



Registratie bijzondere situaties en behoeften in de medische zorg tijdens de Corona-crisis.

Korte tussentijdse rapportage

VERTROUWELIJK

Aanleiding



- Sinds 2017 werkt het Fonds Slachtofferhulp (FSH) aan een programma voor patiënten die een medisch incident meemaken.
- Door **cultuurverandering** in ziekenhuizen te stimuleren, met een pilot casemanagement voor **onafhankelijke begeleiding van patiënten**, en met onderzoek naar een **andere kijk op schade**, levert FSH een constructieve bijdrage die patiënten helpt het leven weer op te pakken buiten het ziekenhuis.
- FSH werkt met 7 **ziekenhuizen** samen aan de pilot casemanagement medische incidenten.
- Door de Coronacrisis is de reguliere zorg noodgedwongen in het gedrang gekomen. Gelukkig wordt langzamerhand begonnen om het stuwmeer aan uitgestelde zorg aan te pakken.
- FSH onderzoekt of het haar kennis en ervaring kan inzetten om patiënten te begeleiden in deze situatie. O.a. via een **survey** onder patiënten die dit overkomt.

VERTROUWELIJK

Survey



- Op 28 april **1100 reacties** in ongeveer een week tijd. Onderzoek loopt nog.
- De survey is verspreid via **sociale media** en op diverse websites waaronder onze eigen pagina.

<https://fondsslachtofferhulp.nl/help-mee/registratie-ervaringen-in-de-zorg-tijdens-de-corona-crisis/>

Onderwerpen:

- Het betreft ervaringen m.b.t. het niet (kunnen) krijgen van de juiste zorg
- De ernst van de zorgen hierover
- Mate van begrip voor de situatie
- Verwachtingen over het vervolg en van de rol van de verschillende betrokken instanties
- Weergave van de belangrijkste behoeften die mensen momenteel hebben.

VERTROUWELIJK

Situaties en respondente n



- Het betreft voor 50% de ziekenhuiszorg en een grote diversiteit aan zorgverleners (12% fysio, 9% huisarts, 8% GGZ, verder bijv. Thuiszorg en geboorte/neonatale zorg)
- Ongeveer de helft van de mensen kon niet terecht voor een diagnose of behandeling
- Ongeveer 30% kon niet terecht voor chronische ziekte of aandoening
- Ongeveer 5% kon niet terecht met een acute medische situatie
- Ongeveer 4% durfde zelf gezien de omstandigheden geen behandeling aan
- Voor ongeveer 8% is de situatie inmiddels goed/slecht afgelopen, de overgrote meerderheid wacht nog op zorg.
- Leeftijden patiënten van 0 tot 95 jaar, gemiddelde leeftijd 43 jaar. (16% < 25jr.)
- Een grote meerderheid van de mensen heeft een medische voorgeschiedenis (85%) (17% ggz, 14% astma/COPD, 9% hart en vaat, 8% ongevalsletsel, 7% diabetes, 6% kanker)

VERTROUWELIJK

Resultaten (1)



- De ruim **duizend persoonlijke ervaringen** laten een grote diversiteit aan zorgelijke situaties zien, met veel persoonlijk leed, groot en klein.
- Er is zowel **begrip** als veel verdriet, onzekerheid en boosheid.
- Het overgrote deel van deze mensen is in afwachting van een oplossing voor hun situatie, die vooral door de **zorgverlener** geboden moet worden. Men vindt ook dat de **overheid** hulp moet bieden.
- Zij hebben behoefte aan **aandacht en erkenning** voor de ernst van wat zij meemaken.
- Niet alleen de behandeling zelf, maar ook de **communicatie** rondom behandeling, lijkt voor veel respondenten een bron van zorg.
- De **snelheid** waarmee en mate waarin erkenning en oplossingen geboden worden, zullen impact hebben op het huidige begrip voor de uitzonderlijke situatie, het vertrouwen in de zorg en de overheid, en op de momenteel gelukkig **lage neiging naar juridische stappen**.

VERTROUWELIJK

Resultaten (2)



- Mensen ervaren wat zij meemaken gemiddeld als **ernstig** (gemiddeld een 6 in schaal 1-10)
- 41% scoort het als zeer ernstig (7 en hoger)
- De grote meerderheid (85%) heeft **begrip** voor de moeilijke omstandigheden. Maar zeker de helft van de mensen accepteert de gevolgen hiervan niet en vindt dat de eigen behandeling niet zou moeten wachten.
- De belangrijkste **behoeften** zijn momenteel
 1. Medische (herstel)behandeling (49%)
 2. Aandacht van de zorgverlener (35%) en
 3. Aandacht van de overheid (24%).
- Mensen hebben meer behoefte aan iemand die onafhankelijke begeleiding biedt dan aan juridische stappen.

VERTROUWELIJK

Anonieme voorbeelden van situaties



- “Ik moest een galblaasverwijdering, maar deze operatie werd niet uitgevoerd i.v.m. coronamaatregelen. Ik werd naar huis gestuurd met morfine, na 3 weken van extreme pijn.”
- “We wisten dat er een slechtnieuws gesprek zou komen t.a.v. de zwangerschap. Desondanks mocht mijn partner niet mee voor steun. De dokter mocht niet eens een zakdoek aangeven.”
- Door de sluiting GGZ-instellingen was alleen beeldbellen met psycholoog mogelijk, met als gevolg een zelfmoordpoging.
- “Ik heb een angst stoornis en ben nu overspannen. Ik kon met niemand praten de gesprekken die ik had waren kort en onpersoonlijk.”
- Batterij pacemaker moest worden vervangen en dit is 2 maanden uitgesteld. Wat resulteerde in hartfalen.
- Preventief borstamputatie operatie geannuleerd.
- “Juist door de Coronacrisis werd ik voor het eerst in 8 jaar zorg gebeld om te vragen hoe het met me gaat.”

VERTROUWELIJK