

Samenvatting en aanbevelingen impressieronde november 2022

Al enkele jaren houdt de cliëntenraad van Ziekenhuis Gelderse Vallei zogenoemde 'impressierondes'. Daarbij vragen de leden van de raad willekeurige patiënten, hun begeleiders en bezoekers in de centrale hal van het ziekenhuis of zij bereid zijn enkele vragen te beantwoorden over een bepaald thema. Van 31 oktober tot 5 november zijn 53 gesprekken gehouden over 'mensgerichte zorg'. De resultaten hiervan zijn samengevat en hebben geleid tot een aantal aanbevelingen.

1. Samenvatting en aanbevelingen

Hebt u voorafgaand aan en/of gedurende uw behandeling genoeg informatie gekregen?

De meeste respondenten vinden dat zij goed zijn geïnformeerd. Ook al blijft een goede voorbereiding en durven door te vragen noodzakelijk.

Enkele kritische opmerkingen zijn gemaakt over de kinderafdeling. Zo werd aangegeven dat de ouders niet goed voorbereid waren en daarom geschrokken zijn van de toestand van het uit narcose ontwakende kind. Ook de consequentie van keuze was onvoldoende duidelijk gemaakt en betrokkenheid bij de patiënt (in dit geval het kind) werd gemist.

Bent u op de hoogte van de 3 goede vragen?

Weliswaar kon niemand uit eigen beweging de vragen opnoemen, maar als men erop gewezen werd kwamen ze wel bekend voor. Ook werden de vragen achteraf herkend in het verloop van het gesprek met de zorgverlener.

Aanbeveling: meer informatie/publiciteit nodig. Ook in het gesprek met de zorgverlener deze vragen aan de orde stellen.

Hebt u ervaring met beeldbellen?

35% heeft ervaring met beeldbellen. De voorkeur gaat echter duidelijk uit naar persoonlijk contact. Er is wel begrip voor een telefonisch of beeld consult als het een meer 'zakelijk' gesprek is. Zo weegt het voordeel dat men bijvoorbeeld voor een 'simpele uitslag' niet naar het ziekenhuis hoeft te komen op tegen het wat minder persoonlijke contact.

Kritische noot was er voor de te ruime tijd waarin wordt aangegeven dat men gebeld zou worden.

Aanbeveling: meer uitleggen wanneer (beeld)bellen de voorkeur heeft, zal de motivatie om hiervoor te kiezen verhogen. Bovendien is dit ook een van de maatregelen die de zorgverzekeraars stimuleren om de zorgkosten in de hand te houden.

Hebt u genoeg gelegenheid gehad om zelf vragen te stellen of naderde toelichting te krijgen?

Er is grote tevredenheid over het kunnen stellen van vragen. Meerdere malen werd genoemd dat men als 'persoon' werd gezien en dat er sprake was van een dialoog. Voor anderstaligen blijft dit nog wel een moeilijk punt.

Hebt u zelf inspraak gehad bij de keuze van behandeling?

De meesten geven dit een voldoende. Ongeveer 25% gaf aan dat er geen alternatieve behandeling mogelijk was en er dus ook sprake was van een keuze.

Aanbeveling: voor begrip en acceptatie is het nodig een goede uitleg te geven wanneer er geen mogelijkheid tot keuze is.

Hebt u het gevoel dat uw arts/zorgverlener begrip voor uw vragen/situatie heeft en u steunt bij uw beslissing?

Nagenoeg alle geïnterviewden geven aan dat er voldoende begrip en steun is. Men heeft vertrouwen in het medisch personeel en zeker voor verpleegkundigen die de tijd nemen voor de patiënt.

Voelt u zich op uw gemak/veilig in het ziekenhuis?

Bijna iedereen ervaart een veilig gevoel. Toch kan er sprake zijn van een 'gezonde spanning' voorafgaand aan de behandeling.

Hebt u er vertrouwen in dat u in dit ziekenhuis de juiste en beste zorg krijgt?

Van de ondervraagde personen heeft 83% er vertrouwen in dat ZGV de juiste en beste zorg biedt. Toch vroeg iemand zich af of door drukte en stressvolle situaties er wel voldoende aandacht overblijft voor het juiste handelen.

Hebt u ervaring in andere ziekenhuizen waar u zo tevreden over bent dat u dit hier ook graag zo zou willen zien?

Eigenlijk kwamen de antwoorden op deze vraag neer op complimenten voor ZGV. Er kwamen geen tips voor verbetering.

Enige opmerking was het gemis van een plek op de afdeling (anders dan op de patiëntenkamer) waar men met bezoekers/familie even kan eten.

Bent u wel eens onheus behandeld door een arts of zorgverlener?

Slechts 3 respondenten gaven aan een minder goede ervaring te hebben gehad.

Zo werd een onverschillige houding en het 'werken op de automatische piloot' genoemd; een moeder die naar haar eigen gevoel ten onrechte werd weggestuurd bij de opname van haar kind en een fout gemaakt door de apotheek SEH werd nog eens versterkt door een onprettige bejegening.

Heeft u daarover de betreffende persoon of de afdeling/het ziekenhuis op aangesproken?

Nare ervaring is besproken met het ziekenhuis en is op een juiste wijze opgepakt. Het protocol is zelfs daardoor aangepast van het ziekenhuis. Enkele minder prettige ervaringen zijn naar tevredenheid besproken.

Weet u dat er een klachtenbureau is waar u ook terecht kunt met uw klacht?

Niet iedereen is op de hoogte van het klachtenbureau en hoe een formele klacht in te dienen. Helaas gaven enkele geïnterviewden aan dat zij geen reactie hebben gehad op het indienen van hun klacht (het is niet bekend of zij dit formeel bij het klachtenbureau hebben gedaan). Een klacht werd afgedaan als 'verjaard'.

Aanbeveling: elke uiting van ontevredenheid behoeft een reactie.

Weet u dat er een cliëntenraad is die de belangen van patiënten behartigt?

Bijna de helft van de geïnterviewden was niet op de hoogte van het bestaan van een cliëntenraad. Van hen die er wel mee bekend zijn kwam de opmerking dat het goed is dat er een cliëntenraad is maar dat deze te onzichtbaar is.

Aanbeveling: cliëntenraad meer onder de aandacht brengen in bijvoorbeeld publieke ruimten van het ziekenhuis.

Wat vindt u van de algemene sfeer in het ziekenhuis?

Er is grote tevredenheid over ZGV. De volgende 'kwalificaties' kwamen in bijna ieder gesprek aan de orde: fijne, rustige en ontspannen sfeer, gemoedelijk, vriendelijk, behulpzaam, betrokken, dichtbij. Ondanks de drukte, blijven de verpleegkundigen vriendelijk.

De uitstekende en gezonde voeding werd meermaals genoemd. Het aanmelden via de zuilen werd ook als prettig ervaren.

Heeft u ervaring met medewerkers anders dan een arts of verpleegkundige, bijvoorbeeld receptie, balie polikliniek, vrijwilligers?

Reacties zijn bijna uitsluitend positief. Vriendelijk personeel bij de balie; ze zien je staan en hebben aandacht voor je.

Zou u willen deelnemen aan digitaal cliëntenpanel?

15 mensen hebben zich naar aanleiding van deze vraag aangemeld.

U kunt over een tijdje de resultaten van dit onderzoek terugvinden op de websitepagina van de cliëntenraad van ZGV:

Iets meer dan de helft van de respondenten wil graag het resultaat van deze vraaggesprekken zien.

2. Aandachtspunten

Er zijn enkele onderwerpen die vaak zijn genoemd en/of niet in de vragenlijst zijn opgenomen. Deze behoeven extra aandacht of nader onderzoek.

Telefonische bereikbaarheid:

- Wachtijd voordat wordt opgenomen wordt als te lang ervaren en geeft veel ergernis.
- Mogelijkheden om via app/online afspraak te maken uitbreiden; vooral voor bloedprikken en het verzetten van reeds gemaakte afspraak zou veel telefoonverkeer kunnen voorkomen.
- Digitaal afspraak maken is niet voor iedereen mogelijk, daarom blijven investeren in telefonische bereikbaarheid.

Parkeren:

- Parkeren wordt als duur ervaren.
- Positieve ervaring met parkeerkaart die vanuit ZGV werd verstrekt vanwege veelvuldig bezoek! Is dit standaardprocedure en komt dit aan de orde in het gesprek met bezoekers/familie bij langdurende opname?
- In het verleden was er toezicht en handhaving op het juiste gebruik van de parkeerplekken bij de hoofdingang. Nu er geen parkeerwacht meer is, is parkeren voor

taxi's een ware uitdaging. Omdat particulieren op taxistandplaatsen gaan staan, kan het voorkomen dat bijvoorbeeld een taxi met rolstoel niet meer bij de ingang kan staan. Ook bij de algemene kort-parkeren plaatsen blijven auto's soms ontoelaatbaar lange tijd staan.

Voeding:

- De prijzen bij restaurant Vermaat vinden sommigen erg hoog.
- Er is onduidelijkheid over de openingstijden van Vermaat.
- Gratis koffie/thee en water wordt zeer gewaardeerd.
- Grote waardering voor Voeding als speerpunt.

Verzekering:

De volgende kwestie werd onder de aandacht van de cliëntenraad gebracht. In 2019 is behandeling gestart, maar op verzoek van het ziekenhuis (i.v.m. drukte door corona) werd het vervolg van de behandeling verschoven naar het nieuwe (verzekerings)jaar. Met het gevolg dat het eigen risico voor dezelfde behandeling opnieuw werd aangesproken. Patiënt was hiervan niet op de hoogte en had anders eventueel niet ingestemd met uitstel. Klacht ingediend bij het klachtenbureau maar nooit een reactie gekregen. Hoe gaat ZGV met een dergelijk geval om; worden de consequenties van uitstel wat betreft verzekering met de patiënt besproken?

Medicijnen:

Een patiënt wees op verspilling van medicijnen. Bij ontslag kreeg hij, ondanks herhaalde malen gezegd te hebben dat hij hier geen behoefte aan had, toch een grote hoeveelheid pijnstillers mee.

Algemene ruimtes:

Over o.a. de inrichting van algemene ruimtes zijn opmerkingen gemaakt naar aanleiding waarvan actie of nader onderzoek gewenst is.

- Informatie op schermen/posters/banners is 'behang' geworden; te veel om nog tot je te nemen.
- Receptie voor het aanvragen van pasjes is onvoldoende zichtbaar. Meer uitleg nodig bij uitgifte pasjes.
- Aanmelden in hal en vervolgens ook nog eens bij poli is niet voor iedereen helder. Als men vergeet in de hal aan te melden, wordt men bij poli teruggestuurd; het waarom is niet duidelijk.
- Bewegwijzering is niet voor iedereen duidelijk; het grote bord is niet zo overzichtelijk.
- Slechte internetverbinding voor gasten van ZGV.

Opmerkelijke opmerking:

Een patiënt uit Oekraïne was zeer onder de indruk van het ziekenhuis, zowel qua behandeling als faciliteiten. "De hal lijkt wel de hal van een vliegveld; overal bewegwijzering en mensen die alle kanten opgaan. En nog eens gratis koffie/thee/water ook."