



Het flitsonderzoek ten aanzien van de wijzigingen in de centrale hal van het Antoni van Leeuwenhoek is uitgevoerd in juni 2017 onder 146 panelleden.

Introductie

Voor de centrale hal van het Antoni van Leeuwenhoek staan enkele grote wijzigingen op de planning.

De belangrijkste wijzigingen:

- Verbetering van de looproutes naar de diverse afdelingen na binnenkomst
- Verbetering van de wachtruimtes bij Radiologie/ afdeling Beeldvorming
- De verplaatsing van het Restaurant naar achteren in de hal (in het nieuwe uitgebouwde deel)
- Het plaatsen van een koffiebar voorin de centrale hal
- Het vernieuwen van de toiletten in de centrale hal en het plaatsen van 2 extra toiletten in de hal

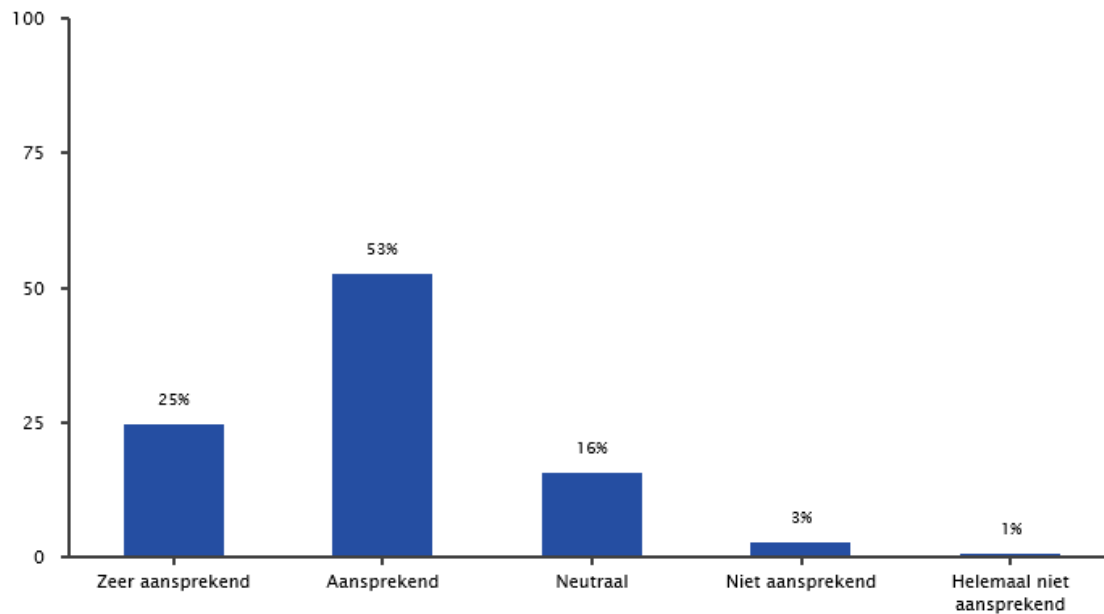
Daarnaast wordt er nog nagedacht over de rol en de balie van de centrale hoofdreceptie bij binnenkomst. De nieuwe impressie van de centrale hal was zichtbaar via een video in de vragenlijst.

Resultaten uit het onderzoek

Aansprekendheid ideeën centrale hal

78% van de patiënten/ panelleden vindt de nieuwe ideeën voor de centrale hal (zeer) aansprekend.

Hoe aansprekend vindt u de ideeën voor de centrale hal? (n=146)



“Een verbetering van de huidige faciliteiten. Een koffiebar voorin geeft een 'welkom' gevoel en handig voor de wachtenden. Meer toiletten zeker een vooruitgang. Het restaurant meer naar achteren verplaatsen geeft meer rust in de hal”

“Heel veel daglicht wat een mooi open geheel geeft. Mooie zitjes en overzichtelijk voor iedereen. Een mooie en ook toegankelijker verbetering”

“Het lijkt dat je meer overzicht hebt bij binnenkomst. Maar het lijkt mij ook dat het voor de patiënten veel lopen is”

Wat zijn de belangrijkste verbeterpunten?

Als belangrijke verbeterpunten voor de centrale hal wordt met name genoemd: verplaatsing restaurant, koffiebar aan de voorkant, meer zitjes, meer wc's, een meer open gevoel en goede bewegwijzering.

Wat moet behouden blijven?

De aspecten die het meest worden genoemd die in ieder geval behouden moeten blijven zijn: de muur van gedachten, de bollen aan het plafond, de ontvangstbalie en een ontspannen huiselijke sfeer.

Meest aansprekend bij binnenkomst?

De meeste panelleden/ patiënten geven er de voorkeur aan dat ze zelf naar een medewerker kunnen lopen achter de receptie (61%) in plaats van dat er een medewerker na binnenkomst naar je toe komt lopen (17%).

“Wanneer je voor het eerst komt dan is het fijn welkom geheten te worden en ondersteuning te krijgen waar ik naar toe moet ed. Maar op dit moment komt er vaker en dan weet ik de weg. En dan vind ik het niet zonodig persoonlijk”

Veel patiënten zijn al vaak in het Antoni van Leeuwenhoek geweest en vinden zelf de weg.

“Als je al vaker in het ziekenhuis geweest bent is iemand die naar jou toe komt voor een lastige afspraak te emotioneel. Dan is ruimte om eventueel naar een balie te gaan fijner”

“je voelt je al behoorlijk afhankelijk en als het kan wil je zoveel mogelijk je zelfstandigheid behouden en niet uit beleefdheid met een vrijwilliger (waarvan ik de inzet zeer waardeer) hoeven praten”

Gebruik van de resultaten

De resultaten van het onderzoek zijn een bevestiging voor de gemaakte plannen. Bij de verdere inrichting zal er zo veel mogelijk rekening worden gehouden met de resultaten van het onderzoek, als voldoende zitjes, een niet te neutrale omgeving, maar een huiselijke sfeer. Ook zal zullen de resultaten van het onderzoek leidend zijn bij de ideeën bij binnenkomst en het behoud van een centrale balie.