

Verslag van de impressieronde, uitgevoerd door de Cliëntenraad van Ziekenhuis Gelderse Vallei (ZGV)

Waarom een impressieronde

De cliëntenraad van de Gelderse Vallei houdt regelmatig een zogenoemde 'Impressieronde', waarin zij willekeurige (potentiële) patiënten en bezoekers in de centrale hal vraagt naar hun ervaringen met een bepaald thema. Dit voorjaar onderzoeken de leden van de raad wat de ervaringen zijn van de patiënt/begeleider/bezoeker met het maken van een afspraak, de toegankelijkheid van het gebouw en het vinden van de weg in het ziekenhuis.

Het volgen van de vooraf geformuleerde vragen, is soms ook aanleiding voor een gesprek over andere onderwerpen die de respondent bezighoudt. Die opmerkingen zijn ook in deze rapportage opgenomen.

Doel

Inzicht krijgen over waar verbeteringen mogelijk zijn in de 'reis' die de (potentiële) patiënt in ZGV aflegt vanaf het maken van een afspraak tot hij/zijn is gearriveerd in de wachtruimte.

Conclusies en aanbevelingen

Telefonische bereikbaarheid

Opmerkelijk is dat de zo vaak in de voorgaande impressierondes gehoorde klacht over de telefonische bereikbaarheid, deze keer veel minder werd genoemd: 59% van de respondenten gaf af aan de bereikbaarheid voldoende tot goed te vinden. Dit betekent dat de genomen maatregelen effect beginnen te sorteren, maar er is nog zeker ruimte voor verbetering.

Parkeergarage

Ruim de meeste patiënten komen met de auto naar het ziekenhuis (76%). De parkeertarieven vindt men aan de hoge kant en de bewegwijzering is niet altijd even duidelijk (auto's rijden soms tegen de richting in). Niet altijd worden patiënten door ZGV-medewerkers erop gewezen dat er een mogelijkheid is dat men een uitrijkaart kan krijgen bij bijzondere omstandigheden of een weekkaart in geval van een langdurig verblijf. De Cliëntenraad vraagt hier aandacht voor.

Openbaar vervoer

Met de bus reizen is niet altijd een optie, ook omdat het wel eens is voorgekomen dat er geen bussen rijden. De reden hiervoor is onbekend (personeels- of materieeltekort?). De Cliëntenraad vraagt zich af of het mogelijk is dat de vervoersmaatschappij instituties zoals het ziekenhuis hiervan tijdig op de hoogte brengt.

Bewegwijzering in het ziekenhuis

Voor sommige respondenten zijn de borden met de bewegwijzering in het ziekenhuis wat te klein. Een suggestie door één van de respondenten is op het ticket uit de aanmeldzuil de kleur van de afdeling te printen.

Aanmelden

Het aanmelden via de zuil in de centrale hal en bij de poli's is inmiddels aardig ingeburgerd. Wel is het soms zoeken naar de plek waar de aanmeldzuil op de poli is geplaatst.

Wachttijden

Men is over het algemeen tevreden over de wachttijden in de wachtruimtes van de poli en in het geval deze toch uitlopen, heeft men hiervoor begrip. Zeker wanneer men ervaart dat de arts de tijd voor de patiënt neemt en zich niet laat leiden door tijdsdruk. De Cliëntenraad benadrukt dat voor de acceptatie een juiste vermelding van de wachttijd op de schermen in de wachtkamers (en eventueel de reden waarom er uitloop is) van belang is.

Cliëntenraad

Nederlandse taal

Het gebruik van de door het ziekenhuis beschikbaar gestelde vertaalapparaat is onbekend. Eén respondent heeft hier gebruik van gemaakt en was erg tevreden. Daarnaast gebruiken respondenten ook google-translate.

Anderstaligen stellen informatie op papier op prijs.

Klantvriendelijkheid

Bijna alle respondenten zijn tevreden over de klantvriendelijkheid van de ZGV-medewerkers, en soms meer dan tevreden. De Cliëntenraad vraagt aandacht voor de opmerking dat een arts onvoldoende de Nederlandse taal beheerste om de patiënt voldoende gerust te stellen over het ondergaan van de narcose.

Wachruimtes

De inrichting wordt vaak als wat karig en ongezellig ervaren. In de ruimtes staan te harde stoelen of banken, zeker als je lang moet wachten is dit erg onplezierig. Er is te weinig aandacht voor speelgoed voor (jonge) kinderen in de ruimtes buiten de kinderafdeling. Een koffie/waterautomaat in de wachtruimte zou op prijs worden gesteld.

Restaurant Vermaat

De beleving van Vermaat is vooral een kwestie van persoonlijke smaak. Het merendeel is tevreden, maar voor sommigen is de kwaliteit onder de maat of zelfs 'te gezond'.

De hoge kosten die Vermaat in rekening brengt zijn vaak een reden om geen gebruik (meer) te maken van het restaurant.

Patiënten met een beperking

Hoewel het slechts één patiënt betreft, vraagt de Cliëntenraad speciale aandacht voor de dove patiënten. Immers, door de nabijheid van dovencentrum De Gelderhorst zal ZGV meer dan gemiddeld te maken krijgen met dove patiënten. De Cliëntenraad is benieuwd welke maatregelen ZGV nu al neemt bij de begeleiding van deze patiënten.

Digitale zorg

Tijdens de gesprekken is, wanneer digitale zorg ter sprake kwam, respondenten gewezen op MijnZGV en de helpdesk digitale zorg. De kaartjes met daarop informatie en contactgegevens digitale zorg zouden wat de Cliëntenraad betreft, meer onder de aandacht mogen worden gebracht.

BIJLAGE 1, kwantitatieve gegevens

Impressieronde

uitgevoerd door de Cliëntenraad Ziekenhuis Gelderse Vallei (ZGV)

Periode: 15-20 april 2024

Deze bijlage is een kwantitatieve inventarisatie van alle antwoorden op de vragen.

1. Totaal aantal respondenten: 72

Waarvan 35 mannen en 37 vrouwen in de leeftijdscategorie:

0-30 jaar: 9 mannen, 9 vrouwen

31-60 jaar: 10 mannen, 8 vrouwen

61 jaar en ouder: 16 mannen, 20 vrouwen

2. Bekend met Cliëntenraad

Ja: 23

Nee: 46

3. Doel van het bezoek aan ZGV

Patiënt: 60

Bezoeker/begeleider: 12 (waarvan 4 ouders met kind, 1 begeleider van dove patiënt en 1 begeleider van anderstalige)

4. De afspraak kwam tot stand door

Huisarts: 25

Andere verwijzer: 10

Telefonisch door patiënt: 12

Digitaal door patiënt: 2

Geen afspraak gemaakt: 3

Anders: 20 (met name vervolgspraken, gemaakt door specialist)

Cliëntenraad

5. Vooraf ingewonnen informatie via

Website ZGV:	14
Kennissen/familie:	1
Hulpverlener:	3
Andere websites of anders:	36 (waarvan 6 via folders van ZGV)
Geen informatie ingewonnen of niet van toepassing:	18

6. Informatie ingewonnen via de website van ZGV

Algemene ziekenhuisinformatie:	9
Specifieke informatie over verrichtingen/onderzoek:	12
Wachttijden:	3
Bereikbaarheid:	0
Niet van toepassing:	16
Onbekend:	32

7. Telefonische bereikbaarheid

Goed:	39
Voldoende:	17
Onvoldoende:	12
Niet van toepassing/onbekend:	4

8. Mobiliteit, hoe naar het ziekenhuis gekomen

Te voet:	4
Openbaar vervoer:	4
Auto:	51
Fiets/bromfiets/scootmobiel:	6
Taxi:	2
Niet van toepassing/onbekend:	5

9. Bewegwijzering parkeergarage en buitenterrein

Goed:	52
Voldoende:	7
Onvoldoende:	4
Niet van toepassing/onbekend:	9

Cliëntenraad

10. Bewegwijzering binnen

Goed:	55
Voldoende:	3
Onvoldoende:	5
Niet van toepassing/onbekend:	9

11. Aanmelding

Via aanmeldzuil:	54
Persoonlijk via receptie:	6
Niet van toepassing/geen antwoord:	12

12. Aanmelden op afdeling/poli

Goed:	67
Voldoende:	2
Onvoldoende:	3

13. Inschakeling vrijwilligers

Voor informatie:	12
Voor begeleiding:	5
Geen gebruik van gemaakt:	55

14. Moeite met Nederlandse taal in de mondelinge/schriftelijke informatie

Ja:	10
Een beetje:	5
Nee:	57

15. Zit/wachtruimte

Goed:	51
Voldoende:	15
Onvoldoende:	6

16. Wachtijd

Goed:	51
Voldoende:	15
Onvoldoende:	6
Niet van toepassing:	4

Cliëntenraad

17. Speelruimte voor kinderen

Goed:	2
Voldoende:	2
Onvoldoende:	3
Niet van toepassing:	65

18. Hygiëne/netheid

Goed:	68
Voldoende:	2
Onvoldoende:	2

19. Klantvriendelijkheid medewerkers

Goed:	69
Voldoende:	1
Onvoldoende:	2

20. Restaurant Vermaat en kiosk

Restaurant

Goed:	29
Voldoende:	9
Onvoldoende:	8
Niet van toepassing:	21

Kiosk

Goed:	4
Voldoende:	2
Onvoldoende:	0
Niet van toepassing/onbekend:	66

BIJLAGE 2, opmerkingen

Impressieronde

uitgevoerd door de Cliëntenraad Ziekenhuis Gelderse Vallei (ZGV)

Periode: 15-20 april 2024

In deze bijlage zijn alle door de geïnterviewde opmerkingen vermeld.

Wat vinden onze patiënten/bezoekers van:

1 Het maken van de afspraak

- Afspraak maken voor bloedafname is voor velen een probleem.
- Bij bloedafname is men niet ingesteld op spoedgevallen.
- Om 8 uur bellen voor een afspraak, dan ben je snel aan de beurt.
- Afspraak maken via website niet gebruiksvriendelijk.
- Wijzigen van digitaal gemaakte afspraak niet mogelijk.

2 Informatie ingewonnen van derden

Geen aanvullende opmerkingen.

3 Informatie opgezocht op de website van ZGV

- Inloggen op MijnZGV is niet voor iedereen gemakkelijk.
- Complimenten van een patiënt, werkzaam bij NZa over o.a. Mijn ZGV loket, helpdesk digitale zorg. Hij keek met een professioneel oog naar hoe ZGV georganiseerd is.

4 Mobiliteit

- Jammer dat bushalte niet meer voor de hoofdingang is maar om de hoek.

5 Bereikbaarheid

Telefonische bereikbaarheid is verbeterd.

Soms nog lang wachten (15 minuten of meer).

Cliëntenraad

6 Parkeren, bewegwijzering parkeergarage en buitenterrein

- Te duur, onvoldoende bekendheid met/niet geïnformeerd zijn over weekparkeerkaart.
- Tip (in vergelijking met ziekenhuis Utrecht): De tolk moet ook parkeerkosten betalen. Waarom betaalt het ziekenhuis dit kaartje niet? Wij als CR-krijgen ook onze onkosten vergoed. Dit als gebaar vanuit het ziekenhuis zou mooi zijn; service van dienst voor de dove persoon. De tijd en de km vergoeding declareren zij, maar geen parkeerkosten die even duur zijn als de dove persoon die met auto komt.
- De parkeerkosten zijn enorm in vergelijking met andere ziekenhuizen. Een weekkaart is er, maar ZGV medewerkers zijn hier niet proactief. Staat er ook info hierover op de website?
- Beetje ver lopen vanuit de parkeergarage naar de centrale hal.
- Parkeergarage snel vol.
- Afrekenen in de parkeergarage niet voor iedereen te begrijpen, zeker niet voor niet-Nederlanders.
- Vanuit Veenendaal rijden naar het ZGV ziekenhuis = de bewegwijzering is onvolledig voor een onbekende. Kan dit nader bekeken worden; graag aandacht!
- Bewegwijzeringsborden uitgang garage te klein.
- Rijrichting onduidelijk, daardoor rijden auto's soms tegen de rijrichting in.
- Afslag vanaf Mansholtlaan niet duidelijk.
- Helling fietsenstalling te steil, fietspad onduidelijk door paaltjes.
- Fietsenstalling niet duidelijk aangegeven.

7 Bewegwijzering in het ziekenhuis

- Is onduidelijk. Radiotherapie groep vs. radiologie => erg onhandig => ABC- verwijzing is onduidelijk!
- Even zoeken naar de bewegwijzering als je voor de eerste keer in het ziekenhuis komt.
- De bewegwijzering is een drama! Het is niet altijd fijn en goed. Gebruik maken van de digitale route via de app: nog nooit van gehoord.
- De bewegwijzering voor de dove client is niet goed. Dit geldt met name voor de reumatologie.
- Draaideur: fijn dat er stickers opstaan!

8 Aanmelding in de centrale hal

- Nummer op ticket in de kleur van de afdeling zou helpen gemakkelijk de weg te vinden, bordjes met uitgangsaanwijzing zijn te klein.

Cliëntenraad

9 Aanmelding bij afdeling/poli

- Aanmeldpaneel op afdeling beter aangeven.

10 Vrijwilligers

- Vrijwilligers; oncologie / radiologie => prima, lieve mensen die koffie inschenken. De koffie en cappuccino zijn lekker. Deze worden niet altijd automatisch aangeboden;

11 Nederlandse taal

- Beschikbaarheid van vertaalapparaat is niet zo bekend; patiënt die deze wel gebruikt heeft is erg tevreden.
- Specialist sprak onvoldoende Nederlands en kon daarom patiënte niet geruststellen over narcose.
- Huisarts mee als begeleider/buddy voor Arabisch sprekende persoon.
- Graag informatie op schrift.

12 Zit/wachtruimte

- De stoelen in de wachtruimte en de banken in de centrale ruimte moeten verbeterd worden. Zeker, als je langer moet wachten met wachttijden; bv. een client die iets moet innemen en dan ruim een uur moet wachten om weer terug te komen bij de arts. De stoelen zijn dan echt hard!
- Er zijn te weinig koffie-automaten. Zeker, als je langer moet wachten.
- Geen/onvoldoende speelgoed voor kinderen, geen koffieautomaat, wachttijdinformatie wordt gewaardeerd, geen tijdschriften, harde stoelen/banken.
- Onvoldoende speelgoed, niets te lezen voor kinderen, waarom bijvoorbeeld geen Donald Duck.
- Speelruimtes voor de kinderen (buiten kinderafdeling) zou wenselijk zijn (bv. AH speelruimte).
- Water in wachtruimte zou worden gewaardeerd.
- Er is niet altijd een kapstok in de wachtruimte.

13 Wachtijd

Hoewel er sprake kan zijn van een wachtijd, is hiervoor vaak wel begrip. Met name bij bloedafname kan de wachtijd lang zijn.

14 Speelruimte kinderafdeling

Geen specifieke opmerkingen over de kinderafdeling.

Cliëntenraad

15 Hygiëne/netheid

- Toiletten niet altijd schoon, wel nette kamer maar duidelijk verouderd.

16 Klantvriendelijkheid

- IC / interne afdeling = personeel = top mensen die er werken!
- Personeel is enorm betrokken.
- Het stimuleren vanuit het personeel is fijn. Vriendelijk verpleegkundigen.
- Alle lof voor de medewerkers
- Erg tevreden over de kinderarts, die ook blijft begeleiden als patiënt 18 wordt.
- Verzorging is fijn
- Sommige ZGV medewerkers werken nogal vanuit het medische model. Dit wordt wel eens vergeten en ervaart de patiënt niet als prettig; helaas.
- Een aantal weken geleden via de spoedeisende hulp is de patiënt binnen gekomen. Toen werkte er ZGV-medewerkers die zagen de client; top i.p.v. medisch model.
- Foldermateriaal toegezonden gekregen en daarna ook nog gebeld of alles duidelijk was en of er nog vragen waren.
- Arts was ziek maar patiënt werd niet tijdig afgebeld. Voor niets gekomen en geen uitrijkaartje gekregen. Pas 3 weken later nieuwe afspraak.
- Een opmerking over onvriendelijke bejegening bij bloedafname en twee over een wat minder vriendelijke arts.

17 Restaurant Vermaat en kiosk

- Restaurant; 1x gebruik gemaakt, schrok, duur! Daarna nooit meer gedaan.
- De kosten van het restaurant zijn duur! Wat typerend is dat men altijd koffie en thee MET ... plus slagroom neemt; bijzonder... je wordt anders zo dik!! > past ook niet in de visie van het ziekenhuis = fit en vitaal!
- Saucijzenbroodje bij Vermaat was niet te eten!
- Niet-Nederlanders eten liever niet bij Vermaat omdat zij 'andere' voeding gewend zijn. Eten in het ziekenhuis zelf is goed en er is voldoende keus voor 'anders etende'.
- Koffie niet lekker bij Vermaat en i.v.m. diabetes daar ook niet eten.
- Eten ligt te lang in de vitrine bij Vermaat, daarom daar niet eten.
- Vermaat is te duur maar de kwaliteit is wel goed.
- Vermaat is duur, er is geen bier verkrijgbaar, 'te gezond'.

Opmerkingen en tips anders dan genoemd in de vragenlijst

Toegankelijkheid voor mensen met beperking

- De dove client neemt vaak een tolk mee. Dit is erg prettig. Soms gaat de mevrouw soms zonder tolk. Een man met een snor of baard is lastig om het gezicht te lezen. Om deze reden – belangrijke afspraak – neemt de dove persoon een tolk mee.
- Inhuren van een tolk bij wachttijd; hierop wordt vooraf al rekening gehouden als de tolk ingehuurd wordt.
- Soms is het lastig om door de deurposten heen te gaan. Ook, in het restaurant zijn er te veel stoelen voor mij als rolstoeler.
- De balie in het ziekenhuis is voor rolstoelers wel eens te hoog. Ondanks dat de balie te hoog is, is de baliemedewerker altijd wel bereid om op een andere vriendelijke wijze te helpen.
- Er wordt niet een eenduidig beleid voor dove mensen ervaren met een pictogrammenmap (Gelderhorst); wat is het beleid?? Tip, spreek duidelijk en gebruik geen abstracte taal of spreekwoordelijke voorbeelden want dit is lastig voor dove mensen. Uit gewoonte doet men dit wel eens, maar de dove persoon begrijpt hier niets van! De achterliggende reden hiervan is dat gebarentaal de moedertaal van dove personen is.
- Een dove kan lezen en schrijven, maar zij adopteren de woorden als woord voor woord. Dit is anders dan spreektaal voor wij als Nederlanders. Hier wordt niet altijd rekening mee gehouden.
- Tolkcontact.nl => tuurlijk is de dove client een kleine groep, maar wel een belangrijke groep... zeker als je weet dat de 'buren' het dove verpleeghuis in Ede is!
- De elektrische rolstoel ruimte bij een artsenkamer is niet altijd veel.

Diversen

- Vloer in de hal oogt glad.
- Onveilig gevoel omdat iedereen zomaar kan binnen komen. En wat als er brand uitbreekt, dan weet je niet wie er nog binnen zijn.
- Wat fijn dat er water in de gang is voor ons als patiënten en bezoekers.
- Het eten is super als je in het ziekenhuis verblijft; geen klachten!
- Tevreden over de voeding, complimenten voor de kok.

Cliëntenraad

- Alles verloopt soepel
- Er wordt strikt gewerkt volgens protocol, dit komt soms star over. Eigen rolstoel moeten regelen omdat vervoer particulier was en er geen rolstoel mocht worden geleend van het ziekenhuis. Was moeilijk regelen omdat zondagavond telefoon kwam over opname en patiënt werd maandagochtend 9 uur in ziekenhuis verwacht. Uiteindelijk via dochter rolstoel kunnen regelen in Amsterdam die dochter moest komen brengen. Suggestie: sta dit in uitzonderlijke gevallen toe, eventueel met borgsom.
- Afdelingen fertilititeit en verloskunde indertijd bij elkaar, nu naast elkaar gehuisvest. Mevrouw heeft daar moeite mee (ongewild kinderloos) en voor haar reden om voor Arnhem te kiezen waar deze afdelingen goed gescheiden zijn (op verschillende verdiepingen).
- Oude rolstoelen zijn erg slecht. Nieuwe zijn beter maar daar zijn er maar enkele van. Waarom wel een dure energieinformatiezuil in plaats van geld te besteden aan goed materiaal.
- E-mailadres van ouder niet gekoppeld aan dossier van kind (1 jaar).
- Wij zijn mondig dus wij kunnen ons redden!