



Een op de drie afspraken heeft plaatsgehad

Weer ziekenhuiszorg na de coronacrisis

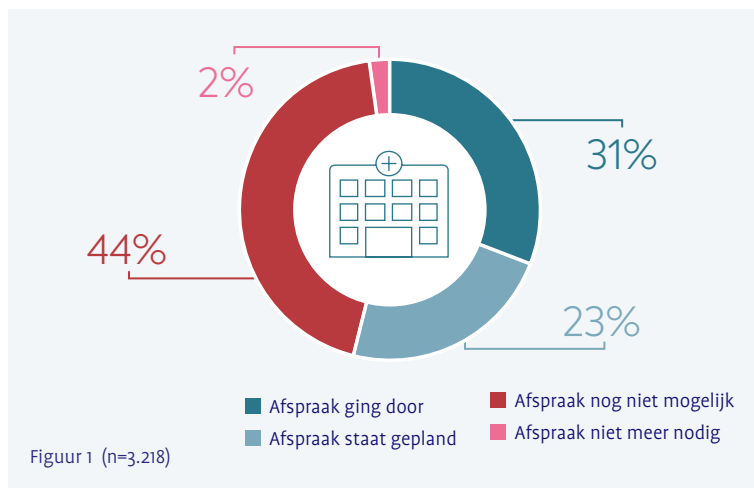
Bij veel patiënten zijn gedurende de coronacrisis eerder geplande afspraken in de zorg afgezegd of uitgesteld. Inmiddels start de niet-coronazorg weer geleidelijk op. De Patiëntenfederatie heeft onderzocht of de uitgestelde zorg al weer plaatsvond of is ingepland. Kunnen mensen weer langs het ziekenhuis? En wordt de zorg op een andere manier verleend per telefoon of met beeldbellen? In deze monitor de eerste ervaringen met het herstarten van de ziekenhuiszorg in mei 2020.

In totaal hebben 7.400 mensen deelgenomen.

Huidige situatie ziekenhuizen

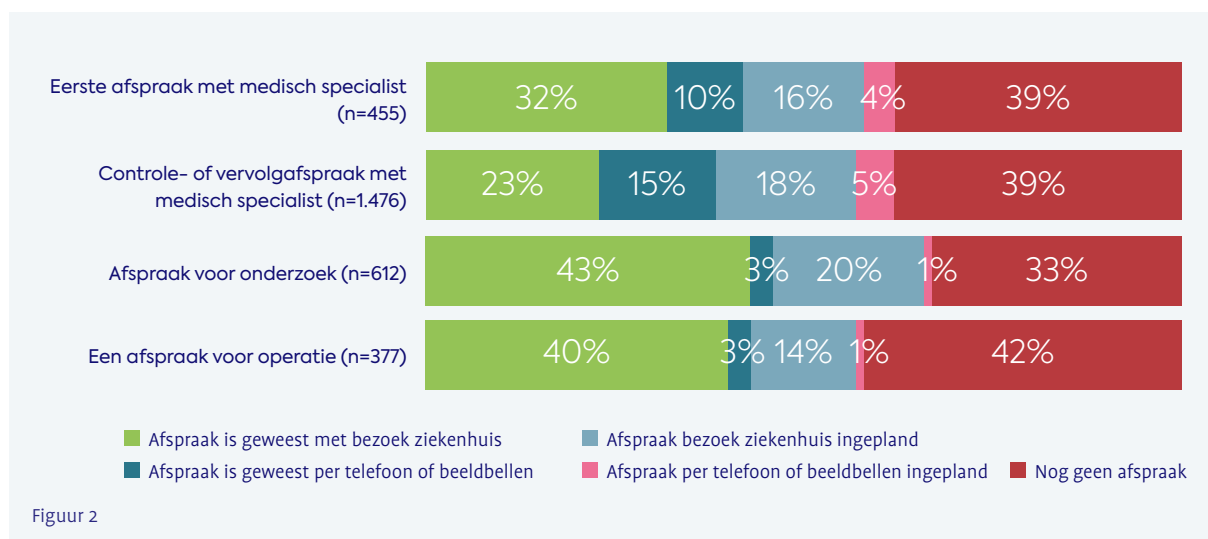
38% van de deelnemers had in coronatijd een (gewenste) afspraak in het ziekenhuis of een kliniek die niet door kon gaan. Daarnaast had 5% een (gewenste) afspraak die zij zelf niet door wilden laten gaan.

Bij bijna eenderde heeft de afspraak inmiddels plaatsgevonden. 19% had daadwerkelijk een afspraak in het ziekenhuis/kliniek. 12% had een digitale afspraak via bijvoorbeeld telefoon of beeldbellen.



Doorgang van de afspraken

Afspraken voor onderzoeken en operaties vonden inmiddels meer plaats dan eerste afspraken of controle- en vervolgafspraken. Telefoon of beeldbellen worden meer ingezet bij eerste afspraken en controle- of vervolgafspraken.



103 mensen willen zelf liever nog geen afspraak in het ziekenhuis. De voornaamste redenen die hiervoor worden genoemd zijn:

- Men is angstig/vindt het een risico om naar het ziekenhuis te gaan
- Men behoort tot een kwetsbare groep en stelt het daarom nog uit
- De afspraak kan nog wel even wachten, er is geen urgentie.

Een nog kleiner aantal mensen geeft aan dat een afspraak in het ziekenhuis niet meer nodig was omdat het probleem of klacht vanzelf oploste door bijvoorbeeld hulp op afstand.

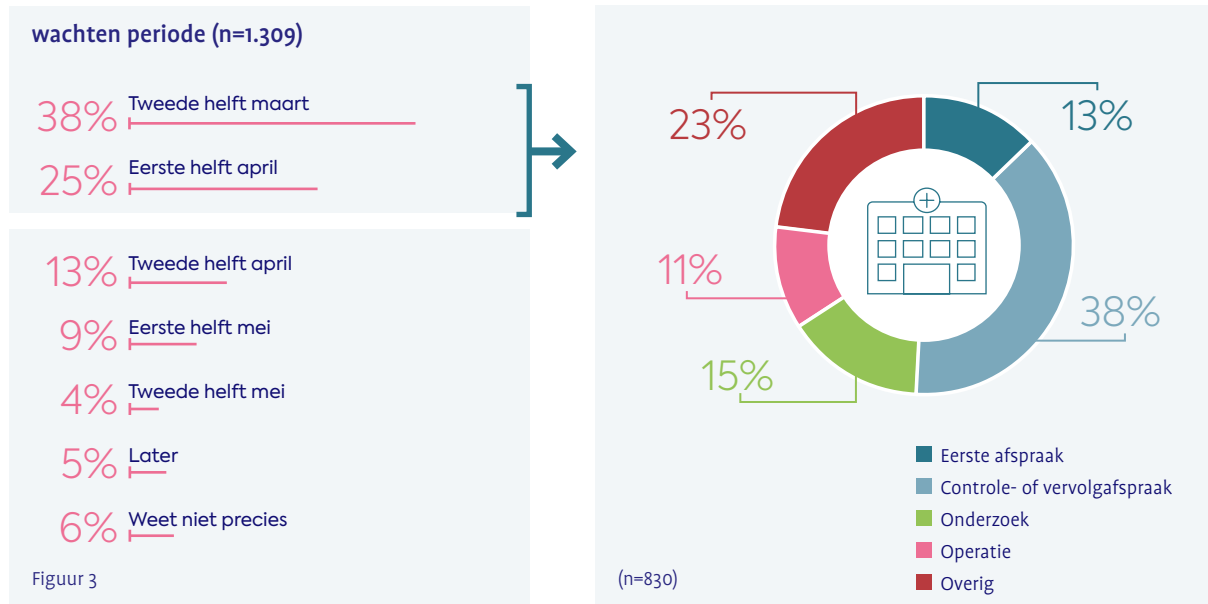
“Bij de dermatoloog voor controle huidkanker na een operatie december. Wil nog geen afspraak omdat het overal nog druk is en niet levensbedreigend is, alleen maar lastig.”

“Symptomen van angina pectoris zijn erger geworden. Wil nog geen afspraak omdat situatie in het ziekenhuis nog onduidelijk is, ook de veiligheid.”

“Psoriasis klachten voor dermatoloog. En eigenlijk erger, maar heb vaak veel pijn in mijn ledematen, verkramping verzuring. En aangezien mijn handicaps is dit niet echt prettig. Wil nog geen afspraak omdat ik twijfel of het corona virus al weg is. Ook zit ik in de risicogroep, ga het niet opzoeken.”

Wachten op een afspraak

Ruim vier op de tien wachten nog steeds op een afspraak, grotendeels onvrijwillig. Van de 1.309 mensen die nog wachten op een afspraak wacht 63% al anderhalf tot twee maanden op de afspraak in het ziekenhuis. Het gaat in de helft van deze groep deelnemers om eerste afspraken (13%) en controle- of vervolgafspraken (38%). 15% wacht op een onderzoek en 11% op een operatie.



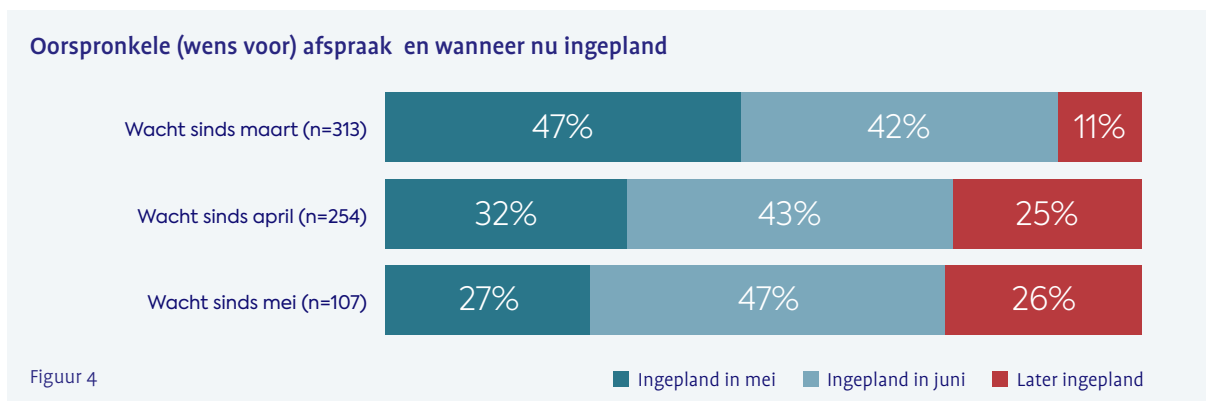
Informatie over de afspraak (n=1.326)

Bij 24% (n=313) is geen uitleg gegeven waarom de afspraak in het ziekenhuis is uitgesteld. Aan bijna driekwart van de wachtende mensen is wel uitgelegd waarom de afspraak is uitgesteld. Vaak is gemeld dat dit door het coronavirus komt. Regelmatig is ook extra uitleg gegeven, zoals:

- Het is te druk, er zijn wachtlijsten
- Het risico is te groot/het is gevaarlijk vanwege corona
- Er moeten prioriteiten gesteld worden, urgente afspraken hebben voorrang.

Wachttijden

Bij mensen die inmiddels wel een afspraak hebben (n=750), zien we dat wie het langst wacht nu het eerst aan de beurt komt. Van de deelnemers die sinds het begin van de coronacrisis in maart wachten op een afspraak, heeft 47% inmiddels een afspraak ingepland staan voor mei en 42% voor juni. 11% moet nog langer wachten.



Regels en maatregelen in het ziekenhuis

93% vindt de regels en maatregelen die in ziekenhuis of kliniek gelden duidelijk. Genoemde voorbeelden van wat men niet duidelijk vindt:

- Onduidelijk of beschermende middelen zoals een mondkapje nodig zijn. En moet je dat zelf regelen?
- Onbekend of er wel of geen begeleider/partner mee naar binnen mag.
- Het bestaan van een triage was niet bij iedereen bekend.
- Het feit dat door die triage wachttijden bestaan, was ook niet altijd duidelijk.
- Sommige mensen hebben zelf naar informatie gezocht, omdat hier niets over gecommuniceerd werd.

“Uitgestelde liesbreukoperatie, maar ik heb zelf gebeld begin april en kon toen heel snel terecht.”

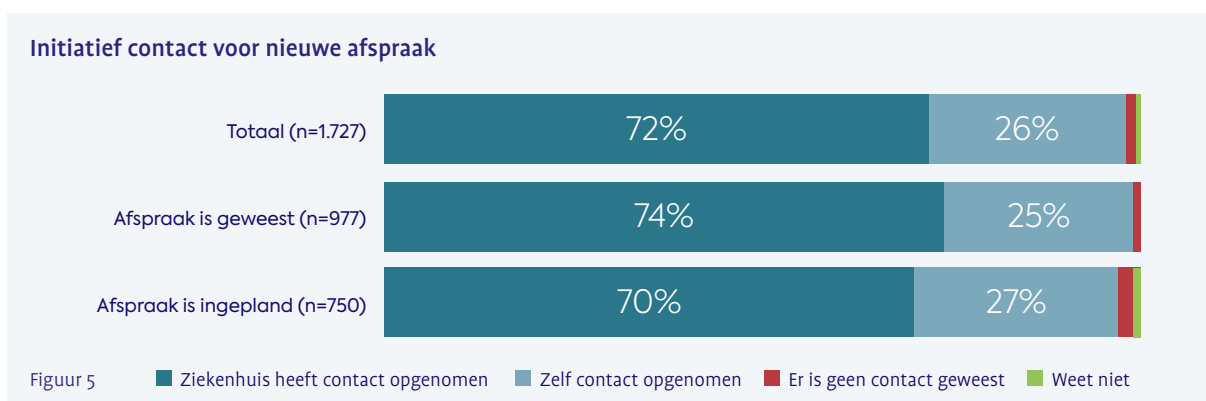
“Halfjaarlijkse controle long- en leverfoto's zijn twee maal afgezegd. Wel nieuwe datum: eind oktober 2020.”

“Longfoto en longinhoud en vervolgens gesprek met longarts kan nu pas in september.”

Initiatief tot contact of nieuwe afspraak

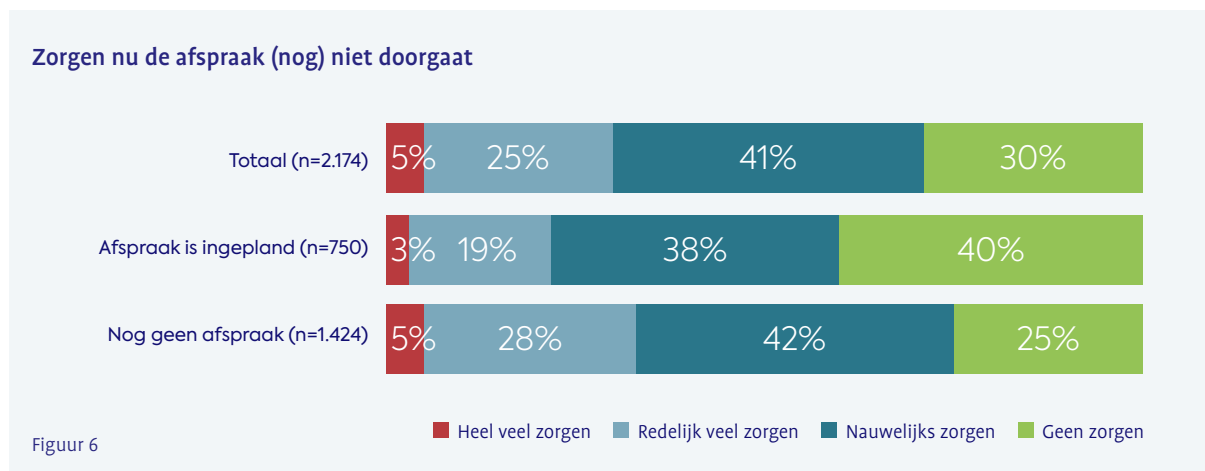
Bij 72% heeft het ziekenhuis contact opgenomen, 26% heeft hier zelf contact over opgenomen. Er zijn geen grote verschillen waarneembaar tussen de groep die al een afspraak heeft gehad en de groep die een afspraak ingepland heeft.

Het ziekenhuis belt in 75% van de gevallen over de afspraak. Ruim een derde ontvangt per mail of per brief de informatie over de afspraak.



Zorgen over het uitstel (n=2.174)

Zeven op de tien mensen die op het moment van dit onderzoek nog geen afspraak hadden maken zich enige mate van zorgen, 30% in redelijke tot sterke mate. De groep waar nog helemaal geen afspraak is ingepland maakt zich meer zorgen dan de groep die inmiddels uitzicht heeft op een afspraak.



“Spondylodese van de onderrug. Ik heb gruwelijke, ondragelijke pijn, invalideer in hoog tempo. De afspraak voor preoperatief onderzoek voor apneu is afgezegd dus ik kom niet op de operatielijst en heb vanaf half december die steeds toenemende klachten. Krijg medicatie die NIETS helpt voor de pijn, wel is de bijwerking, veel slapen, erg fijn. (redactie: oorspronkelijke afspraak tweede helft maart. Afspraak via beeldbellen ingepland voor tweede helft mei). Ik word ook nog depressief door de pijn en het feit dat ik weinig kan. Lopen 50 meter, mezelf verzorgen is een kwelling.”

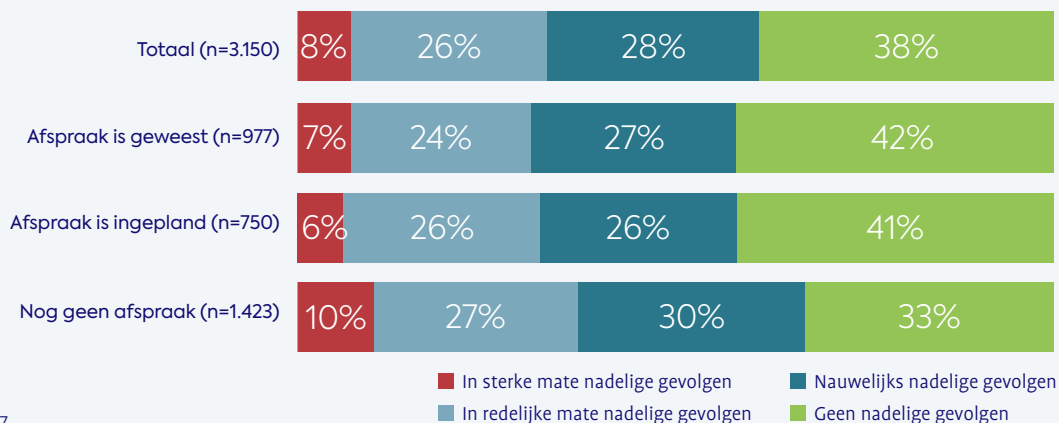
“Er moet een operatie worden gedaan aan mijn voet. Die is uitgesteld (redactie: van tweede helft maart naar tweede helft mei). Er moeten nog aanvullende onderzoeken worden gedaan omdat er ook andere klachten aan de voet zijn die geopereerd moet worden. Ik kreeg nu een nieuwe OK datum maar die wordt weer uitgesteld omdat de onderzoeken nog niet zijn gedaan. Zorgen groter, want OK is nu voor 2 de keer uitgesteld en ik moet ook nog een nieuwe knie na de voetoperatie. Gevolg is dat ik straks meer dan een jaar on de ziektewet zit en dan minder salaris ga ontvangen.”

Gevolgen uitstel

62% ervaart in enige mate nadelige gevolgen van het uitstel, 34% hiervan zelfs in redelijke tot sterke mate. Mensen waarbij nog geen nieuwe afspraak is ingepland, ervaren vaker negatieve gevolgen.

Mensen die al een afspraak hebben gehad, geven ook nog relatief vaak aan negatieve gevolgen te ervaren: 58% ervaart dit nog in enige mate, waarvan 31% in redelijke tot sterke mate. Dit komt doordat hen bijvoorbeeld een telefonisch (voorlopig) alternatief is geboden waarmee de klachten nog niet verholpen zijn, of doordat hun klachten door het lange wachten verergerd zijn.

Gevolgen uitstel afspraak



Figuur 7

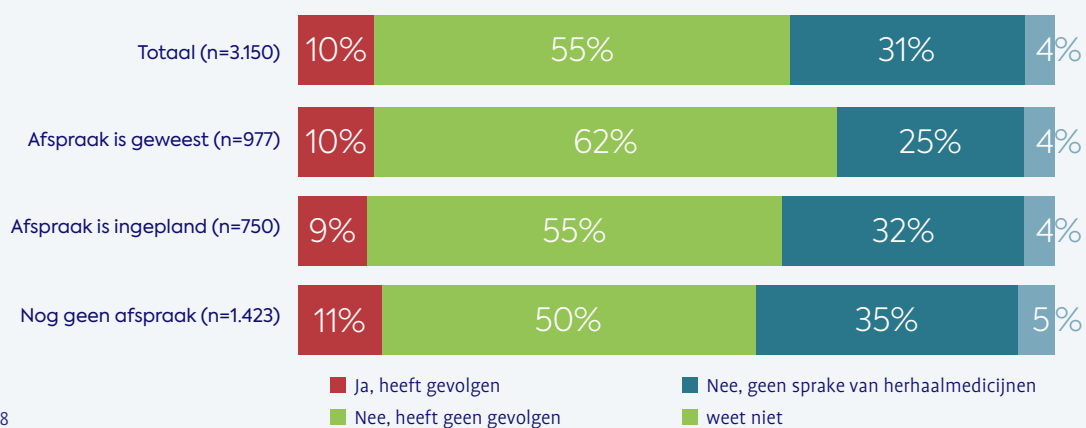
“Ik weet niet waar ik aan toe ben, De eerstelijns zorg / de huisarts heeft naar het ziekenhuis gebeld, maar kreeg een vage boodschap dat het om reden van de corona nog niet kon. Ik voel me als oudere gediscrimineerd. De stress rond om mijn gezondheid neemt zienderogen toe, ik kan niet eens naar de huisarts om bloeddruk te meten, alles moet telefonisch.”

“Ik ben halverwege een borstreconstructie, ik zie er niet uit!! Ik ben al behoorlijk mijn zelfvertrouwen kwijt en dit maakt het nog zwaarder. Straks gaat mijn leeftijd mee tellen. Ik wil zo graag de behandeling afmaken zodat ik weer enigszins vrouwelijk wordt.”

Gevolg voor medicatiegebruik

Bij een op de tien mensen in het onderzoek blijkt dat het uitstel van de ziekenhuiszorg gevolgen heeft voor het medicijngebruik. Zo moet men nu langer bepaalde medicijnen slikken.

Gevolgen uitstel afspraak voor medicijngebruik



Figuur 8

Profiel deelnemers

51% vrouw

49% man

De gemiddelde leeftijd 65 jaar

84% van de deelnemers heeft een chronische aandoening waarvan

- hart- of vaatziekten (27%),
- reumatische aandoeningen (18%),
- longaandoeningen (18%)
- diabetes (17%)

Colofon

Het Zorgpanel is een initiatief van Patiëntenfederatie Nederland.
De Patiëntenfederatie vertegenwoordigt 200 patiëntenorganisaties.
Wij maken ons sterk voor alle mensen die zorg nodig hebben.
© Communicatie – juni 2020