

Datum: 8 september 2020
Referentie: 20/242-JdG/pdw
Betreft: Onderzoek patiëntenpanel

ZorgSaam Ziekenhuis BV
KvK: 68666276

Raad van Bestuur
Wielingenlaan 2
4535 PA Terneuzen
0115 688141
rvbzorgsaam@zzv.nl

Aan de leden van de Cliëntenraad

Geachte heer, mevrouw,

Met veel belangstelling heb ik kennis genomen van de resultaten van het onderzoek over “de uitgestelde zorg tijdens de coronacrisis”, uitgezet onder de deelnemers van het Patiëntenpanel.

Op de eerste plaats ben ik verheugd met uw initiatief een onderzoek te initiëren waarbij informatie is verzameld over een onderwerp wat grote impact had en deels nog steeds heeft op alle betrokkenen. Dat de gehanteerde vragenlijst afkomstig is van een onderzoek van de Patiëntenfederatie Nederland waardoor een vergelijk mogelijk is, is erg waardevol.

Een eerste belangrijke constatering die ik graag wil maken is dat het onderzoek is ingevuld door een groot aantal deelnemers (68,5%) van het panel. Een hoge betrokkenheid van de deelnemers voor dit thema en iets waar wij allen trots op mogen zijn. Wel zien wij dat de helft van de panelleden na de eerste vraag het onderzoek verlieten aangezien er geen afspraak afgezegd dan wel uitgesteld was.

In uw rapport heeft u een aantal vragen geformuleerd waar ik graag op in wil gaan.

- In algemene zin: bij het vergelijken van onderzoeksresultaten is het belangrijk ook naar de context te kijken waarin de organisatie waarbinnen het onderzoek zich richt zich beweegt. In dit onderzoek zijn een aantal vragen goed te vergelijken. Antwoorden op vragen die bijvoorbeeld betrekking hebben op het snel inzetten van digitale alternatieven worden in hoge mate bepaald door de innovatiegraad en investeringsvermogen van organisatie. Er zijn organisaties die sterk op de troepen vooruitlopen echter ZorgSaam behoort niet tot deze categorie. Wel is het zo dat wij door corona een ‘digitale’ versnelling aan het doormaken zijn.
- Een ander punt is het profiel/achtergrondkenmerken van het panel. Hoe is de opbouw van de respondenten aan het onderzoek in vergelijk met het profiel van de deelnemers van het zorgpanel? Een ‘jongere’ paneldeelnemer is vaak digivaardiger en staat vaak meer open voor alternatieven dan een deelnemer uit een oudere leeftijdscategorie.
- Op pagina 4 refereert u aan een verschil met landelijke cijfers op het onderwerp “aanbieden van alternatieven”. In uw rapportage vermeldt u 55% terwijl in de samenvatting op pagina 2 van de samenvatting van de Patiëntenfederatie 45% vermeldt staat. Vergelijken wij deze 45% met de 43% van ZorgSaam dan is dit geen significante afwijking.

- Komende maanden wordt er sterk ingezet op een verdere uitrol van het beeld-/videobellen als het gaat om het verder versnellen van de aangeboden alternatieven. Een interne werkgroep is hiermee doende.
- Belangrijke componenten die onderdeel uitmaken van de verdere uitrol is het intern verder informeren, faciliteren en het sterker monitoren op daadwerkelijk gebruik. Extern zijn via het huis-aan-huis-magazine, advertenties in de weekbladen en informatie via de website en andere online communicatiemiddelen zowel burgers als wel patiënten over de andere wijze van zorgverlening geïnformeerd.
- Zoals bij veel veranderingen moet er eerst een acceptatieproces doorlopen worden voordat er tot toepassing en gebruik wordt overgegaan. Hoewel velen de door ons gekozen aanpak en keuzes begrijpen zien wij ook dat het hiernaar handelen in sommige gevallen uitblijft.
- Het is goed te constateren dat het uitstel van de afspraak voor een grote groep Zeeuwse respondenten niet of nauwelijks gevolgen had (71%). Dit i.t.t. het andere onderzoek waar het 74% betrof.
- Op pagina 12 wordt nader ingegaan over de communicatie over eventuele gevolgen van het uitstel van de afspraak. Zonder nadere beschouwing is niet eenduidig te bepalen wat oorzaak en gevolg zijn. Zo is er geen inzicht in ziektebeeld, de soort afspraak, 1^e consult of vervolg. Een eenduidige conclusie is niet te trekken.

Graag wil ik u ook dankzeggen voor de adviezen die in dit rapport worden gegeven. Wij realiseren ons dat willen wij onze Zeeuwse patiënten en burgers goed op de hoogte brengen en dat communicatie een belangrijk aandachtspunt is. Waar dit kan proberen wij stakeholders erbij te betrekken (vb. gezamenlijke advertentiecampagne met Nucleus), waarbij het ook goed te vermelden is dat dit niet altijd lukt aangezien stakeholders ook soms andere keuzes maken. Ik blijf graag met u in gesprek over inhoud en resultaten.

Hopend u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd,

Met vriendelijke groet,

J. de Graaf, arts M&G
Lid Raad van Bestuur