

Cliëntenpanel

Commentaar bij vragenronde 2^e gezamenlijke panel voorjaar 2017 over hygiëne in het ziekenhuis

De tweede ronde van het gezamenlijke cliëntenpanel van de Clientenraad van Franciscus Gasthuis & Vlietland betrof over de hygiëne in de beide ziekenhuizen. Om het onderscheid te kunnen maken in de antwoorden hebben wij als eerste gevraagd of de meningen betrekking hadden op het Gasthuis of Vlietland. Daardoor konden we vaststellen dat van de totaal 55 antwoorden er 42 betrekking hadden op het Gasthuis en 13 op het Vlietland. Gezien dit feit en omdat een groot deel van de respondenten geen commentaar hadden bij de ingevulde vragen is het commentaar bij de uitkomsten van de locatie Vlietland niet representatief te noemen.

Onderstaand commentaar is een samenvatting van de toelichting op alle ingevulde vragenlijsten.

Vraag 1

Wat is uw algemene indruk van de ziekenhuizen als u binnenkomt. Vindt u het er schoon en netjes uitzien?

In totaal beantwoordde 95.55% van de respondenten deze vraag met ja. In de locatie Vlietland werd 100% ja ingevuld.

1 Respondent beantwoordde de vraag met nee en 2 hadden geen mening.

Op deze vraag werd weinig toelichting gegeven.

Men vindt dat het er bij de locatie Vlietland goed zichtbaar uitziet, maar dat er wel veel bedden in de gang staan. Verder vindt men het opgeruimd en netjes.

Over het Gasthuis is men over het algemeen tevreden, alles is keurig opgeruimd en staat netjes op zijn plaats al maakt het een wat rommelige indruk door de nauwe ingang. Degene die nee heeft gezegd vindt dat de trap en de mat in de lift niet schoon zijn.

Vraag 2

Wat vindt u van de toiletten? Zijn toiletten en wastafels schoon; is er voldoende toiletpapier en is de vloer schoon?

Ruim 75% van de respondenten beantwoordden deze vraag met ja. Voor de locatie Vlietland gold dat slechts één persoon deze vraag met nee beantwoordde

Degene die de vraag bij Vlietland met nee beantwoordde vindt dat er roestige wasbakken in de hal zijn en dat papier en zeep niet altijd voorhanden zijn en dat de ruimte zeer onfris ruikt.

Er was veel commentaar over de toiletten bij het Gasthuis.

Men stelt dat het wisselend per afdeling is.

Men klaagt vooral over het rolstoeltoilet op de begane grond (bij het stiltecentrum) en de toiletten en het rolstoeltoilet bij het bloedprikken op de 1^e verdieping. Men zegt dat het hier nooit schoon is en dat men verschillende keren heeft meegemaakt dat er poepresten op de bril zaten. Voorgesteld werd dat de schoonmakers eens een keer gaan zitten zoals iemand in een rolstoel dat doet en dat men dan onder de rand van de pot gaat kijken. Daar is nog veel te verbeteren. Men heeft er wel begrip voor dat het niet altijd 100% schoon is. Zo is het schoon gemaakt en dan komen er weer mensen binnen en is het weer niet schoon. Het ligt ook aan de tijd wanneer je komt. Er slingeren ook

dikwijls stukjes papier op de grond en het stinkt vaak naar urine. Men stelt wel dat de gebruikers (vooral heren) ook vaak niet netjes zijn en er daardoor urine op de grond ligt en dat het daarom ruikt naar urine.

Men vindt ook dat het papier en de handdoekjes regelmatig op zijn en een toilet zonder spiegel ook niet echt volledig. Men vindt de wastafels over het algemeen wel schoon en vindt dat er de laatste jaren veel is verbeterd. Tweemaal per dag controle is een vereiste.

Vraag 3

Wat vindt u van de kamers? Zijn lakens en beddengoed, nachtkastjes en vloeren schoon en wordt er regelmatig gedweild en wordt daarbij ook alles aan de kant geschoven?

Deze vraag werd slechts door 55% van de respondenten volmondig me ja beantwoord. Een deel van de respondenten had lang niet in het ziekenhuis gelegen, dus kon niets zeggen over de achterliggende periode.

De ervaring van een iemand die commentaar gaf over de locatie Vlietland was van drie jaar geleden. De vloeren werden gedweild, maar ondanks dat waren er stofwolken. Er werd niets aan de kant geschoven. Rails en plankjes werden niet meegenomen. Ditzelfde gold ook voor de afstandsbediening en knoppen en deurkrukken.

Het commentaar van de ontevreden respondenten bij het Gasthuis was dat vloeren slecht worden schoongehouden en dat er beslist niets aan de kant wordt geschoven. 'Er wordt overal omheen een natte dweil gehaald'. Iemand vindt dat slordig wordt gewerkt door ongeïnteresseerd personeel. Sommige respondenten vinden dat over het algemeen wel goed wordt schoon gemaakt, behalve in het weekend. Dan wordt een kamer inclusief badkamer in 3 minuten schoongemaakt. De respondenten die tevreden zijn stellen dat het over het algemeen schoon en netjes is, maar dat het dweilen beter kan en dat men meer aan de kant zou moeten worden geschoven.

Vraag 4

Ziet u dat artsen en verplegend personeel regelmatig de handen wassen en/of de desinfecterende handpompen gebruiken?

Ruim 67% van de respondenten beantwoordden deze vraag met ja. Sommigen stellen dat ze er niet op hebben gelet.

Een klein deel heeft geen mening omdat men niet altijd ziet wat er gebeurt.

Iemand bij Vlietland stelt dat er handdesinfectiepompjes op de bureaus moeten komen. Hij of zij heeft nooit een arts handinfectie zien gebruiken in de verpleegkamer na het visite lopen. Men stelt dat de verpleging na een behandeling wel de handen wast. Sommigen zeggen er geen zicht op te hebben.

Respondenten bij het Gasthuis stellen dat er een significant verschil is tussen medisch specialisten en verplegend personeel. Het is veel lastiger om die eerste groep aan te spreken op kwaliteit en veiligheid, ook voor wat betreft het dragen van sieraden. Men stelt dat medisch specialisten niet of nauwelijks worden aangesproken op hun houding en gedrag ten aanzien van kwaliteit en veiligheid zelfs als zij zich niet aan de regels houden.

Iemand stelt dat er verschil van inzicht is over de methode van ontsmetten.

Vraag 5

Ziet u weleens personeel met lange mouwen van eigen kleding onder de korte mouwen van de witte jas, vuile nagels en/of een horloge of ringen om?

Ruim 72% van de respondenten beantwoordden deze vraag met *née*. Een aantal heeft geen mening omdat men er niet op heeft gelet en/of de voorschriften niet kent en derhalve de vraag niet goed kan beantwoorden.

Bij het Gasthuis schrijft iemand wel vastgesteld te hebben dat men korte mouwen droeg, horloges en ringen niet. Degenen die e.e.a. wel hebben gezien vragen zich af wie de medewerkers erop gaat aanspreken.

Iemand bij het Gasthuis stelt dat hij/zij het nooit gezien heeft maar wel op de hoogte is van het feit dat men zelfs bij de apotheek geen sieraden mag dragen. Naar zijn/haar idee is dit onnodig.

Verder stelt een respondent bij het Gasthuis dat dit op bepaalde plekken doorslaat. Hij/zij ziet personeel met witte jassen die geen cliënten contact hebben in medische zin. Bijvoorbeeld diëtisten. Hij/zij vindt het absurd dat zij moeten voldoen aan normen die niet relevant zijn voor hun werk. Dat werkt demotiverend voor betreffende groepen medewerkers. Dit wordt nog versterkt doordat zij zien dat medisch specialisten zich aan de regels kunnen onttrekken.

Clëntenraad
Mei 2017