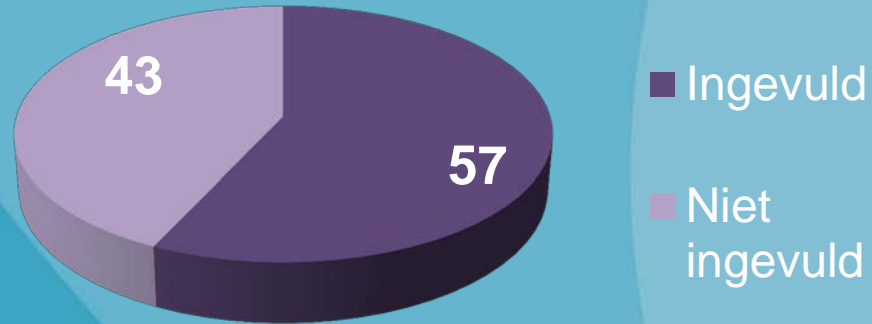


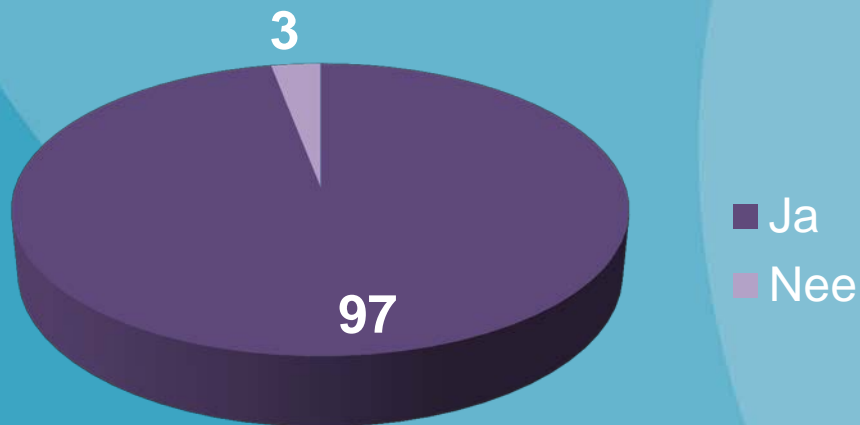
Laurentius Cliëntenpanel Onderwerp Poliklinieken

Cliëntenraad Laurentius Ziekenhuis, september 2016

Respons 57%



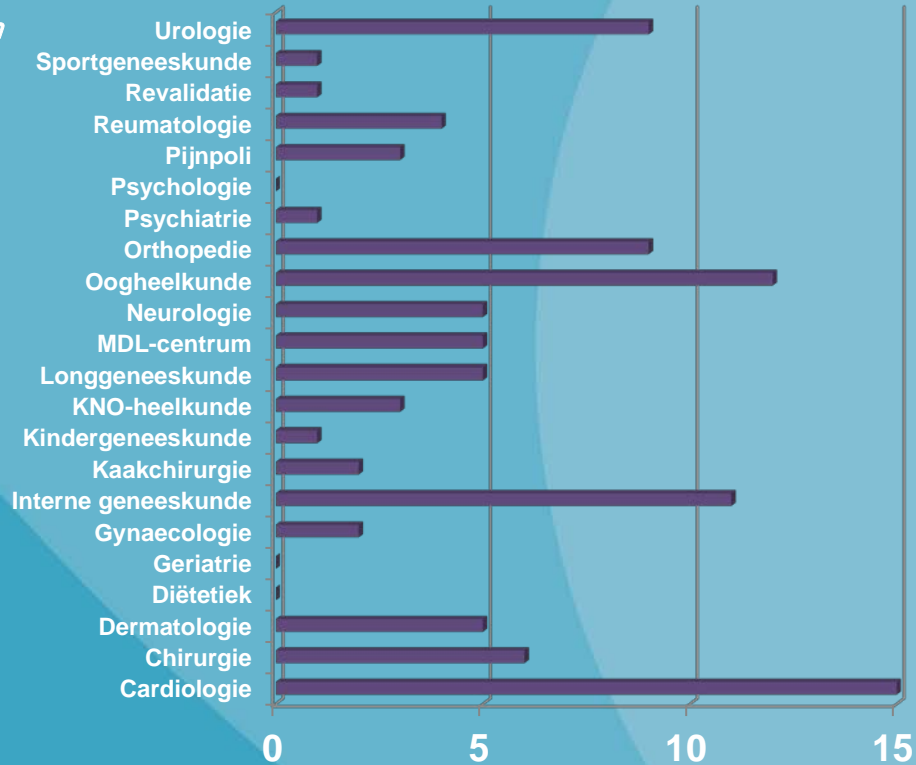
Van de respondenten heeft 97 % wel eens een polikliniek bezocht; zelf of een familielid.



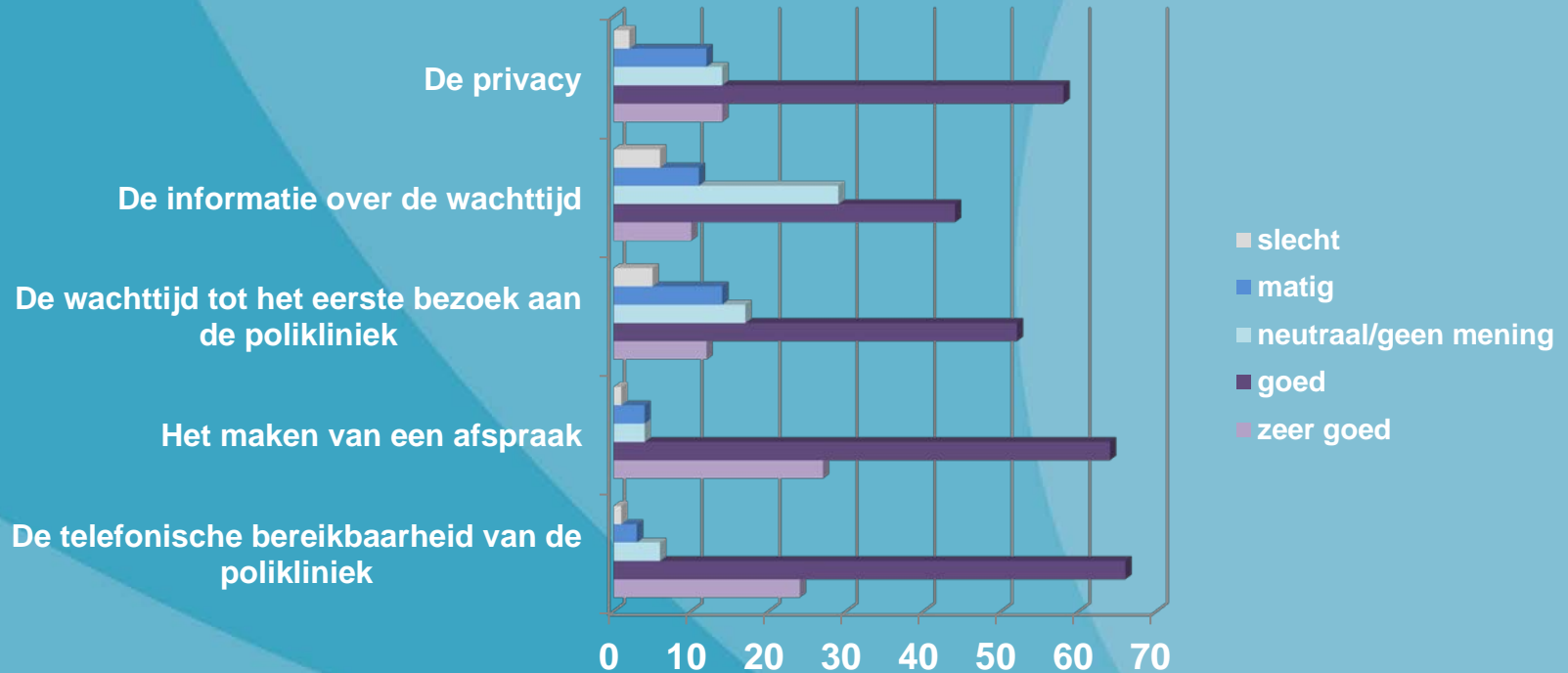
Deze poliklinieken werden bezocht

Top 5 van vaakst bezochte poliklinieken

Cardiologie	15 %
Oogheelkunde	12 %
Interne geneeskunde	11 %
Orthopedie	9 %
Urologie	9 %
Chirurgie	6 %



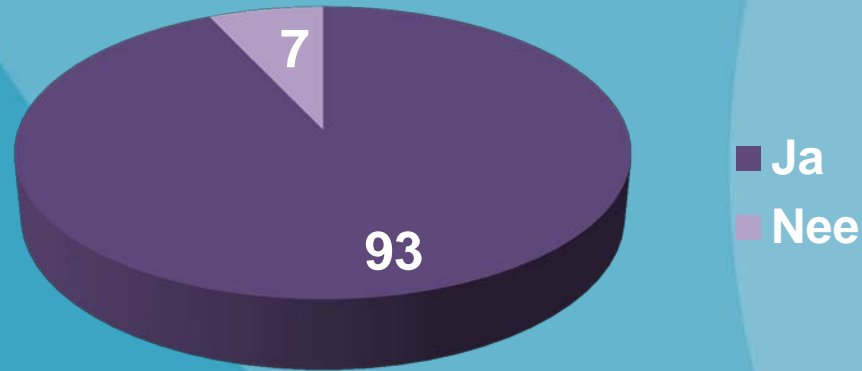
Meningen respondenten over privacy, wachttijd, afspraken en bereikbaarheid



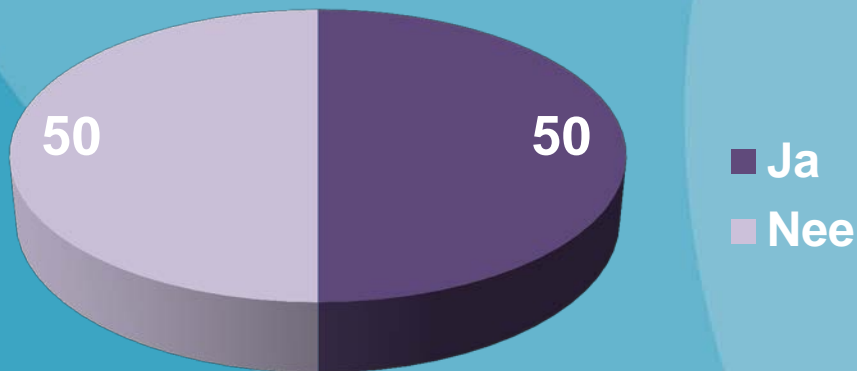
Toelichting op privacy, wachttijd, afspraken en bereikbaarheid

- Privacy
 - kan/moet beter, geen privacy bij oude loketten, wachtruimte te dicht bij de balie, secretaresse wil alles weten (is privé).
- Wachttijd
 - geen of weinig info over wachttijd, lange wachttijden, secretaresse gaf duidelijk indicatie wachttijd, werkelijke wachttijd 1e consult langer dan op website aangegeven
- Afspraak maken
 - via huisarts, afspraak maken op langere termijn kan bij poli niet, afspraak thuis ontvangen/zelf geen invloed op
- Telefonisch slecht bereikbaar, vaak bellen/telefoon vaak bezet

Rekening gehouden met wensen patiënt bij afspraak maken?

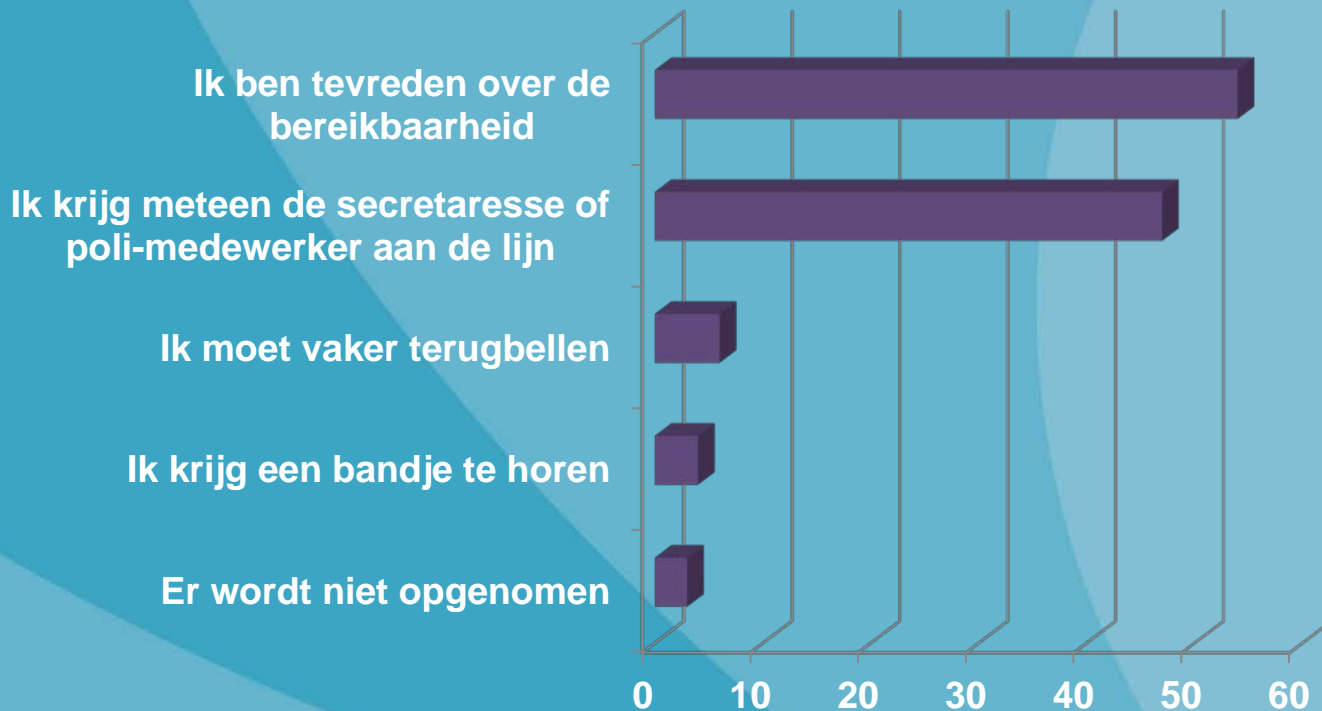


De helft van de respondenten heeft gebruik gemaakt van afspraakherinnering (mail of sms)

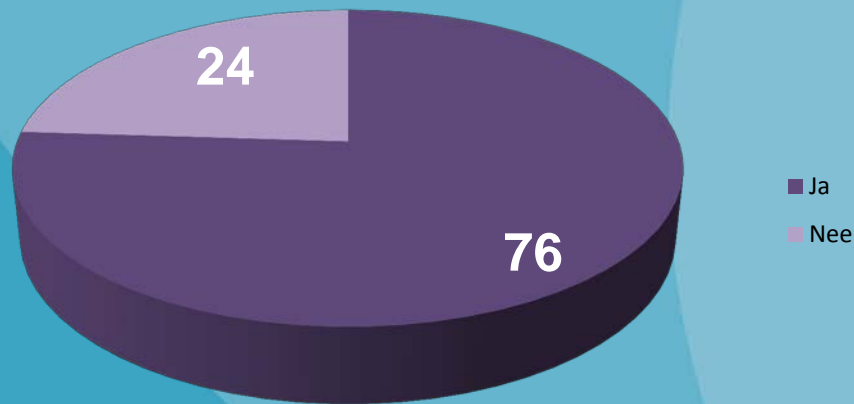


Ervaringen met telefonische bereikbaarheid polikliniek

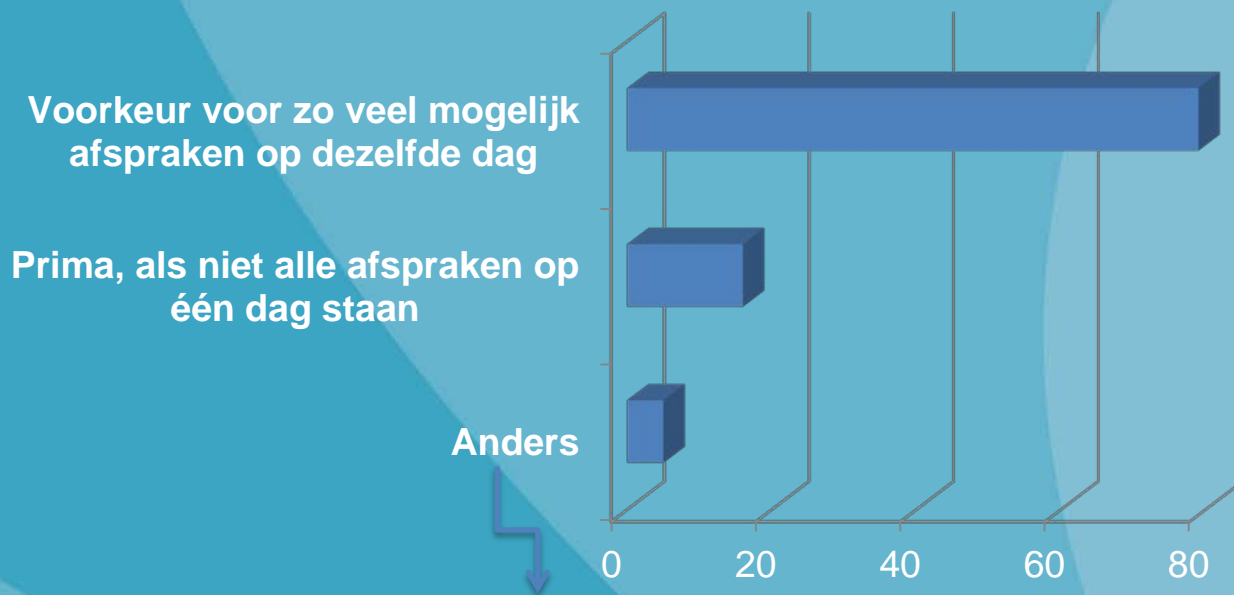
Meerdere antwoorden mogelijk



Werden zo mogelijk meerdere afspraken op één dag gepland?
Van de respondenten waarvoor het van toepassing was antwoordde:



Zo nee, wat heeft uw voorkeur?



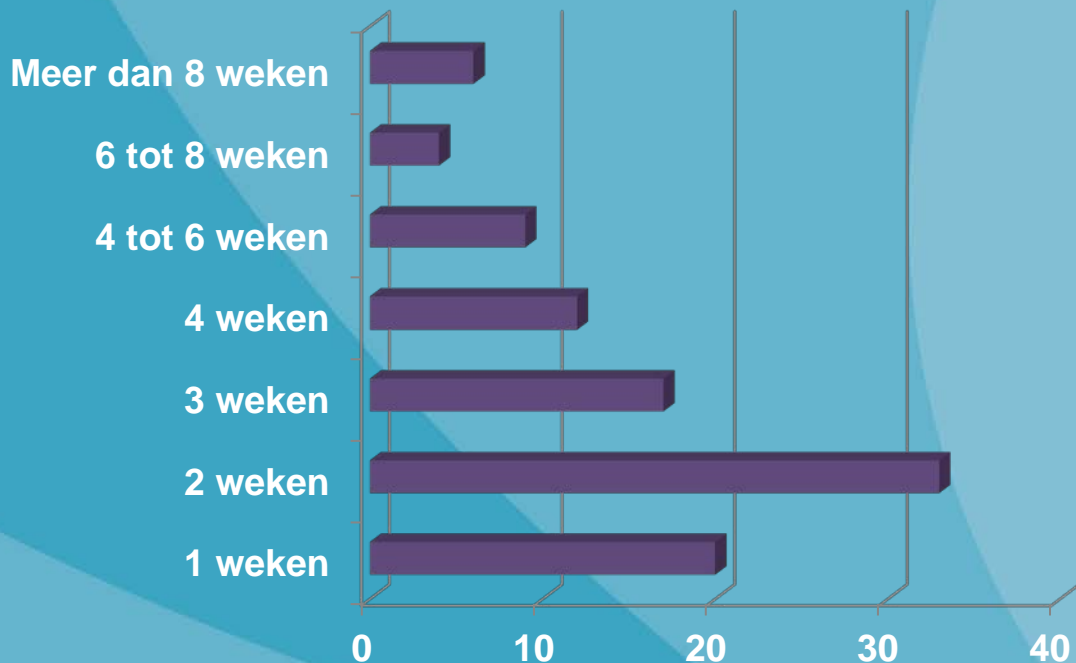
Lukt vaak niet i.v.m. wachttijden

Voorkeur 1 dag, mits het redelijk aansluit

Niet mogelijk i.v.m. bloed- en urineonderzoek vooraf

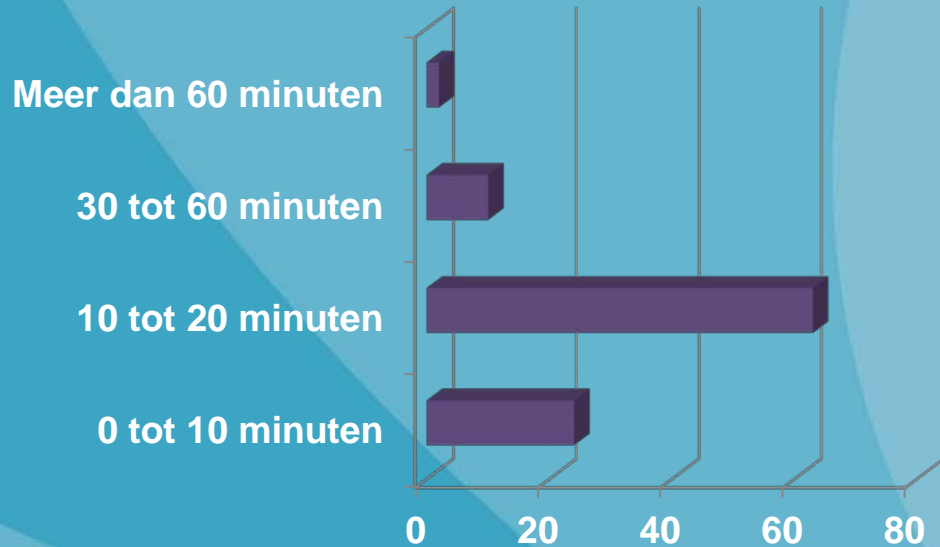
Tijd tussen afspraak en 1^e poli-bezoek

Ruim de helft van de patiënten (53 %) kon binnen 2 weken terecht na het maken van de afspraak, 70 % binnen 3 weken en ruim 80 % binnen 4 weken.

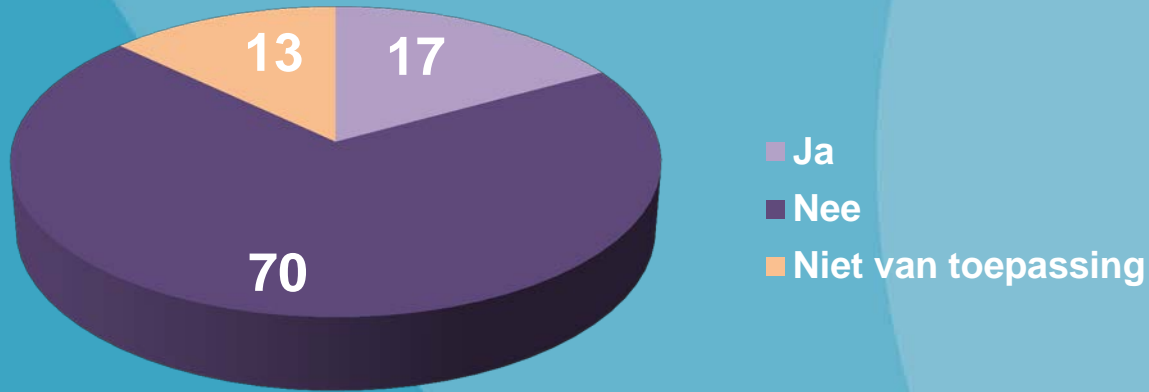


Wachttijd (dag van afspraak) vóór het consult met de hulpverlener

Van de respondenten heeft 87 % 0 tot 20 minuten gewacht, totdat de hulpverlener hen binnen riep. Hiervan was 24 % binnen 10 minuten aan de beurt. Voor 10 % was de wachttijd 30 tot 60 minuten.



Geïnformeerd over de geschatte wachttijd was slechts 17% van de patiënten.



Hoe bent u geïnformeerd over de wachttijd?

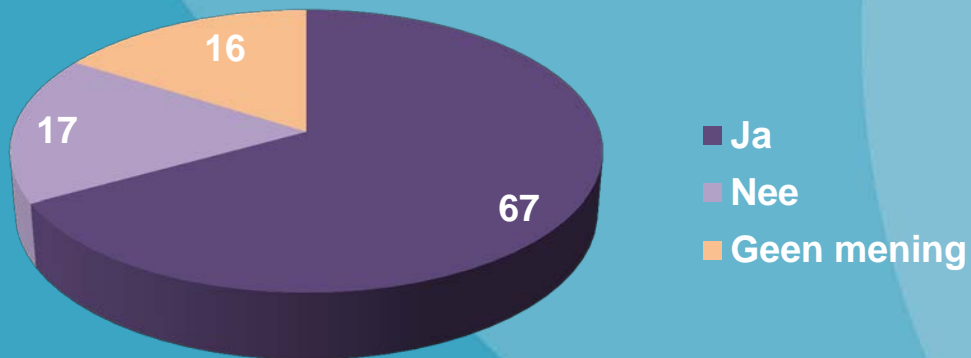
De meeste mensen werden bij binnenkomst op de poli (balie/loket) persoonlijk geïnformeerd, meestal door de secretaresse/baliemedewerker, soms door de verpleegkundige of specialist. Enkele respondenten waren op de hoogte van de wachttijd d.m.v. een bord waarop dit werd aangegeven.

Opmerkingen:

- Spoedgeval;
- Ben meestal zelf te vroeg;
- Zelf te laat door file;
- Als je ziet dat het druk is, kun je zelf vragen;
- Ze komen het persoonlijk vertellen. Heel fijn.

Aandacht voor privacy

De meeste respondenten (67%) vinden dat er voldoende aandacht is voor hun privacy. 17 % vindt van niet.



Aandacht voor privacy

Ja, omdat (top 5):

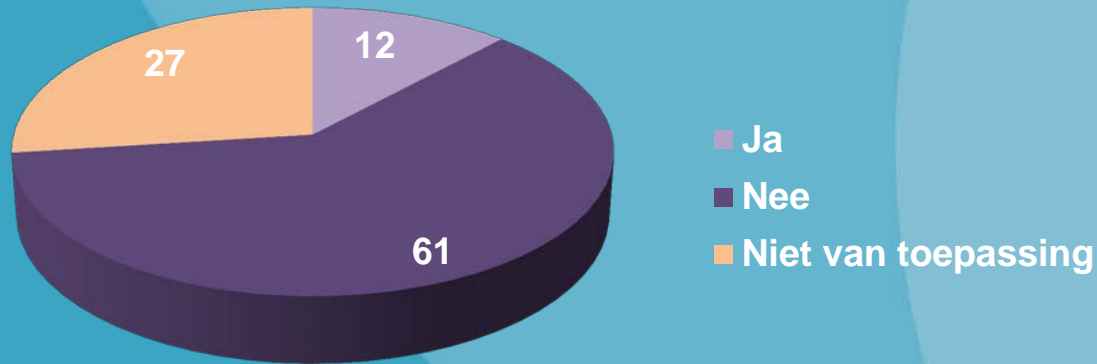
1. Aanmeldbalie gescheiden van gang
2. Aparte kamers
3. Privacygevoelige zaken worden in de spreekkamer besproken. Wordt verder geen belangrijke informatie besproken bij de balie.
4. Respect voor privacy. Volume stem wordt aangepast, zodat anderen niet kunnen meeluisteren.
5. Positieve ervaringen

Nee, omdat (top 5):

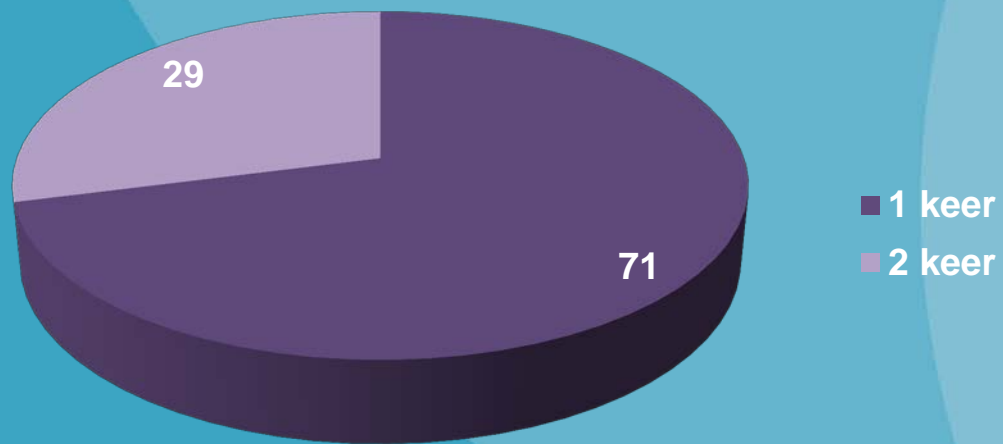
1. Geen privacy bij loket, hele omgeving/medepatiënt kan meeluisteren, wachtenden kunnen meeluisteren
2. Op gehoorafstand met wachtruimte
3. Onvoldoende aandacht secretaresse/medewerkers voor privacy, rekening houden met privacy bij vragen stellen aan
4. Open ruimte, onvoldoende (bouwtechnische) voorzieningen
5. Telefoongesprekken zijn te volgen tijdens het wachten

Opmerking: Behandelkamer/spreekkamer biedt wel privacy.

Is wel eens een opname of operatie verzet of uitgesteld?



Zo ja, hoe vaak?



Waarom werd de opname of operatie verzet?

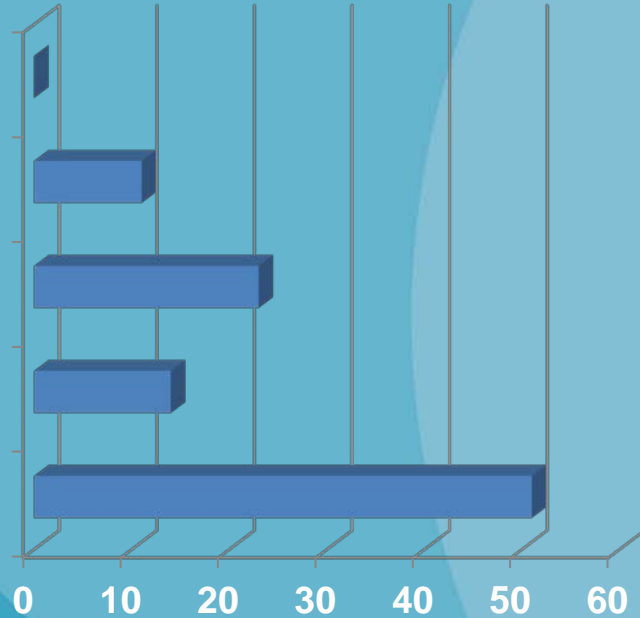
Omdat u te kort voor de (spoed)operatie nog had gegeten

Op de dag van de operatie was geen IC-bed beschikbaar

De arts was onverwacht verhinderd

Voor een spoedoperatie

Anders



Andere redenen voor uitstel:

1. Apparatuur defect of niet aanwezig, prothese was er niet, stroomstoring of omzetting/update software
2. Organisatorisch: alle bedden bezet (opnamestop), te weinig artsen, verkeerde datum doorgegeven
3. Weet niet (meer) waarom
4. In samenspraak met chirurg of andere afspraken van de kant van patiënt
5. Lichamelijke conditie patiënt of de chirurg vond operatie te vroeg (juiste beslissing)

Opmerkingen:

- Wel vervelend i.v.m. aanpassen werk
- Verkeerde datum, bleek dag erna. Zeer vervelend i.v.m. agenda patiënt
- Arts belde zelf
- Zelfs eerder geopereerd dan afgesproken