

Resultaten onderzoek

Wachten in het AVL

Achtergrond

Eind november 2021 heeft er een onderzoek gelopen naar de wensen en behoeftes van patiënten tijdens het verblijf in het Antoni van Leeuwenhoek. Hoe ervaart men het wachten in de verschillende wachtruimtes? Hoe kan het wachten aangener worden gemaakt? En welke informatie ziet men graag terug op de informatieschermen in de wachtkamers? Aan het onderzoek hebben 207 panelleden deelgenomen. De meerderheid van de panelleden (73%) heeft minder dan 6 maanden geleden het Antoni van Leeuwenhoek bezocht.

Resultaten uit het onderzoek

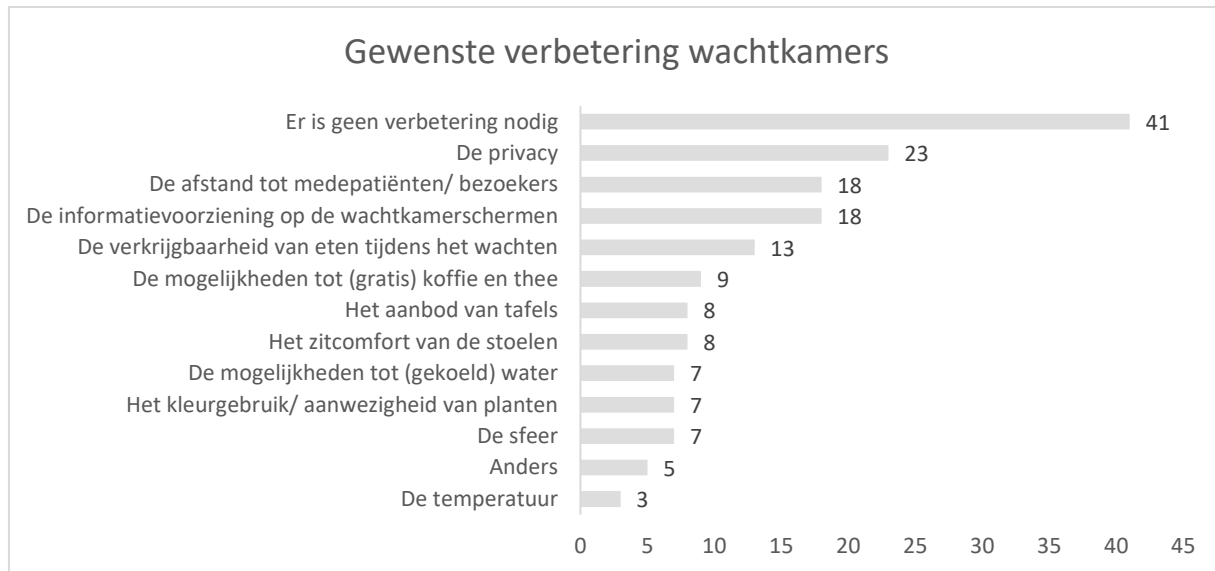
Rapportcijfers wachtkamers

Verschiedende aspecten binnen de wachtkamers zijn beoordeeld met een rapportcijfer tussen de 6,4 en 8,2. Over het zitcomfort van de stoelen, de mogelijkheid tot (gratis) koffie en thee, de informatievoorziening op de wachtkamerschermen en de temperatuur is het panel positief. Deze onderdelen worden beoordeeld met een 7,8 of hoger. Minder positief zijn de respondenten over de verkrijgbaarheid van eten tijdens het wachten (6,4) en privacy (6,9).

De verkrijgbaarheid van eten tijdens het wachten	6.4
De privacy	6.9
De mogelijkheden tot (gekoeld) water	7.3
Het aanbod van tafels	7.4
De afstand tot medepatiënten/ bezoekers	7.4
De sfeer	7.6
Het kleurgebruik/ aanwezigheid van planten	7.6
Het zitcomfort van de stoelen	7.8
De mogelijkheden tot (gratis) koffie en thee	7.8
De informatievoorziening op de wachtkamerschermen	7.9
De temperatuur	8.2

Gewenste verbetering wachtkamers

Een grote groep van de panelleden (41%) geeft aan dat er geen verbetering nodig is in de wachtkamers. Toch geeft bijna een kwart (23%) dat de privacy in de wachtkamers verbeterd kan worden. Zo stelt een deelnemer: "Doordat de afstand tot medepatiënten klein is, is ook de privacy beperkt. Dit zou wat beter kunnen." Daarnaast wordt de afstand tot medepatiënten / bezoekers en de informatievoorziening op de wachtkamerschermen door 18% als verbeterpunt genoemd. De schermen worden als nuttig ervaren, maar er wordt aangegeven dat de informatie over de wachttijden niet altijd juist is. Ten slotte geeft 13% aan een verbeterpunt te zien bij de verkrijgbaarheid van eten tijdens het wachten. Hierbij spelen ook de prijzen van het eten een rol.



Rapportcijfers voorzieningen ziekenhuis

Als we verder kijken naar de voorzieningen binnen het AVL zien we dat de spreiding in de rapportcijfers over deze aspecten groter is. De cijfers variëren tussen een 5,7 en 7,8. Panelleden zijn tevreden over de hoeveelheid toiletten binnen het AVL (7,8). Dit geldt ook voor de hygiëne (7,6) en voorzieningen in de toiletten, zoals wc-papier en extra verzorgingsmogelijkheden (7,5). Verder worden de verschillende zitmogelijkheden zoals banken en ligstoelen gewaardeerd met een 7,8. Minder tevreden is men over de 'verhalenvijver' in de centrale hal met verhalen van patiënten (6,2) en de balie van de AVL foundation (5,7).

De balie van de AVL Foundation (gelegen naast het Centrum Patienteninformatie)	5.7
De 'verhalenvijver' in de centrale hal met verhalen van patiënten (zie voorbeeld hieronder)	6.2
De mogelijkheden voor ontspanning als het aanbod van tijdschriften, leestafel en puzzels	6.7
Het aanbod van WIFI en computers	6.7
De grootte van de toiletten (ruimte voor bijvoorbeeld rolstoel/ extra ondersteuning bij lopen)	6.7
De geboden afleiding in het ziekenhuis, zoals het bekijken van kunst en de piano	6.8
Het aanbod van eten en drinken in het restaurant en koffiebar	6.9
De informatievoorziening bij het Centrum Patienteninformatie (CPI) in de centrale hal (folders en mogelijkheid om vragen	7.1
De verschillende ruimtes om te verblijven, als dakterras, huiskamers, centrale hal, restaurant	7.2
De voorzieningen in de toiletten (als wc-papier en extra verzorgingsmogelijkheden)	7.5
De hygiëne van de toiletten	7.6
De verschillende zitmogelijkheden in het ziekenhuis (als bank en ligstoelen)	7.8
De hoeveelheid toiletten	7.8

Gewenste verbetering voorzieningen

Bijna een kwart van de deelnemers (22%) ziet graag verbetering in het aanbod van eten in het restaurant en koffiebar. “Er zou in het restaurant wat meer spreiding in prijs kunnen zijn”. Daaropvolgend worden de mogelijkheden voor ontspanning, zoals: tijdschriften, leestafels en puzzels genoemd. Zo stelt een panellid: “Vanwege de Corona zijn jammer genoeg de tijdschriften verdwenen. Persoonlijk vind ik dat jammer, en mogen ze terugkomen”. Ondanks de eerder benoemde rapportcijfers, worden er verbeteringen gewenst rondom de toiletten. Zo wordt de hygiëne met 17% benoemd, de hoeveelheid met 11% en 10% van de deelnemers ziet graag verbeteringen in de grootte van de ruimtes. Ten slotte ziet 10% graag nog een verbetering in de geboden afleiding in het ziekenhuis, zoals het bekijken van kunst en de piano.



Aansprekende mogelijkheden

Aan de panelleden zijn een aantal mogelijkheden voorgelegd of deze het wachten aangenamer zouden kunnen maken. De top drie die met name aansprekend wordt gevonden zijn:

1. De mogelijkheid om een seintje te krijgen als er nog twee wachtenden voor u zijn en u terug kunt keren naar de wachtkamer.
2. De mogelijkheid om laagdrempelig vragen te kunnen stellen aan diëtisten of andere zorgverleners.
3. Meer informatie in de centrale hal over het wetenschappelijk onderzoek dat het NKI (Nederlands Kanker Instituut) uitvoert.



Op de vraag of er andere suggesties zijn om het wachten nog verder te verbeteren, wordt er gevarieerd geantwoord:



“De piano maakt door de grote ruimte een waanzinnig veel geluid waarvoor je niet weg kunt lopen. De huiskamers en al die andere mooie ruimtes zijn alleen voor de mensen die actief in het AVL liggen. Er is helemaal niets voor naasten geregeld. Maak de wachtruimtes echt knus, haal die rot echo weg, zorg dat de informatieborden kloppen met echte wachttijden en creëer privacy voor patiënten en wachtenden, dan is het belangrijkste al gedaan.”

“Vaak is door drukte de wachttijd voor consult veel langer dan gepland, je moet nu zelf iedere keer vragen aan de balie hoelang het nog duurt.”

“Ik lees de verhalen niet bij de vijver, omdat ik er juist verdrietiger van word. Zou zelf meer baat hebben bij iets wat meer mindful en/of heilzaam is. Gezonder aanbod van eten. Gezonde eet tips. Dat soort dingen mis ik.”

“Ons kind kan niet naar een crèche en moet met ons mee naar gesprekken. Iets van een speelhoekje zou fijn zijn als wachttijden uitlopen. En een achtergrondmuziekje vind ik prettig tijdens het wachten.”

“Als ik in het ziekenhuis ben, ben ik altijd benieuwd naar nieuwe ontwikkelingen etc. Lees ook altijd de Antoni, mooi blad. Een app voor dit soort info kan ook helpen. En inderdaad zoek je, als je verschillende onderzoeken moet krijgen, wel eens een plek om even je jas op te hangen of spullen weg te bergen.”

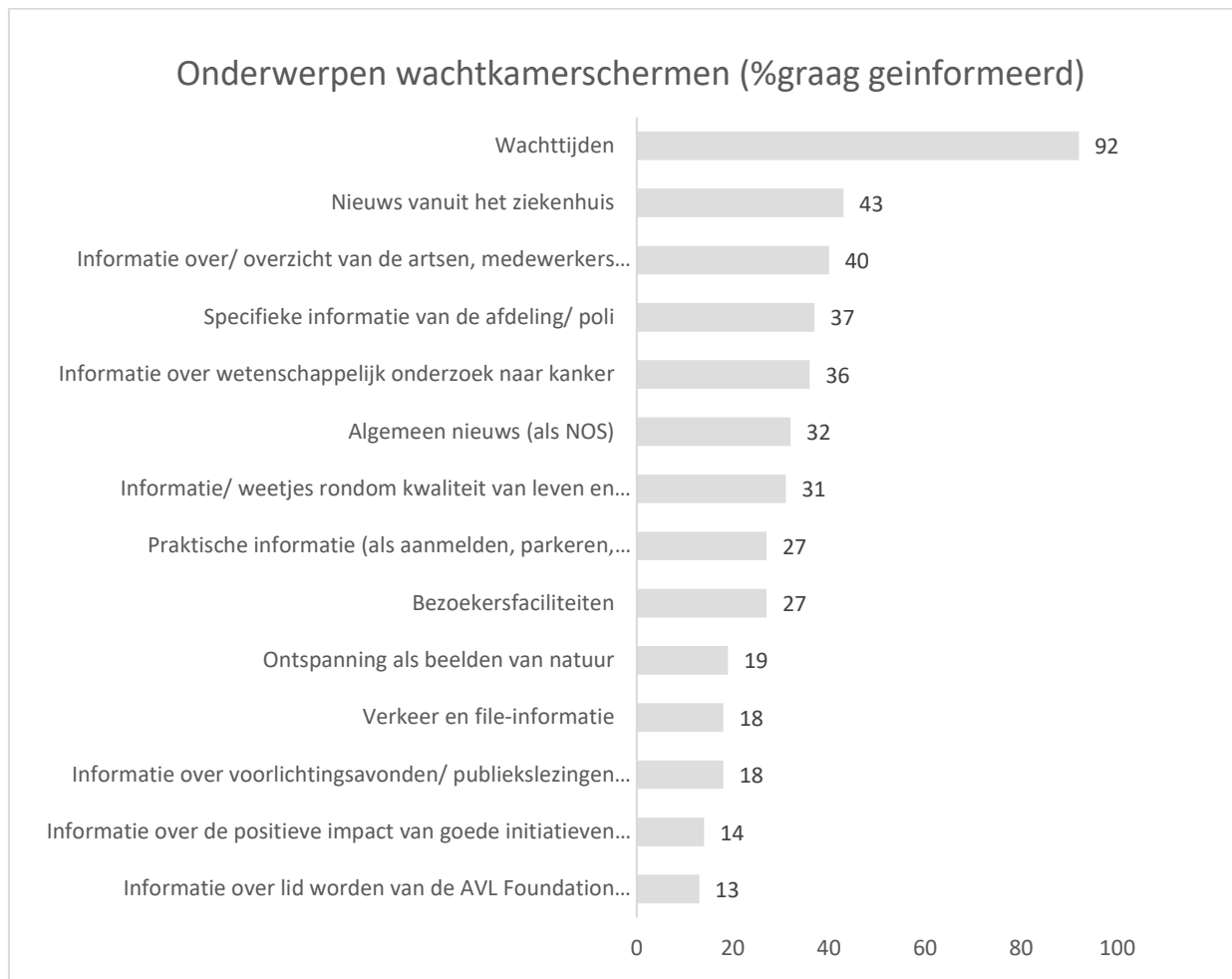
“Grote schermen met een aquarium of film over een mooi landschap. Iets wat rustgevend is.”

Wachtkamerschermen

Drie kwart (74%) van de deelnemers bekijken de schermen waarop wachttijden en informatie over het ziekenhuis vermeld staan in zijn geheel. Bijna een kwart (22%) neemt de informatie deels tot zich. Slechts 3% bekijkt het nauwelijks en 1% helemaal niet.

Onderwerpen wachtkamerschermen

De panelleden worden vooral graag geïnformeerd over de wachttijden (92%). Daarnaast geeft 43% aan graag nieuws vanuit het ziekenhuis te lezen op de schermen en geïnteresseerd te zijn in informatie over / een overzicht van de artsen en medewerkers van de afdeling (40%). En is er vraag naar informatie over wetenschappelijk onderzoek naar kanker (36%).



Gebruik van de resultaten

De resultaten van het onderzoek geven een duidelijk beeld waarop de wachtkamers en de informatieschermen nog verbeterd kunnen worden. De servicediensten van het AVL gaan met de resultaten aan de slag om de verbeteren door te voeren in de wachtruimtes. Vanuit het NKI wordt gekeken hoe de wetenschap een duidelijkere rol kan nemen in de centrale hal.

Communicatie gaat de informatie op de wachtkamerschermen verbeteren en vanuit het Centrum voor Kwaliteit van Leven wordt gekeken of patiënten daar op een meer laagdrempelige manier terecht kunnen met vragen.