



## **PP Uitgestelde Zorg tijdens de coronacrisis**

**13 juli 2020**

**Analyse van de enquête over uitgestelde zorg door de coronacrisis, juli 2020 en daaruit volgende acties voor de cliëntenraad.**

De coronacrisis heeft groot impact gehad op de patiënten en het ziekenhuis.

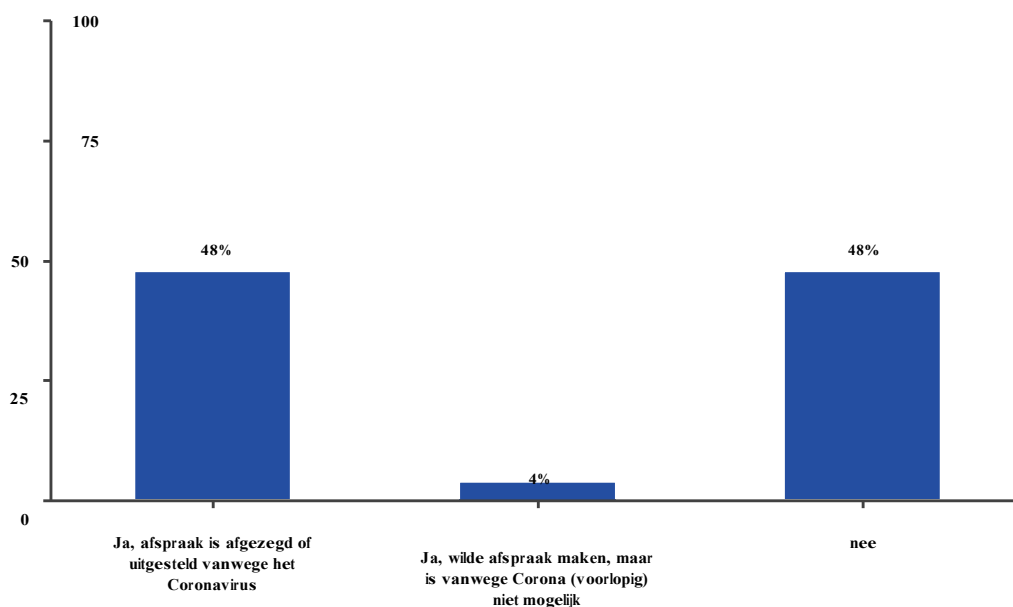
Onderzoeken of operaties die minder spoed vroegen werden uitgesteld en later gepland.

De cliëntenraad heeft aan de panelleden een vragenlijst voorgelegd die ook al door de Patiëntenfederatie Nederland landelijk uitgezet werd.

Van de 517 bevraagde panelleden hebben 354 (68,5%) de vragenlijst volledig ingevuld.

## Had jij of je naaste een afspraak in het ziekenhuis en is deze afgezegd of uitgesteld vanwege het coronavirus?

(n=354)



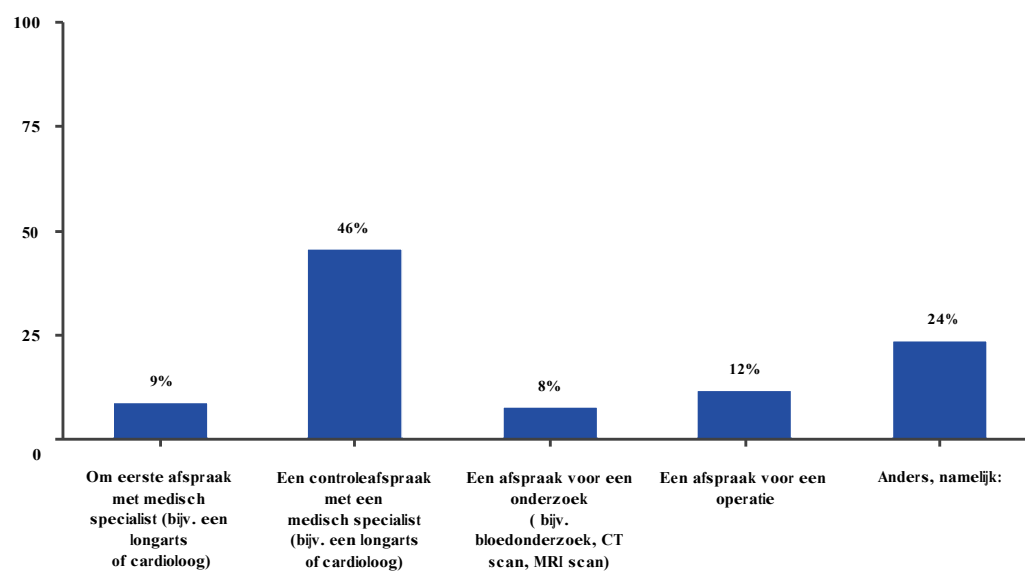
Landelijk was het aantal uitgestelde en/of afgezegde afspraken 40%. Bij ZorgSaam komt dit op 52%

Vragen aan de Raad van Bestuur:

1. Zijn er, bij een onverhoopt tweede golf, afspraken gemaakt, bv met de GGD, om patiënten die een afspraak hebben of willen maken snel te screenen zodat minder afspraken dienen afgezegd te worden.
2. Is er een mogelijkheid om ook de begeleider, indien dat nodig c.q. gewenst is, te laten testen zodat patiënten die daar problemen mee hebben niet alleen hoeven te komen.

## Om wat voor soort afspraak gaat het?

(n = 184)

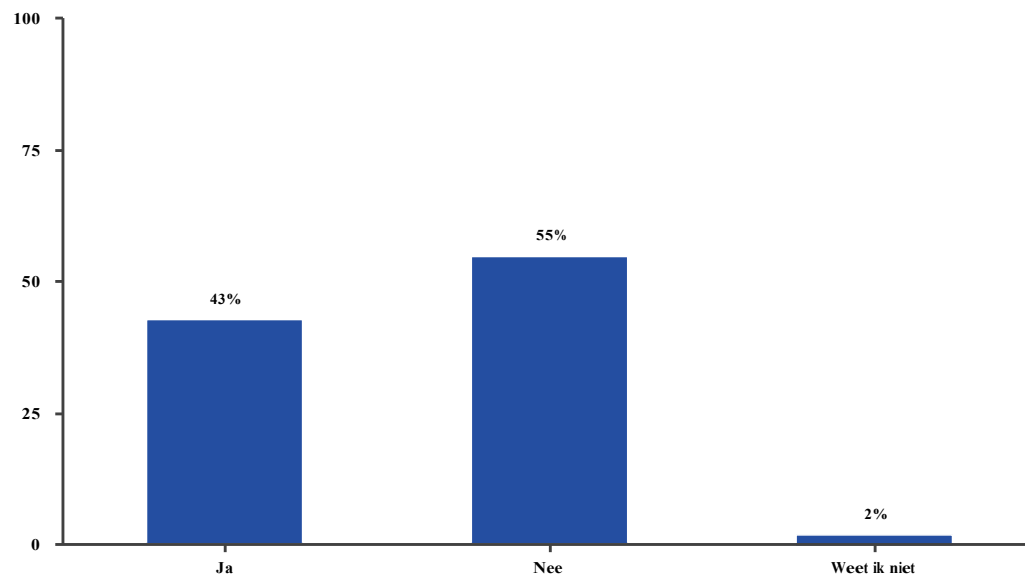


Hier is weinig verschil met de landelijke cijfers:

- Eerste afspraak: 11%
- Controle: 42%
- Onderzoek: 13%
- Operatie: 9%
- Anders: 25%

## Is er als alternatief geboden om een afspraak per telefoon te hebben of via beeldbellen of via chat?

(n = 184)



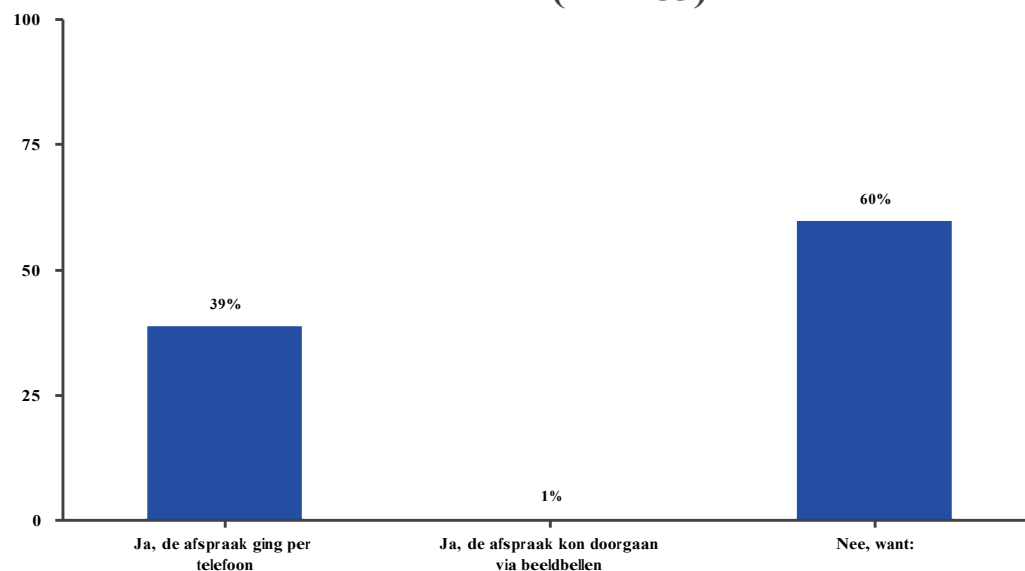
Hier is weer een opmerkelijk verschil met de landelijke cijfers:

Landelijk werd bij 55% een alternatief geboden tegenover 43% bij ZorgSaam.

Vragen aan de Raad van Bestuur:

1. Wat is hiervoor de reden?
2. Hoe zal het aanbieden van een alternatief verbeterd worden?

## Heb je daar gebruik van gemaakt? (n = 183)



Groot verschil met landelijke resultaten:

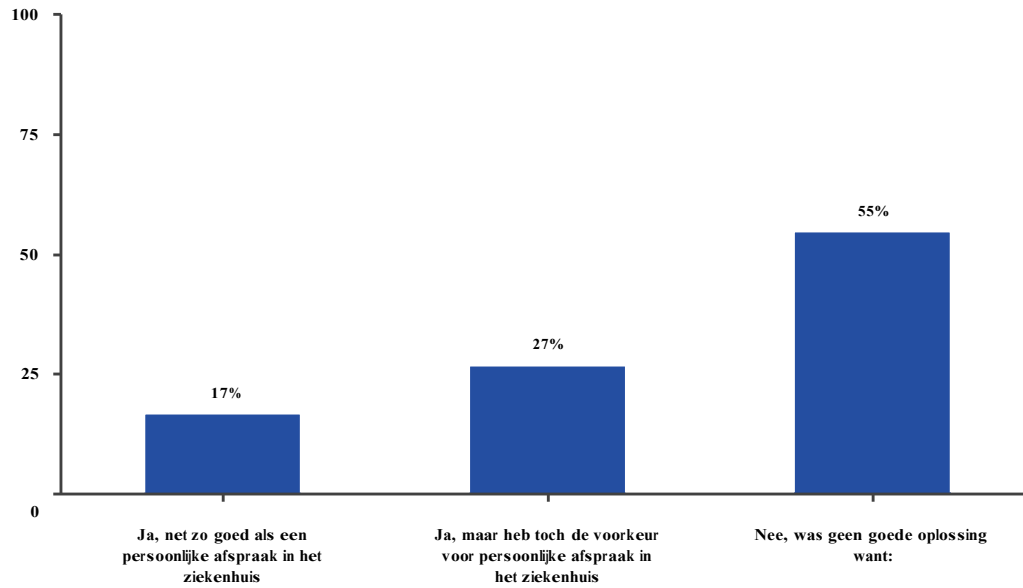
87% heeft gebruik gemaakt van de afspraak per telefoon. Beeldbellen was ook landelijk slechts 1%

Vraag aan Raad van Bestuur:

Welke maatregelen worden genomen om patiënten meer gebruik te laten maken van aangeboden alternatieven?

## Was deze afspraak op afstand een goede oplossing?

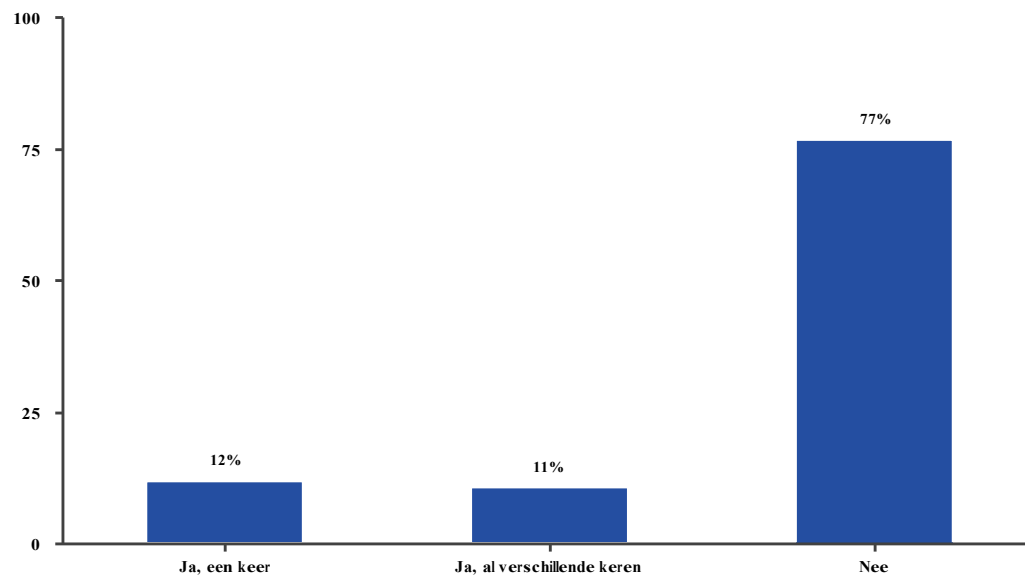
(n = 182)



Landelijk was 38% tevreden over het aangeboden alternatief

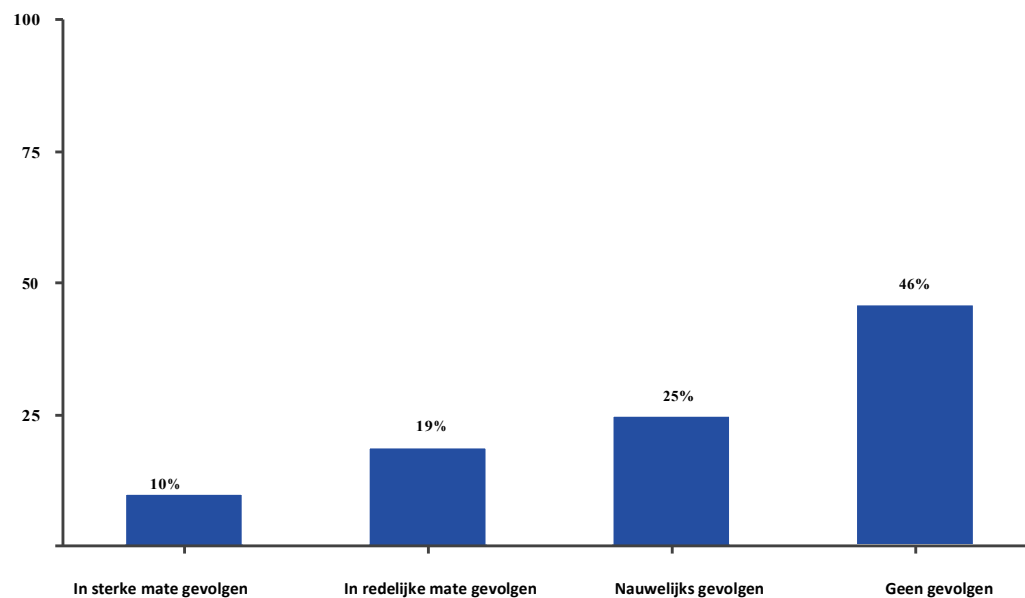
## Is deze afspraak al eens eerder uitgesteld?

(n = 177)



**In hoeverre heeft het uitstel van de afspraak gevolgen voor jou of je naaste? Ben je bijvoorbeeld minder mobiel of heb je vervelende (toenemende) klachten. Of is dit het geval voor je naaste?**

(n = 177)



Landelijk:

- 9% in sterke mate
- 27% in redelijke mate
- 31% nauwelijks
- 33% geen



## Licht hier je antwoord toe

(n = 177)

Gelukkig geeft 70% van de respondenten aan nauwelijks of geen gevolgen ervaren te hebben van het uitstel van hun afspraak.

Bij de reacties van de patiënten die wel gevolgen hebben ervaren springen er enkele uit:

15 x Overstuur, stress, onzekerheid, spanning

12 x Meer pijn

9 x Meer klachten met ogen

7 x Meer klachten en achterstand in herstel

6 x Mobiliteitsproblemen

Enkele voorbeelden:

- Heb geen conditie meer, ben nog steeds heel moe en geen energie. Zouden ze eerder opgelost kunnen hebben, veel te kort aan vit D na virus infectie (geen Corona) en m'n temp is al 3 tot 4 mnd verhoging of koorts. Slaap heel veel, dag en nacht!
- Mobiliteit is reeds heel slecht, wordt niet beter maar pijn gaat bottelnek worden
- Wij weten nu niet of de tumoren rustig zijn en wat de status is van de uitgezaaide kanker.
- Ben erg onzeker geworden ivm oog aandoening. Weet niet hoe het binnen met het oog gaat. Heeft operatie geholpen?
- Ziekte zorgde voor dagelijks minder goed zien. Uitstel van behandeling maakte dat de ziekte door kon ontwikkelen. Aangezien andere oog door dezelfde ziekte ook blind is was behoud van het zicht in het andere oog erg belangrijk. Nu opnieuw afspraak een week naar achteren om situatie te bekijken en actie te bespreken. Als dit oog ook blind wordt betekent dit dat zelfstandig blijven wonen niet meer mogelijk is.
- De functie van de ogen gaat snel achteruit. Als dit nog lang duurt vrezen wij zelfs blindheid. De moeder van mijn vrouw is iets dergelijks overkomen en heeft geresulteerd in zo goed als blindheid. Zij is zelfs overleden ten gevolge van een val omdat zij viel omdat struikelde over iets wat op de grond lag, en dit niet zag
- Ik merk dat mijn ogen (sinds mijn laatste zwangerschap) achteruit zijn gegaan. Dit had eigenlijk in januari gecontroleerd moeten worden, ook nog andere klachten die vorig jaar bleken. Toen was er echter een flinke wachtlijst voor in te plannen afspraken, waardoor ik pas in maart of april een afspraak kreeg. De afspraak die vanwege Corona vervolgens gecancelled is. Ik heb overigens ook nog niets gehoord op welke termijn ik terecht kan.
- Ik heb de indruk dat mijn gezichtsvermogen afneemt

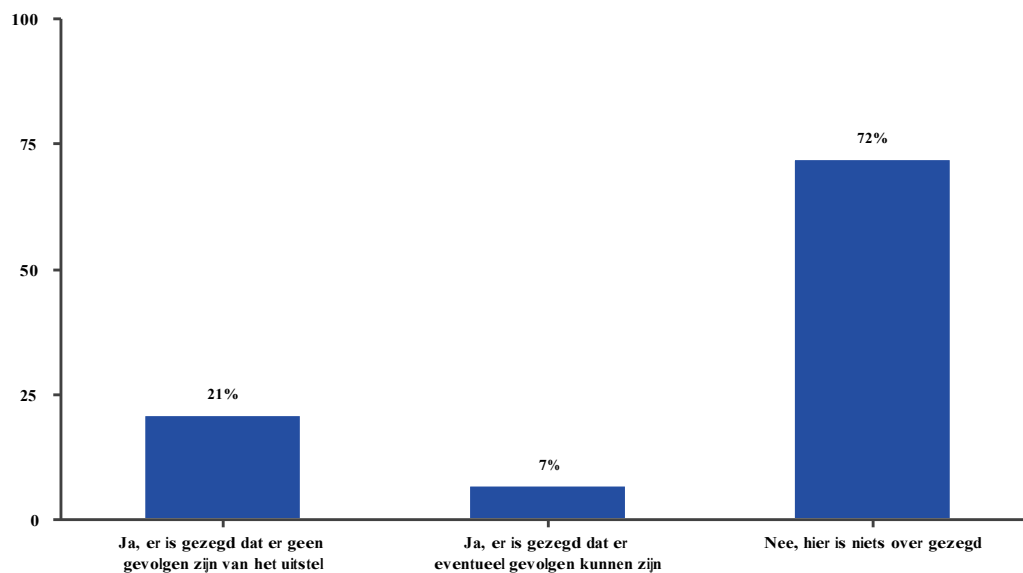
Opmerkelijk is het grote aantal respondenten die aangeven gevolgen te hebben n.a.v. uitstel op de oogpoli.

Advies van de cliëntenraad:

Mocht het in de toekomst weer noodzakelijk zijn om afspraken uit te stellen adviseert de cliëntenraad een helpdesk in te richten waar patiënten met hun problemen en vragen terecht kunnen en waar samen naar een oplossing gezocht wordt.

**Is er vanuit het ziekenhuis gesproken over eventuele gevolgen van het uitstel van de afspraak voor jou of je naaste. (bijvoorbeeld langer doorgaan met medicatie, bepaalde (toename) van klachten etc.)**

(n = 176)



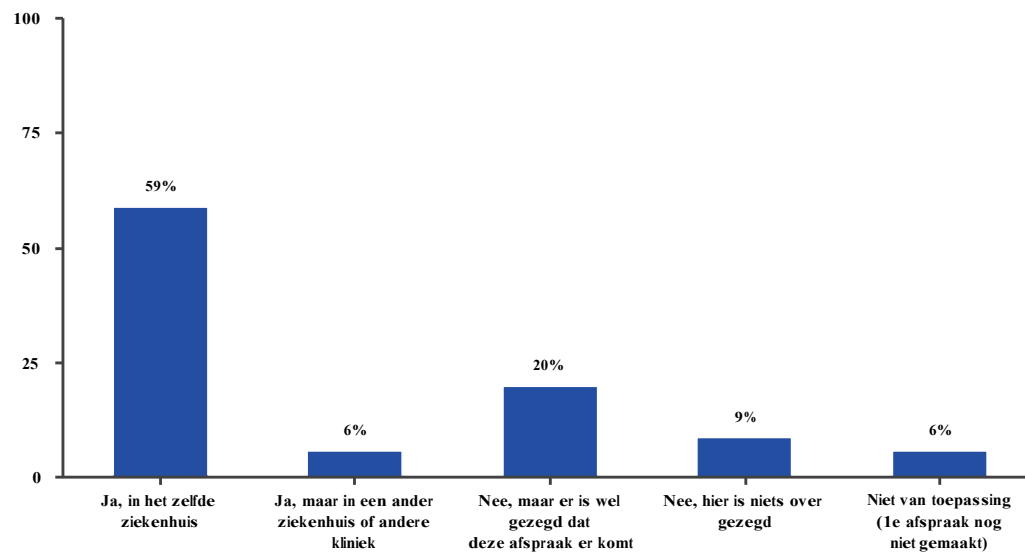
De cliëntenraad vindt 72% waarbij niets over eventuele gevolgen wel bijzonder veel .

Vraag aan de Raad van Bestuur:

Welke maatregelen worden genomen om dit te verbeteren?

## Is er een nieuwe afspraak met jou of je naaste ingepland?

(n = 175)

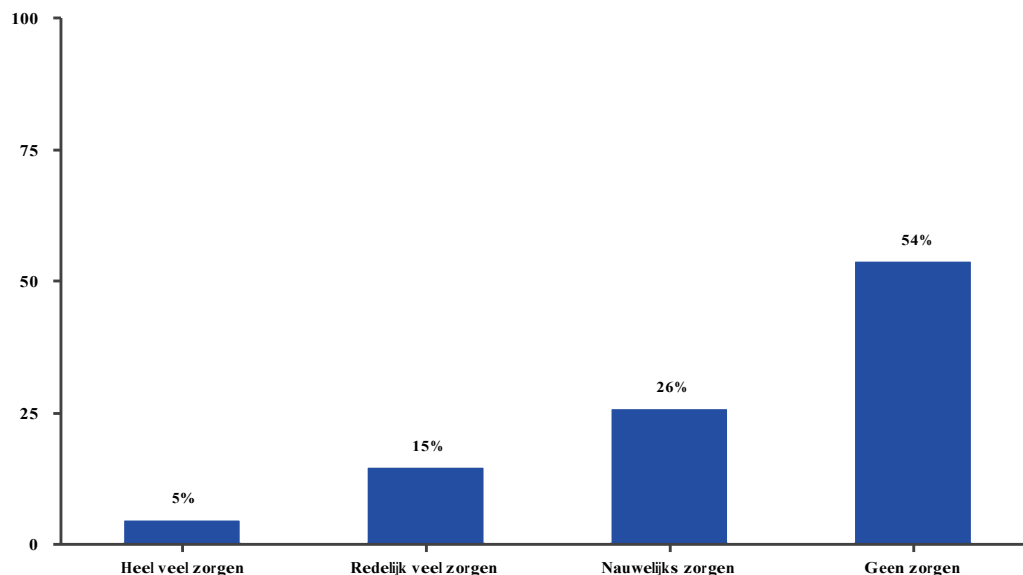


Opmerkelijk is dat bij 9% hier niets over gezegd is.

De cliëntenraad adviseert hier aandacht aan te besteden.

## In hoeverre maak jij of maakt je naaste zich zorgen nu de afspraak in het ziekenhuis voorlopig niet doorgaat?

(n = 175)



### Licht hier je antwoord toe.

Gelukkig ook hier geeft een groot aantal aan zich weinig of geen zorgen te maken

De meest voorkomende antwoorden zijn:

- 35 x Geen
- 16 x Zorgen gevolgen ziektebeeld door uitstel
- 14 x Al nieuwe afspraak gemaakt
- 10 x Tevreden over contacten en vertrouwen in artsen
- 6 x In afwachting nieuw onderzoek/afspraak

(n = 175)

***Samenvattend:***

De cliëntenraad wil alle medewerkers bedanken en complimenteren voor hun inzet tijdens de coronacrisis. Er zijn een aantal verbeterpunten waar nog aan gewerkt kan worden, maar de cliëntenraad heeft er alle vertrouwen in dat die aangepakt zullen worden.