

JAAROVERZICHT

2022

Patiëntpanel Erasmus MC

PATIËNTBELEVING



Uit de vragenlijst over de missie en visie van patiëntbeleving komt naar voren dat vriendelijke en gastvrije medewerkers, mogelijkheden om eigen dossier in te zien en duidelijke bewegwijzering bijdraagt aan het welkom voelen en goed geholpen zijn binnen het Erasmus MC. Een van de vervolgacties is het verbeteren van de interne bewegwijzering.

DIGITAAL VERBONDEN



Vanuit het programma Digitaal Verbonden wordt een app ontwikkeld voor en door gebruikers. Leden van het patiëntpanel hebben meerdere keren dit jaar, input geleverd op locatie tijdens gebruikerstesten. Dit heeft geleid tot positieve inzichten en verbeterpunten.

BEREIKBAARHEID



Uit de vragenlijst over de interne bereikbaarheid blijkt dat 80% van de patiënten voldoende informatie heeft ontvangen om de weg binnen het Erasmus MC te vinden. Er zijn tips gegeven die zich richten op het verbeteren van het dagticket en de bewegwijzering op de borden. Komende periode gaan we hiermee aan de slag om dit te verduidelijken.

TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID



Aan het patiëntpanel is gevraagd wat zij een acceptabele wachttijd vindt totdat een poliklinische medewerker hen telefonisch te woord staat. Uit de antwoorden komt naar voren dat 50% vijf minuten een acceptabele wachttijd vindt en 30% één minuut. Op basis hiervan hebben we de volgende doelstelling opgesteld: 'In 90% van de gevallen is de maximale wachttijd tot een patiënt een medewerker aan de telefoon krijgt 1 minuut.' Om deze doelstelling te behalen gaan we de komende periode met een aantal poliklinieken aan de slag om verbetermaatregelen te testen.

NAAMGEVING VRAGENLIJSTEN

De naamgeving voor de Waardegedreven Zorg vragenlijsten is voorgelegd aan het patiëntpanel. Daarvan geeft ongeveer de helft aan dat de naamgeving niet duidelijk genoeg is. Daarnaast is er behoefte aan meer uitleg over het doel van de vragenlijsten en het gebruik door zorgverleners. Beide punten worden opgepakt.

FIJNE FEESTDAGEN

Allereerst willen wij u bedanken voor uw deelname aan het patiëntpanel. Uw mening als patiënt is zeer waardevol om de zorg binnen het Erasmus MC goed af te stemmen op uw wensen en voorkeuren. Wij hopen dat u in 2023 weer met ons mee wilt denken. Voor nu hele fijne feestdagen en tot volgend jaar.

Hartelijke groet namens het Team Patiëntpanel

Ciska, Elise en Natalie

