

Terugkoppeling Cliëntenpanel

Vragenronde mei 2014 'informatie over wachttijden'

In mei 2014 hield de Cliëntenraad een derde vragenronde aan haar panelleden. Inmiddels hebben zich 94 personen voor het cliëntenpanel aangemeld. Zoals eerder gemeld is deelname aan het panel anoniem en weten wij niet of de antwoorden worden gegeven door patiënten, familieleden of bezoekers. 27 leden van het panel hebben dit keer gereageerd op de vragen. Dit leverde een respons op van 28.7 %. Voor een aantal mensen was het onduidelijk of het ging om het maken van een afspraak op de poli of om een afspraak voor een behandeling of opname. Gelukkig konden wij, doordat antwoorden duidelijk werden toegelicht, vaststellen wat de respondenten bedoelden.

In **vraag één** werd gevraagd of men wel wist waar de actuele wachttijden te vinden of op te vragen zijn. 70% van de respondenten wist dit niet. Degenen die deze vraag met ja beantwoordden, wisten dat deze informatie op de website van het Sint Franciscus Gasthuis te vinden is. Tevens werd gemeld dat men ook wel rekening met een wachttijd houdt.

In **vraag twee** werd aan de leden van het panel gevraagd of men zich voor het maken van een afspraak eerst laat informeren over de wachttijden. Deze vraag werd door de meeste leden met nee beantwoord. Eén deelnemer meldde dat het voorkomt dat de huisarts verwijst met de mededeling dat men zonder afspraak bij het ziekenhuis terecht kan. Bij navraag bleven de betreffende huisarts en de baliemedewerkster bij hun standpunt. Waarschijnlijk betreft het hier het Diagnostisch Centrum. Dit blijft een punt van aandacht.

Vraag drie ging over of men voor een andere arts of ziekenhuis kiest, als men hier eerder terecht kan. De vraag werd door de meeste respondenten met nee beantwoord. Vier personen zeiden dit wel te doen en vijf doen dit soms, dit ligt o.a. de urgentie, de aard van de klacht en de band die de patiënt met de arts en het ziekenhuis heeft. Voor een orthopedische ingreep gaat men eerder naar een ander ziekenhuis dan voor een gynaecologische ingreep. Eén persoon meldde de wachttijd soms te lang vinden, maar de geleverde zorg dermate goed, zodat dit het wachten waard is.

In **vraag vier** werd gevraagd of men een afspraak in een ander ziekenhuis maakt als de wachttijd in het Sint Franciscus Gasthuis echt lang is. Deze vraag werd door drie personen met ja beantwoord. Vijf mensen zeggen dit alleen als het echt niet anders kan, bijvoorbeeld voor een scan of MRI. Men vindt de bekendheid met het eigen ziekenhuis belangrijker.

Tenslotte **vraag vijf**. Van de mogelijkheid om door de zorgverzekeraar te laten bemiddelen, werd weinig gebruik gemaakt.