



# GASTVRIJHEID

Prioriteiten 2016- 2017 Cliëntenraad IJsselland Ziekenhuis

## ZORG IS MEER DAN BETER (GEMAAKT) WORDEN

De cliëntenraad heeft voor het opstellen van haar jaarplan 2016 enkele brainstormsessies gehouden. Daarbij kwam als centraal thema voor de komende jaren "gastvrijheid" naar voren. Hoe kunnen wij de gastvrijheid van het IJsselland Ziekenhuis optimaliseren vanuit patiëntperspectief.

## Cliëntenraad IJsselland Ziekenhuis

Notitie Gastvrijheid, juni 2016

## ZORG IS MEER DAN BETER (GEMAAKT) WORDEN

De cliëntenraad heeft voor het opstellen van haar jaarplan 2016 enkele brainstormsessies gehouden. Daarbij kwam als centraal thema "gastvrijheid" naar voren. Hoe kunnen wij de gastvrijheid van het IJsselland Ziekenhuis optimaliseren vanuit patiëntperspectief. Deze keuze blijkt prima aan te sluiten bij het door het ziekenhuis ingezette traject "DNA gezocht".

Wij hebben geconcludeerd dat het vooral gaat om gastvrijheid in de breedste zin des woord. De patiënt zal hierdoor de geleverde zorg zeker hoger beoordelen. Hoe wij de diverse aspecten hiervan zien hebben wij in dit advies beschreven. Wij laten alle onderwerpen die wij vanuit de patiënt ervaren de revue passeren en geven hierbij conclusies en aanbevelingen hoe hier in de toekomst aan te kunnen werken. Uiteraard zijn wij bereid (indien daartoe behoefte bestaat) ook met het externe bureau dat dit DNA traject begeleidt hierover van gedachten te wisselen. Het belangrijkste punt vanuit het patiëntperspectief is uniformiteit. Wij denken dat dit voor de patiënt rust en vertrouwen geeft.

Naar onze mening is de zorg voor de patiënt in het IJsselland Ziekenhuis op de goede weg. De medici en verpleegkundigen, de processen, protocollen en de benodigde medische hulpmiddelen zijn goed op orde. Maar zoals wij boven dit advies al aangaven; zorg is meer dan beter (gemaakt) worden. Men heeft als patiënt van ons ziekenhuis ook behoefte aan een bij deze tijd passende uitstraling en benadering.

### Quote uit het DNA project

Benadruk het menselijke  
Dat wat je normaal als eerste kwijt raakt  
Menselijk blijven in een situatie die steeds minder menselijk wordt

Het persoonlijke maakt het IJsselland bijzonder

## Inhoud

<b>Facilitair .....</b>	<b>3</b>
Verkeersgebied & Parkeren .....	4
Bereikbaarheid openbaar vervoer .....	5
Bewegwijzering .....	6
Rolstoelen.....	7
<b>Ontvangst .....</b>	<b>8</b>
Centrale hal .....	9
Gastvrouwen .....	10
Wachtruimtes polikliniek nieuwe deel.....	11
Wachtruimtes polikliniek oude deel .....	12
Meubilair wachtruimtes .....	13
Afspraken maken Polibezoek .....	14
Opnamebureau .....	15
<b>Sfeer .....</b>	<b>16</b>
Schoonmaak .....	17
Voedingsconcept .....	18
Audiomiddelen rond het bed .....	19
<b>Patiënten Informatie .....</b>	<b>20</b>
Spreekkamer gesprek.....	21
Ontslaggesprek.....	22
Folders en geschreven informatie.....	23
<b>Slot woord .....</b>	<b>24</b>

# Facilitair

## Verkeersgebied & Parkeren

Parkeerruimte is er meestal genoeg.

Het personeel parkeert tegenwoordig goed op de bovenlagen van de parkeergarage.

Een enkele patiënt moppert over de parkeertarieven.

Er zijn 3 zaken waar we regelmatig opmerkingen over horen of zien dat het niet goed verloopt.

1. Aan de Rotterdamse kant is het heel vaak moeilijk om patiënten af te zetten of op te halen als particulier. Dit komt vooral omdat de ruimte daar zeer beperkt is en ook gebruikt wordt door de verschillende taxibusjes. Hierdoor is het vaak heel druk, onoverzichtelijk en moeilijk om in en uit te stappen voor patiënten die al vaak moeilijk ter been zijn.
2. In de parkeergarage merken we dat patiënten/bezoekers hun auto niet meer kunnen terugvinden. Dit komt doordat de verschillende parkeervloeren er identiek uitzien, en bij aankomst heeft men geen goed oog/tijd om te kijken waar men precies staat (men moet naar de dokter, daar denkt men aan). Een verschillende kleur per verdieping zou kunnen helpen.
3. De autorijweg bij de MDL-ingang en logistieke plein is zeer smal. Dit wordt nog versterkt door in en uit parkeerbewegingen. Hierdoor ontstaan gevaarlijke verkeerssituaties en het geeft stress als patiënten dan niet door kunnen rijden.

### Patiënt quotes

- Het is wel heel smal hier
- Waar heb ik mijn auto nu weer neergezet?
- Onoverzichtelijk en wat gevaarlijk druk is het hier



### Patiëntperspectief

- Herkenbaarheid van de parkeervloeren verbeteren
- De verkeerssituatie bij de ingang van de MDL veilig maken
- Veilige Kiss & Ride Rotterdamse kant

**Parkeren en patiënten afzetten moet geen extra stress en ergernis opleveren**

## Bereikbaarheid openbaar vervoer

Soms vergeten we dat er nog patiënten/bezoekers zijn die met het openbaar vervoer reizen. De metro is een belangrijk openbaar vervoersmiddel.

De bewegwijzering vanaf Metrostation Prinsenlaan behoeft aanpassing. Het eerste verwijsbord naar het IJsselland Ziekenhuis staat pas aan het begin van de wijk. Dit ligt vrij ver van het metrostation verwijderd. Zeker voor patiënten vanuit Rotterdam is Capelle a/d IJssel gevoelsmatig al ver weg. Het zou aan te bevelen zijn om bij de uitgang van het metrostation een verwijsbord richting IJsselland Ziekenhuis te plaatsen. Voor patiënten die voor het eerst naar het ziekenhuis komen is bewegwijzering van hieruit noodzakelijk. Niet iedere patiënt heeft een computer om dit soort zaken op te zoeken. In de metro wordt niet omgeroepen dat men van hieruit het IJsselland Ziekenhuis kan bereiken.

Bij Metrostation Schenkel wordt in de metro aangegeven dat hiervandaan een bus vertrekt naar het IJsselland Ziekenhuis. Maar deze bus rijdt maar 1x per uur en er is 's avonds geen busverbinding naar dit metrostation meer mogelijk.

Vanaf de twee metrostations is het nog ver lopen. Voor patiënten die slecht ter been zijn is dit onmogelijk.

Als de overeenkomst met het EMC doorgaat, zullen we meer patiënten en bezoekers krijgen van uit de binnenstad. Een deel zal zeker met de metro komen. Om deze patiënten te behouden is het belangrijk dat we de metro patiëntvriendelijk verbinden met ons ziekenhuis.

Veel ziekenhuizen (b.v. Havenziekenhuis, Maasstad Ziekenhuis, Groene Hart Ziekenhuis) hebben tegenwoordig een golfkarretje rijden tussen het openbaar vervoer, parkeerplaats/-garage en het ziekenhuis. Vrijwilligers besturen het golfkarretje.

### Patiënt quotes

- Met het openbaar vervoer naar het IJsselland Ziekenhuis dat is een ramp
- Reizen met het openbaar vervoer kost me heel veel extra tijd
- Ik ben doodmoe van het reizen met het openbaar vervoer



### Patiëntperspectief

- Niet iedereen heeft een auto
- Duidelijke looproute aangeven vanaf metrostations
- Golfkar laten rijden tussen metrostation Prinsenlaan en het ziekenhuis
- Golfkar laten rijden tussen de parkeerplaats en de ingang ziekenhuis

**Reizen naar het IJsselland Ziekenhuis met het openbaar vervoer zou geen extra stress en ergernis moeten opleveren**

## Bewegwijzering

Regelmatig zien we dat patiënten en/of bezoekers ondanks de bewegwijzering hun weg op het buitenterrein, de parkeergarage en in het ziekenhuis niet kunnen vinden. Ook het terugvinden van de auto in de parkeergarage geeft soms problemen omdat de verschillende parkeerlagen er hetzelfde uitzien.

Patiënten en/of bezoekers zijn vaak gespannen voor een bezoek aan het ziekenhuis en hebben daardoor niet altijd goed oog voor de omgeving.

Enkele voorbeelden:

- Buitenterrein  
HAP wordt nergens aangegeven  
Verwijsbord uitgang garage Capelse kant moeilijk leesbaar  
Bij uitgang Metro Prinsenlaan is geen bewegwijzering naar het ziekenhuis
- Parkeergarage  
Herkenbaarheid van de bewegwijzering moet worden verbeterd.  
Voorbeeld is dit kleine bordje dat niet herkenbaar is mede omdat de parkeergarage wat donkerder is en buiten het licht fel is. Ook zou duidelijk de looprichting aangegeven kunnen worden.
- Ziekenhuis  
Leesbaarheid van de bordjes is minimaal, zeker voor ouderen.

## Patiënt quotes

- Kan niet zien wat er op dat bordje staat
- Moet ik nu naar rechts of rechtdoor?



## Patiëntperspectief:

- Grotere en duidelijkere bordjes
- Uniforme layout

**Als men de weg niet vindt geeft dat extra stress en ergenis bij patiënten en bezoekers**

## Rolstoelen

We krijgen regelmatig klachten over de rolstoelen in het IJsselland Ziekenhuis. De klachten gaan over: beschikbaarheid, niet de juiste die bij de aandoening aansluit, geen schone rolstoelen, rolstoelen met gebreken. Ook de plek waar ze beschikbaar zijn is vaak onduidelijk voor de bezoekers en patiënten.

### Patiënt quotes

- Is deze stoel wel geschikt voor buiten?
- Moest zelf mijn been omhoog houden, omdat de juiste rolstoel niet beschikbaar was
- Stoel is erg smal



### Patiëntperspectief

- Duidelijk aangeven waar rolstoelen beschikbaar zijn
- Moeten goed onderhouden en schoon zijn
- De juiste op de juiste plek
- Voldoende beschikbaarheid

**Als je onverhoopt immobiel bent is zitten in een rolstoel al erg genoeg**



# Ontvangst

## Centrale hal

De centrale hal oogt onoverzichtelijk, rommelig en heel druk

Er staat een onbemande balie, die volgens het opschrift bestemd is voor de medewerkers van de beveiliging, maar we hebben daar nog nooit een beveiligingsmedewerker gezien. Ook zien we een brievenbus voor de personeelsvereniging; is dit handig in de centrale hal voor bezoek en patiënten? Heeft deze balie nog wel een functie?

Achter de winkel van Vermaat ziet er uit als een vies steegje wat je in een ziekenhuis niet zou verwachten.



## Patiënt quotes

- Krijg pijn aan mijn ogen van het licht
- De hal komt chaotisch op mij af
- Heel druk met al die zichtlijnen



## Patiëntperspectief

- De hal heeft een rustige en uitnodigende uitstraling
- Geen onnodige zaken in de centrale hal

**De centrale hal moet het visitekaartje van het ziekenhuis zijn**

## Gastvrouwen

Wanneer wij kijken naar de inzet van de gastvrouwen in andere ziekenhuizen (denk aan het Groene Hart Ziekenhuis en de Daniël den Hoed kliniek) zien wij een hele proactieve en prominente rol van de daar aanwezige gastvrouwen. In ons ziekenhuis zien wij gastvrouwen met een afwachtende houding (het is zeker al verbeterd). Wij pleiten ervoor om de gastvrouwen van ons ziekenhuis een nog meer proactieve en prominente rol te laten spelen.

Bijvoorbeeld door de gastvrouwen meer de rol toe te kennen van service-assistent. Mogelijk kan met een uitbreiding van hun takenpakket het ook een meer bevredigende taak gaan worden. Denk hierbij aan het begeleiden van een patiënt naar de betreffende balie of afdeling.

De herkenbaarheid van de gastvrouwen zou verbeteren door een betere uitstraling en uniformiteit van de kleding. Bijvoorbeeld een zwarte rok/broek met witte blouse/overhemd en daarbij het IJssellandsjaaltje. Het is in dezen belangrijk dat bij de nieuw aan te nemen gastvrouwen goed gekeken wordt in hoeverre zij patiëntgericht en proactief kunnen werken. Zij zijn vaak de eerste personen van het IJsselland Ziekenhuis waarmee de patiënt kennis maakt en dus een belangrijke schakel in de gastvrije benadering.

Door een goede aansturing en een enthousiasmerende houding van de leiding van deze gastvrouwen is naar onze mening nog een stap voorwaarts te maken. Mogelijk kan met de komst van de aanmeldzuilen er eens gekeken worden op welke proactieve manier deze gastvrouwen in de toekomst ingezet kunnen worden.

### Patiënt quotes

- O, ik herkende ze niet als gastvrouw
- Niet gezien, jammer
- Durfde niets te vragen



### Patiëntperspectief

- Gastvrouwen zijn goed herkenbaar, uniforme kleding
- Staan bij de ingang en vangen proactief patiënten en bezoekers op
- Begeleiden wanneer nodig patiënten en bezoekers naar waar ze moeten zijn

**Gastvrouwen kunnen zorgen voor een vriendelijke persoonlijke en menselijke ontvangst**

## Wachtruimtes polikliniek nieuwe deel

Als wij in het ziekenhuis rondlopen zien wij een diversiteit aan inrichting van de wachtruimtes. Wij pleiten ervoor deze zoveel als mogelijk te uniformeren. Ook de uitslagen van de patiëntenquêtes geven duidelijk aan dat er nog wel wat verbeterpunten kunnen worden gemaakt.

Een goed voorbeeld van een sfeervolle wachtruimte is die van de polikliniek orthopedie. Aan de wanden in de diverse ruimten hangt een televisiescherm. Hierop wordt de uitloop van de wachttijden vermeld, informatie gegeven over de bij orthopedie aangesloten artsen. Tevens kan men zien welke aandoeningen er worden behandeld met daarbij de diverse behandelmogelijkheden. Ook is er algemene informatie ter verstrooiing van de wachttijd op te zien.

Deze wachtruimtes hebben een verzorgd uiterlijk met redelijk nieuwe en schone tijdschriften. Leuke kunst aan de muur en fleurige en heldere kleuren van meubilair. De goed zichtbare koffie-automaat bij de ingang van de wachtruimte nodigt de patiënt uit een kopje koffie of thee te nuttigen tijdens het wachten.

De aangrenzende wachtruimte van de afdeling chirurgie en gipskamer heeft eenzelfde uitstraling.

### Patiënt quotes:

- Dit ziet er mooi uit
- Kunnen ze een voorbeeld aan nemen bij de andere wachtruimtes
- Fijn die informatie op het scherm
- Heb ik wat om naar te kijken
- Oh kijk het spreekuur loopt uit



### Patiëntperspectief:

- Meer uniformiteit van wachtruimtes
- Rustige, schone en overzichtelijke wachtruimtes
- Aangenaam wachten met een gratis kopje koffie of thee

**Wachtruimtes polikliniek in het nieuwere deel en bij het MDL-Centrum zijn goed**

## Wachtruimtes polikliniek oude deel

Bij de wachtruimtes in het oude deel van het ziekenhuis is er vaak sprake van een rommelige patiënteninformatievoorziening. De informatie-prikborden hangen overvol, de informatie is gedateerd en er hangen verschillende posters.

Er is van enige uniformiteit geen sprake. Bijna geen enkele wachtruimte is hetzelfde.

Wij zijn ons er van bewust dat de wachtruimtes van de poli orthopedie en chirurgie zich in het nieuwbouwdeel bevinden. We zouden er echter voor willen pleiten om de andere wachtruimtes die zich in het andere gedeelte binnen het ziekenhuis bevinden aan een onderzoek te onderwerpen om mogelijk te komen tot enige uniformiteit hiervan.

Ook nodigt de kar met koffie en thee, die er niet al te smaakvol uitziet, niet direct uit tot het nemen van een kopje thee of koffie door de patiënt. De patiënt wordt ook door het baliepersoneel er meestal niet op gewezen dat de koffie voor hen bestemd is. Soms vormt de koffiekar een belemmering voor de doorgang naar de diverse spreekkamers, zeker voor een rolstoeler en scootmobiel.

Het ontbreekt hier ook vaak aan:

- duidelijke informatie over het uitlopen van de wachttijden
- de mogelijkheid van privacy voor de patiënt omdat er geen duidelijke afscherming van de balie is.

### Patiënt quotes:

- Even vragen of die koffie/thee er voor mij staat
- Ziet er niet al te fris uit
- Hoelang zou die koffie/thee er al staan?
- Zou het spreekuur uitlopen?



### Patiëntperspectief:

- Geen rommel in de gang bij de poliklinieken
- Zorg voor een goed doorgang naar de spreekkamers
- Geef informatie over uitloop spreekuur
- Verhoog de privacy bij balie

**Informatie over de uitlooptijd via TV scherm leidt tot minder irritatie**

## Meubilair wachtruimtes

De banken, als een soort scheiding in een en dezelfde wachtruimte, zoals deze staan bij bijvoorbeeld dermatologie hebben een weinig open uitstraling. Bovendien liggen de tijdschriften hier bovenop de rand. Dit is voor de patiënten niet echt een uitnodigende plek; zeker niet voor een rolstoelpatiënt. Men moet over een wachtende patiënt heen gaan hangen om een tijdschrift te kunnen pakken.

### Aankleding

In enkele wachtruimtes zijn er kunstwerken opgehangen. Wij vragen ons af of het niet mogelijk is dit voor alle wachtruimtes te doen. Misschien is een uitbreiding van de betrokken kunstleveranciers mogelijk. Denk hierbij aan bijvoorbeeld de diverse Kunstkringen van de omliggende gemeenten of kijk of er kunstenaars binnen het ziekenhuis of relaties van het ziekenhuis zijn die hun werken in de gangen willen tentoonstellen om zo de sfeer in de poliklinieken te verhogen.

Als we kijken naar het ene deel van de wachtruimte poli Neurologie zien we dat daar wel kunst aan de muren hangt. Echter het andere deel heeft niet echt een prettige uitstraling.



### Patiënt quotes:

- Die bank zit niet echt makkelijk
- Heel krap, kan niet keren hier met mijn rolstoel
- Het is niet prettig als mensen steeds over me heen hangen
- Hier hangt geen televisie met informatie



### Patiëntperspectief:

- Plaats de tijdschriften op een handige plek
- Maak van een gang geen wachtkamer
- Hang ter verfraaiing kunst aan de muur
- Maak de doorgang breder

**Een sfeervolle inrichting maakt wachten aangenamer**

## Afspraken maken polibezoek

Bij sommige poliklinieken ontvangt de patiënt een reminder betreffende zijn afspraak. Ook hierin zou uniformiteit aangebracht kunnen worden. Waarom niet goede zaken van elkaar overnemen wat patiënttevredenheid bevordert.

Het is nu soms niet mogelijk een polikliniek-afspraak te maken die 3 maanden later ligt. Dat kan voor de patiënt lastig zijn. Beter lijkt het ons in het kader van patiënttevredenheid de afspraak te maken en later eventueel te verzetten dan het aan de patiënt over te laten zelf een afspraak op een later tijdstip te moeten maken. Er zijn binnen de huidige ICT denken wij mogelijkheden genoeg om dit automatisch uit het systeem te halen.

Binnen ons ziekenhuis wordt gewerkt met een afsprakenkaart. Wanneer een patiënt (en dat betreft vooral ouderen met meerdere aandoeningen) verschillende afspraken heeft wordt deze al snel heel onoverzichtelijk.

Onze vraag is eens te bekijken op welke manier hierin verbeteringen kunnen worden aangebracht. Uit het patiënttevredenheidsonderzoek kwam één aspect duidelijk naar voren. Dit betreft de uitlooptijden bij de spreekuren. Patiënten worden hiervan vaak niet op de hoogte gesteld. Misschien is het mogelijk om bij het aanmelden van de patiënt al aan te geven dat het spreekuur uitloopt. Geef ook aan dat de patiënt een kopje koffie of thee kan nemen om het wachten te veraangemen. En in de toekomst zou gedacht kunnen worden aan een sms om de patiënt op de hoogte te stellen. Dit alles om onvrede bij de patiënt te voorkomen. Ook kan gekeken worden of de afspraaktijd die door de artsen wordt gemaakt uitbreiding behoeft. Bijvoorbeeld een kwartier i.p.v. 10 minuten.

## Patiënt quotes:

- Kan geen afspraak maken voor over 3 maanden
- Alles staat door elkaar op de afsprakenkaart; kan er geen wijs uit worden
- Bij welke dokter moet ik vandaag zijn?
- Geen reminder ontvangen

Geb. datum	Naam			
Arts/Zorgverlener	Datum	Tijd	Locatie/Bijzonderheden	
bloedmeten	11/8/14	10:30 uur		
Radiologie	11/8/14	10:30 uur		
dr. Heesteg	11/8/14	10:30 uur		
Usoedpraktijk	1 week wachte wagen			
Radiologie				
Dz. dent Heesteg	3-9-14	14:15		
Radiologie	3-9-14	13:45	Röntgenfoto	
Langfunctie	10-12-14	11:00		
D. Heesteg	24-12-14	14:20		
Radiologie	19-3-14	9:00	50	
dr. d. Heesteg	16-2-15	9:15		
Radiologie	10-3-15	10:00	5	

## Patiëntperspectief:

- Zorg op de afsprakenkaart voor duidelijke informatie over de afspraken, op datum volgorde
- Stuur een herinnering per email, sms of traditionele post

**Afspraken in het ziekenhuis leveren altijd stress op; dat moeten we zo veel mogelijk verminderen**

## Opnamebureau

Geef het opnamebureau een duidelijk zichtbare plek in het ziekenhuis en niet zoals nu het geval is onder de trap. Dit is vanuit patiëntperspectief niet de meest gezellige plaats. Bovendien weten patiënten niet dat met het woord Planbureau het Opnamebureau wordt bedoeld. Misschien kan er ook voor hen een kopje koffie of thee geschonken worden om de patiënt op zijn/haar gemak te stellen.

Tijdens een overleg met de ouderenadviesraad kwam het opnamegesprek aan de orde. De volgende conclusies kwamen hieruit naar voren. Vanuit patiëntperspectief is er behoefte aan een rustig opnamegesprek. Stel hierbij de patiënt op zijn/haar gemak. De patiënt en begeleider zijn vaak al erg gespannen. Geef heldere en duidelijke op de patiëntgerichte informatie. Maak dit niet te technisch. Houd hierbij rekening met laaggeletterdheid en anderstalige patiënten. Kortom neem de tijd om de patiënt zoveel mogelijk gerust te stellen.

We hoorden dat er nu soms vrijwilligers meelopen met patiënten die worden opgenomen, dat vinden we een hele goede zaak. Dit bevordert zeker de patiënttevredenheid.



**Een ziekenhuisopname geeft veel stress bij de patiënt en begeleiders; dit moment moeten we persoonlijk en rustig laten verlopen**

## Patiënt quotes

- Ik voelde me niet op gemak
- Had wel een kopje koffie gelust
- Wat een trieste aanblik
- Ik wil geen privé gesprek voeren midden in de centrale hal



## Patiëntperspectief

- Zorg voor een rustige en uitnodigende plek
- Een plek met voldoende privacy
- Duidelijk herkenbare plaats



# Sfeer

## Schoonmaak

Er bereiken ons nogal eens klachten over de schoonmaak. Meestal gaat dit over het sanitair en de verpleegafdelingen in het ziekenhuis. Wij hebben hier al diverse malen met de betreffende personen over gesproken. Als cliëntenraad vinden wij “voldoende” als uitslag van een onderzoek door het schoonmaakbedrijf niet genoeg voor ons ziekenhuis. Dit zal zeker voor wat betreft gastvrijheid naar een “goed of meer” opgetrokken moeten worden.

### *Sanitaire voorzieningen*

De sanitaire voorzieningen in ons hoofdgebouw laten gezien vanuit de patiënt nogal wat te wensen over.

Deze faciliteiten zijn totaal versleten, de ruimtes zijn te klein en er zijn te weinig toiletten. Ook wordt niet altijd duidelijk aangegeven waar de toiletten zich bevinden. Tevens hebben de diverse toiletten een verschillende aanduiding. Ook hiervoor geldt uniformiteit brengt rust en tevredenheid.

### Patiënt quotes

- Er hangt geen toiletpapier
- De handdoeken zijn op
- De vloer is helemaal nat
- Als dit een toilet in een restaurant zou zijn, zou ik hier niet eten



### Patiëntperspectief:

- De toiletten moeten er echt schoon uitzien
- Toiletten zijn ruim van opzet
- Voldoende toiletten beschikbaar door het hele ziekenhuis
- Toiletten zijn goed en herkenbaar aangegeven

**Sanitaire voorzieningen zijn zeker een visitekaartje voor het ziekenhuis**

## Voedingsconcept

De patiënten en de cliëntenraad zijn tevreden over het huidige voedingsconcept. Uit de gehouden enquête en wat wij zelf horen blijkt dat de gehanteerde menukaarten goed gevonden worden. Men vindt de keuze zeer uitgebreid en men is over het algemeen positief over de kwaliteit en smaak van de geserveerde maaltijden. Ook de tijd tussen hoofdgerecht en dessert wordt zeer gewaardeerd.

Er moet echter wel gelet worden op fouten bij de voedselverstreking op basis van diëten. Regelmatig krijgen we te horen over fouten die daarbij gemaakt worden.

Wij vragen aandacht voor een patiëntvriendelijke oplossing voor het mee eten van familie op de kamer (vooral bij zeer zieke of terminale patiënten). Nu geeft het veel onnodige rompslomp bij de bezoekers.

Er is een aantal ziekenhuizen waar een service-app gebruikt wordt voor het aanvragen van roomservice. Dit is misschien een ontwikkeling die we ook in ons ziekenhuis in de toekomst mogelijk kunnen maken. Dit zal zeker leiden tot een hogere patiënttevredenheid.

## Patiënt quotes

- Het lijkt wel een hotel
- Wat een keuze aan maaltijden
- Fijn de tijd tussen hoofdgerecht en toetje
- Ik moet zoutloos eten, nu krijg ik toch met zout



## Patiëntperspectief:

- Grote tevredenheid over het voedingsconcept, houden zo
- Mijn familie kan mee-eten
- Leuke presentatie van de maaltijd
- Roomservice geeft dit ziekenhuis wat extra's

**Het huidige voedingsconcept voor patiënten werkt goed; dit met goede service uitbreiden naar begeleiders en bezoekers**

## Audiomiddelen rond het bed

In het ziekenhuis hebben wij de beschikking over diverse audiomiddelen, TV en telefoon. Het is voor de patiënt belangrijk dat deze middelen ook werken. Er hebben ons hierover meerdere klachten bereikt. Het is dan ook zaak om hierover op korte termijn met de leverancier van deze middelen afspraken te maken.

Om in de toekomst de patiënttevredenheid te optimaliseren kan gedacht worden aan moderne patiënten-informatievoorzieningen rond het bed. Bekijk met een leverancier de mogelijkheden omtrent deze service.

Hierbij valt te denken aan vermaak, telefoon, internet, en andere communicatiemogelijkheden. Ook kan hier de roomservice in geïntegreerd worden. Dit alles om de gastvrijheid in ons ziekenhuis te bevorderen. Want de patiënt van de toekomst vraagt meer dan goede zorg.

Zoals uit een presentatie van het ontwerp van een tienerkamer blijkt heeft de toekomstige generatie een grote behoefte aan audiovisuele middelen.

## Patiënt quotes

- TV werkt niet optimaal
- Wifi doet het niet goed
- Wat een ouderwets gedoe dat ik voor de telefoon moet betalen



## Patiëntperspectief

- Gratis TV met een goed aanbod van zenders (informatie over de afdeling, nieuws, films, muziek, ...)
- Goed functionerende Wifi
- Gratis telefoon (bereik Nederland)
- Een service-app om roomservice aan te vragen

**De toekomstige patiënt heeft behoefte aan goede IT verbinding**

# Patiënten Informatie

## Spreekkamer gesprek

Ook in de spreekkamer van de arts geldt: wees niet te technisch maar probeer zoveel mogelijk in duidelijke, heldere en begrijpelijke taal de situatie aan de patiënt uit te leggen. Neem hiervoor de tijd en vraag de patiënt of hij alles wat hem is verteld begrepen heeft. Ga een gesprek van mens tot mens aan. Ook dit is vooral voor oudere patiënten, die een groot deel van onze patiëntpopulatie uitmaken van groot belang.

Minister Schippers heeft een voorstel ingediend om de patiënt in de gelegenheid te stellen zijn gesprekken met de arts te laten opnemen. Zo kan de patiënt thuis op zijn gemak nog even luisteren wat precies besproken is. Een toekomstbeeld maar mogelijk wel iets om nu al over na te denken.

## Patiënt quotes

- Thuis begreep ik toch niet wat de dokter mij had verteld
- Wat spreekt de dokter toch in een moeilijke taal
- De dokter spreekt snel en kijkt me niet aan



## Patiëntperspectief

- Neem ruim de tijd
- Spreek in een voor de patiënt duidelijke taal

**Duidelijke communicatie neemt zorg weg bij de patiënt**

## Ontslaggesprek

Als we kijken naar de uitslagen van de CQ-index wordt het gevoerde ontslaggesprek als goed ervaren. Maar er is nog wel meer behoefte aan begrijpelijke informatie over vervolgstappen na opname: meer eigen inbreng, nog betere uitleg bij vervolgbehandeling en communicatie rond medicatie. Ook voorzien een goede afstemming en afspraken met thuiszorg en familie in een duidelijke behoefte van patiënten.

Als we hierbij kijken naar de opzet van de Transmurale Zorgbrug is dit een goed voorbeeld van hoe het in de toekomst ziekenhuisbreed gestalte zou kunnen krijgen.

## Patiënt quotes

- Ik begrijp niet wat ze bedoelen
- Het gaat wel snel
- Thuis weet ik het niet meer
- De derde dag thuis komen er nieuwe vragen



## Patiëntperspectief

- Neem voldoende tijd om de patiënt te informeren
- Kijk en luister naar de patiënt en controleer of hij/zij het begrijpt
- Houd het gesprek in een aparte ruimte, niet op de gang of aan de balie
- Zorg dat alle patiënteninformatie aanwezig is. Toegespitst op de individuele patiënt. Niet te veel en niet te ingewikkeld

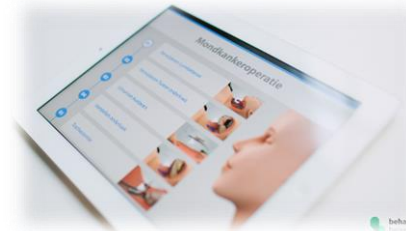
**De tijd nemen en duidelijk zijn geeft een goed en veilig gevoel**

## Folders en geschreven informatie

Door de komst van de folder-app bestaat het gevaar dat er te veel folders en geschreven informatie wordt meegegeven aan de patiënt. Geef alleen aan de patiënt toegespitste informatie mee; niet te veel en niet te ingewikkeld. Houd ook rekening met laaggeletterde en anderstalige patiënten.

### Patiënt quotes

- Wordt gek van alle informatie, ik kan dat gewoon niet allemaal lezen
- Heb moeite met lezen



### Patiëntperspectief

- Voorkom verwarrende en overbodige informatie
- Geef alleen op de patiënt toegespitste informatie
- Maak meer gebruik van beeldmateriaal

**Geef alleen relevante en begrijpelijk informatie wanneer dit echt nodig is**



# Slot woord

Onze bevindingen met betrekking tot gastvrijheid zoals beschreven in dit document zijn onze speerpunten om aan te gaan werken de komende twee jaar. Dit is geen statisch document en kan derhalve altijd aangepast worden.

Wij zijn benieuwd naar uw mening en zouden het op prijs stellen om deze notitie "Gastvrijheid" met de Raad van Bestuur en binnen de organisatie te bespreken. Wij begrijpen dat niet alles in 1 keer aangepakt kan worden. Samen met u zouden we tot een prioritering willen komen. Kleine verbeteringen kunnen al veel betekenen voor onze patiënten en zouden er toe kunnen bijdragen dat patiënten ook in de toekomst voor het IJsselland Ziekenhuis blijven kiezen.



V.l.n.r. (en van voor naar achter): M. de Koning, A. Kerklaan, E. Schrijver, L. van der Burgh (ambtelijk secretaris), T. Scheepers (voorzitter), M. Swinkels, P. Pauli en F. Schiebaan.