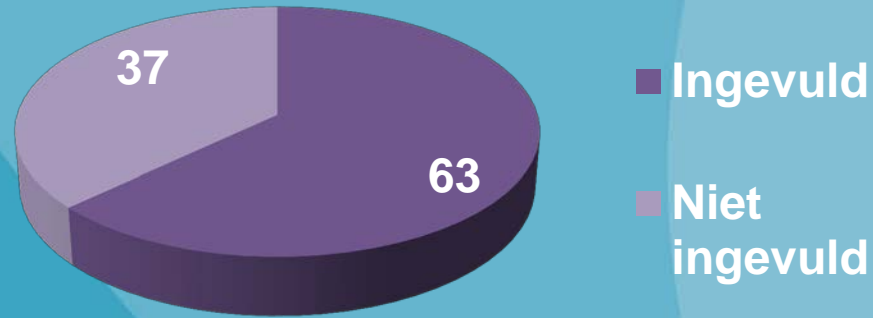


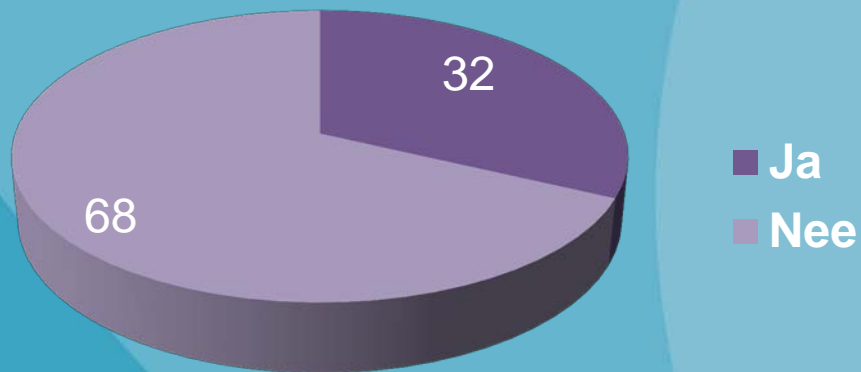
Laurentius Cliëntenpanel Onderwerpen Spoedapotheek en Afhandeling klachten

Cliëntenraad Laurentius Ziekenhuis, juni 2016

Respons 63%



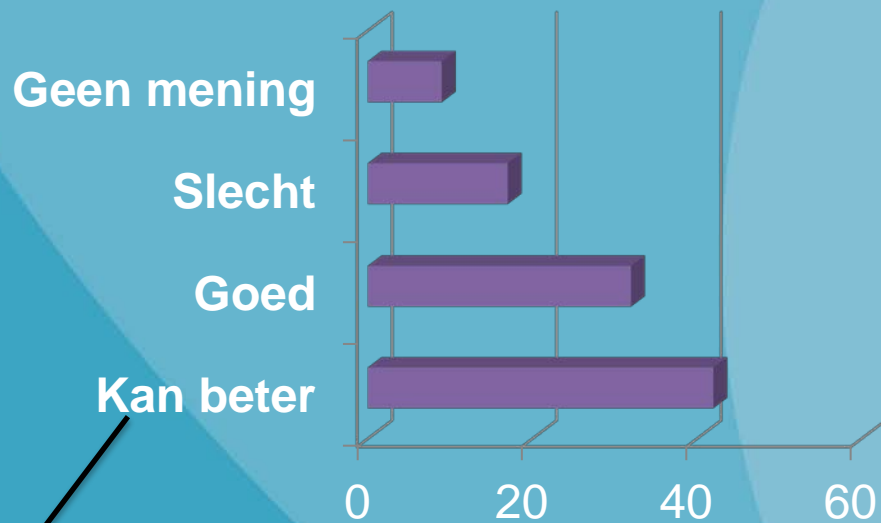
Heeft u (of iemand van uw familie) ervaringen met de spoedapotheek in het Laurentius Ziekenhuis?



Wat vindt u van de volgende zaken?

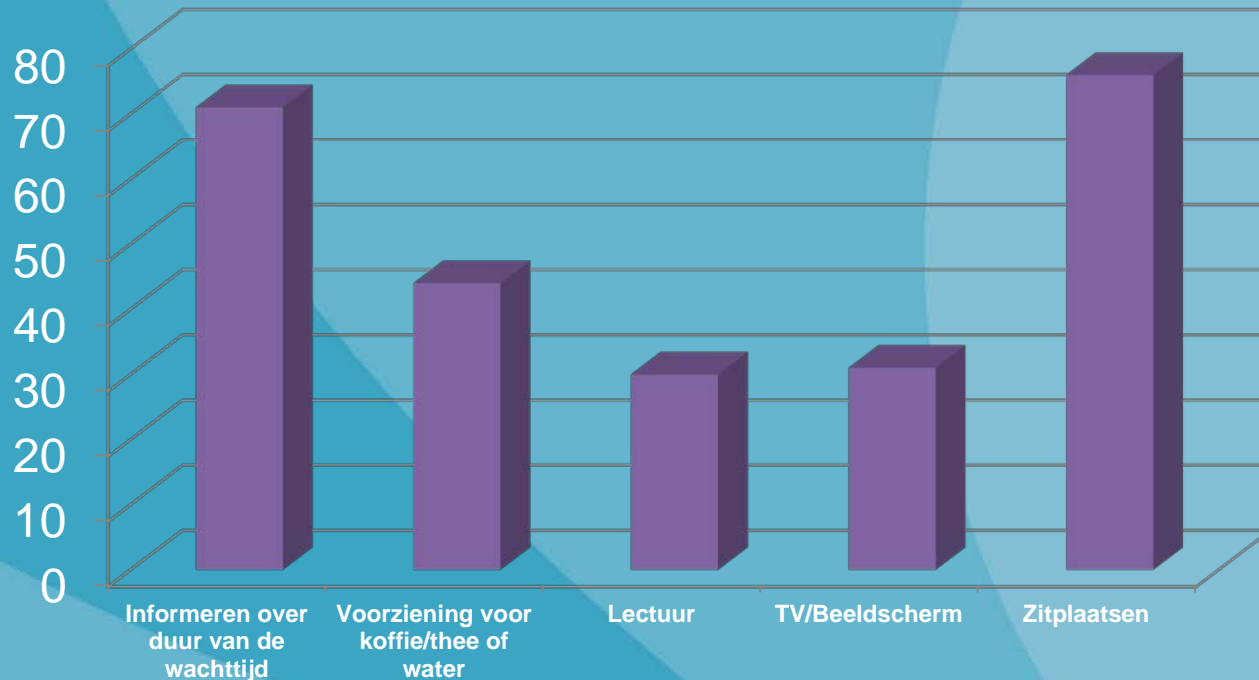


Wat vindt u van de ontvangstruimte/wachtruimte bij de spoedapotheek?



Grotere wachtruimte, meer zitplaatsen, drinken, meer privacy.

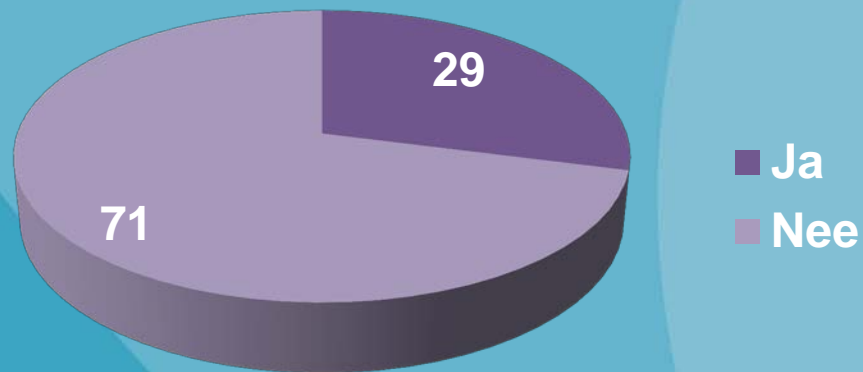
Op bepaalde momenten kan de wachttijd bij de spoedapotheek oplopen. Hoe kunnen we de wachttijd veraangenamen?



Andere suggesties om de wachttijd te veraangenameen:

- Bredere zitplaatsen, maak zithoekjes
- Nummertjes trekken
- Grotere ruimte
- Meer medewerkers
- Muziekje laten horen

Bent u op de hoogte van de extra kosten/hogere tarieven van de spoedapotheek?



Respondenten waren op de hoogte van de hogere tarieven door:

- Poster, flyer, publicaties spoedapotheek
- Was al op de hoogte, zelf (eerder) ervaren
- Bij bestellen, ter plaatse (loket), bij afhalen
- Door derden (o.a. familie, vrienden) of van horen zeggen

Respondenten die niet op de hoogte waren van de hogere tarieven willen geïnformeerd worden door:

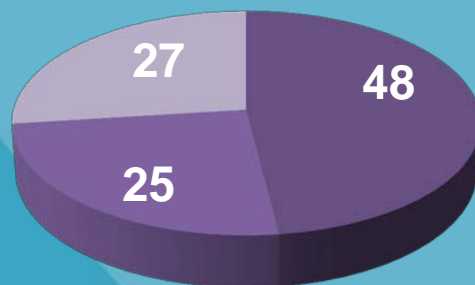
Moment van informeren

- Bij voorschrijven van recept
- Aan de balie/loket, bij binnenkomst, bij afgifte recept
- Bij afhalen medicijnen

Hoe informeren

- E-mail
- Folder, algemene info, poster, infobord, brief
- Infoscherm/TV (spoed)apotheek
- Laurierblad, nieuwsbrieven
- Nee/niet nodig

De spoedapotheek wil in de toekomst in de nachtelijke uren gebruikmaken van een geneesmiddelen uitgifteautomaat.



- Ik ben voor
- Ik ben tegen
- Geen mening

Voorstanders van de uitgifte automaat zeggen:

- Efficiënt, flexibel, snel, gemak
- Veilig, veiligheid met name voor medewerkers
- Kostenbesparend
- Minder wachttijd
- 24/7 medicijnen verkrijgbaar

Tegenstanders van de uitgifte automaat zeggen:

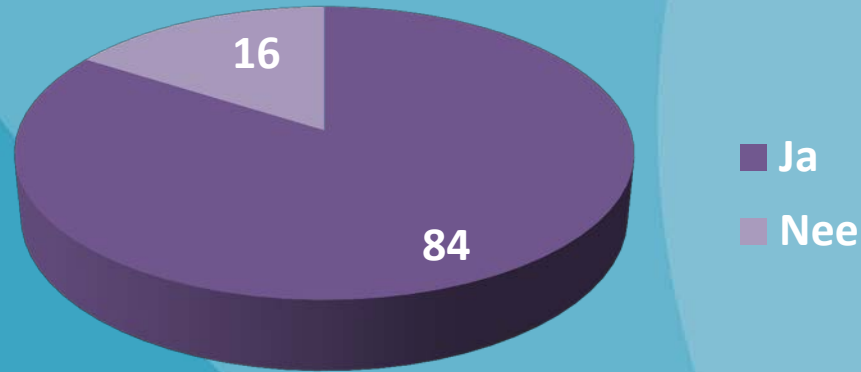
- Onpersoonlijk, missen persoonlijk contact
- Moeilijk voor ouderen, ingewikkeld, omslachtig
- Men is te afhankelijk van mobiel of smartphone
- Geen vragen stellen of uitleg
- Vrees voor fouten apparaat, verkeerde medicijnen

Suggesties voor het verbeteren van de service spoedapotheek:

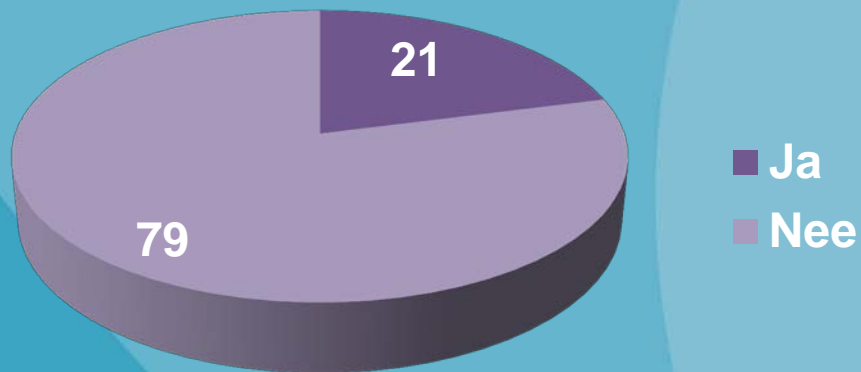
- Persoonlijk contact en klantvriendelijke bejegening
- Voldoende, meer, deskundige medewerkers
- Wachttijden verminderen/beperken
- Alternatief voor mensen die geen mobiel hebben (uitgifteautomaat), bijv. code door assistente arts gegeven
- Bekendheid vergroten

Klachtafhandeling

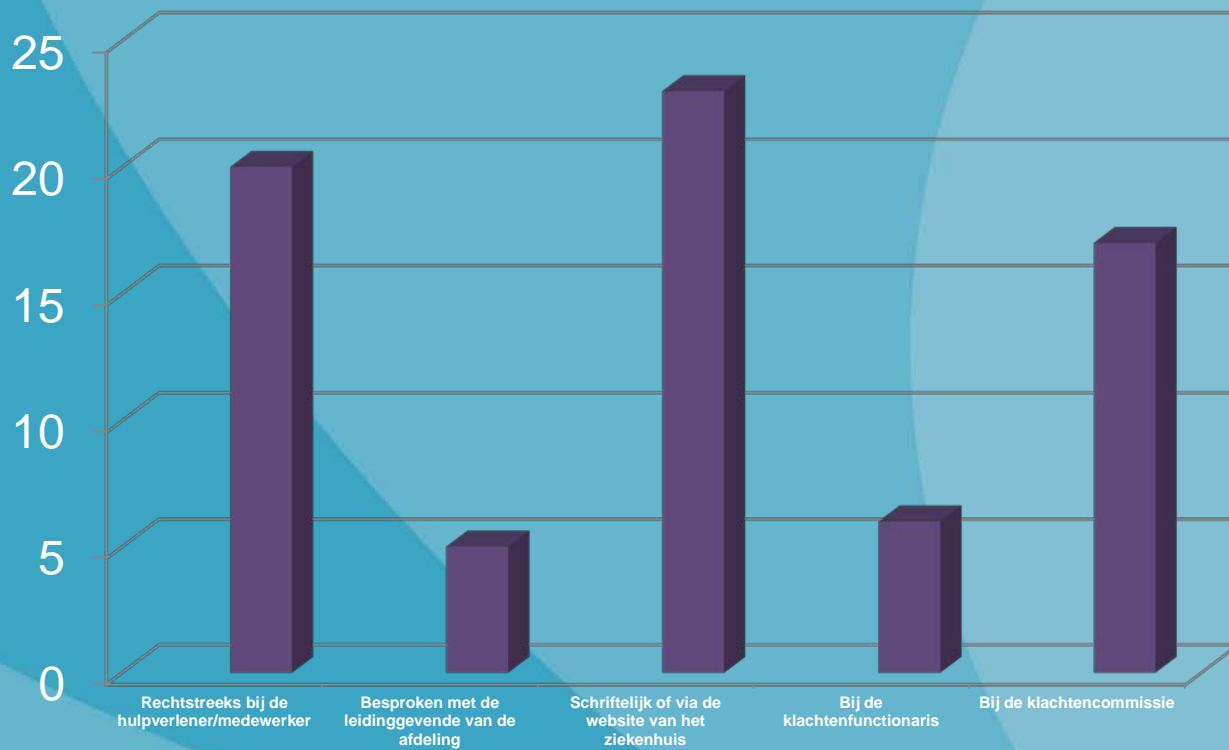
Bent u ervan op de hoogte dat u een suggestie kunt indienen of uw mening kunt geven over het ziekenhuis?



Heeft u wel eens een klacht ingediend of uw ongenoegen geuit in het Laurentius Ziekenhuis?



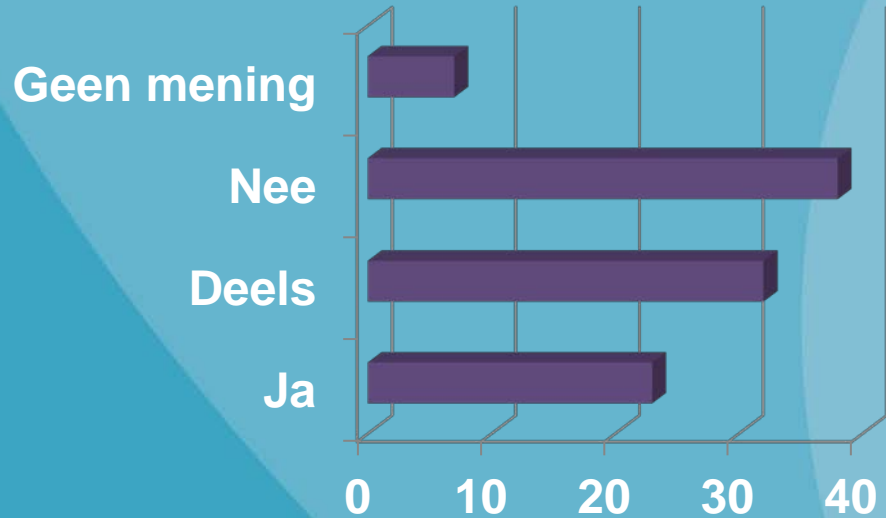
Zo ja, hoe heeft u uw klacht of onvrede kenbaar gemaakt?



Respondenten gaven aan dat ze klachten ook hadden gemeld:

- Via Zorgkaart Nederland
- Bij andere artsen
- Via een rechtszaak
- Via de cliënttevredenheidsenquête

Was u tevreden met het resultaat?



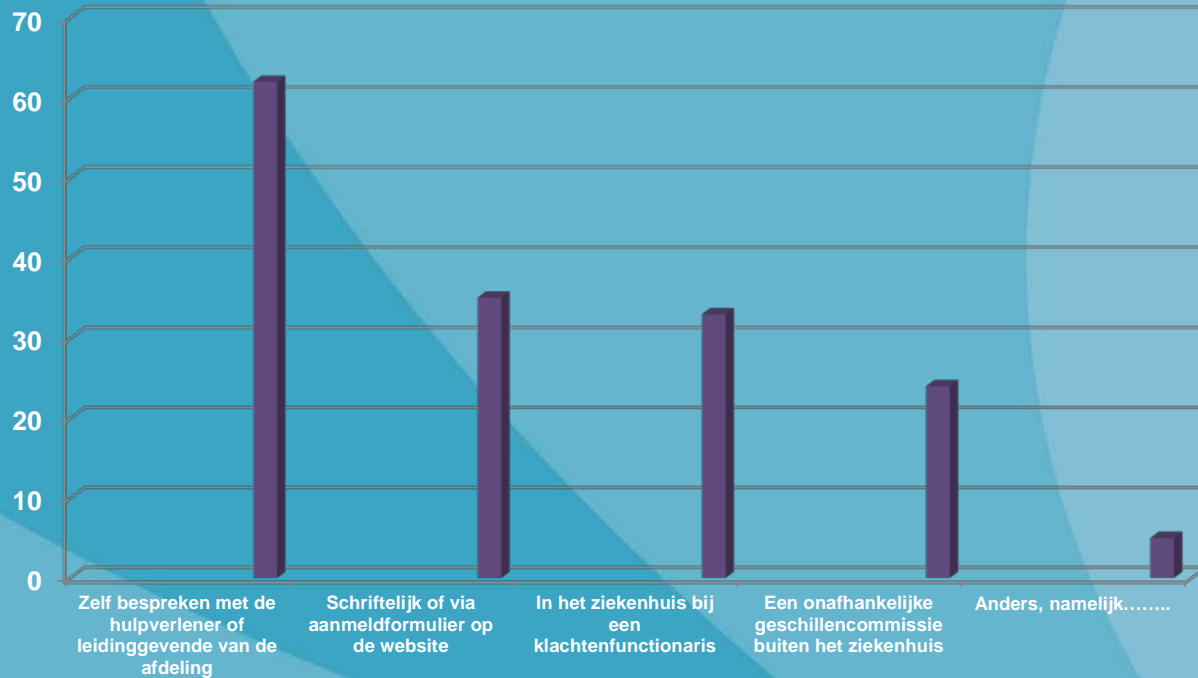
Tevreden met het resultaat?

Ja, klacht/probleem onderzocht en/of (direct) opgelost, goed gesprek, kreeg excuusbrief, verontschuldigingen ontvangen, voldoende uitleg, feedback.

Deels, ontvangstbevestiging maar geen vervolg, probleem werd niet herkend, onvoldoende lering uit, bureaucratie, klacht terecht bevonden maar follow-up gebrekkig, om toekomstige klacht/probleem te voorkomen, onvoldoende serieus genomen.

Nee, geen reactie/antwoord, geen verontschuldiging, geen verbetering, niet serieus genomen, kiezen voor hulpverlener niet voor patiënt.

Als u in de toekomst niet tevreden mocht zijn over uw behandeling in het ziekenhuis, welke mogelijkheden voor het indienen van een klacht of onvrede hebben uw voorkeur?



Andere manieren om klachten kenbaar te maken volgens de respondenten:

- Onafhankelijke geschillencommissie
- Anoniem melden klantenservice
- Direct reageren en klacht bespreekbaar maken
- Met zorgverzekeraar
- Tuchtcollege
- Voor een ander ziekenhuis kiezen