

Datum: 27 juni 2022  
Referentie: EH/ss/22.057  
Betreft: Ongevraagd advies naar aanleiding van enquête Polikliniek van de toekomst

ZorgSaam Ziekenhuis BV  
KvK: 68666276

Cliëntenraad Ziekenhuis  
Wielingenlaan 2  
4535 PA TERNEUZEN  
Tel: 0115 677232  
clienraadziekenhuis@zzv.nl  
www.cliëntenraad-zorgsaam.nl

Aan: Raad van Bestuur ZorgSaam, t.a.v. Johan de Graaf

Geachte Raad van Bestuur,

De Cliëntenraad Ziekenhuis heeft in maart 2022 de enquête Polikliniek van de toekomst uitgezet onder de leden van het cliëntenpanel. In de enquête zijn vragen gesteld over de inrichting en faciliteiten van de polikliniek, het type consulten, het maken van afspraken en digitale hulpmiddelen. In totaal is de enquête ingevuld door 49% (238) van de panelleden. Uit de resultaten volgen een aantal aandachtspunten.

### **Inrichting en faciliteiten van de polikliniek**

Er zijn vragen gesteld over de inrichting en faciliteiten van de polikliniek. Hierbij is navraag gedaan over onder andere de wijze van aanmelden, faciliteiten in de wachtkamer en een evaluatiemogelijkheid:

- De meerderheid van de respondenten (59%) geeft aan de voorkeur te geven aan aanmelden bij een baliemedewerk(st)er. Het aanmelden via een aanmeldzuil scoort 35%;
- Voor de respondenten is het belangrijk dat de wachtkamer een huiselijke sfeer heeft met gemakkelijke stoelen (68%), een goede WiFi-verbinding (48%) en een scherm met daarop de actuele wachttijd op de poli (53%);
- 68% van de respondenten zou het op prijs stellen om een evaluatiemogelijkheid te hebben na een polikliniekbezoek. Hierin is het voor hen belangrijk om te kunnen beoordelen of:
  - De arts het dossier (vooraf) goed gelezen heeft;
  - De arts voldoende heeft verteld over het te verwachten resultaat van de behandeling of het onderzoek;
  - De patiënt vertrouwen heeft in de arts;
  - De arts voldoende tijd nam;
  - Op een begrijpelijke manier is verteld welke bijwerkingen aanvullend onderzoek of medicijnen kunnen hebben.

### **Type consulten**

Van de respondenten geeft 73% aan dat een consult of ingreep, indien mogelijk, niet op een ziekenhuislocatie dient te gebeuren. 85% wenst digitale oplossingen waar mogelijk, mits de patiënt kan kiezen hier al dan niet gebruik van te maken.

40% geeft aan de arts het liefst fysiek te willen spreken, 42% vindt, indien mogelijk een telefonisch consult prettig. Voor beeldbellen heeft slechts 16% een voorkeur. In het geval van een telefonisch consult of beeldbellen vindt de ruime meerderheid (81%) een tijdslot van 1 uur voor de afspraak acceptabel.

De Cliëntenraad Ziekenhuis heeft de respondenten hun mening gevraagd over de opstelling van de zorgverzekeraar dat 25% van de poliklinische consulten digitaal uitgevoerd dient te worden. Slechts 41% van de respondenten steunt dit.

### Het maken van afspraken

57% van de respondenten geeft de voorkeur aan het digitaal maken van afspraken, de overige respondenten doen dit liever telefonisch. Bij het maken van een afspraak willen de respondenten kunnen selecteren op:

- Medisch specialist (69%);
- De snelst mogelijke afspraak (61%);
- De locatie (58%);
- Keuze voor fysiek consult (56%);
- Keuze voor digitaal consult (27%).

De bevestiging van de afspraak en informatie over de poli, arts, locatie en routenummer wil 84% digitaal ontvangen.

### Digitale hulpmiddelen

Op dit moment gebruikt 19% van de respondenten een PGO om hun gezondheidsgegevens in te zien. Als ZorgSaam de gegevens op een PGO beschikbaar stelt wil 69% hiervan gebruik maken. De grootste twijfels ten aanzien van het gebruik van een PGO zijn er op het gebied van privacy en de eigen digitale vaardigheid.

Het patiëntenportaal wordt op dit moment gezien als een hulpmiddel om een polibezoek voor te bereiden. Inzage in de verwijfsbrief van de huisarts, een overzicht van medicatie, vragenlijsten en informatie dienen hiervoor beschikbaar te zijn. 50% van de respondenten geeft aan behoefte te hebben aan een mogelijkheid om de vragen die zij voor de medisch specialist hebben, al bij voorbaat in te kunnen brengen.

### Verbetersuggesties

De respondenten zijn gevraagd om verbetersuggesties voor het poliklinisch proces aan te geven. Onderstaande suggesties zijn een aantal voorbeelden:

- “Je mag er niet vanuit gaan dat alle patiënten een smartphone of computer hebben (denk aan de vele ouderen in Zeeuws-Vlaanderen). Het 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 ook prima”;
- “Als de afspraken uitlopen zou het fijn zijn als dit tussendoor medegedeeld wordt. Mijn laatste ervaring was een uitloop van drie kwartier, zonder dat ik ook maar iemand gezien heb. Dit terwijl het om een belangrijke uitslag ging”;
- “De digitalisering mag zeker op rap tempo uitgerold worden, maar het moet een optie blijven en niet de standaard worden. Ook de mogelijkheid van een middenweg tussen digitaal en fysiek moet mogelijk blijven. Bijvoorbeeld, afspraken en consulten wel digitaal inplannen, maar het consult fysiek laten plaatsvinden”;
- “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”;
- “Goede, recente, betrouwbare informatie over ziekte/behandelmogelijkheden op de website. Als ik een afspraak heb staat wil ik me graag voorbereiden door het lezen van goede informatie over het probleem. Dan kan ik het gesprek beter volgen en betere vragen stellen”.

## **Inspraakavond**

Naar aanleiding van de resultaten van de enquête heeft de cliëntenraad op 8 juni jl. een inspraakavond georganiseerd voor de leden van het cliëntenpanel. De inspraakavond heeft tot verrassende inzichten en aanvullingen op het advies geleid. Hiermee is de inspraakavond waardevol gebleken en de Cliëntenraad Ziekenhuis heeft dan ook het voornemen soortgelijke avonden in de toekomst vaker te organiseren.

## **Adviezen Cliëntenraad Ziekenhuis**

Op basis van bovenstaande gegevens heeft de Cliëntenraad Ziekenhuis een aantal adviezen:

- Breng, waar mogelijk, de poliklinische zorg naar de omgeving van de patiënten;
- Voor bezoeken die niet in de omgeving van de patiënt plaats kunnen vinden, heeft het de voorkeur dat de wachtkamer een huiselijke sfeer heeft met een goede WiFi-verbinding en met een scherm waarop de actuele wachttijden worden getoond;
- Bied digitale hulpmiddelen voor het polikliniekbezoek zoveel mogelijk aan. De keuze om hier al dan niet gebruik van te maken ligt bij de patiënt. Dit kan onder andere door het patiëntenportaal te zien als een instrument om een polikliniekbezoek voor te bereiden, bijvoorbeeld door vragenlijsten en informatie vooraf beschikbaar te stellen en een mogelijkheid te creëren waarmee patiënten hun vragen voor de medisch specialist op voorhand in kunnen brengen;
- Bij digitale consulten adviseert de Cliëntenraad een tijdslot te hanteren van maximaal 1 uur;
- Ten aanzien van het gebruik van PGO's maken de meeste respondenten zich zorgen over privacy en de eigen digitale veiligheid. Om het gebruik van PGO's te stimuleren is het van belang dat hier aandacht aan wordt besteed, door goede informatie over het gebruik, de privacy en veiligheid te verschaffen;
- Bij het digitaal maken van een afspraak is het voor de respondenten belangrijk om te kunnen selecteren op:
  - Medisch specialist;
  - De snelst mogelijke afspraak;
  - De locatie;
  - Keuze voor fysiek consult;
  - Keuze voor digitaal consult.

De Cliëntenraad Ziekenhuis adviseert om dit mogelijk te maken.

- Geef patiënten de mogelijkheid om hun polikliniekbezoek te evalueren. De Cliëntenraad Ziekenhuis wil graag meedenken over de evaluatiepunten.

## **Adviezen naar aanleiding van de inspraakavond**

- Maak tijdens het eerste consult afspraken met de patiënt over de wijze waarop vervolgsconsulten plaatsvinden. De patiënt kan op dat moment aangeven of hij de voorkeur heeft voor digitale, telefonische of fysieke consulten;
- Er zijn patiënten die behoefte hebben aan het maken van geluidopnames van het consult. Echter, een deel van hen durft dit niet aan te geven bij de medisch specialist. De Cliëntenraad Ziekenhuis adviseert dan ook dat de medisch specialist de patiënt actief wijst op deze mogelijkheid;
- Zorg voor een digitaal systeem voor het meegeven van informatiefolders, bijvoorbeeld door de informatiefolder na het consult via e-mail te verstrekken;
- Er zijn een aantal voorzieningen waar patiënten gebruik van kunnen maken bij hun bezoek aan de poli. Een voorbeeld hiervan is het aanvragen van hulp door een gastvrouw. Echter, dit is niet bij alle patiënten duidelijk. De Cliëntenraad Ziekenhuis adviseert dan ook periodiek te communiceren over deze voorzieningen.

De Cliëntenraad Ziekenhuis bespreekt zijn advies graag met u in de eerstvolgende overlegvergadering.

Met vriendelijke groet,  
Namens de Cliëntenraad Ziekenhuis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'E. Hermans'.

Dhr. E. Hermans  
Voorzitter

Bijlagen

- Rapportage enquête polikliniek van de toekomst