

Cliëntenpanel

Commentaar bij vragenronde 3^e gezamenlijke panel mei/juni 2017

In de derde ronde van het gezamenlijke cliëntenpanel van de Clientenraad van Franciscus Gasthuis & Vlietland werd aan de respondenten gevraagd om actief mee te werken door informatie op te zoeken op de nieuwe website. Waarschijnlijk vonden veel van de panelleden dit te lastig. Slechts 12 van de 175 deelnemers aan het panel hebben deze keer meegedaan. De uitslag is dan ook niet representatief, maar wordt waar mogelijk ter harte genomen.

Vraag 1

Stel dat u informatie zoekt over een ziektebeeld of behandeling. Zoek hierover informatie op de website. Kunt u deze informatie gemakkelijk vinden?

Tien van de twaalf panelleden beantwoordden deze vraag met *ja*.

In de toelichting werden twee vragen gesteld. Als eerste welke informatie werd opgezocht. Ten tweede of men de opgezochte informatie duidelijk vond.

De meeste respondenten gaven geen verdere toelichting bij de antwoorden. Daarom wordt hieronder alleen vermeld wanneer men de gezochte informatie wel of niet kon vinden.

- Iemand stelde dat 1 op de 2500 meisjes het syndroom van Turner heeft en zocht daar informatie over, maar kon hier niets over vinden.
- Informatie over darmkanker vond men helder.
- Info over reumatoïde artritis werd met een paar klikken gevonden
- Bij diabetes mellitus miste men gegevens over telefonische spreekuren van de DVK's.
- Men vond erg weinig info bij prostaatkanker
- Bij pijnbestrijding vond men verschillen tussen de aangeboden behandelingen
- Men werd wel wijzer van de informatie over COPD

Vraag 2

Vindt u de informatie over ziektebeelden en/of behandelingen die u bij de vorige vraag hebt opgezocht duidelijk?

Negen van de 12 respondenten beantwoordden deze vraag met *ja*, maar gaven hierbij geen toelichting of vonden dat de informatie duidelijk was.

Degene die zocht naar informatie over het syndroom van Turner vond het onbegrijpelijk dat hierover niets te vinden was. Iemand die de vraag met *nee* beantwoord had vond dat er onvoldoende informatie werd gegeven.

Iemand vond dat alleen basale info te vinden was en dat je als je meer wilt weten internet ter beschikking hebt.

Degene die de vraag met SOMS beantwoordde stelde dat niet duidelijk werd om welke behandeling het ging

Vraag 3

Zoek op de website naar een specialist die gespecialiseerd is in een bepaalde ziekte/behandeling. Vindt u de informatie op de pagina van de specialist duidelijk?

Negen van de 12 respondenten beantwoordden deze vraag met ja.

Toelichting:

In de toelichtingen werden de namen genoemd van de artsen die men had opgezocht en stelde men dat de informatie duidelijk was en snel te vinden of men had de toelichting niet ingevuld.

Eén respondent miste de bariatrische chirurgen bij chirurgie.

Een respondent heeft de informatie later tijdens de behandeling opgevraagd.

Vraag 4

Zoek op de website naar informatie over contact opnemen of een afspraak maken met het ziekenhuis. Is deze informatie makkelijk te vinden?

Vraag 4 werd door negen van de 12 respondenten met ja beantwoord.

In de toelichting kwam o.a. het volgende naar voren:

Iemand vond dat hij/zij op het verkeerde been werd gezet omdat je alleen een telefoonnummer kunt vinden, maar zelf geen afspraak kunt maken. Men had dit getest omdat hij/zij een afspraak met een MDL-arts wilde maken en benieuwd was hoelang de wachttijd was voor het maken van een afspraak. Dat lukte niet.

Meerdere mensen gaven aan dat de wachttijden onduidelijk zijn en dat men veel moest zoeken.

Iemand stelde: het contact is oké, maar het is wel onduidelijk omdat het maken van de afspraak gecombineerd was met een onderzoek.

Vraag 5

Op de website staan alle locaties vermeld waar u bloed kunt laten prikken. Kunt u deze bloedprikpunten gemakkelijk vinden?

Toelichting:

Elf van de twaalf respondenten beantwoordden deze vraag met ja. Eén met nee.

Iemand meldde bij het intikken van 'bloedprikken' 126 resultaten te zien te krijgen. Dat vond hij/zij een beetje veel. Bij het zoeken naar bloedprikken was men niet geïnteresseerd in kinkhoest.

Iemand stelde dat het heel duidelijk was en maar dat dit wellicht ook kwam omdat hij/zij er al vaker naar had gezocht. Eigenlijk zou de vraag gesteld moeten worden aan patiënten die voor het eerst zoeken.

Degene die de vraag met nee beantwoordde vond dat je via de vergrootlamp (die moeilijk te vinden was) moest zoeken. Voorstel zorg dat de plaatsnamen op alfabet worden vertoond en slechts één keer voorkomen. Nu komt Schiedam tweemaal voor.

Suggestie: snelkoppeling maken met google maps.

September 2017.