

Resultaten van de impressieronde 2020 uitgevoerd door de Cliëntenraad Ziekenhuis Gelderse Vallei, 14-18 september 2020

Onderwerp: beleving cliënten en bezoekers van de coronamaatregelen

Doel: beeldvorming

De Cliëntenraad heeft dit jaar gekozen voor een thematische aanpak. De interviews vonden in de hal van het ziekenhuis plaats. De meeste personen wilden wel meewerken aan het beantwoorden van de vragen. Het waren fijne en open gesprekken. Onze cliënten en bezoekers zijn over het algemeen zeer positief over ZGV.

Aantal geïnterviewden: 40 personen

14 personen jonger dan 40 jaar, 9 tussen 40-60 jaar, 17 ouder dan 60 jaar.

Jongste 17 jaar, oudste 87 jaar.

De **coronacheck** wordt gemiddeld gewaardeerd met 7,7 (36 waarderingen, 4 onbekend). Hoogste waardering: 6 keer een 10, laagste waardering 2 keer een 3.

Via triagetent: 11 personen online: 27 en onbekend: 2

Opmerkingen geïnterviewden:

- Wordt de check wel naar waarheid ingevuld.
- Fysiek zijn er weinig maatregelen te zien zoals bijvoorbeeld looproute en informatiestickers.
- Men is wel goed geïnformeerd over de algemeen geldende coronamaatregelen.
- Jonger dan 60 jaar heeft voorkeur voor digitaal.
- Iedereen heeft begrip voor het invullen van een check.

27 personengaven aan op de hoogte te zijn van de **extra hygiënemaatregelen**, 3 waren niet op de hoogte, 8 wisten niet waar het handhygiëneapparaat staat en van 2 personen is geen antwoord bekend. Bij binnenkomst hebben 33 geïnterviewden hun handen gereinigd en 7 niet. Bij het verlaten van het ziekenhuis hebben 18 personen wel hun handen gereinigd, 18 niet en 1 antwoord is onbekend.

Opmerkingen geïnterviewden:

- Plek handreinigingsapparaat niet voor iedereen duidelijk zichtbaar,
- Bij het verlaten van het ziekenhuis denkt men niet meer aan het handen reinigen; apparaat is dan ook niet goed zichtbaar.

De **afspraak** in het ziekenhuis werd door 14 personen digitaal gemaakt, 22 telefonisch en 4 onbekend.

Opmerkingen geïnterviewden:

- Soms wordt de afspraak door de huisarts gemaakt.
- Er worden nog wel problemen ervaren met het maken van een digitale afspraak.

Telefonische bereikbaarheid is door 33 personen gemiddeld gewaardeerd op 6,6 (van 7 personen is de waardering onbekend of niet van toepassing). Hoogste waardering 10, laagste 1, 8 waarderingen lager dan een 6.

Opmerkingen geïnterviewden:

- Wel begrip voor wachttijd maar is vooral via het algemene telefoonnummer onacceptabel.
- Geen samenhang digitaal en telefonisch afspraak maken is verwarrend.

De **1,5 meter maatregel** in het ziekenhuis is door 37 personen beoordeeld als goed te doen, 3 personen hebben aangegeven hier niet aan te kunnen voldoen.

Opmerkingen geïnterviewden:

- Er is niet overal voldoende ruimte, soms in wachtruimte geen plek meer.
- Wel lastig dat er geen looproute is, bij uitgang kruisend verkeer.
- Ligt niet altijd aan het ziekenhuis maar vooral aan de discipline van de mensen.

Van de 40 geïnterviewden hebben 11 te maken gehad met een langere **wachttijd**, 25 geven aan de wachttijd als acceptabel te hebben ervaren, van 4 personen is het antwoord onbekend of niet van toepassing. Begrip voor de wachttijd hebben 22 mensen, 4 niet en 14 onbekend of niet van toepassing.

Opmerkingen geïnterviewden:

- Jongere: ouderen mogen voorrang hebben.
- Bij lange wachttijd tussendoor geruststellen via beeldbellen.
- Spoed moet door blijven gaan, maak twee stromingen: spoed en niet spoed.
- Leer van de afgelopen Corona tijd.
- Lang wachten bij polikliniek in Veenendaal; de toegankelijkheid is niet vriendelijk. Heb je geen afspraak dan mag je van de deurbewaarder niet binnen komen. Dit is wel wat te streng. Daarom naar Ede.

14 mensen hebben ervaring met **beeldbellen**, 21 niet en van 5 personen is dit niet bekend. 17 geïnterviewden geven aan het telefonisch en/of beeldbellen te waarderen met een 7,5 (laagste waardering is 1 x cijfer 5).

Opmerkingen geïnterviewden:

- In het algemeen voorkeur voor fysiek, maar er is wel begrip: 'als het moet, moet het'.
- Jongeren staan meer open voor beeldbellen.
- Afhankelijk van de ernst van de situatie (slecht nieuws gesprek fysiek houden).

Het **alleen naar een afspraak** moeten komen is door 34 personen gemiddeld gewaardeerd met een 6,3 (waardering van 6 personen onbekend). Hiervan 11 lager dan een 6 en 4 personen een 1).

Opmerkingen geïnterviewden:

- Vooral voor kinderen erg die niet op bezoek mochten komen.
- Geen gelegenheid om te beeldbellen omdat apparatuur in gebruik was bij IC.
- Oudere: voor afspraken mocht er wel steeds een kind meekomen en dat was fijn.
- Bij slecht nieuws gesprek altijd iemand mee.
- In dit ziekenhuis wordt met de menselijke maat gewerkt. Prettig dat artsen meedenken.

Algemene opmerkingen/aanbevelingen

- Etenbonnen digitaliseren.
- Parkeerkaart voor langere periode aanvragen is niet bij iedereen bekend.
- Er komen mensen van buiten het verzorgingsgebied van ZGV door de goede ervaring met specialisten (met name orthopedie) en vriendelijke bejegening.
- Hygiëne laat te wensen over. Schoonmaken overal omheen, niet onder bedden door. Toilet door mannelijke kamergenoot onder de spetters. Schoonmaakspul in toiletten ontbreekt. Telefoons worden niet ontsmet.
- Onduidelijke route buitenterrein en looproute binnen.
- Zien visueel gehandicapten de aanwijzingen?
- Uitleg door arts aan bed goed maar vaak onderbroken door telefoon.
- Ongeorganiseerd door veel wisseling van personeel.
- Bankje weg bij hoofdingang in verband met 1,5 meter maatregel.
- Rolstoelen staan niet op een logische plek bij de hoofdingang.
- Desinfectieapparaat bij zuilen ontbreekt.
- Ontspannen sfeer, medewerkers hebben de tijd voor cliënten: erg prettig, ga zo door!
- Receptionisten staan binnen 1,5 meter van elkaar. Ook geen 1,5meter tussen medewerker en cliënt.
- Onbekendheid met het bestaan van de Cliëntenraad.