

Datum: 3 september 2024

Auteur: Cliëntenraad Spijkenisse Medisch Centrum

Onderstaand treft u de reactie aan van Spijkenisse Medisch Centrum (SMC) op de aanbevelingen die de cliëntenraad naar aanleiding van de eerste 2 panelvragenlijsten heeft opgesteld. De aanbevelingen zijn dik gedrukt, de reactie van SMC is schuin geschreven.

Ervaringen met informatie rondom het maken van een afspraak (vragenlijst uitgezet van 1 oktober t/m 16 oktober 2023, rapport d.d. 28 november 2023)

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

- *Dit is onderdeel van de standaard werkwijze. Aan nieuwe patiënten wordt altijd gevraagd of er een e-mailadres beschikbaar is en of het e-mailadres gebruikt mag worden voor digitale communicatie. Indien dit niet het geval is, dan ontvangt de patiënt de afspraak op papier.*

Vraag aan patiënten of zij een herinnering willen ontvangen en op welke manier zij die willen ontvangen.

- *Zie boven.*

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.

- *Alle afdelingen binnen SMC hanteren daarvoor sinds mei 2024 dezelfde werkwijze.*

Geef waar mogelijk duidelijke informatie over wat de patiënt bij de afspraak te wachten staat.

- *Dit wordt al zoveel mogelijk gedaan door o.a. de uitgifte van folders. Momenteel zijn nog niet alle folders digitaal beschikbaar, het streven is dat dit uiterlijk eind 2024 wel het geval is.*

Geef waar mogelijk duidelijke informatie over de documenten die de patiënt bij een afspraak mee moet nemen.

- *Dit wordt gedaan in de afspraakbrief en in het patiëntportaal voor patiënten die hebben aangegeven dat digitale communicatie hun voorkeur heeft.*

Geef in de afsprakenbrief aan dat de folders ook op de website te vinden zijn en waar ze te vinden zijn.

- *Dit wordt reeds gedaan en zoals eerder vermeld, is het streven dat uiterlijk eind 2024 alle folders ook digitaal beschikbaar zijn.*

Geef informatie over de redenen waarom de patiëntenkaart jaarlijks vernieuwd wordt.

- *Dit wordt nu mondeling gedaan bij de aanmeldbalie. Overigens wordt momenteel onderzocht wat de (on)mogelijkheden zijn om helemaal afscheid te nemen van de patiëntenkaart.*

Ervaringen met digitale communicatie

(vragenlijst uitgezet van 4 tot en met 13 maart 2024, rapport d.d. 10 april 2024)

Geef patiënten standaard informatie op papier ter ondersteuning van het digitaal communiceren met SMC.

- *Dit doet SMC niet standaard, maar als een patiënt hierom verzoekt dan wordt hier gehoor aan gegeven.*

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.

- *Dit is al onderdeel van het jaarplan. Er wordt gekeken naar welke digitale communicatiemiddelen we (gaan) gebruiken richting de patiënt en hoe we dit kunnen optimaliseren. Evaluatie van de Beter Dichtbij App is hier onderdeel van.*

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.

- *SMC heeft de openingstijden van de DigiDesk met een dag verruimd. Er wordt niet standaard informatie op papier aangeboden maar als de patiënt daar behoefte aan heeft dan wordt daar uiteraard gehoor aan gegeven. De DigiDesk is tijdens openingstijden ook telefonisch bereikbaar.*

Bied patiënten standaard de mogelijkheid aan om te kiezen tussen schriftelijke en digitale communicatie met SMC.

- *Dit is onderdeel van de standaard werkwijze. Aan nieuwe patiënten wordt altijd gevraagd of er een e-mailadres beschikbaar is en of het e-mailadres gebruikt mag worden voor digitale communicatie. Indien dit niet het geval is, dan ontvangt de patiënt de afspraak/informatie op papier.*

Stel via de bestaande digitale kanalen korte introductie filmpjes beschikbaar die laten zien hoe patiënten digitaal kunnen communiceren met SMC

- *Die filmpjes zijn er op dit moment (nog) niet. Het is wel de wens om in de toekomst te kijken of en zo ja hoe, filmpjes kunnen ondersteunen bij de informatievoorziening richting patiënten.*

Onderzoek de mogelijkheid of patiënten zelf kunnen aangeven in welke volgorde ze hun gegevens in "Mijn SMC" kunnen raadplegen

- *Dit is helaas technisch gezien niet mogelijk.*