

WANDELINTERVIEW



INSTRUCTIES

Opzet

Een wandelinterview is bedoeld om een beeld te krijgen van hoe zorgvragers hun weg vinden naar een bepaalde dienst of afdeling, hoe ze dit ervaren en waar de knelpunten zitten in het navigeren.

Aanpak

Het interview wordt door **twee personen** uitgevoerd. Dit kunnen twee collega's zijn van een zorginstelling, maar ook één zorgprofessional en één (laaggeletterde) zorgvrager. **Eén zorgprofessional neemt de rol van begeleider-observator** op zich, de **andere persoon legt de wandelroute af** en voert de wandelinterviewtaken uit.

Als het om een **grote zorginstelling** gaat, zullen **verschillende teams nodig** zijn om diverse wandelinterviews uit te voeren. **Elk team neemt een andere ingang** van de zorginstelling, een andere bestemming, een andere dienst. De persoon die de **begeleiderrol** op zich neemt, maakt vooraf **keuzes rond de eindbestemming(en)** van de routes.

Het wandelinterview is uitgewerkt vanaf de **aankomst aan de dichtstbijzijnde bushalte** bij de zorginstelling. Deze stap kan uiteraard aangepast of weggelaten worden.

Op geregelde tijdstippen houdt de begeleider-observator halt en **bevraagt de collega of zorgvrager over zijn/haar bevindingen** aan de hand van een **vragenlijst**. Het overzicht van de deeltrajecten, de instructies die de begeleider hierbij moet geven en de **observatievragen** die hij achteraf moet stellen, **staan hieronder**. **Alleen de begeleider heeft dit document nodig**. De geobserveerde persoon mag de instructies in geen geval vooraf **inkijken** om een zo onbevangen mogelijke kijk te garanderen.

De begeleider leest de vragenlijst vooraf rustig en helemaal door zodat hij een goed beeld heeft van hoe en wanneer hij het wandelinterview moet sturen.



BELANGRIJK!

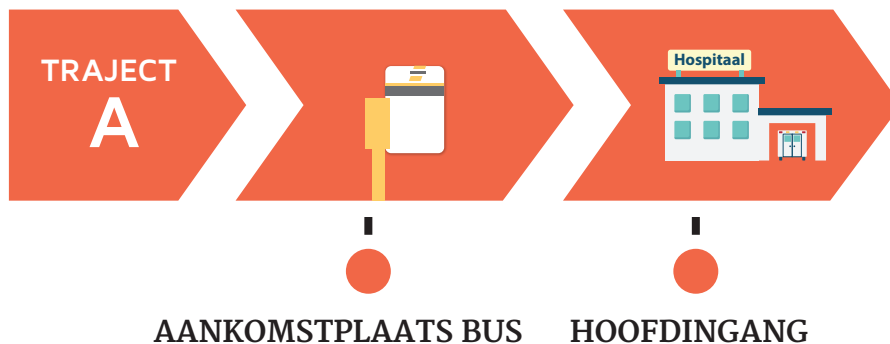
Het wandelinterview mag **geen enkele activiteit in het ziekenhuis belemmeren**, noch voor de aanwezige zorgvragers, noch voor de zorgmedewerkers die er aan de slag zijn.

Voor het wandelinterview start, **legt de begeleider de bedoeling en het verloop eerst uit aan de persoon die hij zal observeren.** Als het om een laaggeletterde zorgvrager gaat, moet dit in **eenvoudige bewoordingen.** Het kan zo:

“We gaan samen naar een polikliniek en gaan binnen de polikliniek kijken hoe makkelijk het is om je weg te vinden naar de juiste afdeling. Ik ga met je mee en ga je stap voor stap uitleggen wat je moet doen. Elke keer je een stukje weg hebt afgelegd, zal ik je vragen even stil te staan en zal ik je een paar vragen stellen.”

De begeleider let erop dat de persoon die hij observeert **elk trajectonderdeel eerst volledig kan afleggen** voor hij de observatievragen stelt. **De geobserveerde persoon mag in zijn/haar observatie in geen geval gestuurd worden.** De begeleider noteert de antwoorden en voegt er ook eigen observaties aan toe en **voert de tussentijdse gesprekken op een rustige plaats uit.**

[illegible]



Lees volgende instructies voor aan persoon X die jij zal volgen:

*Zoek vanaf deze bushalte je weg naar de hoofdingang van het ziekenhuis.
Verwoord intussen alles wat je voelt, ervaart en welke indrukken je krijgt.*

a

b

Noteer beknopt wat persoon X verwoordt terwijl jullie op weg zijn.

c

Wanneer je de hoofdingang bereikt hebt, overloop je de onderstaande vragen.

Noteer hier wat Persoon X hardop zegt:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Persoon X beantwoordt de volgende vragen:

Hoe dicht is de bushalte bij het ziekenhuis?

- ☐ Naast het gebouw van het ziekenhuis.
- ☐ Op minder dan 10 minuten stappen.
- ☐ Op meer dan 10 minuten stappen.

Is het ziekenhuis zichtbaar vanaf de halte?



- ☐ Ja
- ☐ Nee

Wat vind je van de bewegwijze ring van de bushalte naar het ziekenhuis?



- ☐ Er is er geen bewegwijzering
- ☐ Er zijn onvoldoende aanduidingen
- ☐ Er zijn voldoende aanduidingen
- ☐ De aanduidingen zijn duidelijk
- ☐ De aanduidingen zijn onduidelijk

Als je op het ziekenhuisterrein bent, is er dan bewegwijzering naar de hoofdingang voorzien?



- ☐ Ja
- ☐ Nee

Vind je vlot de hoofdingang?



- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Ik heb er geen idee van of dit al dan niet de hoofdingang was

Zijn er buiten tekenen/borden die aangeven dat je de hoofdingang bereikt hebt (zonder dat je het bord moet kunnen lezen)?



- ☐ Ja
- ☐ Nee

ALGEMENE INDRUK TRAJECT A

Beschrijf eventuele moeilijkheden/barrières die je ondervond op weg naar de hoofdingang.



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Beschrijf de elementen die je geholpen hebben om je weg te vinden naar de hoofdingang.



.....

.....

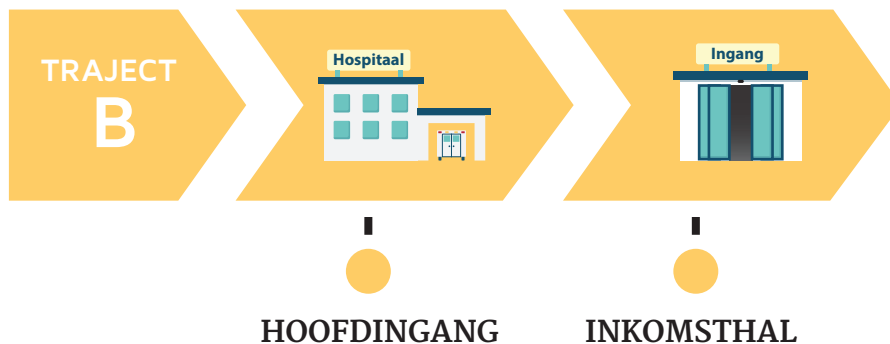
.....

.....

.....

.....

.....



- a
- b
- c

Lees volgende instructie hardop voor aan persoon X die jij volgt:
Je bent het ziekenhuis binnen en je doet een eerste indruk op. Verwoord hardop wat je ervaart als in deze ruimte bent.

Noteer beknopt wat persoon X verwoordt.

Overloop daarna de onderstaande vragen.

Noteer hier wat Persoon X hardop zegt:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Persoon X beantwoordt de volgende vragen:

Was het eenmaal je binnen was...

	Eerder...			Eerder...			
	1	2	3	4	5	6	
onoverzichtelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	overzichtelijk
onduidelijke bewegwijzering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	duidelijke bewegwijzering

Wat kan je nog meer vertellen over de bewegwijzering naar het onthaal?
Hoe ervaar je de signalisatie/bewegwijzering (bv.: kleur, letters, overzichtsbord, taalgebruik, plattegrond, leesbaar, eenduidig...)?



.....

.....

.....

.....

Indien er niemand aan het onthaal zou zijn om je persoonlijk info te geven, vind je dan elders de informatie? Welke informatie wordt hier eigenlijk bevraagd?



- ☒ Neen: ik vind geen informatie buiten wat me aan het onthaal bezorgd is.
- ☒ Ja, via een prikbord of infopaneel, duidelijk afgezonderd van andere affiches.
- ☒ Ja, via een prikbord of infopaneel, omgeven door andere affiches.
- ☒ Ja, via een beeldscherm (computer, infozuil).
- ☒ Ja, via een ander kanaal, namelijk:

Hoe zou je de visuele aspecten (foto's, kunstwerk, affiches, prenten,...) van de inkomsthal omschrijven? (Omcirkel wat past)



Deze doen me welkom – niet welkom voelen.

Weerspiegelen de lokale omgeving en diversiteit die in het ziekenhuis voorkomen wel – niet.

Hoe zou je het gebruik van het geschreven woord in de onthaalruimte omschrijven in functie van het gebruik van prints/symbolen



- ☒ Veel print
- ☒ Weinig print
- ☒ Geen gebruik van prints

Hoe zou je het gebruik van het geschreven woord in de onthaalruimte omschrijven in functie van het gebruik van prints/symbolen



- ☐ Gestructureerd
- ☐ Ongestructureerd (wirwar, ik weet niet waar eerst te kijken)

Hoe zou je het gebruik van het geschreven woord in de onthaalruimte omschrijven in functie van het gebruik van prints/symbolen



- ☐ Dagelijks/ eenvoudig taalgebruik
- ☐ Moeilijk taalgebruik

Hoe zou je het gebruik van het geschreven woord in de onthaalruimte omschrijven in functie van het gebruik van prints/symbolen



- ☐ Intimiderende/negatieve woorden
- ☐ Positieve woorden

ALGEMENE INDRUK TRAJECT B

Beschrijf hier hoe je je voelde als je in de inkomhal aankwam. Wat is je algemene indruk bij het toekomen in de inkomsthal?



.....

.....

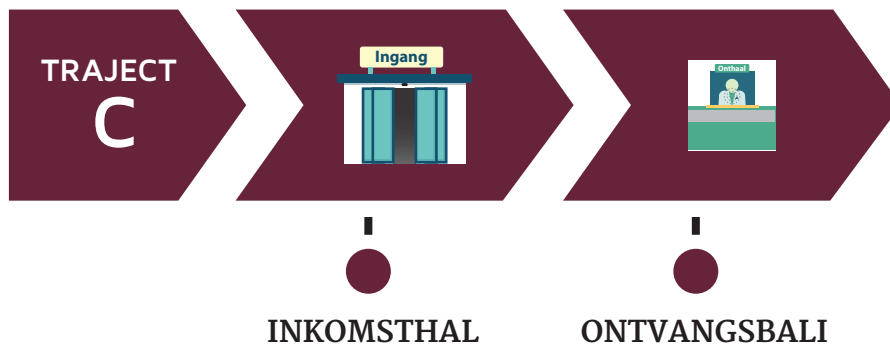
.....

.....

.....

.....

.....



a

Lees volgende instructies hardop voor aan persoon X:

Je moet nu je weg naar de ontvangstbalie/inschrijfbalie vinden. Je vraagt aan de onthaalmedewerker de weg naar polikliniek X waar je een afspraak hebt. Als je het onthaal niet vindt, of het onthaal niet bemand is, moet je verder op zoek gaan naar iemand die je kan helpen. Je moet dit keer niets hardop verwoorden. Als je klaar bent, kom je terug tot bij mij. Ik wacht wat verderop op je.

b

Je blijft uit de buurt van persoon X als hij/zij de weg vraagt.

c

Overloop nadien onderstaande vragen als persoon X bij je terugkomt na het baliegesprek.

Persoon X beantwoordt de volgende vragen:

Over het onthaal/inschrijvingsbalie als locatie:

- ☐ Ik zie meteen de persoon waar ik heen moet.
- ☐ Ik zie en volg een wegwijzer met het woord “onthaal” (of iets dergelijks).
- ☐ Het is zoeken om te vinden waar het onthaal is.
- ☐ Er is geen onthaal.

Hoe is dat onthaal als locatie georganiseerd?

- ☐ Een balie/toog, zonder glazen loket, of met een open glazen loket.
- ☐ Een balie/toog, met een gesloten glazen loket.
- ☐ Een gewoon kantoor, waarvan de deur open staat
- ☐ Een kantoor, waarvan de deur dicht is, en je moet aankloppen/aanbellen.
- ☐ Andere, namelijk:

Worden bezoekers aan het onthaal op ooghoogte aangesproken?



- ☐ Ja
- ☐ Nee

Vond je dat je genoeg privacy had aan de onthaalbalie?



- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ De onthaalbalie zou afgesloten moeten zijn.

Is er een beurtsysteem?



- ☐ Nee
- ☐ Ja, duidelijk hoe dit werkt.
- ☐ Ja, maar onduidelijk hoe dit werkt.

Hoe lang moet je wachten voor je aan het onthaal geholpen wordt?



- ☐ Ik word meteen geholpen.
- ☐ Minder dan 1 minuut.
- ☐ 1 tot 5 minuten
- ☐ Langer dan 5 minuten

Hoe word je ontvangen/geholpen/te woord gestaan aan het onthaal?



	Eerder...			Eerder...			
	1	2	3	4	5	6	
onvriendelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	vriendelijk
zakelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	betrokken
verveeld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	enthousiast
onvoorbereid/ verwonderd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	voorbereid
in dialect	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	In Algemeen Nederlands
duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	onduidelijk
veel jargon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	geen jargon

Past de onthaalmedewerker het taalgebruik aan het niveau van de zorgvrager (je zware vorm van dyslexie)?



- ☐ Ja
- ☐ Nee

Als je 'ja' antwoordde bij de vorige vraag, hoe dan?



- ☐ Eenvoudige taal
- ☐ Korte zinnen
- ☐ Geen beeldspraak
- ☐ Gebruikt visuele voorstellingen (bv. een plannetje)
- ☐ Stelt maar 1 vraag tegelijkertijd
- ☐ Geeft niet te veel informatie tegelijkertijd

Indien het onthaal je doorverwijst naar de polikliniek, was deze uitleg dan duidelijk?



- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Min of meer

De onthaalmedewerker geeft uitleg aan de hand van



- ☐ een plannetje
- ☐ een (geschreven) bewegwijzering (bv. routenummer)
- ☐ er wordt geen hulpmiddel gebruikt

Geeft de onthaalmedewerker bepaalde herkenningspunten aan (affiches, tuin, lift, cafetaria ...)?



- ☐ Ja
- ☐ Nee

Gaat de onthaalmedewerker na of je de uitleg begrepen hebt?



- ☐ Nee
- ☐ Ja, ze laat me alles herhalen
- ☐ Ze vat alles zelf nog eens samen
- ☐ Ze geeft me de kans om vragen te stellen op het einde van het gesprek

Het gesprek is zonder storingen en onderbrekingen verlopen.



- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Nee, maar de medewerker heeft zich geëxcuseerd en op een vriendelijke manier duidelijk gemaakt dat het gesprek kort onderbroken wordt.

In hoeverre stelt de onthaalmedewerker je gerust? Met welke woorden?



.....

.....

ALGEMENE INDRUK TRAJECT C

Wat was je algemene indruk over het onthaal aan de balie?



.....

.....

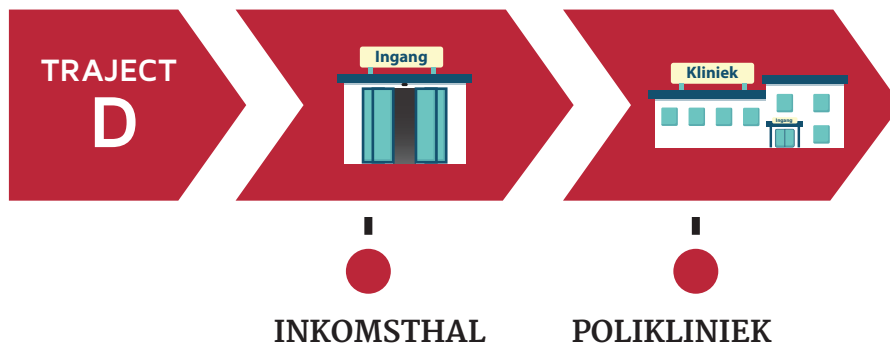
.....

.....

.....

.....

.....



Lees volgende instructies voor aan persoon X:

Je gaat nu naar de polikliniek en je doet dit volgens de beschrijving die je van de onthaalmedewerker hebt gekregen. Benoem onderweg alle elementen die je tegenkomt en opvallen. Let op de zaken die je helpen om de weg vlotjes te vinden of die je net in verwarring brengen.

a

b

c

Je noteert wat persoon X verwoordt.

Eens je de polikliniek bereikt hebt, overloop je onderstaande vragen.

Noteer hier wat Persoon X hardop zegt:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Persoon X beantwoordt de volgende vragen:

Indien er herkenningspunten aanwezig zijn, welke zijn dat?

.....

.....

.....

.....

.....

Wat hielp je om de weg te vinden?



.....

.....

.....

.....

.....

Wat was er belemmerend om je weg te vinden?
Hoe wist je dat je de polikliniek bereikt had?



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Welke signalisatie werd er allemaal gebruikt onderweg?



- ☐ Signalisatieborden boven het hoofd
- ☐ Signalisatieborden op de muren
- ☐ Pijlen of gebruik van kleuren op de vloer
- ☐ Andere, namelijk:

ALGEMENE INDRUK TRAJECT D

Wat was je algemene indruk over het traject tussen de balie en de polikliniek?



.....

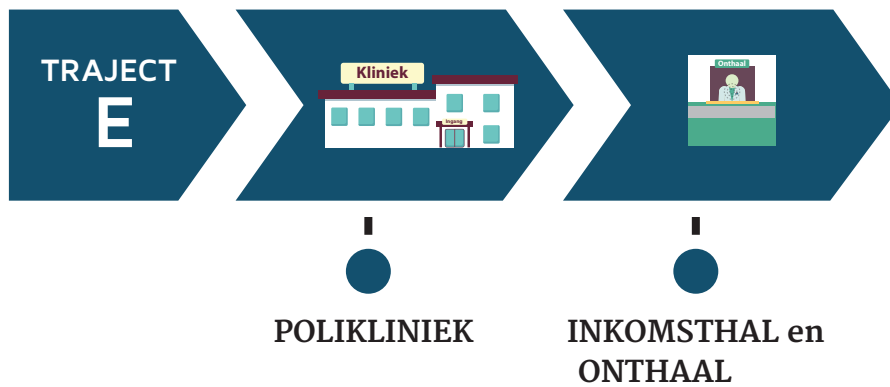
.....

.....

.....

.....

.....



Lees volgende instructies voor aan persoon X:

Je bent aangekomen op de polikliniek. Je bent op zoek naar informatie over een bepaalde aandoening of behandeling. Je spreekt niemand spontaan aan, ook niet als er iemand aan de 'onthaalbaie' van de polikliniek staat. Je loopt een beetje verweesd rond tot ze je zelf aanspreken. Indien je na 10 a 15 minuten nog niet aangesproken wordt, ga je zelf naar dit onthaal. Je moet nu niets hardop verwoorden. Ik stel achteraf een paar vragen.

a

b

Je noteert wat persoon X verwoordt.

c

Eens je de polikliniek bereikt hebt, overloop je onderstaande vragen.

Observatie door student van persoon X:



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Persoon X beantwoordt de volgende vragen:

Ivm het onthaal in de polikliniek als locatie:

- ☐ Ik zie meteen de persoon waar ik heen moet
- ☐ Ik zie en volg een wegwijzer met het woord “onthaal” (of dergelijke)
- ☐ Het is zoeken om te vinden waar het onthaal is
- ☐ Er is geen onthaal

Hoe is dit onthaal als locatie georganiseerd?

- ☐ Een balie/toog, zonder glazen loket, of met een open glazen loket.
- ☐ Een balie/toog, met een gesloten glazen loket.
- ☐ Een gewoon kantoor, waarvan de deur open staat
- ☐ Een kantoor, waarvan de deur dicht is, en je moet aankloppen/aanbellen.
- ☐ Andere, namelijk:

Worden bezoekers aan het onthaal op ooghoogte aangesproken?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Vond je dat je genoeg privacy had aan de onthaalbalie?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ De onthaalbalie zou afgesloten moeten zijn.

Is er een beurtsysteem?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, duidelijk hoe dit werkt.
- ☐ Ja, maar onduidelijk hoe dit werkt.

Is er iemand die je spontaan aanspreekt als je verweesd rond staat te draaien?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Hoe lang moet je wachten voor je aan het onthaal geholpen wordt?

- ☐ Ik word meteen geholpen.
- ☐ Minder dan 1 minuut.
- ☐ 1 tot 5 minuten
- ☐ Langer dan 5 minuten

Hoe word je ontvangen/geholpen/te woord gestaan aan het onthaal?

	Eerder...			Eerder...			
	1	2	3	4	5	6	
onvriendelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	vriendelijk
zakelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	betrokken
verveeld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	enthousiast
onvoorbereid/ verwonderd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	voorbereid
in dialect	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	In Algemeen Nederlands
duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	onduidelijk
veel jargon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	geen jargon

Het gesprek is zonder storingen en onderbrekingen verlopen.

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Nee, maar de medewerker heeft zich geëxcuseerd en op een vriendelijke manier duidelijk gemaakt dat het gesprek kort onderbroken wordt.

ALGEMENE INDRIJK TRAJECT E

Wat was je algemene indruk over het onthaal aan de balie?



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Gegevens persoon X:



Leeftijd:

Geslacht:

Opleidingsniveau:

Beroep:

Datum wayfinding:

Naam begeleider wandelinterview: