

Cliëntenpanel

Commentaar bij vragenronde 4^e gezamenlijke panel december 2017

In de vierde ronde van het gezamenlijke cliëntenpanel van de Clientenraad van Franciscus Gasthuis & Vlietland werd aan de respondenten gevraagd wat zij vonden van de wijze waarop zij de informatie in beide ziekenhuizen konden vinden. Wij hebben daarbij veel aanvullend commentaar ontvangen, waar mogelijk wordt dit ter harte genomen. De vragen werden in totaal door 29 personen van de 203 personen die zich voor het panel hebben aangemeld, beantwoord. (14 vanuit het Gasthuis en 15 vanuit Vlietland).

Vraag 1

Als u in het ziekenhuis moet zijn op een afdeling waar u niet eerder bent geweest, kunt u de weg dan makkelijk vinden.

In totaal 20 panelleden beantwoordden deze vraag met een ja. (11 Gasthuis, 9 Vlietland)
6 panelleden met soms (3 Gasthuis en 3 Vlietland) en 3 met nee (Vlietland)

Toelichting:

Gasthuis

JA

- Nog nooit behoeven te vragen, route wordt duidelijk aangegeven
- Goede bewegwijzering

De mensen die de vragen met **soms** beantwoordden hadden de volgende opmerkingen:

- Kon de afdeling wel vinden, maar niet de persoon of kamer waar ik me moest melden
- Goede bewegwijzering
- Ik kan de weg niet altijd vinden, soms moet ik het vragen
- Vooral in grote ruimtes is de weg lastig te vinden
- Ik werk hier als gids. Is geen overbodige luxe
-

Vlietland

JA

- Wordt bij de ingang goed geholpen (staat ook goed aangegeven). Als ik onderweg twijfel is het goed aangegeven met borden
- Aanwijsborden zijn duidelijk
- **NEE en SOMS**
- Communicatie over uitnodiging voor een oogonderzoek die ik begeleidde was onduidelijk. Telefonische uitleg klopte niet, daardoor gewacht in heel klein kamertje op de verkeerde afdeling zonder ventilatie (radiologie)
- Waar ik dikwijls kom is het voor mij duidelijk, maar als ik op een afdeling moet zijn die nieuw voor mij is, is het niet altijd duidelijk
- Soms is het best lastig te vinden, nummers van de bordjes zijn verwarrend
- Moet eerst de systematiek kennen voor het duidelijk is en zonder fouten gaat

Vraag 2

Is de bewegwijzering voldoende duidelijk? Deze vraag geldt zowel voor poliklinieken, het bezoeken van patiënten en afdelingen zoals radiologie, (invaliden)toiletten etc. Hangen borden op de juiste hoogte en zijn ze goed?

19 Van respondenten beantwoordden deze vraag met ja, (10 gasthuis, 9 Vlietland)

4 Respondenten uit beide ziekenhuizen beantwoordden de vraag met SOMS beantwoord. Uit Vlietland nog 1 met NEE en 1 persoon had geen mening

Toelichting:

GASTHUIS

JA

- Nog nooit verdwaald, erg duidelijk
- Ik kom er wel, neem zelf het initiatief, oriënteer me van tevoren

SOMS

- Invalidentoiletten hebben soms onhandige houders
- Pijlen wijzen soms kanten op waarbij niet duidelijk is, of je rechtdoor moet, dan wel links of rechts kijken. Ook zijn de afstanden niet vermeld.
- Als gids zie ik erg veel zoekende mensen, vooral op de 1^e verdieping

VLIETLAND

JA

- Prima in orde, geen toelichting nodig.
- Nog geen slechte borden gezien

VLIETLAND

NEE, GEEN MENING EN SOMS

- Lijnen op de grond vond ik toch makkelijker in het oude ziekenhuis
- Er zijn in sommige andere ziekenhuizen makkelijkere systemen
- Route naar geïmproviseerde oogonderzoekruimte laat te wensen over
- Verschillende letters op liftaanduiding scheppen verwarring
- Toiletten zijn lastiger te vinden

Vraag 3

Is de informatie die men meegeeft voldoende duidelijk? Wij bedoelen folders, flyers en afspraken. Zijn de teksten begrijpelijk, ook als u het Nederlands wellicht wat minder beheerst?

23 van de respondenten (12 Gasthuis en 11 Vlietland) beantwoordden deze vraag met ja.

5 Respondenten antwoordden met SOMS en een persoon had geen mening.

Toelichting:

GASTHUIS

JA

- Soms zijn ze niet helemaal up-to-date
- Basisinformatie is duidelijk. Kan niet inschatten of dit ook geldt voor mensen die het Nederlands minder goed beheersen
- Elke polibalie geeft duidelijke uitleg; waar je je moet melden en hoe je daar kunt komen
- Het is prettig om schriftelijke informatie te krijgen
- In de folders staan vaak te formele teksten en medisch jargon. Ik heb een paar keer mensen horen zeggen: dit lees ik niet, is toch niet te volgen. Ik vraag het wel als ik in het ziekenhuis ben
- Informatie is wel duidelijk, maar niet altijd specifiek voor je persoonlijke situatie

SOMS

Informatie schiet soms te kort, b.v. er was mij niet verteld dat ik een drankje moest drinken en daar een uur over moest doen. Dat lukte niet in de mij beschikbare tijd. Daarom vraag ik tegenwoordig beter door.

VLIETLAND

JA

- Folders en teksten duidelijk. Bij de longafdeling is men niet op de hoogte van het feit dat er tussen 15.30 en 16.00 uur een mogelijkheid is om een gesprek aan te vragen bij een verpleegkundige. Dit staat duidelijk in de bezoekenregeling, maar het antwoord is dat dit niet kan.
- Ik mis informatie over behandelcodes. Deze zijn bij andere ziekenhuizen wel digitaal beschikbaar. Het is onhandig omdat over belangrijke materie uit het hoofd besluiten moeten worden genomen. Arts heeft de moeite genomen om de codes op een papiertje te schrijven. Iedereen is van mening dat dat niet handig is.
- De artsen zijn goed

SOMS

- Telefonische communicatie kan afwijken t.o.v. schriftelijke. Heldere informatie is belangrijk. Alle info in afspraakbevestiging te veel. Kan ook in onzorgvuldigheid ontaarden
- Vind vaak betere uitleg online in andere ziekenhuizen
- Afspraken lopen altijd uit

Vraag 4

Als u aangeeft dat de informatie niet duidelijk is, is daar dan begrip voor bij degene waar u moet zijn? Kunt u de vraag dan opnieuw stellen en/of wordt u doorverwezen naar iemand anders die u verder kan helpen?

Vraag 4 werd door 18 van 29 respondenten met ja beantwoord (9 Gasthuis en 9 Vlietland).

6 mensen (3 Gasthuis en 3 Vlietland) hadden geen mening.

3 mensen (2 Gasthuis en 1 Vlietland) beantwoordden de vraag met soms en 2 mensen (Vlietland) beantwoordden de vraag met NEE

GASTHUIS

JA

- Als ik iets niet begrijp dan vraag ik het
- Personeel is behulpzaam en vriendelijk, legt het kalm uit en neemt de tijd
- Gastvrouwen zijn ook erg behulpzaam

SOMS

- Meestal gaat het goed, maar soms begrijpt men de vraag niet
- De vraag wordt vaak héél snel en ongeduldig beantwoord. Ik kan dat niet onthouden. Het zou handig zijn als er gevraagd wordt of men het begrepen heeft

VLIETLAND

JA

- Ik vraag net zolang door tot het mij duidelijk is
- Iedereen is geduldig
- Medewerkers zijn vriendelijk en voorkomend

SOMS en NEE

- Soms worden woorden gebruikt die wij niet begrijpen
- Ik word soms doorverwezen naar anderen die het ook niet weten
- Het lijkt erop alsof de mensen van de radiologie de informatie van de inschrijfbalie niet serieus nemen

Vraag 5

Veel informatie is te vinden op de website. Kunt u ontbrekende informatie daar alsnog vinden?

Deze vraag werd zeer wisselend beantwoord.

10 Respondenten (6 Gasthuis en 4 Vlietland) beantwoordden deze vraag met JA.

7 Respondenten (3 Gasthuis en 4 Vlietland) hadden geen mening

10 Respondenten (5 Gasthuis en 5 Vlietland) beantwoordden met SOMS

2 respondenten van Vlietland zeiden NEE

GASTHUIS

JA

- Website is duidelijk. Indien nodig maak ik er gebruik van
- **NVT, NEE en Geen mening**
- Soms is het beter te vinden op Google dan op de website van Franciscus Gasthuis
- Kijk zelden op de website.
- Informatie over bereikbaarheid met openbaar vervoer is niet te vinden
- Dikwijls moet je uiteindelijk toch de telefoon nemen om zaken helder te krijgen. De website en folders zijn erg algemeen, zoets van het kan dit of dat zijn.
- Over het algemeen vind ik het uiteindelijk wel

VLIETLAND

JA

- Voldoende informatie te vinden behalve over de prijzen van de behandelingen
- **NVT, Nee, Geen mening**
- Nog nooit geraadpleegd
- Veelal is informatie toereikend
- Zou liever uitleg over wat je van de afspraak kunt verwachten en hoe dat gaat
- Ik wilde mijn dossier inzien met DigiD, maar kwam alleen op de afsprakenhistorie uit.
- Voorheen kon dat volgens mij wel.
- Kan het nog wat duidelijker op de site
- Ik kijk nooit
- Ik denk dat het ligt aan de vraag waar het over gaat
- Soms vind ik wat ik zoek op internet of bij een ander ziekenhuis

Maart 2018/GM