

Uitslag panel Cliëntenraad januari 2021

Hieronder vindt u de uitslagen van het panel over de coronamaatregelen.

Als laatste hebben wij u tips en suggesties gevraagd en eventueel complimenten.

De antwoorden hierop hebben vindt u hieronder. Wij nemen uw opmerkingen en suggesties ter harte en zullen antwoorden waarop wij actie kunnen ondernemen bespreken met betrokken verantwoordelijke directeuren en/of de Raad van Bestuur.

Op de vraag hoe veilig u zich in relatie tot corona voelde tijdens uw verblijf was het gemiddelde cijfer van de 75 respondenten die die vraag hebben beantwoord een 8.3.

Wij danken u voor uw inbreng.

Cliëntenraad Franciscus Gasthuis & Vlietland

Vragen over de patiëntenzorg met betrekking tot de coronamaatregelen van Franciscus Gasthuis & Vlietland.

We werden geconfronteerd met een wereldwijde pandemie. Om verdere verspreiding van het coronavirus tegen te gaan, zijn maatregelen noodzakelijk. Wereldwijd, landelijk en ook in Franciscus Gasthuis & Vlietland.

Naast de te nemen maatregelen in het ziekenhuis, is het door de grote toestroom aan coronapatiënten in sommige gevallen nodig om reguliere zorg uit te stellen. Tevens is de digitale zorg, e-health, in een stroomversnelling geraakt. Franciscus Gasthuis & Vlietland heeft alles in het werk gesteld om de zorg te kunnen blijven bieden die u van ons gewend bent.

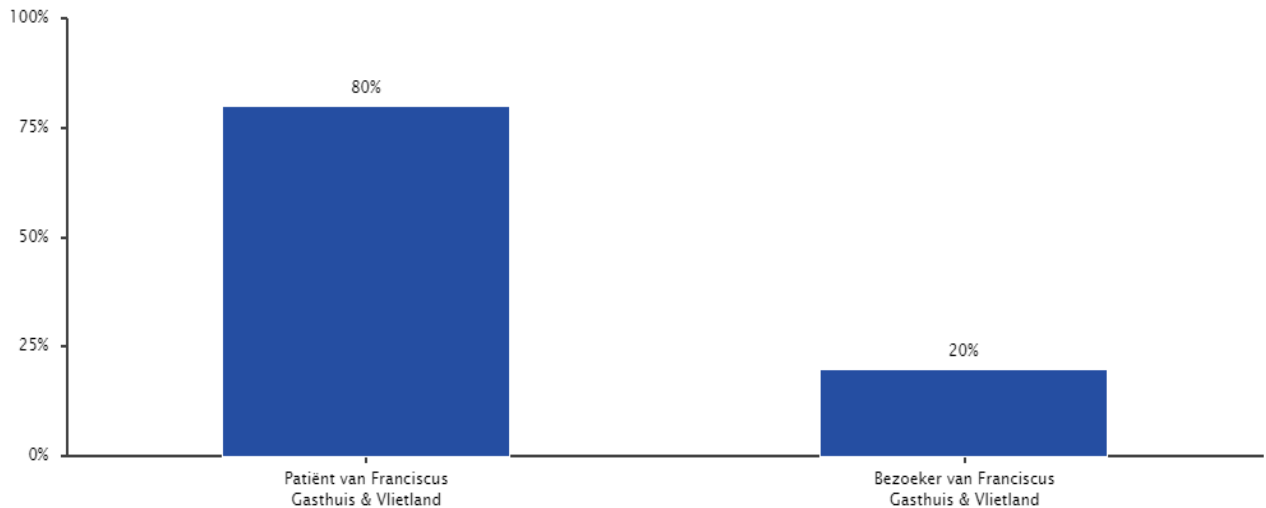
De Cliëntenraad wil graag van u weten hoe u de zorg heeft ervaren in tijden van de coronacrisis. Voor het invullen van de vragenlijst is het daarom belangrijk dat u ons ziekenhuis of één van de poliklinieken heeft bezocht in de coronacrisis.

De deelname aan het panel is anoniem. Wij gaan vertrouwelijk om met alle gegevens, conform de nieuwe wetgeving rondom persoonsgegevens.

De Cliëntenraad van Franciscus Gasthuis & Vlietland.

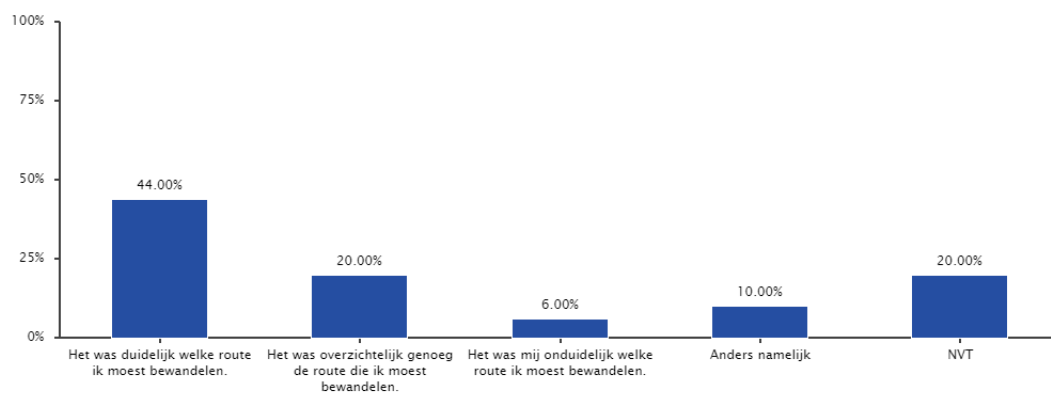
2. Tot welke categorie behoort u

(n = 104)



3. Als u in Franciscus Gasthuis bent geweest, hoe vond u de genomen maatregelen m.b.t. bewegwijzering?

(n = 101)

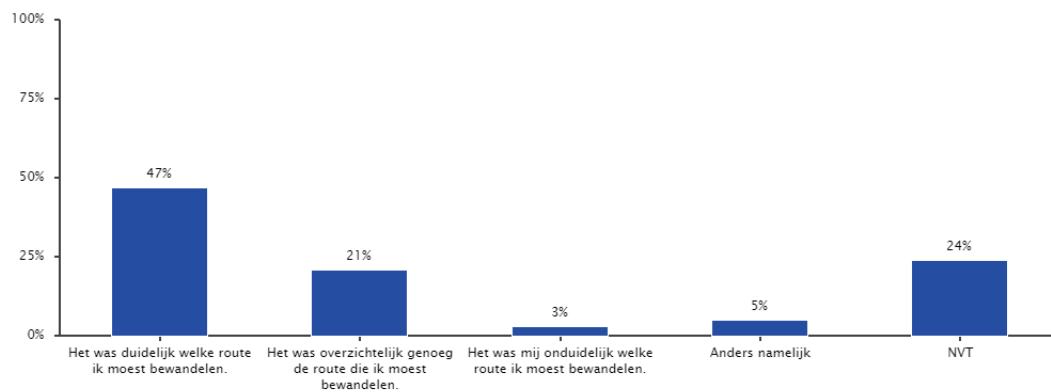


- Kwam soms onduidelijk uit moest dan terug en liep weer vast veel mensen tegen de richting in
- Ik ben tijdens de pandemie nog niet in het ziekenhuis geweest
- De opstelling van de assistent bij de draaideur had beter gekund.
- Duidelijk maar wel heel veel lopen van het ene loket naar het andere. Soms hele gebouw rond en dat voor een eenzame patiënt

- Duidelijk maar wel heel veel lopen van het ene loket naar het andere. Soms hele gebouw rond en dat voor een eenzame patiënt

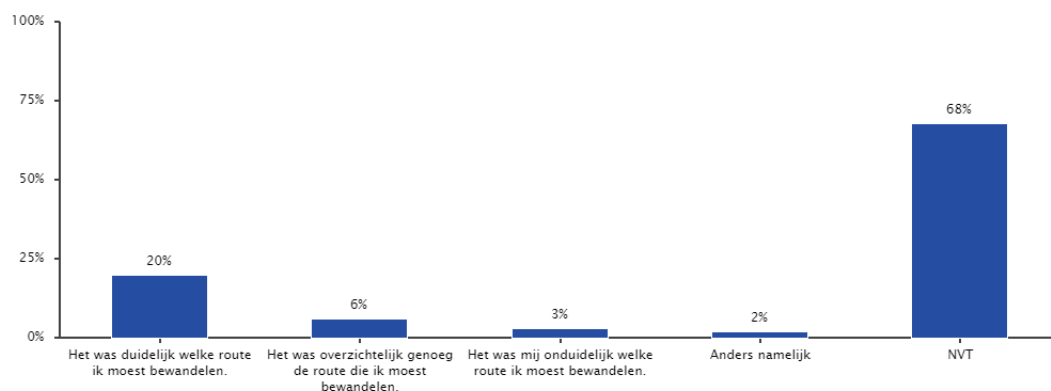
4. Als u in Franciscus Vlietland bent geweest, hoe vond u de genomen maatregelen m.b.t. bewegwijzering?

(n = 97)



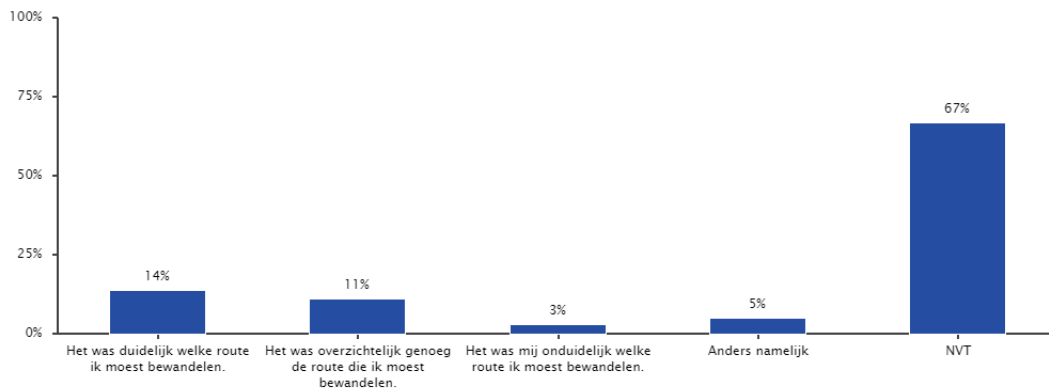
5. Als u in Franciscus Maassluis bent geweest, hoe vond u de genomen maatregelen m.b.t. bewegwijzering?

(n = 88)



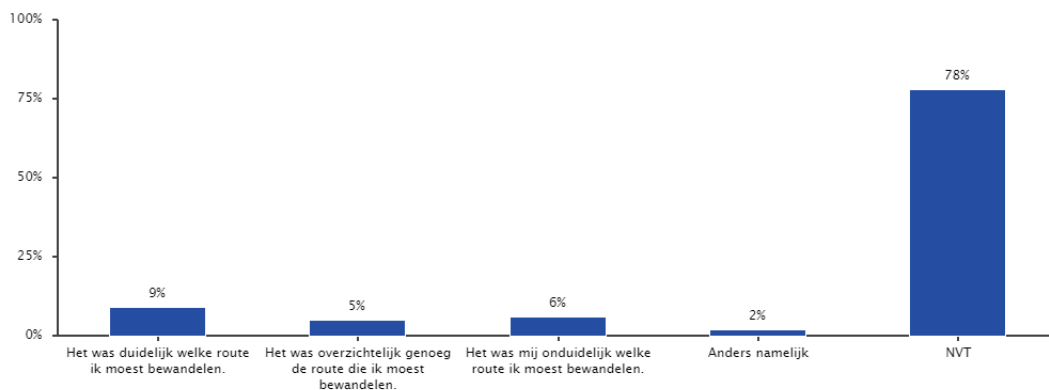
6. Als u in Franciscus Berkel bent geweest, hoe vond u de genomen maatregelen m.b.t. bewegwijzering?

(n = 88)



7. Als u in Franciscus Maassluis bent geweest, hoe vond u de genomen maatregelen m.b.t. bewegwijzering?

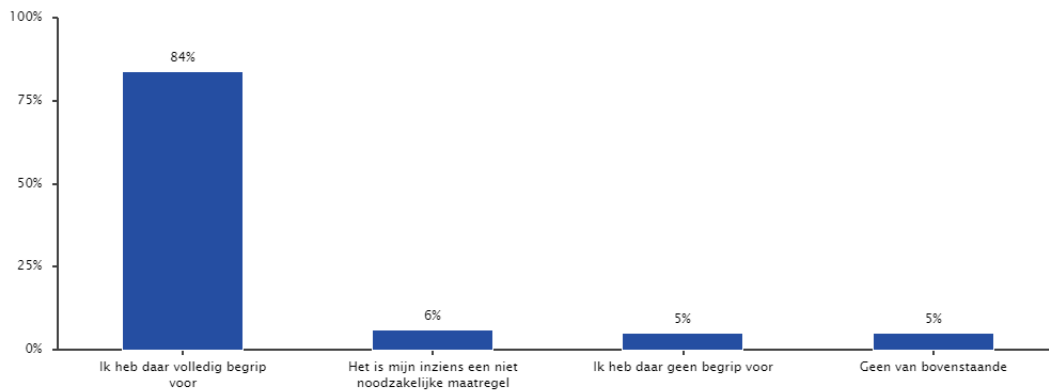
(n = 82)



8. U wordt gevraagd maximaal 5 minuten voor uw afspraak naar het ziekenhuis te komen, tenzij u eerder

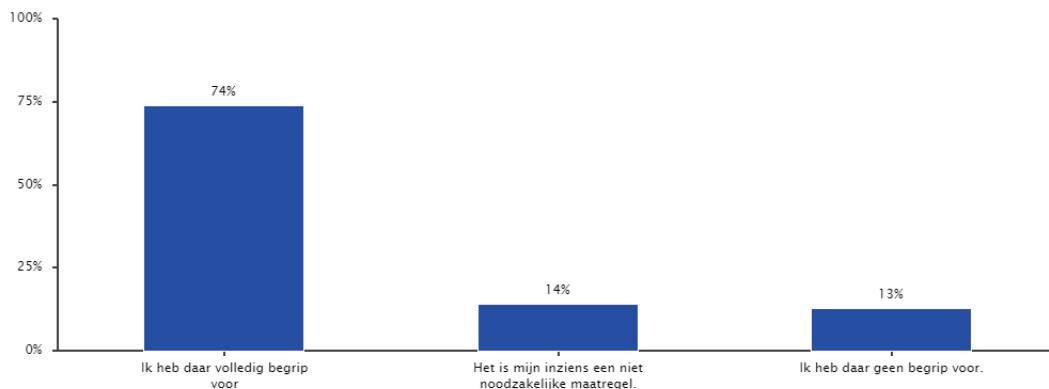
moet komen in verband met een onderzoek. Wat vindt u daarvan?

(n = 81)



9. Een begeleider mag alleen mee als dit medisch noodzakelijk is bij kinderen, kwetsbare ouderen of ernstig zieke patiënten. Wat vindt u hiervan?

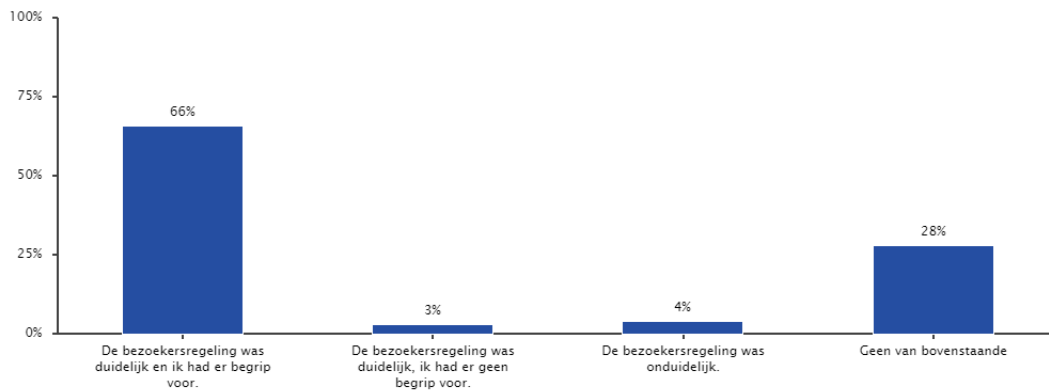
(n = 80)



10. Patiënten op verpleegafdelingen mogen 1 bezoeker per dag ontvangen, met uitzondering van het bezoek

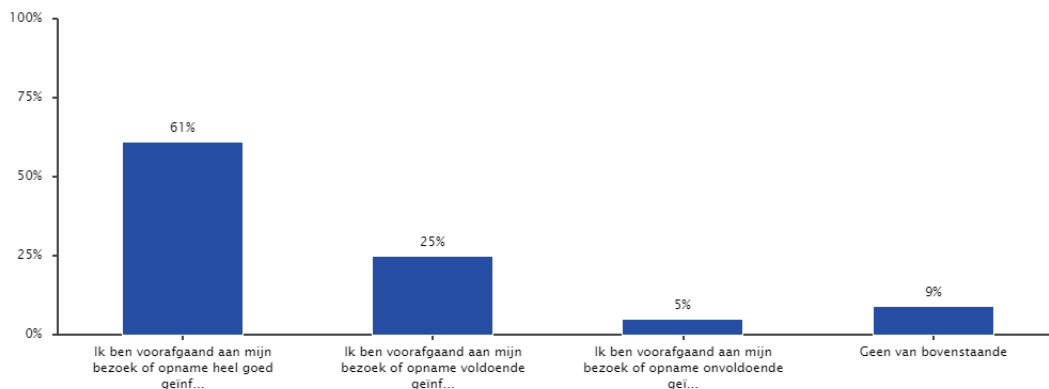
voor terminale patiënten. Was deze informatie voor u duidelijk?

(n = 79)



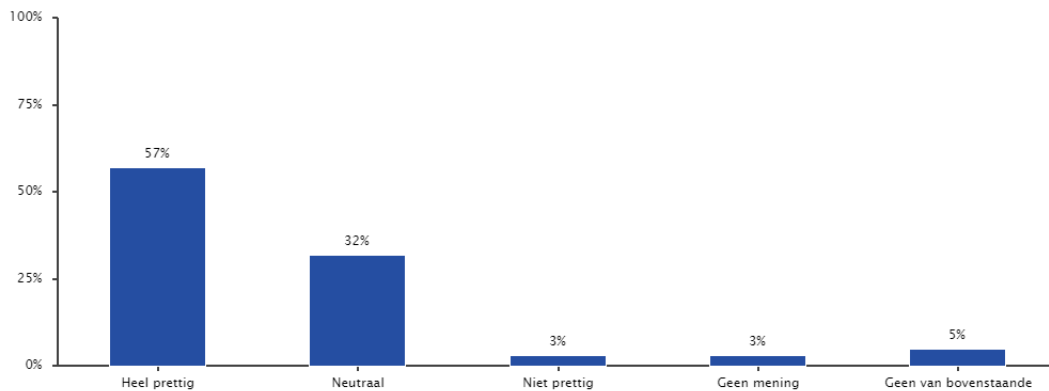
11. Hoe ervoer u de informatieverstrekking rondom de coronamaatregelen vanuit Franciscus voorafgaand aan uw opname of bezoek?

(n = 77)



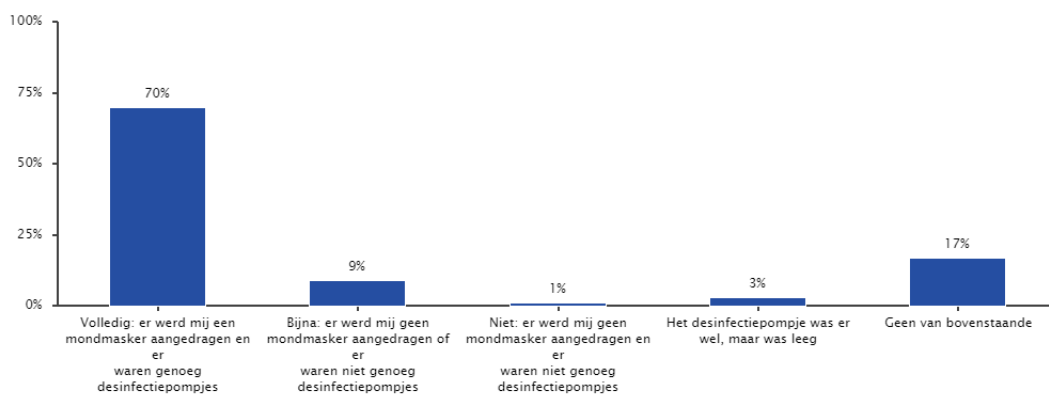
12. Bij de ingang(en) van Franciscus Gasthuis & Vlietland staan medewerkers om patiënten en bezoekers op weg te helpen. Wat vindt u daarvan:

(n = 77)



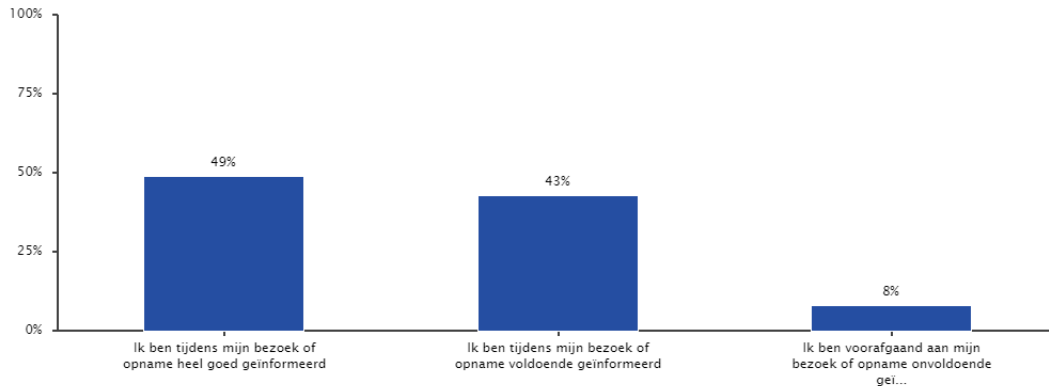
13. Kon u volledig voldoen aan de landelijke richtlijnen m.b.t. het dragen van een mondmasker en het voldoende desinfecteren van de handen?

(n = 77)



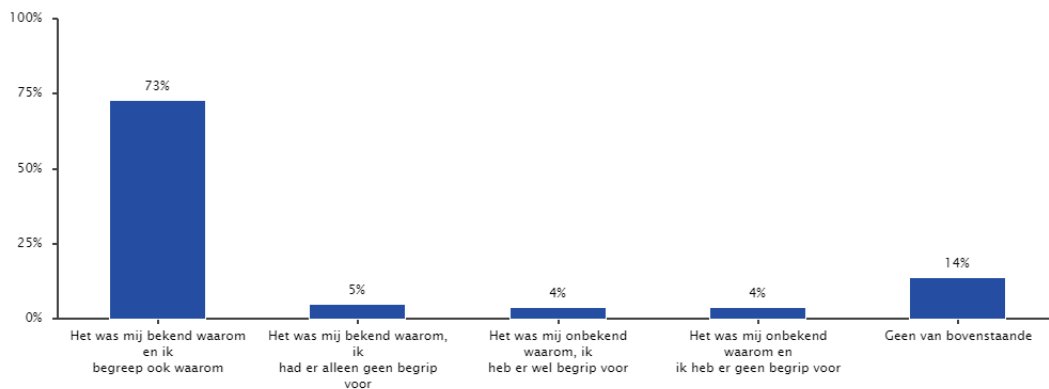
14. Hoe ervoer u de informatieverstrekking rondom de coronamaatregelen vanuit Franciscus tijdens uw opname of bezoek?

(n = 77)



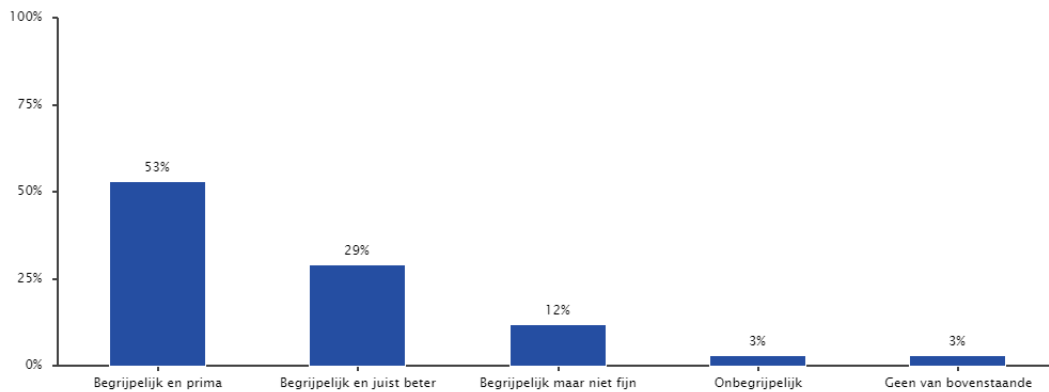
15. Het kan zijn dat er een coronapatiënt wordt overgeplaatst naar een ander ziekenhuis. Dit is om de druk op de zorg te verlichten, de reguliere zorg zoveel mogelijk door te laten gaan en om optimale coronazorg te leveren. Wat vindt u hiervan:

(n = 77)



16. Vanaf 11 mei 2020 is bloedprikken enkel mogelijk op afspraak. Wat vindt u hiervan?

(n = 75)



17. Hoe veilig voelde u zich (in relatie tot corona) tijdens uw verblijf in/ bezoek aan Franciscus? Voor een cijfer in: 1 = niet veilig en 10 = heel veilig.

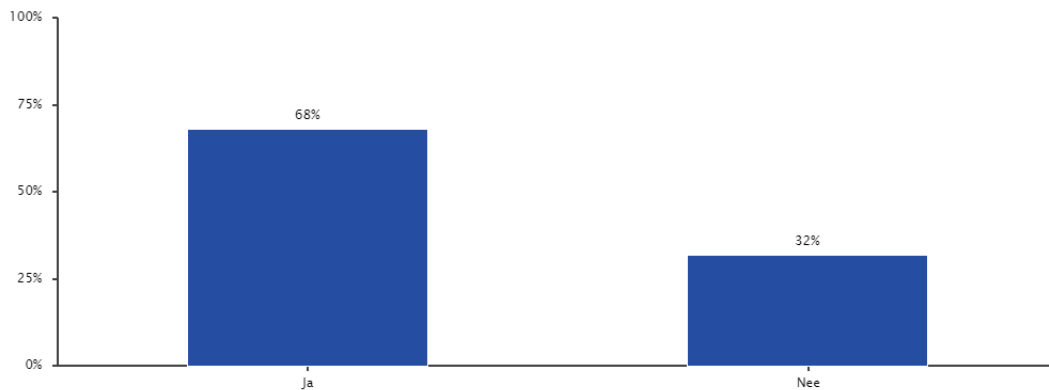
(n = 75)

Het gemiddelde antwoord van de respondenten op deze vraag was **8.3**

18. Door alle problemen rondom het coronavirus wordt meer gebruik gemaakt van zorg op afstand door middel van e-Health; denk daarbij aan afspraken per telefoon of

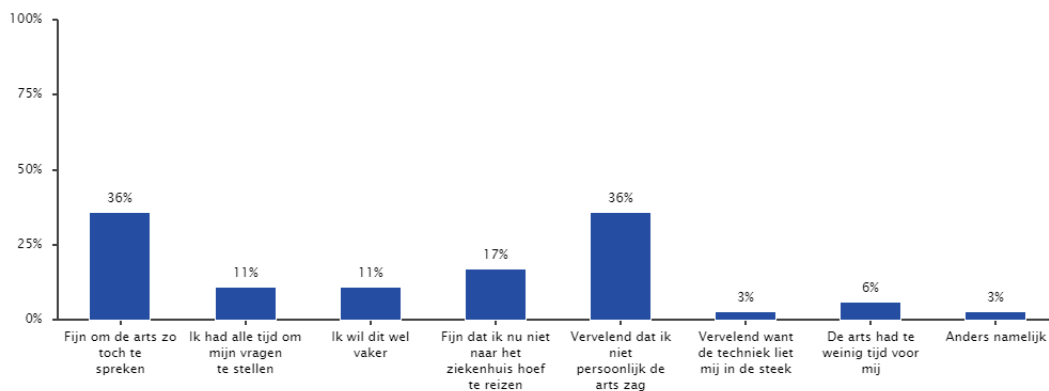
videobellen. Heeft u ervaring met een telefonische afspraak of videobellen met het ziekenhuis?

(n = 75)



19. Hoe heeft u dit ervaren

(n = 67)



20. Heeft u tips of suggesties om zorg op afstand te bieden en verder uit te breiden?

(n = 74)

Ga zo door
Controlebezoeken over de uitslagen dienen vrijwel altijd telefonisch online te geschieden.

Voor mij prima. Maar bij heel slechte uitslagen beter met 1 persoon erbij. En bij patiënten die beperkt begrijpen is fysiek bezoek beter of schriftelijk.
De tijd wat gericht zodat je weet in welk tijdvak je gebeld kunt worden en niet toevallig net buiten ben.
Afschaffen
Houden zo.
Ervoor zorgen dat elke medewerker dezelfde informatie geeft. Van de ene medewerker mocht ik mijn moeder begeleiden bij het poliklinisch bezoek en de andere gaf aan dat dit niet de bedoeling is.
Thuis metingen verrichten zoals bloeddruk temperatuur e.d.
Zorg op afstand lijkt mij niet de toekomst. Sommige zaken wil je gewoon op menselijke wijze of horen of meemaken. Het beeldscherm heeft toch een afstand die maar lastig te overbruggen is.
Soms zijn er onderzoeken of uitslagen die niet leuk zijn of waar je een begeleider bij nodig hebt. Dan is het lastig dat die niet mee mag maar in het restaurant moet wachten waar veel meer mensen zijn.
Zorg op afstand vind ik niet prettig heel onpersoonlijk
Soms is het gemakkelijk om b.v. een foto terug te sturen naar een arts om de wond te zien
Als oudere heb ik niet altijd in de gaten hoe ik een probleem moet oplossen op mijn iPad. Zodoende werkte het E-Health niet jammer genoeg.
De arts duidelijker articuleert i.v.m. mensen die slechthorend zijn
Patiënt laten meebeslissen of de afspraak live of telefonisch is, Niet van bovenaf opleggen dat is heel frustrerend.
Een plus minus tijd in de brief zou heel fijn zijn. Dat geeft iets meer houvast
In veel gevallen een prima oplossing en voor uitbreiding vatbaar. Er zou na overleg mogelijk toch een eerste contact met de arts mogelijk moeten zijn.
De opstelling bij de draaideur is NIET goed.
Inzicht in mijn onderzoeksresultaten tijdens het gesprek met de arts.
Ik vind de patiënt meer een nummer worden die afgewerkt wordt volgens de procedure. Tijd voor een goed gesprek is er dan niet bij. Na Corona graag weer terug naar de standaard poli bezoeken
Mee doorgaan. Ook als alles weer NORMAAL lijkt te zijn
Er zou een test oefenomgeving moeten zijn. Patiënten die dat willen en zich daarvoor aanmelden zouden dan gebeld kunnen worden of via video-call benaderd kunnen worden om even aan deze wijze van benaderen te wennen. Enkele studenten zouden dat kunnen uitvoeren en het contact kunnen gebruiken voor een korte enquête die de consulttijd niet overschrijdt. De kosten zullen zeer beperkt zijn maar de winst in efficiënt werken van artsen zal groter zijn. Biedt een dergelijke mogelijkheid actief aan als de mensen b.v. naar buiten gaan
Was prima in orde allemaal
Beeldbellen nog iets prettiger
De techniek en kennis voor een video afspraak zou bij de artsen beter bekend moeten zijn. Mijn afspraak lukte niet en het werd toen bellen.

Maak vaker gebruik van videobellen zodat men elkaar kan zien en dat de arts-onderzoeker naast mijn antwoorden ook een beeld van mijn toestand kan krijgen of dat ik in de gelegenheid ben om wat te tonen bijvoorbeeld wondgenezing wat bij een spraakgesprek niet mogelijk is
Geen enkele tip en ik vond het prima geregeld in het ziekenhuis
Zorgen voor duidelijke instructies vooraf via WhatsApp sms. Mini instructie betreft techniek
Ik heb werkelijk geen idee ik hoop oprecht dat het grotendeels weer wordt zoals het was
Zorgverleners beter trainen om het gesprek te voeren. Patiënt vooraf informeren over punten die aan de orde kunnen komen

21. Zijn er complimenten die u met ons wilt delen

(n = 71)

Alle
Goed gedaan.
Blij dat de zorg zo goed door kan draaien wij gaan met onze kerk een kerstwake doen voor alle KANJERS in de zorg PRAYITFORWARD.NL er zijn attenties naar alle zorginstanties gebracht in de vorm van snoeppotten met QR-code om deel te nemen om verhalen te delen Hen een steun in de rug te zijn en 24 uur met hen te waken.
Personeel prima. Bezoekers vaak onredelijk en onbeschoft
Alle complimenten voor het ziekenhuispersoneel ondanks de drukte wensen wij jullie een gezond en fijne feestdagen toe.
Ga zo door en sterkte in deze lastige tijd
De vijf minuten vooraf aan de afspraak is leuk bedacht. Vervolgens zat ik toch nog een half uur te wachten. Ook dit is begrijpelijk maar wel nog steeds hinderlijk. Voor de rest uitstekend behandeld en veilig weer thuis.
Voor ons geldt het FranciscusVlietland Ziekenhuis als het FIJNSTE ziekenhuis
Ik ben best wel tevreden. Succes met alles.
Alles was bij de ingang goed geregeld.
Ondanks de beperkingen kan het meeste gewoon doorgaan zelf kom ik daar bij diverse artsen soms via bellen. Of in het ziekenhuis
Ik ben zeer positief over de aanpak in het Vlietland ziekhuis
Voel mij altijd erg prettig in het Vlietland ziekenhuis.
Ga zo door mijn complimenten voor de zorg
Obese centrum staat altijd klaar voor soms lastige wachtende patiënten
In het SFG blijft iedereen van het personeel vriendelijk het lijkt ook of medewerkers meer geduld hebben bij onderzoekbehandeling
De sfeer is onverminderd prettig en het 5 minuten voor aanvang melden bij balie zou ook in post corona tijd gehandhaafd moeten blijven.

<p>Ik weet hoe razend druk het is op de verpleegafdeling. Hiervoor wil ik jullie heel veel sterkte wensen. Ik bewonder jullie om het geduld en doorzettingsvermogen.</p>
<p>Natuurlijk alle lof voor diegene die in deze zo moeilijke tijd voor ons klaar staan</p>
<p>Compliment voor de getroffen maatregelen met behoud van de gebruikelijke vriendelijkheid</p>
<p>Zeer vriendelijk en begripvol personeel. Hiervoor zeker de complimenten. Inleving is zeer belangrijk voor patiënten.</p>
<p>Jullie doen het goed in deze Hectische tijd</p>
<p>Ga zo door</p>
<p>Hartfalenpoli reageert zeer alert op mijn Lusci bij het insturen van afwijkende meetgegevens.</p>
<p>Dank dat u alles zo goed en zorgvuldig mogelijk tijdens de Corona heeft georganiseerd.</p>
<p>Ik vind het SFG nog steeds geweldig. Verplegend personeel, baliemedewerkers en artsen TOP</p>
<p>Goed om dit te doen. Ben benieuwd naar jullie reactie als dat mogelijk is en wil best belangeloos wat kennis overdragen</p>
<p>Met dank voor alle zorgen in deze coronatijd</p>
<p>De sfeer en hulp waren geweldig in het Vlietland ... Vooral omdat de druk verschrikkelijk groot en zwaar is ... Vriendelijkheid straalde vanuit het personeel.</p>
<p>Gros van het personeel doet hun uiterste best heel veel respect.</p>
<p>Zaken zijn goed geregeld.</p>
<p>Ja, voor het uitstekende en aardige personeel in het vlietland.</p>
<p>Ben ontzeten blij met de zorg in Nederland en zeker in mijn eigen ziekenhuis in Schiedam al mijn specialisten werken samen.</p>
<p>Tracht vooral zo begripvol mogelijk te blijven. Niet iedereen begrijpt dat sommige zaken noodzakelijk zijn om het corona virus eronder te krijgen</p>
<p>De sfeer en hulp waren geweldig in het Vlietland ... Vooral omdat de druk verschrikkelijk groot en zwaar is ... Vriendelijkheid straalde vanuit het personeel.</p>
<p>Voor de hele zorg diep respect</p>
<p>Keurig en mooi ziekenhuis met zeer vriendelijke medewerkers</p>
<p>Allereerst de inzet en vriendelijkheid van het personeel op alle fronten. Mijn opname was af en toe haast een feestje. Ook oplossingen die werden aangeboden.</p>
<p>Sowieso heb ik veel bewondering en respect voor al het zorgpersoneel in het Franciscus Vlietland</p>
<p>Het is ongetwijfeld een hele klus geweest en beperkte ruimte is waarschijnlijk een van de grootste op te lossen problemen geweest. Wat naar mijn mening niet goed is gegaan en opgelost had moeten worden is het niet binnen mogen kunnen wachten als men iets te vroeg bij het ziekenhuis aankwam. Met name oude breekbare mensen staan in de kou of de regen te kleumen en vluchten dan de parkeergarage in. U had iets kunnen bedenken om bijvoorbeeld de taxiwachtplaats naast de hoofdingang ten minste te overkappen.</p>
<p>Alle lof voor jullie</p>
<p>Blijf zo zorgvuldig als u nu bent</p>

Jazeker. De mensen bij de ingang van SFG zijn buitengewoon goed bezig. Dat heb ik hen zelf ook al gezegd

Alle medewerkers van de beide ziekenhuizen een groot compliment voor hun inzet

22. Zijn er verbeterpunten die u met ons wilt delen

(n = 67)

Onderstaand een overzicht van de verbeterpunten die door de respondenten werden genoemd.

Franciscus is veel te klein geworden.
Heel erg goed kijken naar patiënten die beperkt vermogen hebben. Mijn bonus moeder begrijp niet veel en dat kost extra doktersbezoek.
Niet alle patiënten op de poli houden zich aan de maatregelen. Diverse keren gezien dat mensen apart binnenkomen en met 4 mensen in de wachtkamer zitten. Vanuit de poli-balie wordt daar te weinig op gelet. Het zou handig zijn als er medewerkers rondlopen en mensen daarop wijzen en wegsturen. Ook dragen niet alle patiënten in de wachtkamer op de juiste manier een mondkapje. Neus niet bedekt bijvoorbeeld.
Het video bellen mislukte jammer
Toezicht op mondkapjes en ontsmetten verzwaren ook in de gangpaden
Deze enquête is te weinig doordacht
Betere afspraken agenda wat scherper tijdgevoelig om daarom volle wachtruimtes te voorkomen.
Partner of begeleider mee zou alles minder naar maken.
Niet alle vragen zijn van toepassing bij vele vragen mis ik het punt NVT. Geen van bovenstaande is geen juiste vraag naar mijn mening, maar ik ben niet opgenomen, was geen bezoeker, was arts bezoeker dus moet daar ook NVT bijstaan. Ik krijg de indruk dat de enquête niet door 3e is onderzocht. Maar ben wel blij dat ik hieraan mee kon doen
Ja, als je op afspraak komt om bloed te prikken dan neem ik aan dat ik ook op dat tijdstip kan. Wel afspraak maken maar verder de oude procedure. Als het het doel was om met het maken van een afspraak de stroom patiënten te spreiden dan is dat geslaagd. Maar het maken van een afspraak impliceert dat er een afspraak is.
Ik vind deze enquête niet helder en ik ben toch gezegend met een IQ boven de 140 misschien daarom juist vind ik sommige vragen niet scherp genoeg geformuleerd
De corona controle bij de ingang is eigenlijk flut niemand controleert mijn antwoorden. Verder vind ik het asociaal dat je niemand mee mag nemen bijv. bij slechtnieuwsgesprek zit je dan in je eentje
Verbeterpunten zijn er altijd. Op dit moment voor mij niet
Voorstander van 24/7 mogelijk naar eerste hulp in Vlietland.
Is goed zo
Voor bloedprikken voor een afspraak op 28-12 staat op het formulier 1 week van tevoren prikken. Op 21-12 krijg ik schriftelijk bericht dat het prikken 2 weken van tevoren moet. Te laat geïnformeerd dus.

Afschaffen van de parkeerkosten
Coronamaatregelen uniform opvolgen en soms iets meer begrip voor de hulpbehoevende patiënt. Zoals in mijn geval als je gehandicapt bent.
Niet alles opschalen
Bij de telefonische afspraken zou een tijdsblok moeten zitten. Stel je loopt net in de winkel of elders waar zo'n privégesprek niet uit komt. Sommige artsen zeggen een dag ... dat is erg lastig
Op vele plekken bv bij entreegang poli cardiologie 3e etage staan foute pijlen op de grond
Ik lag daar voor een operatie van een aneurysma in mijn knieholte. Na de operatie was geen fysio geregeld dat vond ik jammer en een gemis.
Overkapping plaatsen voor patiënten die iets te vroeg aan komen b.v. omdat ze met openbaar vervoer komen en niet naar binnen mogen en vervolgens onbeschermd buiten moeten wachten. Dit is met een beetje goed nadenken op te lossen.. .
In het trappenhuis van SFG aan de binnenkant bij de deuren beter aangeven welke naar de uitgang gaat. Nu stappen veel mensen op de eerste verdieping al uit en moeten dan weer terug, dat geeft te veel risico op contact