

Patiënt ervaringsmeting: 8,5 en 8,2!

Hoe ervaren kinderen en ouders de zorg in ons 'huis'? We werpen een blik op de patiënt ervaringsmeting van de poli kindergeneeskunde en de kinderafdeling. Een compliment voor de collega's op die afdelingen: met een 8,5 voor de poli en een 8,2 voor de kliniek doen ze het goed.



Ervaringen op de poli

Ongeveer een kwart van de kinderen en ouders die een bezoek brachten aan de poli in de maand juli deelden hun ervaringen met ons (444 ingevulde vragenlijsten). Kinderen en ouders van kinderen voelen zich veilig in de polikliniek, vinden de baliemedewerkers vriendelijk, worden goed geïnformeerd over wat er gaat gebeuren tijdens de afspraak en vinden dat de arts hun dossier goed kent. De informatie over behandeling is begrijpelijk en er is veel vertrouwen in de arts en andere zorgverleners (score 9,8). Voor en nadelen van behandeling worden goed uitgelegd en ouders/kinderen kunnen meebeslissen over behandeling.

De wachttijd op de poli scoort, net als op andere plekken in het ziekenhuis, minder goed. De helft van de ouders hoeft niet te wachten, maar bijna 10% wacht een half uur of langer. 36% Van de ouders vindt het vervelend dat ze niet weten hoe lang ze moeten wachten. Er wordt aangegeven dat er te weinig te doen is op de polikliniek, met name voor de oudere kinderen (8-17 jaar).

Enkele reacties van patiënten:

"Zeer prettig contact met arts. Doordat hij niet wist dat ik al 45 minuten in de wachtkamer zat, bood hij me de mogelijkheid om borstvoeding te geven in een ruimte met privacy."

"Fijn dat we snel terecht konden. We hadden de brief met info te laat gekregen waardoor we niet wisten waar we ons moesten melden (oorzaak: pinksterweekend). Bij verschillende balies nagevraagd, maar niemand wist het precies. Uiteindelijk goed geholpen door een vriendelijke medewerkster van afdeling vrouw moeder kind."

De ervaring als je wordt opgenomen

De vragenlijst naar ervaringen van ouders en kinderen met ziekenhuisopname is door 37 ouders/kinderen ingevuld. Alhoewel de aantallen nog laag zijn delen we toch graag de eerste resultaten.

Het algehele rapportcijfer dat gegeven wordt voor de opname is 8,2. De best scorende onderwerpen zijn de pijnbestrijding en de tijd op de wachtlijst. Beiden scoren een 10. Ouders en kinderen geven allemaal aan dat er genoeg gedaan is om de pijn laag te houden en dat de tijd op de wachtlijst geen probleem was.

Er is veel vertrouwen in de arts, bejegening is respectvol en er wordt voldoende informatie gegeven over voor en nadelen van behandeling. Er wordt goed geluisterd naar ouders en ouders worden betrokken bij beslissingen. Ouders voelen zich veilig.

Wat er beter kan? Er is te weinig te doen voor de oudere kinderen, die ook aangeven het eten niet lekker te vinden. Informatie bij ontslag over hoe te zorgen voor het kind en wat te doen als ze zich zorgen maken zijn ook aandachtspunten.

"Sommige verpleegkundigen waren super behulpzaam. Ook in de verkoeverkamer en in de operatie kamer niets als respect voor de artsen en verpleegkundigen."

"Verpleegster Lotte was fantastisch."

De poli kindergeneeskunde gebruikt de informatie uit deze meting om te kijken waar het beter kan. Ze gaan dit najaar samen met het team van persoonsgerichte zorg aan de slag. Hoe kunnen ze patiënten beter informeren en hoe kunnen ze het wachten zo aangenaam mogelijk maken? Daarnaast dwingt 1,5 meter-richtlijn het Vrouw Moeder en Kind Centrum om de wachtkamers anders te gaangebruiken en inrichten. Een mooie kans dus om twee vliegen in een klap te slaan.