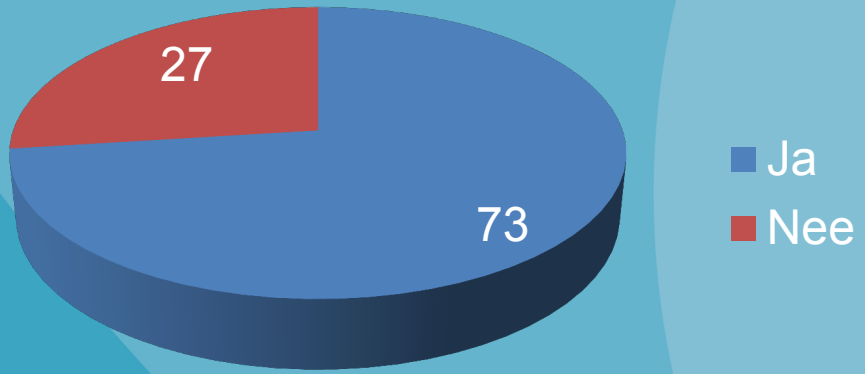
Laurentius Cliëntenpanel
Onderwerp: Zorg in Corona tijd

Cliëntenraad Laurentius Ziekenhuis, september 2020

LaurentiusZiekenhuisRoermond

Heeft u informatie van het ziekenhuis over het coronavirus gevolgd?

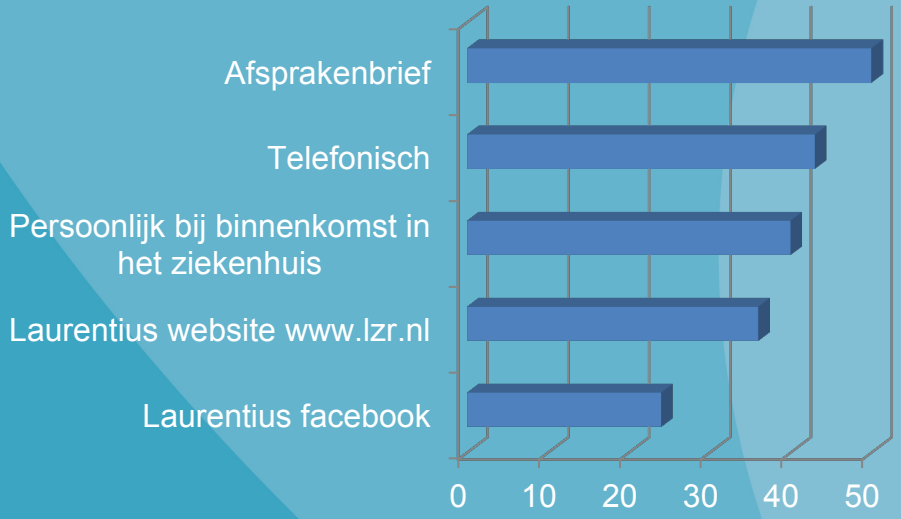


Aan de enquête namen 321 mensen deel.

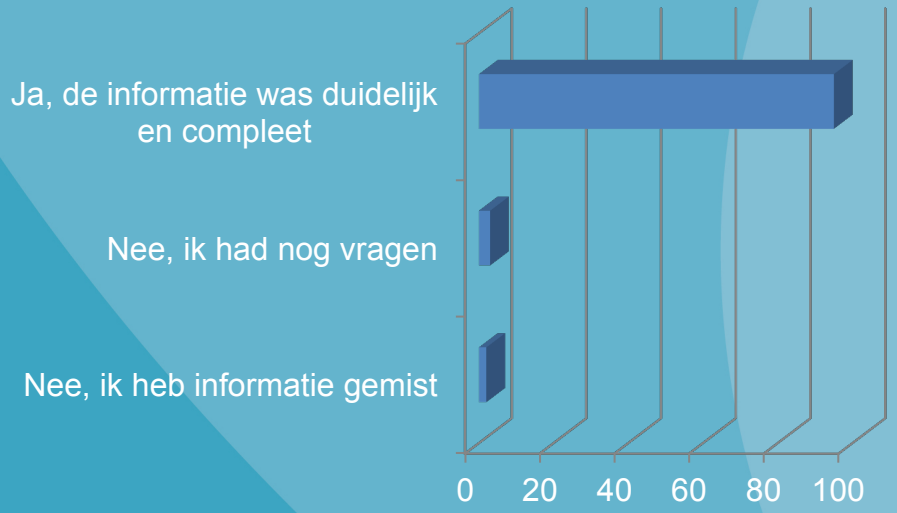
laurentius

LaurentiusZiekenhuisRoermond

Hoe bent u geïnformeerd?



Was deze informatie duidelijk en compleet?



laurentius
LaurentiusZiekenhuisRoermond

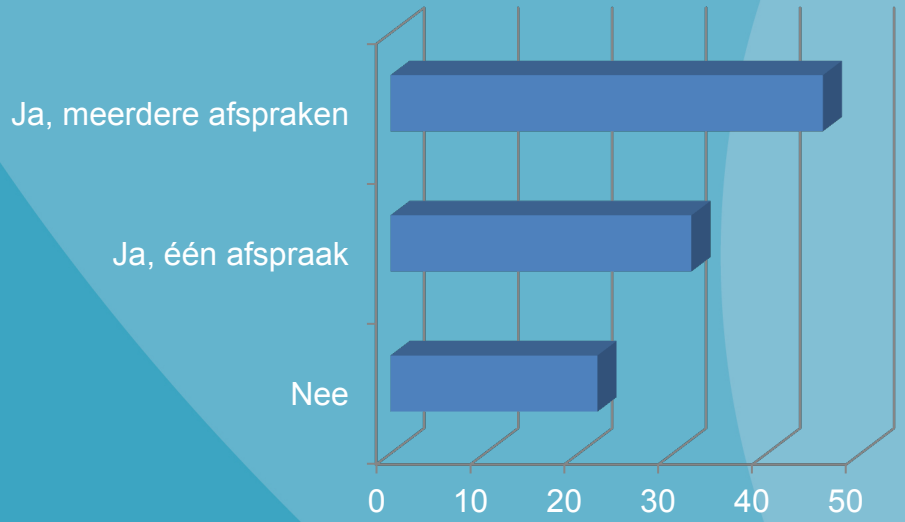
Minder duidelijk was:

- Het wel of niet dragen van mondkapjes
- Waarom een afspraak werd afgezegd
- De looprichtingen waren onduidelijk

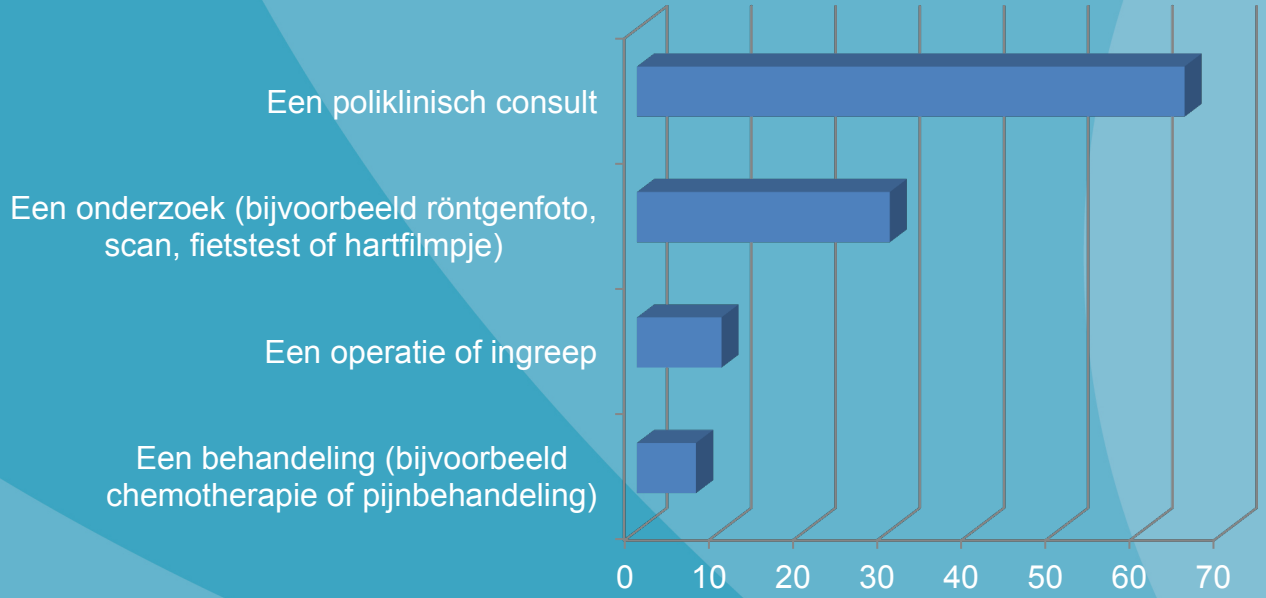
Informatie gemist:

- Over COVID op de ziekenhuiswebsite
- In welke situaties een begeleider mee mag

Had u de afgelopen periode een afspraak in het ziekenhuis?



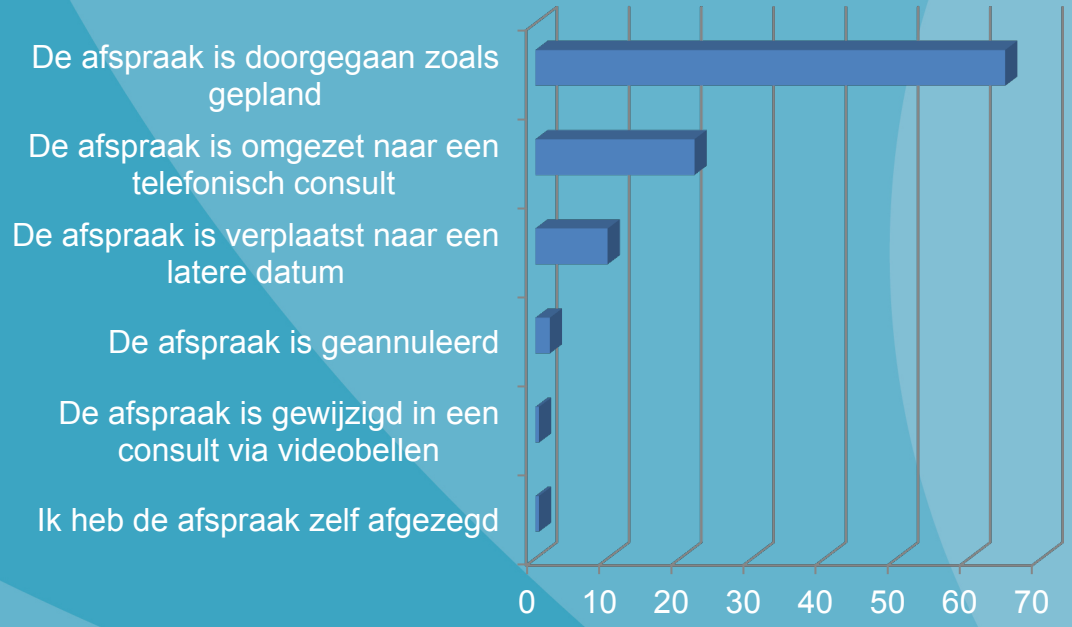
Soort afspraak



Anders: bloedafname, spoedzorg

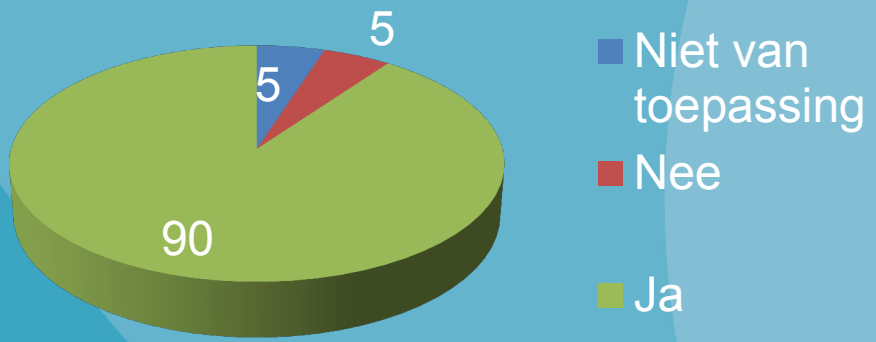
laurentius
LaurentiusZiekenhuisRoermond

Wat is met deze afspraken gebeurd?



laurentius
LaurentiusZiekenhuisRoermond

Zijn uw vragen beantwoord bij het telefonisch consult?

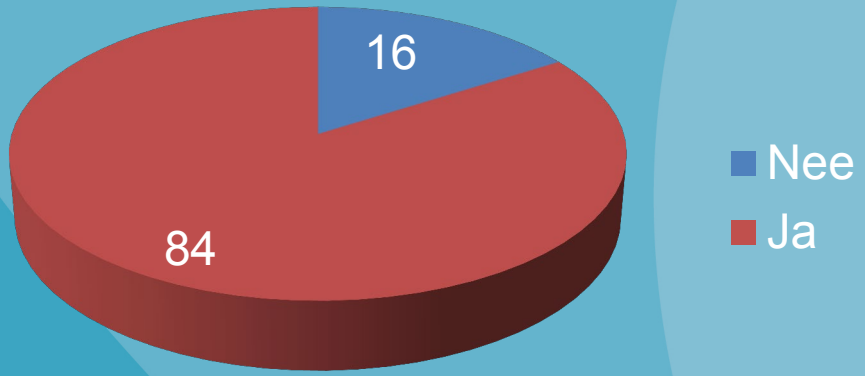


laurentius
LaurentiusZiekenhuisRoermond

Wat vond u van het telefonisch consult?

- Prima, goed, prettig
- Even wennen
- Minder fijn, onpersoonlijk
- Een face-to-face gesprek is fijner
- Werd niet gebeld op het afgesproken tijdstip
- Geen reistijd

Voldoende informatie over wijzigen van uw afspraak of behandeling?



LaurentiusZiekenhuisRoermond

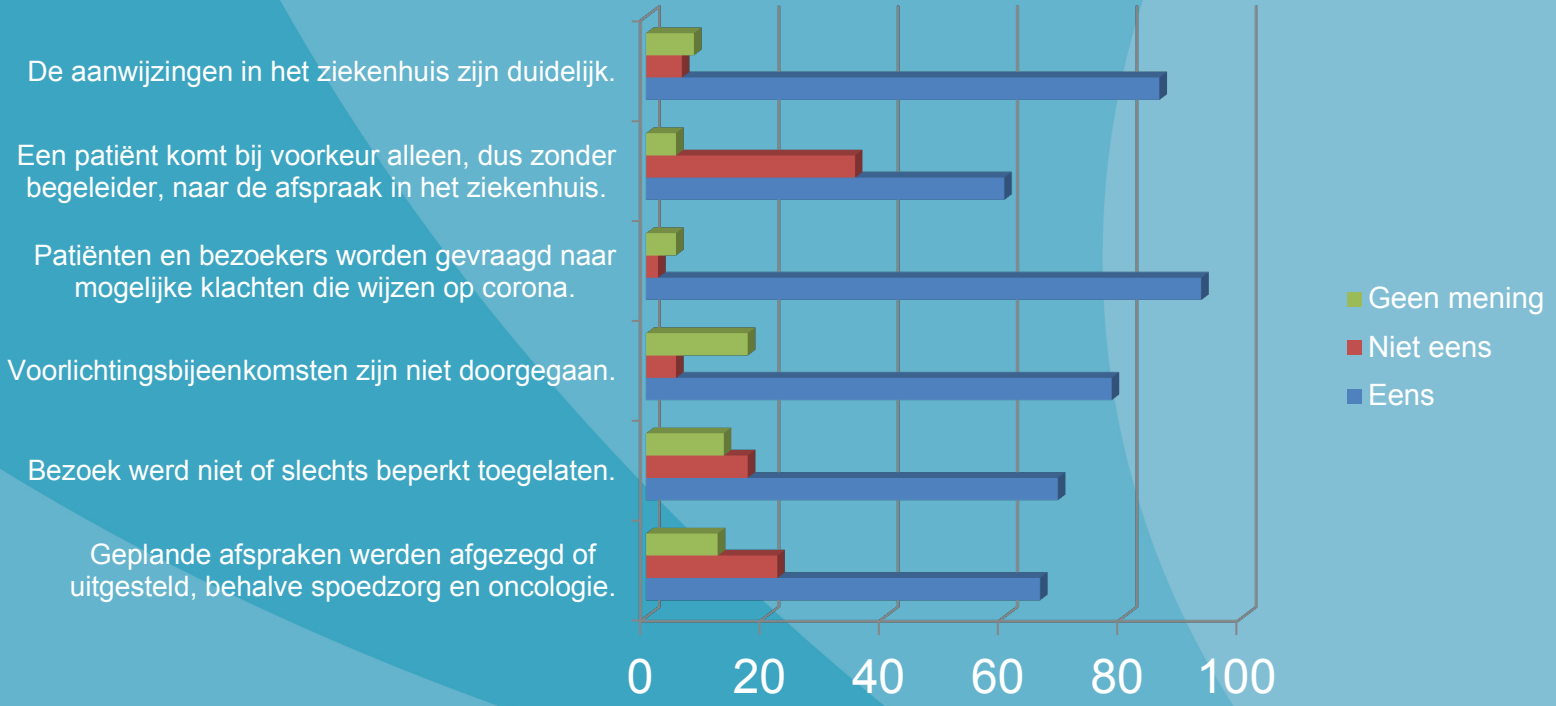
Voldoende informatie

- Op meerdere manieren geïnformeerd
- Begrip voor de situatie
- Werd rekening gehouden met agenda patiënt

Informatie gemist

- Reden van afzeggen niet toegelicht
- Geen nieuwe datum gepland
- Geen info hoe lang het gaat duren

Wat vindt u van de door het ziekenhuis genomen maatregelen?



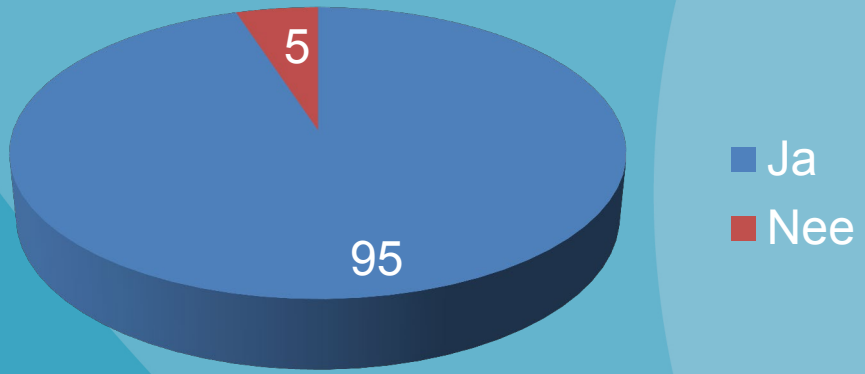
laurentius

LaurentiusZiekenhuisRoermond

Toelichting op de genomen maatregelen

- In bepaalde situaties is begeleiding voor patiënt gewenst
- Aanwijzingen in het ziekenhuis kunnen beter: looprichtingen, richtlijn voor gebruik van lift
- Regulier zorg zoveel mogelijk laten doorgaan
- Erg druk in de hal, onvoldoende afstand mogelijk
- Medewerkers hebben een voorbeeldfunctie
- Handhaven van de regels, ook op de poli’s

Voelt u zich welkom in het ziekenhuis?

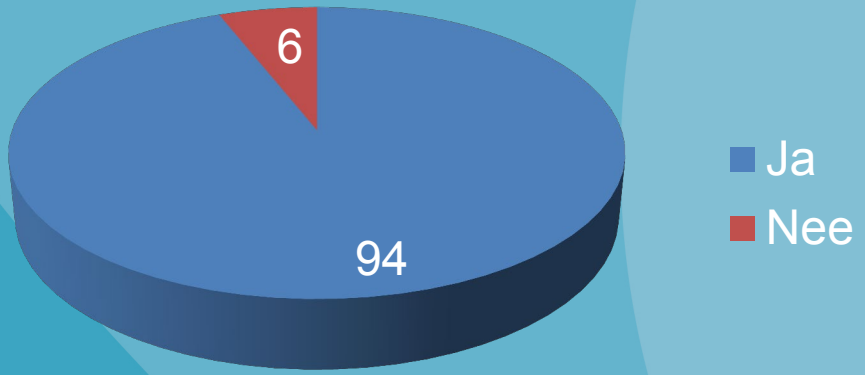


LaurentiusZiekenhuisRoermond

Waarom voelt u zich niet welkom?

- De maatregelen maken het onmogelijk
- De afstandelijkheid neemt toe
- Beveiligers aan de deur komt niet vriendelijk over
- Bezoeker wordt benaderd als ongewenst persoon
- Slechte telefonische bereikbaarheid

Voelt u zich veilig in het ziekenhuis?



LaurentiusZiekenhuisRoermond

Waarom voelt u zich niet veilig?

- Niet iedereen houdt zich aan de regels
- Te druk bij de ingang en in de hal
- Vrijwilligers staan te dicht op patiënt bij aanmeldzuil

laurentius

LaurentiusZiekenhuisRoermond

Aandachtspunten en aanbevelingen

- Laat afspraken en reguliere zorg doorgaan
- Sta toe dat een begeleider met patiënt meekomt
- De toegang tot het ziekenhuis, de hoofdingang en de hal is te druk. Richt deze anders in.
- Medewerkers hebben een voorbeeldfunctie
- Verbeter de communicatie
- Word geen ziekenhuis op afstand. Persoonlijk contact op 1,5 meter kan prima

laurentius
LaurentiusZiekenhuisRoermond

Einde

LaurentiusZiekenhuisRoermond