



Spiegelgesprek

Gezondheidscentrum De Nije Veste, Nijkerk

Verslag bijeenkomst cliëntenpanel d.d. 4 april 2013

Inleiding

De Nije Veste in Nijkerk is een gezondheidscentrum met een groot aanbod van verschillende deskundigheden. Het gebouw is twee jaar in gebruik.

In het kader van het 'Door Cliënten Bekeken' voor gezondheidscentra traject is een spiegelgesprek georganiseerd. Dit gesprek biedt het gezondheidscentrum de mogelijkheid om aan patiënten verschillende zaken voor te leggen. Enerzijds om te informeren of doorgevoerde verbeteringen ook door patiënten worden ervaren en anderzijds om plannen, ideeën te toetsen.

Aan het spiegelgesprek namen 8 patiënten deel. De gespreksleider vanuit ARGO was Willemien Betten. Vanuit het gezondheidscentrum waren de huisartsen, fysiotherapeuten en het management vertegenwoordigd. De gespreksonderwerpen zijn vooraf door het gezondheidscentrum doorgegeven en vormen de agenda voor het gesprek:

- samenwerking tussen zorgverleners; indruk dat we meer zijn dan alleen een verzamelgebouw?
- extra activiteiten gezondheidscentrum? (bijv patiënten avond of iets anders?)
- bezetting algemene receptie (moet er meer bezetting zijn? maken mensen er gebruik van?)
- zouden cliënten gebruik maken van een 'ouderenspeeltuin' / beweegtuint?
- wat vindt men van de eigen verantwoordelijkheid van de patiënt? Zien ze daar nut van in? is dat ook voor hen de toekomst?
- wachttijd en bejegening apotheek
- bereikbaarheid gezondheidscentrum, fysiek en telefonisch
- wachtkamerruimtes: stoelen, lectuur, privacy
- Wat zou men graag anders zien in het gezondheidscentrum?

Het verslag

Hoe kijken de aanwezigen aan tegen de samenwerking tussen de verschillende zorgverleners? Is de Nije Veste meer dan alleen een verzamelgebouw van verschillende disciplines?

De aanwezigen geven aan een duidelijke meerwaarde te ervaren in het gezondheidscentrum. Enerzijds omdat je alles onder 1 dak kunt doen (foto, echo, bloedprikken etc.) en anderzijds omdat overleg tussen de disciplines mogelijk blijkt op het moment dat dit nodig is. Men ervaart dat de lijnen tussen de verschillende zorgverleners kort zijn. Ook de informatie over medische zaken die op de beeldschermen wordt gegeven wordt gewaardeerd.

Zou het gezondheidscentrum extra activiteiten moeten ontplooiën zoals informatieavonden voor patiënten?

Hierover waren de aanwezigen duidelijk. Er wordt al heel veel georganiseerd in de gemeente Nijkerk. Mensen kunnen op vele plaatsen informatie halen en zich laten

voorlichten. Het gezondheidscentrum zou alleen iets moeten doen als er een duidelijke behoefte / vraag is bij een doelgroep.

In het gezondheidscentrum is bij de ingang van het drie verdiepingen tellende gebouw een algemene receptie. Hoe ervaren de aanwezigen de bezetting van de receptie? Maken ze zelf wel eens gebruik van de receptie?

Over deze vraag zijn verschillende ervaringen te noteren. Voor de een is het een duidelijk teken dat je welkom wordt geheten in het gebouw. Zeker als je nieuw bent heeft het een functie om je wegwijs te maken. De meeste aanwezigen kennen hun weg en maken zelf weinig tot geen gebruik van de algemene receptie. Het gezondheidscentrum geeft in een reactie aan dat de functie van de algemene balie met de ontvangst en opvang van de bezoekers te maken heeft. Het gaat om het brede takenpakket van het strooien van zout, het helpen van bezoekers tot het regelen dat de schoonmaak naar behoren wordt gedaan.

Zouden de aanwezigen gebruik maken van een 'ouderenspeeltuin' of 'beweegtuin' als die er zou zijn?

Bij deze vraag is een korte introductie vanuit de discipline fysiotherapie op zijn plaats. In samenwerking met de gemeente is het de intentie van het gezondheidscentrum om een beweegtuin aan te leggen. Dit is een tuin met diverse toetstellen waarin ouderen (onder begeleiding) in de open lucht kunnen bewegen. Naast beweging is er een duidelijk sociale doestelling aan de beweegtuin verbonden. Het helpt om dingen samen te doen en deelnemers kunnen bijvoorbeeld na het bewegen samen een kopje koffie drinken. De beweegtuin is niet alleen voor patiënten van het gezondheidscentrum. Iedereen mag er gebruik van maken. Oud sportster Olga Commandeur (Nederland in beweging) is bij de beweegtuin betrokken.

Op de vraag of de aanwezigen de beweegtuin een goed idee vinden zijn de reacties positief. Vooral de combinatie van gezamenlijk bewegen en oudere mensen uit hun huis te halen spreekt aan. Op de vraag of ze er zelf gebruik van zouden maken komen andere geluiden naar voren. 'Te zichtbaar voor anderen, zo in de open lucht', 'te openbaar, dit is wel Nijkerk!' 'niet fijn met die drukke weg en al die uitlaatgassen'. Als duidelijk wordt wat de beoogde plek van de tuin is wordt men positiever.

Hoe ervaren de aanwezigen de wachttijden en bejegening in de apotheek? Over dit punt waren in het onderzoek van vorig jaar veel opmerkingen gemaakt.

De aanwezigen zijn op dit punt niet heel positief. Het is een fijne gedachte dat alles onder een dak te regelen is. Dat je bloed kunt prikken en voor een foto niet apart naar het ziekenhuis hoeft. Dus als je van de huisarts komt met een recept wil je voor die medicatie niet terug moeten komen. Daarnaast wil je niet moeten wachten als je je herhaalmedicatie komt halen. Maar de aanwezigen geven aan dat is in beide gevallen nog steeds vaak 'lang' moeten wachten. De suggestie wordt gedaan om een aparte afhaalbalie te maken. Tot slot merken de aanwezigen op dat er onduidelijkheid is over de twee busjes waarin de herhaalmedicatie kan worden gedaan.

In een reactie geeft het gezondheidscentrum aan dat ze de wachttijden hebben geklokt. De uitkomsten van dat onderzoek staan op de website. Zou het helpen als op de beeldschermen de wachttijd getoond werd? Volgens de aanwezigen wel omdat je dan in ieder geval kunt afwegen of je blijft wachten of later terug komt. Zou het helpen als herhaalmedicatie via internet te bestellen is? Over deze mogelijkheid zijn de meeste aanwezigen positief. Met betrekking tot de twee busjes voor herhaalmedicatie wordt uitleg gegeven over het verschil en het punt wordt door de huisartsen als verbeterpunt 'duidelijkere communicatie' opgepakt.

Hoe ervaren de aanwezigen de telefonische en fysieke bereikbaarheid van het gezondheidscentrum?

Over de fysieke en telefonische bereikbaarheid is men positief. Men geeft aan je weet dat het kan voor komen dat je 's ochtends vroeg iets langer moet wachten. De informatie over hoeveel wachten er nog zijn wordt als prettig ervaren. Een van de aanwezigen geeft aan dat het nog steeds lastig is de fysiotherapeut persoonlijk aan de telefoon te krijgen. In een reactie geeft de fysiotherapeut aan dat het jammer is dit te horen. Naar aanleiding van het vorige onderzoek is al een en ander opgepakt met betrekking tot de telefonische bereikbaarheid.

Hoe ervaren de aanwezigen de wachtruimtes voor wat betreft stoelen, tijdschriften en privacy?

Uit de discussie komt naar voren dat de tijdschriften in de fysiotherapiewachtruimte regelmatig verversen worden in tegenstelling tot die in de wachtruimte van de huisarts. Dit zou wat beter mogen. Voor wat betreft privacy en het zitcomfort zijn geen opmerkingen. Wel merken enkele aanwezigen op dat het prettig zou zijn als het uitlopen van een spreekuur gecommuniceerd zou worden.

Het gezondheidscentrum geeft aan dat sinds twee eken de wachttijden op de beeldschermen te zien is.

Hoe ziet de patiënt en het gezondheidscentrum van de toekomst er uit/ wat zijn of worden de eigen verantwoordelijkheden van de patiënt?

Deze vraag levert diverse bespiegelingen op. 'Zorg moet niet te elitair worden. Alleen toegankelijk voor mensen met geld', 'het moet mensen niet te gemakkelijk gemaakt worden', 'dokters willen ook geld verdienen'. Men deelt de opvatting dat iedereen de plicht heeft goed af te wegen wanneer wel of niet naar de zorgverlener wordt gegaan.

In de afronding komen nog twee vragen aan de orde: de huisartsen vragen hoe men het zou vinden als patiënten via internet zelf afspraken kunnen inplannen. Op zich spreekt het idee aan alleen moet het wel mogelijk blijven te bellen, want soms wil je feedback op je vraag. Misschien voor 'standaard' zaken als oor uitspuiten.

Het gezondheidscentrum geeft aan met de gedachte van een 'patiëntenforum' te spelen. Hiermee kunnen periodiek, online of in een groepsgebesprek zaken en ideeën besproken worden. Dit lijkt de aanwezigen een goed idee. Wel geeft men aan dat het goed zou zijn als er ook jongere mensen aan deel zouden nemen.

Afsluiting

De aanwezigen worden bedankt voor hun inbreng en GC Nije Veste wordt bedankt voor de gastvrije ontvangst.