Resultaten panelonderzoek Keuze-informatie & Centrale hal

Achtergrond

In juli 2025 voerde het AVL een onderzoek uit naar de behoeften bij en ervaringen met de *voorzieningen in* de *centrale hal* en *de informatiebehoeften van nieuwe patiënten bij de keuze* voor *een ziekenhuis*. In totaal hebben 573 panelleden dit onderzoek ingevuld. Hiervan is of was 99% patiënt en recent in het AVL geweest.

Resultaten van deze peiling

Hieronder leest u meer over de belangrijkste bevindingen en verbeteracties.

<u>Centrale hal</u>

- Over het algemeen worden de voorzieningen in de centrale hal hoog gewaardeerd, met name het zitcomfort, de groenvoorziening en de sfeer. De schoonmaak van de toiletten en de staat van sommige stoelen zijn onder andere een verbeterpunt. Daarnaast zijn er onder meer wensen voor meer ligplekken, werkplekken en oplaadpunten.
- De receptie wordt overwegend positief ervaren. Met het Centrum Patiënten Informatie en de AVL Foundation zijn respondenten niet altijd bekend, of zij hebben er geen ervaring mee. De koffiecorner/restaurant Vermaat wordt nog vaak te duur gevonden en biedt te weinig gezonde alternatieven. Het restaurant aan het einde van de hal is te weinig zichtbaar en dit deel van de hal wordt minder sfeervol gevonden.

- *De frequentie van de schoonmaak is verhoogd en de kwaliteit van de schoonmaak wordt gecontroleerd.*
- *Er wordt gekeken naar de mogelijkheid van het plaatsen van meer ligstoelen. De defecte stoelen zijn in kaart gebracht en deze worden gerepareerd.*
- *Er wordt gekeken naar meer mogelijkheden voor stopcontacten en er wordt onderzocht of meer (privacy) werkplekken kunnen worden gerealiseerd.*
- *Het Centrum Patiënten Informatie zal worden verbouwd zodat deze beter gevonden wordt door patiënten. Er worden gesprekken gevoerd met Vermaat over de uitkomsten van deze peiling.*

<u>Bereikbaarheid</u>

- Over het algemeen zijn onze panelleden (zeer) tevreden over de bereikbaarheid van het hoofdgebouw van het AVL. Met name de parkeerkosten en de bezetting van de parkeergarage krijgen een minder hoge waardering.
- Onze telefonische bereikbaarheid wordt als (zeer) goed ervaren. Wel zijn er verbeterpunten in het contact met de telefonisten. Zo vinden veel panelleden het niet nodig dat er naar de reden van het telefoontje worden gevraagd (ivm privacy), waarna dit na de doorverbinding moest worden herhaald.

Binnenkort starten we met het verbeteren van het proces achter onze telefonische bereikbaarheid.

Keuzecriteria

- De belangrijkste keuzecriteria voor een ziekenhuis waren: veel expertise in de behandeling van mijn tumorsoort, beschikbaarheid van de nieuwste behandelmethoden en innovaties, volledige focus op de behandeling van kanker, korte wachttijd tot start behandeling en een goede reputatie.

- De belangrijkste kwaliteitsinformatie op de website waren:
  Ervaring en deskundigheid van de behandelend artsen per kankersoort, behandelresultaten per kankersoort, wachttijden per kankersoort, ervaringsverhalen of reviews van andere patiënten, aantal uitgevoerde behandelingen per kankersoort.

De keuzecriteria en de wensen tav kwaliteitsinformatie zullen worden meegewogen in de keuzes-informatie die wordt gepubliceerd op de website.

Algemene verbeterpunten

- De belangrijkste algemene verbeterpunten gaan over het beter bereikbaar maken van zorgverleners voor patiënten, het beter op elkaar afstemmen van de afspraken en processen en daarnaast de wens voor digitalisering van het contact.

Het AVL zet zich in voor digitalisering van de zorg en verbeteren van de bereikbaarheid waar mogelijk en wenselijk. Wij nemen deze bevindingen mee in deze verbeterslag.

***