



Lang wachten? Schakel zorgbemiddeling in!

Onderzoek alternatieven uitgestelde zorg

Het coronavirus houdt ons nu al ruim een jaar in de greep. Het aantal besmettingen blijft hoog en het land is in lockdown. Het aantal coronapatiënten in ziekenhuizen neemt nauwelijks af. Onderzoeken of operaties die minder spoed vragen, worden vaak afgezegd en uitgesteld. In ziekenhuizen wordt nagedacht over manieren om uitgestelde zorg in te halen. Patiëntenfederatie Nederland vroeg haar zorgpanel of zij te maken hebben met uitgestelde zorg in ziekenhuizen of klinieken en hoe zij denken over alternatieven voor uitgestelde zorg.

Totaal aantal deelnemers aan het onderzoek: 8.552 mensen.

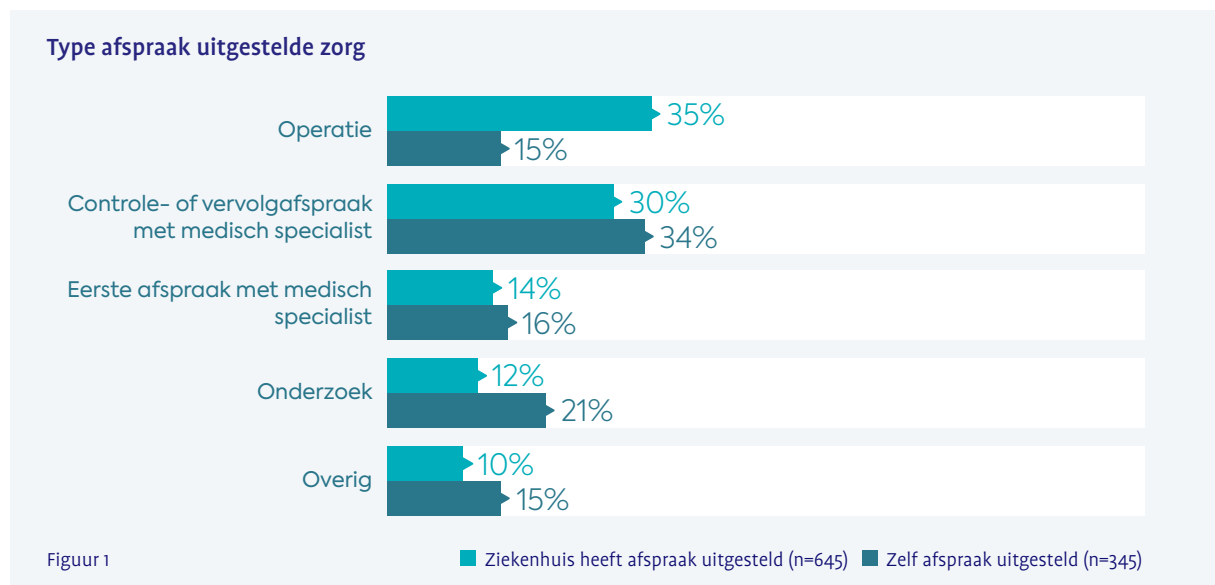
Twaalf procent heeft te maken met uitgestelde zorg in ziekenhuizen of klinieken; 8% omdat een afspraak niet mogelijk is, 4% stelt deze afspraak zelf uit. Ruim de helft van die laatste groep wil eerst gevaccineerd zijn voordat zij naar het ziekenhuis durven.

Eerst vaccineren

Van de mensen die zelf de zorg in ziekenhuis of kliniek uitstellen, heeft 2% de afspraak afgezegd of uitgesteld en stelt 2% het maken van een afspraak nog uit. Een meerderheid geeft aan dat vaccinatie van henzelf (55%), een naaste (9%) of de eigen zorgverlener (11%) kan zorgen dat een zorgafspraak kan doorgaan.

Welke zorg wordt uitgesteld

Ziekenhuizen stellen met name operaties (35%) en controle- of vervolgafspraken (30%) uit. Mensen zeggen zelf vooral controle- of vervolgafspraken met medisch specialisten (34%) en onderzoek (21%) af.

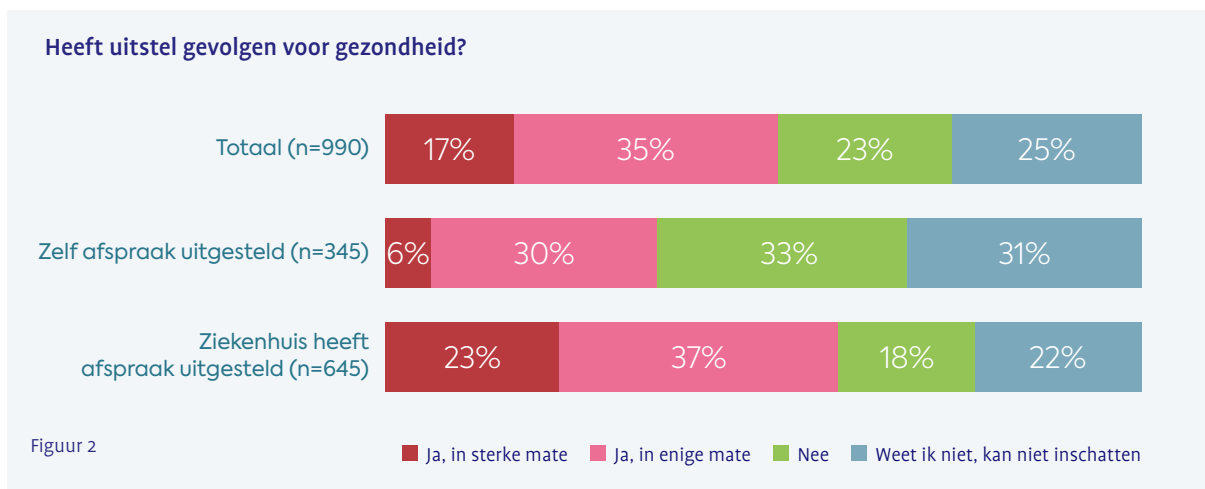


“Wacht al 5 maanden op een bypassoperatie.”

“Trombose in een been waardoor een vaatoperatie nodig is. Na de operatie zou ik even naar de IC moeten en daarom krijgt de vaatchirurg geen toestemming tot operatie. Al maanden niet.”

Helpt ervaart gevolgen voor gezondheid

52% van de mensen met uitgestelde zorg geeft aan dat het uitstel gevolgen heeft voor hun gezondheid. Mensen die zelf de zorg hebben uitgesteld, ervaren minder vaak gevolgen voor hun gezondheid (36%) dan mensen bij wie de zorg door het ziekenhuis of kliniek is uitgesteld (60%).

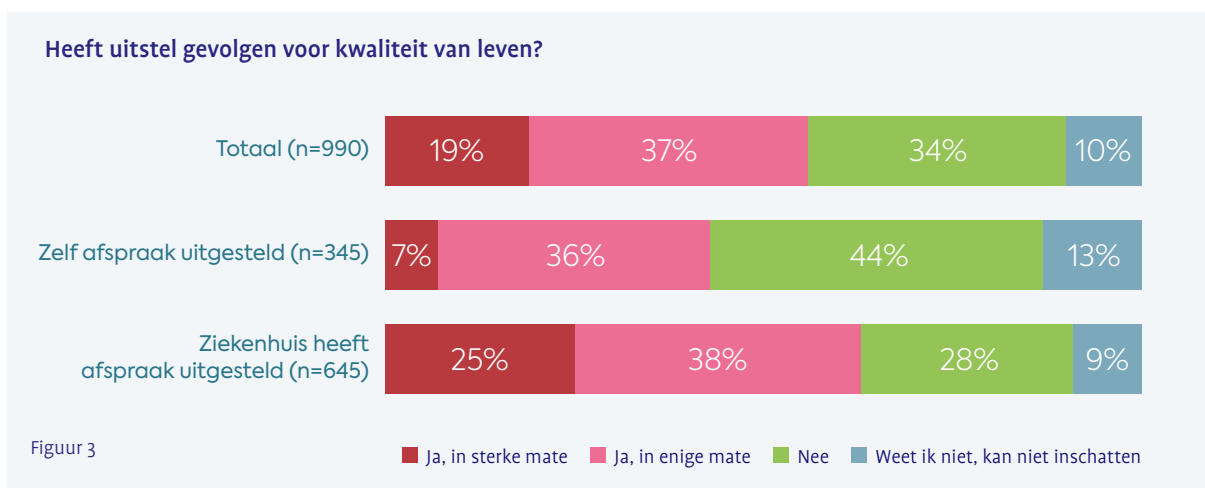


“Heupoperatie. Na operatie moet ik op ic wegens mijn hartprobleem, maar ze kunnen geen ic-bed garanderen vanwege coronapatiënten. Begin steeds slechter te lopen en de pijn wordt erger.”

“Het is moeilijk in te schatten. Een verdachte plek op mijn huid, longproblemen (ademhaling) en gehoorproblemen. Of dit consequenties heeft is lastig in te schatten, toch stel ik het uit tot dat er weer meer ruimte en aandacht is bij de specialistische zorg.”

Gevolgen voor kwaliteit van leven

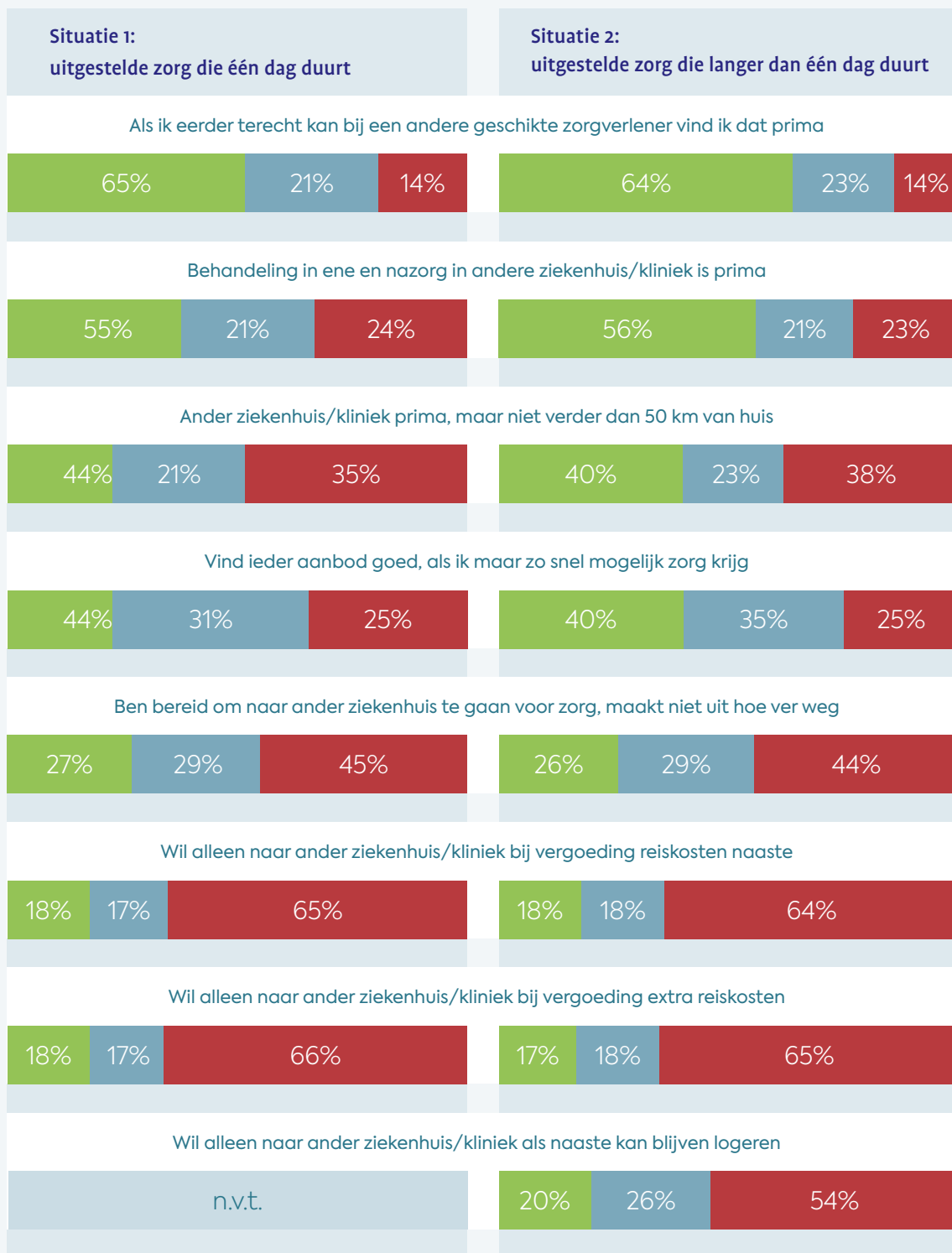
56% van de mensen met uitgestelde zorg geeft aan dat het uitstel gevolgen heeft voor hun kwaliteit van leven. Mensen die zelf de zorg hebben uitgesteld, ervaren hiervan minder vaak gevolgen voor hun kwaliteit van leven (43%) dan mensen bij wie de zorg door het ziekenhuis of kliniek is uitgesteld (63%).



Zorg verplaatsen

Veel uitgestelde zorg moet worden ingehaald. Verplaatsing van uitgestelde zorg naar een andere zorgverlener of ziekenhuis/kliniek vinden mensen vaak een prima idee. Mensen die al langer te maken hebben met zorg, zijn minder enthousiast over alternatieven. Zij zijn vertrouwd met hun zorgverlener of geven aan dat de specialistische zorg die zij ontvangen niet elders gegeven kan worden. Mensen die geen auto hebben of alleen wonen, zijn minder enthousiast over verplaatsen van zorg naar een andere zorgverlener en/of ziekenhuis/kliniek.

Verplaatsing zorg naar andere zorgverlener of ziekenhuis/kliniek



Figuur 4 (n=8.552)

■ Mee eens ■ Ik twijfel ■ Mee oneens

“Als de zorg dezelfde kwaliteit/mogelijkheden heeft, vind ik het alleen belangrijk dat ik die zorg krijg; op welke locatie maakt me dan niet zo veel uit.”

“Ik wil graag bij mijn eigen cardioloog en als de zorg in een ander ziekenhuis plaatsvindt dan heb ik niet mijn eigen cardioloog. Mijn eigen cardioloog weet wie ik ben en ik hoef dan niet veel meer uit te leggen.”

Zorg naar huis verplaatsen

Als het veilig kan, vindt de helft van de mensen het een goed idee als er zoveel mogelijk zorg van ziekenhuis/ kliniek naar huis wordt verplaatst. Bij zorg die langer dan 1 dag duurt, zijn mensen er nog iets positiever over. 60% van deze groep wil best eerder ontslagen worden uit het ziekenhuis en thuis verder zorg krijgen.

Ideeën uitgestelde zorg inhalen

Mensen hebben zelf verschillende ideeën om de uitgestelde zorg in te halen:

- Klinieken zorg laten uitvoeren
- Behandeling ook in avonden en weekenden
- Benut leegstaande ziekenhuizen voor coronazorg
- Sneller vaccineren van risicogroepen
- Samenwerking tussen ziekenhuizen en klinieken: centraal meldpunt waar nog plek is
- Kritischer kijken naar zorg: is de zorg altijd nodig?

“Ziekenhuizen kunnen 24/7 gaan behandelen. Ik heb er geen probleem mee om ‘s avonds of in het weekend naar een ziekenhuis te gaan.”

“Er zijn genoeg artsen en verplegers en aio’s, die als onderdeel van hun opleiding meer ervaring kunnen opdoen in thuisituaties.”

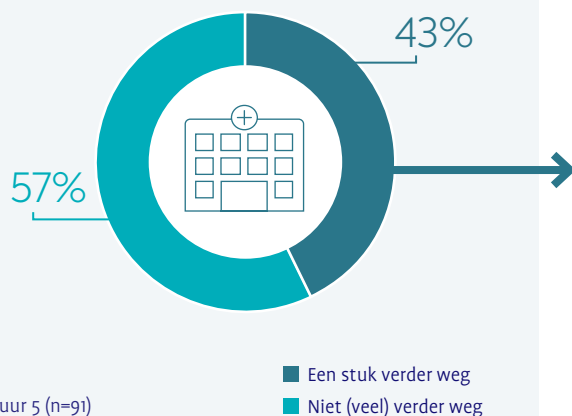
“Vragen of je inval mag zijn. Als iemand afbelt, dan sta jij op een wacht-reservelijst.”

“Het lijkt er dus op dat er veel mis gaat bij het administreren en plannen. Efficiency is ver te zoeken. Er moet binnen de ziekenhuizen echt een spin in het web aanwezig zijn die per specialisme fors aan de touwen trekt.”

Naar ander ziekenhuis

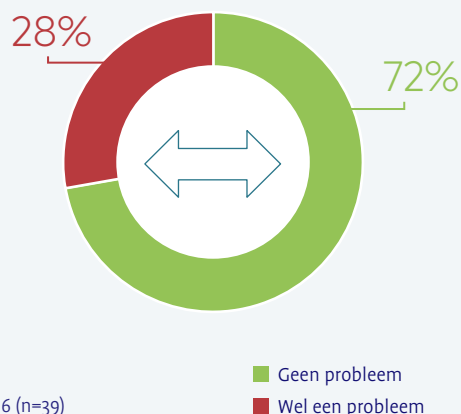
Bij 91 mensen kon de zorg in een ander ziekenhuis of kliniek plaatsvinden. Een groot deel van deze afspraken (35%) betrof een operatie, bij 19% ging het om een onderzoek. Ruim de helft (57%) van deze groep hoefde daar niet veel verder voor te reizen.

Ander ziekenhuis/kliniek verder dan oorspronkelijke ziekenhuis/kliniek? (n=91)



Figuur 5 (n=91)

Wat vond je van de afstand? (n=39)

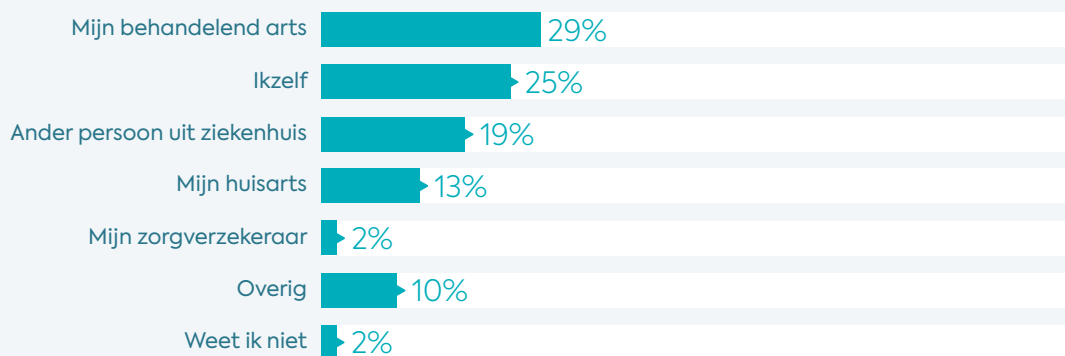


Figuur 6 (n=39)

Bemiddeling verplaatsen zorg

In de meeste gevallen (48%) regelde de behandelend arts het verplaatsen van de zorg. Het loket zorgbemiddeling van de zorgverzekeraar speelt een kleine rol (2%).

Wie heeft gezorgd voor afspraak ander ziekenhuis/kliniek



Figuur 7 (n=91)

De meeste mensen (85%) zijn (zeer) tevreden over de geboden zorg in het andere ziekenhuis of kliniek.

“Jammer dat het iets verder is, maar de chirurgen waren aardig.”

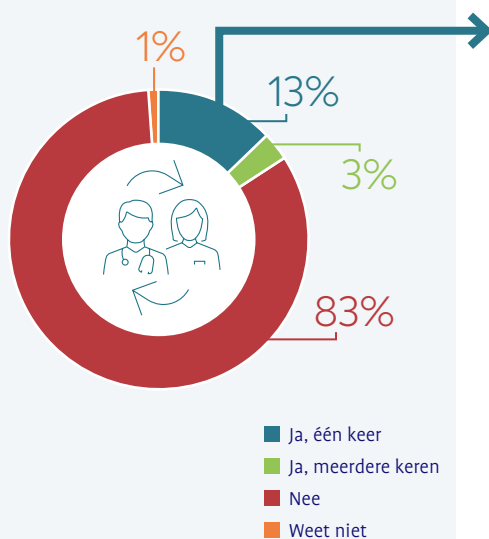
“De zorg op zich veranderde van plek, maar de kwaliteit was hetzelfde.”

“Operatie 1 x hernia en 2 x stenose. Inmiddels in Bergman Kliniek wel geopereerd in Ede op 17 december 2020. De reguliere afspraak via Rijnstate Arnhem was nog steeds niet bevestigd, die heb ik in januari natuurlijk afgezegd. Anders was ik nu nog steeds niet aan de beurt geweest.”

Zorgbemiddeling

16% van alle deelnemers heeft wel eens bij de zorgverzekeraar om zorgbemiddeling gevraagd. Ruim de helft daarvan kon daardoor eerder terecht. Zij konden eerder terecht in een ander ziekenhuis/kliniek (46%) of in hetzelfde ziekenhuis/kliniek (12%).

Wel eens gevraagd om zorgbemiddeling?



Figuur 8 (n=8.552)

Dankzij zorgbemiddeling eerder terecht?



Figuur 9 (n=1.387)

Circa negen van de tien mensen die zorgbemiddeling hebben gehad, zijn hier (zeer) tevreden over, 9% is neutraal.

“Zij hebben een overzicht van de wachttijden van ziekenhuizen en specialisten en kunnen jou vrij simpel vertellen wat je opties zijn. Deze informatie zou voor iedereen bereikbaar moeten zijn. Het was een kwestie van één telefoontje en ik kon twee maanden eerder terecht voor een MRI-knie en bezoek orthopeed.”

“Zorgverlener stelde dat het budget voor het jaar al op was. Zorgverzekeraar antwoordde dat dit niet het geval was en moest tot twee keer contact opnemen alvorens de ingreep nog in hetzelfde jaar kon plaatsvinden.”

Aanbevelingen

Ziekenhuiszorg die als gevolg van corona niet kan doorgaan, hoeft niet automatisch afstel van zorg te betekenen. De patiëntenfederatie adviseert contact te houden met patiënten en goed te kijken hun omstandigheden en alternatieven.

- Houd regelmatig contact met mensen die al langer zorg uitstellen.
- Zorg op afstand kan een goed alternatief zijn.
- Benader mensen die zijn gevaccineerd voor alternatieven.
- Houd rekening met de achtergronden van patiënten.
- Patiënt: onderneem zelf actie
- Centraal landelijk punt capaciteit voor overzicht

Profiel deelnemers

51% man 49% vrouw De gemiddelde leeftijd is 66 jaar

82% heeft een aandoening:

26% hart- of vaatziekten,
18% reumatische aandoeningen,
16% longaandoeningen.

De meeste mensen wonen samen
met 1 of meer anderen (73%), 26% woont alleen.

83% heeft een auto.

67% komt ondanks corona wel buiten, maar mijdt zoveel mogelijk andere mensen.
Een kwart komt wel op plekken met andere mensen en 10% komt niet of nauwelijks meer buiten.

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 – april 2021