

## **Uitkomst ervaringen rondom beeldbellen in het WZA**

De patiënten/cliënten van het WZA moeten op kwalitatief goede en veilige zorg kunnen rekenen. Hoewel dit een basisbehoefte is in de gezondheidszorg, vergt het verbeteren en borgen van die kwaliteit en veiligheid voortdurende aandacht van de cliëntenraad (CR). De CR vindt het belangrijk om hierbij ook u, als patiënten/cliënten, te betrekken en aan het woord te laten.

In het jaarplan van de CR is om deze reden opgenomen dat de CR in 2021 meer doet aan patiënten-raadpleging. De instelling van een patiëntenpanel of uitzetten van enquêtes via social media is daarvoor een eerste aanzet.

Vanuit het oogpunt van de patiënt willen we de kwaliteit van zorg bewaken en verbeteren. Kwaliteit die zich onder andere openbaart in een respectvolle bejegening, erkenning van de ervaringsdeskundigheid van patiënten op alle niveaus binnen de zorgverlening en een voor iedereen toegankelijke zorg. Om deze reden willen we graag horen hoe u over bepaalde zaken denkt zodat uw mening meegenomen kan worden bij het verbeteren van de zorg. Samenwerking tussen ziekenhuis en patiënt en samenwerking tussen cliëntenraad en patiënt is de inzet.

Onlangs heeft de CR, middels een enquête, een aantal vragen gesteld over beeldbellen. In het afgelopen jaar hebben beeldbellen en andere e-health ontwikkelingen een vlucht genomen binnen het WZA. Eén van de oorzaken is corona. De CR vindt het inzetten van e-health een goede ontwikkeling, maar wil hierover ook graag uw mening weten. De uitkomst en eventuele verbeterpunten of acties van deze enquête delen we dan ook graag met u.

### **Uitkomst**

We zien dat er 31 personen hebben gereageerd op onze enquête via facebook.

Van de 31 mensen die geantwoord hebben, geven:

- 21 personen (68%) aan niet bekend te zijn met beeldbellen,
- 10 personen (32%) laat weten bekend te zijn met beeldbellen

### Wat is uw ervaring

Van de 10 personen, die bekend zijn met beeldbellen geven:

- 7 ( 70%) aan dit als positief te ervaren.
- 3 ( 30%) aan dit als negatief te ervaren.

Alle 21 personen die hebben aangegeven niet bekend te zijn met beeldbellen, hebben deze vraag niet beantwoord.

### Als positief wordt ervaren

- geen reistijd
- kan op meerdere plekken
- meerdere familieleden, mantelzorgers kunnen meeluisteren
- geen wachttijd en in tijd van corona veiligheid

### Als negatief wordt benoemd

- slechte internetverbinding
- persoonlijk contact wordt gemist.

### Verder valt het op dat

5 van de respondenten (16 %) tussen de 30 en 50 jaar zijn.

16 van de respondenten (52 %) binnen de leeftijd de 50 en 70 jaar vallen.

En 10 respondenten (32 %) ouder zijn dan 70 jaar.  
Van de respondenten ligt de leeftijd voor 84 % boven de 50 jaar.  
Van de personen ouder dan 70 jaar noemt bijna 90% iets positiefs

### **Conclusie**

De CR ziet dat meer dan de helft van de respondenten die de enquête heeft ingevuld niet bekend is met beeldbellen.

Van de groep die hier wel bekend mee is, beoordeelt een ruime meerderheid (70%) beeldbellen als positief. Vooral minder (reis) tijd scoort hoog.

Ook zien we dat (32%) van de respondenten 70 jaar of ouder is en voldoende digitale vaardigheid bezit om deze enquête digitaal in te vullen.

We zien ook dat 68% van de respondenten niet bekend is met beeldbellen.

De CR gaat daarom als aanbeveling hier binnen het WZA meer aandacht voor te hebben.

Zorg op afstand heeft de toekomst. Beelbellen biedt face to face contact tussen zorgverlener en patiënt zonder onnodige reistijd.