

Meldactie 'Zorg in coronatijd'

Resultaten, augustus 2020

Op 4 juni startten Zorgbelang Groningen, Platform Hattinga Verschure en zaVie de tweede meldactie 'Zorg in coronatijd'. Hierin konden inwoners van de provincie Groningen delen hoe het weer opstarten van zorg in coronatijd gaat en welke gevolgen de coronamaatregelen hebben voor henzelf of voor hun naaste(n). Wat zijn tips en 'lessons learned' voor de toekomst? In deze nieuwsbrief lees je de resultaten.

Knelpunten en mooie oplossingen

Momenteel zijn reguliere zorg en ondersteuning, deels of helemaal, weer opgepakt, met inachtneming van de maatregelen. We gaan inmiddels weer op bezoek bij onze naaste in een verpleeghuis. Dagbesteding is weer van start. En afspraken bij de huisarts en in het ziekenhuis zijn ook weer mogelijk.

Hoe is dat gegaan en gaat dat nu? Wat zijn ervaringen van 'de mensen om wie het gaat' bij het weer opstarten van de zorg? Wat gaat goed en wat kan anders of beter? En welke creatieve oplossingen waren en zijn er om de zorg 'corona-proof' weer (deels) op te pakken?

Inwoners van de provincie Groningen konden hun ervaringen delen via een online vragenlijst, per mail of telefonisch.

Resultaten

Ruim 90 mensen deden mee aan de meldactie. Het betreft met name inwoners van boven de 60 jaar. Zij deelden hun ervaringen met nieuwe afspraken bij zorgverleners of voorbeelden over het weer opstarten van de dagbesteding of de bezoeksregeling. Hieronder gaan we per thema verder in op de resultaten.



Afzeggen/uitstellen van afspraken

Een aantal deelnemers aan de meldactie heeft te maken (gehad) met het afzeggen of uitstellen van afspraken. Wat opvallende resultaten:

- Bij afgezegde afspraken gaat het vooral om een poliklinische afspraak in het ziekenhuis, een afspraak bij de tandarts of een afspraak bij de fysiotherapeut.
- Informatie over het weer opstarten van de zorg wordt door huisartsen amper verstrekt. Wanneer het gaat over een

ziekenhuisopname, geven de meeste mensen aan hier wel informatie over te hebben ontvangen.

- Deelnemers die nog geen nieuwe afspraak bij de huisarts hebben gehad, geven aan dat ze nog op bericht wachten dat het weer kan, zelf initiatief moeten nemen of te horen hebben gekregen dat het alleen om strikt noodzakelijke afspraken gaat. Deelnemers die zelf het initiatief namen tot een afspraak met de huisarts, waren hier óf heel positief over, of voelden zich juist heel bezwaard. *'Mag het al?' en 'ik voelde me niet welkom als normale patiënt'*.
- Over het algemeen zijn de deelnemers positief over de nieuwe afspraak die zij bij de huisarts hebben gehad 'op de coronamanier'.
- Afspraken bij de tandarts hebben bij driekwart van de deelnemers al weer plaatsgevonden. Anderen geven aan dat ze bericht hebben gehad dat het na de zomer weer kan, dat ze zelf moeten bellen of dat ze nog op bericht wachten.
- Nieuwe afspraken die met thuiszorg of de wijkverpleegkundige zijn gemaakt, hebben ook al plaatsgevonden. De periode zonder thuiszorg was *'begrijpelijk, maar wel lastig om zonder hulp te zitten en dat geeft een onwenselijke situatie'*.
- Twee derde van de deelnemers die een afspraak bij de fysiotherapeut geannuleerd zag worden, kreeg informatie over het weer opstarten van de zorg. Eén derde heeft nog geen afspraak gemaakt en geeft aan dat dit komt doordat het niet meer nodig is, dat er nog geen bericht is gekomen dat het weer

kan of doordat hij/zij niet meer durft uit angst voor besmetting.

- Twee derde van de deelnemers die door de coronaperiode te maken heeft gehad met een uitgestelde ziekenhuisopname, geeft aan dat er nog geen nieuwe afspraak is gepland. De redenen hiervoor zijn divers: er is een wachtlijst, ze zijn nog in afwachting van een bericht van het ziekenhuis óf ze hebben zelf besloten de opname uit te stellen.
- 39 % van de deelnemers heeft ervaring met het afzeggen of uitstellen van een afspraak op een polikliniek. Een aantal van hen heeft inmiddels een telefonisch consult gehad. Anderen wachten nog op bericht, hebben te horen gekregen dat er een wachtlijst is of horen helemaal niks.

"Je moet zelf zorgen dat je in beeld blijft bij de behandelaar. Dat is lastig, omdat je weet dat de druk hoog is in het ziekenhuis. Maar ook je eigen situatie is belangrijk. Als je niks doet, word je misschien helemaal niet gebeld of heel veel later."

- Poliklinische afspraken die weer hebben plaatsgevonden, waren veelal fysiek, soms telefonisch of als videoconsult. Deelnemers geven aan dat het fijn is dat er weer afspraken gemaakt kunnen worden, een telefonisch consult is niet altijd even prettig *'maar beter dan niks'*. Een fysiek consult verloopt netjes volgens de RIVM-maatregelen, al voelt het wel wat 'kil' volgens sommigen.

"Het ziekenhuis wil handcontact vermijden, maar je kunt wel met z'n allen koffie pakken op de polikliniek. Dat snap ik niet."

- De geannuleerde afspraken bij GGz-instellingen zijn inmiddels deels hervat, veelal als een telefonisch consult. Er wordt door meerdere deelnemers aangegeven dat ze zelf hebben gebeld en te horen kregen dat er met hen contact zou worden opgenomen. Dit is nog niet met iedereen gebeurd.
- Afspraken met gemeente of sociaal team die werden uitgesteld of afgezegd, zijn grotendeels opgepakt, veelal telefonisch.
- Consulten in de jeugdhulp konden met videobellen naar tevredenheid gecontinueerd worden, **'al was het ingewikkeld'**. Hoewel deelnemers aangeven het begrijpelijk te vinden, voelt het wel wat **'onpersoonlijk'**.
- Opvallend is dat deelnemers die aangeven (nog) geen nieuwe afspraak bij een zorgverlener te hebben gemaakt, ook soms noemen dat het niet meer nodig is.

Tips m.b.t. het afzeggen van afspraken

- Blijf in contact met patiënten en informeer ze over wat wel/niet kan, maar biedt altijd de mogelijkheid tot contact.
- Kijk en bespreek (!) wat mogelijk en wenselijk is qua vorm van consult (fysiek of digitaal), zowel voor de zorgverlener als voor de patiënt.
- Een telefonisch consult kan lastig zijn bij sommige problematiek. Kijk of foto's sturen of een uitbreider (telefonisch) consult kan helpen.
- Zorg dat er geen patiënten 'buiten de boot vallen' doordat zij op bericht vanuit de zorgverlener zitten te wachten.
- Communiceer duidelijk over de procedure wat betreft afspraken die zijn uitgesteld/afgezegd en wie er contact opneemt voor een nieuwe afspraak.
- Heb er oog voor dat niet iedereen een digitaal consult wil of kan hebben en overleg wat er mogelijk is.
- Hou rekening met minder mondige patiënten. Mensen die wachten tot er contact wordt opgenomen, dienen niet te worden 'vergeten'.
- Leg contact met iedereen die een afspraak had. Luister naar hun huidige (medische) situatie en bepaal de prioriteit.
- Wees transparant over de afspraken met de verzekeraar, de duur en de frequentie van de telefonische consulten.
- Breng de zorgbehoefte van mensen op een 'wachtlijst' in kaart. Hiermee voorkom je onnodige zorg en wachtlijsten.

Dagbesteding

Veel mensen uit kwetsbare groepen maken gebruik van dagbesteding. Het kan daarbij gaan om werk of activiteiten gericht op ontspanning en beleving, voor ouderen of voor mensen met een beperking. De dagbesteding was in veel gevallen stopgezet en is nu weer (deels) opgepakt.

- Slechts bij een klein deel van de mensen die te maken had met het stopzetten van dagbesteding, is dit inmiddels weer helemaal hervat. Voor de meesten is het gedeeltelijk of helemaal nog niet hervat. Hierbij wordt aangegeven dat er minder mensen tegelijk aanwezig kunnen zijn (dus dat cliënten minder vaak naar de dagbesteding kunnen) of dat de dagbesteding op een andere locatie gaat plaatsvinden.

Tip m.b.t. dagbesteding

- Als er wel gedeeltelijke dagbesteding mogelijk is, stem zoveel mogelijk af met de cliënten welke dag(delen) hun voorkeur hebben.

Mantelzorg

De coronamaatregelen kunnen veel impact hebben op mantelzorgers (mensen die onbetaald hulp of steun geven aan een familielid, naaste of iemand anders).

- Eén op de drie deelnemers gaf aan als mantelzorger voor iemand te zorgen; hierbij gaat het om zowel een inwonende naaste als om een naaste of familielid op een ander adres. Een derde van deze groep gaf aan sinds de coronatijd mantelzorger te zijn geworden, of dat al was maar nu meer taken te hebben gekregen.

Tip m.b.t. mantelzorg

- Vraag ook aan mantelzorgers/naasten hoe het met hen gaat en wat zij nodig hebben.

Bezoekmogelijkheden

Het stoppen van bezoek in zorginstellingen wordt ook genoemd als een bron van zorg. Vooral als het gaat om mensen aan wie dit niet goed uit te leggen is (mensen met een verstandelijke beperking en ouderen met dementie of ernstige vergeetachtigheid).

Eenzaamheid neemt toe, niet iedereen kan gebruikmaken van beeldbellen, skypen en dergelijke.

- Ruim de helft van alle deelnemers geeft aan te maken hebben gehad met beperkte of geen bezoekmogelijkheden voor een naaste. Het gaat hierbij om bezoek aan een ziekenhuis, een verpleeghuis of woonzorgcentrum, een instelling voor mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking. Maar het gaat ook om een mentor die bij een cliënt thuis komt of over mensen die als vrijwilliger cliënten bezoeken. Daarnaast wordt het door grootouders structureel oppassen op kleinkinderen genoemd.
- Voor ruim een derde van deze groep zijn er nog steeds geen bezoekmogelijkheden. Voor de anderen zijn er wel mogelijkheden om een naaste te bezoeken, zij het divers: sommigen zijn zelf nog niet geweest óf er mag slechts één naaste komen en dat is niet deze persoon.

- De aangepaste bezoekmogelijkheden (bijvoorbeeld: het bezoek zit in een hokje) zijn niet voor alle cliënten prettig of te begrijpen. Deelnemers geven (soms pijnlijke) voorbeelden van de gevolgen van deze bezoeksbeperkingen. Kinderen die begin juni niet bij hunjarige moeder van 93 op bezoek mogen komen na al die maanden van sociaal isolement. Een ander beschrijft dat ze niet bij haar stervende moeder mocht komen en werd gebeld toen ze al was overleden. Het afschaffen van raambezoek bij een instelling, omdat deze ramen gebruikt moesten worden voor dagbestedingsactiviteiten was erg jammer.
- Ruim de helft van deze groep geeft aan dat er alternatieven werden geboden tijdens het volledig stopzetten van bezoek. Deze alternatieven waren telefoongesprekken, beeld-/videobellen, raambezoek (eventueel met een microfoon), wandelen met een mondkapje op, bezoek in een speciale coronaruimte met een tafelzeil als afscherming. Een deelnemer beschrijft dat het raambezoek haar blinde moeder erg emotioneel maakte: ze kon alleen haar stem horen, terwijl ze via fysieke aanrakingen pas echt contact kan maken.

Tips m.b.t. bezoekmogelijkheden

- **Kijk goed welke alternatieve bezoeksform past bij de cliënt.**
- **Wees creatief in het organiseren van alternatieven of aangepaste bezoekmogelijkheden.**

Goede initiatieven

Gelukkig waren er ook mooie initiatieven en voorbeelden van het weer opstarten van zorg en ondersteuning: een verpleeghuis dat goed keek naar wat de bewoners nodig hadden om het fijn te hebben, tuin- of wandelcontact, videobellen, psychologische zorg die door kon gaan met 1,5 meter afstand, één (vaste) naaste die wel op bezoek mocht komen, diabeteszorg aan huis en een speciaal daarvoor gemaakte alternatieve bezoekruimte.

Anderhalve meter samenleving

Bij het versoepelen van de maatregelen moet rekening gehouden worden met de nieuwe ‘anderhalve meter samenleving.’

- Veel deelnemers gaven aan dat zij het moeilijk vinden om hun naasten op afstand te houden. Anderzijds vindt een aantal het ook wel fijn dat anderen dan je naasten wat meer afstand houden.
- Het is moeilijk om verschillende groepen (genoemd worden mensen met een verstandelijke beperking en kinderen) hierover te informeren: die begrijpen het niet en onthouden het niet.
- Meerdere deelnemers constateren verslapping van de regels. Een aantal geeft zelf aan dat ze het afstand houden onzin vindt. Anderen vinden het niet fijn, maar zien de noodzaak.
- Het mondkapje geeft onduidelijkheid: eerst zou het geen bescherming geven, maar nu is het verplicht in het OV.
- Voor iemand in een rolstoel die ADL-ondersteuning krijgt, is afstand houden onmogelijk.
- Anderhalve meter afstand is lastig voor mensen met een scootmobiel en beperkt hun mobiliteit.

- Er wordt aangegeven dat er ook regie bij mensen zelf moet liggen om ‘veilig’ gedrag te tonen.
- Een aantal mensen geeft aan zich niet of niet volledig te kunnen vinden in het beleid van de overheid. Bijvoorbeeld omdat zij het gevoel hebben dat anderen er minder toe doen of omdat de coronaregels te streng zijn.

Gelukkig wordt ook geregeld aangegeven dat je elkaar moet helpen om de anderhalve meter samenleving vol te houden. Zeker wanneer het gaat om mensen met een (chronische) ziekte of beperking is er extra aandacht nodig.

Tips m.b.t. de anderhalve meter samenleving

- Wees creatief in het zoeken naar oplossingen. Geen afstand mogelijk? Gebruik een mondkapje.
- Zorg voor passende communicatie over de maatregelen voor doelgroepen.
- Blijf zoveel mogelijk thuiswerken.
- Probeer op een vriendelijke of speelse manier de afstand in stand te houden, zonder boos te worden.
- Zorg voor duidelijke richtlijnen voor wat wel en niet kan, dat voorkomt verwarring bij versoepelen.
- Geef goede informatie over hoe een mondkapje gebruikt moet worden: waar laat je het na gebruik, hoe doe je het af etc.
- Zorg voor helderheid wat betreft de uitzonderingen op de regel: met een scootmobiel is het bijvoorbeeld erg lastig om afstand te houden.
- Mooi als artsen/zorgverleners voor ‘hun’ patiëntengroep concrete tips en voorzorgsmaatregelen formuleren.
- Heb oog voor de gevolgen van maatregelen voor specifieke doelgroepen: het sluiten van toiletten beperkt mensen met een chronische darmziekte.

Vervolg Meldactie

De resultaten van de meldactie worden ter beschikking gesteld aan zorgaanbieders, beleidsmakers, Inspectie voor de Gezondheidszorg, patiënten/cliënten en hun organisaties en de zorgverzekeraar.

Tips in beeld

Op de volgende pagina’s zijn de belangrijkste tips visueel weergegeven. Leuk om uit te printen en als ‘reminder’ op te hangen!

Colofon

Deze nieuwsbrief is gemaakt door Roos Edens, Petra Steenberg en Renate van Peet van Zorgbelang Groningen.
©Zorgbelang Groningen, augustus 2020

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen
050 571 3999
info@zorgbelang-groningen.nl

TIPS

voor (weer) opstarten
reguliere zorg

N.A.V. MELDACTIE 2.0



sta open
voor contact met
patiënten

'U MAG
ALTIJD
BELLEN'



BeSpreek met patiënt
wat wenselijk en
mogelijk is qua
vorm consult

AFGEZEGDE OF
UITGESTELDE
AFSPRAKEN

Communiceer



"HOE GAAT HET
MET U?"

"IS EEN CONSULT
NOG NODIG?"



hou contact
met patiënten

