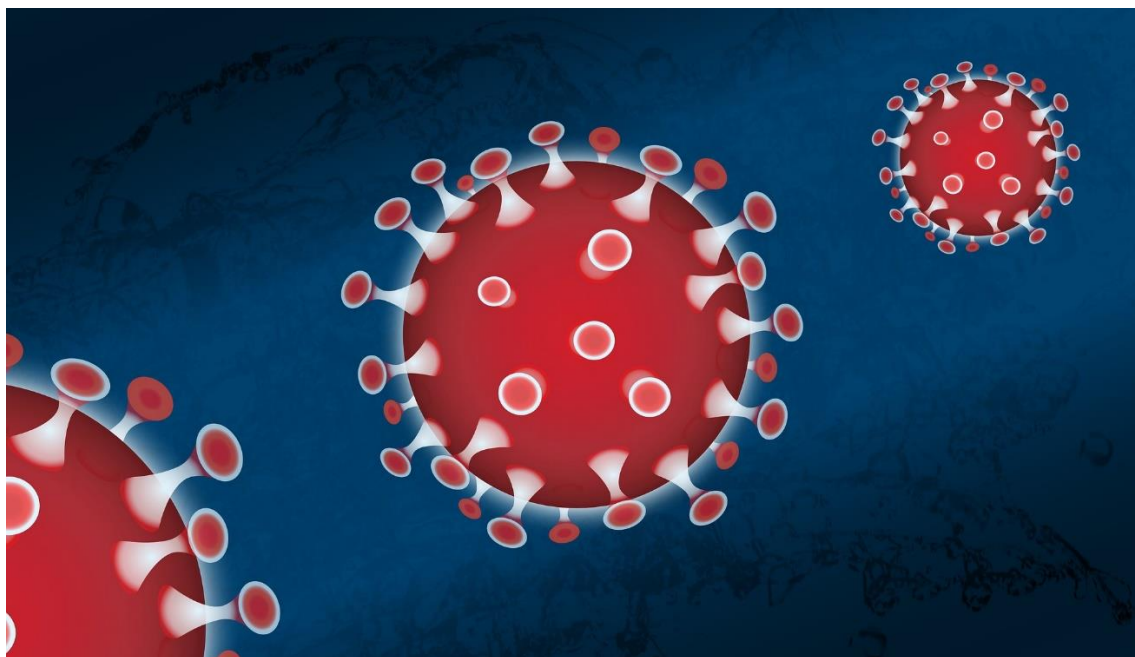


Rapportage Meldactie Tweede Coronagolf; Deel je ervaringen!



Colofon

Deze rapportage is een uitgave in het kader van de Meldactie Tweede coronagolf

Een uitgave van Zorgbelang Groningen
 Schweitzerlaan 4
 9728 NP Groningen
 050-5713999
 info@zorgbelang-groningen.nl
 www.zorgbelang-groningen.nl

Auteurs Petra Steenbergen en Jildou Sijtsma

Datum maart 2021

© Zorgbelang Groningen 2021

Alle rechten voorbehouden. Teksten, delen van teksten en/of artikelen uit deze uitgave mogen, na verkregen toestemming van Zorgbelang Groningen, worden overgenomen of worden veelevoudigd onder strikte voorwaarde van bronvermelding. Toestemming kan worden aangevraagd per brief of e-mail.

Inleiding

Het coronavirus en de landelijke maatregelen houden ons nog steeds in hun greep. Inmiddels zitten we al langere tijd in de tweede golf. Er is en blijft onzekerheid over hoe dit zich verder gaat ontwikkelen en hoe lang deze periode nog zal duren.

Welke gevolgen heeft de inmiddels voortdurende coronazorg voor de ‘gewone’ zorg en ondersteuning die, na de eerste golf, net weer wat op peil kwamen? Blijven deze voor iedereen toegankelijk en beschikbaar? Waar lopen/liepen patiënten, inwoners en naasten/mantelzorgers in deze tweede golf tegenaan, voor hunzelf of als naaste/mantelzorger? Maar ook: welke goede initiatieven komt men tegen? Dit alles is door middel van een korte vragenlijst voorgelegd aan inwoners van onze provincie, in het kader van het Meldpunt ‘Zorg in coronatijd’ van Zorgbelang Groningen, in samenwerking met zaVie en Platform Hattinga Verschure (PHV).

De vragenlijst heeft open gestaan van 24 november 2020 tot 28 januari 2021. In deze periode is een paar keer een oproep gedaan via diverse kanalen en een nieuwsbrief. Uiteindelijk hebben 105 respondenten de vragenlijst ingevuld en hun ervaringen gedeeld.

Met de verhalen en ervaringen van inwoners krijgen we een globale indruk van de gevolgen van het coronavirus en de landelijke maatregelen voor inwoners (en hun naasten/mantelzorgers) die in onze provincie gebruikmaken van zorg, welzijn, jeugdhulp, dagbesteding en andere ondersteuning.

De ‘Meldactie Tweede golf’ was de derde vragenlijst in het kader van het ‘Meldactie Zorg in Coronatijd’, een initiatief van en opgericht door Zorgbelang Groningen, met zaVie en PHV. Naast de vragenlijsten, die ook in de eerste en tweede Meldacties zijn uitgezet, is het Meldpunt ook via de mail en telefonisch bereikbaar. Zorgbelang Groningen bundelt alle ervaringen, meldingen en signalen en geeft die via de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd door aan het landelijk crisisteam van VWS.

In deze rapportage staan de resultaten van de ‘Meldactie Tweede Coronagolf’ beschreven, waarbij een aantal opvallende ervaringen van respondenten in citaten zijn weergegeven.



Resultaten

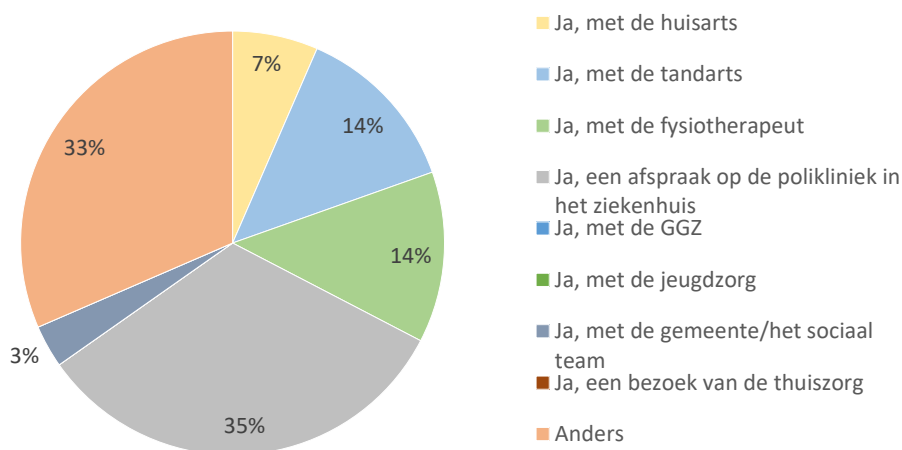
Hieronder worden de resultaten van de Meldactie besproken per onderwerp/thema. De vragenlijst ging over diverse thema's rondom zorg en begeleiding in de tweede golf van de coronacrisis, en ervaringen hiermee van patiënten, cliënten en naasten/mantelzorgers.

Afgezegde of uitgestelde afspraken/consulten

Allereerst is aan de respondenten gevraagd of zij te maken hebben (gehad) met afgezegde of uitgestelde afspraken/consulten met een zorgverlener. Van de 105 respondenten geeft 28% aan hier mee te maken te hebben (gehad). Dit zijn 29 respondenten. Hiervan heeft 29% de afspraak/het consult zelf afgezegd.

In figuur 1 is een specificatie te lezen van het soort afgezegde of uitgestelde afspraken. Er is te zien dat de meeste respondenten een afgezegde of uitgestelde afspraak/consult hadden met de polikliniek in het ziekenhuis (35%). Verder ging het vooral om andere soorten afspraken (33%). Deze respondenten geven aan dat hun afspraak bij Certe, jaarlijkse controle bij de cardioloog, jaarlijkse controle op longfunctie, opname in het ziekenhuis, afspraak bij PGB zorgverleners, afspraak voor röntgenfoto en afspraak bij de therapeut werd afgezegd of uitgesteld.

Figuur 1 – Specificatie afgezegde of uitgestelde afspraken/consulten (n=29)



Aan de respondenten is gevraagd wat voor hen de gevolgen waren/zijn van de afgezegde of uitgestelde afspraak. Zij noemen onder andere dat zij (meer) stress, pijn en onzekerheid ervaren als gevolg hiervan. Ook wordt het langer moeten wachten op behandeling/controle genoemd als gevolg. Zo lichten diverse respondenten toe:

'Ik wacht al maanden op een afspraak bij de oogarts.'

'Stress want de fysiotherapeut bleek 3/4 dagen na mijn behandeling positief getest op het Coronavirus, echter ben ik niet gebeld voor contactonderzoek.'

'Was de eerste coronagolf uitgesteld, nu 6 maanden later.'

'Meer pijn en onzekerheid.'

'Langer last van rugklachten en beperking in het kunnen lopen.'

'Kan mijn hoofd niet draaien door nekpijn heeft voor vele activiteiten grote gevolgen, verlichting door massage helpt.'

Afgezegde of uitgestelde opname in het ziekenhuis

Vervolgens is gevraagd of de respondenten te maken hebben (gehad) met een afgezegde of uitgestelde opname in het ziekenhuis. Slechts 2% van de 103 respondenten geeft aan dat dit het geval is. Dat zijn 2 respondenten. Bij één respondent is de opname afgezegd door de zorgverlener/het ziekenhuis. De andere respondent heeft de opname zelf afgezegd.

Het gevolg van de uitgestelde of afgezegde opname voor één respondent is dat er langer pijnklachten worden ervaren en een beperking van de afstand die kan worden gelopen. De andere respondent geeft daarentegen aan opluchting te ervaren.

Afspraak/consult anders dan fysiek

De respondenten is gevraagd of zij tijdens de tweede coronagolf een afspraak/consult hebben gehad met een zorgverlener op een andere wijze dan een fysieke afspraak. Iets minder dan een kwart van de respondenten (22%) geeft aan dit inderdaad te hebben gehad (n=105). De ruime meerderheid van deze respondenten heeft een telefonisch consult gehad. Ook heeft een aantal respondenten een afspraak gehad via beeldbellen of via de mail.

De meeste respondenten vonden het prima, goed of geen probleem om op een andere wijze dan fysiek een afspraak/consult te hebben. Een aantal respondenten ervaarde de afspraak/het consult echter als niet prettig. Zo werd het als afstandelijk, zakelijk en wennen ervaren en werden klachten niet goed begrepen. Hieronder een aantal positieve en minder positieve ervaringen:

'Ik vind het afstandelijk. Klachten worden niet goed begrepen en onderzoek is niet mogelijk'

'Wordt erg afstandelijk en zakelijk. Bovendien stond in de brief dat ik ook door de chirurg gebeld zou worden, maar deze heeft me niet gebeld. Zit je dan wel de hele dag op te wachten. Bij de chirurg kreeg ik later een afspraak op de poli.'

'Minder prettig vooral omdat het plotseling was.'

'Niet zo prettig.'

'Verliep prima en voorkomt reis- en wachttijd.'

'Prima, doe het meestal zo.'

'Geen probleem!'

'Fijn, gemakkelijk, kon thuisblijven en werd gebeld door de arts. Dat was ook precies op het genoemde tijdstip. Fijn was ook dat de brief over het telefonisch consult duidelijk was.'

Naaste of mantelzorger

Van de 64 respondenten geeft 14% aan als naaste of mantelzorger te maken te hebben (gehad) met een uitgestelde of verplaatste afspraak of behandeling voor zijn of haar naaste tijdens de tweede coronagolf. De gevolgen hiervan voor de respondenten zijn onder andere beperkingen tijdens het bezoek aan de naaste in het verpleegtehuis, langer afwachten en onnodige spanningen. Daarnaast is bijvoorbeeld te lezen dat een respondent niet mee mocht als begeleider van de naaste in het ziekenhuis.

'Mocht in het ziekenhuis niet mee als begeleider van mijn vrouw.'

'Beperkingen tijdens het bezoek echtgenote in verpleeghuis.'

Bezoekregelingen

Tevens heeft 18% van de respondenten (n=103) te maken (gehad) met aangepaste bezoekenregelingen voor zichzelf of een naaste. De respondenten geven voornamelijk aan dat zij of hun naaste minder vaak en minder wisselend bezoek mocht ontvangen. Zo licht de respondent toe dat er slechts twee personen onder strenge bezoekenregels op bezoek mochten komen.

'Beperking van aantal personen die op bezoek mochten gekomen. Mocht maar 2 vaste personen onder strenge bezoekenregels.'

'Geen bezoek. Het verpleeghuis was in lockdown. Er werd beeldbellen en glasbellen als alternatief geboden.'

'Ik bezoek mijn maatje niet meer.'

'Weinig naar verpleeghuis kunnen, maar er wordt goed meegedacht.'

'Partner mocht niet op de afdeling komen.'

Dagbesteding

Vervolgens is gevraagd of de respondenten te maken hebben (gehad) met het stopzetten of beperken van dagbesteding voor zichzelf of een naaste. Zo'n 13%, dat zijn 14 respondenten, heeft hier mee te maken gehad (n=105). Een aantal respondenten geeft aan dat er helemaal geen dagbesteding meer mogelijk was. Ook licht iemand toe dat hij of zij zelf thuis is gebleven nadat de coronacijfers weer opliepen. Tevens geeft een respondent aan zelf een stichting aan huis te hebben die de functie van dagbesteding heeft. Door het stopzetten of beperken moet de respondent zelf het grootste deel van het werk doen.

Ook is gevraagd naar de gevolgen van het stopzetten of beperken van de dagbesteding. De respondenten geven onder andere aan dat dit een gebrek aan structuur tijdens de dag of week als gevolg heeft en dat de vaste dagelijkse routine werd doorbroken. Ook wordt genoemd dat het verveling, het gevoel nergens meer zin in te hebben en depressiviteit als gevolg heeft.

'Ja dagbesteding was niet mogelijk.'

'Ik ben thuis gebleven toen de Corona cijfers weer opliepen.'

'Ik heb een stichting aan huis, een kattenopvang waar vrijwilligers met een achterstand tot de arbeidsmarkt mochten komen. Ook stagiaires en bestuursleden. Het is een non-profit bedrijf aan huis. Door de maatregelen komt het meeste werk op mijzelf neer nu.'

'Gewoon erg vervelend en meer alleen zijn, minder gezellig, wat een beetje bedompt/down gevoel geeft.'

'Depressief gedrag van mijn echtgenote.'

'We gaan nu 5 keer per week 1 tot 1,5 uur lopen of fietsen, dat is ook voor mij gezond!'

'Zorgde voor behoorlijke depressiviteit bij mijn echtgenote.'

'Persoon met dagbesteding verloor dagelijkse routine voor een deel en kreeg nergens meer zin in, kon zichzelf niet goed motiveren iets te gaan doen.'

Gevoelens tweede coronagolf

Voor veel mensen kan de tweede coronagolf beklemmend zijn en gevoelens van onzekerheid over de toekomst en angst voor eenzaamheid en isolement oproepen. De respondenten is gevraagd hoe zij of hun naaste de tweede golf ervaren. De minderheid van de respondenten geeft aan geen problemen of extra last te ervaren door de tweede golf. Zo lichten respondenten toe:

'Geen invloed, gewoon doorgaan en je aanpassen.'

'Geen probleem.'

'Heeft geen invloed. Geen last van.'

'We zijn heel voorzichtig, maar we houden wel goed.'

Daarentegen geeft de meerderheid van de respondenten aan wel problemen of extra last te ervaren door de tweede coronagolf. De respondenten geven het vaakst aan dat zij meer eenzaamheid en isolement ervaren, zoals bijvoorbeeld te lezen is in onderstaand citaat.

'Dit is erg moeilijk. De eenzaamheid en isolement komt al aardig om de hoek kijken bij mijn naasten welke in een verpleeghuis woont. Zowel eenzaamheid en isolement qua bezoek, maar ook in het verpleeghuis zelf. Het eten gebeurt normaliter beneden in het restaurant, dit is nu niet meer het geval. De bewoners moeten nu eten op hun kamer, waarbij veel bewoners ook nog eens alleen wonen. Laten we hopen dat we het virus en daarmee de ontstane eenzaamheid en isolement snel kunnen verbannen!'

Ook roept de tweede golf gevoelens van beklemming, spanning en angst op. De respondent in het onderstaande citaat vindt de tweede golf bijvoorbeeld enger dan de eerste, omdat er geen einde in zicht lijkt.

'Ik vind het enger dan de eerste golf, er lijkt nog geen einde in zicht.'

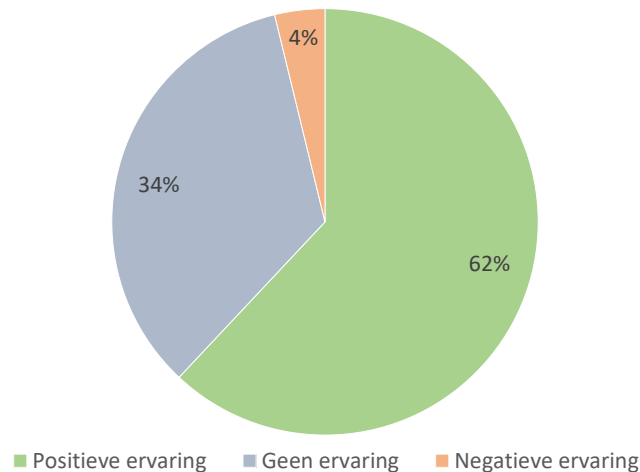
Daarnaast komen onder andere de termen moeilijk, onzeker, beperkend, belastend, boos en 'ben er klaar mee' naar voren in de antwoorden van de respondenten over de gevolgen van de tweede coronagolf. De respondent in onderstaand citaat ervaart bijvoorbeeld gevoelens van onzekerheid, benauwdheid en boosheid.

'Ik voel me erg onzeker, het thuiszitten en alleen zijn benauwd me meer een meer. Ik maak me best zorgen over mijn zorg en die van mijn ouders. Daarnaast ben ik boos dat de zorg en therapie van mijn doelgroep, chronisch zieken, steeds meer de dupe is een niet gehoord wordt.'

Ervaring met hulpverleners

Tot slot is gevraagd of de respondenten juist een goede/positieve ervaring met de zorg of hulpverlening hebben in de afgelopen periode. In figuur 2 is te zien dat zo'n 62% van de respondenten aangeeft een positieve ervaring te hebben, 34% aangeeft geen ervaring te hebben en 4% aangeeft een negatieve ervaring te hebben.

Figuur 2 – Ervaring hulpverleners (n=79)



De respondenten die een positieve ervaring hebben gehad (n=49), geven bijvoorbeeld aan dat de afspraak gewoon doorging, de afspraak snel gepland kon worden of omdat alles goed is verlopen. Zo licht een respondent bijvoorbeeld toe:

'Zeer positief. Zelf dagbehandeling operatie gehad. Alles wordt extra goed verzorgd. Complimenten.'

Tevens geeft een aantal respondenten aan een (zeer) positieve ervaring te hebben, omdat het zorgpersoneel meedenkend en/of flexibel was. Dit is bijvoorbeeld te lezen in onderstaande citaten.

'De grieprik bij de huisarts werd met militaire precisie georganiseerd, duidelijk, veilig, efficiënt en dit door extra inzet en eigen initiatief door het team van mensen op de huisartsenpraktijk.'

'Een hele goede ervaring met onze huisarts en thuiszorg tijdens de terminale fase van mijn moeder. Niets was te gek, alles was gelukkig mogelijk.'

'Goede ervaring dat mijn afspraak voor reguliere diabetes type 2 anders georganiseerd kan worden. Ook de afspraak voor de fundusfoto kon verzet worden in de eerste coronagolf, naar inmiddels tweede coronagolf.'

'Begrip tonen als het vervelend is.'

'Er wordt extra tijd aan de mensen in verpleeghuis en instelling gegeven door de zorgverleners: erg fijn.'

'Het personeel van de zorginstelling waar mijn ouders wonen kneep een oogje dicht toen mijn moeder ziek werd en op sterven lag. Er werd minder streng gelet of de frequentie van bezoek.'

De 4% die een negatieve ervaring heeft, geeft aan dat hun afspraak telkens niet doorgaat, zij de strenge regels overbodig vinden en dat zij het lastiger vinden als mantelzorger.

'Slechte ervaringen. Neem de hydrotherapie. Steeds weer ligt het stil. Er wordt geen rekening met ons gehouden, er lijkt alleen maar corona te bestaan.'

Conclusies; wat valt op?

Op basis van de resultaten kan er een aantal conclusies getrokken worden over de ervaringen van zorgverlening in de tweede golf van de coronacrisis.

Ten eerste komt in de resultaten naar voren dat 29 van de 105 respondenten te maken hebben (gehad) met een afgezegde of uitgestelde afspraak/consult. De voornaamste gevolgen hiervan zijn het ervaren van (meer) stress, pijn en onzekerheid en het langer moeten wachten op behandeling of controle. Slechts 2 van de 103 respondenten geeft aan te maken te hebben (gehad) met een afgezegde of uitgestelde opname in het ziekenhuis. Eén respondent heeft hierdoor langer pijnklachten, terwijl de andere respondent aangeeft opgelucht te zijn.

Ten tweede komt uit de resultaten naar voren dat 22% van de in totaal 105 respondenten een afspraak/consult heeft gehad op een andere wijze dan een fysieke afspraak. De meeste respondenten hebben deze afspraak als prima, goed of geen probleem ervaren. Een aantal respondenten vond de afspraak afstandelijk, zakelijk en wennen en gaven aan dat klachten niet goed werden begrepen. Of dat ze niet of door een andere zorgverlener werden gebeld.

Vervolgens geeft 14% van de in totaal 64 respondenten aan te maken te hebben gehad met een uitgestelde of verplaatste afspraak of behandeling voor zijn of haar naaste. Als gevolg wordt langer wachten en onnodige spanning genoemd en beperkte bezoekmogelijkheden door een naar later verplaatste afspraak. Tevens heeft 18% van de in totaal 103 respondenten te maken gehad met aangepaste bezoekenregelingen voor zichzelf of de naaste. Daarnaast heeft 13% (n=105) te maken gehad met het stopzetten of beperken van de dagbesteding voor zichzelf of de naaste. Het voornaamste gevolgen hiervan zijn het gebrek aan structuur en het doorbreken van de dagelijkse routine, verveling en depressiviteit.

Tevens ervaart de meerderheid van de respondenten problemen of extra last/negatieve gevoelens als gevolg van de tweede golf van de coronacrisis. Het voornaamste gevolg is eenzaamheid en isolement. Tevens roept de tweede golf gevoelens van beklemming, spanning, angst, onzekerheid en boosheid op.

Tot slot hebben de meeste respondenten (62%) een positieve ervaring met de zorg of hulpverlening gehad in de afgelopen periode van de tweede golf van de coronacrisis (n=79). De voornaamste reden voor de positieve ervaring is het (snel) doorgaan van afspraken en het meedenkende zorgpersoneel.