

Onderzoek door Cliëntenraad Ziekenhuis Gelderse Vallei naar communicatie met en informatievoorziening door Ziekenhuis Gelderse Vallei 2021

Inleiding

De Cliëntenraad heeft tussen 20 en 24 september 2021 42 bezoekers/patiënten (variërend tussen 8 en 96 jaar) in de centrale hal van het ziekenhuis bevroegd over hoe zij de communicatie met en de informatievoorziening door het ziekenhuis ervaren.

Uit het onderzoek blijkt dat de geïnterviewden over het algemeen tevreden tot zeer tevreden zijn over het ziekenhuis. De patiënt wordt als mens gezien en de communicatie en informatievoorziening voldoet redelijk tot goed aan de verwachtingen.

Het interview gaf soms aanleiding tot een diepgaander gesprek over ervaringen anders dan in de vragenlijst aan de orde kwamen. Ook die bevindingen zijn meegenomen.

Samenvatting uitkomsten

Het telefonisch afspraken maken heeft nog veruit de voorkeur boven digitaal, omdat dit gemakkelijker en sneller gaat dan via de website/app, zo is de ervaring. Het is echter vooral de huisarts die de afspraak maakt via ZorgDomein. De ZGV-app is niet bij iedereen bekend en de vraag is hoe informatie hierover onder de aandacht te brengen bij de doelgroep.

De (optionele) bon met ruimtenummer via de aanmeldzuil, eventueel in combinatie met de borden, geeft goede informatie om de weg in het ziekenhuis te vinden. Het is alleen niet altijd bekend dat men zich op de afdeling opnieuw moet melden (met als gevolg dat men maar blijft wachten). Voor bloedafname moet altijd een bon geprint worden met nummer voor de wachtrij. Ook dit is niet voor iedereen even duidelijk.

Digitale informatie wint terrein maar een papieren folder die men thuis nog eens rustig kan nalezen of laten meelezen door huisgenoten wordt ook zeer gewaardeerd. Het is handig om nog even aan de hand van de folder na te gaan wat ook alweer de instructies en voorbereiding voor een afspraak of behandeling zijn.

De patiënt ervaart dat er in de behandelkamer goed naar hem of haar wordt geluisterd en er gelegenheid is om mee te beslissen. Men begrijpt dat de ene arts de andere niet is en dat de communicatievaardigheden nog wel eens kunnen verschillen. Voor anderstaligen is het niet altijd makkelijk de informatie tot zich te nemen. Hoe eventueel een tolk in te zetten is niet bekend en vaak wordt dit dan maar opgelost in familieverband.

Van de bedterminal wordt dankbaar gebruik gemaakt, vooral om eten te bestellen. De keuzemogelijkheden voor en de variatie in de voeding worden erg gewaardeerd. De jongste deelnemer aan het onderzoek mist op de kinderafdeling een televisie en een mogelijkheid om te gamen.

De bevindingen hebben geleid tot een aantal zaken waarvan de Cliëntenraad actie aanbeveelt. Daarnaast hebben de gesprekken enkele signalen opgeleverd die aandacht verdienen.

Aanbevelingen

- Continue aandacht voor goede bejegening (bijvoorbeeld op met name Cardiologie voelt men zich onheus bejegend).
- Zorg voor goede overdracht: bijvoorbeeld door vele wisselingen verpleegkundigen MVK kan het soms mis gaan in de communicatie met OK en voedingsassistent waardoor geplande ingreep moet worden uitgesteld.
- Stimuleer het melden van klachten van patiënten en bezoekers.
- Maak beter bekend wat het beleid is voor inzet tolken en heb hier aandacht voor in de gesprekken met anderstaligen.
- Beperk het aantal borden, verwijzingen, posters, banners in de centrale hal om dit overzichtelijk te houden.

Signalen

- Houd rekening in de informatievoorziening (zowel mondeling als schriftelijk) met anderstalig zijn, laaggeletterdheid en hersenaandoening.
- Laat bewegwijzering toetsen door een deskundige op gebied van blindheid/slechtziendheid en laaggeletterdheid.
- Voorkom aannames/stigmatisering (bijvoorbeeld obesitas) bij diagnosestelling.
- Verkort lange wachttijd HAP en SEH.
- Meer persoonsgerichte informatie bij ontslag en medicatie.
- Voorkom en bemiddel tijdig bij ergernis/conflict patiënten onderling op één kamer.
- Houd rekening met draagkracht mantelzorger bij ontslag patiënt en adviseer over mogelijkheden voor het aanvragen van thuishulp.
- Verwijs patiënten naar de juiste priklocatie (niet alleen maar op basis van woonplaats).
- Meerdere malen kwamen in de gesprekken de gastvrijheid en bejegening in Klimmendaal ter sprake. Bijvoorbeeld het afsprakensysteem waarbij rekening wordt gehouden met individuele situatie (o.a. werkrooster) zodat terugkerende afspraken hierop aansluiten.