



## Enquête Gastvrijheid

Uit de ingevulde vragenlijsten bleek dat: je welkom, gezien en gehoord voelen, persoonlijke aandacht en gegroet worden voor de meeste panelleden belangrijke thema's binnen het ziekenhuis zijn. En dat goede informatievoorziening wordt gewaardeerd.

Men is tevreden over de gastvrijheid binnen ZGT. Als patiënt, begeleider en/of bezoeker is men positief over de wijze waarop men te woord wordt gestaan. En over hoe men benaderd wordt. De meeste panelleden ervaren ZGT als gastvrij en waarderen het ziekenhuis hiermee met een 8 of een 9.

Maar er zijn ook verbeterpunten. Eén van de thema's waar aandacht voor gevraagd werd zijn de belafspraken en daarbij behorende tijdsblokken. Er werd aangegeven dat er tevergeefs is gewacht op een telefoontje dat niet binnen het bepaalde tijdsbestek kwam. Ook over de wachttijden en de berichtgeving hierover is een aantal keer een kritische opmerking gemaakt.

Daarnaast gaf men aan dat er dikwijls onduidelijkheid is over de locatie van een afspraak (Hengelo of Almelo). Tevens noemde men het gebrek aan privacy, dat deels samenhangt met de inrichting van beide ziekenhuislocaties (denk aan ruimtegebrek in wachtruimtes, gehorigheid bij polikliniekbalies).