

Ervaringen met informatie rondom het maken van een afspraak volgens het patiëntenpanel

DATUM: 28-11-2023

AUTEUR: Cliëntenraad

In deze rapportage vindt u de resultaten van de vragenlijst: 'informatie rondom het maken van een afspraak'. Deze vragenlijst is van 1 oktober 2023 tot en met 16 oktober 2023 uitgezet bij het patiëntenpanel van Spijkenisse Medisch Centrum.

Inhoud

1. Over het patiëntenpanel	2
Samenstelling patiëntenpanel	2
2. Over de ervaringen met informatie rondom het maken van een afspraak in Spijkenisse Medisch Centrum.....	3
Over de afspraak.....	3
Informatie over de afspraak	5
Wens patiënten over herinnering voor de afspraak	8
Over informatiefolders van Spijkenisse Medisch Centrum	9
Overige tips van de respondenten	10
3. Conclusies en aanbevelingen.....	10

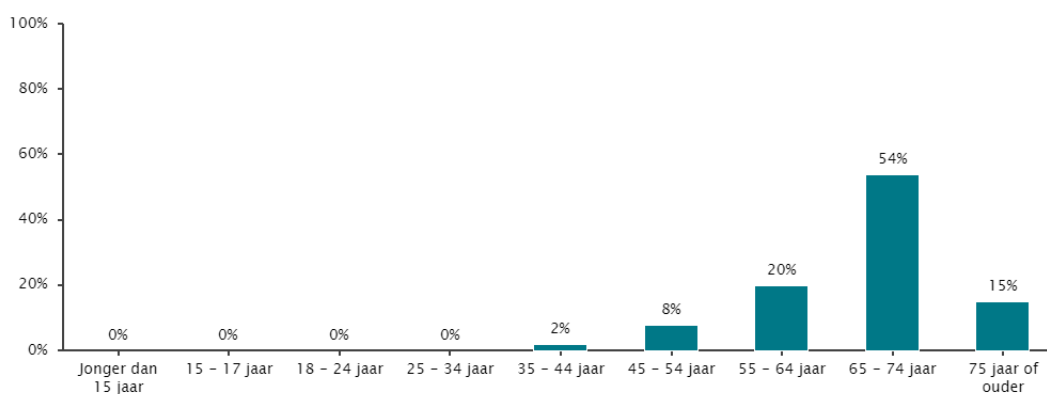
1. Over het patiëntenpanel

Samenstelling patiëntenpanel

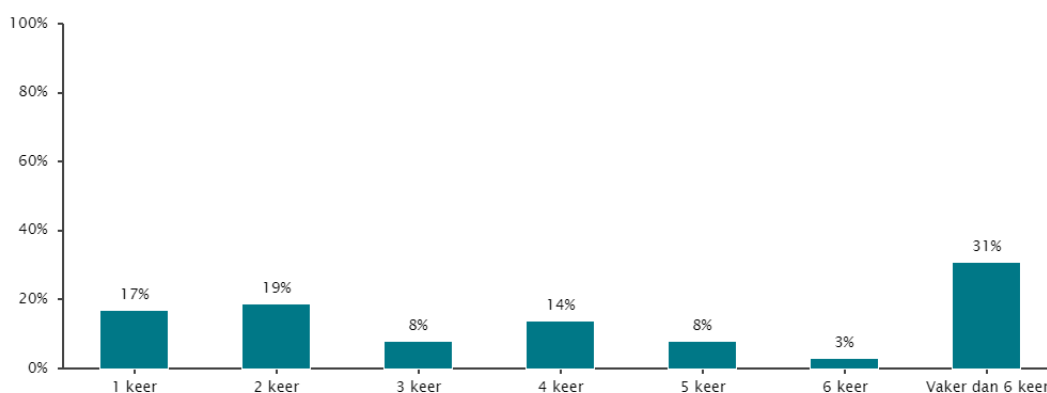
De cliëntenraad van Spijkenisse Medisch Centrum is in mei 2023 gestart met het werven van patiënten om deel te nemen aan het patiëntenpanel. Op 1 oktober bestond het patiëntenpanel uit 68 leden waarvan 59 leden aan dit onderzoek hebben deelgenomen.

De leeftijd van deze 59 leden bevindt zich tussen de categorieën '35 tot en met 44 jaar oud' en '75 jaar of ouder'. Daarbij heeft 83% van hen Spijkenisse Medisch Centrum in het afgelopen jaar 2 keer of vaker het ziekenhuis bezocht.

Wat is uw leeftijd?



Hoe veel keer heeft u in de afgelopen 12 maanden Spijkenisse Medisch Centrum bezocht?



Degenen die aan het onderzoek hebben deelgenomen vertegenwoordigen dus een oudere groep patiënten die in een jaar tijd meerdere malen gebruik maken van ziekenhuiszorg. De resultaten in dit rapport zijn daarmee niet representatief voor alle patiënten die voor zorg in Spijkenisse Medisch Centrum komen.

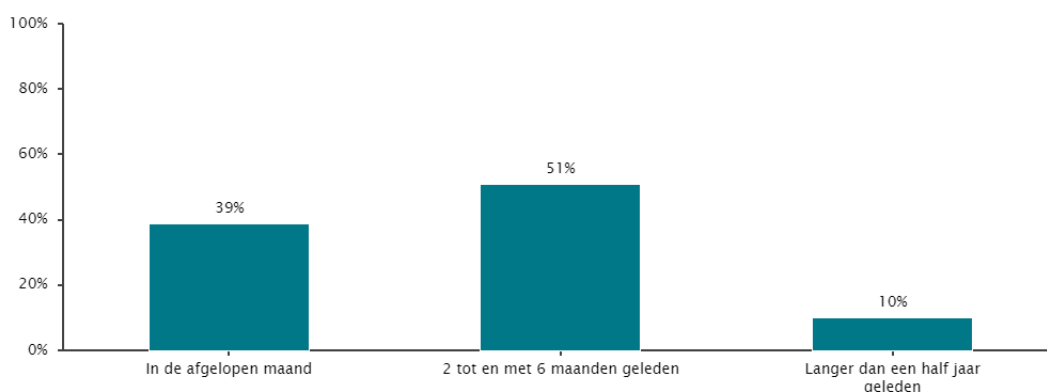
2. Over de ervaringen met informatie rondom het maken van een afspraak in Spijkenisse Medisch Centrum

Over de afspraak

Wanneer was uw laatste afspraak bij Spijkenisse Medisch Centrum?

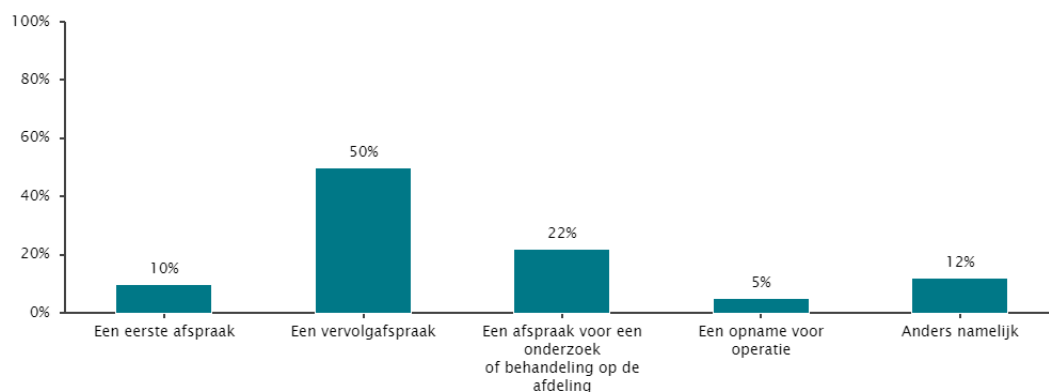
Aan de panelleden is gevraagd om bij de beantwoording van de vragen uit te gaan van hun ervaringen bij de laatste afspraak die zij bij Spijkenisse Medisch Centrum hadden.

Bij de helft van de respondenten (51%) was die laatste afspraak 2 tot en met 6 maanden geleden. 39% had de laatste afspraak de afgelopen maand en bij de overige (10%) was die langer dan een half jaar geleden.



Wat voor type afspraak was dit?

Bij de helft van de respondenten (50%) was de laatste afspraak een vervolgspraak en bij 22% ging het om een afspraak voor een onderzoek of behandeling op de afdeling. Bij 10% was het een eerste afspraak.

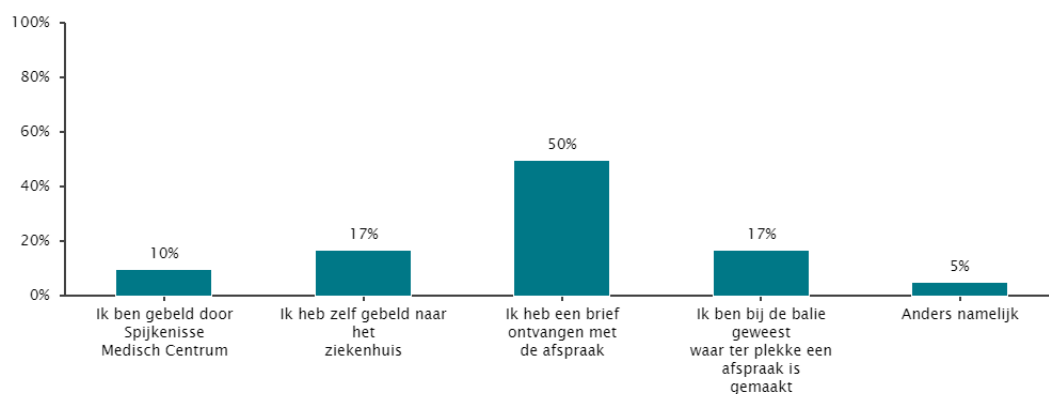


De typen afspraken die ingevuld werden bij de categorie ‘anders’ betroffen afspraken die onder één van de andere categorieën pasten.

Hoe is uw afspraak gemaakt?

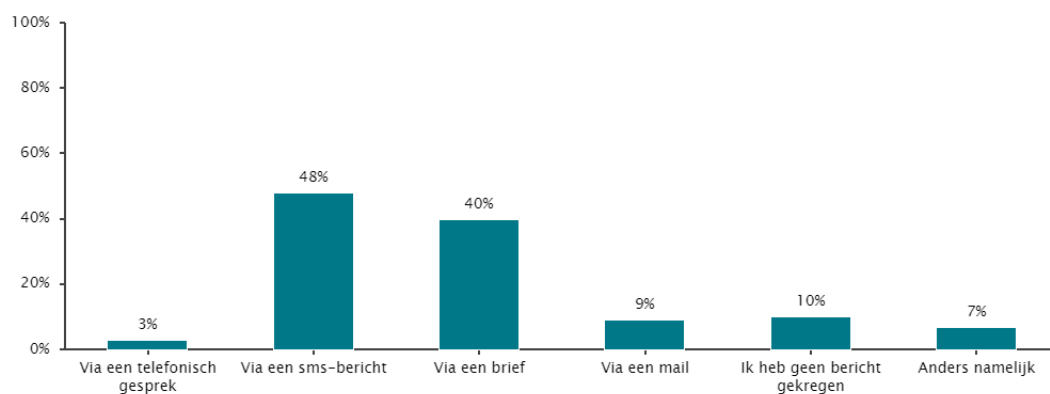
Een afspraak kan op verschillende manieren worden gemaakt. Bij 60% is die afspraak door het ziekenhuis gemaakt door een brief te sturen (50%) of door de patiënt te bellen (10%).

Van de respondenten geeft 34% aan zelf een afspraak gemaakt te hebben: 17% heeft bij de balie een afspraak gemaakt en eveneens 17% heeft naar het ziekenhuis gebeld.



Op welke manier heeft u nadat de afspraak is gemaakt een herinnering of bericht gekregen met de informatie over uw afspraak?(hier waren meerder antwoorden mogelijk)

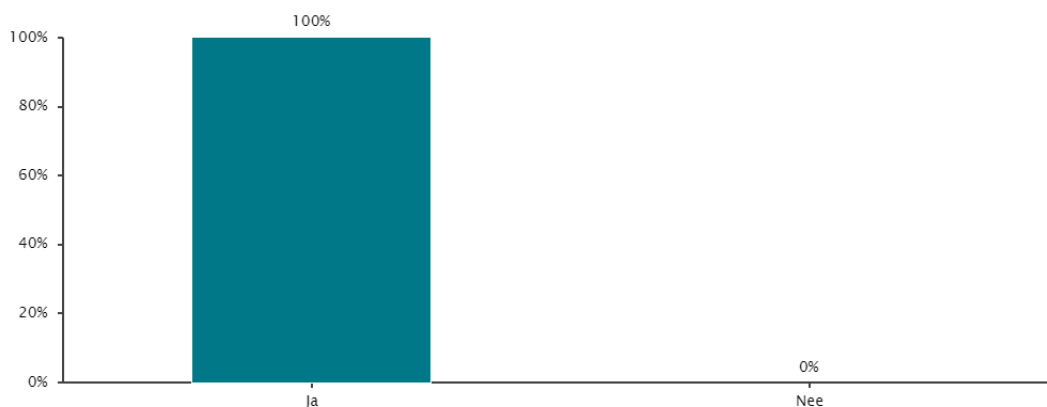
Van de respondenten heeft 10% geen herinnering of bevestigingsbericht van de afspraak gekregen. Degenen die dat wel hebben gekregen ontvingen de herinnering of bevestiging via een sms-bericht (48%), per brief (40%), per email (9%) of een combinatie hiervan. Op deze vraag konden de respondenten meerdere antwoorden geven.



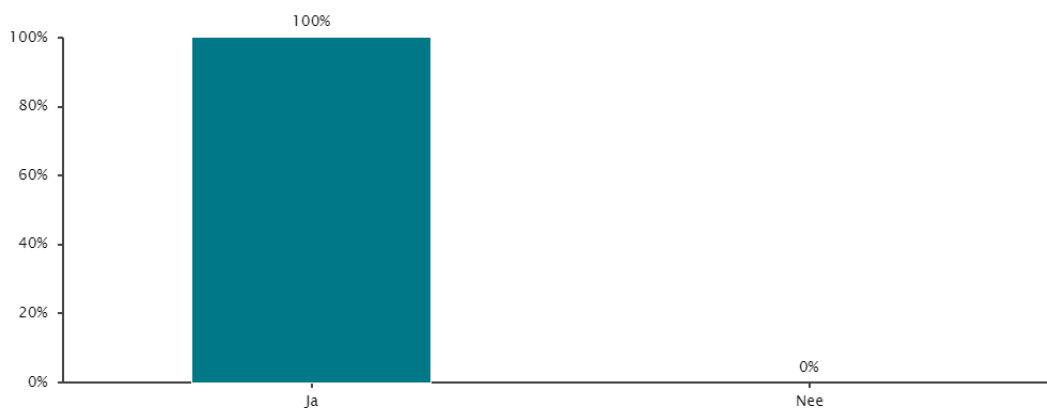
Informatie over de afspraak

Was het voor u duidelijk wanneer uw afspraak was? Denk aan de datum en tijd

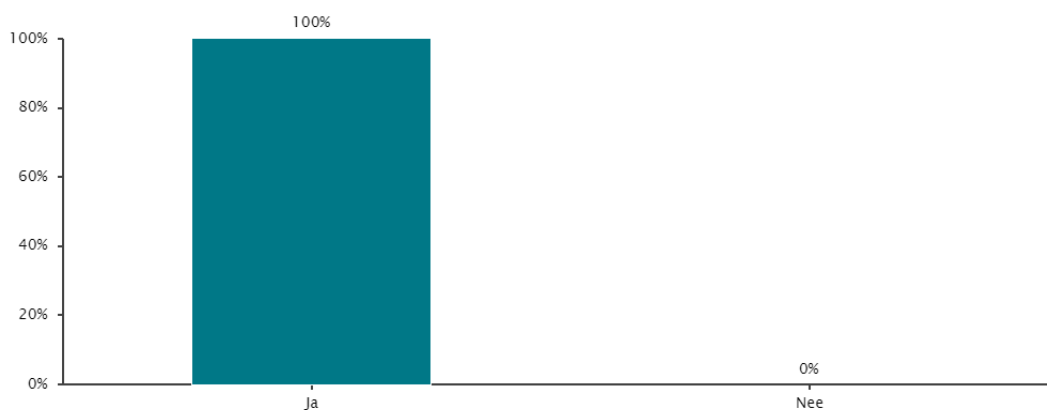
Alle respondenten gaven aan dat de informatie die zij bij het maken van een afspraak kregen duidelijk aangaf wanneer, waar en met wie de afspraak was.



Was het voor u duidelijk waar u moest zijn voor uw afspraak? Denk aan adres en afdeling

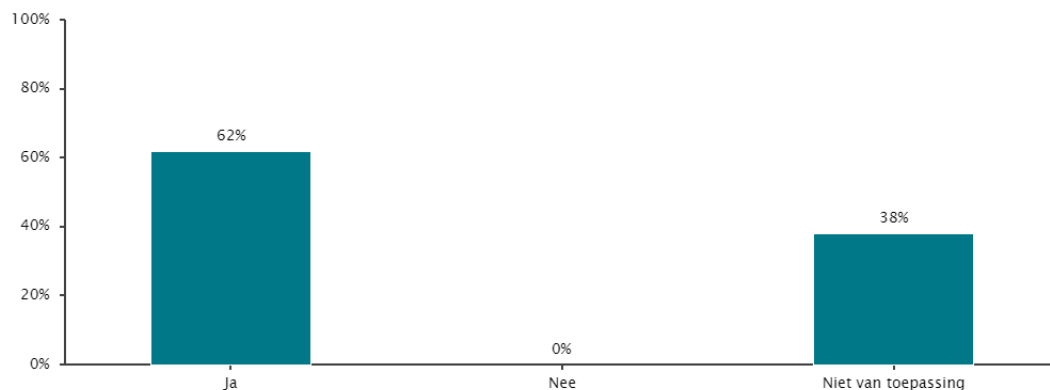


Was het voor u duidelijk met welke zorgverlener(s) u een afspraak had?



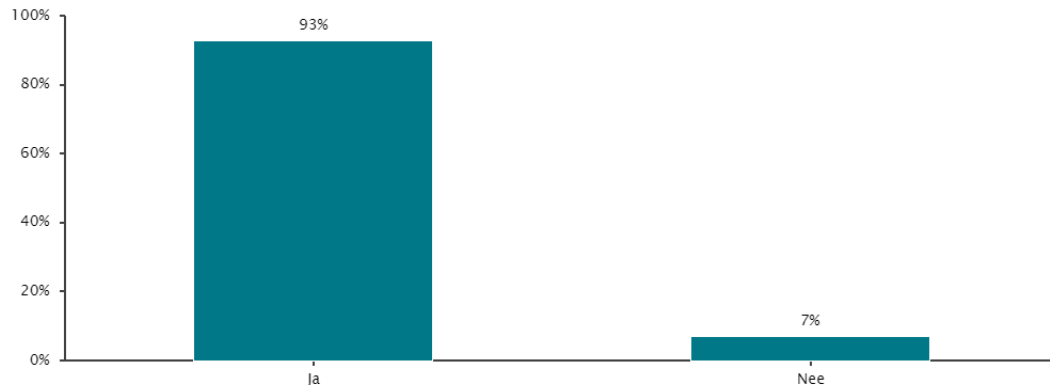
Was het voor u duidelijk hoe u zich op de afspraak moest voorbereiden? Denk aan nuchter zijn (niet gegeten of gedronken), innemen of juist niet innemen van medicatie.

Voor zover van toepassing was het ook voor alle respondenten duidelijk hoe ze zich op de afspraak moesten voorbereiden. Bijvoorbeeld nuchter zijn of het wel of niet innemen van medicatie.



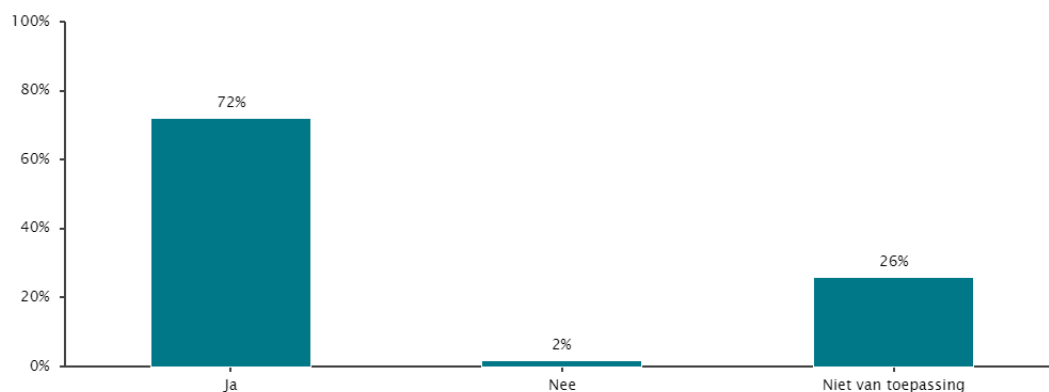
Was het voor u duidelijk wat er tijdens de afspraak ging gebeuren? Denk aan een intake, een onderzoek, het bespreken van een uitslag of een ingreep

Voor 7% van de respondenten was het niet duidelijk wat er tijdens de afspraak ging gebeuren.



Wanneer u papieren, documenten of andere informatie mee moest nemen voor uw afspraak, was het voor u duidelijk om welke papieren, documenten of informatie dit ging?

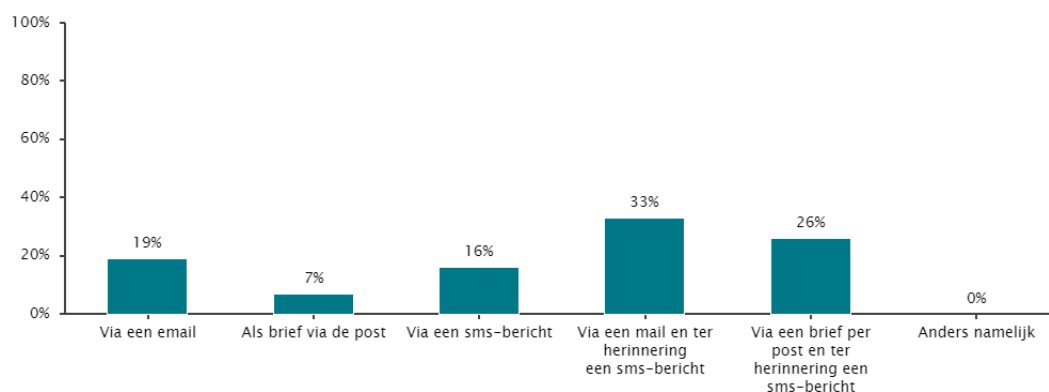
Voor 2% van de respondenten (1 persoon) was het niet duidelijk welke documenten hij/zij mee moest nemen naar de afspraak.



Wens patiënten over herinnering voor de afspraak

Op welke manier zou u berichten over uw afspraak in de toekomst het liefst ontvangen?

Van de respondenten geeft 59% aan graag een bericht in combinatie met een herinnering te willen ontvangen van de afspraak. 33% Van de respondenten gaf aan dat zij een bericht over de afspraak het liefst via een mail willen ontvangen met ter herinnering een sms-bericht. En 26% wil het bericht bij voorkeur via een brief ontvangen en ter herinnering een sms-bericht.

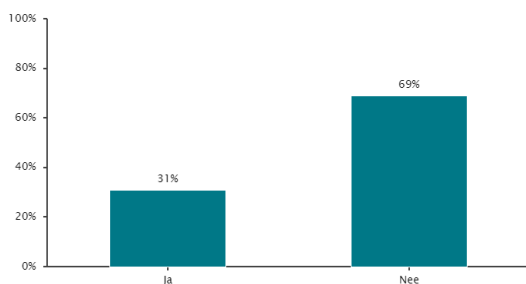


De overige 42% wil wel een bericht maar niet per se ook een herinnering. Van de respondenten geeft 19% de voorkeur aan voor een email bericht, 16% voor een sms-bericht en 7% voor een brief.

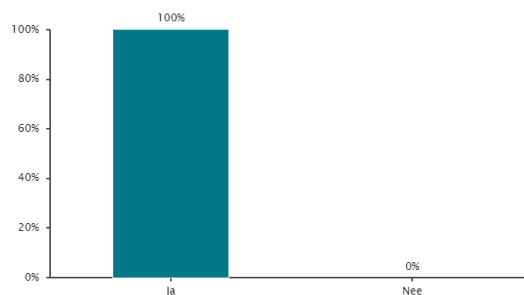
Over informatiefolders van Spijkenisse Medisch Centrum

Van de respondenten heeft 31% bij het maken van de afspraak een folder ontvangen. Voor alle respondenten was de informatie in de folder begrijpelijk.

Heeft u een folder ontvangen bij het maken van een afspraak?

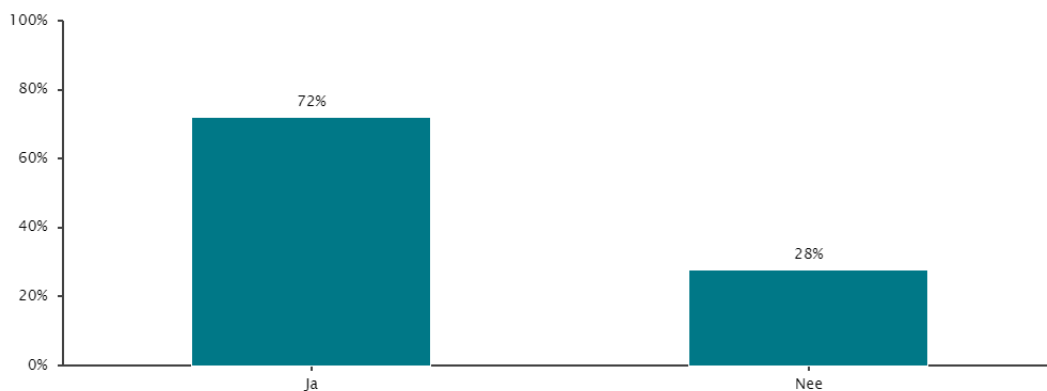


Begreep u de informatie die in de folder stond?



Weet u dat u de patiëntenfolders ook op de website van Spijkenisse Medisch Centrum kunt vinden?

Van de 31% van de respondenten die een folder ontvangen hebben wist 72% dat de patiëntenfolders ook op de website van het SMC te vinden zijn; 28% wist dat dus niet.



Overige tips van de respondenten

Aan het einde van de vragenlijst konden de respondenten nog iets kwijt over het onderwerp van deze vragenlijst. Er werden 11 inhoudelijke opmerkingen gemaakt die bijna alle positief tot zeer positief van toon waren over de ontvangst en geboden zorg.

“Wij zijn zeer tevreden over de info die we krijgen. Op tijd een sms en zo nodig een briefje. Ga zo door en we zijn trots op alle medewerkers”

“Ik vind de medewerkers altijd zeer vriendelijk en behulpzaam. Ik kom ook als begeleider mee en ben iedere keer weer onder de indruk van de vriendelijkheid en de behulpzaamheid van de medewerkers. Een compliment!”

Eén van de respondenten gaf aan dat hij/zij pas erg kort van tevoren op de hoogte was wanneer de afspraak was:

“Ik kreeg nog geen 24 uur van te voren pas door op welk tijdstip ik verwacht werd dat was te kort.”

Een andere opmerking ging over het gebruik van de patiëntenkaart:

“Ik vind het weggegooid geld dat een patiëntenkaart maar 1 jaar geldig blijft in andere ziekenhuizen zijn ze langer geldig.”

3. Conclusies en aanbevelingen

In de resultaten ziet de cliëntenraad van Spijkenisse Medisch Centrum dat de achterban tevreden is over de informatie die zij ontvangen rondom het maken van een afspraak. De volgende punten vallen op:

- De achterban verschilt van mening over de manier waarop zij een herinnering willen krijgen over de afspraak.
- Uit de antwoorden blijkt dat de afspraken in Spijkenisse Medisch Centrum niet overal op dezelfde manier gemaakt worden.
- Het is niet voor alle patiënten duidelijk wat er tijdens de afspraak gaat gebeuren of wat voor documenten zij mee moeten nemen.
- Niet alle patiënten weten dat de folders ook op de website van Spijkenisse Medisch Centrum te vinden zijn.

Op basis van deze bevindingen doet de cliëntenraad de volgende aanbevelingen:

- Vraag aan patiënten op welke manier zij het bericht over de afspraak willen ontvangen en geef ze daarbij de keuze tussen digitaal en papier.

- Vraag aan patiënten of zij een herinnering willen ontvangen en op welke manier zij die willen ontvangen.
- Ga na of het mogelijk is dat alle afdelingen eenzelfde werkwijze hanteren bij het maken van een afspraak en het versturen van een afspraakbericht en een herinnering.
- Geef waar mogelijk duidelijke informatie over wat de patiënt bij de afspraak te wachten staat.
- Geef waar mogelijk duidelijke informatie over de documenten die de patiënt bij een afspraak mee moet nemen.
- Geef in de afsprakenbrief aan dat de folders ook op de website te vinden zijn en waar ze te vinden zijn.
- Geef informatie over de redenen waarom de patiëntenkaart jaarlijks vernieuwd wordt.