

Digitaal aanmelden Oncologiecentrum

In mei zijn wij binnen het Oncologiecentrum gestart met digitaal aanmelden. We hebben besloten tot deze vernieuwing omdat de wachtrijen bij de balies steeds langer werden. Ook de wachttijden werden steeds langer. Het ter plekke maken van complexe vervolgfafspraken kost tijd. Dit betekende dat patiënten die zich alleen maar hoefden te melden soms meer dan een kwartier stonden te wachten. Mogelijkheden om meer balies open te maken zijn er helaas niet om de doodeenvoudige reden dat we bouwkundig gezien geen ruimte hebben.

Uiteindelijk hopen we dat met deze vernieuwing het aanmelden efficiënter gaat verlopen, waardoor u zich tussen verschillende afspraken door niet steeds weer hoeft aan te melden. Daarnaast verwachten we dat we de wachtrijen en -tijden flink kunnen verminderen waardoor we meer tijd krijgen voor het maken van (complexe) vervolgfafspraken.

Meten

Elke vernieuwing, hoe groot of klein ook gaat gepaard met kinderziektes. Uiteraard zijn wij deze ook tegen gekomen. Af en toe faalt het systeem, medewerkers moeten wennen aan de vernieuwingen, maar ook u als patiënt moet wennen aan deze verandering. Vanaf de eerste dag zijn we blijven kijken hoe het aanmeldproces verloopt. Daarnaast hebben we, ondanks alle opstartproblemen vanaf de eerste dag gekeken hoe u, als patiënt de vernieuwing heeft ervaren. We weten dat we niet altijd alles kunnen doen om iedereen tevreden te stellen. Door te blijven monitoren willen we de polikliniek inrichten op een manier waarin de grootste groep patiënten zich kan vinden.

Juni en juli hebben we gebruikt om tijdens spreekuren een enquête uit te delen. Dezelfde enquête stond eveneens op internet, waarnaar in de vorige nieuwsbrief werd verwezen. Tenslotte hebben we patiënten persoonlijk benaderd en hen in een telefonisch interview gevraagd naar hun ervaringen met de gang van zaken.

Resultaten

Al met al hebben 69 patiënten hun mening gegeven over het digitale aanmelden. Over het algemeen scoorden we een rapportcijfer van minimaal 8 op de vragen. Over de ontvangst en de hulp die men kreeg was met zeer tevreden (8,6). Een paar patiënten (4 in totaal) zijn helemaal niet tevreden over de nieuwe manier van werken. Zij scoorden vooral de manier van aanmelden en het loopbriefje een onvoldoende.

Uit de interviews en de schriftelijke commentaren van deelnemers kunnen we de volgende conclusies trekken. De algemene indruk is dat patiënten tevreden zijn. Het aanmelden verloopt vlot en efficiënt, ondanks de opstartproblemen, een paar maal werkte het apparaat niet naar behoren.

Contact baliemedewerkers

Een aantal van u geeft aan het persoonlijk contact met de baliemedewerkers wel te missen. Dit hopen we goed te maken door meer tijd voor u te kunnen nemen tijdens het maken van vervolgfafspraken. We hopen daarnaast dat u in de gelegenheid bent om op een andere manier het vertrouwde korte praatje met de medewerkers aan de balie te maken.

“Het persoonlijke contact aan de balie hebben wij heel plezierig gevonden. Aanmelden op deze anonieme manier is heel slecht”.

Loopbriefje en stickers

Een aantal van u zet vraagtekens bij het loopbriefje en de sticker.

"Ik weet de weg, dus dat loopbriefje is overbodig".

"Moet dat nu zo'n heel blad zijn waarvan meer dan de helft wordt weggegooid"

"Ik zie de meerwaarde van loopbriefje niet, hier wordt niets mee gedaan, betreft een A4 met kleine stickers, dus ook nog kostbaar, belandt later in de prullenbak, zonde!!!"

We zijn ons bewust van deze aspecten. Het systeem is niet zo geavanceerd dat het uitzonderingen kan maken tussen mensen die bekend en niet bekend zijn. Dus kiezen we ervoor om iedereen het loopbriefje te geven. We willen hiermee voorkomen dat patiënten die niet heel goed bekend zijn, moeten gaan zoeken en verloren lopen. Aan het loopbriefje wordt gewerkt. Tot nu toe is het grote A4 formaat de enige mogelijkheid om stickers te printen, maar het probleem heeft onze aandacht en er wordt door verschillende mensen gezocht naar een betere oplossing.

Meerdere afspraken achter elkaar

De laatste meer gehoorde/gelezen opmerking is dat patiënten zich zorgen maken of het aanmelden wel goed verloopt. Dit heeft zeker te maken met de opstartproblemen, maar ook met het feit dat mensen meerdere afspraken achter elkaar hebben en zich afvragen of de opvolging van deze afspraken wel goed verloopt.

"Ik had twee afspraken bij twee verschillende artsen, werd maar bij een van beiden aangemeld. Het loopbriefje vermeldde wel beide artsen, maar ik maakte me toch zorgen dat de tweede arts niet wist dat ik er was".

We kunnen ons voorstellen dat u deze onrust ervaart, zeker omdat in het begin het systeem af en toe faalde waardoor er inderdaad wachttijd ontstond. Inmiddels zijn deze problemen opgelost. De arts die u als eerste ziet, zet aan het einde van het consult uw naam middels een muisklik op: "behandeling voltooid". De arts krijgt een pop up waarin de melding verschijnt dat u nog een vervolgspraak heeft en het systeem zet u automatisch op wachtend bij de volgende arts. Bent u ongerust, of wacht u langer dan u gewend bent, meld u dan vooral even bij de baliemedewerkers, zij helpen u graag verder door in het systeem te kijken of uw aanmelding goed verlopen is.

Tenslotte krijgen we ondanks een moeizame opstart van veel patiënten complimenten, zowel over het aanmelden als over de polikliniek in het algemeen. Uiteraard zijn we hier heel blij mee en blijven we streven om het voor u en uw naasten zo goed als mogelijk te doen. Bent u echter een keer niet tevreden, blijf daar dan niet mee rondlopen, maar meldt uw ergernis.

"Ik kom al al zes jaar en ben ZEER tevreden over alles".

"Allemaal vriendelijke medewerkers"

"het scannen gaat erg snel en simpel! Erg praktisch!"