

Terugkoppeling Cliëntenpanel

Vragenronde juli 2013 'wachttijden'

In juli 2013 stelden we als Cliëntenraad de eerste vragen aan onze panelleden. We vroegen wat zij vonden van de wachttijden in ons ziekenhuis. Dit leverde een respons op van bijna 60%.

De **eerste vraag** had betrekking op de tijd tussen het maken van een afspraak en de datum waarop men daadwerkelijk kon worden geholpen. Ruim 60% van de respondenten beantwoordde deze vraag met tevreden. 17% was zeer tevreden. Eén persoon gaf aan ontevreden te zijn. In het commentaar op deze vraag werd aangegeven dat het per polikliniek verschillend is. Bij sommige poliklinieken moet men enkele weken wachten. Bij andere, bij voorbeeld bij de Röntgenafdeling, is men snel aan de beurt.

In **vraag twee** werd aan de leden van het panel gevraagd of voldoende rekening werd gehouden met wensen en voorkeuren in verband met werk- en/of thuissituatie. 91% van de respondenten beantwoordde deze vraag met zeer tevreden, tevreden of ja. Als kanttekening werd wel geplaatst dat telefonische wachttijden steeds langer worden, een enkele keer duurt de wachttijd meer dan twintig minuten.

Vraag drie ging over de vraag of men wel eens geattendeerd was op de mogelijkheid een onderzoek of ingreep elders te laten plaatsvinden. Hierop werd zeer verschillend geantwoord. Bij 73% was dit nooit van toepassing en/of beantwoordde de vraag met nee. Door 26% werd deze vraag met ja beantwoord. In de toelichting werd aangegeven dat dit best een wenselijke optie zou zijn geweest.

In **vraag vier** stelden we de vraag of men tevreden was over de tijd die men in de wachtkamer had doorgebracht. 28% van de ondervraagden beantwoordde deze vraag met matig of ontevreden. In de toelichting werd gesteld dat er begrip is dat het langer duurt omdat men zelf, als dit nodig is, ook graag extra tijd bij de arts doorbrengt. Men vindt het wel erg als men lang moet wachten op een belangrijke uitslag als men daar nerveus over is. Men ervaart de wachttijden bij Chirurgie en het Bloedafnamepunt als lang.

In **vraag vijf** vroegen we of men op de hoogte werd gesteld over de reden van de vertraging. 37% van de respondenten beantwoordde deze vraag met nee, 28% met soms. Sommigen hebben begrip voor vertraging en houden er rekening mee. Men zit niet te wachten op de opmerking: 'het is ook zo druk'. Door één van de respondenten werd voorgesteld om een bordje op te hangen met de verwachte vertragingstijd. Dit werkt uiteraard alleen als dit ook goed wordt bijgehouden. Anders loopt men het risico dat de beurt voorbij is als men intussen koffie gaat drinken.

Dagelijks komen nog aanmeldingen voor het cliëntenpanel binden. In oktober 2013 volgt een nieuwe vragenronde.