

DATUM: 10 april 2024

AUTEUR: Cliëntenraad

Dit zijn de resultaten van de 2^e vragenlijst van het patiëntenpanel van de de Cliëntenraad van Spijkenisse Medisch Centrum. Deze lijst is van 4 t/m 13 maart uitgezet onder de leden van het patiëntenpanel. Van de 81 benaderde personen hebben 56 (69%) de vragenlijst beantwoord. Wij benadrukken dat deze vragenlijst via email is uitgezet en dat degenen die de lijst ingestuurd hebben in meer of mindere mate digitaal vaardig zijn. Mening van mensen die dit niet zijn vallen buiten ons onderzoek.

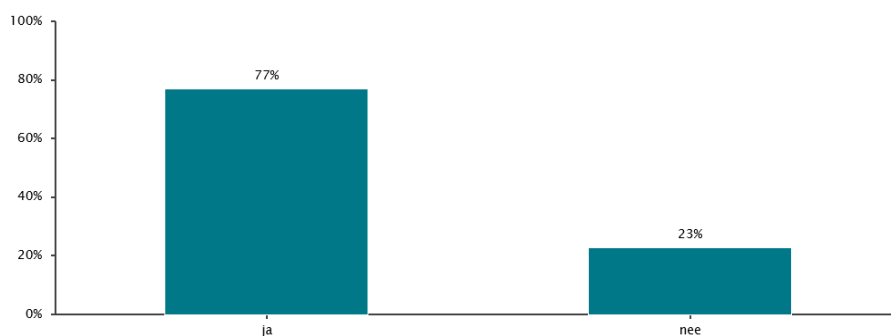
Inhoud

Vragenlijst en antwoorden	1
Conclusies en aanbevelingen	8

De vragen en de daarbij behorende antwoorden

Heeft u al ervaring met digitale communicatie met een zorginstelling (dat kan elke zorginstelling zijn, dus ook een andere dan SMC)?

Van de 56 personen die de vragen beantwoord hebben, hebben 43 (77%) ervaring met digitale communicatie met een zorginstelling.



Die ervaringen zijn voor 38 van de 43 personen positief. Voorbeelden van die positieve reacties zijn:

erg handig, bij de huisarts heb je hele lange wachttijden met bellen, ik stuur de arts een bericht en of hij/zij belt mij terug of antwoord ook per bericht
Ik ervaar het als fijn om terug te kunnen lezen wat er is besproken met een arts. Dit kan dan op het moment dat het mij uitkomt.
Heel goed te doen
Makkelijk en altijd bereikbaar
Werkt prima, geen problemen met post.nl.
Duidelijk en goed terug te vinden
Makkelijk terug lezen van verslagen
Heel goed Je krijgt ruim van te voren bericht over een nieuwe afspraak en hoe deze plaats vindt en dan op korte termijn een herinnering
Vlotte afhandeling
Het is duidelijker als je de afspraken via mail binnen krijgt. Een afspraak afzeggen of verzetten kan zonder dat je via assistente nodig hebt. Dus duidelijk en makkelijk
dossiers inkijken. Uitslagen krijgen. Afspraken kunnen maken

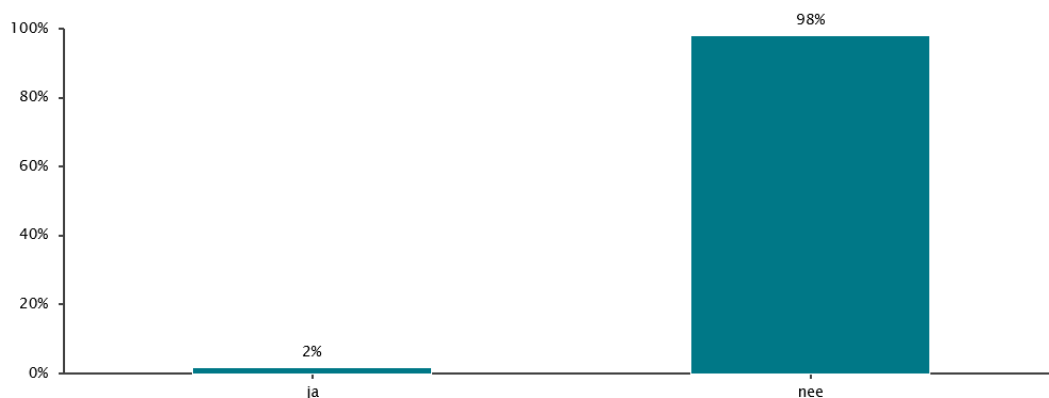
Een aantal respondenten heeft positieve ervaringen met digitale communicatie, maar zet hierbij wel een aantal kanttekeningen:

in principe positief, echter het is van belang dat als je in de digitale omgeving niet de informatie kunt ingeven of opvragen zoals je als klant/patient wilt je altijd nog met een service desk kan chatten EN ok ouderwets bellen
Prima, als je tenminste om kan gaan met een computer of laptop.
Goed even wennen
Goed als het werkt.
Voor mij goed voor mijn man moeilijker
Ik heb daar wel moeite mee maar kom er wel altijd uit!!!
Prima als 64 jarige en kan wel met computers etc. om gaan maar ik zou mij kunnen voorstellen dat 70, 75 plussers er wer wat moeite mee zouden kunnen hebben.

Vijf respondenten zijn niet zonder meer positief, zoals blijkt uit onderstaande reacties:

Binnen het zorg domein is de automatisering een stap in de goedrichting. De formulering van gegevens staan nu nog zoekende door elkaar en niet op datum van behandeling. Een zoekregel van het onderwerp zou ook een fijne oplossing zijn. Volgorde van datum en jaar is hopelijk ook nog aanstaande? Verder is het bijzonder plezierig om gegevens te kunnen nalezen als je iets gemist hebt in eengesprek bv.
Niet alles goed
Goed, informatie toereikend. Woordkeuze in diagnose te negatief
Ik vind het wel prettig om via email of sms te regelen. Gebruik zelf regelmatig mijn smc, wat ik daar alleen mist, is dat je geen vraag kan stellen via mijn smc aan de behandelende arts, dus soms staat je een tijd in de wacht. Bij de huisartsen praktijk werk ik ook veel via uw zorg online, bevalt me uitstekend.
soms prima, soms lastig , soms niet te doen

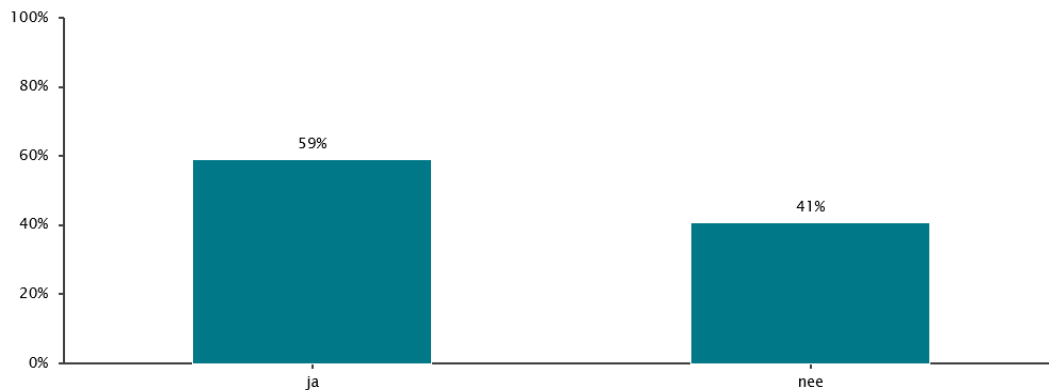
SMC wil de afsprakenbrief per email toezenden en een herinnering per SMS. Heeft u er bezwaar tegen om berichten over uw afspraak digitaal (via email en/of SMS) te ontvangen?



Van degenen die de lijst beantwoord hebben wil 1 persoon de afsprakenbrief en/of herinnering niet digitaal ontvangen. De reden is dat het op papier makkelijker te onthouden is dan iedere keer je computer op te starten. De overige 55 personen hebben er dus geen bezwaar tegen om de afsprakenbrief en/of herinnering digitaal te ontvangen. Dat geldt ook voor 12 van de 13 personen die nog geen ervaring hebben met digitale communicatie met een zorginstelling.

Gebruikt u 'Mijn SMC'?

Van de 56 respondenten gebruiken 33 (59%) personen al "Mijn SMC".



De ervaringen met 'Mijn SMC' zijn overwegend positief, waarbij sommige respondenten ook hier wel enkele kanttekeningen plaatsen. Een selectie uit de reacties:

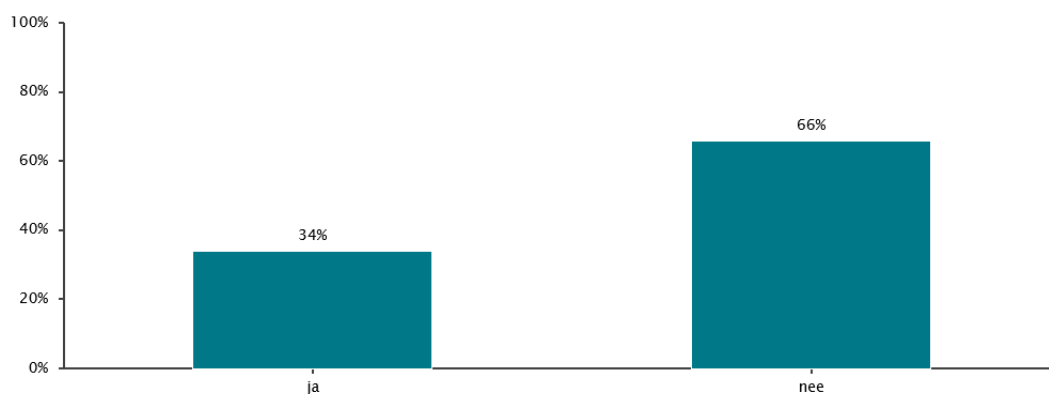
Goed ik lees uitslagen etc na.
Handig en fijn. Echter het steeds aanpassen van de patiëntenkaart ervaar ik als lastig. Als dat ook digitaal kan zou fijn zijn.
Kan er goed mee omgaan
Prettig en kan snel alles inzien
Snel te vinden, en snel in te loggen. Veilig. Duidelijk in gebruik.
Mijn ervaringen zijn goed. Kan heel veel documenten nogmaals bekijken als ik wil. En de gegevens zijn gemakkelijk te vinden
Afspraken na kunnen lezen
Volgorde van datum c.q jaartal staan niet chronologisch dat is nog ff wennen. Voorgaande aan deze vraag al uitleg gegeven dit mogelijk te gaan verbeteren
helemaal top kan alles vinden
Goed en gebruiksvriendelijk.
Redelijk
Overzichtelijk en fijn dat je de uitslagen van onderzoek van te voren kan bekijken
Heel goed. alleen is het jammer dat de geschiedenis van de jaren verdwenen is

werkt nog niet optimaal

ik ben er zeer te vrede over, je kan alles terug lezen wat de arts heeft besproken, ook prettig dat je je lab uitslagen kan inzien. Je kan dan op je gemak vragen opschrijven voor bij het volgende consult.

Gebruikt u de BeterDichtbij app?

De BeterDichtbij app wordt tot nu toe door 19 (34%) van de 56 respondenten gebruikt.



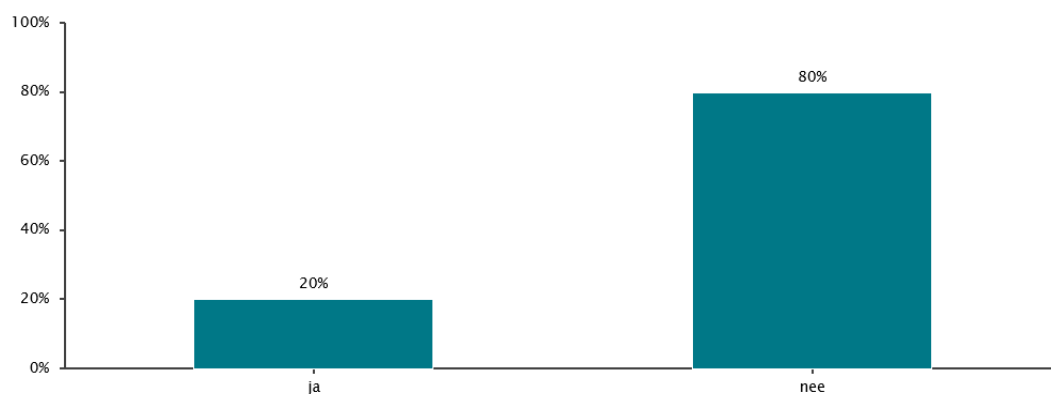
De ervaringen met de BeterDichtbij app zijn wisselend: 12 van de 19 gebruikers zijn positief, terwijl de overige 7 minder positieve ervaringen hebben:

Goed direct
Je kan dan ook informatie delen is goed te gebruiken
Werkt naar mijn ervaring niet optimaal. Zie nooit iets volledig terug.
Heel handig, korte communicatielijnen
Niet zo positief
Goed
Communicatie met mijn diabetische assistent
Een klein beetje omslachtige app
nog niet veel gebruikt werken nog weinig zorgverleners mee

Geen om dat ik dit moeilijk vind voor mijn zelf
Fijn, je antwoord die krijg kan je terug lezen
Positief
Wel omslachtig. Beter direct inloggen op mc met digid
Goed
Fijn
Goed
erg goed
ik heb hem gedownload en geactiveerd, maar nog niets meegedaan, moet me daar even op inlezen en kijken hoe het werkt.
Ook positief heb deze al verschillende keren gebruikt om vragen te stellen.

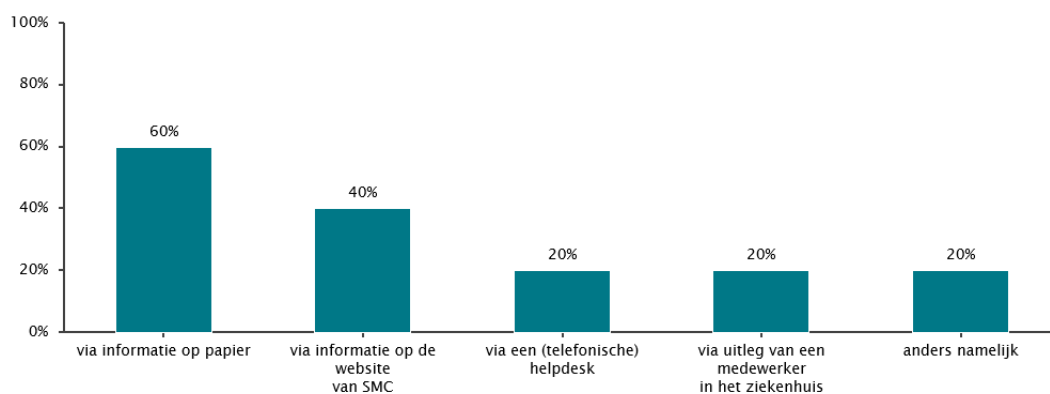
Denkt u ondersteuning nodig te hebben bij het digitaal communiceren met SMC?

Van de 56 respondenten denken er 10 ondersteuning nodig te hebben bij digitale communicatie met SMC.



Hoe zou u deze ondersteuning willen krijgen? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)?

Van diegenen die ondersteuning nodig denken te hebben geven de meesten de voorkeur aan informatie op papier, gevolgd door informatie op de website van SMC

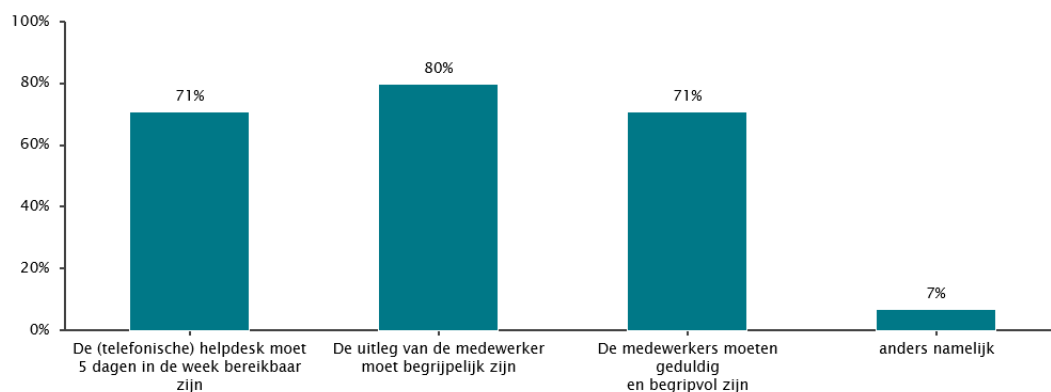


De respondenten die aangeven op een andere manier ondersteuning te willen, noemen:

- Mail
- hangt van de ontwikkelingen af en je wordt ouder dus onvermijdelijk of je dat allemaal kan blijven volgen!

Als SMC een (telefonische) helpdesk zou opzetten voor ondersteuning bij het gebruik van digitale communicatiemiddelen, wat vindt u dan belangrijk in de begeleiding? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)

De 55 respondenten vinden begrijpelijke uitleg van een begripvolle en geduldige medewerker belangrijk, evenals ruime openingstijden van de helpdesk.



Eén van de respondenten geeft de suggestie om een vrijwilliger in het ziekenhuis uitleg te laten geven.

Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

1. Driekwart van de respondenten heeft al ervaring met digitale communicatie met een zorginstelling. Hun ervaringen daarmee zijn over het algemeen positief. De respondenten uiten wel hun zorg of minder of niet digitaal vaardige personen hiermee kunnen werken.
2. Alle respondenten op één na hebben er geen bezwaar tegen om de afsprakenbrief en/of herinnering digitaal te ontvangen. Dat geldt ook voor degenen die nog geen ervaring hebben met digitale communicatie met een zorginstelling.
3. Meer dan de helft van de ondervraagde personen maakt gebruik van 'Mijn SMC' en ongeveer een derde van de BeterDichtbij app. De ervaringen met 'Mijn SMC' zijn overwegend positief en met de BeterDichtbij app wisselend, zowel positief als minder positief.
4. 80% van de respondenten geeft aan geen behoefte te hebben aan ondersteuning bij digitale communicatie met SMC, terwijl 20% die behoefte wel heeft. Aan die behoefte zou bij voorkeur tegemoet gekomen moeten worden door informatie op papier en/of informatie op de website van SMC. Een relatief klein aantal heeft behoefte aan een (telefonische) helpdesk of uitleg van een medewerker in het ziekenhuis.

5. De meeste (70-80%) respondenten geven aan dat zij bij een helpdesk voor ondersteuning bij digitale communicatie de volgende aspecten belangrijk vinden:
 - Bereikbaarheid gedurende 5 dagen per week;
 - Begrijpelijke uitleg door de helpdeskmedewerker;
 - Geduld en begrip bij de helpdeskmedewerker.

Aanbevelingen

Aanbevelingen na.v. de reacties op de vragen:

1. Geef patiënten standaard informatie op papier ter ondersteuning van het digitaal communiceren met SMC.
2. Evalueer het gebruik van de DichtBij app, zowel onder patiënten als onder medewerkers van SMC. Dit om bestaande wensen en knelpunten te inventariseren en op basis daarvan het gebruik van deze app te optimaliseren.
3. Richt een servicedesk in met ruime openingstijden en deskundige medewerkers, die met begrip en geduld een en ander duidelijk kunnen uitleggen. Bij deze helpdesk kunnen patiënten terecht met vragen, zowel via chat als telefonisch en kunnen ze eventueel uitleg krijgen via informatieve filmpjes/animaties. Ook is bij deze servicedesk informatie op papier aanwezig.

Daarnaast adviseert de cliëntenraad het volgende:

1. Bied patiënten standaard de mogelijkheid aan om te kiezen tussen schriftelijke en digitale communicatie met SMC.
2. Stel via de bestaande digitale kanalen korte introductie filmpjes beschikbaar die laten zien hoe patiënten digitaal kunnen communiceren met SMC
3. Onderzoek de mogelijkheid of patiënten zelf kunnen aangeven in welke volgorde ze hun gegevens in "Mijn SMC" kunnen raadplegen