

Informatiebehoefte rond afspraak in ziekenhuis

13 april 2023



Uit het onderzoek is gebleken dat patiënten graag via e-mail geïnformeerd willen worden over de afspraak, ingreep, behandeling en de eventuele nazorg. Een meerderheid wil vragen graag telefonisch kunnen stellen. Gaat het om de voorbereiding op een behandeling of onderzoek, of de controle achteraf, dan gaat de voorkeur naar een persoonlijk consult dat fysiek plaatsvindt.

De meeste patiënten willen liefst zelf een afspraak maken, 33 procent digitaal via MijnIsala, 22 procent telefonisch. Daarnaast wil 15 procent gebeld worden en 31 procent wil dat er een afspraak voor hem of haar gemaakt wordt, en dat ze thuis een brief ontvangen met de tijd en datum. Het merendeel (69 procent) wil de afspraakbevestiging per e-mail ontvangen. De anderen per post, sms, of MijnIsala, met respectievelijk 8, 12 en 85 procent. Maar liefst 95 procent van alle respondenten wil graag een afspraakherinnering ontvangen, 47 procent via de mail en 46 procent via een sms.

Inhoud van de afspraak

De respondenten hebben aangegeven dat ze het prettig vinden om naast de afspraakbevestiging ook informatie te ontvangen. Bijvoorbeeld over met wie ze een afspraak hebben, op welke verdieping of afdeling ze moeten zijn, of de afspraak onder eigen risico valt, hoeveel mensen er mee mogen naar de afspraak, de locatie en parkeermogelijkheden bij het ziekenhuis, en als laatste de routebeschrijving naar de juiste afdeling.

Verder wil 88 procent graag na afloop een samenvatting ontvangen, 61 procent via de mail, 29 procent via MijnIsala en 8 procent via de post. De andere opties, sms en BeterDichtbij hadden respectievelijk 2 en 1 procent.

Informatie over behandeling en onderzoek

Als het gaat om informatie over de behandeling of het onderzoek, wil 73 procent daarover bij voorkeur tijdens een persoonlijk consult over worden geïnformeerd. Middels een digitaal consult (10 procent), informatievideo's (7 procent) en informatiefolders (10 procent). Omdat de resultaten na een onderzoek niet altijd direct beschikbaar zijn, wil 49 procent de uitslag dan telefonische te horen krijgen, 10 procent via een digitaal consult, 24 procent via de email, 15 procent in MijnIsala en 1 procent via BeterDichtbij. Patiënten gaven ook aan alle informatie te willen ontvangen die van toepassing is op de behandeling en of het onderzoek.

Informatiebehoefte na een consult

Omdat patiënten na een consult mogelijk nog vragen hebben, is hen gevraagd of zij deze binnen 48 uur ook digitaal willen kunnen stellen. Van de respondenten gaf 60 procent aan hier behoefte aan, te hebben en 29 procent misschien. 77 procent van de respondenten gaf aan dat de vraag binnen 36 uur beantwoord moet zijn en enkel 19 procent stemt in met 48 uur.

Gebleken is ook dat patiënten graag aanvullende informatie willen hebben, zoals een medicatie informatiefolder; informatie over klachten en symptomen waar zij op zouden moeten letten; wanneer zij de dagelijkse activiteiten weer kunnen hervatten; mogelijke dieetrestricties; verslag over hoe uw ingreep is gegaan; nazorg van een eventuele wond; de volgende stappen in hun herstelproces, en waar zij, wanneer nodig, extra hulp kunnen regelen. Deze informatie ontvangt 64 procent het liefst via de mail.

Als het gaat om wachttijden zijn deze binnen een ziekenhuis per afdeling verschillend. Er is in het onderzoek gevraagd of een wachttijd van 20 minuten acceptabel is. Daaruit kwam naar voren dat 68 procent zich daarin kan vinden, 16 procent niet en 15 procent twijfelde. 85 procent wil wel graag op de hoogte gehouden worden van de wachttijd in het ziekenhuis, bijvoorbeeld via schermen. Een bijkomend voordeel van het digitaal verstrekken van informatie is bovendien dat daarmee het aantal [bezoeken aan het ziekenhuis](#) gereduceerd kunnen worden.

Wie mee wil denken over de ontwikkelingen binnen Isala kan zich [aanmelden voor het klantenpanel](#). Leden ontvangen zes tot acht keer per jaar een vragenlijst over actuele onderwerpen.