

## **Vragen over de patiëntenzorg met betrekking tot de spoedzorg van Franciscus Gasthuis & Vlietland**

De Cliëntenraad van Franciscus en de huisartsenposten wilden graag van de leden van het cliëntenpanel van de CR weten wat de leden belangrijk vinden met betrekking tot de spoedzorg, zodat er rekening mee gehouden kan worden bij toekomstige ontwikkelingen en verbeteringen. Met spoedzorg bedoelen we de zorg op de spoedeisende hulp (SEH) en de huisartsenpost (HAP).

Het verslag van dit panel wordt verzonden naar de Raad van Bestuur, de Directeuren Zorg en de leden van het projectteam Spoedeisende Hulp/ HAP. Tevens wordt dit op de website geplaatst op de pagina van de Cliëntenraad.

### **Samenvatting en conclusies Cliëntenraad**

#### **1. Inleiding**

Het panel is ingevuld door 167 leden, waarvan 48.5 % man en 50.3 % vrouw. Bijna 54 % van hen was tussen de 65 en 80 jaar. 33.5 % tussen 45 en 65 jaar. 62,5 % van de respondenten heeft de locatie Gasthuis in de afgelopen 2 jaar bezocht. 25 % de locatie Vlietland en 12.5 % beide locaties.

#### **2. Belangrijkste conclusies**

##### **Vraag 6. Als men spoedzorg nodig heeft**

Als men spoedzorg nodig heeft, vindt men de nabijheid en kwaliteit het belangrijkste (ruim 64 %). Ook vindt men het belangrijk dat de spoedeisende zorg geleverd wordt door het ziekenhuis waar men onder behandeling is (ruim 51 %), dat men vriendelijk wordt behandeld (ruim 51%) en een korte wachttijd heeft (bijna 53%).

##### **Vraag 7. Informatie die men op de website wil kunnen vinden als men op zoek is naar SEH of HAP**

(naast adres, telefoonnummer en openingstijden)

Op deze open vraag werden veel verschillende antwoorden gegeven zoals o.a. wat men mee moet nemen (papieren, rekening houden met moeten blijven), hoe de procedure is (kan men er rechtstreeks terecht) naar de SEH, wat staat mij te wachten, of het druk is (wachtijden), de route (actuele omleidingsroute en/of obstakels onderweg), hoe het zit met de kosten, parkeerlocatie en parkeerkosten. welke specialisten zijn beschikbaar?

##### **Vraag 8. Er werd gevraagd welke informatie men telefonisch wil ontvangen als men heeft afgesproken om langs te komen.**

Men vond het erg belangrijk om vriendelijke en rustige uitleg te krijgen, vindt het belangrijk vooraf te weten hoe druk het is en wat de wachttijden zijn (dit was zeker belangrijk als ze kinderen mee moeten nemen). Verder wilde men weten of ze iemand mee mochten nemen en wat ze mee moesten nemen. Waar ze precies moesten zijn, waar de ingang is, en waar ze zich moeten melden. Of ze met het OV konden komen en waar te parkeren. Hoe het proces verloopt, wie vangt hen op.

##### **Vraag 9 en 10. Antwoorden op de vraag welke naam wat men verwacht te vinden op de bewegwijzeringsborden als men een afspraak heeft bij de huisartsenpost en Spoedeisende Hulp**

Bijna 84 % noemde de naam Huisartsenpost

Wat de Spoedeisende Hulp betreft; door bijna 56,5 % werd SPOED ingevuld en door 38% SEH.

#### **Vraag 11. Informatie tijdens het wachten**

Op de vraag welke informatie men graag wil ontvangen tijdens het wachten werd door ruim 86 % ingevuld **hoelang ik moet wachten** en ruim 71 % waar men zich moet melden als het **slechter met hen gaat**.

Op deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.

#### **Vraag 12. Welke voorzieningen in de wachtruimte maken het wachten voor u aangenamer?**

Op de vraag welke voorzieningen men belangrijk vindt tijdens het wachten werd door bijna 75 % van de respondenten een lekkere stoel of bank ingevuld. 54 % vond de koffievoorziening belangrijk. Draadloos gratis internet vond 42.4 % belangrijk, terwijl gratis toegang tot entertainment op de eigen mobiele telefoon slechts door minder dan 3 % van de respondenten werd genoemd.

#### **Vraag 13. Welke informatie wilt u graag ontvangen tijdens de behandeling op de SEH of HAP**

Op deze vraag werd veelal geantwoord dat men graag wilde weten wat er zou gaan gebeuren. Dus info over de persoonlijke situatie en de behandeling. Wat deze inhoud, hoelang het gaat duren, hoelang men op de uitslagen moet wachten. Ook was benieuwd naar de procedure, de vervolgstappen en of er info naar de huisarts gaat. Ook is wilde men graag weten of het ziekenhuis op de hoogte is van de voorgeschiedenis.

#### **Vraag 14. Welke informatie wilt u graag ontvangen als u bent doorverwezen om een foto te maken?**

Naast de praktische zaken zoals, waar moet ik zijn, wat is de route, waar kan ik parkeren, wat is de wachttijd wil men graag de diagnose en weten wat er te zien was. Ook is men benieuwd naar de procedure en het vervolg. Wie vertelt de uitslag, de huisarts of het ziekenhuis. Ook is men benieuwd door wie men wordt gezien, een specialist, een arts in opleiding of een coassistent. Ook wil men graag weten of het ernstig is of besmettelijk.

#### **Vraag 15. Wat maakt uw verblijf in de behandelkamer prettiger?**

Ruim 80% van de respondenten beantwoordde deze vraag met informatie over de voortgang. Als tweede werd de nabijheid van degene die de patiënt begeleidde genoemd. Ook de mogelijkheid dat de patiënt iets kan eten mits toegestaan. Datzelfde gold ook voor de begeleider.

#### **Vraag 16. Staat u open voor digitale vormen van spoedzorg in plaats van een fysiek consult (videobellen en chatten)**

Deze vraag werd door bijna 45% van de respondenten met ja beantwoord en door 55% met nee. De antwoorden waren zeer gevarieerd. Een aantal mensen wil liever fysiek contact en omdat men er nog geen ervaring mee heeft. Het is niet voor niets spoedzorg, maar als de patiënt digitaal gerustgesteld kan worden en men afdoende zorg biedt is dit wel mogelijk. Men realiseert zich wel dat het in de toekomst een optie is. Ook als de arts met videobellen de verwonding zou kunnen zien zou het wellicht kunnen. Men wil liever videobellen dan chatten. Men ziet als voordeel dat de arts de patiënt sneller ziet dan wanneer men naar de SEH moet en het wellicht de wachttijd op de SEH kan bekorten. Ook voor routine-afspraken kan videobellen een optie zijn. Het scheelt wel veel reistijd, en is handig vooral als men kleine kinderen heeft. Een aantal, veelal ouderen vinden het ongemakkelijk. Zij willen dat een arts naar hun klacht kijkt.

#### **Vraag 17. Heeft u een ervaring of een tip die u graag met ons wilt delen?**

Ook op deze vraag werd dikwijls de lange wachttijd genoemd. Gebrek aan informatie hierover vindt men een groot probleem. Vooral als men ernstig ziek is. Men vond dat

men direct geholpen zou moeten als de patiënt erge pijn heeft. Ook heeft men moeite met herhaalbehandelingen (dezelfde handeling door verschillende artsen). Men vermoedt dat die niet nodig zijn. Respondenten zouden meer privacy willen hebben in de behandelruimte. Maar aandacht en goed geholpen worden vindt men toch het belangrijkste. Dat geldt met name voor mensen die alleen gekomen zijn en angstig zijn. Men vindt het prettig als er regelmatig iemand komt kijken hoe het met de patiënt gaat en dat het personeel zich verplaatst in de patiënt.

Last but not least zou men het prettig vinden als men na al het lange wachten niet ook nog met een hoog parkeertarief te maken krijgt. Een uitrijkaart zou wellicht een oplossing kunnen bieden.

29/06/2021 - GM