



Begin juni 2020 heeft er onder patiënten een onderzoek gelopen over het coronabeleid in het Antoni van Leeuwenhoek. Dit was onderdeel van een bredere interne evaluatie. Aan het onderzoek zijn 398 panelleden gestart en had er ten tijde van de uitvraag 70% in de afgelopen 2,5 maand contact met het AVL gehad (in de vorm van een behandeling, online consult of een telefonische contactmoment). Deze 297 panelleden hebben de vragenlijst van het onderzoek ingevuld. Een kwart van de respondenten (25%) was in deze periode alleen fysiek in het AVL geweest in deze periode, een kwart (23%) had alleen online of per telefoon contact gehad en ruim de helft (52%) had zowel online als fysiek contact gehad met het AVL.

Achtergrond

In het begin van de coronaperiode (maart 2020) zijn bepaalde behandelingen uitgesteld als dit geen nadelig effect had op de behandeling. Met veel inzet van alle medewerkers is een groot deel van de zorg doorgegaan, fysiek dan wel -waar mogelijk- omgezet in een digitaal consult. Het Antoni van Leeuwenhoek is als ziekenhuis coronavrij gebleven en heeft ook gefungeerd als achterwacht voor (urgente) operaties van kankerpatiënten van andere ziekenhuizen.

Resultaten uit het onderzoek

De maatregelen die het AVL heeft genomen rondom corona worden door de panelleden beoordeeld met een 7,2. De mate waarin in het algemeen werd gecommuniceerd over corona is beoordeeld met een 6,9 en de mate waarin men zelf is geïnformeerd over corona en wat dit betekent voor hen als patiënt met een 6,7.

De verdeling in de antwoorden is vrij groot. Over het algemeen wordt aangegeven dat de informatie er wel was, maar men er zelf naar op zoek moest (bijvoorbeeld via de website). Een deel van de patiënten is wel actief benaderd door het ziekenhuis of eigen behandeld arts. Maar ook veel panelleden die zelf niet meer in een behandeltraject zitten, maar meer in nazorg, hadden meer proactief een mail verwacht van het ziekenhuis.

'Ik werd voor mijn afspraak gebeld of ik ziek was en hoe de afspraak zou verlopen. Dat was prima, maar had van mij wel iets verder van tevoren gemogen.'

'Ik heb de online bijeenkomst over corona gevolgd en die was heel helder en duidelijk. Op de site van het AVL stond voldoende informatie.'

'Bij binnenkomst in het AVL word de vraag gesteld of je bekend bent met corona en de eventuele gevolgen. De temperatuur word genomen en bij geen koorts of verschijnselen doorgewezen naar handgelzuil. Hierna aanmelden bij de aangewezen afdeling voor controle en behandeling. Geheel zeer strak en goed geregeld.'

'Ik had een e-mail verwacht met informatie over regels in ziekenhuis.'

'Ik had verwacht dat er bijvoorbeeld bij de uitnodigingsbrief voor de CT scan en de afspraak met mijn arts meer informatie zou zitten wat de COVID 19 maatregelen zijn. Nu moest ik die zelf opzoeken op de website.'

Verbeterpunten

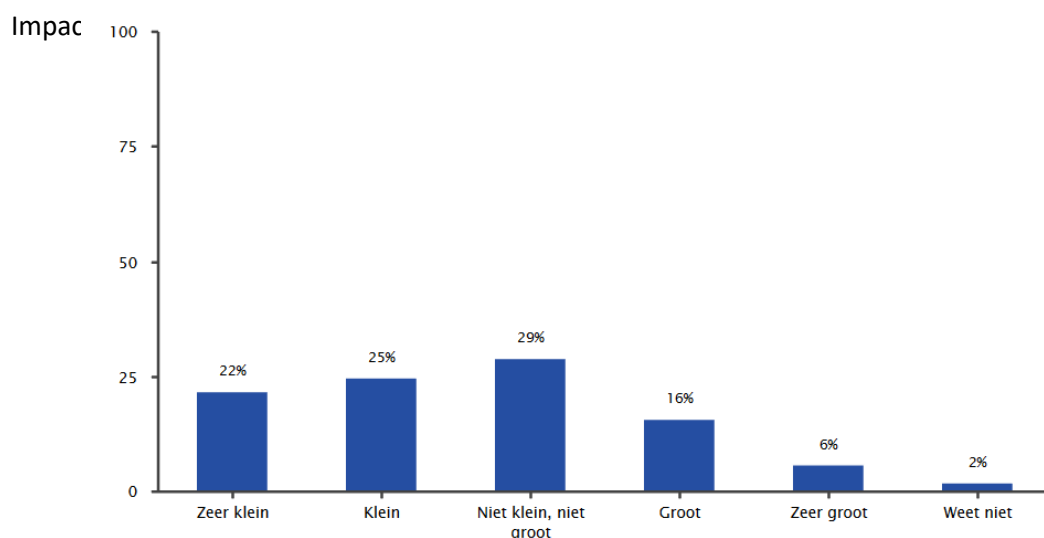
Als verbeterpunten noemen patiënten naast de communicatie met betrekking tot meer persoonlijke berichtgeving per email, ook meer duidelijkheid ten aanzien van looproutes en betere bescherming van de medewerkers door mondkapjes genoemd. Een derde van de panelleden (37%) ziet geen noodzaak tot verbeteringen in de maatregelen of informatievoorziening (en 39% geeft aan dit niet te weten) en waren tevreden met zoals het was georganiseerd.

Impact

Ruim een op de vijf (22%) van de panelleden heeft de impact van corona als (zeer) groot ervaren als (ex-)patiënt van het AVL. 17% van de patiënten was bang dat de behandeling werd uitgesteld en 9% was bang om corona op te lopen in het ziekenhuis. Daarnaast gaf een groot deel aan dat ze bang waren voor corona in het algemeen, niet zozeer in de ziekenhuissetting. En een deel van de panelleden gaf ook aan het persoonlijke contact met de arts te missen.

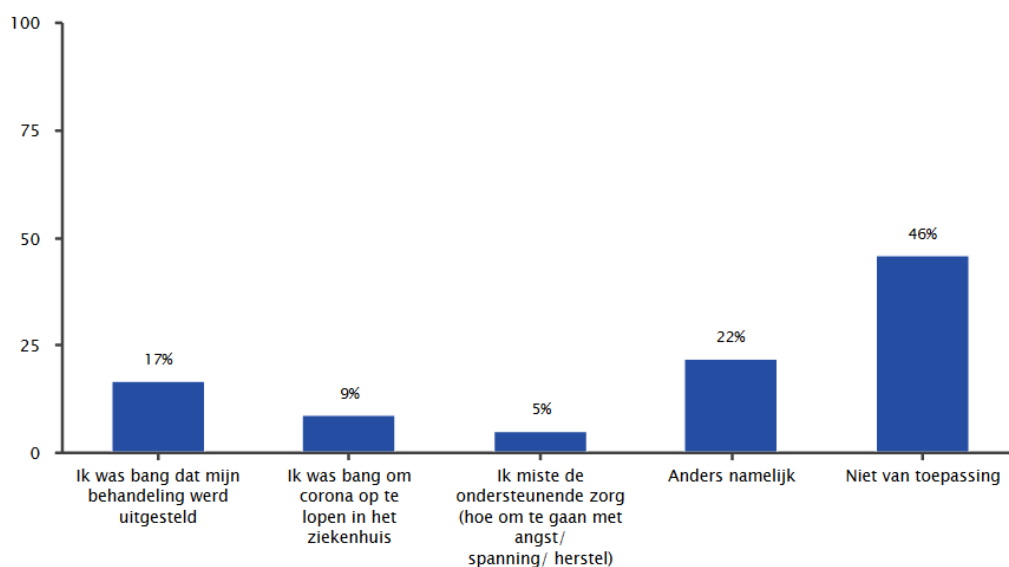
Hoe heeft u de impact van corona ervaren als (ex-)patiënt van het AVL?

(n = 268)



Wat heeft voor u de grootste impact gehad?

(n = 268)



Samenvattend

De belangrijkste trobspunten onder patiënten zijn:

- De informatie bij binnenkomst in het AVL, op de AVL-website en op social media over de maatregelen.
- Het contact: door arts over de behandeling en de mogelijkheid om contact op te nemen.
- De mogelijkheid tot zorg op afstand, zodat patiënt niet naar het AVL hoefde te komen.

De verbeterpunten die patiënten benoemen, zijn:

- De patiënt is niet voldoende proactief geïnformeerd over de corona-maatregelen en de gevolgen van deze maatregelen op de zorg/behandelingen.
- De informatievoorziening over gevolgen op de zorg was niet voldoende afgestemd met de patiënt.
- De patiënt had niet voldoende gevoel van veiligheid: weinig tot geen zichtbare maatregelen zoals mondkapjes bij personeel en andere patiënten; veel drukte en weinig afstand in de wachtruimte, het was niet duidelijk waar je wel mocht zitten (radiologie); geen duidelijke looproutes; personeel stond vaak dicht op elkaar.
- Onduidelijk hoe en waar je als patiënt feedback kon geven.
- Grote impact van beperkingen op de begeleiders/bezoek.
- Mensen werden er niet op aangesproken wanneer ze zich niet aan maatregelen hielden.

Gebruik van de resultaten

De resultaten zijn opgenomen in de ziekenhuisbrede evaluatie van de corona-aanpak en zijn met alle medewerkers en de Raad van Bestuur besproken. Bij een mogelijke tweede golf worden deze verbeterpunten vanuit patiënten meegenomen. Zo zal vanuit mijnAVL nog beter verwezen worden naar de actuele maatregelen op de website. En zullen patiënten – waar relevant- ook aanvullend per mail worden geïnformeerd. Daarnaast wordt er frequenter overlegd met de Patiëntenraad bij aanpassingen en maatregelen die ingrijpend zijn voor patiënten. Ook zullen er in het ziekenhuis meer zichtbare maatregelen als looproutes ingesteld worden en stellen we uiteraard de maatregelen actief bij als de actualiteit daar om vraagt.