding en blijven zelfs de schoenen aan tijdens de behandeling. Ik vind dit erg onprettig, onhygiënisch en een vies idee dat iedereen met straatvuil in deze ruimte is. Terug op de zaal werd naar kracht in de benen gevoeld/gecontroleerd door dat de verpleegster met haar handen tegen de zolen van de schoenen duwde. Dit verwacht je niet in een ziekenhuis en tijdens een behandeling waar ze toch met naalden op plekken prikken die gevoelig zijn voor bacteriën .
- U zou de kastdeursloten beter moeten maken ik kon het terwijl het op slot was open trekken.
- Het gaat niet altijd goed met het prikken (het lijkt er op dat niet iedereen dit evengoed kan).
- Niet over de OK. Gewoon goed en deskundig o.l.v. de neurochirurg, maar wel over het feit dat de directie van Franciscus heeft besloten dat patiënten die Covid19 hebben meegemaakt, zijn doorverwezen door de longarts Dr. In 't Veen, naar de fysiotherapeut. Behandelingen werden stopgezet vanwege bezuinigingen, terwijl in mijn geval de rekeningen volledig werden betaald door de Verzekeraar. Zeer klantvriendelijk.

### **Complimenten**

- Ga zo door. Je voelt je in goede handen (veilig). Personeel is professioneel, lief en attent
- Positieve ervaringen op de OK, meer dan op de afdelingen.
- Er is aardig personeel, die aandacht aan je schenkt gedurende de wachttijd voor de OK. Ik vond het ook lekker om een waterijsjena de operatie te krijgen. De mat op de operatietafel (in plaats van zo'n harde 'snijtafel') is ook een verbetering.
- Van anesthesie, chirurg en medewerkers tot aan in de uitslaapkamer vond ik het toppers. Er was voldoende aandacht en empathie voor mij.
- De zorg was fantastisch en heel lief. Ik voelde me veilig.