



Dit rapport is een uitgave van het NIVEL.
De gegevens mogen worden gebruikt met
bronvermelding.

De herinrichting van het HagaZiekenhuis, locatie Sportlaan **De meningen van omwonenden en patiënten**

Herman Sixma
José Peeters

U vindt dit rapport en andere publicaties van het NIVEL in PDF-format op: www.nivel.nl

ISBN 978-90-6905-892-4

<http://www.nivel.nl>

nivel@nivel.nl

Telefoon 030 2 729 700

Fax 030 2 729 729

©2008 NIVEL, Postbus 1568, 3500 BN UTRECHT

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het NIVEL te Utrecht. Het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoud

1 Managementsamenvatting	5
1.1 Inleiding en doelstelling	5
1.2 Methode van onderzoek	6
1.3 Resultaten van de groepsgesprekken en de telefonische interviews	6
1.4 Aanbevelingen met betrekking tot de herinrichting locatie Sportlaan	8
1.5 Aanbevelingen met betrekking tot de communicatie van de herinrichtingsplannen	9
1.6 Aanbevelingen met betrekking tot het imago van het HagaZiekenhuis	9
2 Achtergronden en doelstelling	11
2.1 Achtergronden bij het onderzoek	11
2.2 Doel- en vraagstelling van het onderzoek	12
2.3 Opbouw van het rapport	13
3 Methode van onderzoek	15
3.1 De groepsgesprekken	15
3.2 Telefonische enquêtes	16
4 Resultaten groepsgesprekken en telefonische enquêtes	19
4.1 Resultaten groepsgesprekken	19
4.2 Telefonische enquête, kenmerken van de respondenten	22
4.3 Wensen van bewoners voor herinrichting van de locatie Sportlaan	24
5 Samenvatting, conclusie en aanbevelingen	31
5.1 Samenvatting en conclusies	31
5.2 Aanbevelingen	33
Literatuur	37
Bijlage Telefonische vragenlijst	39

1 Managementsamenvatting

1.1 Inleiding en doelstelling

Het HagaZiekenhuis staat aan de vooravond van een (ver)nieuwbouwprogramma op de locatie Leyweg, een herontwikkeling op de locatie Sportlaan en het verder uitbouwen van het spreekuurcentrum dat is gevestigd in de (vinex)wijk Wateringse Veld. In hoofdlijnen liggen de functies die in de verschillende locaties in de toekomst zullen worden aangeboden vast. De hoofdlocatie wordt gesitueerd aan de Leyweg. De locatie Sportlaan verliest de meerdaagse opnamefunctie en wordt ontwikkeld tot een locatie voor met name dagbehandeling en electieve zorg. De locatie Sportlaan zal daarnaast tenminste onderdak bieden aan het Orthopedisch Centrum, een zorghotel, een spreekuurcentrum voor de poortspecialismen en een dialyse afdeling. Op de locatie Wateringse Veld zal het bestaande spreekuurcentrum in de komende jaren worden versterkt en (in beperkte mate) worden uitgebreid met voorzieningen voor diagnostiek en behandeling. Uitgangspunt bij al deze veranderingen is dat optimale medische zorg wordt geboden die zo goed mogelijk is afgestemd op de wensen en verwachtingen van patiënten en potentiële patiënten. Om dit te realiseren is het van belang inzicht te hebben in deze wensen en verwachting van de personen die gebruik maken van met name de locatie Sportlaan, omdat hier de grootste veranderingen zijn te verwachten. Het onderzoek dat is uitgevoerd is bedoeld om inzicht te krijgen in de wensen en ideeën van de (toekomstige) gebruikers van het HagaZiekenhuis, locatie Sportlaan.

Doelstelling van het onderzoek is het verkrijgen van inzicht in de wensen die bewoners en patiënten hebben met betrekking tot de toekomstige inrichting van de locatie Sportlaan. Uit deze centrale doelstelling kunnen de belangrijkste onderzoeksvragen worden afgeleid. Deze luiden:

- 1 *‘Welke zorg willen patiënten en bewoners uit het verzorgingsgebied van de locatie Sportlaan van het HagaZiekenhuis ontvangen op het moment dat deze locatie wordt ingericht als een centrum voor dagbehandeling en electieve zorg?’*
- 2 *‘Zijn er, voor wat betreft de aard en het niveau van de in de toekomstige situatie aan te bieden faciliteiten op de locatie Sportlaan, verschillen tussen de patiënten uit de omringende wijken?’*
- 3 *‘Kunnen er, gegeven de huidige situatie en gelet op de ervaringen van omwonenden en patiënten van het HagaZiekenhuis (locatie Sportlaan), aanbevelingen worden gegeven voor een zo goed mogelijke relatie tussen het HagaZiekenhuis en de bewoners van de omliggende wijken?’*

1.2 Methode van onderzoek

De onderzoeksvragen zijn beantwoord met een combinatie van onderzoeksmethoden. Met behulp van de groepsgesprekken is een kwalitatief beeld verkregen van de wensen en verwachtingen met betrekking tot de inrichting van de locatie Sportlaan. Dit beeld wordt verder onderbouwd met de resultaten van een telefonische enquête onder een aselechte steekproef van patiënten die recent gebruik hebben gemaakt van de diensten van het HagaZiekenhuis, locatie Sportlaan.

In totaal zijn er vier groepsgesprekken gehouden, waaraan werd deelgenomen door 40 personen. De deelnemers aan deze groepsgesprekken vervulden in de wijk spilfuncties op het niveau van de straten en buurten en werden verondersteld uit hoofde van hun positie een goed inzicht te hebben in wat er in de betreffende wijken leeft met betrekking tot de plannen van het HagaZiekenhuis. Van deze vier groepsgesprekken is er een voortijdig afgebroken. Uit onvrede met de sluiting van de meerdaagse opnamefunctie bij het HagaZiekenhuis, locatie Sportlaan, zagen de deelnemers aan het gesprek in de wijk Duindorp af van een verdere gedachtewisseling.

Voor het kwantitatieve deel van het onderzoek is een aselechte steekproef van 500 personen getrokken uit de patiëntregistratie van het HagaZiekenhuis, locatie Sportlaan. Deze steekproef had betrekking op patiënten die in de zes maanden voorafgaand aan de datum van steekproeftrekking gebruik hebben gemaakt van de diensten van deze locatie. De vijf belangrijkste wijken waarop het de locatie Sportlaan zich richt – Vogelbuurt, Vruchtenbuurt, Duindorp, Bomenbuurt, Statenkwartier – waren met een gelijk aantal personen in de steekproef vertegenwoordigd. Met in totaal 259 telefonische interviews is het beoogde aantal van 250 afgenomen vragenlijsten gerealiseerd. Bijna 40 personen hebben medewerking geweigerd met als belangrijkste redenen: tijdgebrek en geen interesse. De bijna 260 interviews zijn evenwichtig verdeeld over de vijf wijken.

1.3 Resultaten van de groepsgesprekken en de telefonische interviews

Tijdens de groepsgesprekken werd nagenoeg unaniem een ongenoegen uitgesproken over het verdwijnen van de meerdaagse opnamefunctie op de locatie Sportlaan. Of in de woorden van een deelnemer uit de Vruchtenbuurt: *“Wij vinden het afschuwelijk dat het ziekenhuis verdwijnt. Andere ziekenhuizen zijn vanuit deze wijk slecht bereikbaar.....Het gevoel van een kleinschalig, vertrouwd ‘eigen ziekenhuis’ te hebben, een ziekenhuis waar men z’n best voor je doet, gaat weg”*.

Functies die volgens de deelnemers aan de groepsgesprekken behouden moeten blijven of nieuw gevestigd kunnen worden op de locatie Sportlaan, betreffen vooral functies die direct gerelateerd zijn aan het medisch specialistisch bedrijf (poliklinieken, diagnostische afdelingen, diensten en voorzieningen voor specifieke groepen zoals bijvoorbeeld een prikpoli). Andere functies die vaak worden genoemd hebben betrekking op meer maatschappelijk gerichte activiteiten zoals een thuiszorgloket, informatievoorzieningen en een zorghotel. Tenslotte waren de deelnemers aan de groepsgesprekken nagenoeg

unaniem in hun oordeel dat een Eerste Hulp afdeling (liefst 24 uur per dag toegankelijk) van essentieel belang voor de toekomstige locatie Sportlaan. Zonder een dergelijke voorziening is er naar de mening van de gespreksdeelnemers geen sprake van een volwaardig servicepunt.

Het beeld dat naar voren komt uit de groepsgesprekken kan verder worden genuanceerd met de uitkomsten van de telefonische vraaggesprekken. We vatten deze uitkomsten puntsgewijs samen.

- Patiënten hechten het meeste belang aan zaken die direct te maken hebben met het medisch-specialistisch bedrijf (spreekuren, controles, diagnostische faciliteiten).
- Maatschappelijke activiteiten (uitleenpunt hulpmiddelen, mediatie/stiltecentrum, wijk- of dienstencentrum) worden minder belangrijk gevonden, maar zijn voor specifieke doelgroepen wellicht wel interessant; eerstelijnsvoorzieningen, maar bijvoorbeeld ook een hospice nemen wat het belang betreft een tussenpositie in.
- Patiënten die nu gebruik maken van de locatie Sportlaan zeggen dat in de toekomst te blijven doen voor wat betreft controles en dagbehandeling.
- Na sluiting van de meerdaagse opnamefunctie in de locatie Sportlaan, zullen veel bewoners uit de vijf wijken rond de locatie Sportlaan zich bij een meerdaagse opname richten op het Bronovo Ziekenhuis en (in wat mindere mate) het Westeinde Ziekenhuis. Een minderheid (bijna 30%) kiest voor meerdaagse opname in het Leyenburg Ziekenhuis.
- Ook voor patiënten geldt dat het verdwijnen van de meerdaagse opnamefunctie bij de patiënten van het HagaZiekenhuis (locatie Sportlaan) moeilijk ligt; men heeft het gevoel 'het eigen ziekenhuis' kwijt te raken. Het is voor veel patiënten belangrijk dat een herkenbare 'eerste hulp' polikliniek behouden blijft.

Uit de groepsgesprekken en telefonische interviews komt een beeld naar voren dat stabiel is over de verschillende wijken. Wel geldt dat patiënten uit Duindorp aan bijna alle functies die in de toekomstige locatie Sportlaan een plaats zouden kunnen krijgen wat meer dan gemiddeld belang hechten. De belangscores van patiënten uit de Vruchtenbuurt wat benedengemiddeld uit.

Waar patiënten wel verschillen is bij het antwoord op de vraag of men er vertrouwen in heeft dat bij de invulling van de locatie aan de Sportlaan echt rekening wordt gehouden met de wensen van patiënten. In z'n algemeenheid geldt dat bijna 65% dit vertrouwen heeft, circa 15 twijfelt en tussen de 20 en 25% van de patiënten hier geen vertrouwen in heeft. Voor de vijf wijken zijn de percentages respondenten die twijfelen of geen vertrouwen hebben respectievelijk: 48% (Vogelbuurt), 25% (Vruchtenbuurt), 38% (Duinoord), 25% (Bomenbuurt) en 45% (Statenbuurt).

Kijkend naar de relatie tussen het HagaZiekenhuis en de bewoners uit de omringende wijken dan geldt dat in alle groepsgesprekken werd gerefereerd aan de (slechte) informatievoorziening vanuit het HagaZiekenhuis naar de bewoners. Men heeft het gevoel niet altijd serieus te worden genomen en typeert het onderzoek dat nu wordt uitgevoerd als 'te laat' en 'een doekje voor het bloeden'. Ook een aantal patiënten dat heeft meegewerkt aan de telefonische enquête laat (soms tussen de regels) merken dat men veel waarde hecht aan een open communicatie tussen ziekenhuis en bewoners. Naar

de mening van een aantal bewoners is dat in het verleden niet altijd het geval geweest. Met betrekking tot de locatie Leyenburg van het HagaZiekenhuis werd in alle vier de groepsgesprekken gerefereerd aan het slechte imago van deze locatie. De locatie, die als 'koud, kil en bureaucratisch' werd omschreven, kampt duidelijk met een imago probleem, zonder dat specifiek kon worden aangegeven waar dit nu in zit.

1.4 Aanbevelingen met betrekking tot de herinrichting locatie Sportlaan

- Bewoners van de omliggende wijken en patiënten hechten veel waarde aan vooral medische voorzieningen op de locatie Sportlaan. Aanbevolen wordt om, voor met name de qua patiëntenaantal belangrijkste snijdende en schouwende specialismen, uitgebreide poliklinische faciliteiten, de inzet van gespecialiseerde verpleegkundigen en de mogelijkheid tot spreekuurbezoek te creëren op de nieuw in te richten locatie Sportlaan.
- Aanbevolen wordt om in de locatie Sportlaan ruime mogelijkheden te creëren voor het uitvoeren van zowel diagnostisch onderzoek (prikpoli, röntgenafdeling, hart-/longfunctieonderzoek, laboratoria) als specifiek onderzoek voorafgaand aan opnames. Dit kan in de vorm van specifieke onderzoeksunits, maar ook in de vorm van een meldpunt/loket (waarbij het onderzoek zelf in het Leyenburg wordt uitgevoerd).
- Hoewel het onderwerp 'dagbehandeling' niet expliciet naar voren kwam tijdens de groepsgesprekken, wordt aanbevolen om bij de herinrichtingsplannen ruime mogelijkheden te creëren voor dagopnames en dagbehandeling. Niet alleen wordt hiermee ingespeeld op toekomstige ontwikkelingen, maar dergelijke functies bieden aan de locatie Sportlaan ook de mogelijkheid op zich te profileren als zijnde een extra voorziening naast het Leyenburg ziekenhuis.
- Bewoners en patiënten hechten erg veel belang aan een afdeling Spoedeisende Hulp. Aanbevolen wordt om te onderzoeken of het mogelijk is om op de locatie Sportlaan een faciliteit voor spoedeisende hulp in te richten. Dit zou kunnen in de vorm van een eerstelijns spoedfunctie, bemenst door huisartsen.
- Aanbevolen wordt te onderzoeken of het geplande zorghotel - de komst van zo'n zorghotel wordt door de vertegenwoordigers uit de omringende wijken genoemd als een positieve ontwikkeling, maar scoort bij de doorsnee bewoner van deze wijken qua belang niet erg hoog - ook faciliteiten kan bieden aan andere dan de beoogde doelgroep van orthopedische patiënten. Hierbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld noodopvang voor familieleden bij meerdaagse opnames, aan een verpleegafdeling voor mensen die uitbehandeld zijn maar (nog) niet naar huis kunnen, maar ook aan een specifieke 'hospice' afdeling.
- Tenslotte wordt aanbevolen na te gaan of in de nieuw in te richten locatie Sportlaan een ruimte kan worden gevonden voor voorzieningen zoals een loket of aanspreekpunt voor thuiszorgvoorzieningen en een informatiepunt voor zorggebruikers. Beide voorzieningen scoren qua belang niet hoog in de ogen van patiënten, maar werden in alle groepsgesprekken genoemd als zijnde gewenst.

1.5 Aanbevelingen met betrekking tot de communicatie van de herinrichtingsplannen

- Veel wijkbewoners hebben zich gestoord aan de (in hun ogen) tot nu toe onvoldoende communicatie over de herinrichtingsplannen van de locatie Sportlaan. De publicatie van dit rapport biedt mogelijkheden om de communicatie met (vertegenwoordigers van) de buurten rondom de locatie Sportlaan te herstellen. Aanbevolen wordt het rapport (of een samenvatting daarvan) breed te verspreiden onder sleutelpersonen binnen de buurten, in combinatie met een plan van aanpak vanuit de directie van het HagaZiekenhuis.
- Om de communicatie met (vertegenwoordigers van) de omringende buurten over de (her)inrichting van de locatie Sportlaan op langere termijn in stand te houden en verder uit te bouwen kan gedacht worden aan een combinatie van mogelijkheden. Mogelijkheden zijn (1) het werken met regelmatige nieuwsbrieven, (2) het regelmatig organiseren van bijeenkomsten, waarin wordt gediscussieerd door buurtvertegenwoordigers en beleidsverantwoordelijken het ziekenhuis, en (3) groepsbijeenkomsten met sleutelpersonen uit de omringende wijken. Via deze communicatielijnen kunnen bewoners op de hoogte worden gehouden van de voortgang in de plannen en kan het ziekenhuis inzicht krijgen in de meningen en ideeën van potentiële, toekomstige gebruikers van de locatie.

1.6 Aanbevelingen met betrekking tot het imago van het HagaZiekenhuis

- Uit zowel de groepsgesprekken als uit de resultaten van de telefonische raadpleging onder patiënten blijkt dat het imago van het HagaZiekenhuis in het algemeen en het Leyenburg ziekenhuis in het bijzonder niet erg positief is. Om meer inzicht te krijgen in de oorzaken en achtergronden hiervan en om te kijken hoe dit imago kan worden verbeterd, wordt aanbevolen om aanvullend onderzoek te doen. Groepsgesprekken met bewoners uit Den Haag bieden hiervoor goede mogelijkheden.

2 Achtergronden en doelstelling

In dit inleidende hoofdstuk wordt allereerst een korte schets gegeven van de achtergronden bij het onderzoek waarvan in dit rapport verslag wordt gedaan (paragraaf 2.1). Vervolgens komen de probleem- en vraagstellingen aan de orde (paragraaf 2.2). Het hoofdstuk wordt afgesloten met een overzicht van de manier waarop het rapport is opgebouwd (paragraaf 2.3).

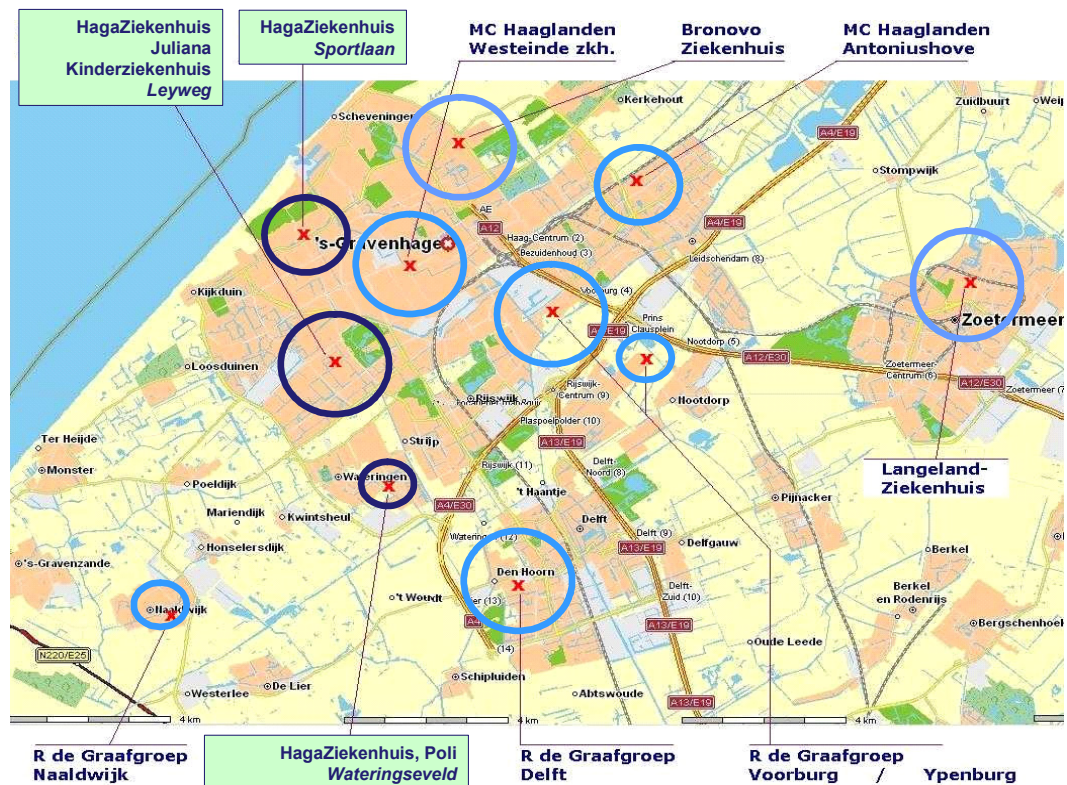
2.1 Achtergronden bij het onderzoek

Het HagaZiekenhuis in Den Haag is in 2004 ontstaan uit een fusie van de Stichting samenwerking ziekenhuizen Rode Kruis Ziekenhuis/Juliana Kinderziekenhuis en Ziekenhuis Leyenburg. Nu, bijna 4 jaar na deze fusie, staat het ziekenhuis aan de vooravond van een (ver)nieuwbouwprogramma op de locatie Leyweg, een herontwikkeling op de locatie Sportlaan (de locatie waar het Rode Kruis Ziekenhuis was gevestigd en het Juliana Kinderziekenhuis nog steeds is gevestigd) en het verder uitbouwen van het spreekuurcentrum dat is gevestigd in de (vinex)wijk Wateringse Veld. De locaties van de verschillende centra, alsmede van ziekenhuizen in de omgeving is weergegeven op figuur 2.1 (zie volgende bladzijde).

In hoofdlijnen liggen de functies die in de verschillende locaties in de toekomst zullen worden aangeboden vast.

- Locatie Leyweg. De hoofdlocatie wordt gesitueerd aan de Leyweg. Op deze locatie worden de acute, intensieve, klinische zorgfuncties geconcentreerd inclusief de daarbij behorende ondersteunende functies. Specifieke centra die aan de Leyweg worden gevestigd zijn een moeder-kindcentrum en een hartcentrum. De Leyweg behoudt haar poliklinische functies die daar ook nu al worden aangeboden en zal beschikken over een dialyseafdeling.
- Locatie Sportlaan. De locatie Sportlaan wordt ontwikkeld tot een locatie voor met name dagbehandeling en electieve zorg. De locatie Sportlaan zal daarnaast tenminste onderdak bieden aan het Orthopedisch Centrum, een zorghotel, een spreekuurcentrum voor de poortspecialismen en een dialyse afdeling. De locatie Sportlaan is in de toekomst niet langer bedoeld voor (klinische) meerdaagse opnames.
- Locatie Wateringse Veld. Op de locatie Wateringse Veld zal het bestaande spreekuurcentrum in de komende jaren worden versterkt en (in beperkte mate) worden uitgebreid met voorzieningen voor diagnostiek en behandeling.

Figuur 2.1 Locaties HagaZiekenhuis en andere ziekenhuizen in Den Haag en omgeving



Uitgangspunt bij al deze veranderingen is dat optimale medische zorg wordt geboden die zo goed mogelijk is afgestemd op de wensen en verwachtingen van patiënten en potentiële patiënten. Om dit te realiseren is het van belang inzicht te hebben in deze wensen en verwachting van de personen die gebruik maken van met name de locatie Sportlaan, omdat hier de grootste veranderingen zijn te verwachten. Op deze locatie zullen het gecombineerde Juliana Kinderziekenhuis en (voormalige) Rode Kruis Ziekenhuis verdwijnen en plaats maken voor een nieuw in te richten locatie voor dagbehandeling en electieve zorg. Voor deze nieuwe locatie liggen weliswaar de contouren vast, maar kan een verdere invulling wellicht worden afgestemd op de ideeën van patiënten en omwonenden. Dit onderzoek is bedoeld om inzicht te krijgen in de wensen en ideeën van de (toekomstige) gebruikers van het HagaZiekenhuis, locatie Sportlaan.

2.2 Doel- en vraagstelling van het onderzoek

Doelstelling van het onderzoek is, om door middel van een serie groepsgesprekken en een telefonische enquête onder patiënten van het HagaZiekenhuis (locatie Sportlaan), een zo goed mogelijk inzicht te krijgen in de wensen die bewoners en patiënten hebben met betrekking tot de toekomstige inrichting van de locatie Sportlaan.

Uit deze doelstelling kunnen de belangrijkste onderzoeksvragen worden afgeleid. Deze luiden:

- 1 *‘Welke zorg willen patiënten en bewoners uit het verzorgingsgebied van de locatie Sportlaan van het HagaZiekenhuis ontvangen op het moment dat deze locatie wordt ingericht als een centrum voor dagbehandeling en electieve zorg?’*
- 2 *‘Zijn er, voor wat betreft de aard en het niveau van de in de toekomstige situatie aan te bieden faciliteiten op de locatie Sportlaan, verschillen tussen de patiënten uit de omringende wijken?’*
- 3 *‘Kunnen er, gegeven de huidige situatie en gelet op de ervaringen van omwonenden en patiënten van het HagaZiekenhuis (locatie Sportlaan), aanbevelingen worden gegeven voor een zo goed mogelijke relatie tussen het HagaZiekenhuis en de bewoners van de omliggende wijken?’*

Uitgangspunt is dus dat aan de locatie Sportlaan de meerdaagse opnamefunctie van het HagaZiekenhuis volledig verdwijnt. Dit maakt de weg vrij voor een nieuwe inrichting van de zorgfunctie, waarbij (conform de beleidsuitgangspunten) de nadruk zal moeten op dagbehandeling en electieve zorg. Het kan daarbij gaan om faciliteiten zoals:

- spreekuurcentrum voor poortspecialismen;
- Orthopedisch Centrum (inclusief OK afdeling);
- Zorghotel;
- dialyseafdeling;
- medisch ondersteunende diensten;
- spreekuurpunten voor eerstelijns disciplines;
- huisartsenpost.

Het onderzoek zal daarbij niet alleen inzicht geven in de wensen en verwachtingen over de inrichting van de locatie Sportlaan, maar door het toekennen van belangsscores ook in de afwegingen die patiënten daarbij maken. Ook wordt inzicht verkregen in de bereidheid van patiënten om eventueel van de andere locaties van het HagaZiekenhuis gebruik te maken, de nadelen die men ziet met betrekking tot de situatie in de toekomst als de meerdaagse opnamefunctie van het HagaZiekenhuis zal zijn verdwenen en de verwachtingen van omwonenden met betrekking tot hun ziekenhuiskeuze op het moment dat in de toekomst opname noodzakelijk blijkt te zijn.

2.3 Opbouw van het rapport

Het rapport telt vijf hoofdstukken. In het hoofdstuk dat volgt op deze inleiding wordt uitgelegd welke methoden zijn gebruikt om een antwoord te kunnen formuleren op de onderzoeksvragen. Omdat gebruik is gemaakt van een combinatie van onderzoeks-methoden, wordt zowel ingegaan op het gebruik van de telefonische enquête als onderzoeksmiddel als op het gebruik van groeps gesprekken. Dezelfde tweedeling zal ook

worden gehanteerd in hoofdstuk vier waarin de resultaten van het onderzoek worden gepresenteerd. Hoofdstuk 4 bevat zowel: 1) de resultaten van de vier groepsgesprekken die met vertegenwoordigers uit de omliggende wijken van de locatie Sportlaan zijn gehouden; als 2) de resultaten van de telefonische raadpleging onder patiënten van het HagaZiekenhuis uit de omliggende wijken. Het rapport wordt afgesloten met een hoofdstuk waarin de samengevatte conclusies en een aantal aanbevelingen.

3 Methode van onderzoek

In dit tweede hoofdstuk wordt een verantwoording gegeven van onderzoeksmethoden die zijn toegepast. In paragraaf 3.1 wordt ingegaan op een serie van vier groepsgesprekken die hebben plaatsgevonden. In paragraaf 3.2 staat de raadpleging onder een aselechte steekproef van patiënten uit het HagaZiekenhuis (locatie Sportlaan) centraal. Deze raadpleging vond plaats met behulp van een telefonische enquête.

3.1 De groepsgesprekken

De groepsgesprekken hadden een tweeledige doelstelling. In de eerste plaats gelden zij als voorbereiding op het vragenlijstonderzoek. Met behulp van de groepsgesprekken kunnen de specifieke thema's worden geselecteerd die in het vragenlijstonderzoek in uitgewerkte vorm worden voorgelegd aan de beoogde respondenten. Daarnaast bieden groepsgesprekken de mogelijkheid om meer inzicht te krijgen in de ideeën van vertegenwoordigers van patiënten van het HagaZiekenhuis over de toekomstige inrichting van de locatie Sportlaan. Ook kan inzicht worden verkregen in het imago van het HagaZiekenhuis in de omringende wijken en de mogelijkheden om te komen tot een aanbod van zorgvoorzieningen dat (binnen het vastgestelde kader van de huisvestings- en inrichtingsplannen) zo optimaal mogelijk is afgestemd op de wensen en verwachtingen van de bevolking.

Het idee was om vijf groepsgesprekken te houden. Voor de groepsgesprekken zijn sleutelpersonen uitgenodigd uit de vijf belangrijkste wijken waarop het HagaZiekenhuis (locatie Sportlaan) zich richt. Het ging daarbij om personen die in de verschillende wijken op maatschappelijke terreinen actief zijn, zoals bewonersraden, buurtverenigingen, e.d. Omdat werd aangenomen dat zowel de aard en samenstelling van de wijken als de wensen en verwachtingen per wijk sterk verschillen, is gekozen voor homogene groepen en afzonderlijke gesprekken per wijk. Het was daarbij de bedoeling om per wijk, onder leiding van één of twee onderzoekers van het NIVEL aan de hand van een lijst met aandachtspunten, met 8-12 personen ongeveer twee uur van gedachten te wisselen over de invulling van de toekomstige locatie Sportlaan. De aandachtspunten zijn afgeleid uit de beleidsplannen van het HagaZiekenhuis en uit eerder (NIVEL-)onderzoek naar de wensen van patiënten met betrekking tot de diensten van ziekenhuizen.

Van de vijf groepsgesprekken zijn er vier gerealiseerd. In het Statenkwartier kon geen groepsgesprek worden gerealiseerd. Elk groepsgesprek werd begonnen met een korte toelichting op de onderzoeksopdracht, uitleg over de gang van zaken en een toelichting op de wijze waarop verslag zou worden gedaan. De gesprekken, die plaats vonden in de betreffende wijken, zijn op band opgenomen en uitgeschreven; ten behoeve van dit

rapport zijn de belangrijkste gespreksonderwerpen puntsgewijs gerubriceerd. De duur van de gesprekken varieerde van 35 minuten tot bijna 120 minuten. Tabel 3.1 geeft een overzicht van de aantallen deelnemers per wijk die aan de groepsgesprekken hebben deelgenomen.

Tabel 3.1 Aantallen deelnemers aan de groepsgesprekken, uitgesplitst naar wijk

Wijk	Aantal deelnemers
Vogelbuurt	12
Vruchtenbuurt	7
Duindorp	11
Bomenbuurt	10
Statenkwartier	---

De werving van de deelnemers is in de regel verzorgd vanuit de wijkcoördinatoren; de deelnemers zelf vervulden vooral spilfuncties op het niveau van de straten en buurten per wijk en hadden uit hoofde van hun positie een goed inzicht in wat er in de betreffende wijken leeft met betrekking tot de plannen van het HagaZiekenhuis. Deelnemers aan de groepsgesprekken hebben na afloop van de bijeenkomst een kleine attentie ontvangen.

3.2 Telefonische enquêtes

Met behulp van de groepsgesprekken wordt een kwalitatief beeld verkregen van de wensen en verwachtingen met betrekking tot de inrichting van de locatie Sportlaan gezien door de ogen van een beperkt aantal sleutelpersonen in de wijken rond het HagaZiekenhuis. Dit beeld zal kwantitatief worden onderbouwd met de resultaten van een telefonische enquête onder een aselechte steekproef van patiënten die recent gebruik hebben gemaakt van de diensten van het HagaZiekenhuis, locatie Sportlaan. Er is in dit geval gekozen voor een telefonische enquête omdat een snelle en kosteneffectieve methode is om kwantitatieve onderzoeksgegevens te verzamelen. Voorwaarde voor het welslagen van een telefonisch interview is dat de vragenlijst niet te lang is.

Ten behoeve van de het onderzoek is een aselechte steekproef van in totaal 500 personen getrokken uit de patiëntregistratie van het HagaZiekenhuis. Deze steekproef had betrekking op patiënten die in de zes maanden voorafgaand aan de datum van steekproeftrekking gebruik hebben gemaakt van de diensten van het HagaZiekenhuis, hetzij via een opname dan wel via één of meerdere polikliniekbezoeken. Via stratificatie zijn de vijf belangrijkste wijken waarop het HagaZiekenhuis (locatie Sportlaan) zich richt, met een gelijk aantal personen in de steekproef vertegenwoordigd. Per wijk is dus een steekproef van 100 personen getrokken. Alle personen in de steekproef hebben van het HagaZiekenhuis een brief ontvangen waarin het onderzoek is aangekondigd en waarin om een ieders medewerking is gevraagd.

Tabel 3.2 geeft een overzicht van de aantallen vraaggesprekken die uiteindelijk zijn gerealiseerd. Bij de categorie ‘geen verbinding tot stand gekomen’ zit ook een aantal personen die niet meer zijn gebeld omdat het quotum per buurt inmiddels was bereikt. In totaal 38 van de gebelde personen (ruim 10%) heeft medewerking geweigerd, met als belangrijkste redenen: tijdgebrek en geen interesse.

Tabel 3.2 Aantal gerealiseerde vraaggesprekken en redenen van non-respons

Gerealiseerde interviews en reden van non-respons	Aantal personen
Gerealiseerd	259
Geen verbinding tot stand gekomen	125
Telefoonnummer klopte niet	25
Weigert medewerking	38
Onbereikbaar/niet mogelijk	27
Anders	26

Kern van de gebruikte vragenlijst was een serie vragen over het belang dat men hecht aan de verschillende voorzieningen die in de toekomstige locatie Sportlaan een plek zouden kunnen krijgen. Deze voorzieningen zijn afgeleid uit de groepsgesprekken. Daarnaast is een aantal vragen gesteld over het toekomstig gebruik van de locatie Sportlaan, de keuze van een ziekenhuis bij een toekomstige meerdaagse opname en de gepercipieerde voor- en nadelen van de herinrichting van de locatie Sportlaan (zie ook: Albada en Triemstra, 2006). Het interview werd afgesloten met een paar vragen naar persoonskenmerken (leeftijd, geslacht, opleiding) en een open vraag naar punten die men met betrekking tot de herinrichting van de locatie Sportlaan nog graag kwijt zou willen. De gegevens uit de telefonische enquête zijn met behulp van beschrijvende statistiek geanalyseerd. Daarbij is vooral gekeken worden naar verschillen tussen de wijken.

4 Resultaten groepsgesprekken en telefonische enquêtes

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van zowel de groepsgesprekken met vertegenwoordigers uit vier van de vijf buurten rond het HagaZiekenhuis (locatie Sportlaan) als van de resultaten van de telefonische enquête. Dit vragenlijstonderzoek is uitgevoerd onder een aselechte steekproef van 259 personen die in de tweede helft van 2007 een bezoek hebben gebracht aan het HagaZiekenhuis, locatie Sportlaan. Voor wat betreft de resultaten van de groepsgesprekken wordt puntsgewijs verslag gedaan van de door de vertegenwoordigers aangedragen suggesties voor herinrichting van de locatie Sportlaan. De resultaten worden geïllustreerd met fragmenten uit de groepsbijeenkomsten.

Met betrekking tot de telefonische interviews worden allereerst enkele karakteristieken gegeven van de personen die aan het onderzoek hebben meegewerkt. Het gaat daarbij om persoonskenmerken, het soort contact dat er met het HagaZiekenhuis is geweest en eventuele contacten met andere ziekenhuizen. Vervolgens wordt aandacht geschonken aan de wensen van de 259 respondenten met betrekking tot de (toekomstige) inrichting van de locatie Sportlaan. Bij 21 concrete voorzieningen hebben de respondenten aangegeven hoeveel belang men hecht aan het realiseren van deze voorziening; daarnaast kon men eventuele andere gewenste voorzieningen met naam en toenaam omschrijven. In de derde plaats is door de respondenten aangegeven waar men in de toekomst – na de herinrichting van de locatie Sportlaan – naar toe zou gaan voor afspraken met een specialist en een eventuele meerdaagse opname of een dagbehandeling en kon men reageren op een viertal stellingen over de toekomstige zorg in de locatie Sportlaan. Tenslotte wordt aandacht geschonken aan wat patiënten van het HagaZiekenhuis (locatie Sportlaan) het meest zullen missen met het verdwijnen van de meerdaagse opnamefunctie, wat men als grootste voordeel ziet van de locatie Sportlaan ‘nieuwe stijl’ en eventuele aanvullende opmerkingen over de toekomstige locatie Sportlaan.

4.1 Resultaten groepsgesprekken

Tijdens de introductie van elk van de vier bijeenkomsten bleek dat bij een groot deel van de deelnemers veel wantrouwen bestond met betrekking tot het nut van de bijeenkomst en de onpartijdigheid van het onderzoek. Daarnaast werd nagenoeg unaniem ongenoegen uitgesproken over het verdwijnen van de meerdaagse opnamefunctie op de locatie Sportlaan. Het meest duidelijk werd dit verwoord tijdens de bijeenkomst met vertegenwoordigers van de wijk Duindorp. Of, in de woorden van een van de mensen uit Duindorp *“De zorg moet naar de wijk toe worden gebracht in plaats van weggehaald. Er gebeurt nu hetzelfde als met het Neboziekenhuis is gebeurd. Dat is ook weggegaan. In Scheveningen zijn bijna geen voorzieningen meer over; er is geen middelbare school*

meer, geen supermarkt, geen postkantoor. En nou willen ze het ziekenhuis ook nog weghalen Dat is voor ons niet acceptabel.”

Vastgesteld werd ook dat de aanwezigheid van een compleet ziekenhuis aan de Sportlaan voor veel wijkbewoners een emotionele betekenis heeft: *“Mijn kinderen zijn er geboren, mijn kleinkinderen zijn er geboren, er zijn vrienden van me overleden.....het ziekenhuis en de artsen die er werken zijn vertrouwd....je krijgt er nog persoonlijke zorg!”*. Voor de vertegenwoordigers van de wijk Duindorp was het gegeven dat de meerdaagse opnamefunctie zal verdwijnen reden om af te zien van verdere gedachtevorming over de herinrichting van de locatie Sportlaan. Enkele bij het groepsgesprek aanwezige buurtbewoners van Duindorp waren van mening dat het een gemiste kans zou zijn om toch ook niet een mening te geven over de gewenste faciliteiten. Wat dan in elk geval aan de Sportlaan over zou moeten blijven, zijn naar de mening van deze Duindorpers: spoedeisende hulp, bloed prikken, dialyse, kortom de dagelijkse zorg enbetaalbare parkeerplaatsen. *“De mens moet centraal staan, dus de thuiszorg is ook belangrijk, vooral voor ouderen en klantvriendelijkheid staat voorop.”*

Ook tijdens de andere groepsgesprekken met bewoners van de Vogelbuurt, de Bomenbuurt en de Vruchtenbuurt werd ongenoegen uitgesproken over het verdwijnen van de meerdaagse opnamefunctie. Zo werd tijdens het gesprek in de Bomenbuurt opgemerkt *“Wij vinden het afschuwelijk dat het ziekenhuis verdwijnt. Andere ziekenhuizen zijn vanuit deze wijk slecht bereikbaar. Daar moet je met de auto of de taxi naartoe en er zijn veel mensen voor wie dat erg lastig is. Het gevoel van een kleinschalig, vertrouwd ‘eigen ziekenhuis’ te hebben, een ziekenhuis waar men z’n best voor je doet, gaat weg”*. En in het groepsgesprek met vertegenwoordigers uit de Vogelbuurt werd het als volgt verwoord: *“De huidige situatie de gewenste situatie is en dat de bewoners van de Vogelwijk er, met de herinrichting van het HagaZiekenhuis, alleen maar op achteruit gaan”*. De andere locatie van het HagaZiekenhuis – de locatie Leyenburg – werd in hetzelfde gesprek afgeschilderd als ‘erg onpersoonlijk, koud en kil’. Anders als in Duindorp bleek men wel bereid om mee te denken bij de verdere invulling van de toekomstige locatie Sportlaan.

Tijdens de groepsgesprekken is een groot aantal suggesties gedaan voor het invullen van locatie Sportlaan. Deze suggesties varieerden van een (liefst 24 uur per dag bemenste) Eerste Hulp post tot een hospice en een zorgloket voor ouderen. Met name de aanwezigheid van een Eerste Hulp post werd in alle gesprekken als ‘uiterst noodzakelijk’ aangemerkt. *“Het Rode Kruis ziekenhuis ligt als het ware midden in een web van sportvelden en het zou een ramp zijn als mensen voor dit soort ongelukjes hier niet meer terecht kunnen, met name in het weekend; het ligt zo mooi centraal. Al was het maar een hulppost in wat kleinere vorm, waar je met je kind terecht kunt en waar je het liefst 24 uur per dag binnen kunt komen, desnoods gerund door huisartsen als huisartsenpost met alle voorzieningen dichtbij....”*, aldus een bewoner uit de Bomenbuurt. Andere voorzieningen die naar de mening van de deelnemers aan de groepsgesprekken zeker moeten blijven zijn functies direct gerelateerd aan het medisch-specialistisch handelen. Het gaat hier om de polikliniekfuncties en voorbeelden van diagnostische activiteiten, zoals röntgenonderzoek, een prikpoli en diverse laboratoria.

Tabel 4.1 geeft een overzicht van alle voorziening die in de groepsgesprekken naar voren zijn gebracht, waarbij is aangegeven of dit in alle groepsgesprekken is gebeurd of in een of twee van de gesprekken. De opmerkingen gemaakt tijdens de bijeenkomst met vertegenwoordigers uit de wijk Duindorp zijn in dit overzicht niet meegenomen.

Tabel 4.1 Overzicht van de voorzieningen genoemd tijdens de groepsgesprekken

Voorziening	Bomenbuurt	Vogelbuurt	Vruchtenbuurt
Huisartsenpost (liefst 24-uursdienst)	X	X	X
Afdeling spoedeisende hulp	X	X	X
Zorghotel (inclusief verblijf voor zieke kinderen of ouders)	X	X	X
Hospice	X	X	
Röntgenafdeling	X	X	X
Laboratoriumafdelingen	X	X	X
Prikpoli	X	X	X
Diverse eerstelijnsdisciplines (fysiotherapie, logopedie, diëtik, ergotherapie, tandarts) of gezondheidscentrum	X	X	
Psycholoog/psychiater/psychotherapeuten	X	X	
Poliklinieken voor zoveel mogelijk specialismen	X	X	X
Kraamzorg	X		X
Apotheek	X	X	
Thuiszorgloket + voorzieningen	X	X	X
Trombosedienst	X		
Seniorenrestaurant	X		
Diabetessprekuur/diabetesverpleegkundige	X		
Voorziening voor Alzheimerpatiënten (bijvoorbeeld café)	X		
Informatiepunt (folders + persoon)	X	X	X
Extra parkeerruimte	X	X	X
Winkelvoorzieningen, postagentschap, bank	X	X	
Een hoekje waar je koffie kunt drinken/restaurant	X	X	
Rouwkamer	X		
Servicewoningen	X		
Meditatiecentrum		X	
Wijk- en dienstencentrum		X	
Consultatiebureau		X	
Ontmoetingsplaats voor speciale doelgroepen (jongeren, senioren) en religieuze groepen		X	X
Vergaderruimte voor wijkverenigingen + cursussen		X	
Kinderopvang		X	
Gipsafdeling			X
Kaakchirurgie			X

Functies die tijdens alle groepsgesprekken naar voren kwamen betroffen: een afdeling spoedeisende hulp, een huisartsenpost (liefst 24 uur per dag bereikbaar en toegankelijk), diverse diagnostische afdelingen (bijvoorbeeld voor bloedonderzoek en röntgenonderzoek, een prikpoli), een zorghotel (maar wel zo breed mogelijk ingevuld en bijvoorbeeld ook geschikt voor een kort verblijf door ouders of kinderen), poliklinieken voor zoveel mogelijk medische specialismen en in elk geval de grotere specialismen, een thuiszorg-

loket wellicht inclusief een aantal veelgevraagde thuiszorgdiensten (bijvoorbeeld aantrekken van steunkousen), een informatiepunt niet alleen bestaande uit een rek met (meertalige) folders maar ook uit de fysieke aanwezigheid van een persoon die de patiënt op weg helpt en (figuurlijk) bij de hand neemt en tenslotte, voldoende parkeerruimte. Overigens geldt dat aan de volgorde waarmee de voorzieningen staan vermeld in tabel 4.1 geen enkele conclusie mag worden verbonden; deze is volstrekt willekeurig.

4.2 Telefonische enquête, kenmerken van de respondenten

In totaal hebben 259 personen meegewerkt aan het telefonische interview. Deze personen waren redelijk evenwichtig gespreid over de vijf geselecteerde wijken, zoals tabel 4.2 laat zien. Personen uit de Vogelbuurt en het Geuzen- en Statenkwartier zijn iets oververtegenwoordigd; de Vruchtenbuurt en Duindorp zijn met een aantal van 44 en 47 respondenten iets ondervertegenwoordigd. Echter, deze verschillen zijn dusdanig klein dat een correctie voor verschillen in responspercentages niet noodzakelijk wordt geacht.

Tabel 4.2 Respondenten, uitgesplitst naar de wijk waar zij woonachtig zijn

Aantal geïnterviewden per wijk	Geïnterviewde	
	N	%
Vogelbuurt	58	22,4
Vruchtenbuurt	44	17,0
Duindorp/Scheveningen	47	18,1
Bomenbuurt	51	19,7
Geuzen- en Statenkwartier	58	22,4
Onbekend	1	0,4

Tabel 4.3 geeft een overzicht van de persoonskenmerken van de personen die aan het onderzoek hebben meegewerkt (leeftijd en geslacht), alsmede van een aantal kenmerken die te maken hebben met de gezondheid van deze personen. De gemiddelde leeftijd van de respondenten komt uit op bijna 52 jaar. Respondenten uit de Vogelbuurt zijn gemiddeld wat ouder (bijna 60 jaar); de Vruchtenbuurt levert de gemiddeld jongste populatie van respondenten (44,5 jaar). De drie andere wijken schommelen qua gemiddelde leeftijd van de respondenten rond de 50 jaar. Aan het onderzoek hebben meer mannen dan vrouwen meegewerkt; opmerkelijk omdat vooral overdag is gebeld en in de regel vrouwen eerder geneigd zijn aan onderzoek op het terrein van de gezondheidszorg mee te werken dan mannen. Qua gezondheidssituatie beschrijft circa eenderde van de respondenten deze als ‘matig’ of ‘slecht’, ervaart bijna een kwart beperkingen of ernstige beperkingen in het dagelijks functioneren en geeft bijna 60% aan dat men last heeft van een of meerdere chronische aandoeningen.

Tabel 4.3 Achtergrondkenmerken geïnterviewde (N=259)

	Geïnterviewde	
	N	%
Leeftijd:		
<18 jaar	43	16,6
18-24	7	2,7
25-34 jaar	18	6,9
35-44 jaar	23	8,9
45-54 jaar	22	8,5
55-64 jaar	42	16,2
65-74 jaar	44	17,0
75 jaar of ouder	60	23,2
Geslacht:		
man	151	58,3
vrouw	108	41,7
Ervaren gezondheid:		
uitstekend	18	6,9
zeer goed	26	10,0
goed	129	49,8
matig	74	28,6
slecht	12	4,6
Beperkt in dagelijkse bezigheden:		
Nee helemaal niet	137	52,9
Ja. Een beetje	60	23,2
Ja, beperkt	35	13,5
Ja, ernstig beperkt	27	10,4
Afgelopen 12 maanden een chronische ziekte of aandoening?:		
ja	152	58,7
nee	107	41,3

Kijken we naar de contacten met medische specialisten, dan heeft bijna 95% van de respondenten in 2007 contact gehad met een medisch specialist. Veel geraadpleegde specialismen zijn: interne geneeskunde (18,5%), cardiologie (17,8%), chirurgie (15,4%), neurologie (10,8%), orthopedie (10,4%) en gynaecologie (10,0%). Bijna 95% van de respondenten heeft in 2007 een bezoek gebracht aan het HagaZiekenhuis (locatie Sportlaan), hetzij voor een meerdaagse opname (20,5%) hetzij voor een polikliniekbezoek (circa 75%). Bijna 40% geeft aan dat men, naast een bezoek aan de locatie Sportlaan, ook contact heeft gehad met medisch specialisten op een andere locatie en/of in een ander ziekenhuis. Dit betreft in hoofdzaak bezoeken aan het HagaZiekenhuis, locatie Leyweg en in wat mindere mate bezoeken aan het Westeinde Ziekenhuis (13 respondenten) en het Bronovo Ziekenhuis (27 respondenten).

Voor tussen de 90 en 95% van de respondenten is het HagaZiekenhuis (locatie Sportlaan) ook het dichtstbijzijnde ziekenhuis is. Het merendeel van de respondenten komt naar de locatie Sportlaan lopend of op de fiets (soms in combinatie met de auto). De reistijd naar het HagaZiekenhuis (locatie Sportlaan) bedraagt voor meer dan 90% van de respondenten

minder dan 15 minuten en komt gemiddeld uit op circa 9 minuten. Voor de respondenten is het HagaZiekenhuis (locatie Sportlaan) met recht ‘een ziekenhuis om de hoek’.

4.3 Wensen van bewoners voor herinrichting van de locatie Sportlaan

Aan de deelnemers van het onderzoek is gevraagd hoeveel belang zij hechten aan een groot aantal voorzieningen, die mogelijk een plaats zouden kunnen krijgen in de toekomstige locatie Sportlaan. Bij elke voorziening kon men aankruisen of men dit punt ‘onbelangrijk’, ‘eigenlijk wel belangrijk’, ‘belangrijk’ of ‘van het allergrootste belang’ vond. Door aan elk van deze antwoordcategorieën een score toe te kennen, kan vervolgens een gemiddelde belangscore worden uitgerekend. In dit geval wordt gewerkt met scores tussen de 1 (100% van de respondenten vindt dit punt ‘niet belangrijk’) en 10 (100% van de respondenten vindt dit punt ‘van het allergrootste belang’). Hoe hoger de score, des te groter het belang dat aan de betreffende voorziening wordt toegekend. Tabel 4.4 geeft een overzicht van de belangscores van de 21 voorzieningen die door de respondenten zijn beoordeeld, in de vorm van een gemiddelde score en een maat voor de spreiding (hoe groter de spreidingsmaat, des te meer de respondenten in hun oordelen verschillen). De voorzieningen zijn gerangschikt van meest naar minst belangrijk. Daarnaast geeft tabel 4.4 het percentage respondenten dat de betreffende voorziening als ‘belangrijk’ of ‘van het allergrootste belang’ heeft gekwalificeerd.

Tabel 4.4 Hoe belangrijk vindt u het dat de locatie Sportlaan het volgende biedt?

Belang van voorzieningen in de toekomstige locatie Sportlaan	% Belangrijk + van allergrootste belang	Gemiddelde score op 1 – 10 schaal	Standaard deviatie
Bloed prikken	92,3	7,7	1,9
Spreekuren specialisten meest voorkomende aandoeningen	93,5	7,5	1,8
Spreekuren specialisten alle mogelijke aandoeningen	90,5	7,5	2,1
Röntgen/echoscopie	92,3	7,2	1,7
Hartfunctie/longfunctie onderzoek	86,5	7,0	2,1
Gespecialiseerde verpleegkundigen	73,4	6,3	2,3
Afspraken/onderzoek ter voorbereiding operatie	66,0	5,6	2,5
Huisartsenpost	56,0	5,1	3,0
Orthopedisch centrum	42,8	4,8	2,9
Dialyseafdeling	39,4	4,6	2,7
Uitleen/verkooppunt hulpmiddelen	45,1	4,4	2,7
Tandheelkunde/kaakchirurgie	41,7	4,3	2,7
Zorghotel	38,3	4,3	2,7
Hospice	35,5	4,2	2,7
Paramedici	42,5	4,2	2,9
Balie/contactpersoon informatie ziekte en gezondheid	33,2	4,0	2,7
Apotheek	35,1	3,7	2,8
Balie/contactpersoon wonen en zorg	12,0	2,6	2,2
Meditatie/stiltecentrum	11,2	2,3	2,1
Wijk- of dienstencentrum	7,7	2,1	1,9
Spreekuren huisartsen	9,2	2,0	2,1

Het meeste belang wordt door bezoekers van het HagaZiekenhuis (locatie Sportlaan) gehecht aan activiteiten die direct geassocieerd worden met het uitoefenen van het medisch specialistische beroep. Het gaat daarbij om zaken als spreekuren van zoveel mogelijk medisch specialisten voor zoveel mogelijk aandoeningen, de mogelijkheid voor röntgenonderzoek en echoscopieën en de mogelijkheid voor hart- en longfunctieonderzoek. Andere faciliteiten die door een meerderheid van de respondenten als ‘belangrijk’ of ‘van het allergrootste belang’ worden gezien zijn een huisartsenpost, mogelijkheden om bloed te laten prikken en onderzoeken en activiteiten/onderzoek ter voorbereiding van een opname of operatie. Activiteiten die duidelijk minder belangrijk worden gevonden hebben vooral een wat meer maatschappelijk karakter. Het gaat hierbij om activiteiten zoals een balie of een contactpersoon voor wonen en zorg, een meditatie- of stiltecentrum of een wijk- of dienstencentrum. Ook de spreekuurmogelijkheid voor huisartsen krijgt een relatief lage belangscore. De overige activiteiten nemen een middenpositie in; het merendeel van de respondenten beoordeelt deze activiteiten als ‘eigenlijk wel belangrijk’ of iets meer dan dat. Tabel 4.5 geeft de belangscores voor eventueel toekomstige voorzieningen op de locatie Sportlaan, uitgesplitst naar de wijk waaruit de respondenten afkomstig zijn.

Tabel 4.5 Gemiddelde belangscores voor de eventueel toekomstige activiteiten in het HagaZiekenhuis (locatie Sportlaan), uitgesplitst naar wijk

	Wijk 1	Wijk 2	Wijk 3	Wijk 4	Wijk 5
Spreekuren specialisten alle mogelijke aandoeningen	7,3	7,1	7,8	7,4	7,8
Spreekuren specialisten meest voorkomende aandoeningen	7,7	7,3	7,7	7,5	7,5
Gespecialiseerde verpleegkundigen	5,6	5,9	7,0	6,5	6,3
Spreekuren huisartsen	2,4	1,6	2,3	1,8	1,8
Orthopedisch centrum	4,8	4,3	5,0	4,5	5,2
Dialyseafdeling	3,9	4,7	5,5	4,1	4,7
Huisartsenpost	5,8	4,3	5,7	4,6	5,1
Zorghotel	4,3	4,2	4,4	4,2	4,3
Tandheelkunde/kaakchirurgie	4,1	3,9	4,9	4,6	3,9
Paramedici	4,0	3,7	4,6	4,3	4,4
Hartfunctie/longfunctie onderzoek	6,9	6,6	7,5	7,0	7,1
Bloed prikken	7,7	7,4	8,1	7,4	7,9
Röntgen/echoscopie	7,1	7,2	7,6	6,8	7,3
Afspraken/onderzoek ter voorbereiding operatie	5,4	5,3	6,6	5,2	5,3
Balie/contactpersoon informatie ziekte en gezondheid	3,8	3,9	4,4	3,6	4,3
Balie/contactpersoon wonen en zorg	2,3	2,6	3,0	2,2	2,8
Hospîce	3,6	4,4	5,4	4,1	3,9
Uitleen/verkooppunt hulpmiddelen	4,3	3,5	5,3	4,1	4,9
Apotheek	2,9	3,5	4,1	4,1	3,9
Meditatie/stiltecentrum	1,7	2,5	2,6	2,4	2,3
Wijk- of dienstencentrum	2,0	1,5	2,3	2,7	1,8
Wijk 1 = Vogelbuurt (N=58)					
Wijk 2 = Vruchtenbuurt (N=44)					
Wijk 3 = Duindorp (N=47)					
Wijk 4 = Bomenbuurt (N=51)					
Wijk 5 = Statenkwartier (N=58)					

Over de gehele linie blijkt dat respondenten uit Duindorp (wijk 3) aan bijna alle activiteiten wat meer dan gemiddeld belang hechten, terwijl de belangscores vanuit de Vruchtenbuurt (wijk 2) wat benedengemiddeld uitkomen. Over het algemeen zijn de verschillen tussen de wijken klein; er is sprake van een (over de wijken genomen) stabiel beeld.

Aan de respondenten zijn drie vragen voorgelegd over de situatie waarin de meerdaagse opnamefunctie aan de locatie Sportlaan is verdwenen, maar waarin de locatie is omgevormd tot een dependance van het HagaZiekenhuis met o.a. poliklinische faciliteiten en de mogelijkheid voor dagbehandeling. Gevraagd is waar men naartoe zou gaan voor: 1) een afspraak met een specialist voor controle; 2) een operatie (locatie Sportlaan is hiervoor geen optie); en 3) een dagbehandeling.

Tabel 4.6 Onderstaande vragen gaan over situaties waar u mogelijk in de toekomst mee te maken krijgt; wat gaat u doen of waar gaat u voor kiezen?

	Locatie		
	Locatie Sportlaan	Locatie Leyweg	Ander ziekenhuis
1. Stel u moet een afspraak maken met een specialist voor een controle. Waar wilt u voor deze afspraak naartoe?	241 (93,1%)	4 (1,5%)	14 (5,4%)
2. Stel u moet worden geopereerd. Naar welke locatie van het HagaZiekenhuis of welk ander ziekenhuis wilt u hiervoor naartoe? (NB: Locatie Sportlaan is geen optie)	----	74 (28,6%)	185 (71,4%)
3. Stel u moet in de toekomst, als de nieuwe locatie Sportlaan klaar is, voor dagbehandeling naar een ziekenhuis. Waar zou u dan naartoe gaan?	234 (90,3%)	12 (4,6%)	13 (5,0%)

Tabel 4.6 laat zien dat in de toekomst, met de locatie Sportlaan in gebruik als dependance van het HagaZiekenhuis met poliklinische faciliteiten en faciliteiten voor dagbehandeling, het overgrote deel van de respondenten (meer dan 90%) zou kiezen voor controleafspraken en dagbehandeling op de locatie Sportlaan. Bij een toekomstige meerdaagse opname kiest een ruime minderheid (bijna 30%) voor opname in het HagaZiekenhuis, locatie Leyweg. Bij de personen die kiezen voor een ander ziekenhuis is het Bronovo Ziekenhuis favoriet (60% van de respondenten), kiest 15% voor het Westeinde Ziekenhuis en laat de resterende 25% de keuze afhangen van de omstandigheden of kiest voor een (gespecialiseerd) ziekenhuis buiten Den Haag. Bij de keuze voor een ander ziekenhuis dan het HagaZiekenhuis wordt in als toelichting meerdere keren gewezen op slechte ervaringen met het Leyenburg Ziekenhuis, de onpersoonlijke benadering in het Leyenburg Ziekenhuis (“meneer, het is net een fabriek

daar.”) en de afstand tot dit ziekenhuis, of juist op goede ervaringen met het Bronovo of Westeinde Ziekenhuis.

Daarnaast zijn vier stellingen voorgelegd aan de respondenten met de vraag aan te geven of men het ‘eens’ of juist ‘oneens’ was met de betreffende stelling. Een deel van de stellingen had betrekking op de (nieuwe) controle- en onderzoeksfuncties op de locatie Sportlaan. Twee andere stellingen betroffen de mate waarin, naar de mening van de respondenten, bij de herinrichting van de locatie Sportlaan rekening wordt gehouden met bewonerswensen. Tabel 4.7 geeft een overzicht van de antwoorden op deze stellingen.

Tabel 4.7 Reacties op vier stellingen met betrekking tot de toekomstige inrichting van de locatie Sportlaan; antwoorden in absolute aantallen en percentages

	Volledig mee oneens	Mee oneens	Niet mee oneens/niet mee eens	Mee eens	Volledig mee eens
Ik wil mijn ziekenhuisafspraken (controles en onderzoek) zoveel mogelijk laten plaatsvinden in de dichtstbijzijnde locatie van het HagaZiekenhuis	3(1,2)	21 (8,1)	6 (2,3)	128(49,4)	101 (39,0)
Mijn eigen specialist moet op de locatie Sportlaan spreekuur houden	4 (1,5)	25 (9,7)	14 (5,4)	150 (57,9)	66 (25,5)
De ziekenhuiszorg van de nieuwe locatie Sportlaan heeft een toegevoegde waarde als er voorzieningen zijn die patiënten willen	1 (0,4)	13(5,0)	29 (11,2)	210 (81,1)	6 (2,3)
Ik heb er vertrouwen in dat bij de invulling van de locatie Sportlaan rekening wordt gehouden met de wensen van patiënten	6 (2,3)	49 (18,9)	41 (15,8)	161 (62,2)	2 (0,8)

Kijkend naar de toekomst geeft een overgrote meerderheid (tussen de 80% en 90%) van de respondenten aan dat men voor eventuele ziekenhuisafspraken (controles en onderzoek) het liefst een beroep doet op het HagaZiekenhuis, locatie Sportlaan en dat de ‘eigen’ specialist op deze locatie spreekuur moet houden. Voor 10 tot 15% van de respondenten hoeft dit niet zonnodig. De verschillen tussen de vijf wijken, waaruit de respondenten afkomstig zijn, zijn klein.

Een percentage van meer dan 80% geeft aan dat de toekomstige ziekenhuiszorg aan de locatie Sportlaan een belangrijke impuls kan krijgen als er geluisterd wordt naar de wensen van de bewoners uit de omliggende wijken. Ook bij deze vraag zijn er slechts kleine verschillen tussen de wijken. Bij de vraag of men er vertrouwen in heeft dat bij de invulling van de locatie aan de Sportlaan ook daadwerkelijk rekening wordt gehouden met de wensen van patiënten komt een wat meer divers beeld naar voren. Bijna 65% heeft dit vertrouwen, circa 15 twijfelt en tussen de 20 en 25% van de patiënten heeft hier geen

vertrouwen in. Voor de vijf wijken zijn de percentages respondenten die twijfelen of geen vertrouwen hebben respectievelijk: 48% (Vogelbuurt), 25% (Vruchtenbuurt), 38% (Duinoord), 25% (Bomenbuurt) en 45% (Statenbuurt). Het minste vertrouwen in de goede bedoelingen van het HagaZiekenhuis is er in de Vogelbuurt; het meeste vertrouwen is er in de Vruchtenbuurt en Bomenbuurt.

Ter afsluiting van de vragen over de verwachtingen met betrekking tot de toekomstige situatie rondom het HagaZiekenhuis locatie Sportlaan, is aan de respondenten gevraagd aan te geven: 1) wat zij het meeste zouden missen als de locatie Sportlaan wordt ingericht als centrum voor dagbehandeling en electieve zorg; en 2) wat het grootste voordeel zou zijn van een dergelijke inrichting van de locatie Sportlaan. De antwoorden op deze twee vragen staan weergegeven in de tabellen 4.8 en 4.9.

Tabel 4.8 Wat zult u het meest missen als de locatie Sportlaan wordt ingericht als centrum voor dagbehandeling en electieve zorg?

	Geïnterviewde	
	N	%
Opnamemogelijkheid dichtbij	69	26,6
Korte reistijd	55	21,2
Goede bereikbaarheid	2	,8
Kleinschaligheid	27	10,4
Bezoek aan/in ziekenhuis	1	,4
Specialist/spreekuur/polikliniek dichtbij	42	16,2
Anders, namelijk....	38	14,7
Geen gemis	25	9,7

Tabel 4.9 Wat ervaart u als het grootste voordeel als de locatie Sportlaan wordt ingericht als centrum voor dagbehandeling en electieve zorg?

	Geïnterviewde	
	N	%
Dichterbij	9	3,5
Kortere reistijd	1	,4
Meer specialisten	6	2,3
Alles onder één dak	29	11,2
Betere parkeermogelijkheid	2	,8
Betere kwaliteit zorg	4	1,5
Betere faciliteiten	5	1,9
Meer mogelijkheden	47	18,1
Anders, namelijk....	17	6,6
Geen voordeel	139	53,7

Zaken die men het meest zal missen na de herinrichting van de locatie Sportlaan als centrum voor dagbehandeling en electieve zorg zijn de meerdaagse opnamefunctie, de korte reistijd naar een volwaardig ziekenhuis en de spreekuren van medisch specialisten op korte afstand. Onder de categorie ‘anders’ worden een aantal punten genoemd die deels vallen onder de reeds in tabel 4.7 met name genoemde zaken zoals ‘de meerdaagse opnamemogelijkheid’ (9 keer), de reistijd (13 keer) en de kleinschaligheid (13 keer). Daarnaast worden genoemd het gespecialiseerde (kinder)ziekenhuis (8 keer genoemd), de functie Spoedeisende Eerste Hulp (13 keer genoemd) en ‘wij zullen alles missen’ (16 keer genoemd). De grootste voordelen die worden gezien bij de herinrichting van de locatie Sportlaan als centrum voor dagbehandeling en electieve zorg hebben vooral betrekking op de concentratie van meerdere voorzieningen op een plaats en de mogelijk van meer (en meer nieuwere) voorzieningen. Echter de meerderheid van de respondenten (bijna 54%) ziet geen voordelen in de nieuwe herinrichtingsplannen voor de locatie Sportlaan.

Ter afsluiting van het telefonische vraaggesprek konden de respondenten hun opmerkingen kwijt over de toekomstige locatie Sportlaan van het HagaZiekenhuis, kon men aanbevelingen geven met betrekking tot de herinrichtingsplannen of kon met eventueel antwoorden toelichten. Bijna de helft van de respondenten (125 respondenten) heeft deze mogelijk aangegrepen, waarbij opvalt dat de opmerkingen een flinke overlap vertonen met de opmerkingen gemaakt in de groepsgesprekken.

Voor het overgrote deel betreft het opmerkingen die betrekking hebben op de (naar de mening van de respondenten ongewenste) sluiting van de meerdaagse opnamefunctie van het HagaZiekenhuis, locatie Sportlaan. Of, in de woorden van een 90-jarige respondent: *“Vreselijk jammer dat het ziekenhuis dat zo dichtbij is verdwijnt; dat betekent dat in veel langer moet gaan reizen en dat is met het openbaar vervoer geen pretje...”*. Andere respondent gebruiken min of meer dezelfde bewoordingen en geven tevens aan dat zij de locatie Leyenburg van het HagaZiekenhuis in het geheel niet zien zitten. *“Erg jammer dat het ziekenhuis aan de Sportlaan verdwijnt, ik wil niet opgeslokt worden in een fabriek als het Leyenburg Ziekenhuis...”* en *“Ik ben erg tevreden over het Rode Kruis Ziekenhuis; ik ga, ondanks de wat langere reistijd veel liever naar de Sportlaan dan naar het Leyenburg Ziekenhuis...”*. Het meest duidelijk wordt de onvrede verwoord door de respondent die aangeeft *“Het Rode Kruis Ziekenhuis moet blijven!! Ik heb heel erg slechte ervaringen met het Leyenburg Ziekenhuis (qua zorg, qua hygiëne, qua nazorg) dus als dat het alternatief is, dan ga ik mooi naar het Bronovo Ziekenhuis....”*.

Daarnaast maken relatief veel respondenten gebruik van de mogelijkheid aan te geven dat men het bijzonder op prijs zou stellen als de afdeling Spoedeisende Eerste Hulp (of een vergelijkbare afdeling waar men met spoedeisende zaken ook in de avonduren en in het weekend terecht kan) zou kunnen blijven. Een respondent verwijst daarbij naar de centrale ligging van de locatie Sportlaan: *“Ouders maken heel veel gebruik van de afdeling spoedeisende hulp van het Rode Kruis Ziekenhuis, ook al omdat de gewone huisartsenpost niet voldoet. Het zou heel vervelend zijn als er in noodsituaties naar een verder weg gelegen ziekenhuis gereden moet worden...”*. Een andere respondent put uit eigen ervaringen en stelt: *“Ik zou het heel erg vinden als de afdeling spoedeisende hulp zou verdwijnen. Ik heb in april een hartinfarct gehad en was dolblij met de EHBO zo*

dichtbij...”. Een derde zegt: “Ik vind het heel belangrijk dat de EHBO blijft bestaan op de Sportlaan; het leeft heel erg in de buurt en iedereen vindt het vreselijk als deze afdeling op de Sportlaan zou worden gesloten...”

Naast deze opmerkingen wordt er ook een aantal suggesties gedaan met betrekking tot de toekomstige inrichting van de locatie Sportlaan. Deze opmerkingen hebben betrekking op bijvoorbeeld het proces van planning van de verschillende activiteiten (*“de spreekuren moeten anders ingedeeld worden...”*) de inrichting van de wacht- en behandelruimtes (*“ik vind het vreselijk om op een tochtige gang met te weinig zitplaatsen te wachten...”*) en de aantallen beschikbare parkeerplaatsen voor auto’s en fietsen (*“graag betere en meer parkeermogelijkheden en een overdekte stalling voor als ik op de fiets kom...”*). Een witte raaf onder de vele protesten tegen sluiting van de meerdaagse opnamefunctie aan de locatie Sportlaan is de persoon die aangeeft dat *“het beter is uit oogpunt van kostenbesparing om alles onder een dak te brengen..”* en die er geen problemen mee zou hebben als de locatie Sportlaan volledig zou verdwijnen en alles zou worden overgebracht naar het Leyenburg Ziekenhuis.

5 Samenvatting, conclusie en aanbevelingen

In dit afsluitende hoofdstuk worden de belangrijkste bevindingen en conclusies van het onderzoek naar de wensen van de bewoners van vijf wijken met betrekking tot de toekomstige inrichting van de locatie Sportlaan van het HagaZiekenhuis kort samengevat. Daarnaast worden aanbevelingen gegeven met betrekking tot het vervolgtraject.

5.1 Samenvatting en conclusies

Doelstelling van het onderzoek was inzicht te krijgen in de wensen die bewoners en patiënten hebben met betrekking tot de toekomstige inrichting van de locatie Sportlaan. Drie vragen stonden daarbij centraal. Om deze drie onderzoeksvragen te beantwoorden zijn groeps gesprekken gehouden met bewoners van omliggende wijken, alsmede een telefonische enquête onder patiënten van het HagaZiekenhuis (locatie Sportlaan). Aan de drie groeps gesprekken die zijn gerealiseerd werd deelgenomen door 29 personen uit de Vogelbuurt, de Vruchtenbuurt en de Bomenbuurt. Groeps gesprekken met vertegenwoordigers uit Duindorp en het Statenkwartier zijn niet gerealiseerd of hebben niet tot het beoogde resultaat geleid. Aan de telefonische enquête is deelgenomen door 259 patiënten van het HagaZiekenhuis, locatie Sportlaan, evenwichtig gespreid over de vijf omringende wijken.

- 1 *‘Welke zorg willen patiënten en bewoners uit het verzorgingsgebied van de locatie Sportlaan van het HagaZiekenhuis ontvangen op het moment dat deze locatie wordt ingericht als een centrum voor dagbehandeling en electieve zorg?’*

Functies die voor wat betreft de deelnemers aan de groeps gesprekken zoveel mogelijk behouden moeten blijven, betreffen functies die vaak direct gerelateerd zijn aan het medisch specialistisch bedrijf (poliklinieken, diagnostische afdelingen, diensten en voorzieningen voor specifieke groepen zoals bijvoorbeeld een prikpoli). Andere functies die vaak worden genoemd voor de nieuw in te richten locatie Sportlaan hebben vooral betrekking op meer maatschappelijk gerichte activiteiten zoals een thuiszorgloket, informatievoorzieningen en een zorghotel. Naar de mening van de deelnemers aan de groeps gesprekken is een goed functionerende Eerste Hulp afdeling (liefst 24 uur per dag toegankelijk) van essentieel belang voor de toekomstige locatie Sportlaan. Zonder een dergelijke voorziening is er naar de mening van de gespreksdeelnemers geen sprake van een volwaardig servicepunt.

Het beeld dat naar voren komt uit de groeps gesprekken kan verder worden genuanceerd met de uitkomsten van de telefonische vraaggesprekken. We vatten deze uitkomsten puntsgewijs samen.

- Wensen van patiënten betreffende de toekomstige inrichting van de locatie Sportlaan hebben vooral betrekking op zaken die direct te maken hebben met het medisch-specialistisch bedrijf (spreekuren, controles, diagnostische faciliteiten).
- Maatschappelijke activiteiten (uitleenpunt hulpmiddelen, mediatie/stiltecentrum, wijk- of dienstencentrum) worden minder belangrijk gevonden, maar zijn voor specifieke doelgroepen wellicht wel interessant; eerstelijnsvoorzieningen, maar bijvoorbeeld ook een hospice nemen wat het belang betreft een tussenpositie in.
- In de toekomst zeggen patiënten die zich nu op de locatie Sportlaan vervoegen zich voor wat betreft controles en dagbehandeling op de locatie Sportlaan blijven richten.
- Als meerdaagse opname in een ziekenhuis noodzakelijk is, zeggen veel bewoners uit de vijf wijken rond de locatie Sportlaan dat zij zich zullen richten op het Bronovo Ziekenhuis en (in wat mindere mate) het Westeinde Ziekenhuis. Een minderheid (bijna 30%) kiest in dat geval voor meerdaagse opname in het Leyenburg Ziekenhuis.
- Uit de reactie op de ‘open vraag’ blijkt dat het verdwijnen van de meerdaagse opnamefunctie bij de patiënten van het HagaZiekenhuis (locatie Sportlaan) hard is aangekomen; men heeft het gevoel ‘het eigen ziekenhuis’ kwijt te raken. Het is voor veel patiënten belangrijk dat een herkenbare ‘eerste hulp’ polikliniek behouden blijft.

2 *‘Zijn er, voor wat betreft de aard en het niveau van de in de toekomstige situatie aan te bieden faciliteiten op de locatie Sportlaan, verschillen tussen bewoners en patiënten uit de omringende wijken?’*

Uit de groepsgesprekken en telefonische interviews komt een beeld naar voren dat stabiel is over de verschillende wijken. In de groepsgesprekken werden in z’n algemeenheid dezelfde onderwerpen genoemd als het gaat om de toekomstige inrichting van de locatie Sportlaan. Wordt gevraagd naar een oordeel over het belang dat aan een 20-tal concrete functies wordt toegekend dan blijken over de gehele linie respondenten uit Duindorp aan bijna alle activiteiten wat meer dan gemiddeld belang te hechten, terwijl de belangsscores vanuit de Vruchtenbuurt wat benedengemiddeld uitkomen. Over het algemeen zijn de verschillen tussen de wijken klein; er is sprake van een (over de wijken genomen) stabiel beeld.

Waar wel een wat meer divers beeld naar voren komt is bij de antwoorden op de vraag of men er vertrouwen in heeft dat bij de invulling van de locatie aan de Sportlaan ook daadwerkelijk rekening wordt gehouden met de wensen van patiënten. In z’n algemeenheid geldt dat bijna 65% dit vertrouwen heeft, circa 15 twijfelt en tussen de 20 en 25% van de patiënten heeft hier geen vertrouwen in. Voor de vijf wijken zijn de percentages respondenten die twijfelen of geen vertrouwen hebben respectievelijk: 48% (Vogelbuurt), 25% (Vruchtenbuurt), 38% (Duinoord), 25% (Bomenbuurt) en 45% (Statenbuurt). Het minste vertrouwen is er in de Vogelbuurt; het meeste vertrouwen is er in de Vruchtenbuurt en Bomenbuurt.

3 *‘Kunnen er, gegeven de huidige situatie en gelet op de ervaringen van omwonenden en patiënten van het HagaZiekenhuis (locatie Sportlaan), aanbevelingen worden gegeven voor een zo goed mogelijke relatie tussen het HagaZiekenhuis en de bewoners van de omliggende wijken?’*

Tijdens de groepsinterviews vroeg een deel van de participanten zich af of en in welke mate het HagaZiekenhuis rekening gaat houden met de wensen van de bewoners over de herinrichting van de locatie Sportlaan. Deze twijfels worden maar ten dele bevestigd door de resultaten uit de telefonische enquête, waarbij ruim 20% van de respondenten aangeeft er geen vertrouwen in te hebben dat er bij de herinrichting van de locatie Sportlaan rekening wordt gehouden met de wensen van patiënten.

Met betrekking tot de locatie Leyenburg van het HagaZiekenhuis werd in alle vier de groepsgesprekken gerefereerd aan het slechte imago van deze locatie. De locatie, die als 'koud, kil en bureaucratisch' werd omschreven, kampt duidelijk met een imagoprobleem, zonder dat specifiek kon worden aangegeven waar dit nu in zit. Tenslotte werd in alle groepsgesprekken gerefereerd aan de (slechte) informatievoorziening vanuit het HagaZiekenhuis naar de bewoners van de omliggende wijken in het verleden; men heeft het gevoel niet altijd serieus te worden genomen en typeert het onderzoek dat nu wordt uitgevoerd als 'te laat' en 'een doekje voor het bloeden'.

Ook een flink aantal patiënten dat heeft meegewerkt aan de telefonische enquête laat tussen de regels door (soms via een directe opmerking, soms via het antwoord op de vraag naar het vertrouwen dat men heeft in het luisteren naar patiënten) merken dat men veel waarde hecht aan een open communicatie tussen ziekenhuis en bewoners. Naar de mening van een aantal bewoners is dat in het verleden niet altijd het geval geweest.

5.2 Aanbevelingen

Op basis van de groepsgesprekken en de telefonische interviews kan een aantal aanbevelingen worden gegeven. Deze aanbevelingen betreffen vooral de inrichting van de locatie Sportlaan van het HagaZiekenhuis. Daarnaast worden enkele aanbevelingen gegeven met betrekking tot de communicatie van de herinrichtingsplannen naar de omwonenden, het imago van de verschillende locaties van het HagaZiekenhuis en de uitstraling van de (toekomstige) activiteiten aan de Sportlaan naar de locatie Leyenburg.

Aanbevelingen met betrekking tot de herinrichting locatie Sportlaan

- Uit de groepsgesprekken en de telefonische interviews komt naar voren dat de bewoners van de omliggende wijken veel waarde hechten aan het behouden blijven van vooral medische voorzieningen op de locatie Sportlaan. Aanbevolen wordt om, voor met name de qua patiëntenaantal belangrijkste snijdende en schouwende specialismen, uitgebreide poliklinische faciliteiten, de inzet van gespecialiseerde verpleegkundigen en de mogelijkheid tot spreekuurbezoek te creëren op de nieuw in te richten locatie Sportlaan.
- Veel patiënten geven aan dat zij ook in de toekomst graag van de locatie Sportlaan gebruik willen maken voor onderzoek en diagnostiek. Aanbevolen wordt om in de locatie Sportlaan ruime mogelijkheden te creëren voor het uitvoeren van diagnostisch onderzoek (prikpoli, röntgenafdeling, hart-/longfunctieonderzoek, laboratoria) en specifiek onderzoek voorafgaand aan opnames. Dit kan in de vorm van specifieke

onderzoeksunits en in de vorm van een meldpunt/loket (waarbij het onderzoek zelf in het Leyenburg Ziekenhuis wordt uitgevoerd).

- In de toekomst zullen steeds ingrepen en onderzoeken in dagbehandeling plaatsvinden. Hoewel het onderwerp ‘dagbehandeling’ niet expliciet naar voren kwam tijdens de groeps gesprekken, wordt aanbevolen om bij de herinrichtingsplannen ruime mogelijkheden te creëren voor dagopnames en dagbehandeling. Niet alleen wordt hiermee ingespeeld op toekomstige ontwikkelingen, maar dergelijke functies bieden aan de locatie Sportlaan ook de mogelijkheid op zich te profileren als zijnde een extra voorziening naast het Leyenburg Ziekenhuis.
- Een van de belangrijkste conclusies uit de raadplegingen onder bewoners en patiënten was dat men erg veel belang hecht aan een afdeling Spoedeisende Hulp. Aanbevolen wordt om te onderzoeken of het mogelijk is om op de locatie Sportlaan een faciliteit voor spoedeisende hulp in te richten. Dit zou kunnen in de vorm van een eerstelijns spoedfunctie, bemenst door huisartsen.
- Aanbevolen wordt te onderzoeken of het geplande zorghotel (de komst van zo’n zorghotel wordt door de vertegenwoordigers uit de omringende wijken genoemd als een positieve ontwikkeling, maar scoort bij de doorsnee bewoner van deze wijken qua belang niet erg hoog) ook faciliteiten kan bieden aan andere dan de beoogde doelgroep van orthopedische patiënten. Daarbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld noodopvang voor familieleden bij meerdaagse opnames, aan een verpleegafdeling voor mensen die uitbehandeld zijn maar (nog) niet naar huis kunnen, maar ook aan een specifieke ‘hospice’-afdeling.
- Tenslotte wordt aanbevolen na te gaan of in de nieuw in te richten locatie Sportlaan een ruimte kan worden gevonden voor voorzieningen zoals een loket of aanspreekpunt voor thuiszorgvoorzieningen en een informatiepunt voor zorggebruikers. Beide voorzieningen scoren qua belang niet hoog in de ogen van patiënten, maar werden in alle groeps gesprekken genoemd als zijnde gewenst.

Aanbevelingen met betrekking tot de communicatie van de herinrichtingsplannen

- Uit zowel de groeps gesprekken als uit de resultaten van de telefonische raadpleging onder bewoners uit de omliggende wijken bleek dat veel bewoners zich hebben gestoord aan de in hun ogen tot nu toe onvoldoende communicatie over de herinrichtingsplannen van de locatie Sportlaan. De publicatie van dit rapport biedt een nieuwe kans om de communicatielijnen met (vertegenwoordigers van) de buurten rondom de locatie Sportlaan te herstellen. Aanbevolen wordt het rapport (of een samenvatting daarvan) breed te verspreiden onder sleutelpersonen binnen de buurten, in combinatie met voorstellen voor een plan van aanpak vanuit de directie van het HagaZiekenhuis.
- Om de communicatie met (vertegenwoordigers van) de omringende buurten over de (her)inrichting van de locatie Sportlaan op langere termijn in stand te houden kan gedacht worden aan een combinatie van mogelijkheden. Gedacht kan worden aan: 1) het werken met regelmatige nieuwsbrieven; 2) het regelmatig organiseren van bijeenkomsten, waarin wordt gediscussieerd door buurtvertegenwoordigers en beleidsverantwoordelijken het ziekenhuis; en 3) groepsbijeenkomsten met sleutelpersonen uit de omringende wijken. Via deze communicatielijnen kunnen

bewoners op de hoogte worden gehouden van de voortgang in de plannen en kan het ziekenhuis inzicht krijgen in de meningen en ideeën van potentiële, toekomstige gebruikers van de locatie.

Aanbevelingen met betrekking tot het imago van het HagaZiekenhuis

- Uit zowel de groepsgesprekken als uit de resultaten van de telefonische raadpleging onder patiënten blijkt dat het imago van het HagaZiekenhuis in het algemeen en het Leyenburg Ziekenhuis in het bijzonder niet erg positief is. Om meer inzicht te krijgen in de oorzaken en achtergronden hiervan en om te kijken hoe dit imago kan worden verbeterd, wordt aanbevolen om aanvullend onderzoek te doen. Groepsgesprekken met bewoners uit geheel Den Haag bieden hiervoor goede mogelijkheden.

Literatuur

- Albada A, Triemstra M. *Ziekenhuis met servicepunten: wat willen patiënten van ziekenhuis Bernhoven*. Utrecht: NIVEL, 2006
- Albada A, Triemstra M. Luisteren naar de patiënten: meepraten over zorgaanbod op servicepunt. *Medisch Contact*, 2007; 62(12):500-2
- Alphen HJW van, Bestebreurtje C, Bouts JAH, Frank M en anderen. *Samenwerken aan een gezonde toekomst: strategisch werkconcept*. Den Haag, HagaZiekenhuis, 2006
- Calsbeek H, Spreeuwenberg P, Kerkhof MJW, Rijken PM. *Kerngegevens Zorg 2005: Nationaal Panel Chronisch Zieken en Gehandicapten*. Utrecht, NIVEL, 2006
- HagaZiekenhuis. *Lange Termijn Huisvestings Plan HagaZiekenhuis: deel I Visie op zorg*. Den Haag, HagaZiekenhuis, 2006
- HagaZiekenhuis. *Bouw Actueel, september 2006/november 2006*. Den Haag, HagaZiekenhuis, 2006
- Schee E van der, Delnoij D, Kerssens J. Keuze van ziekenhuizen: welke overwegingen zijn belangrijk voor consumenten. *TSG*, 2005; 83(2): 113-5

Bijlage Telefonische vragenlijst



Nederlands instituut
voor onderzoek van de
gezondheidszorg

Otterstraat 118-124
Postbus 1568
3500 BN Utrecht
Telefoon 030 2 729 700

Contactpersonen:
Herman Sixma tel. 030 272 9710
José Peeters 030 272 9628

Telefonische vragenlijst

HagaZiekenhuis, locatie Sportlaan

Toelichting

Dit onderzoek richt zich op de vraag:

Welke zorg willen (potentiële) patiënten ontvangen op de toekomstige locatie Sportlaan van het HagaZiekenhuis ('t vroegere Rode Kruis Ziekenhuis), als deze locatie wordt ingericht als een centrum voor dagbehandeling en zorg naar keuze, en er in de toekomst dus géén (klinische) opnames meer zullen plaatsvinden?

Het HagaZiekenhuis heeft plannen voor verbouw en nieuwbouw van de verschillende locaties van het ziekenhuis. Uitgangspunt is dat de medische zorg zo goed mogelijk is afgestemd op de wensen en verwachtingen patiënten en potentiële patiënten.

Om dit te realiseren is het van belang inzicht te hebben in deze wensen en verwachtingen van de personen die gebruik maken van de *locatie Sportlaan*, omdat hier de grootste veranderingen worden verwacht.

De verdere invulling van deze nieuwe locatie kan worden afgestemd al naar gelang de ideeën van patiënten en mogelijk ook toekomstige patiënten. Deze vragenlijst gaat over uw mening en verwachtingen ten aanzien van de nieuwe locatie Sportlaan. Het onderzoek gaat dus niet over de locaties Leyweg en Wateringse veld.

Met de resultaten van dit onderzoek kan het HagaZiekenhuis beter rekening houden met zaken die u belangrijk vindt.

Dit onderzoek richt zich op de vraag:

Welke zorg willen (potentiële) patiënten ontvangen op de toekomstige locatie Sportlaan van het HagaZiekenhuis ('t vroegere Rode Kruis Ziekenhuis), als deze locatie wordt ingericht als een centrum voor dagbehandeling en zorg naar keuze, en er in de toekomst dus géén (klinische) opnames meer zullen plaatsvinden?

Het HagaZiekenhuis heeft plannen voor verbouw en nieuwbouw van de verschillende locaties van het ziekenhuis. Uitgangspunt is dat de medische zorg zo goed mogelijk is afgestemd op de wensen en verwachtingen patiënten en potentiële patiënten.

Om dit te realiseren is het van belang inzicht te hebben in deze wensen en verwachtingen van de personen die gebruik maken van de *locatie Sportlaan*, omdat hier de grootste veranderingen worden verwacht.

De verdere invulling van deze nieuwe locatie kan worden afgestemd al naar gelang de ideeën van patiënten en mogelijk ook toekomstige patiënten. Deze vragenlijst gaat over uw mening en verwachtingen ten aanzien van de nieuwe locatie Sportlaan. Het onderzoek gaat dus niet over de locaties Leyweg en Wateringse veld.

Met de resultaten van dit onderzoek kan het HagaZiekenhuis beter rekening houden met zaken die u belangrijk vindt.

Instructie

De directie van het HagaZiekenhuis heeft plannen voor verbouwing en nieuwbouw van de locatie op de Sportlaan. De opnamefunctie van deze locatie zal over een paar jaar verdwijnen. Het HagaZiekenhuis heeft het NIVEL gevraagd om de wensen van wijkbewoners over welke medische functies er zouden moeten blijven op de Sportlaan, en welke nieuwe voorzieningen wijkbewoners graag zouden willen zien.

In dit vraaggesprek gaat het vooral om uw **meningen en wensen** ten aanzien van de locatie Sportlaan van het HagaZiekenhuis (het vroegere Rode Kruis Ziekenhuis).

Eerst stellen we enkele vragen over uzelf en uw gebruik van het HagaZiekenhuis in de afgelopen periode.

Er zijn geen goede of foute antwoorden, het gaat om uw persoonlijke mening. Wij willen benadrukken dat uw antwoorden **vertrouwelijk en anoniem** behandeld worden.

Woonsituatie

1 In welke **wijk** van Den Haag woont u?

- ☐ Vogelwijk
- ☐ Vruchtenbuurt
- ☐ Duindorp
- ☐ Heesterbuurt
- ☐ Bomenbuurt
- ☐ Notenbuurt
- ☐ Statenkwartier
- ☐ Andere wijk, namelijk

Gebruik van zorg

Huisarts

*De volgende vraag gaat over het contact met de huisarts. Het gaat hierbij om alle bezoeken op het spreekuur, visites van de huisarts bij u thuis, maar ook om een telefonisch spreekuur. Ook indien u contact heeft gehad met de vervanger van uw eigen huisarts, moet u dit contact meetellen. Verlenging van recepten moet u echter **niet** meetellen.*

2 Hoe vaak heeft u in **2006** voor **uzelf** contact gehad met de huisarts?

- ☐ geen contact gehad
- ☐ wel contact gehad, namelijk keer
- ☐ alleen contact gehad in verband met verlenging van recepten

Medisch specialist

*Let op: De volgende twee vragen gaan over uw contact met specialisten (behalve de psychiater) bij een poliklinische behandeling, telefonisch spreekuur, onderzoek of eerste hulp. Specialistenhulp tijdens een ziekenhuisopname moet u **niet** meetellen.*

*Telefonische contacten met de secretaresse of assistente om een afspraak te maken tellen ook **niet** mee.*

3 Hoe vaak heeft u in **2007** voor **uzelf** contact gehad met één of meer specialisten?

- ☐ géén contact gehad (ga naar vraag 5)
- ☐ wel contact gehad, namelijk keer

4 Met welke specialisten heeft u in **2007** voor **uzelf** contact gehad? *meerdere antwoorden mogelijk*

- ☐ cardioloog
- ☐ chirurg
- ☐ dermatoloog (huidarts)
- ☐ gynaecoloog
- ☐ internist (interne geneeskunde)
- ☐ kaakchirurg
- ☐ kinderarts
- ☐ KNO-arts (keel- neus- en oorarts)
- ☐ longarts
- ☐ maag-darm-lever arts
- ☐ neuroloog
- ☐ oncoloog
- ☐ orthopeed
- ☐ radioloog
- ☐ reumatoloog
- ☐ uroloog
- ☐ plastisch chirurg
- ☐ anders, namelijk

5 Bent u op een spreekuur geweest of **opgenomen geweest** in het **HagaZiekenhuis, locatie Sportlaan** (het voormalige Rode Kruis ziekenhuis)? Zo ja, hoe lang is dat geleden?

- ☐ ja, in de afgelopen drie maanden
- ☐ ja, in het afgelopen half jaar
- ☐ ja, in het afgelopen jaar
- ☐ ja, langer dan 1 jaar gelden
- ☐ nee, ik ben niet op een spreekuur of opgenomen geweest in het HagaZiekenhuis

6 Bent u het afgelopen jaar op een spreekuur geweest of **opgenomen geweest** in een **ander ziekenhuis** dan het HagaZiekenhuis dan de locatie Sportlaan?

- ☐ ja
- ☐ nee

- 7 Heeft u in **2007** wel eens een nacht of langer in het **HagaZiekenhuis, locatie Sportlaan gelegen**?
- ☐ niet in het HagaZiekenhuis gelegen
 - ☐ wel in het HagaZiekenhuis gelegen, namelijk keer
- 8 Heeft u in **2007** wel eens een nacht of langer in een **ander ziekenhuis** dan het HagaZiekenhuis, locatie Sportlaan gelegen?
- ☐ niet in een ander ziekenhuis gelegen
 - ☐ wel in een ander ziekenhuis gelegen, namelijkkeer
- 9 Bent u in de **afgelopen twee jaar** nog op het spreekuur of opgenomen geweest in een **ander ziekenhuis** dan het HagaZiekenhuis, locatie Sportlaan? *meerdere antwoorden mogelijk*
- ☐ ja
 - ☐ nee
- Zo ja, welk ziekenhuis?
- ☐ HagaZiekenhuis, locatie Leyweg
 - ☐ Juliana Kinderziekenhuis
 - ☐ Medisch Centrum Haaglanden, locatie Westeinde
 - ☐ Medisch Centrum Haaglanden, locatie Antoniushove
 - ☐ Ziekenhuis Bronovo
 - ☐ anders, namelijk

Vervoer

- 10 Wat is voor u nu de **dichtstbijzijnde** locatie van het HagaZiekenhuis?
- ☐ Locatie Leyweg
 - ☐ Locatie Sportlaan
 - ☐ Anders, namelijk
- 11 Hoe **reist** u nu naar de voor u dichtstbijzijnde locatie van het HagaZiekenhuis?
- ☐ met de fiets, brommer, scooter of scootmobiel
 - ☐ met mijn eigen auto
 - ☐ met de auto van iemand anders
 - ☐ met het openbaar vervoer
 - ☐ met de regiotaxi (collectief vervoer)
 - ☐ anders, namelijk
- 12 Komt u **alleen of samen** met iemand naar afspraken en onderzoeken in het ziekenhuis?
- ☐ alleen
 - ☐ samen met iemand
 - ☐ soms alleen, soms samen met iemand

13 Op hoeveel minuten schat u uw **reistijd** tot de dichtstbijzijnde **locatie** van het HagaZiekenhuis? minuten

14 Op hoeveel minuten schat u uw **reistijd** tot de toekomstige **locatie Sportlaan** van het HagaZiekenhuis? minuten

Wensen ten aanzien van de toekomstige locatie Sportlaan

*De volgende vragen gaan over de toekomstige locatie Sportlaan van het HagaZiekenhuis. Het gaat daarbij om uw verwachtingen van de ziekenhuiszorg van deze locatie. **Wat vindt u belangrijk?** Wilt u bij elk van de volgende vragen aangeven welk antwoord het beste overeenkomt met uw mening (antwoordcategorieën voorlezen).*

15 Hoe belangrijk vindt u het dat de locatie Sportlaan het volgende biedt:

	<i>niet belangrijk</i>	<i>eigenlijk wel belangrijk</i>	<i>belangrijk</i>	<i>van het allergrootste belang</i>
a) spreekuren met specialisten voor alle mogelijke ziekten/aandoeningen	☐	☐	☐	☐
b) spreekuren met specialisten voor de meest voorkomende ziekten/aandoeningen	☐	☐	☐	☐
c) gespecialiseerde verpleegkundigen voor specifieke ziekten/aandoeningen	☐	☐	☐	☐
d) spreekuren met huisartsen	☐	☐	☐	☐
e) orthopedisch centrum	☐	☐	☐	☐
f) dialyseafdeling	☐	☐	☐	☐
g) huisartsenpost	☐	☐	☐	☐
h) zorghotel (ter revalidatie na ziekenhuisopname)	☐	☐	☐	☐
i) tandheelkunde/kaakchirurgie	☐	☐	☐	☐
j) paramedische zorgverleners zoals fysiotherapeuten, ergotherapeuten, diëtisten en logopedisten	☐	☐	☐	☐
k) mogelijkheid om onderzoek te doen naar hartfuncties (ECG), longfuncties, etc.	☐	☐	☐	☐
l) mogelijkheid om bloed te laten prikken	☐	☐	☐	☐
m) mogelijkheid om bij controles een röntgenfoto of echoscopie te laten maken (bijvoorbeeld een longfoto)	☐	☐	☐	☐

	<i>niet belangrijk</i>	<i>eigenlijk wel belangrijk</i>	<i>belangrijk</i>	<i>van het allergrootste belang</i>
n) mogelijkheid voor onderzoek of afspraken ter voorbereiding op een operatie	☐	☐	☐	☐
o) een balie of contactpersoon voor informatie over ziekten en gezondheid	☐	☐	☐	☐
p) een balie of contactpersoon voor vragen over mogelijkheden voor wonen en zorg	☐	☐	☐	☐
q) hospice (terminale zorg)	☐	☐	☐	☐
r) een uitleen- of verkooppunt voor hulpmiddelen (steunkousen, krukken, rollators etc.)	☐	☐	☐	☐
s) een apotheek	☐	☐	☐	☐
t) een meditatiecentrum of stiltecentrum	☐	☐	☐	☐
s) een wijk- of dienstencentrum	☐	☐	☐	☐
u) iets anders, namelijk				

Toekomstig gebruik van de locatie Sportlaan

Gaat u in de toekomst gebruik maken van de locatie Sportlaan? Onderstaande vragen gaan over situaties waar u mogelijk mee te maken krijgt. Wat gaat u doen of waar zou u voor kiezen? U kunt er ook voor kiezen om naar een andere locatie van het HagaZiekenhuis te gaan.

16 Stel u moet een **afpraak** maken met een **specialist** voor een controle. Waar wilt u voor deze afspraak naartoe?

- ☐ locatie Sportlaan
- ☐ locatie Leyweg
- ☐ locatie Wateringse veld
- ☐ ander ziekenhuis, namelijk

17 Stel u moet worden **geopereerd**. Naar welke locatie van het HagaZiekenhuis wilt u dan voor naar toe? *Nb. Locatie Sportlaan is geen keuzemogelijkheid, omdat de opnamefunctie in de toekomst verdwijnt.*

- ☐ locatie Leyweg
- ☐ locatie Wateringse veld
- ☐ andere locatie van het HagaZiekenhuis
- ☐ ander ziekenhuis, namelijk

18 Stel u moet in de **toekomst**, als de nieuwe locatie Sportlaan klaar is, voor **dagbehandeling** naar een ziekenhuis. Waar zou u dan naar toe gaan?

- ☐ locatie Leyweg
- ☐ locatie Sportlaan
- ☐ ander ziekenhuis, namelijk

Stellingen

19 Wilt u voor elk van onderstaande uitspraken aangeven in hoeverre u het met de uitspraak eens bent?

	<i>volledig mee oneens</i>	<i>mee oneens</i>	<i>niet mee eens/ niet oneens</i>	<i>mee eens</i>	<i>volledig mee eens</i>
a) Ik wil mijn ziekenhuisafspraken (controles en onderzoek) zoveel mogelijk laten plaatsvinden in de dichtstbijzijnde locatie van het HagaZiekenhuis	☐	☐	☐	☐	☐
b) Mijn eigen specialist moet op de locatie Sportlaan spreekuur houden	☐	☐	☐	☐	☐
c) De ziekenhuiszorg van de nieuwe locatie Sportlaan heeft een toegevoegde waarde als de voorzieningen er zijn die patiënten willen	☐	☐	☐	☐	☐
d) Ik heb er vertrouwen in dat bij de invulling van de locatie Sportlaan rekening wordt gehouden met de wensen van patiënten	☐	☐	☐	☐	☐

Verwachtingen

20 Wat is voor u het **grootste gemis** als de locatie Sportlaan van het HagaZiekenhuis wordt ingericht als centrum voor dagbehandeling en electieve zorg (=zorg naar keuze)?

- ☐ Opnamemogelijkheid dichtbij
- ☐ Korte reistijd
- ☐ Goede bereikbaarheid
- ☐ Kleinschaligheid
- ☐ Bezoek in ziekenhuis (bezoeker/patiënt)
- ☐ Specialist/spreekuur/polikliniek dichtbij
- ☐ Anders, namelijk
- ☐ Geen gemis

21 Wat is voor u het **grootste voordeel** als de locatie Sportlaan van het Haga-Ziekenhuis wordt ingericht als centrum voor dagbehandeling en zorg naar keuze?

- ☐ Dichterbij
- ☐ Kortere reistijd
- ☐ Meer specialisten
- ☐ Alles onder één dak
- ☐ Betere parkeermogelijkheid
- ☐ Betere kwaliteit zorg
- ☐ Nieuw gebouw
- ☐ Betere faciliteiten
- ☐ Meer dure apparaten
- ☐ Meer mogelijkheden
- ☐ Anders, namelijk
- ☐ Anders, namelijk
- ☐ Geen voordeel

Over uzelf

22 Wat is uw **geslacht**?

- ☐ vrouw
- ☐ man

23 Wat is uw **leeftijd**? ... jaar

24 Wat vindt u, over het algemeen genomen, van uw **gezondheid**?

- ☐ uitstekend
- ☐ zeer goed
- ☐ goed
- ☐ matig
- ☐ slecht

25 Wordt u door uw gezondheid op dit moment **beperkt in uw dagelijkse bezigheden**, uw normale activiteiten en/of werkzaamheden?

- ☐ nee, helemaal niet beperkt
- ☐ ja, een beetje beperkt
- ☐ ja, beperkt
- ☐ ja, ernstig beperkt

26 Heeft u nu of in de afgelopen 12 maanden een **aandoening** gehad? (*bijvoorbeeld gewrichtsslijtage, hart- en vaatziekten, CVA*)

- ☐ ja, ik heb een aandoening (gehad)
- ☐ nee, ik heb geen chronische ziekte of aandoening

NB. Er is gesproken met degene die is aangeschreven: ofwel de patiënt zelf ofwel de ouders van minderjarig kind.

Tot slot

Let op: De volgende vraag alléén stellen aan patiënten van het HagaZiekenhuis

- 27** Wij willen de resultaten van dit onderzoek graag vergelijken met patiënten die het afgelopen jaar **géén gebruik heeft gemaakt van het HagaZiekenhuis, locatie Sportlaan**, maar wel van een ander ziekenhuis in Den Haag? Kent u zo iemand die bij u **in de wijk of buurt woont**?

Wij bellen deze persoon dan met de vraag om deel te nemen aan een telefonisch vraaggesprek.

- ☐ Zo ja, wat is zijn/haar naam en telefoonnummer:

Naam: dhr/mevr.

Telefoonnummer :

- ☐ Kent wel iemand, maar wil de naam niet geven in verband met privacyoverwegingen.

(De anonimiteit blijft gewaarborgd; het telefoonnummer wordt alleen gebruikt om deze wijkbewoner te bellen)

- 28** Heeft u nog opmerkingen over de toekomstige locatie Sportlaan van het HagaZiekenhuis, heeft u aanbevelingen of wilt u uw antwoorden toelichten? Dan kunt u dat nu doen.

.....

.....

.....

NB. Opvallendheden over het telefonische interview noteren (bijvoorbeeld er is gesproken met een medewerker van het HagaZiekenhuis).

Hartelijk dank voor het vraaggesprek!