

Resultaten onderzoek Informatievoorziening

Achtergrond

In november 2022 heeft een onderzoek gelopen naar de wensen, behoeftes en ervaringen van patiënten (en hun naasten) rondom de informatievoorziening van het Antoni van Leeuwenhoek.

325 panelleden hebben de vragenlijst volledig ingevuld. Hiervan is ongeveer 2/3 patiënt en 1/3 ex-patiënt. 58% van de deelnemers is 66+ jaar, 35% tussen de 51-65 jaar en 6% is 50 jaar of jonger.

Resultaten uit het onderzoek

Website

Ongeveer 40% heeft recent de website avl.nl bezocht. Hiervan geeft bijna 80% aan de informatie te hebben gevonden waar ze naar op zoek waren. 17% vond een deel van de gewenste informatie en 3% kon het niet vinden. Informatie die werd gemist betrof o.a. specifieke vragen over kankersoorten en de behandeling.

92-94% vindt de informatie op avl.nl goed leesbaar en begrijpelijk. De vindbaarheid, volledigheid en overzichtelijkheid van informatie op de website kan volgens 6-10% beter. Nog eens 12-17% staat neutraal tegenover over deze laatste punten.

Middelen/kanalen

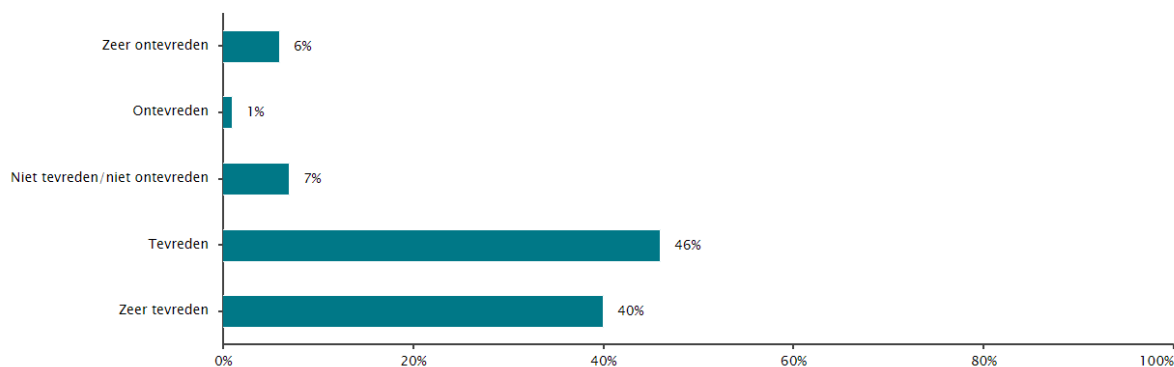
De meerderheid van de panelleden is nog niet bekend met de social mediakanalen van het AVL, zoals Facebook en Instagram. Degenen die het wel kennen zijn hier (zeer) tevreden over.

Met de andere kanalen (folders, brieven, telefoon en Centrum Patiëntinformatie) is de helft of meer bekend. Van de mensen die ermee bekend zijn, is 83% of meer (zeer) tevreden met de informatievoorziening via deze kanalen.

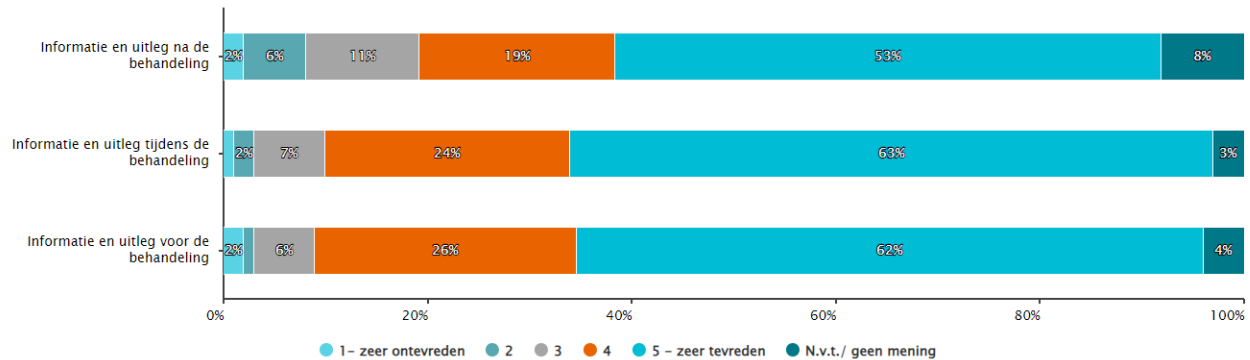
Tevredenheid informatievoorziening ziekteproces en behandelingen

86% is (zeer) tevreden over de informatie en uitleg van het AVL over de ziekte/het ziekteproces. Ook over de informatievoorziening voor en tijdens de behandeling is bijna 90% (zeer) tevreden. Volgens 8% kan de informatie en uitleg *na* de behandeling beter. 11% is hier noch ontevreden noch tevreden over.

Hoe tevreden bent u over de informatie en uitleg in brede zin (mondeling, schriftelijk en online) die u van het Antoni van Leeuwenhoek hebt ontvangen over uw ziekte(proces) (of dat van uw naaste)? (n = 327)



Hoe tevreden bent u over de informatie en uitleg (mondeling, schriftelijk en online) die u op de volgende momenten hebt ontvangen over uw behandeling (of die van uw naaste)?Kunt u dit aangeven op een schaal van 1 tot en met 5, waarbij 1 staat voor z. (n = 325)



Behandeling

Het AVL krijgt gemiddeld een 8,5 voor de wijze waarop patiënten worden begeleid. Verbeterpunten liggen o.a. op het vlak van het plannen van afspraken, telefonische bereikbaarheid en het wat beter inleven in de patiënt. Dit laatste punt is juist ook iets waar veel andere patiënten zeer over te spreken zijn.

Al het personeel heb ik als heel prettig, ervaren, inlevend, deskundig ervaren. Als de telefonische bereikbaarheid beter was geweest, had ik een nog hoger cijfer gegeven.

Antoni magazine

Bij het Antoni van Leeuwenhoek verschijnt 3 keer per jaar het magazine 'Antoni'. Hiermee informeren we personeel, patiënten en relaties van het Antoni van Leeuwenhoek over de laatste ontwikkelingen, onder meer op het gebied van kankerzorg en -onderzoek, binnen ons instituut. Antoni is verkrijgbaar in het Centrum Patiënteninformatie en in het ziekenhuis. Ruim twee op de drie is bekend met dit magazine. Op deze pagina is meer informatie te vinden over het magazine: [Antoni \(avl.nl\)](http://antoni.avl.nl)

Wetenschap in de hal

Als laatste waren we benieuwd wat men van het idee vindt als er in de centrale hal een wetenschapper aanwezig zou zijn die vertelt over het wetenschappelijk onderzoek van het AvL. Bijna 60% vindt dit (zeer interessant). Een derde vindt dit noch interessant noch oninteressant. 1 op de 10 vindt het (zeker) niet interessant.

Gebruik van de resultaten

De antwoorden zijn verzameld en zijn/worden gedeeld met relevante collega's en afdelingen binnen het AVL, waaronder de PatiëntenRaad. Het is de bedoeling dat dit zal leiden tot enkele verbeteracties. Zo wordt er o.a. gekeken of en hoe we de missende informatie op onze website kunnen zetten of via andere kanalen kunnen delen en hoe we de informatievoorziening na de behandeling verder kunnen verbeteren.