**Hoe toegankelijk is ons ziekenhuis?**

Deze vraag stelden wij onszelf als Cliëntenraad enige tijd geleden. We waren daarbij ook nieuwsgierig wat cliënten en medewerkers eigenlijk van de toegankelijkheid van Reinier de Graaf vinden. Het leek goed om daar eens een onderzoek naar te starten.

Bij het opzetten van ons onderzoek blijkt al snel dat toegankelijkheid een veelkoppig monster is. Op landelijk niveau gaat het dan om spreiding van de zorg over het land en in de buurt, of over financiële drempels die bestaan of opgeworpen worden. Hier richtte ons onderzoek zich niet op. We bleven dichtbij huis.

Zijn er drempels? Letterlijk in het gebouw door de inrichting, of figuurlijk als gevolg van een handicap zoals slechtziendheid, slecht ter been zijn of laaggeletterdheid. Hoe staat het met de bereikbaarheid van het ziekenhuis? Voelen patiënten en hun begeleiders zich welkom in het gebouw, is de privacy voldoende gewaarborgd? Hoe is het met het voorlichtingsmateriaal? Is dit leesbaar qua opmaak, in begrijpelijke taal geschreven en makkelijk te vinden?

Op deze vragen heeft de Cliëntenraad geprobeerd antwoorden te vinden en op basis daarvan aanbevelingen te doen voor verbetering. Het algemene beeld is dat patiënten en hun begeleiders heel tevreden zijn over de toegankelijkheid van het ziekenhuis. Natuurlijk is er daarnaast ruimte voor verbeteringen. Wat goed is, kan soms nog beter. Op basis van ons onderzoek komt de Cliëntenraad tot een aantal aanbevelingen. Sommige daarvan zijn ingrijpender dan andere, maar allemaal echt waardevol. De directie van het ziekenhuis is blij met de aanbevelingen en heeft het rapport inmiddels breed gedeeld met afdelingen en medewerkers binnen het ziekenhuis. De Cliëntenraad heeft er vertrouwen in dat de aanbevelingen snel zullen worden opgepakt.

Hieronder volgt een greep uit de conclusies en aanbevelingen, maar eerst iets over de opzet en beperkingen van ons onderzoek.

**Het onderzoek**

Het onderzoek was gericht op het gebouw, de inrichting daarvan en de buitenomgeving. Daarnaast is er onderzoek gedaan naar het voorlichtingsmateriaal en de digitale omgeving, zoals website en patiëntenportaal. Tenslotte is er ook een onderzoek naar de telefonische bereikbaarheid toegevoegd. Op basis van de uitkomsten van dat laatste onderzoek is recent het patiëntenpanel nader bevraagd. In een volgend artikel zullen we daar nader over berichten.

Het onderzoek is gedaan op de hoofdvestiging in Delft. Op een later moment zal een vergelijkbaar onderzoek worden uitgevoerd op de vestigingen in Voorburg en Naaldwijk.

Door de Cliëntenraad is in Delft gesproken met 40 patiënten, mantelzorgers en zorgmedewerkers op basis van opgestelde vragenlijsten. De website en het patiëntenportaal zijn beoordeeld op basis van vooraf opgestelde criteria en dat geldt ook voor een selectie van voorlichtingsfolders. Tenslotte hebben we de vragenlijst ook voorgelegd en besproken met de manager van het Facilitair Bedrijf van Reinier. Dit bedrijfsonderdeel is, naast een aantal andere zaken, verantwoordelijk voor de schoonmaak, de bewegwijzering, de inrichting van het gebouw en de maaltijden.

De Cliëntenraad heeft niet het idee een allesomvattend onderzoek te hebben gedaan, maar op basis van de verkregen informatie zijn toch voldoende waardevolle aanbevelingen te formuleren.

**Uitkomsten.**

We beperken ons hier tot een aantal belangrijke uitkomsten:

* Er bestaat grote tevredenheid over de bereikbaarheid van het ziekenhuis met de auto. Tevens is er grote tevredenheid over de omgeving van het ziekenhuis.
* Het ziekenhuis is drempelloos ingericht en daarmee gemakkelijk toegankelijk voor patiënten met rollator en voor gebruikers van rolstoel en scootmobiel.
* Er is tevredenheid over het aantal toiletten en deze zijn eenvoudig te vinden.
* De bewegwijzering in het ziekenhuis wordt doorgaans als goed ervaren.
* Er bestaat grote tevredenheid over de inzet van vrijwilligers.
* Sommige balies blijken te hoog voor rolstoelpatiënten, dit geldt ook voor kapstokken in de wachtruimtes. Soms wordt het zicht ook ontnomen door computerschermen.
* De afstanden binnen het ziekenhuis worden als groot ervaren, zeker voor mensen met een beperkte mobiliteit.
* Er is behoefte aan hulpmiddelen voor slechthorenden.
* Een aantal patiënten ervaart problemen met de privacy. Balies midden in de wachtruimte geven geen goed gevoel van privacy. Soms worden gesprekken gevoerd met de deur van de spreekkamer open. Het lijkt erop dat niet alle medewerkers zich op ieder moment even bewust zijn van dit belangrijke vraagstuk.
* Met betrekking tot het voorlichtingsmateriaal valt er wel een en ander te verbeteren, met name correct taalgebruik, eenvoudig taalgebruik ten behoeve van laaggeletterden en de lay-out voor slechtzienden.

**Aanbevelingen.**

Ook hier geldt dat we ons beperken tot een aantal aanbevelingen, die onder andere aansluiten op de reeds genoemde uitkomsten. Het zou fijn zijn als een aantal daarvan op korte termijn kan worden gerealiseerd.

* Maak een overkapping van garage naar hoofdingang.
* Maak toiletten waar een scootmobiel in kan.
* Zorg voor stoelen bij de balies en maak banken met leuningen voor mensen die slecht ter been zijn.
* Plan minder patiënten in voor afspraken bij medewerkers die regelmatig uitlopen tijdens spreekuren.
* Zorg dat op alle schermen en monitoren informatie goed leesbaar is voor slechtzienden.
* Verruim het budget van afdelingen voor het gebruik kunnen maken van de tolkentelefoon.
* Ontwikkel voorlichtingsmateriaal voor anderstaligen (in ieder geval Engels).
* Doorloop de website op een helder gebruik van begrippen en let op afkortingen.
* Zorg dat je via het patiëntenportaal ook digitaal afspraken kan maken.
* Zorg dat alle afdelingen goed telefonisch bereikbaar zijn.

**Tot slot**

Onze conclusie na dit onderzoek is dat het ziekenhuis in Delft goed toegankelijk is voor bezoekers, maar dat er een aantal zaken is die kunnen worden aangepakt en verbeterd. Ons rapport hebben we aangeboden aan de directie met het verzoek dit in brede kring in het ziekenhuis te bespreken. Dat gebeurt. Vanzelfsprekend zijn wij zeer nieuwsgierig naar de acties die nu zullen worden ingezet om de verbeteringen te realiseren.

Onze dank gaat uit naar allen die bereid waren ons te woord te staan,

De Cliëntenraad van het Reinier de Graaf Gasthuis.