

## Informatieuitwisseling bij ontslag

Datum : 11 juli 2025 / definitieve versie  
Auteur : Cliëntenraad Spijkenisse Medisch Centrum

---

### Inhoud

- Inleiding
- De vragen en bijbehorende antwoorden
- Conclusies
- Adviezen

### Inleiding

Dit rapport betreft de vragenlijst over informatie-uitwisseling bij ontslag (beëindiging van de behandeling). Deze vragenlijst is uitgezet onder het patiëntenpanel van Spijkenisse Medisch Centrum (SMC) van 6 tot en met 18 juni 2025.

Met deze vragen wilde de cliëntenraad van SMC nagaan welke ervaringen de panelleden hebben met het ontslaggesprek en met de overdracht van informatie vanuit SMC naar andere zorgverleners bij beëindiging van de behandeling in SMC.

De CR vindt deze ervaringen belangrijk omdat SMC een werkgroep gaat starten om de zorg rondom ontslag nog beter te maken.

De cliëntenraad wilde vooral graag weten of:

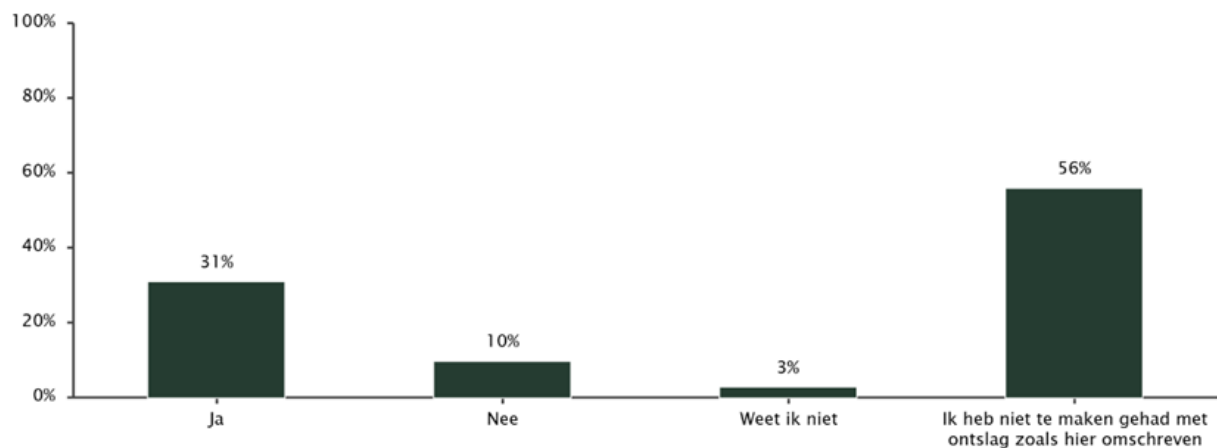
- de panelleden ooit een ontslaggesprek hebben gehad,
- ze tijdens dat gesprek voldoende en duidelijke informatie hebben gekregen,
- de nieuwe zorgverlener op tijd volledige en juiste informatie over hun medicatie heeft gekregen,
- een volledige en juiste overdracht van andere belangrijke onderwerpen (bv. wondverzorging, gebruik van hulpmiddelen etc.) aan de nieuwe zorgverlener is gedaan.

De vragenlijst is verzonden aan 244 personen. 163 van hen (66%) hebben de vragen beantwoord.

## De vragen en de antwoorden

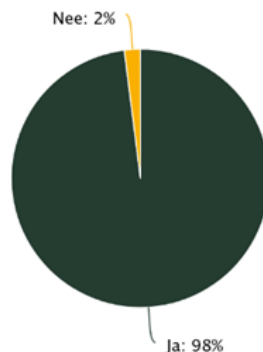
### Het ontslaggesprek

Aan de panelleden is gevraagd of ze bij beëindiging van hun behandeling een ontslaggesprek met de arts of verleegkundige hebben gehad.



Zoals blijkt uit bovenstaande grafiek geven 91 personen (56%) aan dat ze niet met ontslag zoals hier omschreven te maken hebben gehad. Wellicht zijn zij nog in behandeling bij SMC. Voor hen zijn de volgende vragen niet relevant en deze zijn dan ook niet aan hen voorgelegd. De overige 72 personen hebben wel met ontslag te maken gehad. 50 van die 72 (69%) hebben een ontslaggesprek gehad. 22 (31%) zeggen dat ze geen ontslaggesprek hebben gehad of niet zeker weten of ze het hebben gehad.

De volgende vraag was of degenen die een ontslaggesprek hebben gehad tijdens dat gesprek voldoende en duidelijke informatie hebben gekregen.



49 van de 50 respondenten (98%) die een ontslaggesprek hebben gehad, hebben tijdens dat gesprek voldoende en duidelijke informatie gekregen. Voor één van hen gold dat niet: hij/zij kon namelijk de uitleg van de diagnose niet goed begrijpen.

De panelleden hebben ook een aantal tips gegeven voor het ontslaggesprek, zoals:

- Geef duidelijk aan wanneer een ontslag eraan komt. Spreek door wat er daarna gaat gebeuren, bv. vervolgcontrole, gebruik nieuwe medicatie, wat kan wel en wat nog niet, verloop van de genezing;
- Wat heel fijn zou zijn is dat je op papier het afrondingsgesprek mee zou krijgen, zodat je het altijd op je gemak na kan lezen. Want je krijg dikwijls zo veel informatie dat je, als je thuis bent, de helft weer kwijt ben, zeker als je al wat ouder bent;
- Op z'n minst even een gesprek bij ontslag. Was 's middags geopereerd en moest begin van de avond naar huis terwijl ik liever een nachtje was gebleven ivm geen verzorging thuis mogelijk door partner oid. Heb dit als heel vervelend ervaren;
- Ontslag met eindgesprek met de behandelend arts. Ik had alleen gesprek met fysio over de oefeningen en verpleging over de wondverzorging en medicijnen.

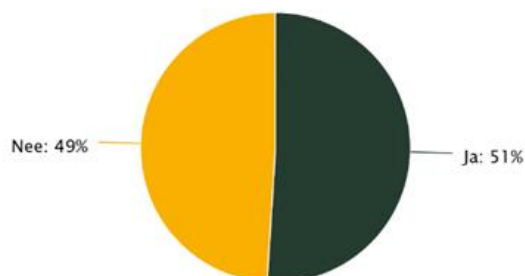
### Informatie-overdracht naar andere zorgverleners

Aan de panelleden is ook gevraagd of ze ervaring hebben met de overdracht van informatie naar een aantal specifieke zorgverleners, te weten: huisarts, specialist in een ander ziekenhuis, verpleeghuis, revalidatie-instelling en thuiszorg. Met 'informatie' wordt zowel informatie over medicatie bedoeld als informatie over onderwerpen als wondverzorging, gebruik van hulpmiddelen en oefeningen die gedaan moeten worden.

Tevens is gevraagd welke die ervaringen zijn.

Deze vragen zijn steeds gesteld aan de 72 respondenten die met ontslag te maken hebben gehad.

#### *Ervaring met informatie-overdracht naar de huisarts*



De helft van de respondenten die met ontslag te maken hebben gehad heeft ervaring met de overdracht van informatie aan de huisarts.

24 van de 36 panelleden geven een duidelijk oordeel over de overdracht naar de huisarts. Een aantal voorbeelden hiervan:

- Was duidelijk en volledig;
- Goede ervaringen, „mijn huisarts was goed op de hoogte over de voorgeschreven medicijnen;
- Alles over mij is goed doorgegeven, en dat is heel goed;
- Arts was goed op de hoogte van mijn behandeling;
- Goede ervaring. Alles wordt goed doorgelinkt.

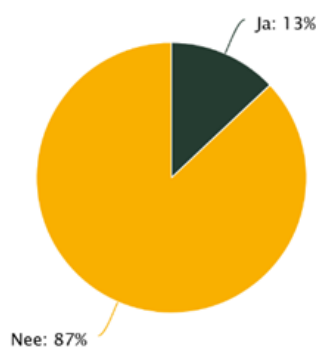
Anderen geven aan dat er overdracht naar de huisarts heeft plaatsgevonden zonder een duidelijk oordeel te geven:

- Behandeling ziekenhuis kwam ter sprake tijdens consult;
- Een brief naar de huisarts met mijn ontslag, welke behandeling ik heb ondergaan en welke medicijnen ik voorgeschreven heb gekregen.

Voor 1 respondent was de overdracht van informatie naar de huisarts niet van toepassing en 1 respondent was wel positief over de overdracht vanuit SMC, maar minder positief over de informatie vanuit de huisarts:

- Vanuit SMC voldoende. Vanuit de huisarts had het veel beter gekund.

#### *Ervaring met informatie-overdracht naar een specialist in een ander ziekenhuis*

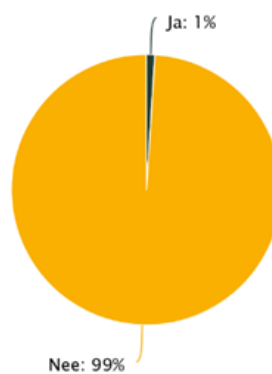


9 respondenten (13%) hebben ervaring met de overdracht van informatie naar een specialist in een ander ziekenhuis

Een aantal voorbeelden van hun ervaringen:

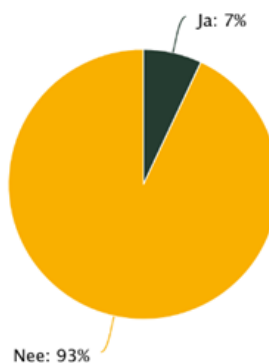
- M.i. is er altijd sprake van een goede communicatie;
- Goed verlopen, Erasmus MC, was goed geïnformeerd over mij;
- Bij opname werd in mijn dossier gekeken;
- goede ervaring.

#### *Ervaring met informatie-overdracht naar een verpleeghuis*



Slechts 1 respondent heeft ervaring met de overdracht van informatie naar een verpleeghuis; hoe deze overdracht is ervaren heeft hij/zij niet vermeld.

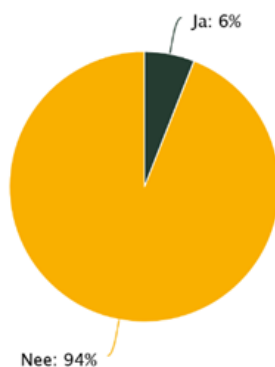
#### *Ervaring met informatie-overdracht naar een revalidatie-instelling*



5 respondenten (7%) hebben ervaringen met overdracht naar een revalidatie-instelling. Gevraagd naar hun ervaringen, geven zij het volgende aan:

- Supergoed en vooral erg handig;
- Naar buurtzorgpension, dit ging moeizaam voor wat betreft medicijnen. Niet tevreden hierover;
- Multidisciplinaire behandeling;
- Fysiotherapie, dat was duidelijk;
- N.v.t.

#### *Ervaring met informatie-overdracht naar de thuiszorg*



4 van de 71 respondenten (6%) hebben ervaringen met overdracht van informatie naar de thuiszorg. Over die ervaringen geven zij onder meer het volgende aan:

- Prima;
- Helaas was er geen gecontracteerde thuiszorg instelling. Informatie was meegegeven. Er kwam wel thuiszorg.

#### Tips

Tenslotte is aan de 72 respondenten die met ontslag te maken hebben gehad gevraagd welke tips ze hebben om de overdracht van informatie bij ontslag vanuit SMC naar andere zorgverleners te verbeteren.

Hier volgt een selectie uit hun reacties:

- Zorg dat het duidelijk en begrijpelijk voor de patiënt is;
- Zorgvuldigheid en goed communiceren is van groot belang;
- Het was destijds prima geregeld dus ik neem aan dat het nu zeker op een goede manier is geregeld. Ik denk dat vriendelijkheid, geduld en deskundigheid heel belangrijk is bij de overdracht en ontslag in samenspraak met patient en andere zorgverleners. Ik was en ben nog steeds zeer tevreden met het SMC;
- niet te lang wachten met ontslagbrief naar huisarts;
- Dat wanneer je toestemming geeft voor overdracht, dit niet steeds gevraagd moet worden. Ik heb graag voor mijn eigen veiligheid alles overgedragen naar behandelend

medici. Maar in verleden was overdracht naar Erasmus niet echt mogelijk?? Was een vaag verhaal;

- Ondanks de digitale wereld werkt een brief prima;
- Dezelfde info die naar de andere zorgverlener gaat ook op de mail van de cliënt zetten;
- Nationale databank, zodat iedere medisch specialist gegevens kan inzien, ipv dossiers van ene naar andere ziekenhuis te sturen, om maar een voorbeeld te geven.

Sommige respondenten geven bij deze vraag niet zozeer tips, maar hun eigen ervaringen weer:

- Niks verbeteren maar vindt best wel goed;
- Nee ik zou niet weten hoe het beter zou kunnen, ik ben uitermate tevreden over het hele traject en wil dan ook een compliment geven aan de arts en het verplegend personeel;
- Denk niet dat ik in staat ben om nuttige tips aan te reiken daar de contacten met de huisartsenposten moeizaam en erg onpersoonlijk verlopen, laat staan dat er inzicht is tussen de communicatie tussen huisartsen en specialisten van een ziekenhuis, althans daar heb ik geen inzicht in en al helemaal geen invloed. Krijg de indruk dat het helaas behoorlijk daaraan schort;
- heb geen overdracht van medicijnen gehad;
- Er is mij niks verteld over een overdracht naar mijn huisarts;
- Eigenlijk ben ik zeer tevreden over de informatie die het ziekenhuis heeft overgedragen;
- Ik ben tevreden zoals het nu gaat;
- Ben niet op de hoogte gebracht van mijn ontslag, ben een hartpatiënt, nooit een uitnodiging gehad van jullie.

## Conclusies

1. 56% van de 163 respondenten zegt dat ze niet te maken hebben gehad met ontslag, 44% heeft dat wel. 69% van de 72 personen die met ontslag te maken hebben gehad geeft aan dat ze een ontslaggesprek hebben gehad. 31% geeft aan dat niet te hebben gehad of het niet te weten. Dit zou kunnen betekenen dat zij of geen ontslaggesprek hebben gehad of het wel hebben gehad maar het niet als zodanig hebben herkend.
2. Voor hen die aangeven een ontslaggesprek te hebben gehad was de informatie tijdens dat gesprek voldoende en duidelijk. In de opmerkingen die naar aanleiding van het ontslaggesprek worden gemaakt wordt enkele malen het belang van begrijpelijke informatie genoemd.
3. De helft van degenen die met ontslag te maken hebben gehad, hebben met name ervaring met informatie-overdracht naar de huisarts. Met informatie-overdracht naar een specialist in een ander ziekenhuis, een verpleeghuis, een revalidatie-instelling of de thuiszorg hebben veel minder respondenten ervaring.
4. De ervaringen die de respondenten hebben met informatie-overdracht naar de huisarts en/of een andere zorgverlener zijn overwegend positief.

5. Als tips om de informatie-overdracht bij ontslag te verbeteren worden onder meer genoemd:
  - zorgvuldigheid en goede communicatie;
  - begrijpelijkheid voor de patiënt;
  - vriendelijkheid en geduld in samenspraak met de patiënt;
  - duidelijk aangeven welke informatie wordt overgedragen en deze ook aan de patiënt geven.
6. Enige respondenten geven aan negatieve ervaringen te hebben met de overdracht van informatie. Deze negatieve ervaringen zijn mogelijk te voorkomen door een zorgvuldige en voor de patiënt begrijpelijke communicatie.

## **Adviezen**

1. Voer bij elke beëindiging van de behandeling een ontslaggesprek en maak aan de patiënt duidelijk dat het een ontslaggesprek is.
2. Geef in dat ontslaggesprek duidelijk aan welke informatie aan huisarts en eventuele andere zorgverleners wordt verstrekt.
3. Zorg dat de informatie die de patiënt krijgt voor hem/haar begrijpelijk is en controleer dit ook door dit aan de patiënt te vragen.
4. Zorg dat de patiënt de informatie die aan andere zorgverleners wordt verstrekt, desgewenst ook zelf kan (na)lezen.
5. Vanuit het oogpunt van begrijpelijke en zorgvuldige informatie rondom ontslag dient speciale aandacht besteed te worden aan patiënten die de Nederlandse taal niet of niet goed beheersen.  
Voor deze groep patiënten dienen waar nodig voorzieningen beschikbaar te zijn dan wel beschikbaar gesteld te worden om te zorgen dat de informatie die ze krijgen voor hen begrijpelijk is. In dit verband adviseert de cliëntenraad tevens om de vertaalknop op de website weer te activeren, maar dan op een meer prominente plaats dan voorheen.