



Polikliniek van de toekomst

Onderzoek Cliëntenpanel

De ideale polikliniek van de toekomst.

ZorgSaam ziekenhuis ontwikkelt plannen om de polikliniek toekomstbestendig te maken. De patiënt moet hierin centraal staan. Er wordt o.a. gekeken naar de inzet van digitale middelen en de mogelijkheden om de zorg niet alleen in het ziekenhuis, maar ook zo dicht mogelijk bij de patiënt te brengen.

De cliëntenraad wil graag weten hoe u over deze ontwikkelingen denkt. Het gaat hierbij om een richting aan te geven. Niet alle wensen kunnen op korte termijn verwezenlijkt worden.

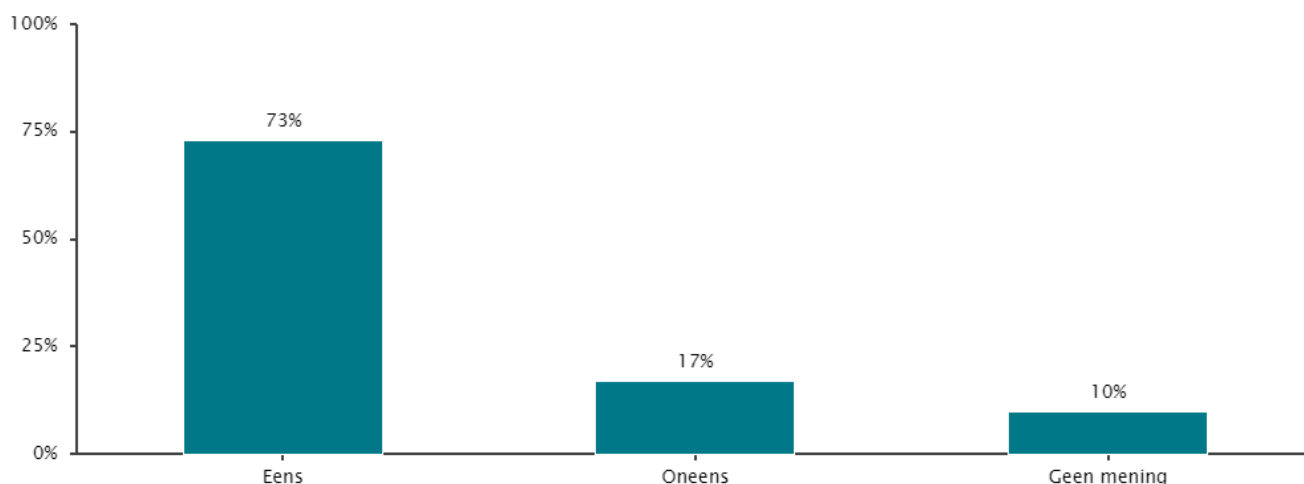
Klik op Volgende om aan de vragenlijst te beginnen.

Dank voor uw medewerking,

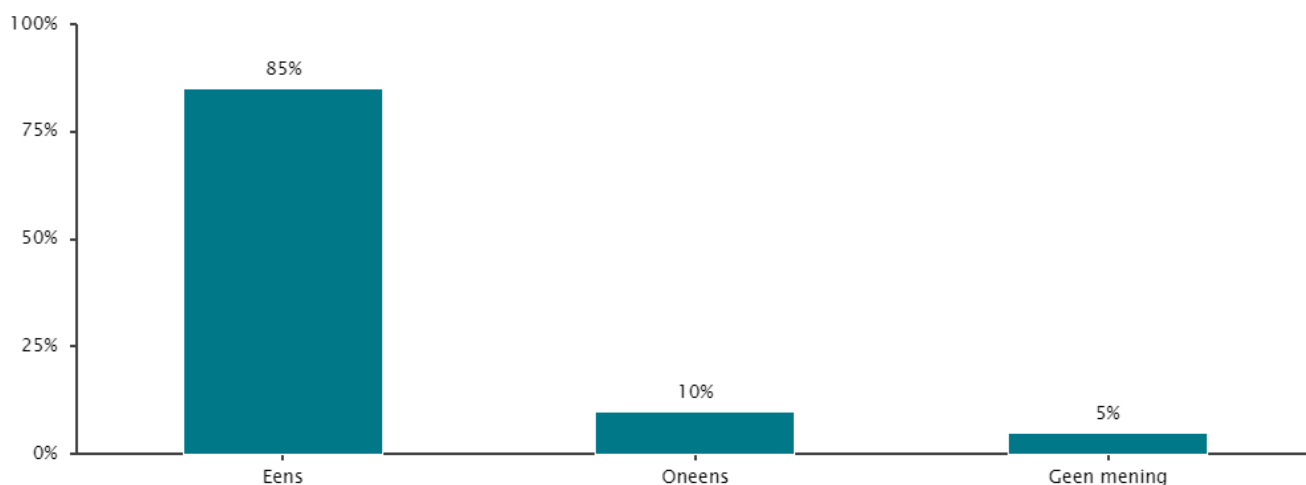
Cliëntenraad Ziekenhuis ZorgSaam

De activiteit (bv. gesprek, ingreep) die niet op een ziekenhuislocatie hoeft te gebeuren, wordt vervangen door een digitaal consult of op een andere flexibele locatie in de nabijheid van de patiënt (bv. huisartsenpost, medisch centrum, verzorgingshuis)

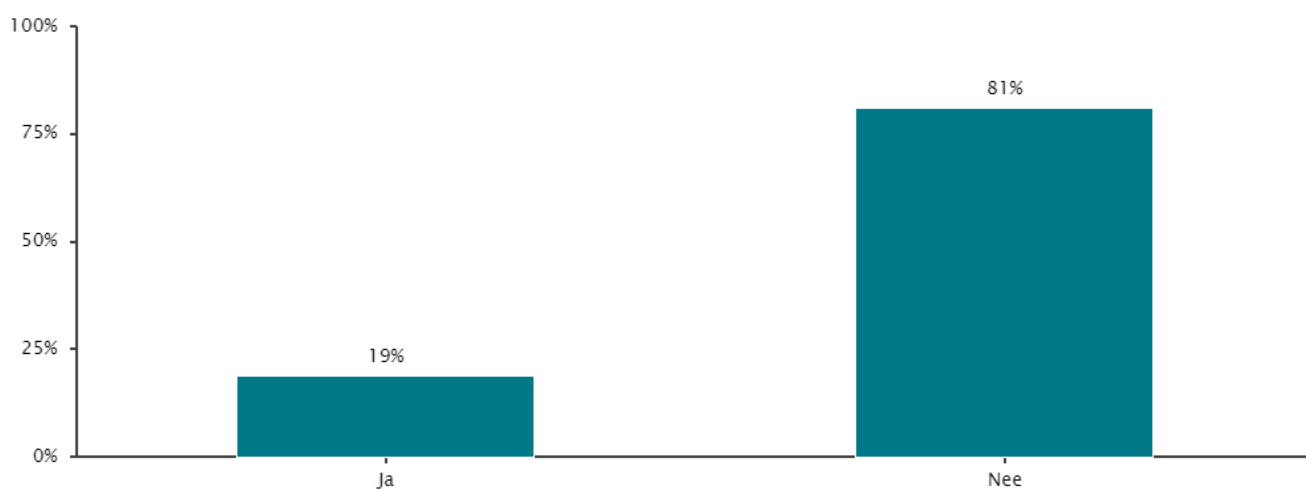
(n = 238)



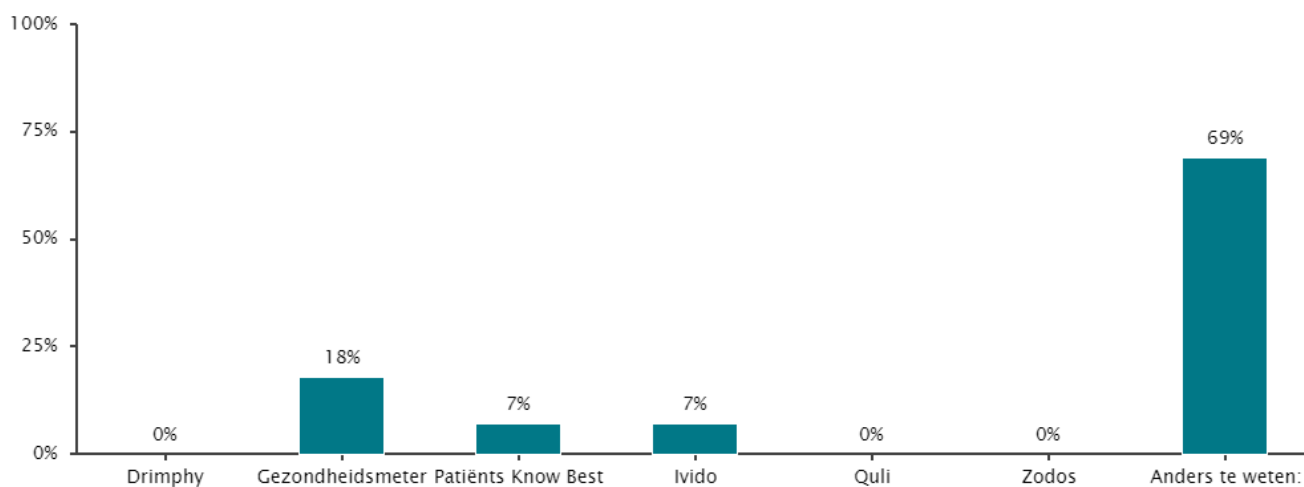
Ik vind dat een ziekenhuis, waar het mogelijk is, digitale oplossingen moet aanbieden voor het gehele poliklinische proces van de toekomst. De patiënt moet natuurlijk zelf kunnen kiezen of hij/zij hiervan gebruik maakt.



Deze vraag gaat over het PGO. Hier wordt onder verstaan: "een persoonlijke gezondheidsomgeving. Een plaats (app en/of website) waar de cliënt gezondheidsgegevens van meerdere zorgverleners kan verzamelen, beheren en delen. ZorgSaam gaat eind 2022 de koppeling naar een PGO mogelijk maken

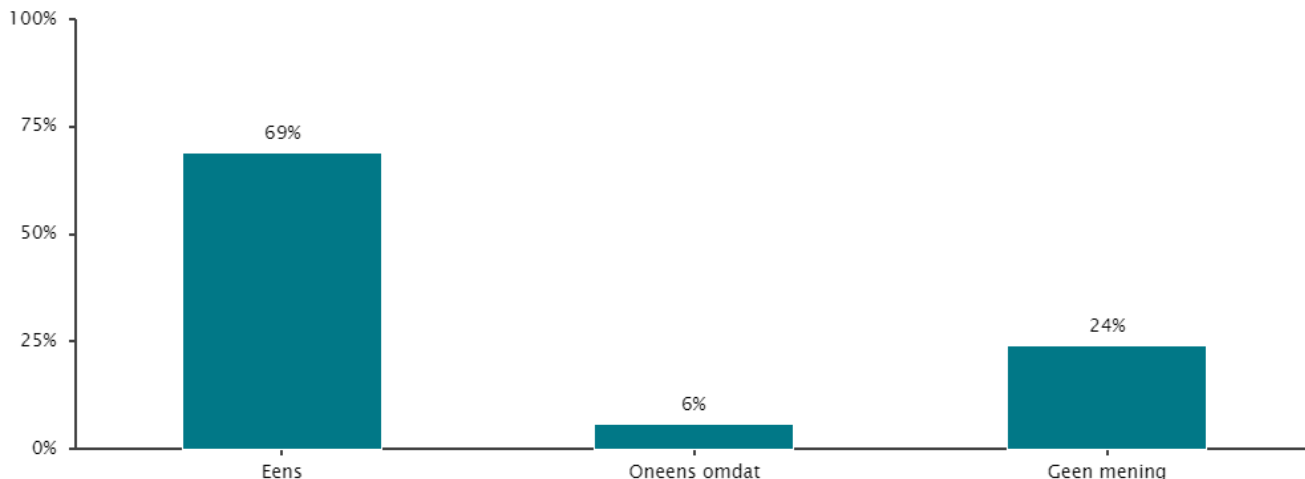


Ja, ik gebruik:
(n = 45)



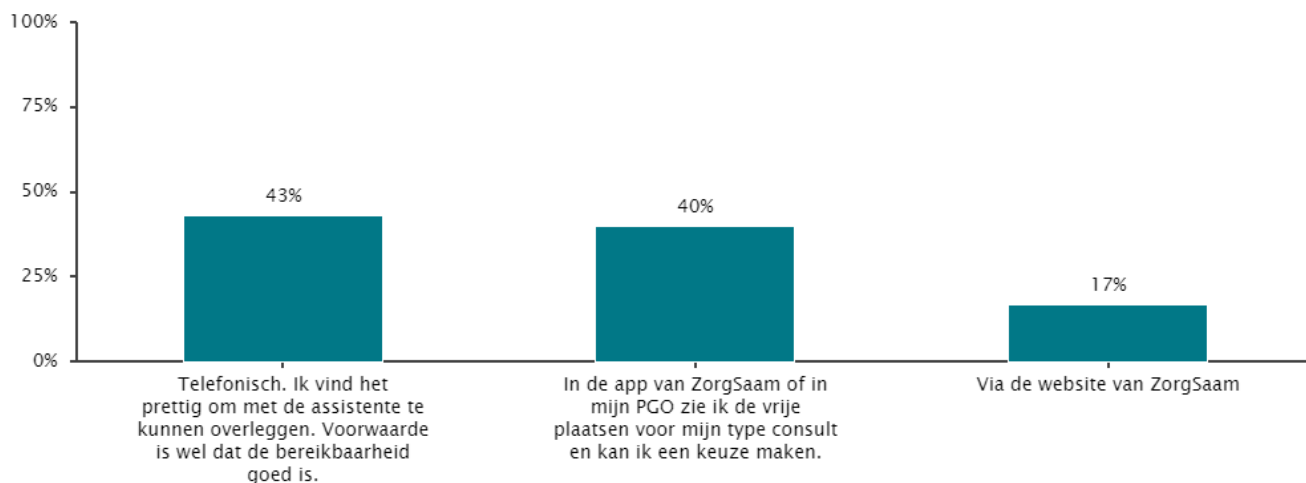
- Gezondheidsmeter
- Patiënten Know Best
- Ivido^o
- Anders te weten:
 - o Niets van dit alles.
 - o mijn gezondheidsnet
 - o Medico, Medgemak, patiënten portaal zorgsaam
 - o food
 - o Mijn Gezondheidsnet en Patientenportaal
 - o Mijn gezondheid.net
 - o Patiënten dossier
 - o MedGemak
 - o MedGemak
 - o Mijn Gezondheidnet
 - o Weet de naam niet
 - o Mijngesondheid.net
 - o medGemak
 - o weet ik niet
 - o Zou het niet weten namen hierboven zeggen mij niets
 - o iPhone en ProCheck
 - o MedGemak en Gezondheidsnet
 - o Medmij
 - o Pharmeon
 - o mijngesondheid.nl
 - o mijngesondheid.net, deze is van de huisarts/apotheek Benu.
 - o Patientenportaal
 - o mijn gezondheidsnet en patientenportaal
 - o Ik weet niet wat al deze items betekenen
 - o mijngesondheid.nl
 - o MedGemak
 - o Niets
 - o geen
 - o Gezondheidsnet // het Portaal

Zodra ZorgSaam de mogelijkheid biedt om een PGO te gebruiken, zal ik dit doen?

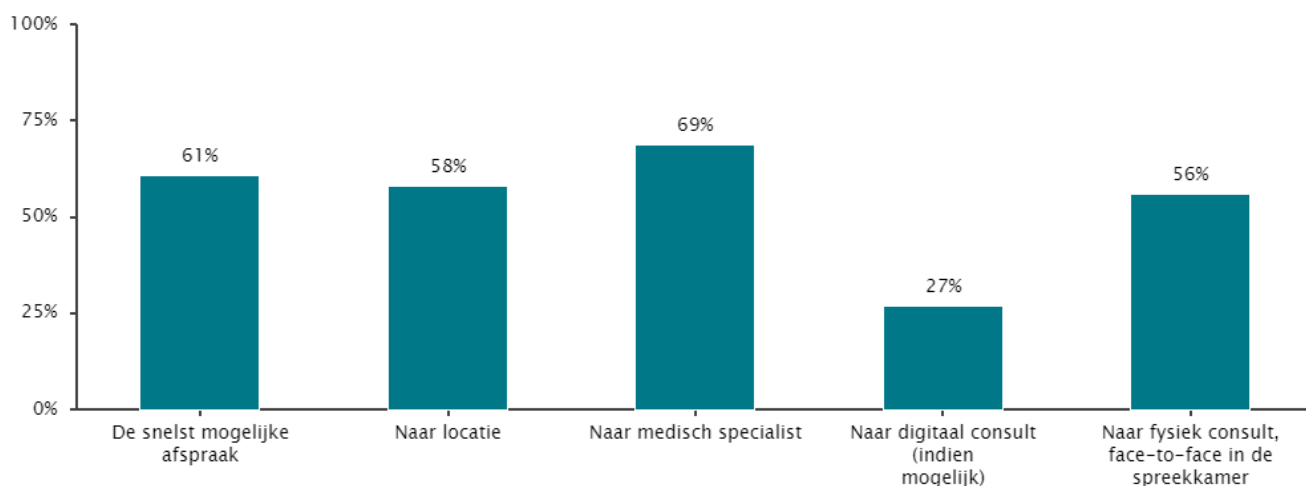


- Eens
- Oneens omdat
 - Het oor ouderen steeds moeilijker wordt daar mee om te gaan
 - Digitale vaardigheden veel te hoog ingeschat worden.
 - Gezondheidszorg moet persoonlijk zijn
 - ik dit zelf uitmaak
 - omdat het patiëntenportaal heel makkelijk en overzichtelijk is
 - Een mens is geen ding
 - ze niet samen werken met ADRZ, Erasmus en zo dat die je gegevens ook kunnen in zien , na toestemming elk zh heeft een eigen systeem en dat werkt niet , kom in veel verschillende ziekenhuizen maar gegevens delen en op vragen moet steeds via mail enz, kan er geen landelijk systeem komen of zeker een systeem met het erasmus of waar jullie mee samen werken
 - dit een alternatief is voor MijnGezondheidnet en dan registreer je dubbel
 - mijn gezondheid .nl al gebruik
 - Heb er nu nog geen mening over, het wordt alsmat digitaal, weet niet of ik dit wil. Hoe beschermd ben ik dan nog, ivm met digitale inbraak!
 - privacy
 - er veel ouderen niet op de hoogte zijn met hedendaagse ontwikkelingen
 - Ik persoonlijk wil komen op gesprek. Niet digitaal.
 - ik/we zijn niet is staat om Alles via het internet te doen
- Geen mening
 -

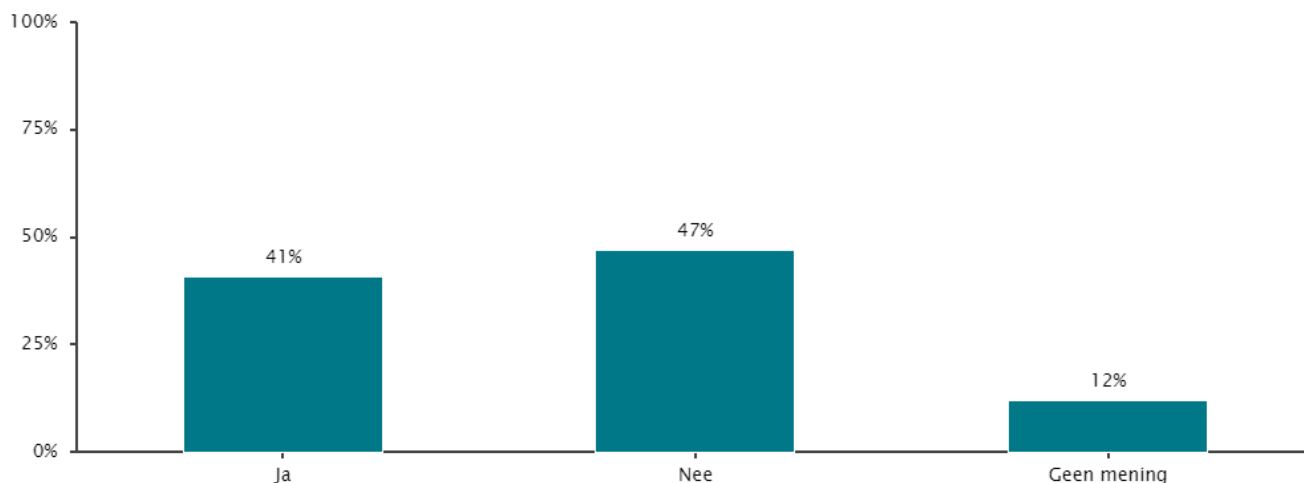
Hoe wil u het liefst een afspraak voor een poliklinisch bezoek bij een medisch specialist maken of wijzigen?



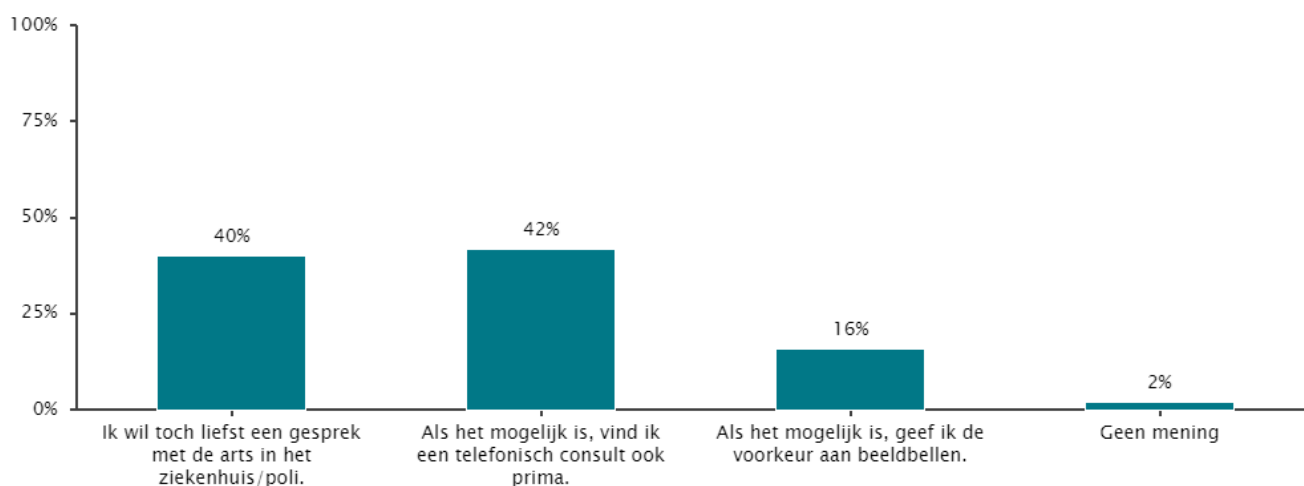
Als u kiest om een afspraak te maken via de app of PGO, waar wil u op kunnen selecteren? (meerdere antwoorden mogelijk)



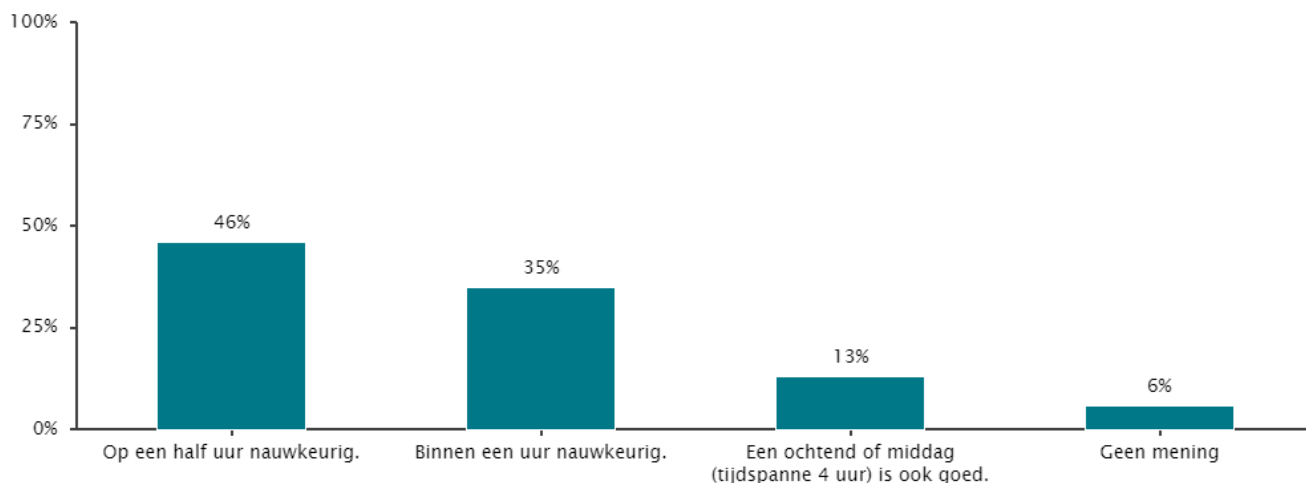
Zorgverzekeraars willen dat 25% van de poliklinische consulten digitaal worden uitgevoerd. Vindt u dat een goede ontwikkeling?



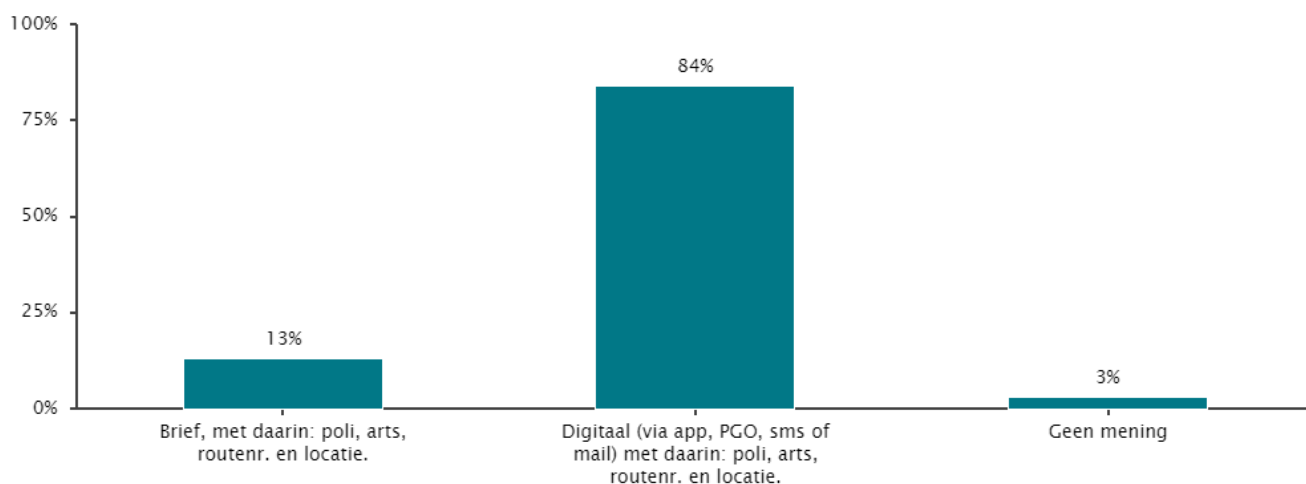
In plaats van een consult in het ziekenhuis/poli kan soms ook volstaan worden met een telefoontje of beeldbellen via de pc (via Teams of Zoom). Wat heeft uw voorkeur?



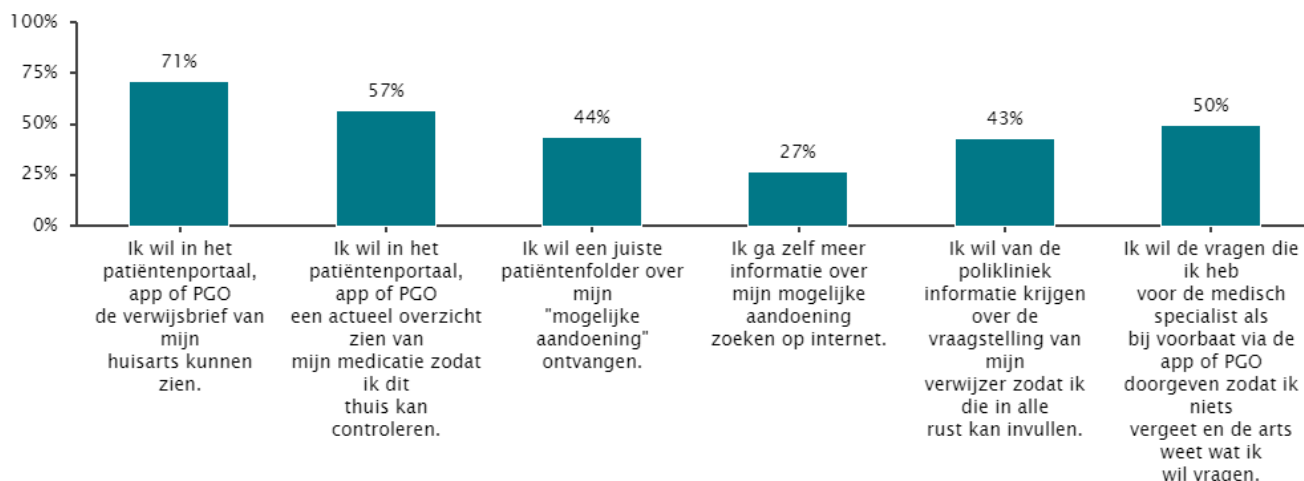
Als een consult telefonisch of via beeldbellen zal plaatsvinden dan wordt u gebeld. Hiervoor moet een tijd worden afgesproken. Welke periode acht u acceptabel?



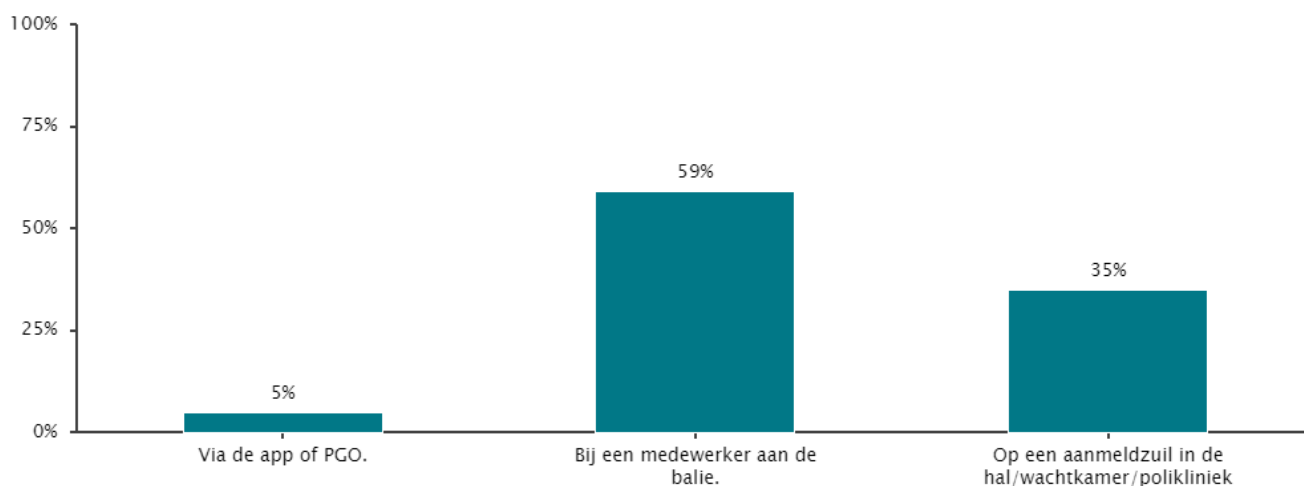
Hoe wil u de bevestiging voor uw afspraak het liefst ontvangen?



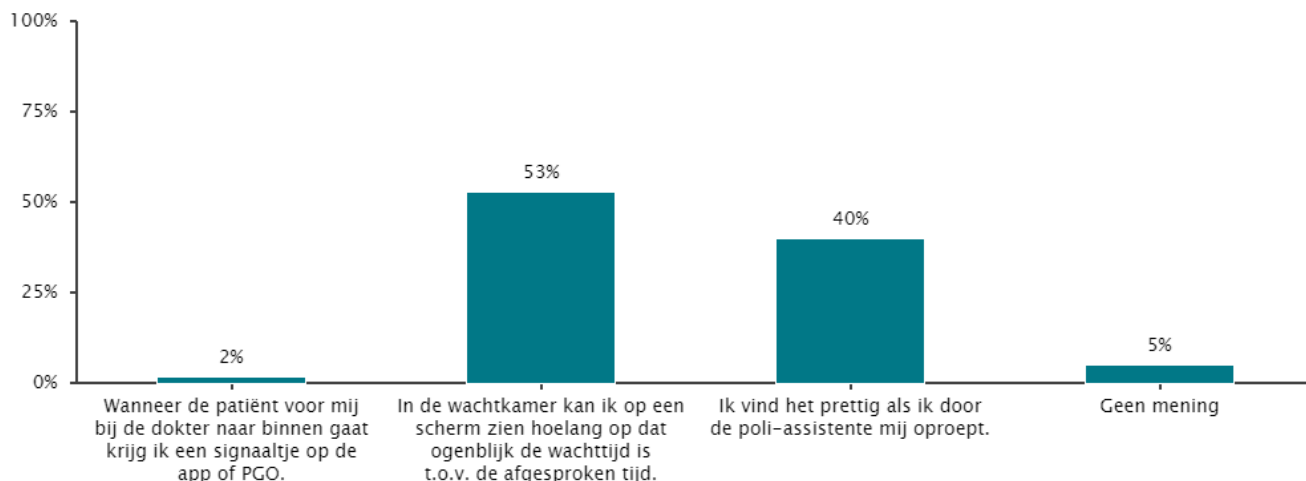
Hoe wil u zich voorbereiden op het consult n.a.v. de vraagstelling van uw huisarts? (meerdere antwoorden mogelijk)



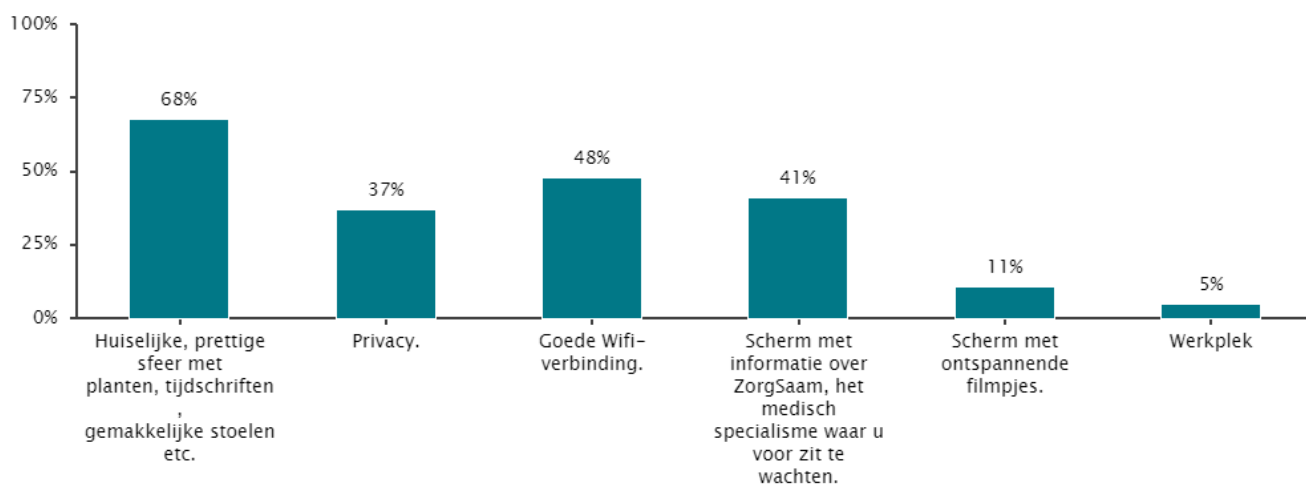
Als u in de polikliniek van het ziekenhuis of de afspraaklocatie komt, hoe wil u dan aangeven dat u aanwezig bent?



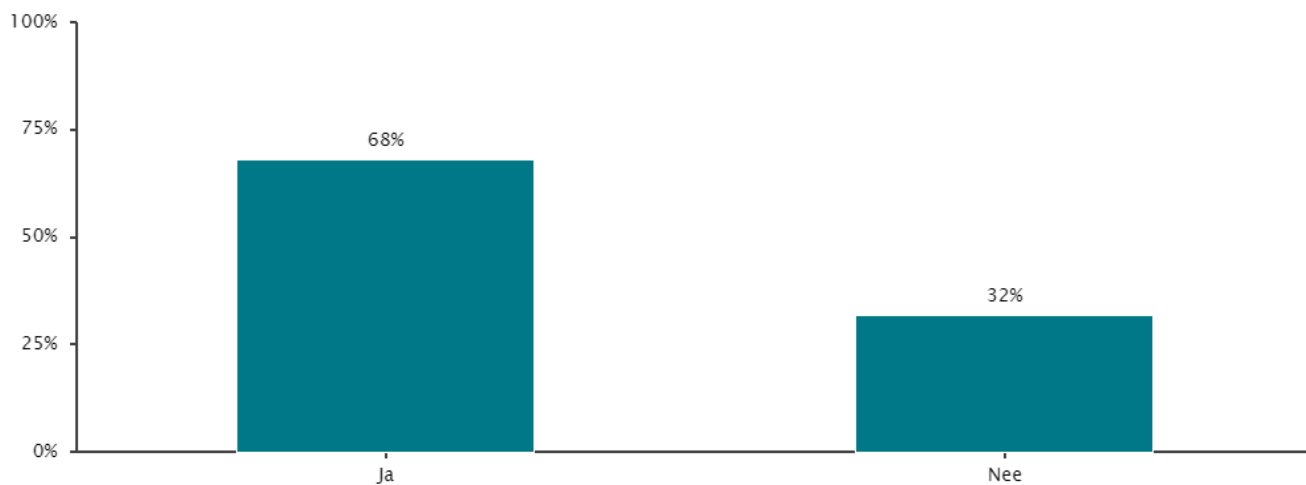
Hoe wil u geïnformeerd worden wanneer u aan de beurt bent voor een consult?



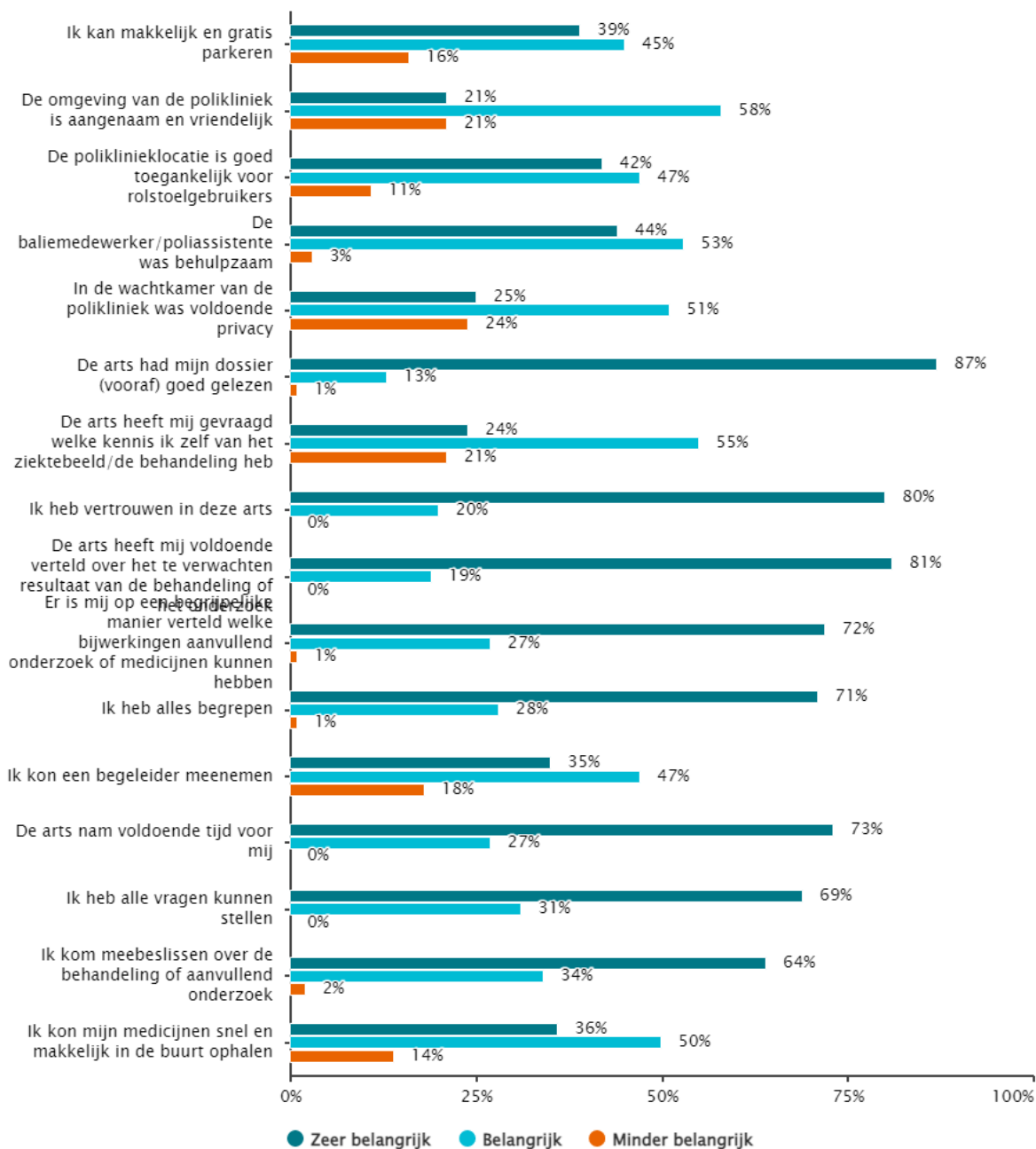
Wat vindt u belangrijk in een wachtkamer van de polikliniek in het ziekenhuis? (meerdere antwoorden mogelijk)



Zou u, na uw consult, in een app willen aangeven hoe u het consult ervaren heeft en welke verbeteringen/aanbevelingen u heeft?



Wanneer ZorgSaam de mogelijkheid zou bieden om uw polikliniekbezoek te evalueren, over welke stellingen zou u dan willen bevraagd worden? (meerdere antwoorden mogelijk. U kunt bij elke stelling aangeven of u de stelling zeer belangrijk, belangrijk of...



Heeft u verder nog punten waarmee het poliklinisch proces kan verbeterd worden?

Neen
Ik ben er gelukkig te weinig geweest om hier over mee te praten.
Bij extreem lange wachttijd (bijv. een uur uitloop) opgebeld worden Duidelijk inzichtelijk hebben wat de wachttijd is in de wachtkamer
Ik heb weinig ervaring omdat ik in goede gezondheid verkeer. Zoals het gaat is voor mij voldoende.
Meer p
Geen wachttijden als je afspraak hebt, tijdens corona bleek dat gewoon te kunnen.
Fysio verhuizen naar voren bij de kantoren, daar zit voor 90% gezonde mensen, ik en mijn man helaas veel fysio in ziekenhuis, leuk met long covid en borstkanker dat eind gaan, of toegang langs de achterkant of via de wielingen, zeer onvriendelijk dit.
nee
Snelle update van een consult (fysiek of telefonisch) in het digitaal patiëntenportaal, bijvoorbeeld binnen 5 werkdagen. En zorg ervoor dat fouten in het dossier snel op een of andere manier gecorrigeerd kunnen worden.
De Artsen en verplegend personeel doet voor ons bij ziekenhuis bezoek goed hun best.
Nope
Minder assistente's (er zijn er tov andere ziekenhuizen erg veel) en vaste assistente's per specialisatie. Zoals iedereen zegt, oogheekunde is al jaren en jarengeen woorden nodig denk ik
Nee
Niets aan toe te voegen.
Goede planning van patiënten. En niet spreekuren die lang uitlopen Letten op de tijd
Nog meer aandacht voor de wachttijden op de poli.
Je mag er niet vanuit gaan dat alle patiënten een smartphone of computer hebben (denk aan de vele ouderen in Zeeuws Vlaanderen). Dus bezoek aan de polikliniek op de oude manier moet ook mogelijk blijven. Waar het kan is telefonisch contact of contact op een locatie dichtbij de patiënt, bvb. huisartsenpost ook prima.
Over het algemeen tevreden over het proces. Waar ik wel een opmerking over wil maken is het taalgebruik. Spelling en grammaticafouten in deze enquête. Leest u de enquêtevragen nog maar eens goed door. Een aanfluiting.
Nee
In een mailvermelding graag vermelden bij wie je moet zijn, dit staat niet altijd vermeld en als men meerdere afspraken hebt moet je als nog in het patiënten portaal kijken voor een afspraak bij welke specialist. Graag makkelijker zelf kunnen bepalen voor een afspraak. En informatie via het patiënten portaal vlugger kunnen inzien dan 7 dagen.
Als de afspraken uitlopen zou het fijn zijn als dit tussendoor medegedeeld wordt. Mijn laatste ervaring was een uitloop van 3 kwartier zonder dat ik ook maar iemand gezien heb. Terwijl het een om een belangrijke uitslag ging.
Nee Nee
Het menselijk contact is het belangrijkste
Nee maar ben erg blij dat de covidmaatregelen opgeheven zijn zodat mijn man nu ook mee kan naar de arts
Het persoonlijk contact blijft voor mij toch zeer belangrijk. Digitaal blijft voor mij toch zeer afstandelijk!
De digitaliseren mag zeker op rap tempo uitgerold worden, maar het moet een optie blijven en niet de standaard. Ook de mogelijkheid van een middenweg tussen digitaal en fysiek moet mogelijk blijven. Bijvoorbeeld, afspraken en consulten wel digitaal inplannen, maar het consult dan niet ook meteen automatisch digitaal, maar gewoon fysiek plaats laten vinden.
N.V.T.
Ik vind het poliklinisch proces zoals het nu verloopt wel goed. Stilaan zal alles wel wat meer digitaal worden, maar dat is logisch. Voor sommige klachten kan een telefonisch / beeldvideo consult, maar niet altijd. Voor sommige klachten blijft een fysiek consult nodig.
Geen
nee
Afbellen wanneer een afspraak niet door gaat Dit gebeurt nu vaak niet (oogpoli) waardoor je voor niks op de locatie staat.
Een eerlijke dokter welke alle informatie geeft die voor mij belangrijk is. Ik ben al eens belogen door een arts in ZorgSaam wat mij beschadigd heeft voor de rest van mijn leven.
Niet alle specialisten zitten op alle locaties van zorgsaam
Minder mevrouwen in hokjes. Minder lange wachttijden. Geen gorilla voor de deur. Betere en gemakkelijk toegankelijke WiFi.
Nee

Ik wil niet als een nummer behandeld worden, dus ook niet als een stel nullen en enen. Als ik een probleem heb dat zo ernstig is dat de huisarts het niet aan kan, en ik dus naar een polikliniek moet, wil ik een mens zien. Een gesprek van mens tot mens is hierbij een voorwaarde. Bij beeldbellen (waar ik zeker mee bekend ben), mis je veel non-verbale communicatie. Dit is voor het gesprek een probleem waardoor niet alle nuances besproken worden. Er kan wel het eea digitaal worden voorbereid, maar dan wel dmv pushcommunicatie en zeker niet door pullcommunicatie. Dus stuur een brief met de info en ga er niet van uit dat de patiënt het zelf wel opzoekt. De pc werkt niet, het wachtwoord is op straat, of er is een ander probleem. Hierdoor kan de zorg niet goed worden geleverd. Ik zou het wel prettig vinden om mijn dossier digitaal in te kunnen zien, dat heeft meerwaarde boven de huidige situatie. Maar dan alleen in een gegarandeerd veilige omgeving die onmogelijk gekraakt kan worden. Niet alleen nu, maar ook gegarandeerd in de toekomst. Dit is een dure oplossing en lijkt mij voor een verlaging van de ziektekosten geen oplossing. Ik heb een vraag: wat wil Zorgzaam hiermee bereiken? Nog minder zorg in de buurt? Nog verder uitkleden van de dienstverlening? Beseft Zorgzaam wel dat we gemiddeld verouderen en minder digitaal vaardig worden? Dat er steeds minder mantelzorger zijn die ouderen kunnen helpen?
duw de ict en apps niet door de strot, maar ga uit van menselijke zorg i.p.v. zo'n robotica wereld - en zeer belangrijk; blijf als ziekenhuisorganisatie autonoom i.p.v. jullie ziel te verkopen aan op geldbeluste zorgverzekeraars die zorg als een winstproduct hanteren
rolstoel vriendelijk maken van de poliklinieken en is echt iets waar dit zh werk van moet maken, zeker het Labatorium om bloed te prikken is niet rolstoeltoegankelijk , kan 1 kamer geprikt worden en de rest is veel te smal ook het gangetje naar de kamers is te smal je kan geen eens draaien en heb weinig of geen privacy want iedereen kan mee kijken als je als elektrische rolstoelgebruiker . want je kan niet in de kamertjes elektrische rolstoelen verschillen van afmeting omdat ze op maat gemaakt worden en aan jou ziekte worden aangepast, de toiletten voor rolstoelgebruikers zijn zo gemaakt dat elektrische rolstoel gebruikers de toilet alleen kunnen gebruiken t.o.v de kinderartsen. de rest van de toiletten zijn niet toegankelijk voor ons. dit komt omdat er tijdens de bouw/ nieuwbouw/ verbouwing niet is nagedacht dat een rolstoel gebruiker ruimte nodig heeft om zijn draai te maken voor dat hij de toilet kan bezoeken, de gangen zijn veel te smal waardoor wij onze draai niet kunnen halen elektrische rolstoelen hebben een draai van minimaal 130 cm- 150- cm nodig . jullie hebben nu voor de andere toiletten een dragende muur gezet, ik heb het jaren geleden al bij de klachtenfunctionaris neergelegd en van het jaar nog eens dat ik het ziekenhuis erg onvriendelijk vind voor rolstoelgebruikers, maar daar heb ik nooit meer iets van gehoord hoe jullie dit gaan aanpakken De afdeling dietiek heeft na de verbouwing te kleine kamers zitten to A1 op route 62 . wanneer zorgen jullie er is voor dat deze grotere kamers krijgen, want wij als rolstoelgebruikers komen hier ook en kunnen nauwelijks of niet naar binnen waardoor onze gesprekken op de gang gevoerd moeten worden of in de wachtkamer ook wij hebben recht op privacy en niet iedereen hoeft mee te luisteren. ik kom hier elke 3 maanden dit is iets waar ik al vanaf 2008 over bezig ben maar blijkbaar wordt er niet naar patiënten geluisterd. dus graag grotere en rolstoelvriendelijkere kamers . Als je er vragen over heb mag je contact je opnemen met mij met vriendelijke groeten Karen Cijssouw Beethovenlaan 10-02 4462 JG Goes 0628683740
Voldoende toiletten
Nee, maar er staat een foutje in "Ik kom meebeslissen over de behandeling of aanvullend onderzoek" ik denk dat kom, kon moet zijn.
Nee.
Geen wachttijden Gemaakte afspraken zo min mogelijk verplaatsen
Nee
Ik zou het fijn vinden dat als je te maken hebt met meerdere specialismen dat ze gezamenlijk kijken naar de mogelijkheden zodat eea niet versnipperd lijkt te worden gezien. Nu is het vaak zo dat alleen hun specialisme onder de loep word genomen terwijl er soms andere dingen meespelen en worden verschoven naar weer een ander specialist. Dus meer samenwerking.
nee
Privacy is heel belangrijk. Doktersassistenten vragen bijv. geboortedatum terwijl een hele wachtzaal mee kan luisteren. Idem over ev. verdere behandeling of afhandeling of verdere afspraken.
belangrijkste is geen wachttijd langer dan een kwartier, verbeter de planning en maak ook avondconsulten mogelijk
Goede, recente, betrouwbare info over ziekte/behandelingsmogelijkheid op de website. Als ik een afspraak heb staan wil ik graag me daar op voorbereiden door het lezen van goede informatie over het probleem. Dan kan ik het gesprek beter volgen en betere vragen stellen.
Bij de contacten met de HAP gaarne beoordeeld worden door arts en niet door een assistente.
Geen
Gemaakte afspraken zo weinig mogelijk verplaatsen
Bij oogheelkunde kun je geen afspraak maken over langer dan een maand.
Geen.
Eigenlijk niet. Ben altijd goed tevreden geweest over ontvangst en behandeling.
zoals vroeger dat ze met koffie rondkomen is prettig assistenten helpen om naar binnen de poli kunnen gaan
nee
Ik heb deze lijst ingevuld ook met betrekking voor ouderen die niet kunnen omgaan met computer en GSM. Voor mijzelf zou er een paar dingen anders uit zien.
Belangrijk dat de poli voor iedereen bereikbaar is, dus via alle communicatiemiddelen. De afgesproken tijden waar gemaakt worden, evt. Vertragingen aangegeven worden middels (matrix)bord. Liefst altijd een begeleider erbij. Indien mogelijk digitaal overleg met patient, maar patient moet wel in staat zijn de hulp/gesprek digitaal te begrijpen.
-

Nee
Interesse en begrip van de arts. De patiënt is de spil waar het omgaat. Mijn ervaring met 2 specialisten bij zorgzaam benadrukt hun houding in deze. Het bekende oogkleppen probleem. Niet voldoende luisteren naar de patiënt .
nee, maar wel jammer dat bij sommige vragen weer maar 1 antwoord kon worden gegeven!
Ik heb op dit moment geen verbeterpunten waarmee het poliklinisch proces verbeterd kan worden.
Denk dat hier al heel veel meegenomen is maar een proces van voortgang en vervolg bij een ziektebeeld lijkt mij ook welkom voor veel mensen.
Niet te lange wachttijd.
Zou het niet direct weten.
Nope
Bereikbaarheid, ook voor mensen zonder eigen vervoer, beschikbaarheid voor ongelukken buiten kantoor tijden,
neen
Bij meerdere poliklinische bezoeken op een dag (week) aan elkaar plannen. Voorbeeld: Ik moet nu in één week drie maal naar het ziekenhuis. Ik moet nu drie maal een beroep doen op iemand (mantelzorger).
nee
Niet direct
Ik ben bij de beantwoording uitgegaan dat de toekomst meer en meer digitaal zal zijn en dat je als patiënt inspraak hebt en/of krijgt in de behandeling en je eigen leven/gezondheid mogelijkheden.
NVT
Als er niet op de afgesproken tijd gebeld wordt kan ik me slecht concentreren op het gesprek. Hierdoor vergeet ik vragen te stellen en/of dringt het niet goed door wat de arts verteld. Dat is lastig als je zelf een keuze moet maken. Ik zou graag iemand mee willen nemen. Voor neurologische klachten heeft het mijn voorkeur dat het consult in de spreekkamer gebeurt. Telefonisch is een ook beperking voor slecht horenden.
Geen opmerkingen
aangeven van wachttijden
Dat verschillende bezoeken aan verschillende poliklinieken op het zelfde dagdeel mogelijk zijn.
Persoonlijk contact is voor mij het belangrijkste. Ik hoop dat dit in steeds meer digitale wereld voorop blijft staan. Daarnaast maak ik mij zeer grote zorgen als de SEH gesloten gaat worden. Zowel in Terneuzen als in Goes. Waar moet ik dan naartoe als er s'nachts iets me is? Die 45 minuten waar men over spreekt heb ik dan niet meer.
geen
telefonisch afspraken maken is vaak lastig, vooral als er doorverwezen moet worden naar een andere afdeling. Krijg nogal eens de verkeerde of er wordt niet opgenomen
Oudere patiënten zijn niet altijd vaardig met digitale communicatie vele ouderen kunnen met geen gsm overweg en kunnen hem niet goed bedienen. Vele hebben niet de mogelijkheid voor een digitale consult , Vele ouderen hebben geen internet.
nee
ik vind dat ik een afspraak maakt of krijgt ze wel op de mail naar mij zend en niet vergeten wordt .En dat zeg ik omdat ikmeer ik meer afspraken lopende heb.
Nee
nee
Vaak worden er zaken vergeten te vragen, of is er niet alles binnengekomen . Half oor luisteren. Mogelijkheid voor verslag (dictafoon) of vragen te stellen via mail.
a) Afspraken die gemaakt worden met een "ander afspraken programma" dan dat van ZorgSaam synchroniseren met dat van ZorgSaam. Reden: Het inzien van de afspraaktijd en behandel locatie ! En wel zodanig dat ook een vervangend specialist ook de verrichte medisch handelingen kan inzien. b) Rekening houden met niet "mobiele patiënten" (bv rolstoel patiënten) met het maken (plaatsen) van de behandel locatie .
Neen
Nee
Vanaf corona is er zoveel veranderd, als ik naar een specialist of dokter kom is er iets aan de hand. Ik wens dit niet online te bespreken of via video bellen. Waar is de tijd van vroeger gebleven, dat je nog een persoon was en geen nr, want daar gaan we naartoe. En denk eens aan oudere patiënten die willen dit zeker niet
Berichtgeving over uitloop van de afspraaktijden. Ik vind het geen probleem om een half uur te wachten maar dan moet men wel enig begrip daarvoor kweken. In dit geval kan men uiteraard geen info geven over de medische noodzaak waardoor uitloop werd veroorzaakt, maar geef eea weer door een terugloopklok in de app ofzo. Dan kan ik er voor kiezen nog even buiten te gaan staan of dergelijke in plaats van me dom te voelen door gewoon te zitten wachten, klaar om op te springen....terwijl het toch nog 20 minuten gaat duren.
Digitalisering van het proces is zeker belangrijk, maar privacy moet ten alle tijde goed geborgd worden daarbij. Dus een veilige, en goed bereikbare digitale omgeving is een must. Plus, in deze tijden, kan digitalisering niet achterblijven lijkt mij, maar fysieke afspraken/contact moet altijd mogelijk blijven (keuze van de patiënt). Ik kan me voorstellen dat als je in een lang, zwaar medisch traject zit wel échte fysieke afspraken wenst, maar ook voor bijvoorbeeld oudere mensen (die in sommige gevallen minder digitaal onderlegd zijn). Wanneer de zwaarte van de afspraken minder is, en het niet noodzakelijk is dat een arts je fysiek kan onderzoeken, dan ligt het meer voor de hand dat dat via digitale contacten zou gaan.

Meer digitaal, minder assistenten, betere planning. Geen drie patiënten op 10 minuten. Wachtijd is en blijft voor veel mensen een frustratie, en dat zie je jammer genoeg bij Zorgzaam erg veel, oplopende wachttijden. Mijn ervaring bij andere ziekenhuizen is dat zij veel beter plannen.
De inmenging van de Zorgverzekeraar is niet altijd goed. Zij hebben te weinig gevoel voor de praktijk en patiënt. Een mens bestaat nu eenmaal niet uit cijfertjes.
Het is belangrijk verschillende mogelijkheden te houden, niet alleen digitaal. Ik ben slecht ziend en heb geen l-foon omdat ik de informatie daarop toch niet kan lezen. Op de laptop lukt het nog, maar is het moeizaam.
zie voorgaande lijst
Als afspraak gemaakt wordt met specialist zelf, geen inmenging van de medewerkster van de balie polikliniek. Duidelijker aangeven wanneer behandeling/ operatie plaats mag vinden in overleg met specialist.
Geen verdere op/aanmerkingen
-
Neen
Een lichte bezorgdheid voel ik na het lezen van deze vragen. Het lijkt op een toekomst die zoveel mogelijk via app/info-zuil zal gaan zonder hulp van mensen. Waak daar voor aub.
Het is belangrijk dat de patiënt voldoende tijd krijgt om zelf vragen te stellen en uitleg te krijgen tijdens een consult. De mogelijkheid bieden aan de patiënt om na een consult telefonisch contact op te nemen indien er nog vragen/onduidelijkheden zijn betreffende de behandeling.
De vragen van de vorige bladzijden waren haast zo opgesteld dat steeds de eerste keuze een voorkeur hebben. Het waren allemaal opdeurtjes. Een wachtkamer moet praktisch zijn. Er moeten makkelijke stoelen staan en literatuur om de tijd op te vullen. Planten horen er niet, ze kunnen een gezondheidsrisico zijn. Een werkplek is belachelijk, straks is de wachtkamer een kantoor. Goede wifi is wel belangrijk zo dat iedereen zaken op zijn gsm of tablet kan bekijken en afhandelen. Als het kan zijn telefonische consulten prima. Maar dit is afhankelijk van de patiënt, de arts, de aandoening en de behandeling. Een norm van 25 % is te rigide, al is het voor de verzekeraars wel een doel om kosten te besparen. Spreekuur houden op lokaties "ver" van een polikliniek is een service aan de patiënt, maar wel minder efficiënt voor de behandelaar en kosten verhogend. Mogelijk wel een antwoord op de concurrentie vanuit Vlaanderen waar een rits van ziekenhuizen vlak langs de grens gelegen zijn.
Neen
Nee, de ziekenzorg vinden we prima.
Goede bereikbaarheid, prettige sfeer, goede afspraak zowel inspraak datum en tijd. Géén lange wachttijden, dus binnenkomst 15 min. vóór afspraaktijd, begeleiding patiënt bij gesprek met arts. Entree Zorgzaam de Honte mag beter, auto's en taxi's staan vaak dubbel geparkeerd. Na uitstappen moet de auto te grote leegmaken om op parkeerterrein te komen. Mogelijk scheiding op terrein tussen kort of langparkeren
nee
Ben benieuwd of een telefonisch consult een lager tarief heeft dan een poliklinisch consult?
Ik ben de laatste 6 maanden bij de cardioloog geweest, heb diverse onderzoeken gehad, maar zie dit niet terug in mijn digitaal patiëntendossier. Ook mijn huisarts is niet geïnformeerd over het verloop. Ik wil na elk consult een samenvatting van het gesprek en alle onderzoeken kunnen zien in mijn digitaal patiëntendossier, zodat ik het thuis op mijn gemak nog eens kan doorlezen. Bij sommige specialisten (oogarts) kan ik geen herhaalafpraak maken over 3 maanden Ik zie dat ik een e-mail naar de specialist kan sturen, maar in mijn dossier kan dat niet, waarom is voor e-mail sturen geblokkeerd. Nu moet ik wachten tot het volgende consult, heel vervelend.
Ja: - sommige poli's dienen hun planning toch beter te verzorgen. Drie uur wachtijd bij een oogarts lijkt mij niet nodig (wel met een tussentijds onderzoek). Dan klopt er m.i. toch iets niet in de planning. - privacy in de wachtkamer vind ik belangrijk (heb ik in dit onderzoek aangegeven), maar privacy aan de balie lijkt me nog belangrijker. Bij sommige poli's zitten drie secretaresses naast elkaar en moet er nog door of langs een scherpje/dichtgeschoven ruit gecommuniceerd worden (ook i.v.m. corona), wat de privacy niet ten goede komt. - geen visites meer lopen door artsen tijdens de spreekuren zal ook het proces kunnen verbeteren. Visites lopen altijd uit en de secretaresses mogen geen overuren meer maken, waardoor ze al voor het einde van het spreekuur naar huis zullen moeten gaan. Beter visites te lopen voor of na de spreekuren en gebruik maken van de secretaresses in de uren dat ze aanwezig zijn.
nee
Nee verder alles in orde
de "interne "weg kan duidelijker worden gemaakt. alles is vrij 'donker"