

# enquête cliënten panel

Februari 2025

*franciscus*



# Samenvatting

## Aanleiding & Doel

Het ziekenhuis wordt veel gebeld van buitenaf, maar ook intern wordt er veel gebeld voor ruggenspraak en/of doorverbindingen. Coniche is ingeschakeld om een analyse te doen op de telefonische vragen die binnenkomen op verschillende afdelingen en mee te denken in het optimaliseren van de bereikbaarheid van het ziekenhuis. Onderdeel hiervan is het uitzetten van een enquête onder het panel van de Cliëntenraad.

## Onderzoek uitgevoerd

- De enquête bestaat uit een aantal vragen welke betrekking hebben op:
  - algemene telefonische bereikbaarheid van het ziekenhuis
  - hoe patiënten de huidige informatie voorziening ervaren
  - hoe de patiënten de huidige kanalen; telefonie, mail, brief en digitale kanalen ervaren
  - door de arbeidskrapte is het steeds meer een uitdaging om personeel te vinden, welke opties zijn er om de juiste bereikbaarheid te kunnen bieden met minder personeel?

## Gewenste beweging

De enquête is een van de onderdelen wat wij inzetten om tot een patiënt contact strategie te komen, de gewenste beweging binnen en buiten het ziekenhuis;

1. Duidelijkere telefonische bereikbaarheid voor de interne organisatie, Patiënt en Verwijzer
2. Duidelijkheid welk kanaal voor welke vraag intern als extern
3. Betere interne telefonische bereikbaarheid
4. Patiënten meer laten bewegen naar 1 Digitaal kanaal tenzij...

## In het kort....

- De enquête is in februari 2025 uitgezet onder 2200 patiënten
- Daarvan hebben 336 (15%) patiënten hem ingevuld
- Leeftijdscategorie;
  - 50% van de ingevulde enquête is 71 jaar of ouder
- De BeterDichtbij app wordt door 67% van de patiënten niet gebruikt
- MijnFranciscus wordt door 84% van de patiënten gebruikt
- Patiënten willen graag mee in de visie van het ziekenhuis, "Digitaal voor elkaar" maar weten vaak niet hoe
- Telefonische bereikbaarheid FCC 3,5 op 5 punten

*\* (wanneer wij spreken over patienten = de patienten welke deel hebben genomen aan deze enquête)*

## Uitkomst enquête

### Samenvatting Cliëntenpanel, onderdeel van de Cliëntenraad

De leeftijdscategorie speelt een grote rol in de uitkomsten van de enquête.








Verwachting is dat de jonge doelgroep veel meer gebruik maakt van de digitale kanalen en hier makkelijker gebruik van weten te maken.

De Visie van het ziekenhuis “Digitaal voor elkaar” sluit dan ook nog niet volledig aan bij de oudere doelgroep. We zien dat dit niet altijd te maken heeft met dat men niet wil, maar dat men niet goed weet hoe het werkt en ook vaak niet op de hoogte is dat de mogelijkheid er is.

Het gebruik van de digitale middelen zal beter gestimuleerd moeten worden en dit begint met de juiste communicatie voor zowel intern als extern.

Draag zorg dat de digitale kanalen intern worden gedragen zodat ze extern worden uitgedragen.




Wat geeft de patiënt aan waar de behoefte ligt als het gaat om bereikbaarheid:

-  Hulp bij het gebruik van digitale kanalen
-  Patiënt wil graag duidelijkheid welk nummer hij/zij kan bellen voor informatie.
  - Op de site staan veel nummers ook algemene nummers waardoor de patiënt niet goed weet welk nummer hij/zij moet hebben en kiest een nummer
-  Bij een medische vraag (niet spoed) verwacht de patiënt het liefst binnen 24 uur antwoord en anders uiterlijk 48 uur
-  Minder lange telefonische wachttijden
  - Patiënten geven een hoog cijfer als het gaat om telefonische bereikbaarheid, toch wordt de wachttijd vaker benoemd als ergernis
-  MijnFranciscus duidelijker inrichten, het is onoverzichtelijk en men is vaak aan het zoeken
-  Afspraken zelf digitaal inplannen net als het eventueel verzetten van de afspraak
-  Inzetten van spreekuren bij de poliklinieken
  - Ochtend en middagdeel heeft de voorkeur

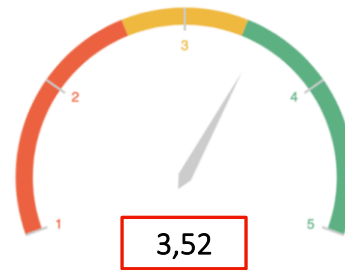
*Met de juiste hulp zal ook de doelgroep die meer moeite heeft met digitale kanalen gestimuleerd kunnen worden naar “Digitaal voor elkaar”*

# Uitkomst enquête Cliëntenpanel

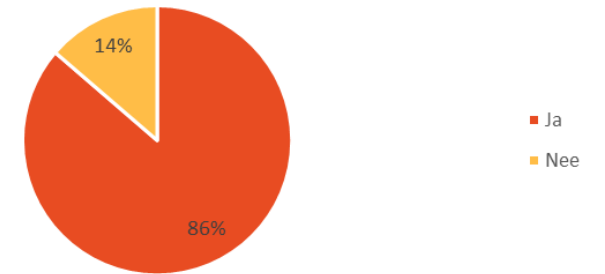
## Telefonie vragen

-  Respons op de enquête: 15,3%
-  De patiënten bellen met name rechtstreeks naar de polikliniek. Deze patiënten hebben vaak het nummer opgeslagen in de telefoon
-  De wachttijd wordt door de patiënten die contact hebben gehad met het FCC (19%) als prettig ervaren

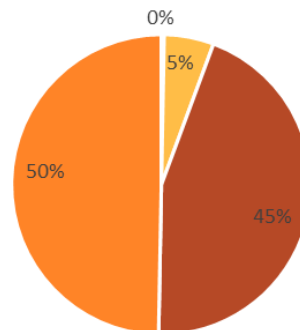
Hoe ervaart de patiënt de wachttijd bij telefonisch contact met het FCC?



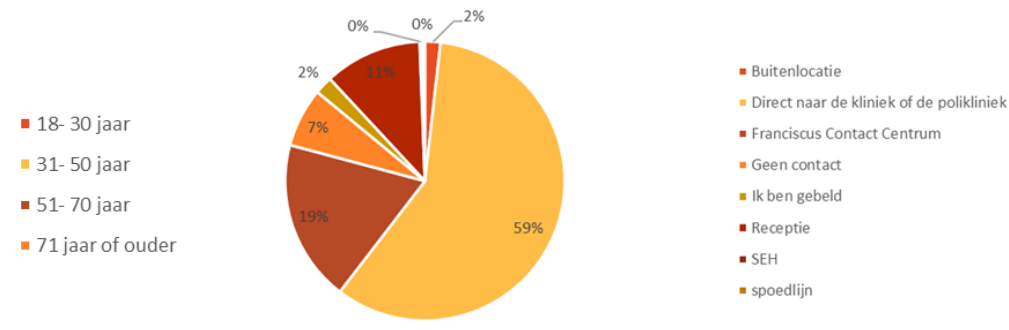
Heeft de patiënt telefonisch contact gehad met het ziekenhuis in de afgelopen 12 mnd?



Leeftijdscategorie





Welk nummer heeft de patiënt gebeld?

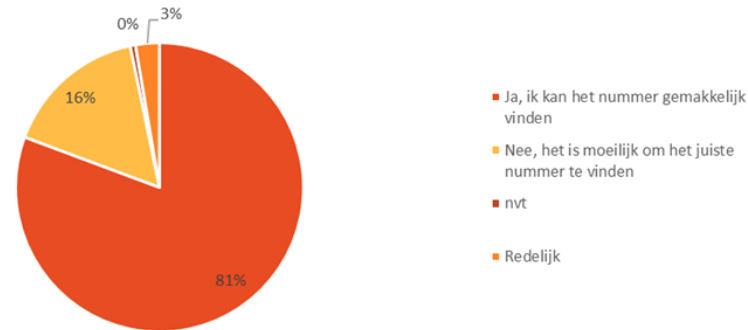


# Uitkomst enquête Clientpanel

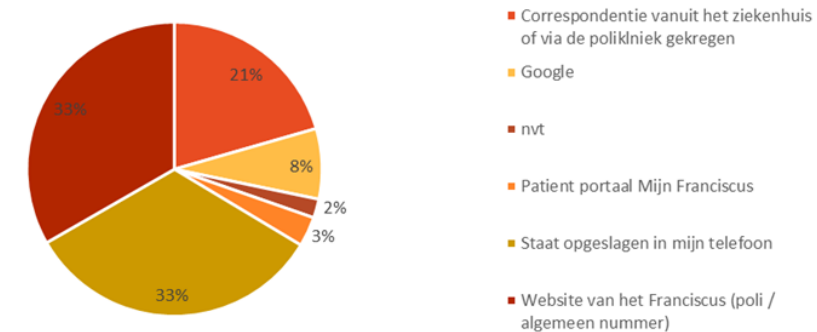
## Telefonie vragen

-  Patiënten geven aan dat het nummer makkelijk te vinden is. Hier moet wel rekening gehouden worden met het feit dat 33% het nummer heeft opgeslagen in de telefoon.
-  33% geeft aan dat ze het via de website hebben gevonden. We zien dan ook vaak een toelichting dat het niet makkelijk te vinden is op de site.
-  Google komt vaak voor als een patiënt zoekt naar het telefoonnummer. Uit onderzoek zien wij dat hier vaak het algemene receptie nummer staat.
-  82% van de patiënten vinden de openingstijden prima. Wanneer we kijken naar de leeftijden zien wij geen verschil. Ook tussen 18 en 71 jaar worden de huidige openingstijden als prima ervaren

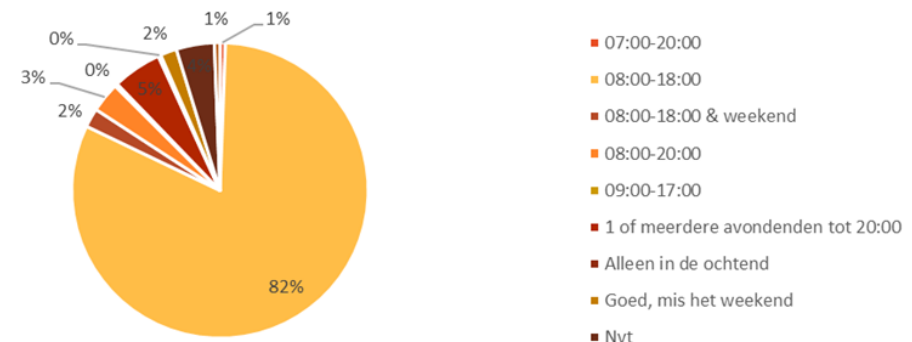
Kan de patient het telefoonnummer makkelijk vinden?



Waar zoekt de patient het telefoonnummer



Is de patient tevreden met de huidige openingstijden (08:00-18:00) van het FCC? anders...

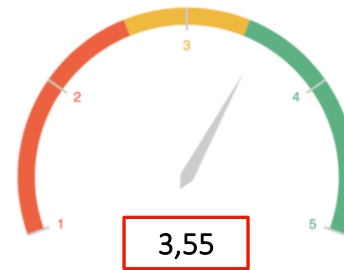


# Uitkomst enquête Clientpanel

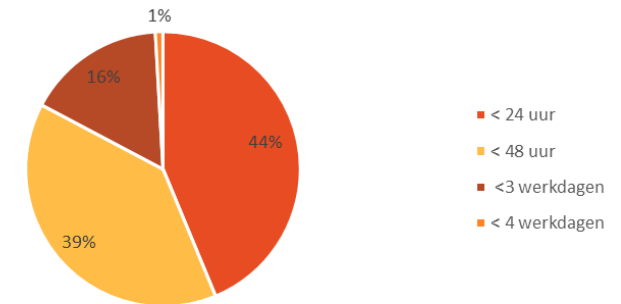
## Polikliniek vragen

- Patiënten verwachten antwoord op de medische vraag binnen 24 – 48 uur. De vraag gaat om niet spoedeisende vragen. Wij zien dit bij elke leeftijdscategorie terug komen
- 55% van de patiënten willen de medische vraag telefonisch stellen. De reden is dat wij zien dat patiënten niet weten hoe ze de digitale kanalen kunnen gebruiken of niet op de hoogte zijn.

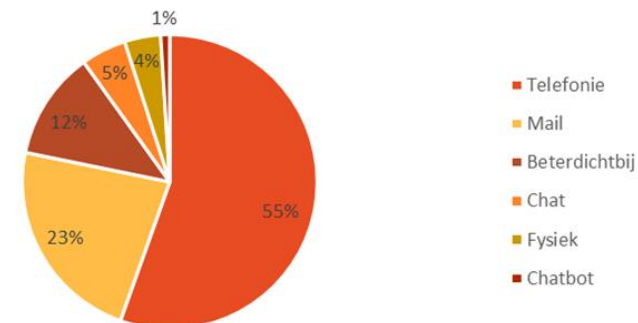
Hoe ervaart de patiënt de wachttijd bij telefonisch contact met de polikliniek?



Binnen welke termijn verwacht de patient antwoord op een medische vraag (geen spoed)



Welke voorkeur is er om een medische (niet spoed) vraag te stellen



# Uitkomst enquête Clientpanel

## Polikliniek vragen

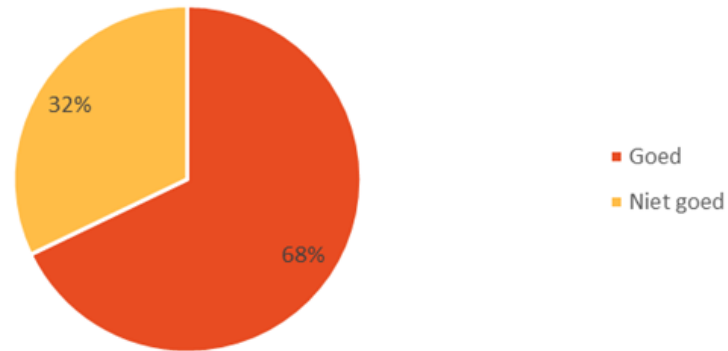
68% van de patiënten vindt het prima om met tijdsblokken te werken voor spreekuren. Hierin kan de patiënt een medische vraag stellen, niet spoed.

62% geeft aan dat dit een ochtend of middag deel kan zijn of beide.

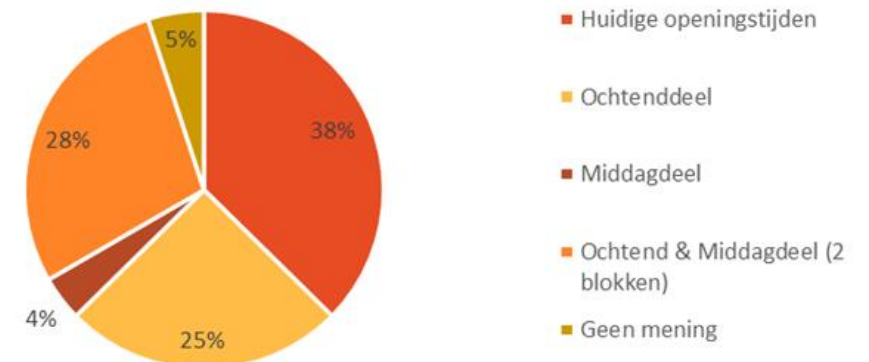
De patiënten die hebben aangegeven geen mening te hebben, vinden de spreekuren een goed idee. Geen voorkeur voor een dag en/of tijdstip

Zoals hiervoor te zien was, gaat wel de voorkeur uit naar een telefonisch spreekuur

Wat vindt de patient van afgebakende spreekuren binnen de polikliniek



Voorkeuren voor tijdsblokken telefonische spreekuren polikliniek (geen spoed)



# Uitkomst enquête Clientpanel

## Digitale vragen

71% van de patiënten maken geen gebruik van de BeterDichtbij app. Patiënten zijn niet op de hoogte van de app en weten ook vaak niet hoe het werkt

van de patiënten die er wel mee werken is 23% tevreden over de app

Patiënten die aangeven er niet tevreden of neutraal over zijn, geven als argument dat:

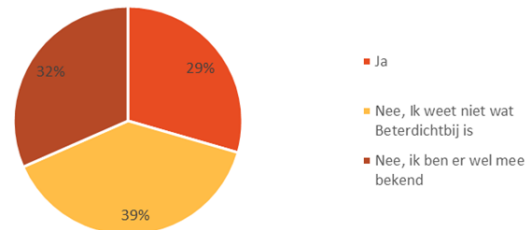
- het is ingewikkeld
- onpersoonlijk
- onoverzichtelijk
- niet snel genoeg antwoord

Het portaal daarentegen is wel bij veel patiënten bekend, 92% en zij maken er ook veel gebruik van

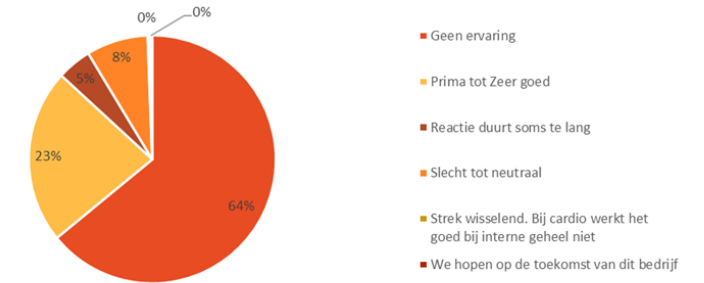
Patiënten geven aan als suggesties:

- grotere lettertype
- documenten soms lastig te vinden
- onoverzichtelijk
- men geeft aan dat er vaak zaken ontbreken, zorg dat alles in het portaal terug te vinden is

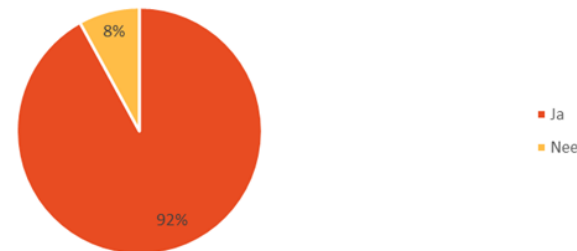
Maakt de patient gebruik van de Beterdichtbij app



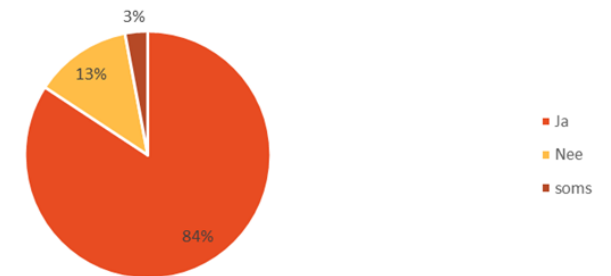
Hoe ervaart de patient de Beterdichtbij app berichtenservice?



Weet de patient het patientenportaal "MijnFranciscus" te vinden



Maakt de patient gebruik van het patientenportaal "MijnFranciscus"?



# Uitkomst enquête Clientpanel

## Digitale vragen

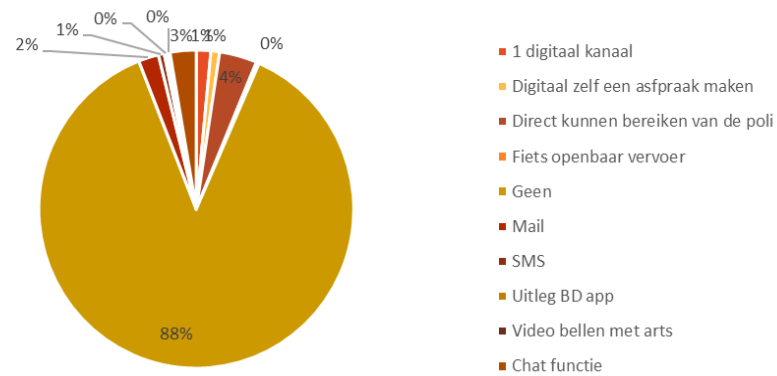
88% geeft aan geen middelen te missen om in contact te komen met het ziekenhuis

40% geeft aan dat het ziekenhuis de patiënt moet helpen bij digitale middelen en 46% misschien.

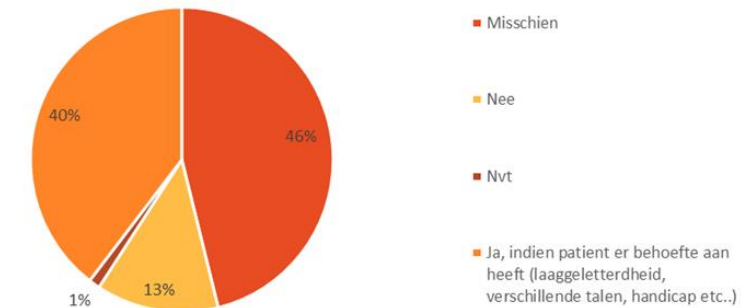
De manier deze hulp geboden kan worden gaat met name uit naar een fysieke helpdesk zoals het Digipunt of een geprinte handleiding wat de patiënt kan meenemen.

We zien dat de patiënt vaak niet op de hoogte is van bepaalde digitale kanalen, de hulpvraag zal dan ook logischerwijs niet snel gesteld worden.

Welke middelen mist de patient om in contact te komen met het ziekenhuis?



Zou het ziekenhuis de patienten hulp moeten bieden bij het gebruik van digitale middelen?







Welke ondersteuning heeft de Patient behoefte aan bij het gebruik van digitale middelen?

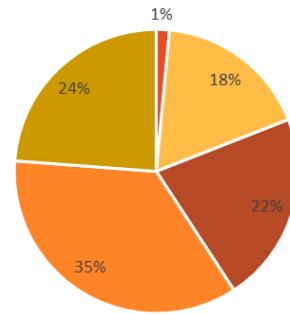


# Uitkomst enquête Clientpanel

## Afspraak vragen

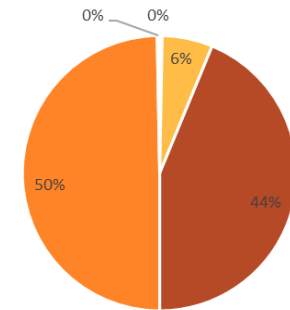
-  We zien dat 35% van de patiënten de afspraak het liefst zelf wil plannen. Wanneer de patiënten goed worden meegenomen in de digitale kanalen zal dit % nog hoger komen te liggen
-  Wanneer de patiënt de afspraak wilt wijzigen/verzetten wordt aangegeven dit graag telefonisch te doen, 50% zelfs.
-  Patiënten vinden het prettig om de eerste keer gebeld te worden door het ziekenhuis voor een afspraak
-  Bij de opties waarbij de patiënt zelf contact op dient te nemen wordt veelal de toelichting meegegeven door de patiënt om een digitale afspraak zelf te kunnen maken.

Hoe wil de patient het liefst een afspraak maken?



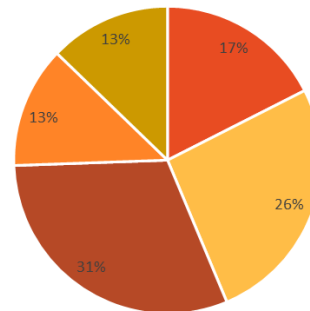
- Fysiek bij de balie
- Gebeld worden voor het maken van een afspraak
- Zelf bellen voor het maken van een afspraak
- Zelf digitaal een afspraak maken

Hoe wil de patient de afspraak kunnen wijzigen/verzetten?



- Alle mogelijkheden zijn prima
- Door een bericht te sturen via BeterDichtbij
- Door zelf digitaal de afspraak te wijzigen
- Door zelf te bellen
- per mail

Hoe wil de patient de afspraak maken en hoe vaak dient het ziekenhuis te bellen



- 0 x er wordt direct een afspraak ingepland zonder overleg, u ontvang een bevestiging
- 1 x belt het ziekenhuis u, daarna wordt de afspraak ingepland zonder overleg, u ontvang een bevestiging
- 1x belt het ziekenhuis u, daarna dient u zelf contact op te nemen om een afspraak te plannen
- 2x belt het ziekenhuis u, daarna dient u zelf contact op te nemen om een afspraak te plannen
- 2x belt het ziekenhuis u, daarna wordt de afspraak ingepland zonder overleg, u ontvang een bevestiging

## Uitkomst enquête Clientpanel

### Suggesties en Verbetervoorstellen

“De indeling/navigatie van MijnFranciscus” is erg onduidelijk”

“1 Digitaal kanaal, ik moet nu overal zoeken”

“Ik ben erg tevreden”

“Juiste telefoonnummers communiceren”

“Direct met polikliniek kunnen bellen”

“Hulp bij digitale kanalen”

“Korte telefonische wachtrijen”

“Uitleg over de BeterDichtbij app en in gebruik nemen op alle poliklinieken”

“Houdt rekening bij de digitale kanalen met patiënten die de taal niet spreken of een handicap hebben ”