

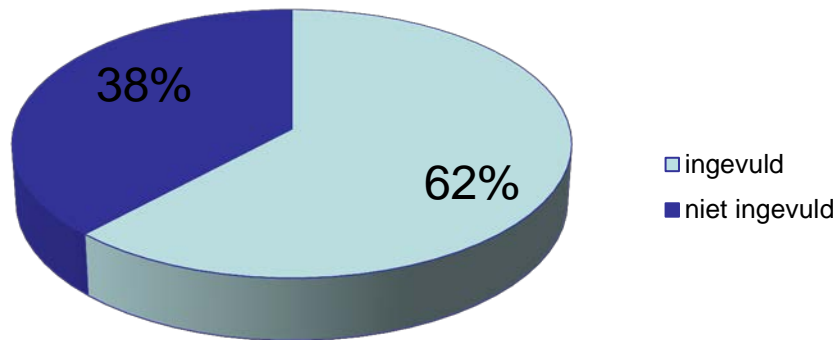
Laurentius Cliëntenpanel – Bejegening en gastvrijheid

Cliëntenraad Laurentius Ziekenhuis



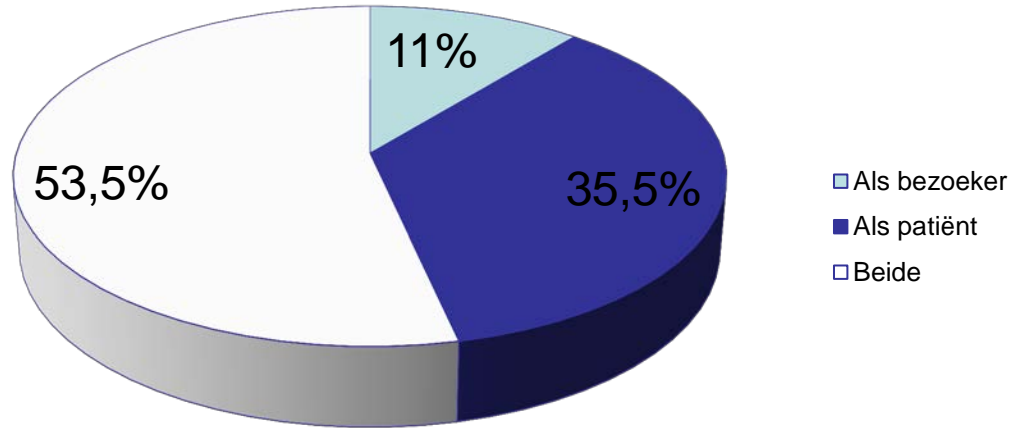
Respons

Respons 62%



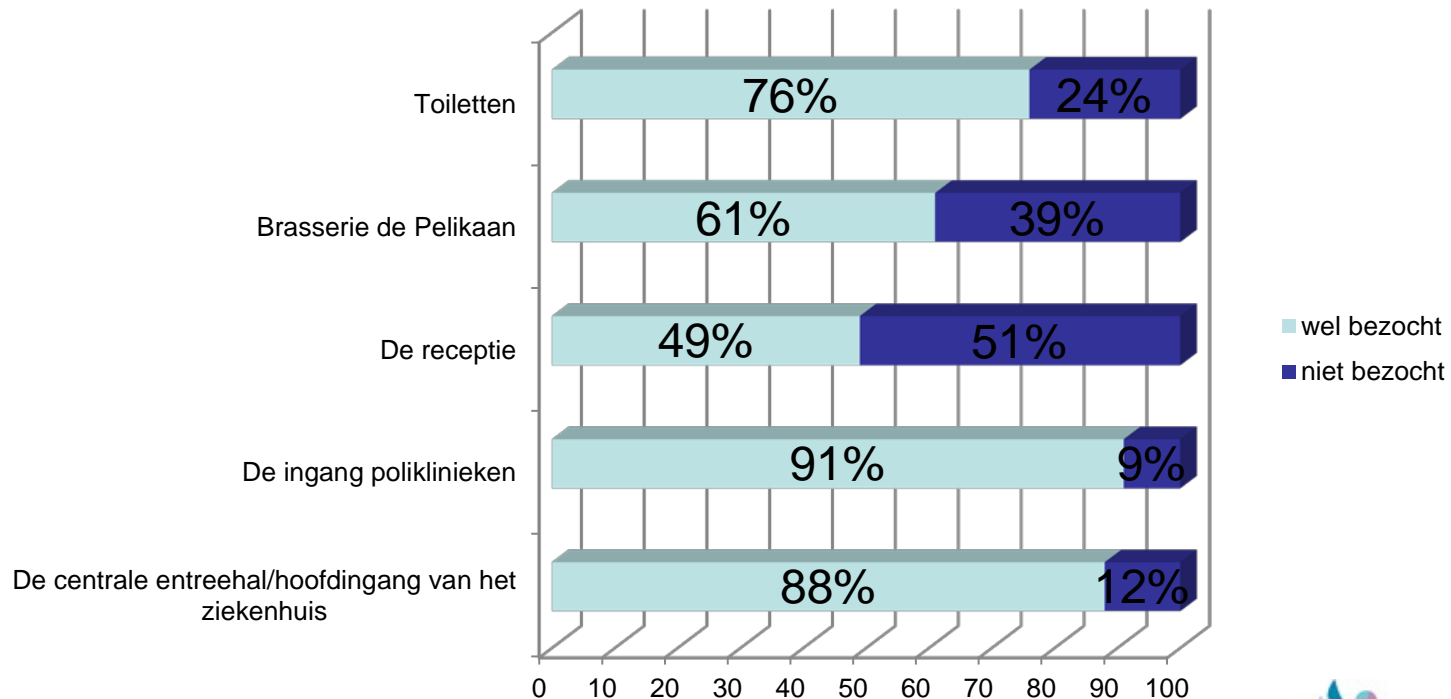
Laurentius Cliëntenpanel: Bejegening en gastvrijheid

Bent u als bezoeker of als patiënt in het Laurentius ziekenhuis geweest?

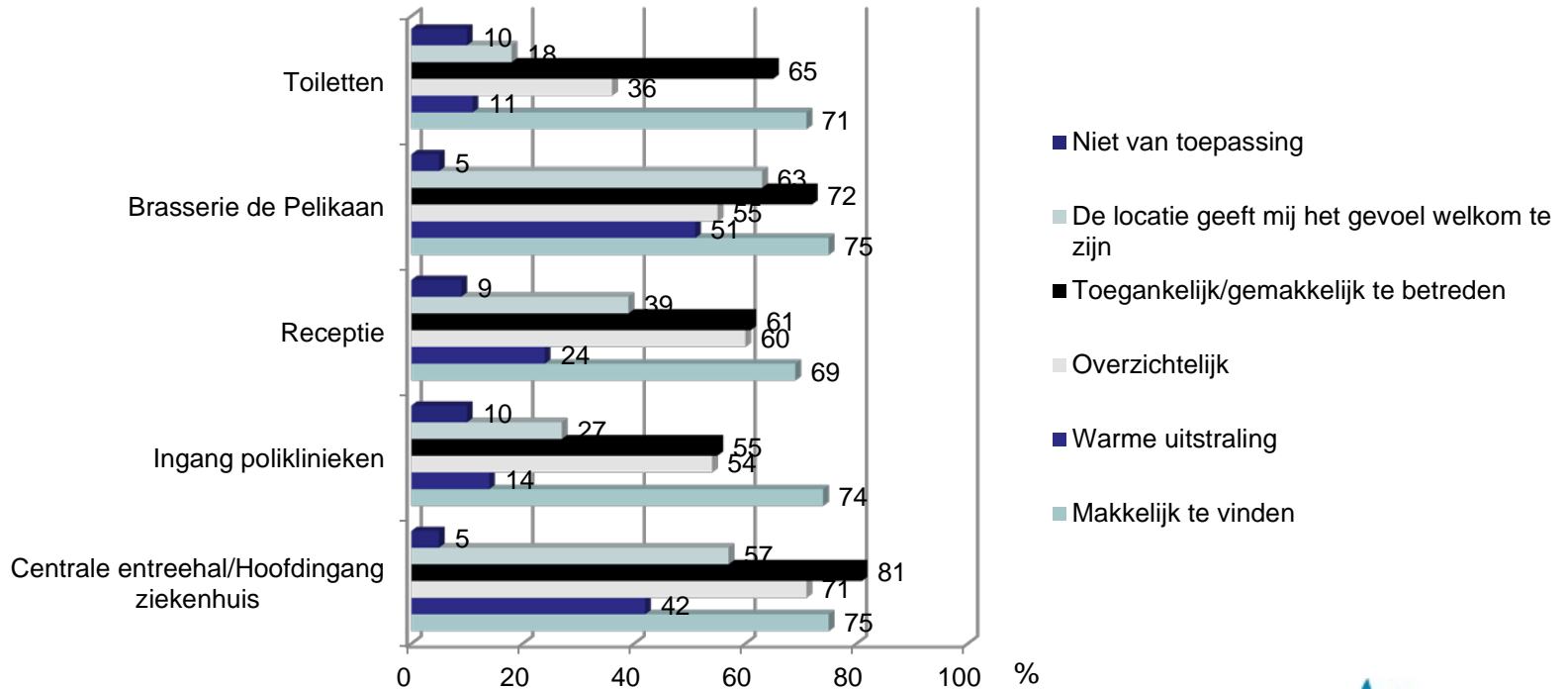


Laurentius Cliëntenpanel: Bejegening en gastvrijheid

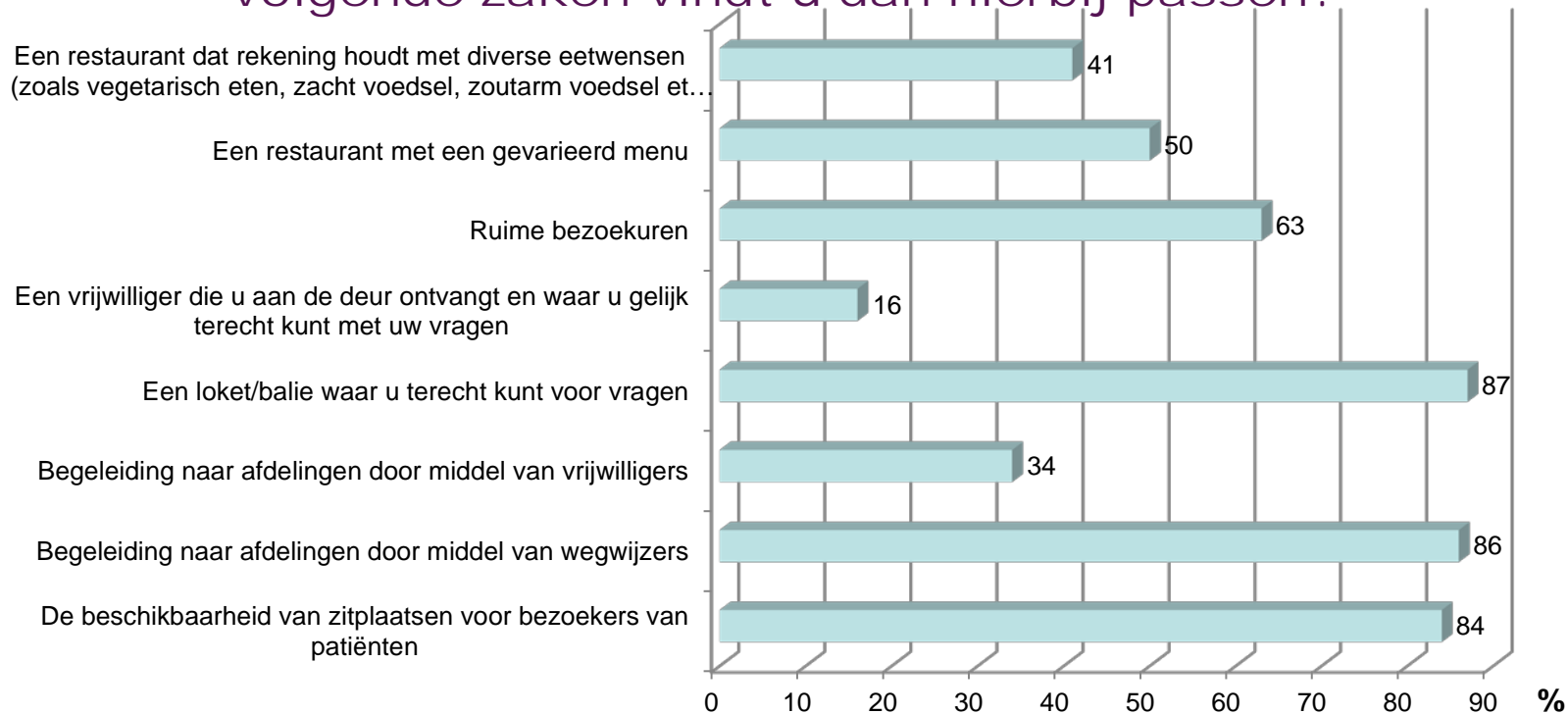
Welke van de volgende locaties van het Laurentius ziekenhuis heeft u bezocht?



Kunt u aangeven hoe u de onderstaande locaties van het Laurentius ziekenhuis beoordeelt op de volgende aspecten?



Als u denkt aan een gastvrij ziekenhuis, welke van de volgende zaken vindt u dan hierbij passen?



Als u denkt aan een gastvrij ziekenhuis, welke van de volgende zaken vindt u dan hierbij passen?

Vriendelijk, behulpzaam en ongehaast personeel
Plekje met privacy nabij de hoofdingang
Toiletten waar mensen met een rollator binnen kunnen

Goede parkeermogelijkheden
Vrijwilligers moeten er zijn, maar niet opdringerig

Schone tafeltjes in het restaurant
Ik vind de prijzen in het restaurant te hoog
Patiënt centraal stellen, niet de organisatie

Eten voor partner bij opname, niet in de
prijzige Pelikaan
Tussen de twee bezoeken wat meer tijd

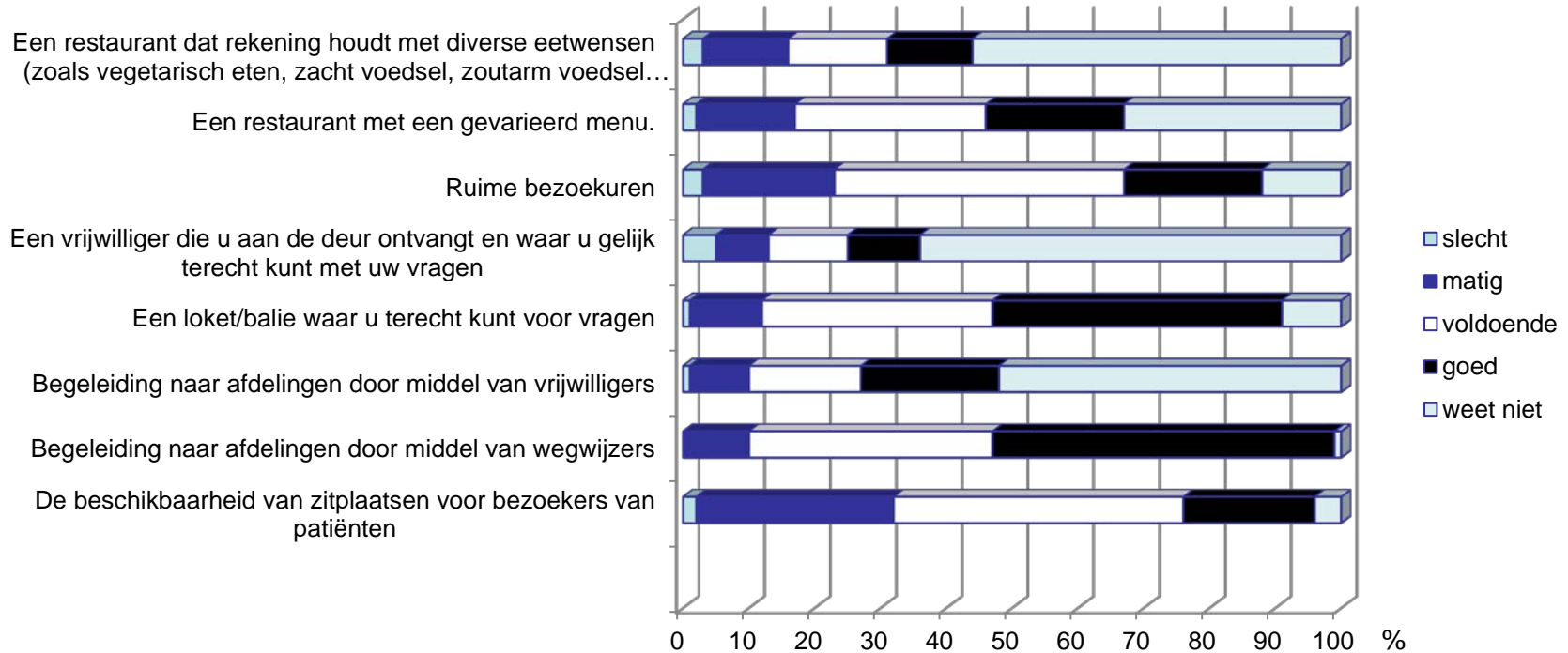
Een ziekenhuis wat qua interieur niet lijkt op
een ziekenhuis
Gratis parkeren

Betere parkeermogelijkheden, geen bus van
bevolkingsonderzoek pal voor de deur maandenlang,
meer dan 2 stoelen bij de ingang poliklinieken, geen
personeel wat de banken in de hoofdingang bezet
houdt.....dat vind ik horen bij gastvrij ziekenhuis!!

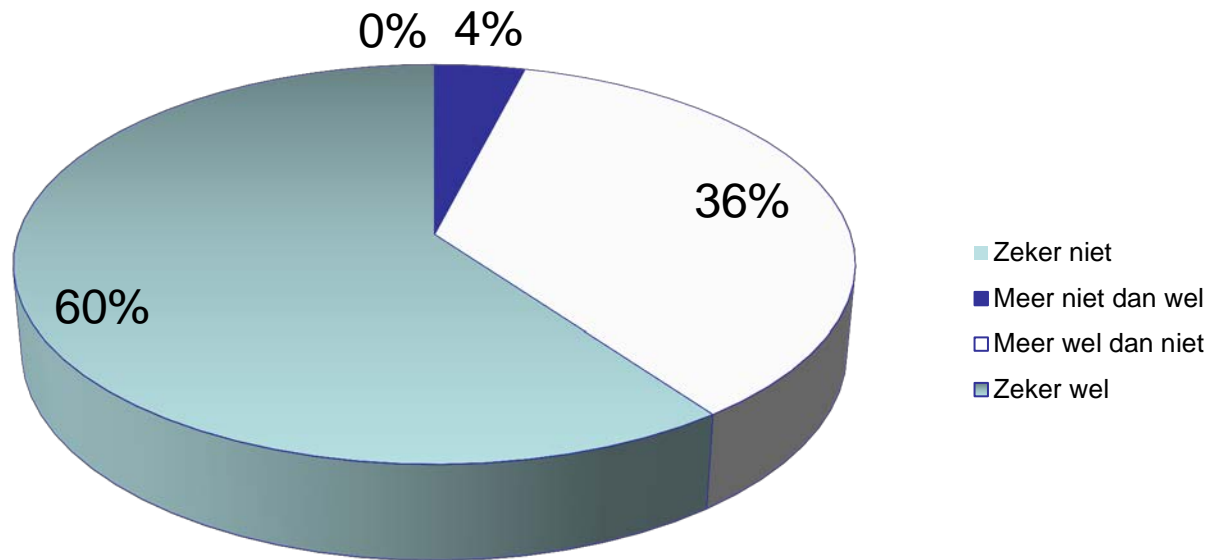
Langere openingstijden van het restaurant

Vriendelijke bejegening

Hoe beoordeelt u het Laurentius ziekenhuis op de volgende aspecten?



Voelt u zich in het algemeen welkom in het Laurentius ziekenhuis ?



Laurentius Cliëntenpanel: Bejegening en gastvrijheid

Wat kan het Laurentius Ziekenhuis doen om u (nog meer) welkom te laten voelen?

65 plussers gratis uitrijkaart verstrekken
Rolstoeltoegankelijk, overzichtelijke entreehal, balie voor vragen, goede bewegwijzering

Aangeven van wachttijden
Achtergrondmuziek, meer planten, kleurig interieur

Actueel nieuws op schermen
Afspraken bij specialist langer dan 3 maanden van te voren kunnen maken

Openingstijden bij feestdagen beter communiceren
Het personeel in het restaurant mag best wat vriendelijker zijn.

Begeleiden van ouderen en alleenstaanden waar nodig

Bezoektijden herzien, 18:00 uur is voor werkende mensen en gezinnen met kinderen een onhebbelijke tijd. Patiëntenkamers zijn gevaarlijk i.v.m. de kabels rondom het bed

Bij de ronde van de dokter meer tijd besteden aan de patiënt
Meer privacy bij de balies
Entree poliklinieken verbeteren

De koffie tijdens het wachten handhaven
De wachtruimte bij de röntgen afdeling is ongezellig

Laurentius Cliëntenpanel: Bejegening en gastvrijheid



Wat kan het Laurentius Ziekenhuis doen om u (nog meer) welkom te laten voelen?

Tijdens een scan een koptelefoon met muziek die de patiënt op prijs stelt en niet te hard.

Betere bewegwijzering
Een grote balie die continu bezet is met deskundig personeel dat je eventueel kan helpen met je zoektocht.

Een meer open en ontvankelijker houding van verpleging, bejegening gericht op de mens achter de patiënt

Geef het ziekenhuis de uitstraling van een goed hotel, zorg dat de patient en bezoeker zich gast voelen.

De vrijwilligers zijn te druk bezig
Ik wil graag weten of de parkeerplaats vol is voordat ik erop rijd.

Minder lange wachttijden bij het lab.
Meer contact met vrijwilligers ben dialyse patiënt en zit 3 x per week 4 uur te dialyseren, zou leuk zijn als er af en toe iemand eens een praatje kon komen maken.

Betere communicatie. Ik vind het erg vervelend om bezig en 'uit de hoogte' benaderd te worden

Betere schoonmaak van toiletten en trappenhuis

Wat kan het Laurentius Ziekenhuis doen om u (nog meer) welkom te laten voelen?

Ruimere afspraaktijden specialist en scans röntgen, ook 's avonds en in het weekend

Vrijwilligers bij de ingang moeten pro-actiever zijn

Tijdens de verbouwing (nieuwbouw) rekening houden met de wensen, zoals verwoord in de enquêtes. Betere WIFI
Beveiligde fietsenstalling

De hal van de poli is vaak veel te druk door de apotheek (veel wachtende) en mensen bij parkeerautomat

Vooral zo doorgaan!

Proberen om meerdere afspraken bij verschillende afdelingen op 1 dag te plannen

Meer verpleegkundigen op de werkvloer en een stuk minder managers

Op verpleegafdeling klapstoeltjes neerzetten zodat bezoekers die zelf kunnen pakken indien nodig (en natuurlijk ook weer terugbrengen op de plaats)

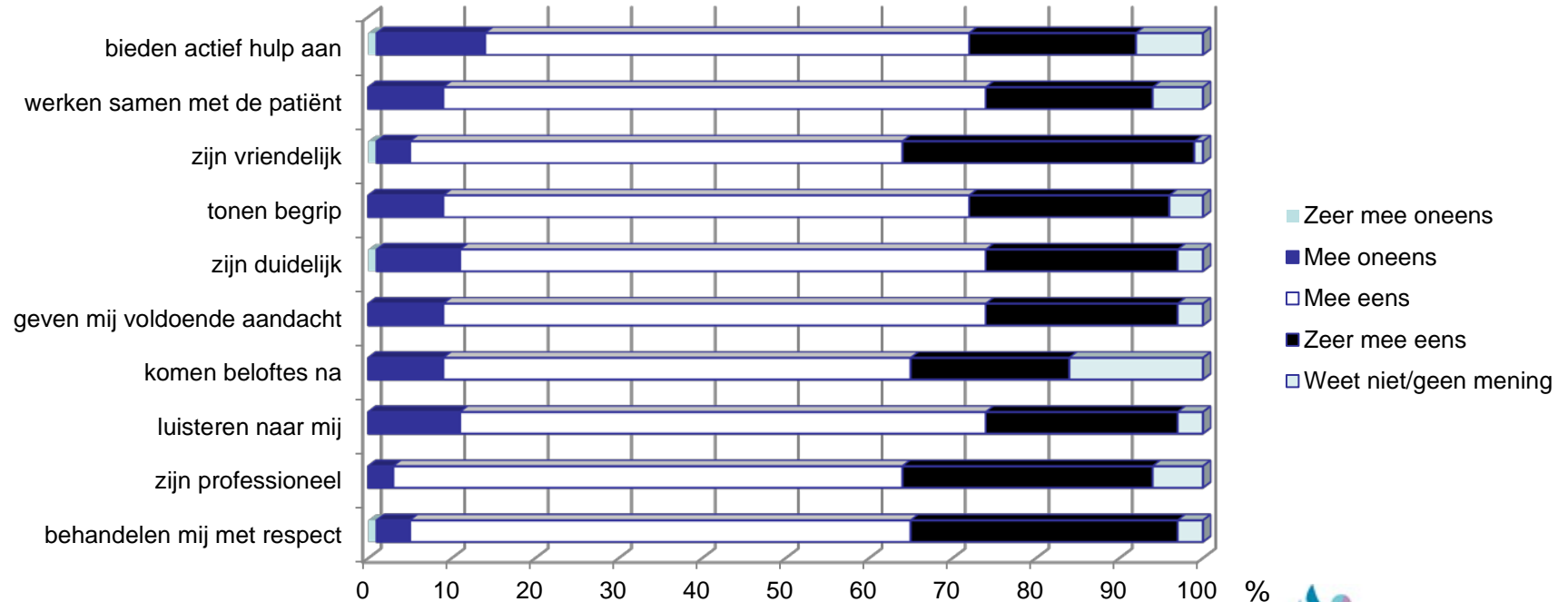
Vriendelijkheid tonen

Meer zitplaatsen bij het bloedpriklaboratorium

Laurentius Cliëntenpanel: Bejegening en gastvrijheid



Als u denkt aan het persoonlijke contact met de medewerkers van het Laurentius Ziekenhuis in hoeverre bent u het dan eens met de volgende stellingen?



Kunt u in uw eigen woorden omschrijven wat het personeel van het Laurentius Ziekenhuis (nog) beter zou kunnen doen?

Aandacht blijven houden voor het menselijk aspect
Als patiënt merk je dat er een hoge werkdruk is
Personeel uit ongenoegen op hoorafstand patiënt

bejegening rolstoelgebruikers, actief hulp
aanbieden, pro-actief handelen
Beter luisteren naar de patiënt

Bij calamiteit tijdens de nacht sneller zorgen
dat er een dokter aanwezig is.
De patiënt voor vol aanzien, niet uit de
hoogte doen

Beter communiceren met de patiënt
Betere overdracht bij wisseling dienst
De medewerkers hebben het vaak te druk

Sommige medewerkers op de poli stralen
onkunde uit en missen sociale vaardigheden

De keren, dat ik met personeel van het Laurentius
ziekenhuis te maken heb gehad, ben ik tevreden.
Net als bij bakker, apotheek, postkantoor enz moet
je ook wel eens wachten. Daar krijg je geen koffie.
Bij Laurentius regelmatig.

Beter samenwerking tussen maatschappen
Meer aandacht voor patiënt bij de
kortdurende opname

Doorverwijzing naar ander ziekenhuis moet
beter geregeld worden

Kunt u in uw eigen woorden omschrijven wat het personeel van het Laurentius Ziekenhuis (nog) beter zou kunnen doen?

Graag de afspraak bevestiging per mail

Het personeel verdient een compliment

Het zou mogelijk moeten zijn een rolstoel te lenen

Vriendelijker zijn en excuses aanbieden als een fout gemaakt wordt

De artsen en verpleegkundigen moeten vragen of alles duidelijk is, of er nog vragen zijn en of ze nog iets kunnen doen

Info geven dat extra zorg of hulp geld kost en wanneer dat bij de huisarts gebeurt dat gratis is.

Meer aandacht voor uitbehandelde en terminale zorg bij ouderen

Letten op privacy. Alle patiënten kunnen horen waar je voor komt en wat er gaat gebeuren
Meer medewerkers aannemen om patiënten te woord te staan

Meer geduld met oudere mensen

Over het algemeen zijn het schatten maar er zitten krengen tussen; dat ligt dus aan de persoon

Kunt u in uw eigen woorden omschrijven wat het personeel van het Laurentius Ziekenhuis (nog) beter zou kunnen doen?

Vertellen wat er aan de hand is. Fouten, miscommunicatie toegeven en daarna wederzijds begrip kweken.

Zorgen voor een betere onderlinge communicatie!

Wanneer de verzekeringen meer geld gaven, konden ze meer aandacht schenken aan de patiënten

Een afdeling moet eerder hulp inroepen van andere afdelingen waar bepaalde expertise op wel aanwezig is.

Ze doen al hun best, dus ik vind het prima zo.

Ondanks de drukte toch de patiënt de volledige aandacht geven

Zich houden aan protocol: geen sieraden dragen (hygiëne) en niet overdadig opgemaakt zijn.

Ouderen niet op kinderlijke manier benaderen

Einde



laurentius