

## Uitkomsten klantenpanel “Ontslagprocedure Rijnstate”.

Geachte deelnemers van het Klantenpanel,

Allereerst onze hartelijk dank voor uw deelname aan het klantenpanel rondom onze vragen betreffende het thema “Ontslagprocedure Rijnstate”.

Het klantenpanel is uitgezet met een aantal open en gesloten vragen en het geven van een score. Hieronder zijn de uitkomsten samengevat en voorzien van een eerste conclusie. Om de uitkomsten te verduidelijken zijn de meest voorkomende en/of opmerkelijke ervaringen van deelnemers weergegeven.

Op het klantenpanel over de ontslagprocedure is gereageerd door 87 leden van het klantenpanel (totaal 215 leden).

De tevredenheid over de gehele ontslagprocedure wordt door het klantenpanel beoordeeld met een gemiddelde van 6.6. Dit betekent een voldoende maar wel een krappe voldoende. In ieder geval voor verbetering vatbaar.

De vraag naar de behoefte aan een vast contactpersoon na ontslag wordt door ongeveer 75% van de 78 deelnemers met ‘ja’ beantwoord. Hiermee wordt een duidelijke behoefte neergelegd.

Ervaringen deelnemers:

- *2 dagen na ontslag ben ik gebeld door een verpleegkundige met de vraag hoe het met me ging. Dat heb ik als heel prettig ervaren.*
- *Het is prettig dat je bij eventuele onverwachte omstandigheden met iemand contact kan opnemen die je situatie kent.*
- *Als je een paar dagen in het ziekenhuis hebt gelegen en je wordt ontslagen, wil dat niet zeggen dat je weer alles zelf kan. Soms heb je toch wat hulp nodig. Al is het maar hulp via de telefoon.*
- *Een vast contactpersoon hoeft niet per se, al ligt dat ook heel erg aan de aandoening en reden dat je in het ziekenhuis was. Een vast telefoonnummer bij problemen is wel heel handig en Het hoeft niet perse één contactpersoon te zijn, maar het is wel fijn te weten hoe je snel contact kan opnemen. Bijv, verpleegkundig specialist*
- *In ieder geval een bereikbaar iemand. Ik werd verwezen naar de eerste hulp mochten er problemen zijn na ontslag. Die waren er, dus moesten we toen naar de eerste hulp. Daar vijf uur! op de stoelen gelegen voordat we aan de beurt kwamen. Toen volgde opname met veel excuses.*

Het meegeven van een recept voor medicatie en/of verbandmiddelen wordt veelvuldig gedaan: 66,7%. Over de mogelijkheid om medicatie te halen bij de apotheek in Rijnstate wordt minder gecommuniceerd door medewerkers van Rijnstate: 52,6%. Bij de open opmerkingen vinden we veel ervaringen van wat er mis ging: verkeerd recept, niet naar de juiste apotheek gestuurd, geen recept voor verbandmiddelen maar alleen medicatie, onvolledig recept, niet voorradig in ziekenhuisapotheek enz. Maar een beperkt aantal is positief.

Ervaringen deelnemers:

- *Wel recept medicatie gekregen, geen recept voor verbandmiddelen.*
- *Maar het is niet duidelijk wat je bij welke apotheek moet/kunt halen. Wat mij betreft zou het een goede oplossing zijn om de medicijnen die nieuw worden voorgeschreven al door de apotheek worden afgeleverd op de afdeling zodat je niet zelf (vaak heel lang) moet wachten in de apotheek in het ziekenhuis*
- *Het ontslag was keurig geregeld. Met goed advies en recepten voor de medicijnen welke ik kon op halen bij de ziekenhuis apotheek. Geweldig.*
- *Deze werden naar de thuisapotheek gestuurd, terwijl bekend was dat ik naar een zorghotel ging. Dat zorgde voor extra gedoe.*
- *De verpleging deed wel heel moeilijk over medicijnen voor de volgende ochtend, ik werd bij het avondbezoek ontslagen. De ziekenhuisapotheek zat dicht .*

De vraag over de overdracht van de zorg naar de thuiszorg is door weinig mensen beantwoord en de vraag is dus of dit representatief is voor het algemene beeld. Maar 18 deelnemers hebben de vraag beantwoord of de thuiszorg voldoende was geïnformeerd, van deze 18 waren echter wel 88,9% daarover positief. De opmerkingen waren zeer beperkt met eigenlijk twee uitersten zoals hieronder is te lezen.

Ervaringen deelnemers:

- *Het was tot in de puntjes geregeld.*
- *Alle informatie kwam van mij.*

Tenslotte was er de mogelijkheid om nog opmerkingen of suggesties te doen over het ontslag uit het ziekenhuis. Hiervan werd door 74 deelnemers gebruik gemaakt. Het leverde een enorme verscheidenheid op aan opmerkingen en persoonlijke situaties.

- *Laat de verpleegkundigen zich bij ontslag vooral verplaatsen in de thuissituatie van een patiënt en wat het betekent om vaak nog niet geheel hersteld naar huis te gaan. En dan niet alleen de praktische zorg organiseren maar zich ook bewust zijn welke vragen er zich nog kunnen voordoen bij de patiënt zelf. Juist als je weer in de thuissituatie bent.*
- *Belangrijk dat alle betrokkenen ( patiënt, familie/mantelzorgers, thuiszorg, huisarts, apotheek etc. goed en op tijd worden ingelicht over het ontslag en eventuele zaken eromheen.*
- *Liever niet op vrijdagmiddag. Dan zit alles dicht. Ook huisarts. Ook lastig met apotheek en verbandmiddelen.*
- *Beter een dag langer in het ziekenhuis en zorgvuldig ontslag dan snel naar huis terwijl dat eigenlijk te vroeg is. Kijk goed naar iemands persoonlijke situatie bij ontslag, ook als iemand jong is.*

## Conclusie

Samenvattend kunnen we vaststellen dat er een krappe voldoende is voor de ontslagprocedure in Rijnstate in algemene zin. Er is een grote behoefte om na ontslag contact op te kunnen nemen met iemand die vragen kan beantwoorden die zich voordoen in de thuissituatie. Rondom de medicatieverstrekking lijken wel verbeterpunten noodzakelijk over procedure en communicatie. De

overdracht naar de thuiszorg is soms zeer zorgvuldig en blijft in andere situaties achterwege. Vanwege de geringe respons op deze vraag is het moeilijk om hieraan conclusies te verbinden.

Tenslotte worden er veel suggesties en opmerkingen geplaatst door deelnemers vanuit persoonlijke ervaringen of ervaringen vanuit de omgeving. Rode draad daarin is dat zorgvuldigheid en voldoende aandacht en tijd voor de ontslagprocedure belangrijk wordt gevonden. Maar het belangrijkste lijkt toch dat medewerkers van Rijnstate zich verplaatsen in de situatie van de patiënt ná ontslag en daarop anticiperen: wat heeft deze patiënt, in zijn/haar situatie nodig om straks goed toegerust thuis verder te herstellen? En die vertaalslag lijkt soms moeilijk te worden gemaakt.

Wat gaat de cliëntenraad doen met deze uitkomsten?

De resultaten van het panelonderzoek zullen we allereerst bespreken binnen de cliëntenraad. Eerder heeft er een inventarisatie plaatsgevonden vanuit de cliëntenraad bij externe zorgpartners. Beide uitkomsten zullen worden samengevoegd en besproken met de afdeling Transfer. Zij houden zich binnen Rijnstate immers als eerste bezig met de ontslagprocedure. Daarnaast zal de informatie eveneens gedeeld en besproken worden met de Raad van Bestuur, het bestuur van Coöperatie Medisch Specialisten van Rijnstate (CMSR) en de verpleegkundige adviesraad (VAR).

Mocht u naar aanleiding van dit onderzoek nog vragen en/of aanvullingen hebben dan kunt u dit doen via ons mailadres [cliëntenraadrijnstate@kpnmail.nl](mailto:cliëntenraadrijnstate@kpnmail.nl)

Met vriendelijke groet,

Joke Huitinck, Christien van der Mijden, Gerard Savenije  
leden Cliëntenraad Rijnstate, werkgroep Patiënten Participatie / Communicatie