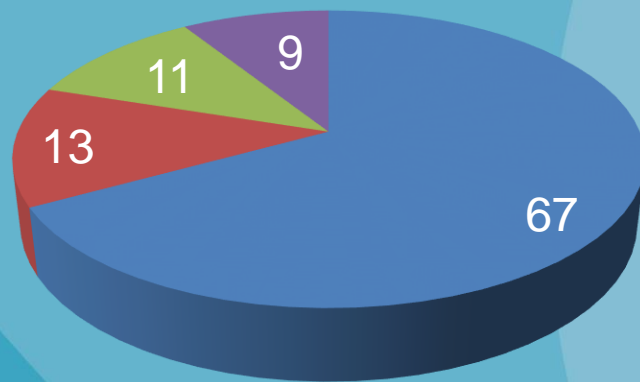


# Laurentius Cliëntenpanel

## Onderwerp: Wachtruimtebeleving

Cliëntenraad Laurentius Ziekenhuis, februari 2021

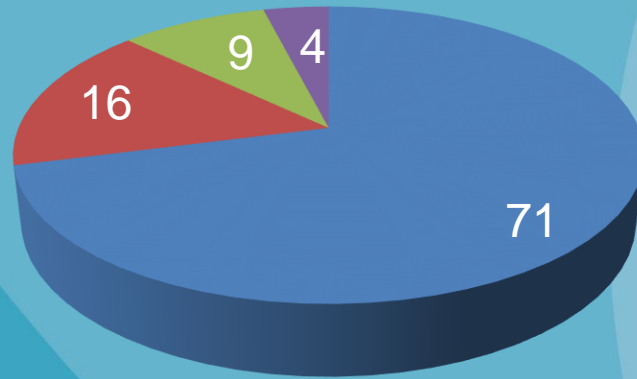
# Heeft u als bezoeker of als patiënt een van de poliklinieken bezocht?



■ Patiënt ■ Beiden ■ Geen van beiden ■ Bezoeker

Aan de enquête namen 295 mensen deel.

# Hoe bent u naar het ziekenhuis gekomen?



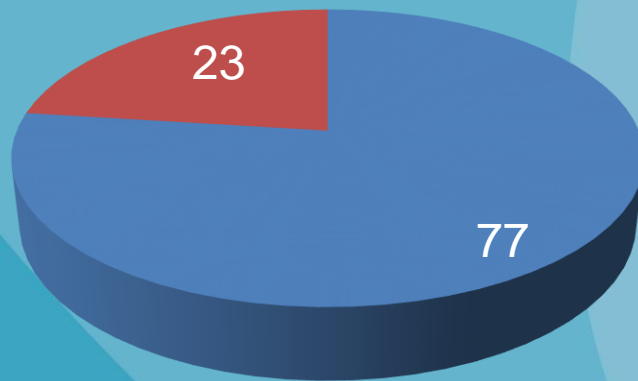
■ Met de auto

■ Met de fiets

■ Te voet

■ Met het openbaar vervoer

# Kon u uw auto of fiets makkelijk kwijt?

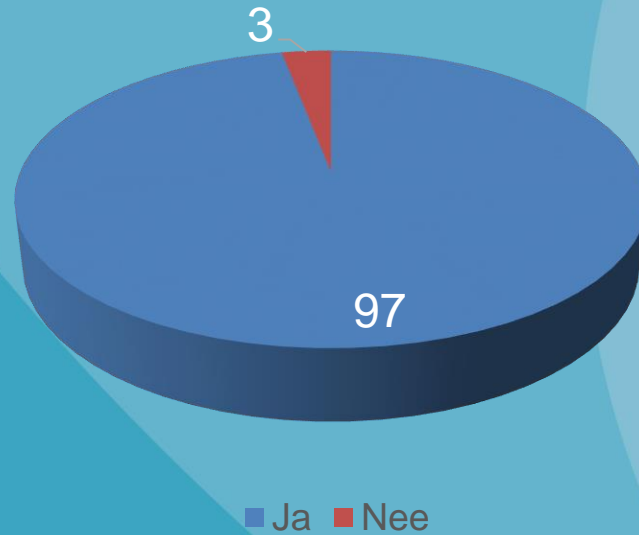


■ Ja ■ Nee

# Minder makkelijk kwijt, omdat:

- Te weinig parkeerplaatsen
- Erg druk
- Ver lopen

# Kon u de hoofdingang makkelijk vinden?



# Hoofdingang lastig te vinden:

- Slecht zichtbaar
- Onduidelijk aangegeven

# Wat vindt u van de aanmeldzuilen?

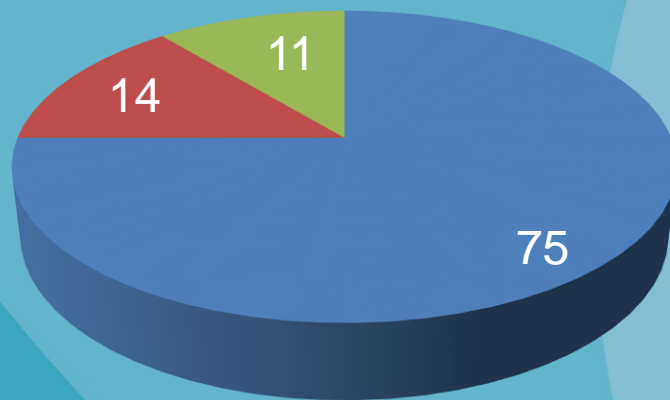




# Toelichting aanmeldzuilen:

- Onvoldoende privacy
- Vrijwilligers soms te opdringerig of met te veel
- Tip: één bemande zuil voor hulp

# Was de bewegwijzering in het ziekenhuis duidelijk?



- Ja, ik ben bekend in het ziekenhuis
- Ja, ook al kwam ik voor de eerste keer
- Nee

# Bewegwijzering minder duidelijk:

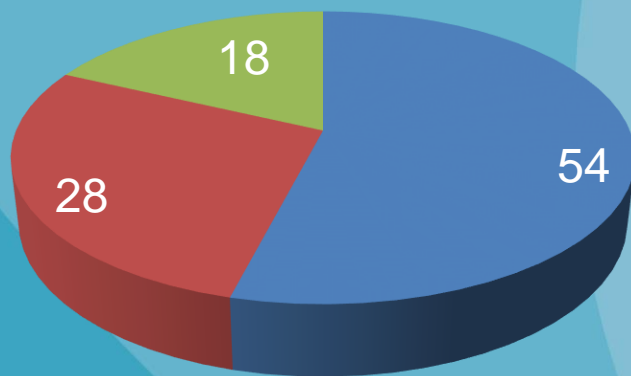
- Belettering te klein
- Borden te klein
- Moeite met cijfer aanduiding

# Gastvrije wachtruimte

Het meest passend vindt het Cliëntenpanel:

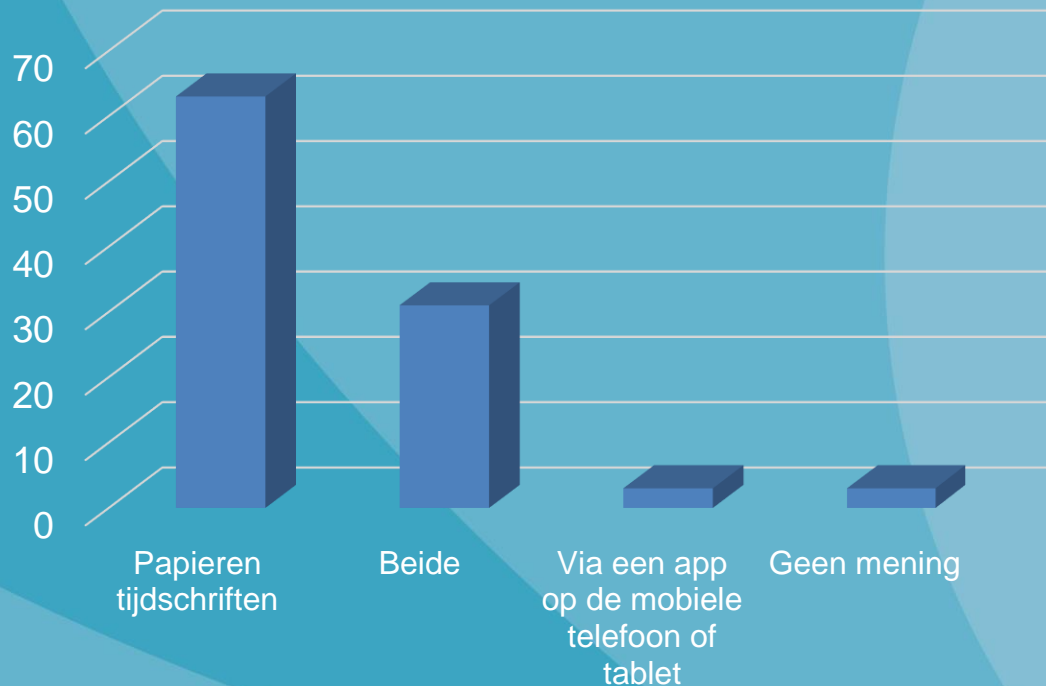
- Een wachtruimte die goed schoon is
- Een balie waar men terecht kan met vragen
- Informatie over de actuele wachttijd
- Comfortabele zitplaatsen en een warme uitstraling

# Stelt u het op prijs als er tijdschriften in de wachtruimte zijn?

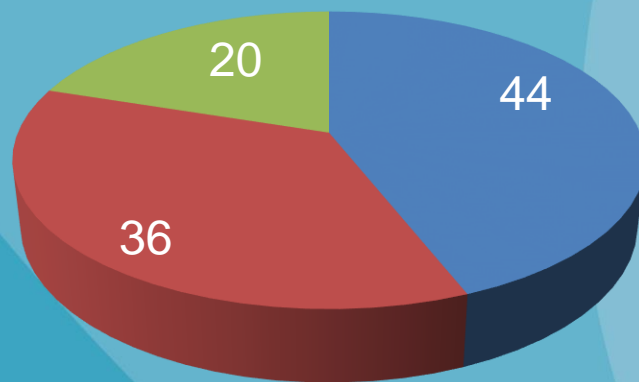


■ Ja ■ Nee ■ Geen mening

# Op welke manier zou u het prettig vinden om tijdschriften te lezen?



# Gaat u gebruik maken van een lees-app voor een tijdschrift of boek als dat kan?



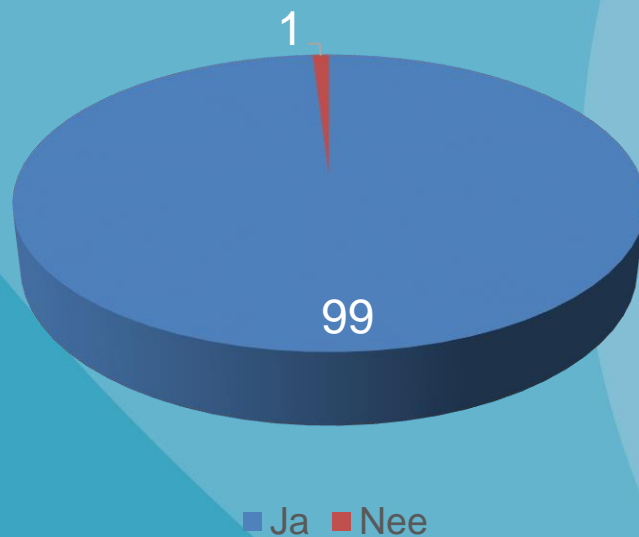
■ Nee ■ Ja ■ Geen mening

# Toelichting lees-app of papieren lectuur:

- Geen behoefte aan een app
- Zoek zelf afleiding op mobiel
- Lees-app is hygiënisch
- Welkome afwisseling
- Tip: Knoop een praatje aan met je medemens



# Wordt u klantvriendelijk behandeld op de polikliniek?



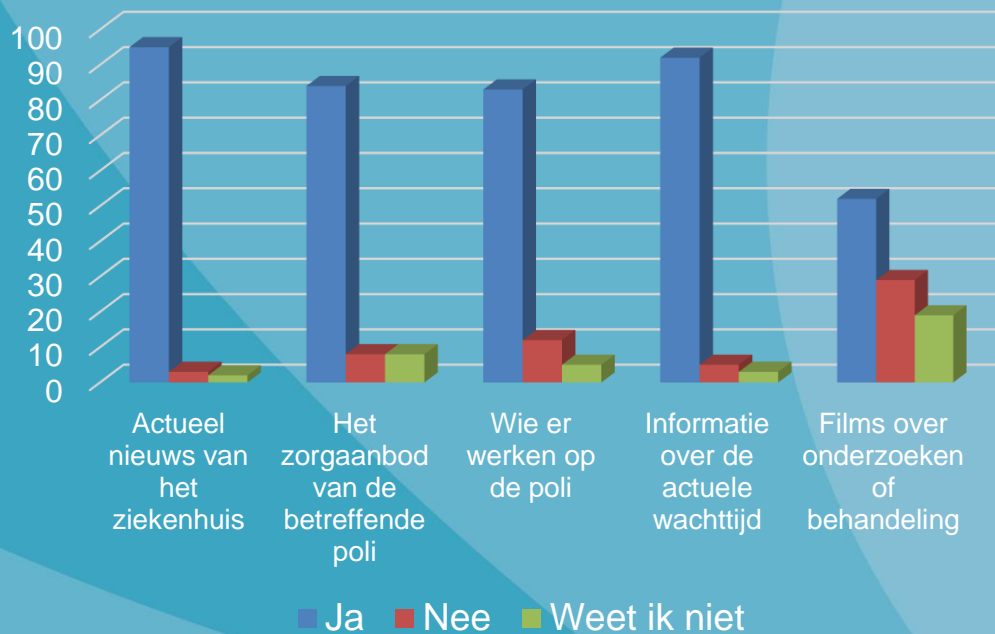
# Toelichting klantvriendelijk:

- Meerderheid (zeer) tevreden
- Vriendelijk
- Behulpzaam
- Antwoord op mijn vragen

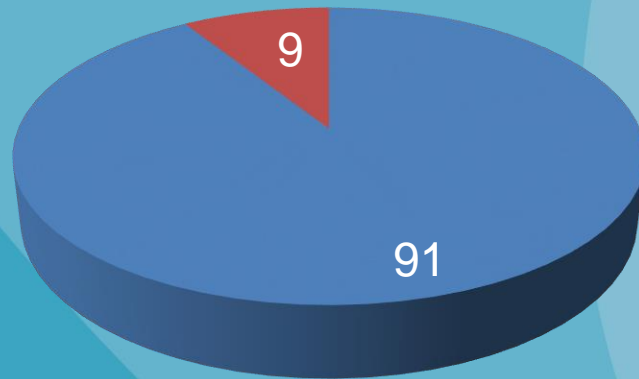
# Bij wie kunt u terecht met vragen?

- De balie, de receptie
- De assistente, de secretaresse
- De arts, de verpleegkundige
- Bij een vrijwilliger

# Welke informatie wilt u lezen op wachtkamerTV?

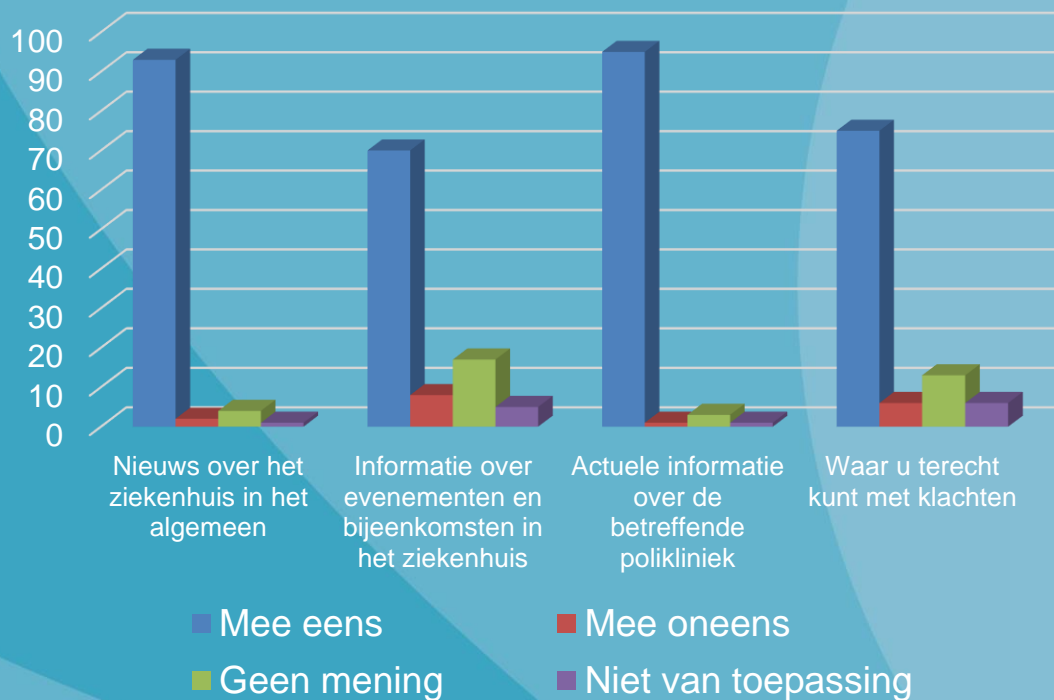


# Kijkt u weleens naar de wachtkamerTV op de poli?



■ Ja ■ Nee

# Welke onderwerpen vindt u interessant om te lezen?



# Andere onderwerpen:

- Actueel nieuws
- De werkelijke wachttijd
- Innovaties van het ziekenhuis
- Een ervaringsdeskundige aan het woord
- Af en toe ontspanning (zoals filmpje Cliniclowns, kunst of steden) of iets grappigs (bijv. ziekenhuiscartoon)

# Dit kan Laurentius nog meer doen:

- Ga zo door / (zeer) tevreden
- Wachttijden: beter communiceren, terugdringen wachtlijsten, zorgen voor een goede doorstroom
- Betere parkeermogelijkheden, bestrating op orde maken
- Verbeteren hoofdingang (toegankelijkheid, kiss-en-ride)
- Liften makkelijker maken voor mensen in scootmobiel



Einde