

17 maart 2022

Symposium

Aanpassingen in een ziekenhuisorganisatie – begrijpelijk en toegankelijk

GOED
BEGREPEN



Goed Begrepen

april 2017- maart 2022



Informeren van en samen beslissen met patiënten
met beperkte gezondheidsvaardigheden in de
palliatieve zorg in ziekenhuizen



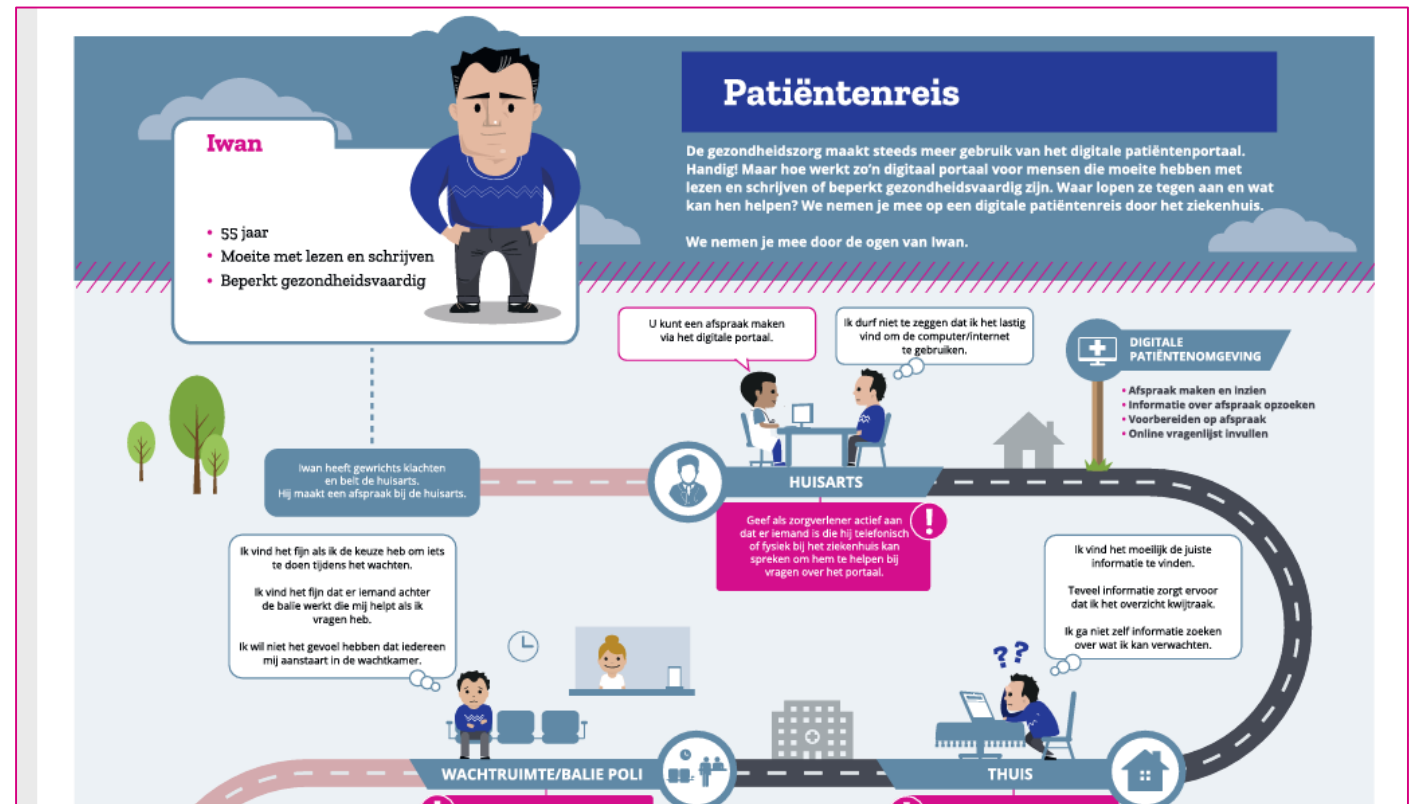
Radboudumc
Leiden UMC
Maastricht UMC+
Ommelander Ziekenhuis Groningen



Opdracht in breakoutrooms: waar lopen patiënten tegenaan?

Vraag: denk aan je eigen ziekenhuis of kliniek (omdat je er werkt of omdat je er patiënt bent).

Noteer de plaatsen en momenten waarvan je weet of vermoedt dat ze moeilijk te begrijpen zijn.



Waar lopen patiënten tegenaan?

- Verwijsbrief huisarts
- Digitaal een afspraak maken
- Digitale vragenlijsten in het patiëntenportaal
- Uitnodigingsbrief voor een poli-afspraak
- Bewegwijzering in het ziekenhuis
- Patiëntenfolders
- Gesprekken in de spreekkamer / relatie zorgverlener/patiënt
- Ziekenhuisapothek
- Parkeren/parkeerautomaat
- Respondenten vinden voor onderzoek (klinisch/tevredenheidsonderzoek)

De huisarts verwijst

- Patiëntbericht = verwijsbrief
- Wat is 'toegangstijd'
- Wat is 'Zorgdomein'?
- Erg formele taal
- ZD of ZP?
- Moeilijke woorden:
 - Eventuele
 - Definitieve
 - centrale patiëntenregistratie (inschrijfbalie)
 - Tenminste
 - Polisvoorwaarden
 - Actueel
 - zorgverlener (liever huisarts; begripsverwarring met zorgverzekering)

Patiëntbericht		ZP10068028	
Gegevens patiënt		Gegevens verwijzing / aanvraag	
Naam	Mevr. Z.D. Testpatiënt - van ZorgDomein	Verwijzer	M.C.A. van Dorp
Geboortedatum	31-12-1990	Namens	M.C.A. van Dorp
		Datum	17-12-2021 10:05
		Toegangstijd *	32 dagen
		Voorkeur specialist	L.V. Khoe, dermatoloog
		ZD-nummer	ZP10068028

Waarom krijg ik dit bericht?
Uw zorgverlener heeft u via ZorgDomein verwezen naar Alrijne Ziekenhuis, Leiderdorp, locatie Leiderdorp. In dit bericht wordt aangegeven hoe uw bezoek tot stand komt en hoe u zich hierop kunt voorbereiden.

Hoe komt mijn bezoek tot stand?
U kunt online uw afspraak maken op www.alrijne.nl/dermatologie. Klik vervolgens op de knop 'maak een afspraak'. U heeft hiervoor het dikgedrukte verwijsnummer nodig bovenaan deze brief wat begint met de letters ZD gevolgd door acht cijfers.

Ook kunt u bellen voor een afspraak.
Tel: **071-5155543**
Beltijden: Maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur tot 17.00 uur.

Waar word ik verwacht?
Alrijne Ziekenhuis, Leiderdorp, locatie Leiderdorp
Simon Smitweg 1, 2353GA Leiderdorp

Aanwijzingen voor mijn bezoek
Wanneer u nog niet bekend bent in Alrijne Ziekenhuis, uw gegevens (verzekering, huisarts, etc.) zijn gewijzigd, of u bent meer dan een jaar niet in Alrijne Ziekenhuis geweest, meldt u zich dan tenminste 15 minuten voor uw afspraak bij de centrale patiëntenregistratie in de hal van het ziekenhuis. Denkt u eraan bij ieder bezoek aan het ziekenhuis een geldig legitimatiebewijs (paspoort, identiteitsbewijs, rijbewijs) en uw zorgverzekeringspas mee te nemen. Controleer altijd of de behandeling in het ziekenhuis binnen uw polisvoorwaarden wordt vergoed. Wij stellen het op prijs als u zich tijdig meldt voor de afspraak.

Als gevolg van het coronavirus wordt uw verwijzing op een andere manier afgehandeld. Afspraken in het ziekenhuis worden zoveel mogelijk beperkt. Voor de meest actuele informatie over de geldende maatregelen raadpleegt u de website van Alrijne.

Dit bericht bevat informatie over de verwijzing naar of aanvraag bij de gekozen zorginstelling. De zorginstelling is verantwoordelijk voor de informatie die u hier leest. Is de informatie niet duidelijk? Neem contact op met de zorginstelling.
* De toegangstijd geldt vanaf het moment dat u verwezen bent.

Een afspraak maken via website of telefoon – twee gelijkwaardige opties

Afspraak maken

Je kunt op veel priklocaties binnenlopen zonder afspraak. Kijk op www.prikkenzonderafspraak.nl op welke locaties dat kan. Je kunt ook een afspraak maken. Dat kan op twee manieren:

1. Via de website (24 uur per dag)

- Ga naar : www.coronavaccinatie-afspraak.nl
- Meld je aan met je DigiD.
- Beantwoord vragen over je gezondheid.
- Kies een plek, datum en tijd.
- Je ontvangt een e-mail met de afspraak.

2. Via de telefoon (van 8.00 – 20.00 uur)

- Zoek je burgerservicenummer (BSN) op. Dit staat in je paspoort, op je ID-kaart en op je rijbewijs.
- Bel **0800 7070** (gratis).
- Beantwoord vragen over je gezondheid.
- Spreek een datum en tijd af.
- Je ontvangt een e-mail met de afspraak, of je schrijft de afspraak op.

Inloggen met een DigiD



DigiD



Inloggen bij **Leids Universitair Medisch Centrum**

Verplichte velden *

Inlogmethode *

- ☒ Ik wil inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord
- ☐ Ik wil inloggen met een controle via sms

Digitaal een afspraak maken

Mijn
bevolkingsonderzoek

BorstkankerBaarmoederhalskankerDarmkankerMijn profielCo

Mijn bevolkingsonderzoek > Borstkanker > Afspraak maken

Bevolkingsonderzoek Borstkanker

Afspraak verzetten

Via het onderstaande formulier kunt u een locatie zoeken voor uw nieuwe afspraak. Vervolgens krijgt u een aantal opties om een nieuwe afspraak te maken.

Je huidige afspraak staat gepland op

Maandag 2 november
14:15 uur

Locatie

Standplaats 001
Korenbloem 78
2148 AX Rotterdam

Zoek een moment

Plaats

Rotterdam

Datum

02-11-2020

Dagdeel

Middag

↓ Toon meer opties

Zoeken

Beste optie

Maandag 2 november

14:15 uur

Locatie

Korenbloem 78
2148 AX Rotterdam

Maandag 2 november

14:30 uur

Locatie

Korenbloem 78
2148 AX Rotterdam

Maandag 2 november

14:45 uur

Locatie

Korenbloem 78
2148 AX Rotterdam

Maandag 2 november

15:00 uur

Locatie

Korenbloem 78
2148 AX Rotterdam

PHAROS

Uitnodigingsbrief poli-afspraak

Wensen:

- Schrijf het wat makkelijker op
- In plaats van *S. Anten, internist* dezelfde aanduiding als op het grote bord in de centrale hal. Dus: *S. Anten, interne geneeskunde*.
- Moeilijke woorden in de brief:
 - Actueel
 - Momenteel
 - Aanpassingen
 - coronamaatregelen (liever: corona-maatregelen)
 - wegblijftarief (niet komen)

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

Referentie 09507886 / 10-10-1986
Datum 17-12-2021

Onderwerp Bevestiging afspraak

Geachte mevrouw [Redacted]

We hebben voor u de volgende afspraak gemaakt bij Polikliniek Interne Geneeskunde.

Datum: woensdag 19-01-2022
Tijd: 14:00 uur
Behandelaar/onderzoek: S. Anten, internist
Locatie: LEIDERDORP, ALRIJNE ZIEKENHUIS
Simon Smitweg 1, 2353 GA Leiderdorp
Route: 115

Wat neemt u mee?

- Een geldig legitimatiebewijs (paspoort, rijbewijs, identiteitskaart of vreemdelingenkaart).
- Een actueel medicatieoverzicht, af te halen bij uw apotheek.
- Zorgverzekeringsbewijs

Veilig
Alrijne Zorggroep doet er alles aan om u als patiënt goede en veilige zorg te bieden. Er zijn momenteel regelmatig aanpassingen in de coronamaatregelen. Kijk op onze website www.alrijne.nl/coronavirus voor de actuele stand van zaken.

Controleer voor uw afspraak uw verzekeringsvoorwaarden, zodat u weet of uw onderzoek, behandeling of bezoek (volledig) wordt vergoed.

Meldt u zich maximaal 10 minuten voor uw afspraak bij de Patiëntenregistratie in de centrale hal als:

- uw gegevens zijn gewijzigd (verzekering, huisarts, etc.);
- u langer dan een jaar geleden de Patiëntenregistratie heeft bezocht.

Alrijne Zorggroep heeft meerdere locaties. Controleer voorafgaand aan uw afspraak goed op welke locatie u wordt verwacht.

Als u bent verhinderd voor een afspraak, geeft u dit dan minimaal 24 uur van tevoren door via het telefoonnummer 071 5828050. Anders brengen wij een wegblijftarief van 45 euro in rekening.

U kunt uw medisch dossier inzien via ons patiëntenportaal MijnAlrijne: alrijne.nl/mijnalrijne

Met vriendelijke groet,

Centrale hal

Voeg pijlen toe zodat je weet welke kant je op moet lopen.

Voeg ook toe op welke etage je moet zijn.

i Informatie							
Poliklinieken	nr	Poliklinieken	nr	Overige	nr	Verpleegafdelingen	nr
Cardiologie	105	Maag-, Darm-, Leverziekten	115	Apotheek	←	Dagbehandeling cardiologie	340
Chirurgie	85	Mammalogi	173	Bloedafname	130	Geriatrische Trauma Unit	360
Dermatologie	102	Mondziekten, kaak- en aangezichtschirurgie	26	Gezondheidscentrum Rijnland	90	Intensieve Care (IC)	205
Dialyse	530	Neurochirurgie	126	Huisartsenpost	32	Kind- en Jeugdafdeling	570
Diëtetiek	561	Neurologie	126	Medische fotografie	145	Moeder- en Kindcentrum	450
Eerste Hart Hulp (EHH)	370	Nucleaire geneeskunde	173	Registratie	←	Verloskamers	450
Endoscopie afdeling	112	Oogheelkunde	7	Stiltencentrum	531	Verpleegafdeling A2	230
Ergotherapie	561	Orthopedie	22			Verpleegafdeling A3	330
Fysiotherapie	561	Ouderengeneeskunde	562			Verpleegafdeling A4	430
Gipskamer	87	Plastische chirurgie	141			Verpleegafdeling B2	250
Gynaecologie	43	Radiologie	173			Verpleegafdeling B3	350
Hartrevalidatie	562	Reumatologie	115			Verpleegafdeling C2	270
Interne geneeskunde	115	Research Cardiologie	143			Verpleegafdeling C4	470
Kind en Jeugd	32	Spoed Eisende Hulp (SEH)	88				
KNO	19	Sportgeneeskunde	562				
Laboratorium	130	Urologie	8				
Logopedie	561	Wondcentrum	89				
Longziekten	107						

Bij de route niet alleen het nummer maar ook de naam van de afdeling:

route: interne geneeskunde 115, 2^e etage.

Aanmeldzuil



Wachtruimte inschrijfbalie

In de wachtruimte hangen twee schermen naast elkaar.

Links is voor de registratiebalie en rechts voor de apotheek.
Ze lijken echter veel op elkaar.

In de wachtkamer zijn deze en andere schermen niet vanaf elke plek goed zichtbaar.



Registreren

- Er worden veel gegevens gevraagd: naam en telefoon huisarts, apotheek en tandarts. In de uitnodigingsbrief staat niet dat daar om gevraagd zal worden.



Route naar interne geneeskunde, 115

- Pijl wijst naar rechts, maar 115 is naar boven.

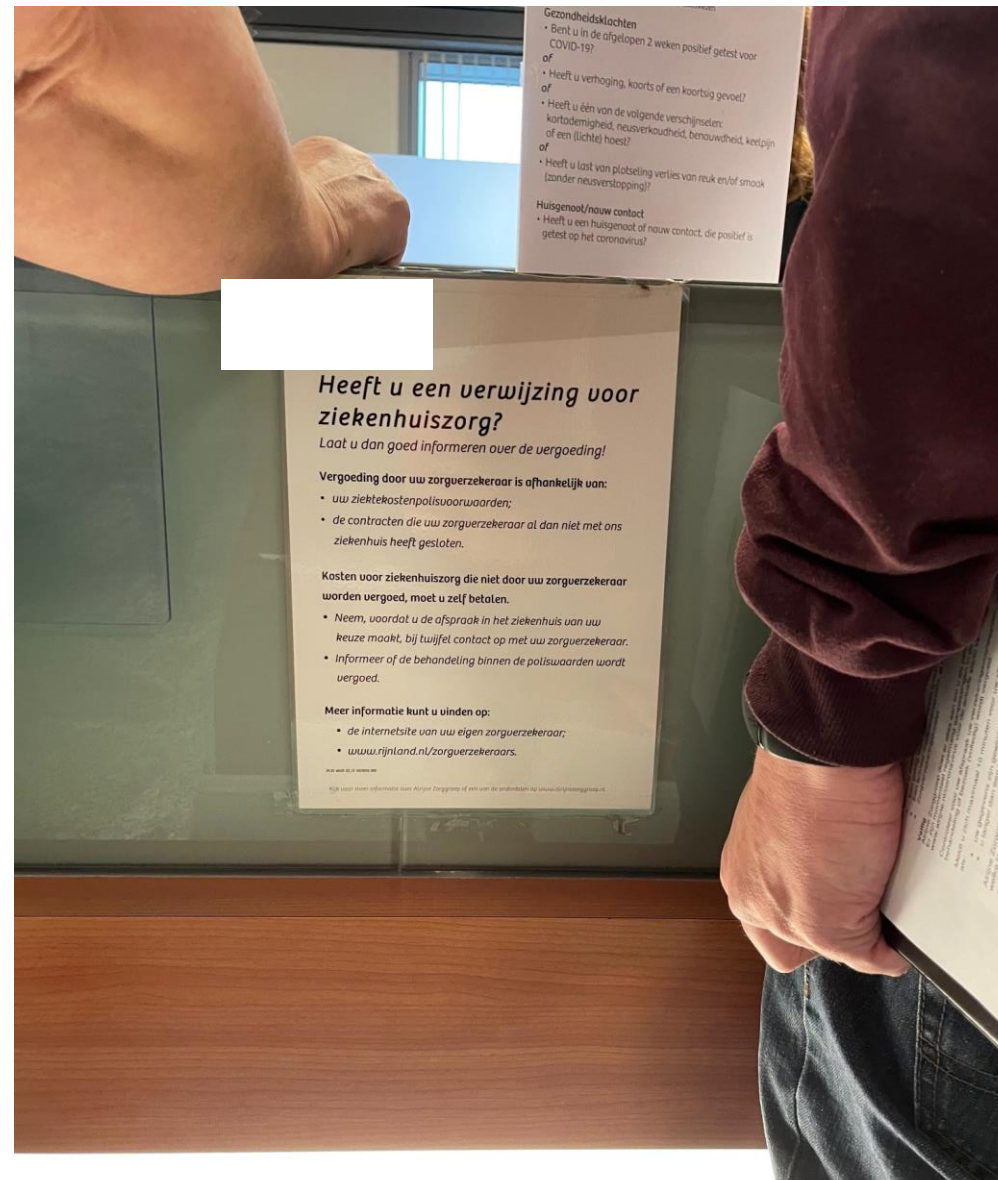
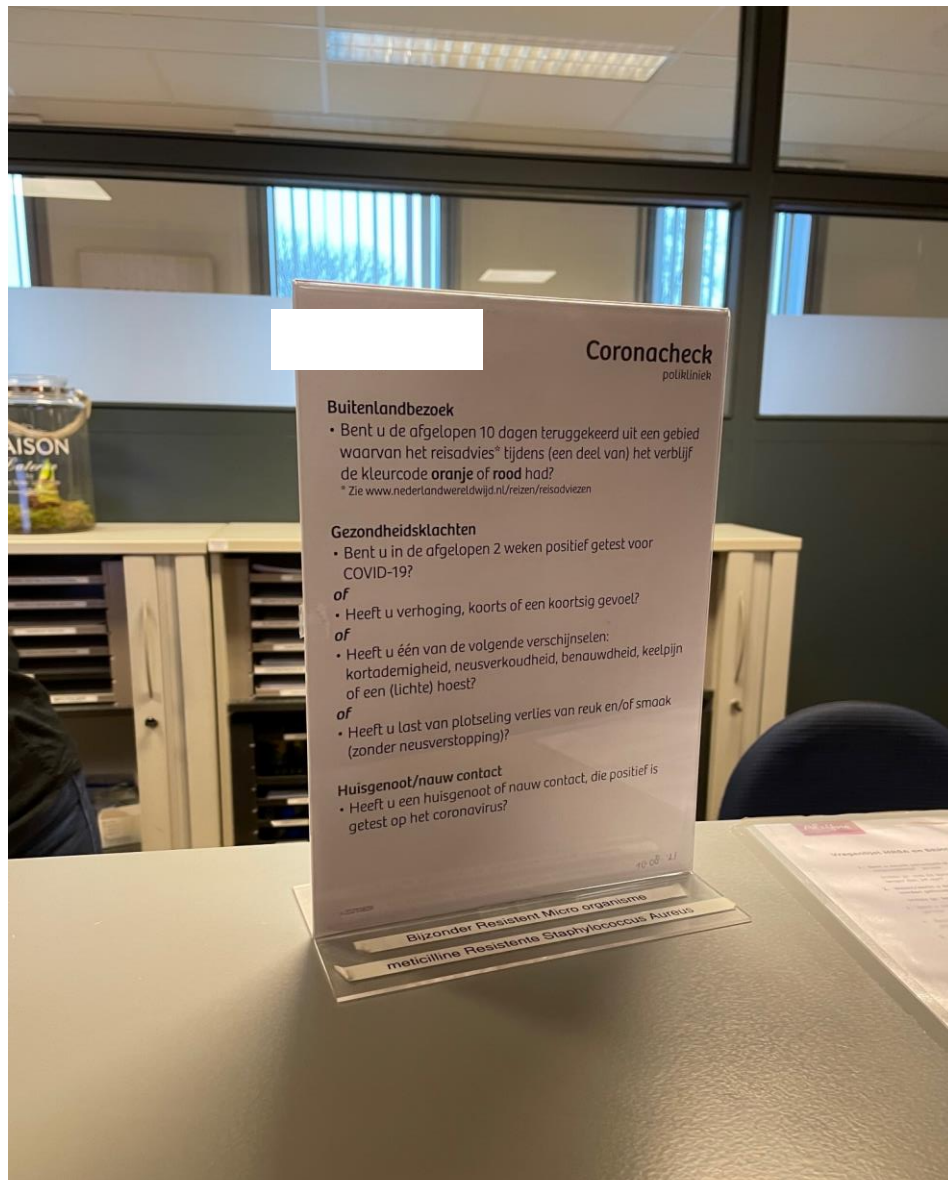


Balie interne

- Op en aan de balie hangen vijf A4-tjes met veel tekst.



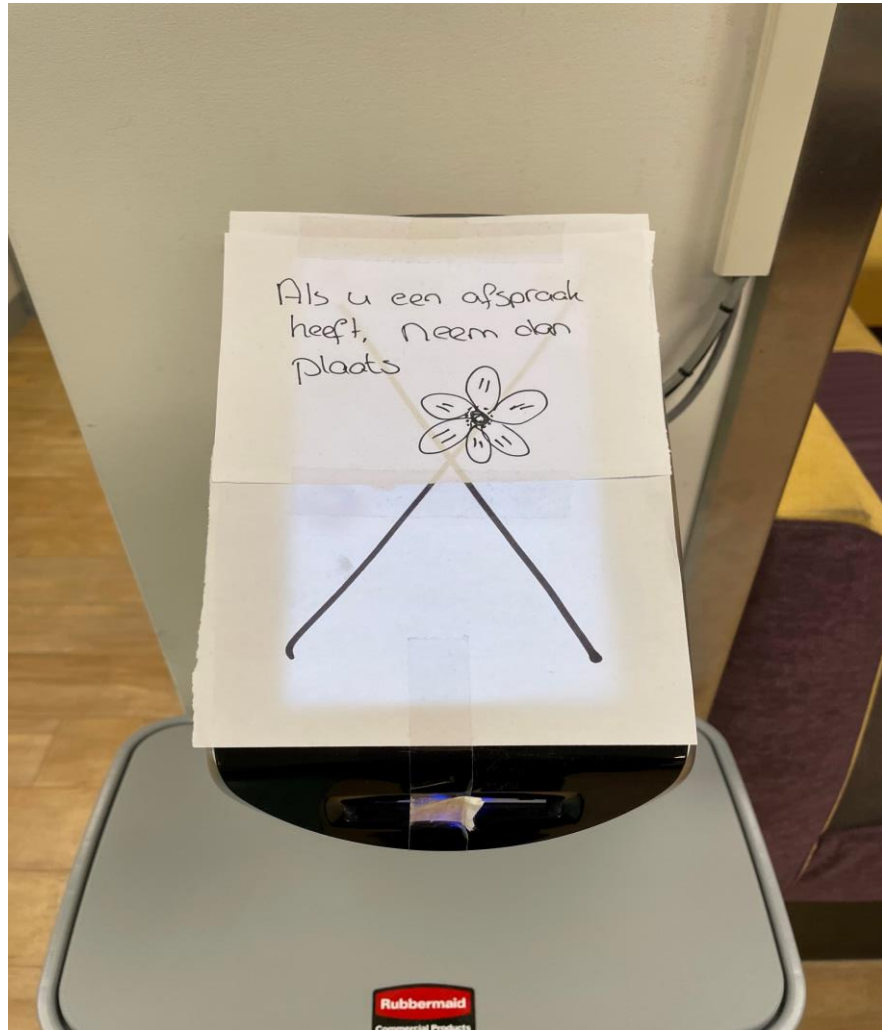
A4tjes op allerlei plekken



Route bloedafname



Bloedafname



www.pharos.nl/een- ziekenhuis-voor- iedereen

Jullie hebben een aantal knelpunten gezien.

Ga nu op zoek naar hulp/adviezen voor de knelpunten die je zelf genoemd hebt.

Of voor een of meerdere knelpunten die genoemd zijn door anderen.



Een ziekenhuis voor iedereen

Een overzicht met handvatten voor de tweedelij

Hoe maken we ziekenhuiszorg kwalitatief goed, toegankelijk en effectief voor iedereen? In dit overzicht lees je wat ziekenhuisbesturen, afdelingen kwaliteit, afdelingen communicatie, medische staven, cliëntenraden en individuele zorgverleners kunnen doen om gezondheidsverschillen terug te dringen.

[Lees meer](#) ▾



Ziekenhuisorganisatie / polikliniek

1. VISIE

Neem aandacht voor gezondheidsverschillen op in visie en beleid van de organisatie



Begrijpelijke uitnodiging

[plaats], «VANDAAG»

«NUMMERPAT»

Geachte «AANHEFPAT»,

U heeft een afspraak in [.....].

Datum:

«DATUMNIEUW»Tijd:

Afspraak met:

Adres:

Afdeling en route:

Wat neemt u mee?

- uw identiteitsbewijs, zoals paspoort of rijbewijs
- de pas van uw zorgverzekering
- een lijst met al uw medicijnen.
U haalt deze lijst bij uw apotheek.

Waar moet u heen?

[.....] heeft poliklinieken op 3 verschillende plaatsen.

U moet naar de plaats gaan die bovenaan deze brief staat.

Waar meldt u zich?

- **Heeft u voor de 1^e keer een afspraak in ons ziekenhuis?**
Dan graag inschrijven bij de centrale balie.
- **Had u al eerder een afspraak in ons ziekenhuis?**
Dan kunt u zich meteen melden bij de balie van de afdeling.
Het adres van de balie staat bovenaan deze brief.

Meer informatie over uw afspraak

Op onze website: [.....], kunt u meer lezen over:

- het voorbereiden op uw afspraak
- het afzeggen van uw afspraak. Doe dit op tijd!
- de vergoeding van kosten door uw zorgverzekering
- een afspraak krijgen bij een ander ziekenhuis als de wachttijd te lang is bij dit ziekenhuis
- tolken, als u graag heeft dat iemand in uw eigen taal vertaalt wat de arts zegt

Afspraak zien, verzetten of afzeggen

Op onze website [.....] kunt u uw afspraak zien, verzetten of afzeggen.

U hebt daar een DigiD voor nodig. U kunt ook bellen met het nummer [.....].

Met vriendelijke groet,
medewerkers [.....]

OPEN: digitale inzage eerstelijns

[Voortgang OPEN](#)[Nieuws](#)[Wetenschap](#)[Ik ben...](#)[Toolkit](#)[Over OPEN](#)[FAQ](#)[Kennisplatform](#)

Toolkit voor communicatie met patiënten



In deze toolkit vindt u verschillende middelen die u kunt gebruiken om uw patiënten voorlichting te geven over online inzage in uw huisartsenpraktijk. De toolkit is ontwikkeld in samenwerking met Pharos, het kenniscentrum dat zich richt op het terugdringen van gezondheidsverschillen.

<https://open-eerstelijns.nl/>

Trainingen

[Home](#) /



Trainingen

Onze trainingen stellen je in staat om effectiever te communiceren met laagopgeleiden, migranten en vluchtelingen. Zo sluit het zorgaanbod beter aan bij het taalniveau, opleidingsniveau, de gezondheidsvaardigheden en culturele achtergrond van de cliënt, patiënt, kind of ouder. En zo ben je in staat de patiënt of cliënt te stimuleren tot zelfmanagement en regie over eigen gezondheid.

Contact



Drs. Marian
Moons



Petra Stalman

Pharos verzorgt trainingen op maat en in opdracht; voornamelijk in company

De trainingen in onderstaand overzicht zijn voorbeelden van onze mogelijkheden. We denken graag met je mee, hoe een training de professionaliteit kan versterken.

Een deel van onze trainingen verzorgen we ook online of als een blended aanbod. In deze online trainingen maken we ook gebruik van afwisselende werkvormen, gericht op interactie en praktische toepasbaarheid.

Heb je belangstelling? Of andere trainingswensen? Laat het ons weten

Welke vragen heb je nog?

www.pharos.nl



g.boland@pharos.nl



[@GuduleBoland](https://twitter.com/GuduleBoland)
[@PharosKennis](https://twitter.com/PharosKennis)