

Resultaten E-panel Met beperking naar het ziekenhuis

Juni 2023

Pauline Willems (onderzoeker), Narita Derks i.s.m. onze werkgroep Chronisch Zieken



Inleiding

In april 2023 heeft ons E-panel een vragenlijst uitgezet. Het doel van het onderzoek was om er achter te komen of mensen met een beperking in het ziekenhuis het gevoel hebben dat zij anders worden behandeld vanwege hun beperking.

In de vragenlijst zijn wij ingegaan in op de tevredenheid over de omgang met de cliënt/patiënt, het aansluiten bij zijn behoeften en wensen en in welke mate rekening is gehouden met de beperking. Er zijn zowel gesloten als open vragen gesteld.

De aanbevelingen zijn tot stand gekomen op basis van de resultaten van het onderzoek, de gegeven verbetertips door de respondenten en een gesprek hierover met een ervaringsdeskundige.



Wie hebben de vragenlijst ingevuld?

De vragenlijst is verstuurd naar 246 e-panelleden en via social media gedeeld. In totaal hebben 58 mensen, waarvan 50 patiënten en 8 naasten van een patiënt, met een recente ervaring in het ziekenhuis en een beperking, de vragenlijst ingevuld. De ervaringen van patiënten en naasten zijn bij elkaar opgeteld, omdat de aantallen te klein waren om te scheiden.

Leeftijd

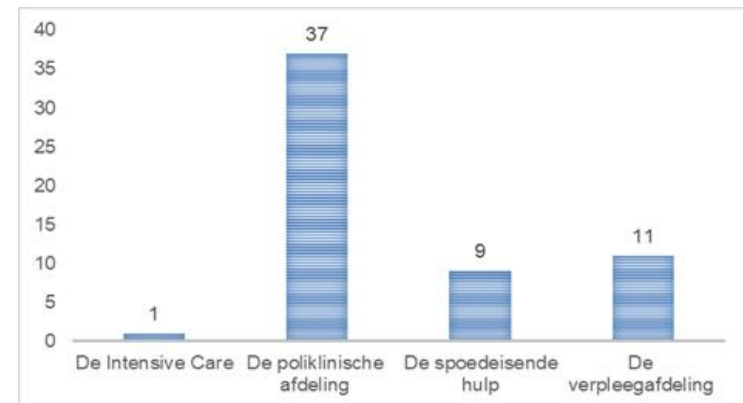
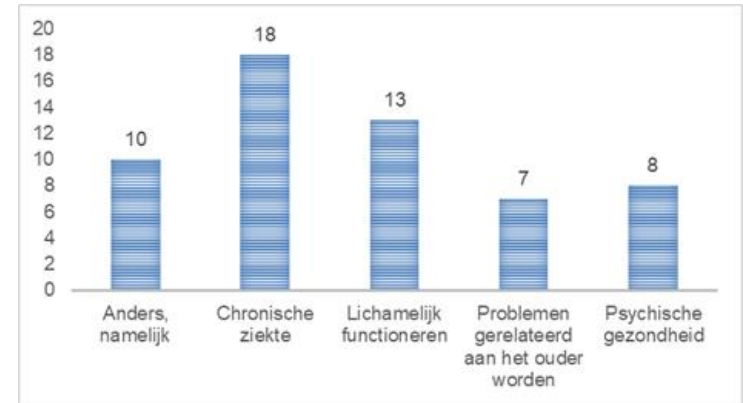
90% van de patiënten was 51 jaar of ouder, waarvan 47% ouder dan 71 jaar. De leeftijdscategorieën onder de 50 jaar zijn niet goed vertegenwoordigd.

Beperking

De soorten beperkingen die de patiënten ervaren zijn redelijk verdeeld over de categorieën. De meeste patiënten die de vragenlijst hebben ingevuld hebben een chronische ziekte. Bij de categorie 'Anders' hebben patiënten 'zintuigelijke beperking' ingevuld of meerdere beperkingen tegelijk, zoals combinatie lichamelijk en psychisch.

Afdelingen

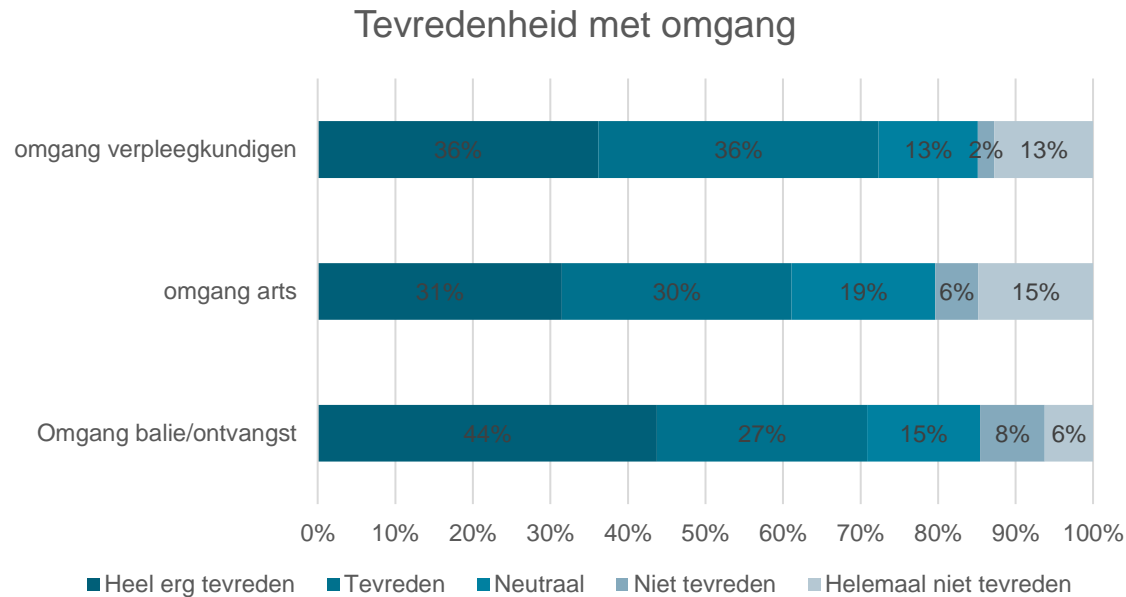
De meerderheid van de mensen die de vragenlijst heeft ingevuld, heeft dit gedaan naar aanleiding van een afspraak op de polikliniek: dit betrof 64%. Ook over de verpleegafdeling en spoedeisende hulp zijn ervaringen gedeeld. De Intensive Care (IC) is het minst vertegenwoordigd.



Tevredenheid over de omgang met

Aan de respondenten is gevraagd om een tevredenheidsscore te geven van 1 t/m 5, waar bij 1 helemaal niet tevreden is en 5 heel erg tevreden over de omgang met de arts, verpleegkundigen en balied medewerkers. Ze konden een toelichting geven op hun score.

Ruim de meerderheid was tevreden over de omgang met de verpleegkundigen, artsen en balied medewerkers. De respondenten waren meer tevreden over de omgang met de verpleegkundigen en balied medewerkers dan met de arts.



Meer dan 70% is (zeer) tevreden met de omgang met verpleegkundige en balie medewerkers

Als positieve aspecten noemden de respondenten: goed luisteren, de tijd nemen, goede uitleg, geduldig, hulpvaardig, begripvol, attent en adequaat handelen.

15 % was niet tevreden

Als negatieve aspecten van de verpleegkundigen noemden ze: geen begrip hebben voor de situatie, te druk hebben, slecht communiceren, en het niet kunnen vinden van medicatie.

Als negatieve aspecten van baliemedewerkers noemden de respondenten: onbegrip (dat je als patiënt moet begrijpen dat zij het druk hebben), slecht bereikbaar, lang wachten en niet attent. Ook kwam de opmerking terug over te hoge balies voor iemand in een rolstoel of het ontbreken van een leenrollator.

61% was tevreden met omgang arts

Prettige ervaringen bij de arts waren: ze nemen de tijd, geven een duidelijke toelichting en uitleg, doen wat gezegd is, interesse tonen, veel geduld hebben, een goede behandeling, een vriendelijke benadering, lezen van dossier incl. Crisiskaart, samen beslissen, goed luisteren, verhaal kwijt kunnen, controleren of informatie begrepen is, persoonlijk langskomen, inspelen op angsten en met respect behandelen.

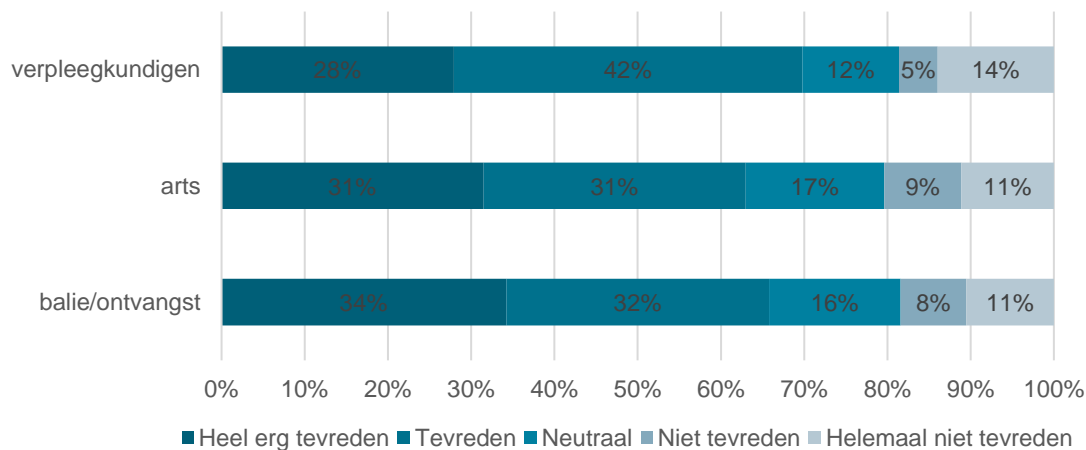
21% geeft aan helemaal niet tevreden te zijn over de omgang met de arts

In de toelichting zeggen de respondenten hierover: Veel fouten maken met blijvende gevolgen, steeds wisselende artsen, niet ingaan op fysieke klachten, dossier slecht bijhouden waardoor problemen ontstaan bij een overdracht, niet serieus omgaan met angsten, geen oog hebben voor de mens achter de patiënt, ondeskundig, weinig onderbouwing keuzes en uitleg over gevolgen, niet multidisciplinair denken, lang wachten op een afspraak, weinig tijd voor je nemen, te opgewekt zijn, niet buiten protocol denken, te weinig ervaring over de omgang met verward gedrag en geen rekening houden met beperking (autisme).

Werd er aan gesloten bij wensen en behoeften?

Aan de respondenten hebben we gevraagd in hoeverre zij tevreden waren over de aansluiting bij hun wensen en behoeften door de verpleegkundigen, arts en balie medewerkers. Zij konden weer een score geven tussen de 1 en 5. De verpleegkundigen konden volgens de respondenten het beste aansluiten bij de wensen en behoeften van de respondent. 70% was (zeer) tevreden. De arts scoort het laagst, 62% van de respondenten was (zeer) tevreden. Iets minder dan 20% van de respondenten is niet tevreden over de aansluiting bij behoeften door zowel de verpleegkundigen, arts en balie/ontvangst. Voorbeelden die gegeven werden: onvoldoende voorbereiding, niet afstemmen op de persoon, niet inlezen of afschuiven naar collega's. Positief was: deskundig, weten wat de afspraken zijn en duidelijk uitleggen.

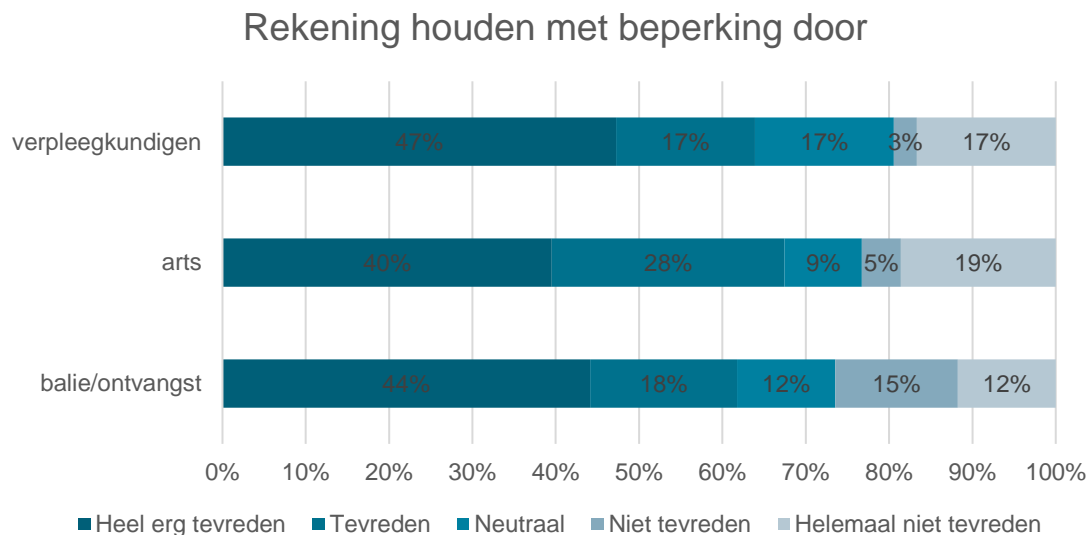
Aansluiten wensen en behoeften door



Werd er rekening gehouden met beperking?

Als laatste hebben we aan de respondenten gevraagd in hoeverre verpleegkundigen, arts en balie medewerkers rekening hielden met hun beperking. Zij konden weer een score geven tussen de 1 en 5. Volgens de respondenten hielden de artsen het beste rekening met hun beperking. 68% was hierover (zeer) tevreden. Van de verpleegkundigen was dat 64% en de balie/ontvangst 62%. Ongeveer een kwart van de mensen was niet tevreden over hoe rekening zij rekening hielden met hun beperking.

Tevreden waren mensen voornamelijk als de zorgverleners en medewerkers van te voren hadden nagedacht over wat er nodig is bij een beperking, zij veel rekening met hen hielden en begrip voor situatie hadden en er extra aandacht was voor de eventuele gevolgen. De negatieve ervaringen waren: geen rekening met hen houden, onvoldoende kennis hadden, niet luisterden en uitgingen van aannames, zich niet hadden ingelezen in het dossier bij onzichtbare beperkingen en niet controleerden of de hulpmiddelen werkten.



Conclusie en aanbevelingen

Conclusie

Het merendeel van de patiënten met een beperking is (zeer) tevreden over de omgang met hen in het ziekenhuis. De verpleegkundigen scoorden het hoogst. De arts scoorden iets lager in de omgang met en het inspelen op behoeften, maar hoger in het rekening houden met een beperking. De baliemedewerkers scoren het laagst in het rekening houden met een beperking.

De verbeterpunten liggen met name op het gebied van gehoord en gezien worden, zoals echt luisteren, kijken naar de persoon, tijd nemen, begrip tonen, aandacht hebben voor een beperking en de gevolgen, goede uitleggen, kennis over beperking en dossier bijhouden en lezen. Op de momenten dat dit goed gaat zijn mensen heel tevreden. Ook zijn er verbeterpunten genoemd op gebied van faciliteiten, zoals lagere balies, bedden die meer omlaag kunnen zodat je makkelijker kan instappen, beschikbaar stellen van rollators en faciliteiten aan het bed voor hulpmiddelen bij bijvoorbeeld doofheid.

Aanbevelingen

De aanbevelingen zijn tot stand gekomen op basis van de resultaten van het onderzoek, de gegeven verbetertips door de respondenten en een gesprek hierover met een ervaringsdeskundige:

- Let bij het inrichten van ziekenhuizen op de toegankelijkheid. Dit kan gaan over de hoogte van de balie (is deze niet te hoog voor mensen in een rolstoel?), maar ook over de afstand die mensen moeten lopen om naar een polikliniek te komen. En of er onderweg plekken zijn om even op adem te kunnen komen. Zorg voor de aanwezigheid van leenrollators en -rolstoelen en andere hulpmiddelen. Op verpleegafdelingen moeten voldoende bedden zijn voor mensen met een ernstige lichamelijke beperking, zoals een dwarslaesie. Denk ook aan andere hulpmiddelen die nodig zijn om deze doelgroep goed te kunnen verzorgen, zoals een tillift en aansluitingen voor gehoorapparaten.

- Bied mensen met een chronische ziekte of beperking de mogelijkheid om een iets langere afspraak te maken. Zo hebben zij de mogelijkheid om beter uit te leggen wat zij nodig hebben en kan er ingegaan worden op onzekerheden rondom hun beperking en behandeling.
- Zichzelf ervan bewust zijn dat deze groep patiënten vaker hulp nodig heeft bij zaken die voor gezonde mensen vanzelfsprekend zijn. Zo is het voor blinde patiënten moeilijker om hun plek te vinden in de wachtkamer en kunnen mensen met een fysieke beperking niet altijd zelfstandig in een ziekenhuisbed komen. Zorg ervoor dat het voor baliemedewerkers, verpleegkundigen en artsen mogelijk is om patiëntgericht te kunnen zijn en mensen net even extra te kunnen helpen. Patiënten ervaren dat er tijdsdruk is, waardoor dit niet kan.
- Besteed extra aandacht aan communicatie en zoek naar alternatieve vormen van communicatie wanneer ‘gewoon praten’ om welke reden dan ook niet meer lukt. Vraag aan patiënten in een psychiatrische crisis of zij een Crisiskaart hebben. Als iemand gespannen is, is het beter om even te wachten met het stellen van vragen of het bieden van informatie, omdat dit meestal niet volledig aankomt. Voor mensen met autisme en soortgelijke beperkingen kan het escalerend werken om dan door te gaan met het informeren. Bied eventueel aan om de belangrijkste zaken nog op papier te zetten en/of te mailen.
- Zorg ervoor dat er ook aandacht is voor de mens achter het ziektebeeld en voor de psychische gevolgen van ziek zijn. Besef dat dit voor mensen die al een beperking hebben, anders kan zijn dan voor mensen die voorheen gezond waren.
- Het is fijn als het dossier goed wordt bijgehouden en hierin ook informatie rondom de beperking wordt beschreven. Hierdoor kunnen de arts en verpleegkundigen makkelijker inspelen op wat iemand nodig heeft en het geeft de patiënt een gevoel van vertrouwen als iemand weet wie je bent en wat je nodig hebt.