

Inleiding

Een aantal maanden geleden zijn wij gestart met project poli 2.0. In dit bericht willen we je vertellen over een belangrijk onderdeel van ons project, namelijk de mening van onze patiënten. Dit hebben wij gedaan door middel van een vragenlijst naar het patiënten panel. Voordat wij meer vertellen over de resultaten van dit onderzoek, gaan we eerst nog even in op het project zelf. Wat is het project poli 2.0 ook alweer?

Wat is poli 2.0?

Er komt een zorgkloof op ons af: meer patiënten met dezelfde hoeveelheid personeel. Om deze zorgkloof op te vangen is het belangrijk dat we zo efficiënt en effectief mogelijk werken. En dat we kwalitatieve, toegankelijke en betaalbare zorg blijven bieden voor iedereen. Hier gaan we mee aan de slag in project poli 2.0. Op dit moment werken de verschillende poli's op verschillende manieren. We zien dat er geen eenheid is in afspraken over het uitvoeren van werkzaamheden per functie. Ook merken we dat we (jonge) collega's niet kunnen binden en boeien en dat er regelmatig onduidelijkheid is voor patiënten. Binnen dit project maken we vanuit de meningen en inbreng van medewerkers en patiënten nieuw, eenduidig beleid voor de poliklinieken. Dit betekent dat we op de poliklinieken zoveel mogelijk gaan werken met dezelfde afspraken, protocollen en documenten. Ook willen we meer functiegericht werken, zodat iedereen doet wat hoort bij de eigen functie. Zo willen we sterk de zorgkloof tegemoet, iedereen meer werkplezier bieden en onze patiënten een nog fijnere zorgbeleving.

Vragenlijst voor de patiënten panel

Om meer duidelijkheid te krijgen over de visie van de patiënt op bovenstaand vraagstuk, hebben wij van half tot eind oktober 2023 een vragenlijst uitgezet onder ons patiënten panel. Dit hebben wij gedaan in samenspraak met de cliëntenraad. Met deze vragenlijst hebben we het patiënten panel gevraagd naar hun mening over:

- 'Het maken van afspraken bij Adrz'
- 'De telefonische bereikbaarheid van Adrz'

We hebben bij de patiënt aangegeven dat we de input van deze vragenlijst gebruiken om richting te geven aan het beleid van ons ziekenhuis op deze onderdelen.

Werkwijze

De vragenlijst is samen met de afdeling communicatie en de werkgroepen van project poli 2.0 opgesteld. We hebben daarna de vragenlijst uitgezet onder 228 panelleden waarvan 147 de vragenlijst hebben ingevuld (64%). We hebben vervolgens de rode draad uit de antwoorden gehaald en verwerkt in een analyse.

De resultaten hebben we gedeeld met: de Raad van Bestuur, de stuurgroep van ons project, de cliëntenraad en de patiënten die deze vragenlijst hebben ingevuld.

De resultaten van de vragenlijst zijn door de werkgroepen & de stuurgroepen van project poli 2.0 en de stuurgroep meegenomen in de adviezen aan de Raad van Bestuur.

Tenslotte hebben wij aangegeven dat - gezien het aantal patiënten dat heeft gereageerd op de vragenlijst - de uitkomst niet representatief is maar wel een goed beeld geeft van hetgeen de patiënten willen/ vinden.

Conclusie

De belangrijkste conclusies:

Op het gebied van afspraken maken

- Het grootste deel van het patiënten panel vindt dat het afspraken proces, zoals het nu gaat, over het algemeen goed verloopt. Wel zijn er nog een aantal verbeterpunten genoemd. Denk bijvoorbeeld aan:
 - De mogelijkheid om digitaal afspraken te maken;
 - Dat afspraken liever in overleg met de patiënt worden gemaakt (in plaats van dat de afspraak voor de patiënten wordt ingepland);
 - Afspraakbevestiging per mail ontvangen in plaats van schriftelijk op papier;
 - Sneller geïnformeerd worden/ duidelijkheid hebben over wanneer de afspraak plaatsvindt.

Op het gebied van onze telefonische bereikbaarheid

- 76% van de patiënten vindt een telefonische bereikbaarheid van 9.00-13.00u en 14.00-16.00u prima. Wel is het belangrijk dat dit duidelijk is gecommuniceerd, en dat deze tijden overal gelijk zijn. Het is prettig als de afspraken centrale ook bereikbaar is binnen dezelfde tijden.

De mening van onze patiënt is belangrijk voor de richting die wij op willen gaan in dit project. De resultaten van de vragenlijst nemen wij mee in ons advies.

Hoe nu verder?

Samen met de bevindingen van de vragenlijst hebben de verschillende werkgroepen van het project adviezen uitgebracht richting de Raad van Bestuur. Op 1 mei 2024 ligt er een duidelijk voorstel en is er meer duidelijkheid over de richting die wij als ziekenhuis op willen gaan met onze poli's.

Hou daarom de Adrz website in de gaten voor verder nieuws over dit project.