

Notitie

| | | | |
|-----------|--|-------|-------------------------|
| Aan | Leden RvB, Directeuren Zorg, Directie SCF, Marketing & Communicatie | Van | Cliëntenraad Franciscus |
| Kopie aan | | Datum | November 2022 |
| Onderwerp | Rapportage Cliëntenpanel uitgestelde zorg na Covid gehouden in juli 2022 | | |

1. Algemeen

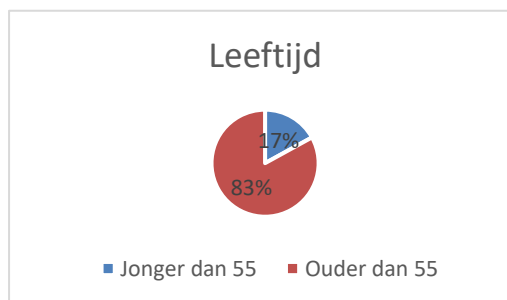
De introductie van het panel luidde: De zorg voor COVID-patiënten heeft ertoe geleid dat reguliere zorg voor een deel in het gedrang is gekomen. Franciscus Gasthuis & Vlietland doet er alles aan om deze zorg alsnog in te halen. Ook landelijk wordt er gekeken naar de beste oplossingen om de ontstane problemen zo snel mogelijk op te lossen.

De Cliëntenraad wil graag weten op welke manier u vindt dat deze zorg zou kunnen of moeten worden ingehaald. Er zijn meerdere oplossingen mogelijk, echter hebben deze uiteraard veel impact op patiënten en familieleden van patiënten. Wij realiseren ons dat elke keuze negatieve consequenties kan hebben, maar niets doen is wellicht ook geen optie om van dit grote probleem af te komen.

De in het panel gestelde vragen met grafieken staan op pag. 4 en verder.

2. Samenvatting

De meeste van de 402 respondenten waren (ex)-patiënt (92%) (vraag 3). Daarvan ging het gros (60%) naar het Gasthuis, de rest naar het Vlietland (vraag 4). Maar liefst 83% is ouder dan 55 jaar (vraag 5). Daarmee kan de conclusie getrokken worden dat met name de oudere leeftijdsgroep zeer geïnteresseerd is in het cliëntenpanel, danwel de tijd en ruimte neemt om dit in te vullen. Een andere oorzaak kan ook zijn dat oudere mensen meer in aanraking komen met het ziekenhuis.

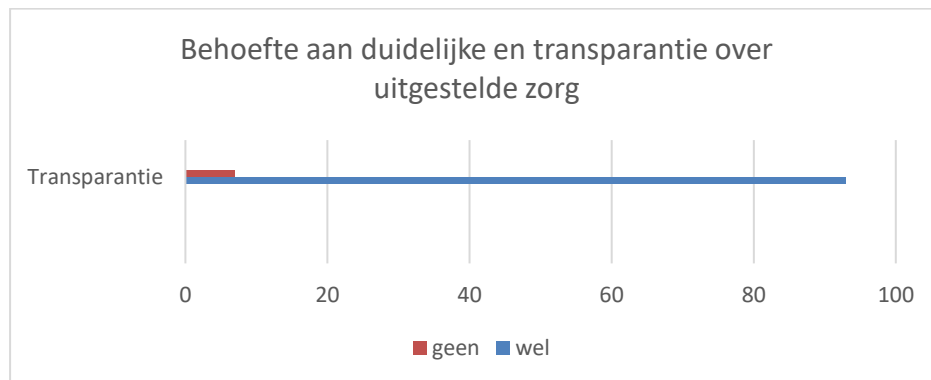


In reactie op de open vraag naar de woonplaats (vraag 7) werd een heel groot aantal antwoorden ontvangen en meerdere malen werd dezelfde woonplaats aangegeven. Voorkeur is om in een volgende conclusie daarom een beperkt aantal antwoorden te geven zodat dit ook beter te categoriseren is.

Ervaring met uitgestelde zorg

Gelukkig heeft het gros van de respondenten (75%) geen ervaring met mensen die dringend zorg nodig hebben en op een wachtlijst staan (vraag 9). Toch is er nog 9% die dit wel heeft en waarvan de medische vraag zeer dringend is. Dus een aandachtspunt blijft het wel. Indien zorg wordt uitgesteld heeft 93% van de respondenten behoefte aan duidelijke en transparante correspondentie hierover.

Antwoorden die je kon geven waren: Dan weet ik waar ik aan toe ben; Geeft mij duidelijkheid; Dan kan je je daarop instellen; Geeft wat rust en zekerheid.



Wel geven de meeste respondenten aan niet gewezen te worden op eventuele alternatieve mogelijkheden binnen of buiten het SFG/Vlietland (vraag 12). Dat gaat om 79%.

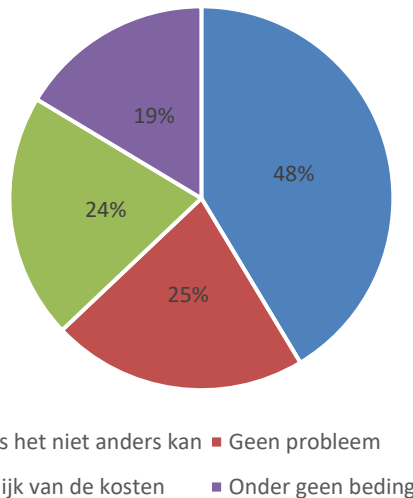
Maar liefst 92% van de respondenten zou gebruik maken van het afspreken voor afspraken buiten kantooruren indien het ziekenhuis dit zou aanbieden (vraag 14). Het gros heeft geen ervaring met een doorverwijzing naar een andere arts of ziekenhuis (vraag 17). Dat gaat om 77% van de respondenten. Ook valt op dat maar liefst 88% van de respondenten van mening is dat het ziekenhuis er alles aan doet om de patiënt te helpen (vraag 19). Daarnaast kunnen de meeste respondenten zich vinden in de deeloplossingen die worden aangeboden (vraag 21); dat gaat om 82%.

Op de vraag of de respondenten zich ook kunnen vinden indien er doorverwezen dient te worden naar buiten de regio of zelfs het buitenland, zijn de meningen verdeelder (vraag 23). Daar heeft 48% vrede mee als het niet anders kan. 25% Van de respondenten vindt dit geen probleem omdat men het belangrijker vindt geholpen te worden. Er is ook een groep van 24% die het laat afhangen van de kosten. Tenslotte is er nog 19% die dit onder geen beding wil (zie figuur op pag. 3).

Ook vindt 88% dat de huisarts zich ermee mag bemoeien (vraag 25). Bij de toelichting zie je ook verschillende interpretaties hiervan. Van zich bemoeien met wel/niet verwijzen tot aan de zorgvraag. Maar over het algemeen vinden mensen het fijn dat de huisarts hen persoonlijker kent.

Wat wel een opmerkelijke constatering is dat meer dan de helft (52%) van de respondenten momenteel wacht op een operatie, behandeling of een afspraak (Vraag 28). Een percentage van 65% is voorstander van de rol van de verzekeraar en zo'n 20% neemt zelf contact op (vraag 27).

Bereid buiten de regio behandeling te ondergaan



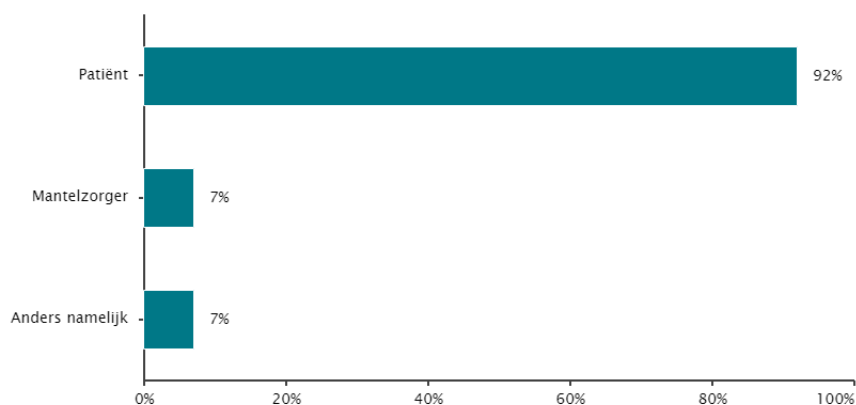
De algemene mening uit dit panel is dat de respondenten zeer tevreden zijn met het ziekenhuis. Ook werden daarin enkele specifieke artsen genoemd die bijv. een niersteen of een vorm van kanker hebben behandeld.

3. Conclusies/vragen vanuit de Cliëntenraad omtrent dit cliëntenpanel

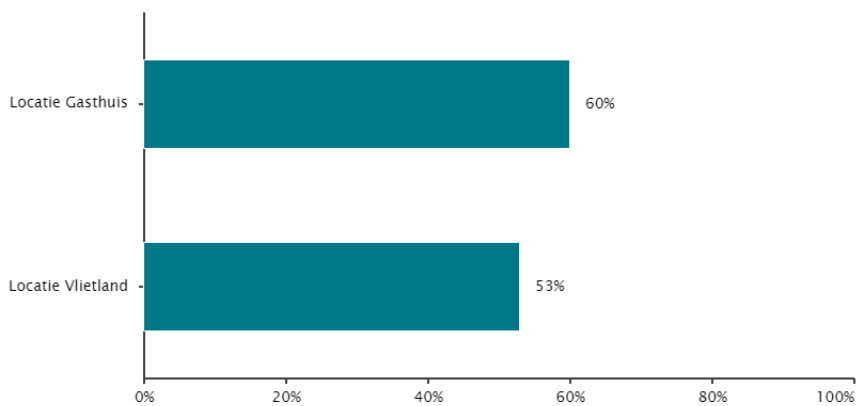
- Oplossingen die het ziekenhuis aan zou kunnen bieden voor het lange wachten zijn het eerder contact leggen en transparantie verschaffen. Denk aan contact opnemen (bijv. per mail) om mensen uit te leggen hoelang het nog duurt.
- Wat ook opvalt (vraag 12) is dat 79% van respondenten niet gewezen zou zijn op alternatieve behandelmogelijkheden, 21% wel. Een deel van deze patiënten wacht liever vanwege de vertrouwdheid met SFG/Vlietland en de behandelaars in wie men vertrouwen heeft. Een kleiner aantal (23 %) is zelf actief op zoek gegaan, dan wel via bemiddeling van de zorgverzekeraar behandeld in particuliere klinieken (Bergman/DC klinieken) of EMC, dan wel buiten de regio. De vraag is of het SFG/Vlietland zelf op deze alternatieven moet wijzen of de patiënt slechts informeert dat het zelf op zoek kan gaan naar alternatieven.
- Tegelijkertijd geeft 88% van de respondenten aan dat naar hun gevoel het ziekenhuis er alles aan doet om op een of andere manier te helpen. 82% geeft aan geen probleem te hebben met behandeling/verzorging in zowel beide ziekenhuizen, b.v. operatie in Vlietland en nazorg in SFG. De meeste respondenten is dus ontzettend tevreden over de inzet van het ziekenhuispersoneel.
- Er kan onderzocht worden of het haalbaar is om afspraken buiten kantoor tijden te gaan maken gezien het grote aantal respondenten dat hier behoefte aan heeft (92%).

BIJLAGE: GESTELDE VRAGEN IN HET PANEL

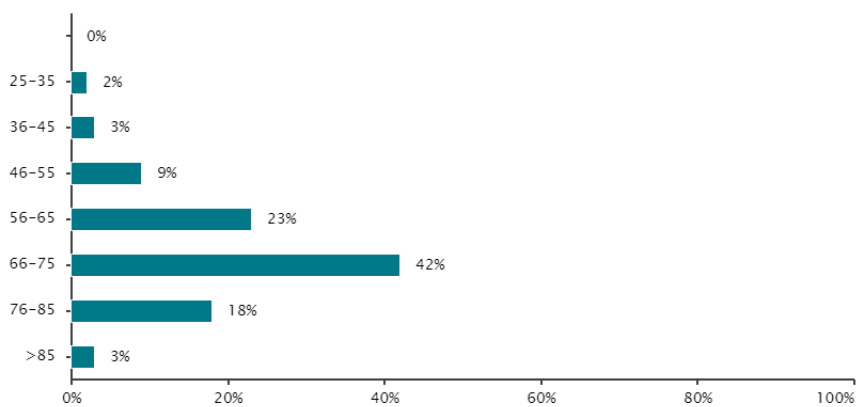
3. Ik ben...
(n = 402)



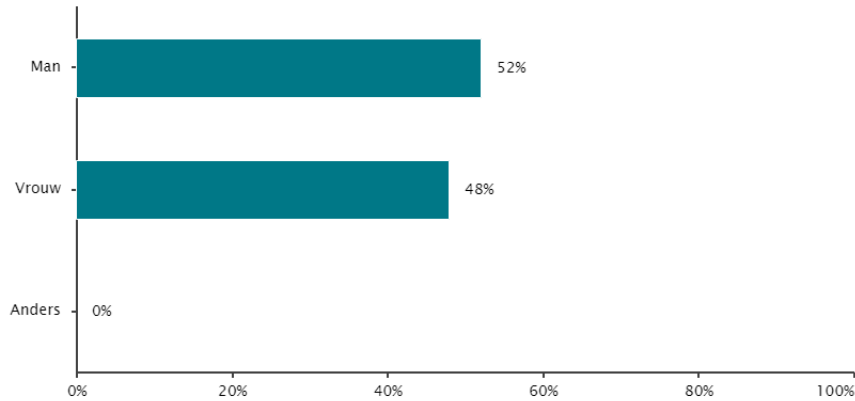
4. Op dit moment ben ik patiënt bij...
(n = 400)



5. Leeftijd:
(n = 400)

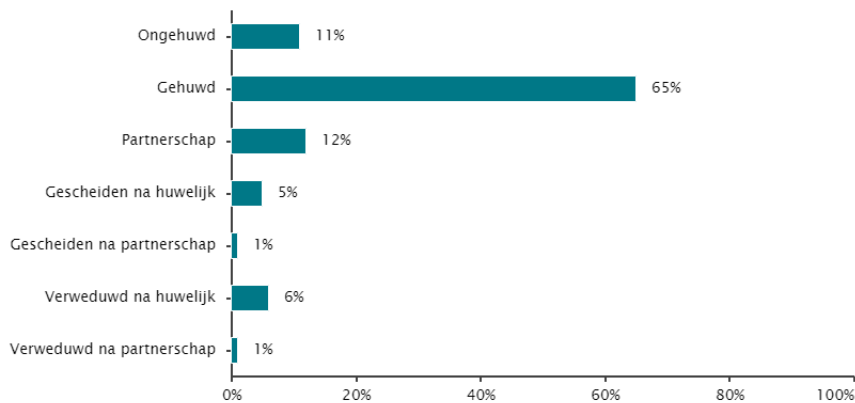


6. Geslacht:
(n = 400)



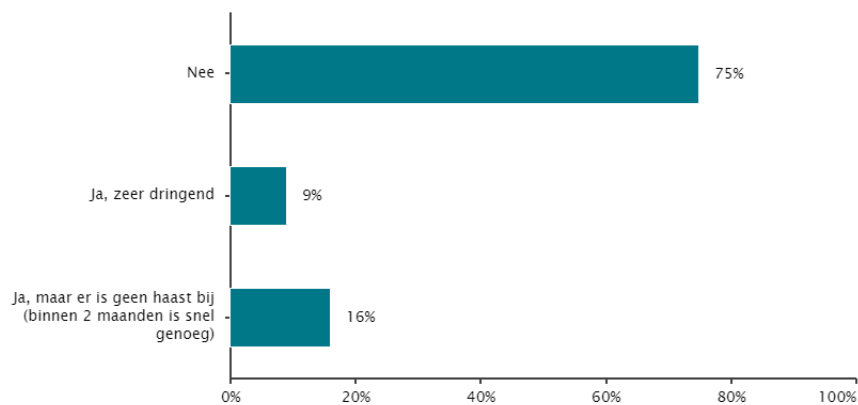
7. Woonplaats
(n = 399)

8. Burgerlijke staat
(n = 399)



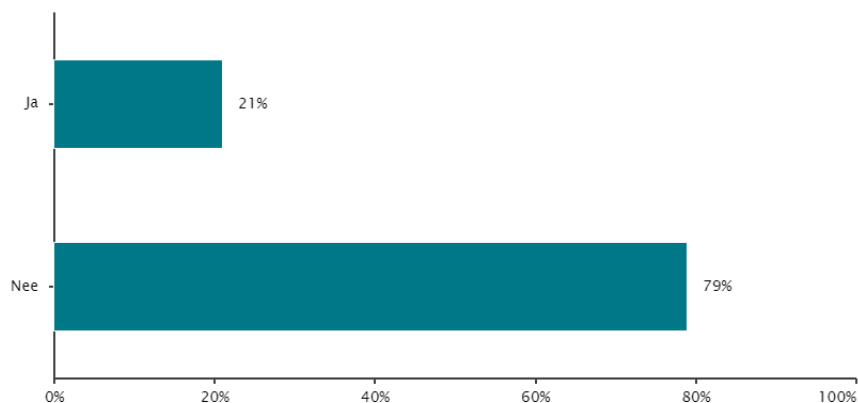
9. Hebt u zelf of kent u mensen in uw omgeving die al dan niet dringend zorg nodig hebben en op een wachtlijst staan? Indien u bij deze vraag nee heeft ingevuld, kunt u de volgende vragen wel beantwoorden omdat wij geïnteresseerd zijn in uw mening.

(n = 399)



11. Waarom vindt u wel/niet dat dit helpt?
(n = 387)

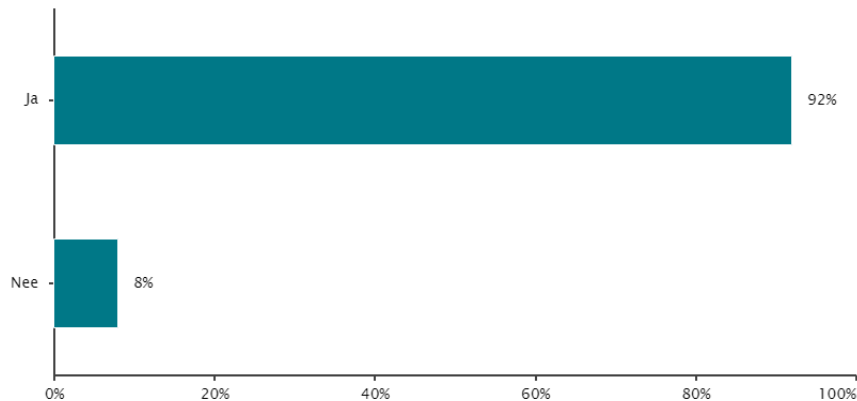
12. Bent u geweest op eventuele alternatieve mogelijkheden, binnen of buiten Franciscus Gasthuis & Vlietland?
(n = 385)



13. Eventuele toelichting
(n = 385)

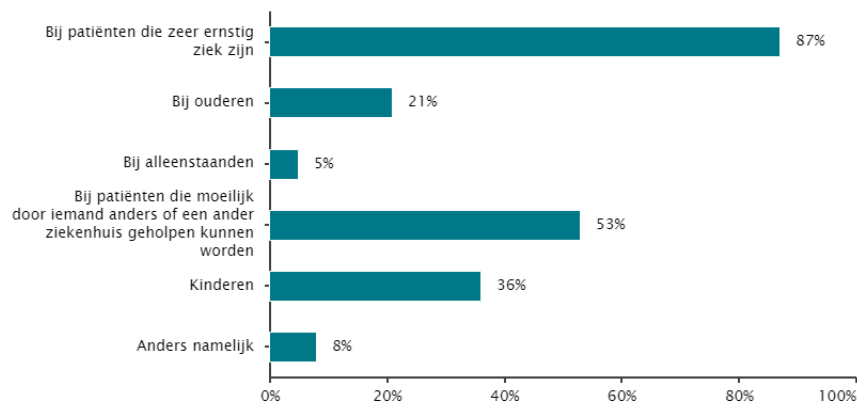
14. Indien het ziekenhuis mogelijkheden biedt om buiten kantooruren afspraken op de polikliniek, bloedafnames en eventueel ook röntgenfoto's en scans in de avonduren te laten plaatsvinden om de wachttijd te

bekorten, zou u daar gebruik van maken (n = 384)

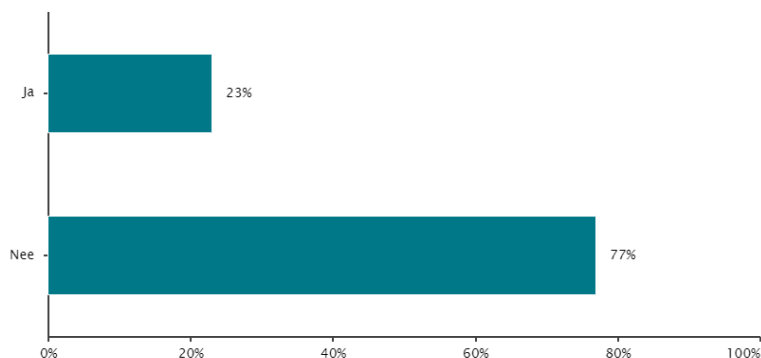


15. Eventuele toelichting (n = 384)

16. Als het ziekenhuis keuzes moet maken, waar moet dan de prioriteit liggen volgens u (meerdere opties mogelijk)?
(n = 383)

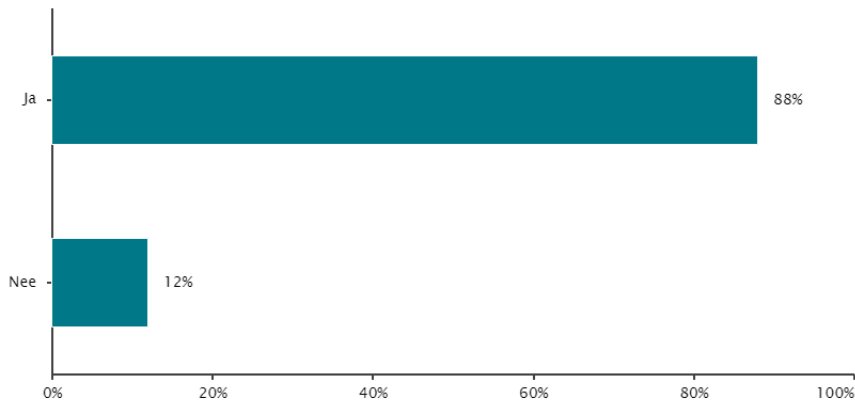


17. Heeft u ervaring met het verplaatsen van zorg in de afgelopen periode bijvoorbeeld doordat u verwezen werd naar een andere arts of ziekenhuis?
(n = 382)



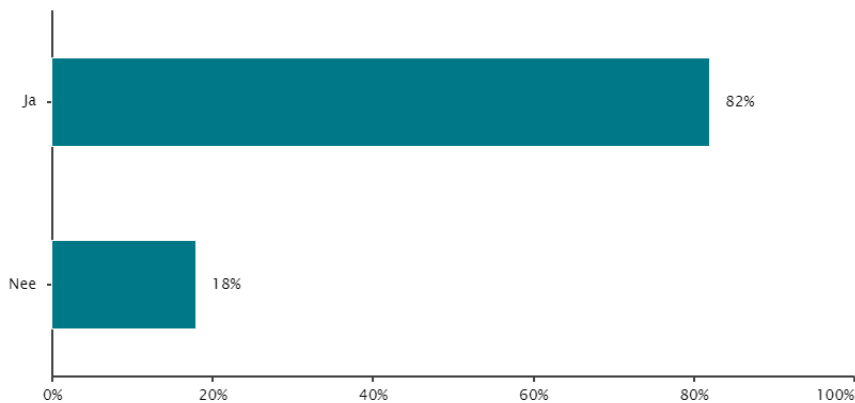
18. Indien u ja heeft ingevuld, kunt u dit toelichten?
(n = 382)

19. Heeft u het gevoel dat het ziekenhuis er alles aan doet om u toch op de een of andere manier te helpen?
(n = 382)



20. Eventuele toelichting
(n = 381)

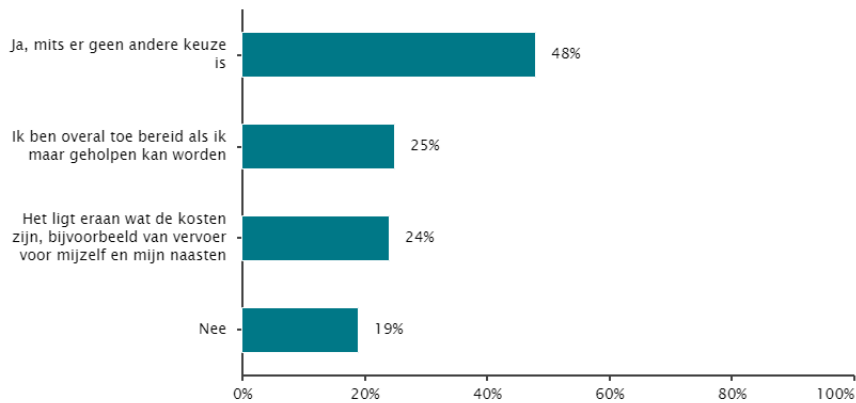
21. Kunt u zich vinden in deeloplossingen, bijvoorbeeld dat u geopereerd wordt in een ander ziekenhuis en dat de nazorg in Franciscus Gasthuis & Vlietland plaatsvindt?
(n = 381)



22. Eventuele toelichting
(n = 380)

23. Kunt u zich er in vinden als u voor uw operatie buiten de regio of zelfs naar het buitenland wordt verwezen?

(n = 378)

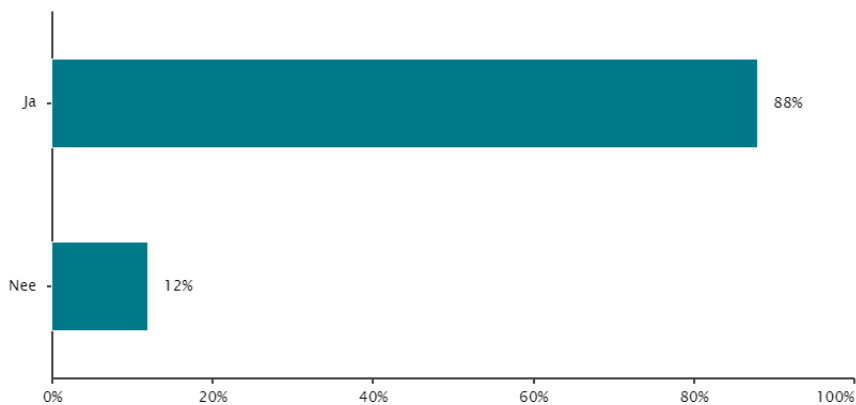


24. Eventuele toelichting

(n = 378)

25. Vindt u dat de huisarts zich er mee moet/mag bemoeien?

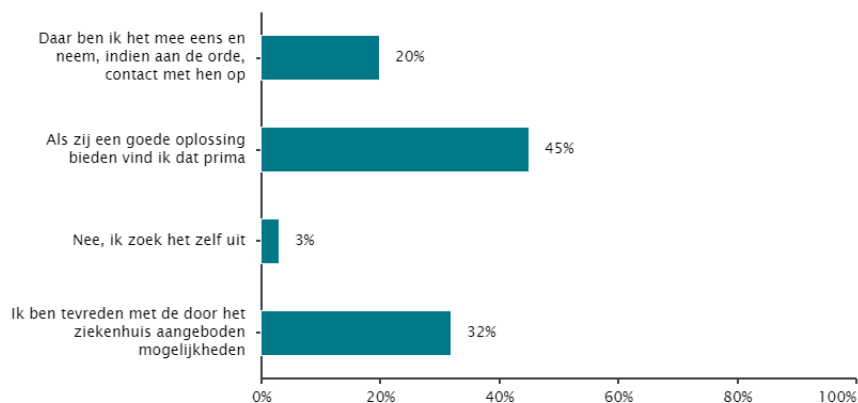
(n = 378)



26. Eventuele toelichting

(n = 378)

27. De zorgverzekeraar kan een oplossing voor u zoeken om u te helpen.
Wat vindt u daarvan?
(n = 378)



28. Wacht u zelf op dit moment op een afspraak, behandeling of operatie?
(n = 378)

