

Uitslag cliëntenpanel december 2018/januari 2019

Onderwerp: Spoedeisende Hulp (SEH)

Aantal respondenten

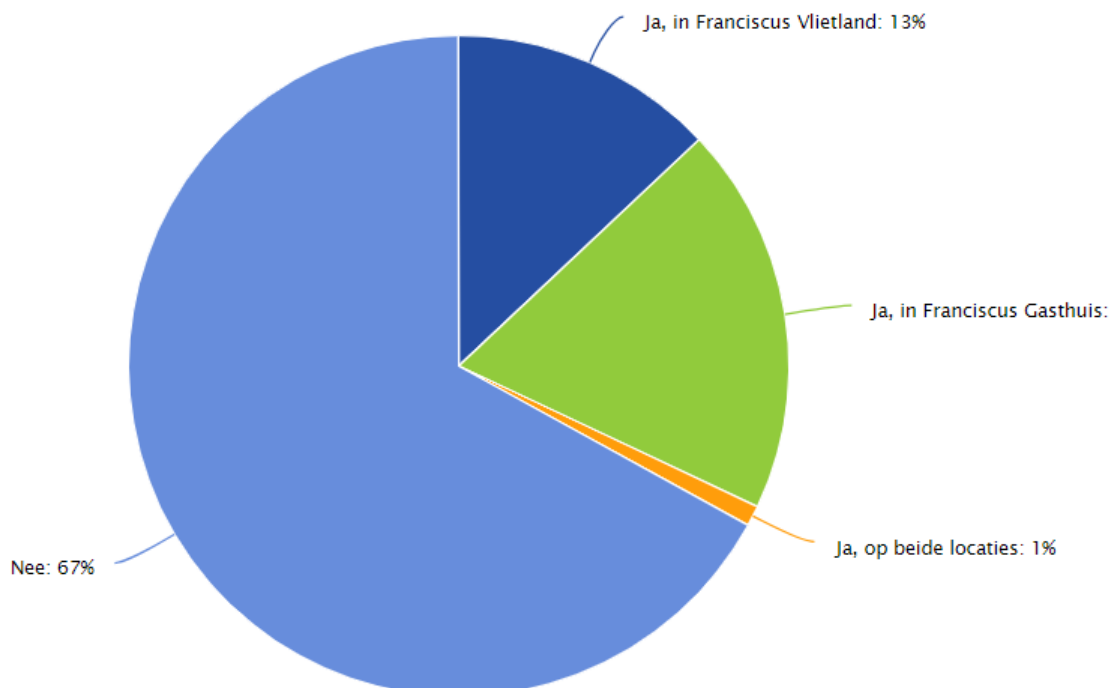
Bij elke vraag kunt u aflezen hoeveel panelleden de vraag hebben beantwoord. 91 Panelleden zijn begonnen aan de enquête; 72 panelleden hebben de vragenlijst afgerond.

Omdat een aantal antwoorden dezelfde strekking hadden, hebben wij er voor de leesbaarheid voor gekozen een samenvatting te maken van de toelichtingen; dit zonder de boodschap van de antwoorden aan te tasten. Om die reden hebben we uitvoerige antwoorden wel in hun geheel weergegeven

De Cliëntenraad

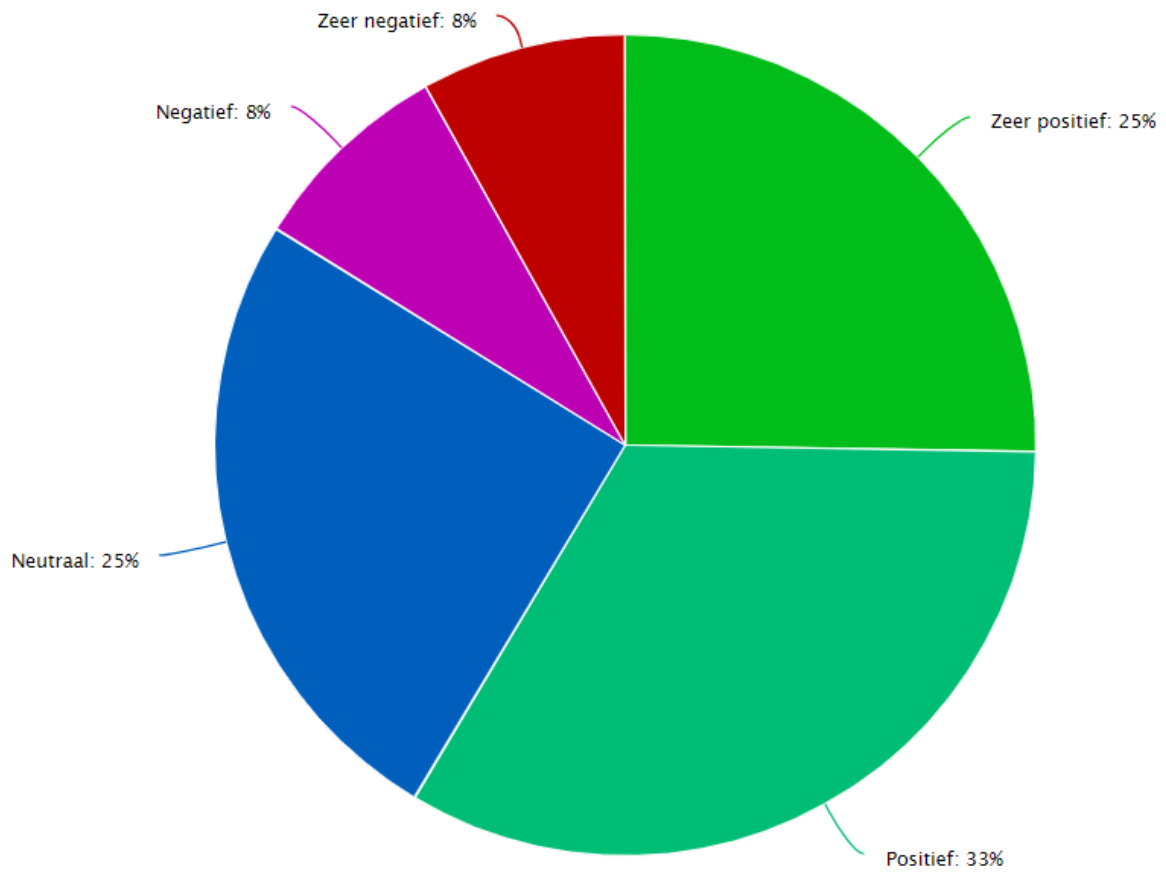
1. Bent u vanaf mei 2017 onder behandeling geweest op onze Spoedeisende Hulp?

(aantal respondenten = 75)



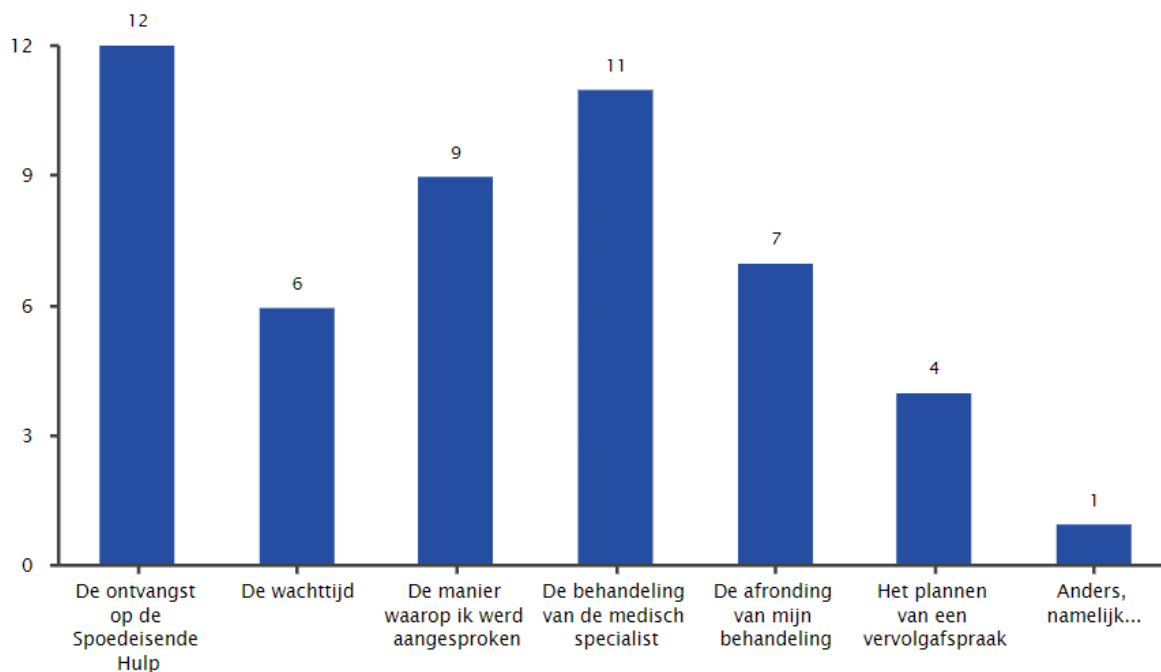
2. Hoe zou u uw ervaring met onze Spoedeisende Hulp omschrijven?

(aantal respondenten = 24)



3. Welke factoren bevielen u het meest? (Meerdere antwoorden en toelichting mogelijk)

(aantal respondenten = 23)

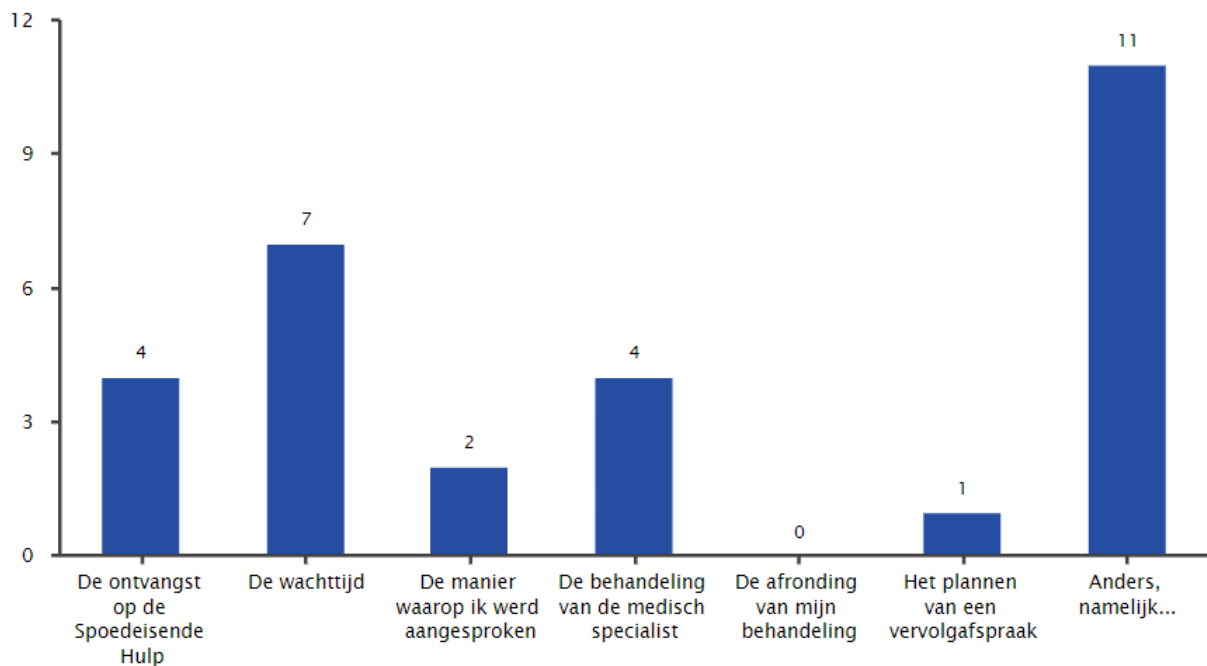


- Snel en geruststellend en ondanks de werkdruk was het personeel behulpzaam en liep het al die keren perfect.
- Het was zeer frustrerend en pijnlijk, dat bij een acute urineretentie, de dienstdoende arts tot tweemaal toe een katheter plaatste zonder enig resultaat en ik tot de vroege maandagmorgen moest wachten op de uroloog, die het probleem onmiddellijk oploste en terecht sprak over een "klungel van die nacht!
- Er werd duidelijk onderscheid gemaakt welke patiënt sneller geholpen moest worden, ongeacht volgorde van binnenkomst. Dat daarbij de verpleegkundige volstrekt onredelijk uitgescholden werd, veranderde daar niets aan. Ik kwam binnen met een klaplong en de scheldende partij had haar voet verzwikt!
- Helaas werd mijn bijtmond van een hond gehecht, wat een week later door een traumachirurg nooit had mogen gebeuren
- Ik had hartproblemen moest eerst via de HAP. Men ging na het zien van de ECG direct met de cardioloog overleggen op de SEH. Daar ben ik direct opgenomen. Is het niet mogelijk om met hartproblemen waarmee je bekend ben direct naar de SEH te gaan.
- De route naar de SEH is erg donker. De ontvangst vond ik zeer onprettig. Moest een legitimatie en verzekeringskaart tonen terwijl ik met foto en al geregistreerd ben en 2 dagen ervoor geopereerd. Die spullen zaten in de tas van mijn begeleider die de auto aan het parkeren was.

- Na een openhartoperatie werd ik erg onwel. Mijn huisgenoten hebben mij naar de spoedeisende hulp gebracht en dat verliep niet goed.

4. Welke factoren bevielen u het minst? (Meerdere antwoorden en toelichting mogelijk)

(aantal respondenten = 23)



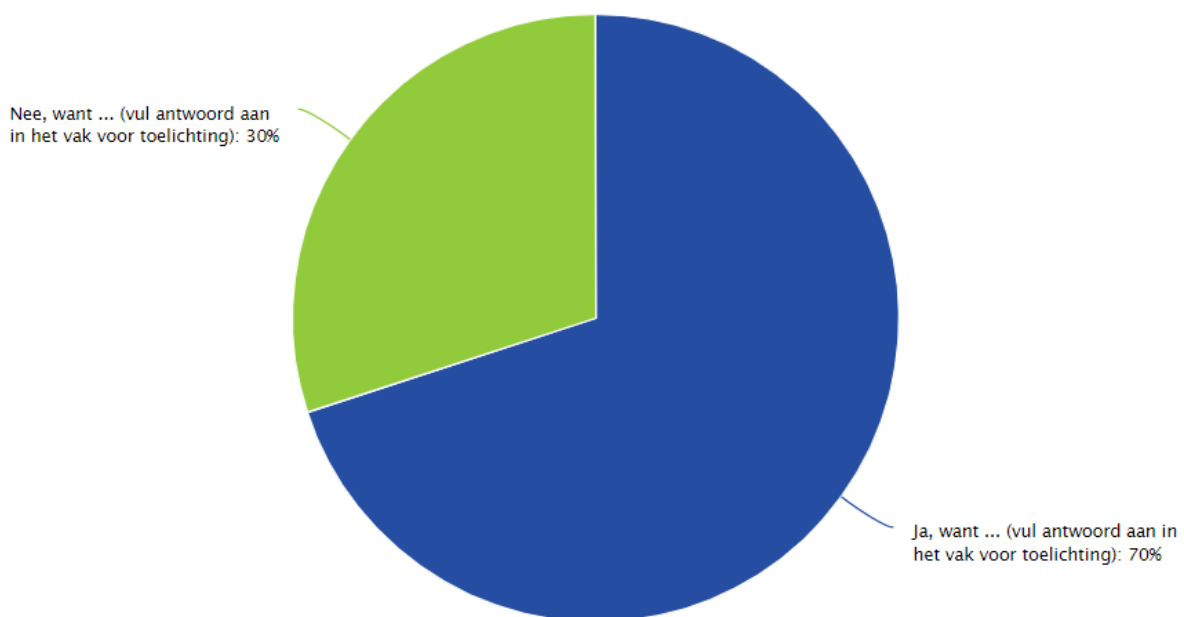
- We moesten lang wachten met het te strakke gips openknippen.
- De HAP-arts heeft adequaat gehandeld en direct met de cardioloog van de SEH gesproken na het zien van de ECG. Via de SEH naar de Cardioafdeling
- Ik had duidelijk een gebroken schouder, men wilde mij 14 dagen laten wachten. Doordat ik belde dat het echt te lang was hebben ze me na 8 dagen laten komen. 8 dagen zittend slapen ik kon niet liggen, en was alleen, ondanks mijn herhaaldelijk verzoek om hulp, kon ik alleen een beetje morfine halen, lopend omdat ik geen enkel schokje kon verdragen, zeker geen taxi of zo
- In September s' nachts na bezoek aan de HAP Schiedam naar Franciscus Rotterdam gestuurd. Halverwege opgebeld door de HAP en terug naar huis gestuurd (Schiedam). Reden in Rotterdam zou er die nacht geen personeel zijn om een echo/scan te maken. s' Morgens wederom naar Rotterdam SEH volgens aanwijzingen nachtpersoneel. Daar aangekomen wist men van niets. Na veel gesteggel en doortastend optreden van een baliemedewerkster, alsnog naar de SEH gegaan en opgenomen voor onderzoek. Door adequaat optreden van de behandelend arts, goed onderzocht, scan gemaakt en tot de conclusie gekomen dat ik een gaatje in mijn darm had. Hierna volgde uiteraard gelijk opname en

behandeling. Je moet er niet aan denken dat het fout was gegaan. Heb tot op heden nog nooit een gesprek hierover gehad en/of excuses.

- Dat je moet wachten is logisch maar je weet totaal niet hoe lang. In mijn geval uiteindelijk ruim 2 uur.
- Soms heb je iemand nodig, bijv. voor een plasje van de patiënt of omdat de patiënt erg onrustig is en dan is er niet altijd iemand aanwezig in de centrale hal bij de behandel units.
- Natuurlijk moet de demente patiënt bevraagd worden, maar de juiste antwoorden krijgt men van de mantelzorg, familie, die mee gekomen is. Zij kennen de medische en levensgeschiedenis van de demente patiënt vaak het best!

5. Was u na uw bezoek aan de SEH tevreden over de door het ziekenhuis geboden oplossing?

(aantal respondenten = 23)



- Ja, werd gelijk op de hartbewaking gelegd
- Bij een acute urineretentie werd door de dienstdoende SEH-arts tweemaal een katheter geplaatst zonder enig resultaat. Hij stuurde mij door naar de uroloog, waardoor ik met veel pijn en frustratie tot maandagmorgen 7 uur moest wachten tot deze zeer snel en efficiënt het probleem wel oploste. Hij noemde dan ook de nachtelijke arts een klungel!
- De arts kon niet lezen welke medicijnen ik bij me had.

- Ik lag binnen 1,5 uur op een kamer met een drain.
- Ik ben verwezen naar een chirurg, hetgeen resulteerde in een operatie nog diezelfde dag.
- Nieuwe tijdelijk gips gekregen en vervolgspraak bij gipsmeester
- De cardiologe kende mij en heeft heel adequaat behandeld
- Opgenomen en behandeld en werd gelukkig vrij snel en goed geholpen.
- Prima geholpen (vinger uit de kom) alleen jammer hij staat nu wat scheef voor mijn hobby piano spelen
- Ik zat bijna iedere dag in het ziekenhuis omdat de aandoening per dag verergerde.
- Omdat ik gewoon naar huis gestuurd ben, moest het zelf maar uitzoeken. Toen de chirurg na 8 dagen de foto zag wilde hij direct de andere dag opereren met spoed
- Iemand kreeg duidelijke uitleg over de behandeling. Iemand anders vond de uitleg over het hoe en waarom van de vervolgbehandeling te summier
- Mijn demente tante (90) werd de volgende dag middels een zgn. lange pen verbinding aan haar (2e) gebroken heup geopereerd. Dat werd, bleek na afloop, door een studente gedaan, die ik na de operatie nog stomend van de adrenaline aan telefoon kreeg en die mij vertelde, dat ze zo blij was, dat zij die operatie had mogen doen en dat het bijna helemaal goed verlopen was.....alleen op het allerlaatst ging het niet zo goed en zat de pen er scheef in. Daar zou mijn tante wel blijvend hinder en pijn van ondervinden, maar ach, dat was niet zo erg, want zij was tenslotte toch 90 en hoefde niet meer op de tennisbaan te staan, wel? Daarna lag tante als een lijk zo wit in bed op de afdeling (niet op de speciale afdeling voor dementerenden, die naar ik veel later hoorde, alleen in het Vlietland is) en werd ik 3 dagen lang (het was weekend!) gebeld, dat tante naar huis wilde, terwijl ik daar vrijwel constant naast zat.... Haar verzorging en de communicatie met de dienstdoende verpleegkundige waren ver onder de maat! Op maandag is zij in een ziekenhuisrolstoel gezet en met een taxibusje naar het verpleeghuis gereden. Hard bonkend over alle (verkeers-)drempels en andere hindernissen, terwijl zij liggend in een ambulance vervoerd had moeten worden. Gevolg: de heup raakte los en tante had onnoemelijk veel pijn. Morfine voor de pijn, maar dat was niet genoeg, bleek bij haar dagelijkse verzorging. Eten en drinken ging niet meer. Tante stierf na een aantal dagen..... Wij hebben als naaste familie (zelfwerkzaam op een OK elders) een grote klacht ingediend en een gesprek gehad met het hoofd chirurgie. Die is zich kapot geschrokken!
- Ik moest eerst naar het gasthuis voor opname en uiteindelijk toch weer terug naar Vlietland

6. Wat is uw ervaring met de gewijzigde openingstijden van onze SEH?

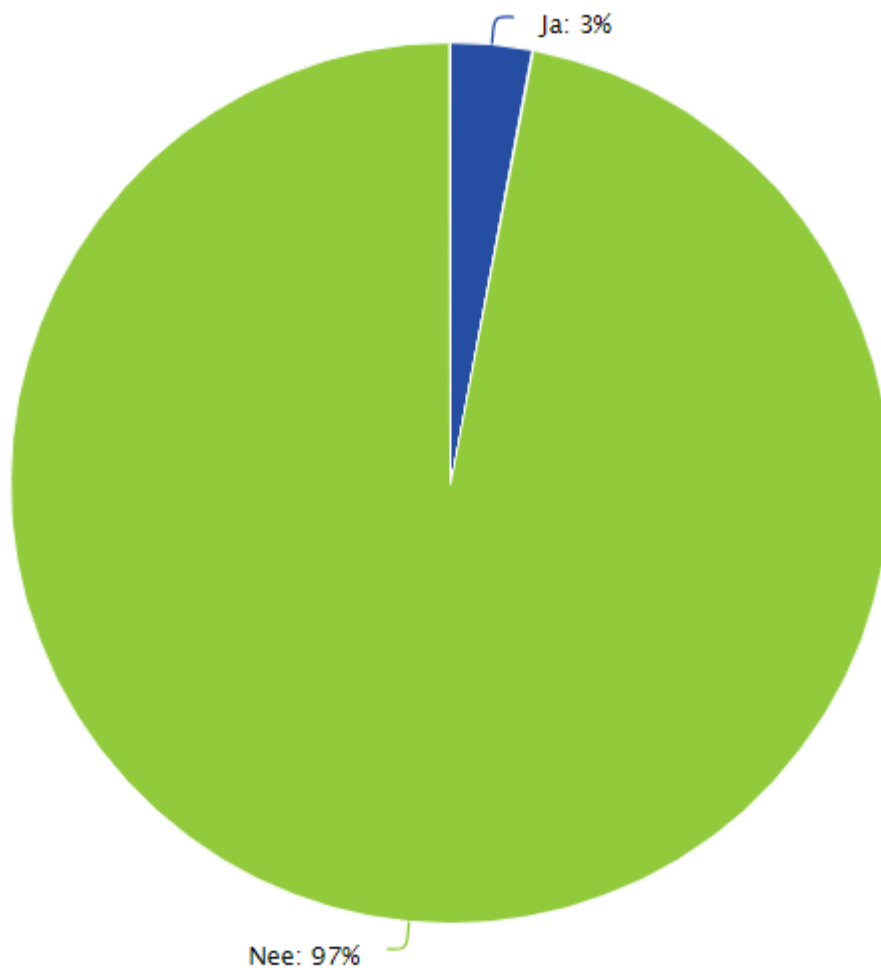
- Verschillende mensen gaven aan geen of weinig ervaring te hebben; sommigen vinden het ver weg als het om spoed gaat. Sommigen vinden het waardeloos, maar begrijpelijk. Anderen vinden het een slechte zaak omdat de ambulance verder moet rijden, mede door druk verkeer op de A20. Iemand zou dan voor Delft kiezen. Voorkeur gaat uit naar 24/7 open. Sommigen vinden het bizar dat je voor de SEH moet uitwijken naar Rotterdam. Iemand stelt via de tamtam te hebben gehoord dat het nog steeds onveranderd: HOPELOOS is.
- Ik heb nog geen ervaring maar maak me als oudere persoon, zonder vervoer of mantelzorger wel bezorgd over de afstand.
- Ik maak er gelukkig heel weinig gebruik van tot nu toe en heb ook nog geen gebruik gemaakt van de nieuwe openingstijden
- Ik heb hier nog geen ervaring mee, maar kan niet zeggen dat ik er blij mee ben.
- Het is erg jammer dat je van de huisartsenpost in het Vlietland helemaal naar het Gasthuis moet.
- Ervaring heb ik er persoonlijk niet mee, maar ik heb hier absoluut een mening over. Je kunt nog zoveel commissies in het leven roepen en besluiten dat de SEH ná 21 uur naar de locatie Franciscus moet gaan maar daarbij wordt de kwetsbare groep te allen tijde vergeten omdat dit een kleine groep is. Ouderen, jongeren, gehandicapten, arme- en ernstig chronisch zieke patiënten zullen Franciscus zonder hulp niet kunnen bereiken als zij zelf geen vervoersmiddelen hebben. Gezondheidszorg moet voor allen bereikbaar zijn. Persoonlijk vind ik dat een tekort aan personeel een kwestie is van op lange tijd investeren in opleiding en opschaling, zorg voor verschillende niveaus op een SEH om kosten te besparen, neem verpleegkundigen en zorgenden, co-en arts-assistenten in opleiding en zorg voorgoed gekwalificeerd personeel aan bij de receptie om alles te organiseren.
- Geen ervaring met de openingstijden. Wel ervaring met opname en dat was zeker GEEN prettige ervaring met de toewijzing van wanneer ik geholpen zou worden.
- Jammer dat de SEH Vlietland tot 21.00 uur geopend is maar heb begrepen dat dit door personeelsgebrek is doch ik hoop dat in de toekomst het weer normale tijden worden; gewoon 24 uur per dag.
- Ik heb er geen ervaring mee omdat ik binnen die tijden aanwezig was. Maar het is bizar dat je voor de SEH moet uitwijken naar Rotterdam.
- Voor het Gasthuis is het prima
- Wij hebben de pech hebben dat wij naar Gouda moet terwijl wij al 47 jaar in het Gasthuis komt bij vijf verschillende specialisten. Wij zijn zo'n 40 jaar geleden vanuit Berkel naar Bleiswijk verhuisd en kwamen toen al in het oude ziekenhuis aan de Schieweg. In het verleden moesten wij trucks verzinnen om niet naar Gouda te hoeven gaan.
- Het lijkt niet logisch spoedeisende hulp zonder geholpen te kunnen worden Mijn idee van spoedeisende hulp is 24 uur beschikbaar zijn. Misschien moet men kiezen voor wat meer personeel en minder managers

- Het is fijn dat er in ieder geval in Schiedam e.o. nog een groot aantal uren een SEH is, maar jammer als je buiten openingstijden iets krijgt. Ik woon zelf in de omgeving van Franciscus R'dam dus dat is geen punt maar een kennis van mij uit Schiedam kreeg een herseninfarct en dan is R'dam toch weer verder weg.
- Het lijkt mij niet in orde, spoedeisend zegt al genoeg, dat is niet voor de flauwekul en ik denk dat je in zo een geval gewoon terecht moet kunnen, welke tijd dan ook
- Het lijkt mij echt beangstigend dat ik na 21.00 uur naar Rotterdam moet; vrienden hebben dit al diverse keren meegemaakt en als slecht ervaren, helaas is een vriendin een paar minuten voor aankomst in het ziekenhuis overleden, hoop dus uit de grond van mijn hart dat ons dat niet zal overkomen.
- Ik vind het sluiten van de SEH Vlietland een kwalijke zaak, zeker voor de inwoners van Schiedam, Vlaardingen en Maassluis. Helaas ligt het personeel niet voor het oprapen en vertrouw ik erop dat u alles in het werk stelt om dit probleem op te lossen. Tot die tijd zullen we het met deze oplossing moeten doen.
- Het is triest dat het nodig is, maar ik kan mij heel stressvolle situaties voorstellen
- Geen ervaring met de huidige situatie. In het verleden regelmatig gebruik moeten maken van de SEH i.v.m. mijn partner. De snelle hulp was goed. Als hij nu nog geleefd had dan had ik mij constant zorgen gemaakt of hij wel op tijd op de SEH zou zijn. In Rotterdam zijn meerdere ziekenhuizen, in de regio hier alleen het Vlietland. Ik blijf mij afvragen waarom er niet gekozen is om het Vlietland te versterken. Het idee bij veel mensen is dat het Franciscus het Vlietland leeg trekt om de eigen positie binnen Rotterdam te versterken gezien de vele concurrentie.
- Ik ben vanuit Maassluis wel één keer gelijk doorgebracht naar het Erasmus in Rotterdam.
- Mijn laatste ervaring is op 10 oktober 2018. Naar aanleiding van een behoorlijke bloeding waarvoor ik onder behandeling ben bij een gynaecoloog in het Vlietland Schiedam, ben ik door het ambulancepersoneel toch naar Rotterdam gebracht. Terwijl de afdeling gynaecologie wel open is! De gynaecologen in Schiedam waren dan ook not amused toen zij hoorden dat ik naar Rotterdam gebracht werd. Het zou daarom ook wel fijn zijn dat het ambulancepersoneel hiervan op de hoogte is
- Ik vraag me af hoe deze ontwikkeling is gecommuniceerd? Zijn de inwoners op de hoogte van deze maatregel en wat het voor hen betekent?
- Om 21.00 uur sluiten is te vroeg

7. Als extra maatregel is vanaf 3 september van maandag tot en met vrijdag op de SEH in Franciscus Gasthuis een transferverpleegkundige beschikbaar om patiënten te bemiddelen voor uitplaatsing naar de verpleeg-, verzorgingshuizen en thuiszorgorganisaties (VVT)-sector.

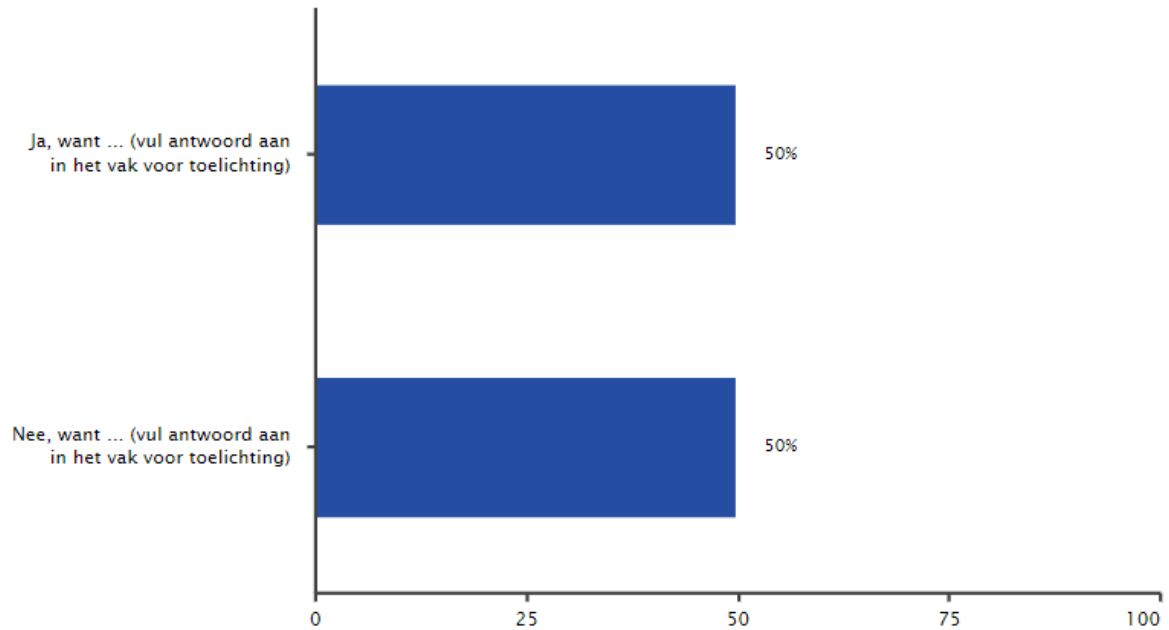
Heeft u ervaring met de Transferverpleegkundige?

(aantal respondenten = 72)



8. Was u tevreden over de gang van zaken met de Transferverpleegkundige?

(aantal respondenten = 2)



Schrijf hier uw toelichting:

- Toen mijn schoonmoeder werd overgebracht
- Niet wat mijn tante betrof