



Rijnstate

Verlag klantenpanel Gastvrije Ontvangst (juli 2022)

In opdracht van de werkgroep Patiëntenparticipatie en Communicatie Achterban van de Cliëntenraad: Joke Huitinck, Gerard Savenije, Christien van der Mijden

Het klantenpanel is begin juli 2022 gehouden en ingevuld door 77 personen (totaal 227 leden). Hiervan heeft 92% de vragenlijst compleet ingevuld. De vragen zijn opgesteld door de Cliëntenraad van Rijnstate, in samenspraak met de afdeling Communicatie van Rijnstate.

Over het algemeen is men tevreden over de ontvangst in het ziekenhuis. Ruim 59% van de ondervraagden gaf de ontvangst een 8 of hoger. De route wordt voor ruim 80% van de ondervraagden duidelijk aangegeven. De ontvangst aan de balie wordt door 67% als goed ervaren (score 8 of hoger). 91% heeft zich via een aanmeldzuil aangemeld bij de poli en verreweg het grootste deel (ruim 95%) had daarbij geen hulp nodig.

Uit de aanvullende opmerkingen komt het volgende beeld naar voren:

- De mensen bij de aanmeldzuilen worden als vriendelijk ervaren, al kunnen ze iets terughoudender zijn. De hulp wordt soms als opdringerig ervaren, zeker als hulp niet nodig is.
- Het routebord bij de ingang wordt nog weleens over het hoofd gezien.
- Op de Spoedeisende Hulp zou een vrijwilliger of een beroepskracht wenselijk zijn. Iemand die je even geruststelt, die vraagt of je familie op de hoogte is, die uitlegt wat de gang van zaken is, etc.
- De parkeerfaciliteiten zijn primair gericht op de auto, dan op brommers, en als laatste de fiets. Dat zou precies andersom moeten.
- In verband met privacy verstrekken baliemedewerkers geen informatie over waar patiënten zijn opgenomen. Dit wordt soms als storend ervaren.
- De lichte, open sfeer bij binnenkomst wordt als positief ervaren. Ook het personeel bij de coronaposten (uitgifte van de mondkapjes) is erg vriendelijk. Verbeterpunten zijn minder vriendelijk / gastvrij personeel, de entree die soms rommelig overkomt, lange wachtrijen bij de balie, toiletten die niet goed zijn bijgehouden en soms gladde vloeren.

Beantwoording vragen rondom de ontvangst.

Bent u in de afgelopen 3 jaar bij een of meerdere van onderstaande locaties geweest? Bent u in beide locaties geweest, kies dan de locatie waar u het meest bent geweest.

| Respondenten | Procent | Nummer |
|------------------------|---------|--------|
| Rijnstate Arnhem | 89.6% | 69 |
| Rijnstate Zevenaar | 6.5% | 5 |
| Geen van deze locaties | 3.9% | 3 |
| | 100% | 77 |

Hoe ervaart u de ontvangst in Rijnstate?

Hierbij kon een score 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed) worden gegeven.

| Respondenten | Procent | Nummer |
|-----------------|---------|--------|
| 1 - Zeer slecht | 1.4% | 1 |
| 2 | 0.0% | 0 |
| 3 | 1.4% | 1 |
| 4 | 2.8% | 2 |
| 5 | 2.8% | 2 |
| 6 | 11.3% | 8 |
| 7 | 21.1% | 15 |
| 8 | 36.6% | 26 |
| 9 | 15.5% | 11 |
| 10 - Zeer goed | 7.0% | 5 |
| | 100% | 71 |

Ruim 80% van de ondervraagden gaven een score van 7 of hoger voor de gastvrije ontvangst.

Is de route duidelijk aangegeven bij binnenkomst in het ziekenhuis?

84,1% vond de route duidelijk aangegeven; 15,9% niet.

Was er een medewerker die u de weg wees?

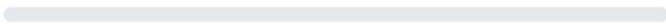
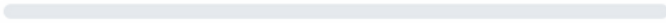
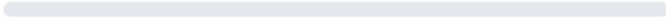
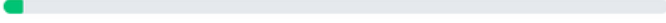
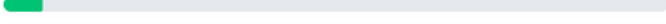
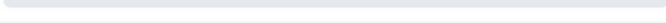
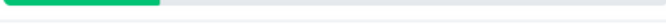
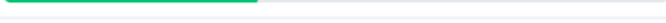
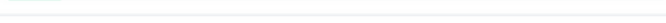
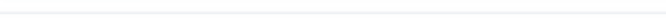
Bij 62,3% van de ondervraagden was dit het geval; bij 37,7% niet. Uit de opmerkingen bleek soms dat er wel een medewerker was, maar dat het niet nodig was om de weg te wijzen.

Kon u met vragen terecht bij een baliemedewerker?

Deze vraag was voor 43,5% niet van toepassing. Van de overige respondenten kon 49,3% terecht bij een baliemedewerker; 7,2% niet.

Hoe heeft u de ontvangst aan de balie ervaren?

Hierbij kon een score 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed) worden gegeven.

| Respondenten | | Procent | Nummer |
|-----------------|--|---------|--------|
| 1 - Zeer slecht |  | 0.0% | 0 |
| 2 |  | 0.0% | 0 |
| 3 |  | 0.0% | 0 |
| 4 |  | 2.9% | 1 |
| 5 |  | 5.9% | 2 |
| 6 |  | 0.0% | 0 |
| 7 |  | 23.5% | 8 |
| 8 |  | 38.2% | 13 |
| 9 |  | 8.8% | 3 |
| 10 - Zeer goed |  | 20.6% | 7 |
| | | 100% | 34 |

67,6% van de ondervraagden gaf hier een score van 8 of hoger.

Was er iemand die u wees op de mogelijkheid om gebruik te maken van een rolstoel?

Deze vraag was voor 71,0% niet van toepassing. Van de overige respondenten is 11,6% geweest op een rolstoel; 17,4% niet.

Heeft u zich aangemeld via een aanmeldzuil?

91.3% van de respondenten heeft zich aangemeld via een aanmeldzuil; 8,7% niet.

95,2% van de mensen had hier geen hulp bij nodig.

Bij de 4,8% die hier wel hulp bij nodig had, was er in 66,7% iemand aanwezig om hem of haar hierbij te helpen; bij 33,3% niet.