

## Onderzoek naar patiëntervaringen op poli's

Uit de PatiëntErvaringMeting van september 2019 kwam onder andere naar voren dat patiënten informatie over de bijwerkingen van medicijnen gemist hebben.

Reden voor een 15-tal studenten Gezondheidswetenschappen om hier in januari 2020 mee aan de slag te gaan. Op 6 verschillende poli's werden patiënten hierover geïnterviewd.

Naast dit onderwerp hebben de studenten per poli nog enkele vragen gesteld over specifieke aanvullende onderwerpen.

De algemene conclusie is dat patiënten tevreden zijn over hun consult bij de poli.

De volgende punten behoeven wel aandacht:

- het geven van begrijpelijke informatie over bijwerkingen van medicijnen;
- het actiever betrekken van patiënten bij het nemen van beslissingen (samen beslissen);
- patiënten in de wachtkamer informeren over wachttijden;
- empathisch luisteren.

Aanbevelingen die gedaan werden:

- Moeilijke termen over medicatie uitleggen en begrijpelijke informatie mee naar huis geven. Vragen of de patiënt het prettig vindt om, naast de bijsluiter, extra informatie te krijgen over de bijwerkingen van medicatie. Een digitaal systeem om bijwerkingen van medicatie op te zoeken.
- Patiënten informeren over samen beslissen en ze hier actiever bij betrekken. Meer inspraak van de patiënt. Gebruik maken van keuzehulpen.

## Vervolg

Inmiddels zijn medewerkers van onze ziekenhuisapotheek een nieuw informatiesysteem over de bijwerkingen van medicatie aan het ontwikkelen en uitwerken.