



Eind juli 2020 heeft er een onderzoek plaatsgevonden onder het panel ten aanzien van verbeterpunten in onze zorg en hoe men betrokken zou willen zijn bij het verder verbeteren van de zorg en welke randvoorwaarden hierbij belangrijk zijn. Aan het onderzoek hebben 347 panelleden deelgenomen.

Resultaten uit het onderzoek

Patiënten beoordelen hoe de zorg is georganiseerd in het AVL behoorlijk goed. 74% geeft een 8 of hoger. De meest gegeven redenen hiervoor zijn de persoonlijke benadering en vriendelijkheid van de medewerkers, de goede kwaliteit van zorg en de aandacht voor de patiënt.

Toch geeft ook 11% een onvoldoende. De meest genoemde redenen hiervoor zijn de planning van afspraken, de communicatie over jou als patiënt en de telefonische bereikbaarheid van de hoofdbehandelaar/vast contactpersoon. Naast deze redenen, worden ook de parkeertarieven, de voorlichten over lange-termijn-gevolgen van de behandeling en de wachttijd bij de afspraken door meerdere patiënten genoemd als verbeterpunten.

Ook waren we benieuwd of naast deelname aan het panel patiënten ook op een andere manier betrokken zouden willen zijn bij verbeterprojecten. Een derde (32%) geeft aan op een actieve manier betrokken willen zijn, door bijvoorbeeld mee te werken aan evaluaties van projecten, door mee te denken over verbeteringen in een groepsinterview of brainstorm, door actief betrokken te zijn in een projectgroep en/of door zelf te onderzoeken hoe de zorg het beste verbeterd kan worden.

Daarnaast geeft ruim een derde (36%) aan voldoende te hebben aan zijn/haar mening te geven via een vragenlijst. 11% wil alleen op de hoogte gehouden worden van verbeteringen, bijvoorbeeld via een nieuwsbrief en 12% wil liever helemaal niet betrokken zijn bij het verbeteren van de zorg.

Om mee te kunnen en willen werken aan verbeteringen, is het vooral belangrijk dat het AVL verbeteringen oppakt die direct aanspreken bij de patiënt en/of relevant zijn (31%). Daarnaast is het uiteraard voor de patiënt belangrijk zich fysiek en mentaal goed genoeg te voelen mee te kunnen doen (18%).

Gebruik van de resultaten

De verbeterpunten die genoemd zijn, zijn vergelijkbaar met de resultaten uit onze continu ervaringsmetingen onder patiënten. Hier zijn we vanaf mei 2020 mee begonnen. Deze verbeterpunten worden zowel binnen projecten als per afdeling, binnen de specialistengroepen en bij managers en Raad van Bestuur geëvalueerd. Hierbij worden de belangrijkste verbeteracties geformuleerd. We zijn blij verrast dat 68% van de patiënten bereid is om te helpen bij het oppakken van deze punten! Dat is genoeg reden om u in het vervolg (nog) vaker en op een actievere manier te betrekken in onze verbetertrajecten.