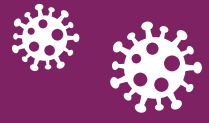


Patiëntervaringen tijdens corona

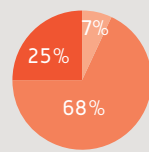


Onderzoek onder het St. Antonius Patiëntenpanel
april 2020

Onderzoekopzet en respons

We hebben de 2035 patiënten uit ons Patiëntenpanel online gevraagd naar hun ervaringen over zorg in de coronaperiode.

Aantal respondenten: 1089



Leeftijd
jonger dan 60
60-80 jaar
80 jaar of ouder



Opleidingsniveau
52% hoger onderwijs
35% middelbaar
13% lager

Overall beeld

Men maakt zich zorgen over de huidige coronasituatie....

...maar men is ook positief

69%

is bezorgd om de veiligheid van gezin, familie en vrienden



38%

maakt zich zorgen om de eigen gezondheid

39%

is bezorgd over eventuele nadelige gevolgen van uitstel van de behandeling

89%

verwacht dat deze situatie nog lang zal gaan duren

62%

ervaart meer saamhorigheid



70%

heeft vertrouwen dat alles goed komt

85%

heeft er alle vertrouwen in dat zij en hun naasten de juiste zorg zullen krijgen en voor spoed altijd terecht kunnen

95%

vindt dat zorgverleners keihard werken om goede zorg te bieden

Bezoek aan huisarts en ziekenhuis

27% gaat minder naar de huisarts door de coronapandemie

64%

wil de huisarts niet te veel belasten



18%

uit angst voor besmetting

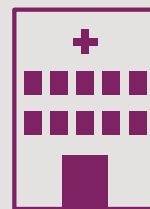
28% gaat minder naar het ziekenhuis door de coronapandemie

Het percentage patiënten dat zich veel zorgen maakt over zijn klacht:

17%

73%

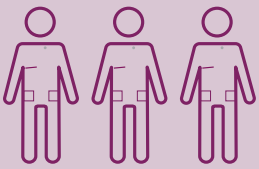
mag niet komen van het ziekenhuis en/of de afspraak is afgezegd



15%

uit angst voor besmetting

Wat houdt patiënten met name bezig als het over zorg in het St. Antonius gaat



belasting personeel



bescherming personeel en patiënten



uitstel afspraak of behandeling



ophoping reguliere zorg

Ziekenhuisafspraak

Vertrouwen in het ziekenhuis is hoog. Gemiddeld rapportcijfer voor de dienstverlening:

8,1



45%

had vanaf medio maart een afspraak staan:

- 33% van deze afspraken ging door,
- 27% is omgezet naar een telefonisch/videoconsult,
- 16% krijgt een nieuwe afspraak,
- 25% is afgezegd



72%

was (zeer) tevreden met het telefonisch consult



83%

had positieve ervaringen bij het ziekenhuisbezoek in coronatijd



60%

voorkeur voor ziekenhuisbezoek



33%

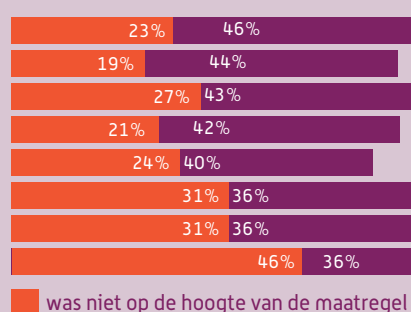
voorkeur voor telefonisch/video consult (indien mogelijk)

Kennis van coronamaatregelen

Het percentage patiënten dat positief staat tegenover de maatregelen is:

88%

Van sommige maatregelen is men beter op de hoogte dan andere. De kennis omtrent de maatregelen varieert tussen 19% en 46%. Maatregelen die veel patiënten belangrijk vonden om te weten, maar niet wisten zijn:



Poli-afspraken worden waar mogelijk omgezet naar telefonische consulten en videobellen

Uitgangpunt is dat we u vragen om alleen naar het ziekenhuis te komen als dit strikt noodzakelijk is

Als een telefonische afspraak niet mogelijk is en de afspraak geen spoed heeft, wordt de afspraak uitgesteld

We zorgen ervoor dat er, naast de acute zorg voor coronapatiënten, ook voldoende ruimte is voor andere acute zorg

Medewerkers met verkoudheid- of griepklachten én koorts worden getest, voordat ze in het ziekenhuis kunnen werken

De huisartsenposten zijn gewoon geopend op locatie Nieuwegein en locatie Utrecht

Bezoekers met verkoudheid- of griepklachten mogen niet het ziekenhuis in of dienen een mondkapje te dragen

Bij de ingangen van locaties Nieuwegein en Utrecht vindt een toegangscontrole plaats

was niet op de hoogte van de maatregel was voor mij noodzakelijk om te weten

Informatievoorziening en effectiviteit communicatiemiddelen

Het percentage patiënten dat aangeeft goed op de hoogte te zijn gebracht:

67%

Hoe heeft men over de aanpak van het ziekenhuis gehoord?



23% gebeld door het ziekenhuis



17% via de website

22% via mensen uit hun omgeving



14% via deze enquête

10% via andere media



Hoe wil men nieuws ontvangen?

62% via mail

23% via Mijn Antonius

20% via nieuwsbrief

17% via website



Welke informatie wil men ontvangen?

Informatie over corona, de coronamaatregelen en herstart van reguliere zorg

