



Eindrapportage onderzoek CVA Nazorg 2023



Colofon

Eindrapportage resultaten CV Nazorg

Datum: Mei 2023

Een uitgave van: Zorgbelang Groningen
Adres: Leonard Springerlaan 13
9727 KB Groningen

Telefoon: 050-5713999
E-mail: info@zorgbelang-groningen.nl
Website: www.zorgbelang-groningen.nl

Auteur: Petra Steenbergen en Monique Meijerink

©Zorgbelang Groningen 2023. Alle rechten voorbehouden. Teksten, delen van teksten en/of artikelen uit deze uitgave mogen, na verkregen toestemming van Zorgbelang Groningen, worden overgenomen of worden verveelvoudigd onder strikte voorwaarde van bronvermelding. Toestemming kan worden aangevraagd per brief of e-mail.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
Hoofdstuk 1 Opzet en inhoud van het onderzoek.....	5
Hoofdstuk 2 Algemeen	6
2.1 Patiënten.....	6
2.2 Naasten	6
Hoofdstuk 3 Over de zorg in het ziekenhuis	7
3.1 Patiënt	7
3.2 Naasten	8
3.3 Bevindingen	8
Hoofdstuk 4 Het ontslag uit het ziekenhuis.....	9
4.1 Patiënt	9
4.2 Naaste	10
4.3 Bevindingen	11
Hoofdstuk 5 De zorg in het revalidatiecentrum	12
5.1 Patiënt	12
5.2 Naaste	13
5.3 Bevindingen	14
Hoofdstuk 6 Weer naar huis.....	15
6.1 Patiënt	15
6.2 Naaste	16
6.3 Bevindingen	18
Hoofdstuk 7 Overige vragen.....	19
7.1 Patiënt	19
7.2 Naaste	20
7.3 Bevindingen	20
Hoofdstuk 8 Conclusies en aanbevelingen	21
Bijlage	23

Inleiding

Voor u ligt de eindrapportage van het onderzoek naar ervaringen van patiënten en hun naasten die te maken hebben gehad met een opname ten gevolge van een Cerebro Vasculair Accident (CVA), waarbij vooral is ingezoomd op het bijbehorende nazorgtraject.

Het Martini Ziekenhuis vindt het belangrijk de kwaliteit van de zorg voortdurend te toetsen en waar nodig te verbeteren. Zo dus ook voor het CVA nazorgtraject; dit is getoetst d.m.v. een schriftelijke raadpleging, uitgevoerd door Zorgbelang Groningen.

In de projectgroep participeerden: het Martini Ziekenhuis, de Hersenletselstichting, TSN-Thuiszorg, de GRZ en Zorgbelang Groningen.

Per september 2021 is het zorgpad CVA-nazorg geïmplementeerd in de CVA-zorgketen Groningen. Iedere CVA-patiënt die met ontslag naar huis gaat wordt aangemeld bij een gespecialiseerde CVA-nazorgverpleegkundige van TSN of Icare. Binnen twee weken na ontslag neemt de verpleegkundige contact op met de patiënt om een huisbezoek af te spreken. De nazorg is er op gericht de patiënt (en naaste) te monitoren op (onzichtbare) problemen en zo nodig door te verwijzen naar de juiste zorg. De mogelijkheid bestaat om de patiënt 1 tot maximaal 2 jaar na het CVA te blijven monitoren.

Het doel van de raadpleging was het evalueren van de ervaringen van patiënten en naasten met het zorgpad CVA-nazorg en het inventariseren van verbeterpunten in dit zorgpad, vanuit hun perspectief. Daarnaast was het doel om na te gaan hoe patiënten en naasten de overgang ervaren van ziekenhuis naar huis, en van ziekenhuis naar de (eventuele) revalidatie en weer naar huis, met speciale aandacht voor de informatievoorziening en de overdracht en de zorg door de nazorgverpleegkundige.

Verder is informatie opgehaald over de overdracht van ziekenhuis naar het revalidatiecentrum of thuissituatie. De informatievoorziening betreffende de overdracht naar de CVA nazorg verpleegkundige en de verleende zorg door deze specialistische verpleegkundige hadden hierbij speciale aandacht.

Op basis van deze raadpleging zullen verbeterpunten worden geformuleerd, die worden gebruikt bij de doorontwikkeling van de CVA-zorgketen.

Hoofdstuk 1 Opzet en inhoud van het onderzoek

Zoals in de inleiding vermeld lag de focus van het onderzoek op de volgende onderwerpen:

- ervaringen met informatievoorziening over de (vervolg)zorg
- ervaringen met de overgang van de ene naar de andere situatie (van ziekenhuis naar huis, van ziekenhuis naar revalidatiecentrum, en de overgang naar huis)
- ervaringen met de zorg en begeleiding van de CVA-nazorgverpleegkundige

Daarnaast is ook gevraagd hoe men de zorg in de verschillende instellingen en thuis heeft ervaren. Alhoewel hier niet de focus op lag, vond de projectgroep dit ook belangrijk en interessant om te inventariseren, om zo zicht te krijgen op de zorg, begeleiding en informatievoorziening in het hele traject.

Opzet van het onderzoek:

In de periode van 26 januari tot 15 maart 2022 is de vragenlijst op papier aangeboden en ingevuld. De vragenlijsten zijn uitgezet door het Martini Ziekenhuis via de CVA-verpleegkundige, waarbij 160 patiënten zijn aangeschreven.

De vragenlijst bestond uit twee verschillende versies, een gericht op de ervaringen van de patiënt zelf en een gericht op de ervaringen van de naaste. In beide vragenlijsten is dezelfde opbouw gebruikt, te weten:

- 1) Algemeen
- 2) Over de zorg in het ziekenhuis
- 3) Het ontslag uit het ziekenhuis
- 4) De zorg in het revalidatiecentrum
- 5) Weer naar huis
- 6) Overig

Deze opzet is ook de leidraad voor de opbouw van de rapportage.

Na afronding van het onderzoek bleek de vragenlijst ingevuld te zijn door 57 patiënten en 44 naasten.

Naast deze rapportage is een bijlage toegevoegd met alle letterlijk ingevulde toelichtingen en citaten van patiënten en naasten.

Hoofdstuk 2 Algemeen

Uit de vragenlijsten zijn de volgende resultaten opgehaald. Per onderdeel is een samenvatting gemaakt, met daaronder in een tabel kort de uitkomsten per vraag.

Als eerste onderdeel van de vragenlijst zijn de algemene gegevens van de deelnemers uitgevraagd. Hieronder samengevat voor zowel patiënten als naasten.

2.1 Patiënten

De vragenlijst is door 57 patiënten ingevuld. 92% is 60 jaar of ouder, en 63% ouder dan 70 jaar. De verdeling mannen en vrouwen is nagenoeg gelijk. Op de vraag 'wanneer heeft u een beroerte gehad?' zien we een kleine meerderheid in het najaar, te weten: augustus, september en oktober.

Vraag	Antwoord/reactie
Wat is uw leeftijd?	8% 30-60jr 29% 61-70jr 63% ouder dan 70jr
Wat is uw geslacht	52% man 48% vrouw
Wanneer heeft u een beroerte gehad?	18% Juli 2022 20% Augustus 2022 22% September 2022 24% Oktober 2022 13% November 2022 4% December 2022

2.2 Naasten

De vragenlijst is door 44 naasten ingevuld. Tweederde hiervan is de partner van de patiënt met CVA, daarna zijn het veelal kinderen van de patiënt geweest en nog een klein deel overige familie en andere naasten.

Op de vraag wanneer de naaste de beroerte heeft gehad zien we een kleine piek in de maanden juli en augustus.

Vraag	Antwoord/reactie
Ik ben...	68% partner 18% zoon/dochter 9% familie 5% anders
Wanneer heeft naaste CVA gehad?	23% Juli 2022 25% Augustus 2022 20% September 2022 21% Oktober 2022 9% November 2022

Hoofdstuk 3 Over de zorg in het ziekenhuis

In dit gedeelte van de vragenlijst is ingezoomd op de ervaringen met de zorg in het ziekenhuis en met de informatievoorziening tijdens de opname in het ziekenhuis. Het betreft hier slechts twee vragen, omdat, zoals bekend, de focus van het onderzoek hier niet op lag, maar het op deze manier wel inzicht geeft in 'het vetrekpunt voor de nazorg'.

3.1 Patiënt

Patiënten geven mooie cijfers aan de zorg in het Martini Ziekenhuis, meer dan 80% van de respondenten geeft een 8 of hoger. Bij het bepalen van deze score zijn persoonlijke aandacht en duidelijkheid belangrijke factoren, zo blijkt uit de toelichting bij de vragen.

"Accuraat gehandeld en goed geïnformeerd"

"Ze stelden me dadelijk op mijn gemak. Alleen de intake en wachten duurde lang. Te lang vind ik."

"Betrokken en kundig. Duidelijke communicatie."

Op de vraag of de informatie en uitleg in het ziekenhuis duidelijk was geeft 73% een bevestigend antwoord maar ook 22% redelijk en 5% niet goed. Hierbij lijkt onder andere de toestand van de patiënt een belangrijke rol te spelen alsook de manier van informatieverstrekking en of er de mogelijkheid is om op een later moment nog na te kunnen kijken/lezen.

"Zowel de informatiemap alsook artsen, verplegend personeel etc. Top!"

"Hier kan ik geen antwoord op geven omdat ik veel niet mee heb gekregen"

"Maar begreep niet gelijk alles. Te veel info in korte tijd. (Medicatie??)"

Vraag	Antwoord/reactie
Hoe heeft u de zorg in het Martini Ziekenhuis ervaren? Schaal 1-10	3.7% 1-6 12.7% 7 30.9% 8 30.9% 9 21.8% 10
Toelichting	Overwegend ingevuld door mensen met positieve ervaring. Steekwoorden in de ervaringsbeleving zijn; 'zorgzaam', 'persoonlijk', 'communicatie', 'aandacht'
Was de informatie en uitleg die u in het ziekenhuis kreeg over de beroerte/CVA duidelijk?	73% Ja 22% Redelijk 5% Nee
Toelichting	Ingevuld door zowel tevreden als ontevreden. Steekwoorden in de ervaringsbeleving zijn: 'begrijpelijkheid van de informatie', 'afhankelijk van ernst van de situatie', 'info zowel schriftelijk als mondeling ontvangen'

3.2 Naasten

Ook de naasten zijn erg tevreden over de zorg in het Martini Ziekenhuis; 77,3% van de respondenten geeft een 8 of hoger. In de toelichting zijn de opmerkingen logischerwijs meer vanuit observatie. Hierbij lijken tijd, aandacht en bezorgdheid een belangrijke rol te spelen. Ook de duidelijkheid omtrent de opname, medische stand van zaken en vervolgtraject zijn van invloed op deze score. De beoordeling op de informatie over CVA in het ziekenhuis is door 84% als voldoende duidelijk aangegeven.

“Hij is goed op de hoogte gehouden van alles wat er gaande was en zou gaan gebeuren wat duidelijkheid gaf. Verpleging was zeer betrokken, warm en kundig.”

“Heel slecht ervaren. E. wist niet waar ze voor opgenomen was. Was heel verdrietig over haar behandeling. Geen uitleg, aandacht en zorg.”

“Iedereen werkt langs elkaar heen, geen informatie, geen tijd.”

“Warme opvang. Goed uitleg en zorg.”

Vraag	Antwoord/reactie
Hoe heeft naaste, volgens u, de zorg in Martini Ziekenhuis ervaren? Schaal 1-10	11,3% 1-6 11,4% 7 36,4% 8 29,5% 9 11,4% 10
Toelichting	Ondanks goede score de toelichtingen met name kritisch. Steekwoorden bij het bepalen van de ervaring zijn: 'duidelijkheid', 'betrokken en kundig', 'tijd'
Was de informatie in het ziekenhuis over CVA duidelijk?	84% Ja 7% Redelijk 7% Nee 2% Weet niet/niet aanwezig

3.3 Bevindingen

Over het algemeen zijn zowel patiënten als naasten tevreden over de zorg en informatieverstrekking in het Martini Ziekenhuis. Een mooi compliment voor alle betrokken zorgprofessionals!

Dat de tijd en aandacht waarmee een patiënt wordt behandeld belangrijk is blijkt ook uit de kritische toelichtingen. Hierin wordt veelal aangegeven dat het niet gezien en gehoord worden maar ook onduidelijkheid omtrent opname en behandeling gevoelens van onzekerheid en bezorgdheid versterken.

Hoofdstuk 4 Het ontslag uit het ziekenhuis

In dit hoofdstuk gaan we in op de ervaringen met het ontslag uit het ziekenhuis en de informatie die hierbij verstrekt is. Na ontslag kan een patiënt naar huis zijn gegaan of naar het revalidatiecentrum. Het vervolg van herstel in het revalidatiecentrum komt in het volgende hoofdstuk aan de orde en het vervolg thuis in hoofdstuk 6.

4.1 Patiënt

Op de open vraag welke informatie over de zorg na ontslag uit het ziekenhuis is ontvangen zijn de antwoorden heel divers. Een klein percentage heeft een informatiemap ontvangen, degenen die dat opschrijven geven aan dit als prettig te hebben ervaren. De meeste antwoorden laten zien dat de informatie mondeling gegeven wordt. In dit gesprek lijkt regelmatig ook nog even teruggekeken te worden en waar nodig nog extra uitleg over CVA/wat er precies gebeurd is.

Voor 75% van de ondervraagden was de informatie voldoende, een kwart geeft aan informatie te hebben gemist.

Daarnaast is gevraagd of het PID is ontvangen waarop tweederde bevestigend antwoord en hierbij aangeeft dat de informatie daarin duidelijk en zinvol is geweest.

Enkele citaten uit de toelichting;

“De infomap was/is al heel duidelijk en ik vond het gesprek met TSN er waardevol en verhelderend.”

“Geen idee, niet onthouden. Naar revalidatieplek gegaan.”

“Geen informatie gemist maar alles ging erg snel om op te slaan in mijn hoofd.”

“Ik kreeg bloedverdunders voor de CVA, maar is dit geen combi met de bloedverdunner voor mijn hart? Dit snapte ik niet.”

Vraag	Antwoord/reactie
Welke informatie kreeg u over de zorg die u NA ontslag uit het ziekenhuis zou krijgen? (open vraag)	Vaak een combinatie van informatiemap en mondeling met arts en/of verpleegkundige. Onderwerpen zijn o.a. naar welk revalidatiecentrum en wie betrokken zijn bij nazorg. Een kleine groep geeft aan helemaal geen informatie te hebben gehad of dit niet te hebben begrepen.
Heeft u achteraf gezien informatie gemist?	25% Ja 75% Nee
Heeft u, voordat u naar huis of het revalidatiecentrum ging, van het ziekenhuis het PID ontvangen?	67% Ja 18% Nee 16% Weet niet meer
Wat vond u van de informatie in het PID?	92% Duidelijk , veel aan gehad 8% Niet duidelijk, niks aan gehad
Toelichting	‘Er werd veel duidelijk’, ‘De informatie was ons al bekend’
Bent u na uw ontslag uit het ziekenhuis naar huis gegaan of naar revalidatiecentrum?	77% Huis 23% Revalidatie

4.2 Naaste

Op de vraag welke informatie is ontvangen over de zorg na ontslag geven de meeste naasten aan dit mondeling te hebben ontvangen. Een kwart heeft een informatiemap ontvangen en 20% geeft aan helemaal geen informatie te hebben gehad. 76% geeft hierbij aan geen informatie te hebben gemist t.o.v. 24% waarbij dat wel het geval is.

Onderdeel van deze informatieoverdracht zijn onder andere; het vervolg traject, te verwachten klachten, manier van revalideren, contact met betrokken zorgverleners.

De meerderheid (68%) heeft het PID zeker ontvangen, waarvan 96% de inhoud duidelijk en zinvol vond. Opmerkingen hierbij waren dat de woorden soms moeilijk waren of dat de inhoud al bekend was.

“Ik hoorde gelijk met mijn naaste welke zorg hij thuis kon verwachten.”

“Infomap over CVA + uitleg. Wat te doen bij klachten. Vervolgafpraak met CVA verpleegkundige.”

“We kregen een folder mee.”

“Geen, dit is met de patiënt besproken.”

“Map, tips in omgang, dagplanning. Lijntjes naar hulpverlening.”

“Vooral adviezen over hoe nu verder.”

“Heb alleen wat foldermateriaal op de hal gezien.”

Vraag	Antwoord/reactie
Welke info kreeg u over zorg na ontslag? (open vraag)	Antwoorden verschillen sterk per patiënt. Manier van informatieverstrekking vaak combinatie van mondeling en informatiemap. Ongeveer 20% geeft aan geen informatie te hebben ontvangen of was niet van toepassing.
Achteraf informatie gemist?	24% Ja 76% Nee
Is voor ontslag PID ontvangen?	68% Ja 20% Nee 11% Weet niet
Indien gelezen, wat vond u van informatie in PID?	96% Duidelijk 4% Niet duidelijk
Toelichting	Steekwoorden bij de toelichtingen zijn: 'Te moeilijk', 'onbekende woorden', 'nummers contactpersonen'
Ging naaste na ontslag naar huis of naar revalidatie?	77% Naar huis 23% Naar revalidatie

4.3 Bevindingen

De ervaringen rondom de informatie bij ontslag uit het ziekenhuis lijken op basis van de ingevulde antwoorden nogal uiteenlopend. Waar de ene patiënt en/of naaste zowel in gesprek en middels de map geïnformeerd is lijkt iemand anders helemaal geen duidelijke overdracht te hebben gehad.

Rondom het PID zijn de reacties wat eenduidiger en heeft tweederde van de patiënten en naasten het PID ontvangen en wordt de inhoud doorgaans als duidelijk en nuttig beschouwd .

Uit de toelichtingen blijkt dat naasten niet altijd betrokken zijn bij de informatie overdracht. Tegelijk geven patiënten aan dat informatieverwerking soms wat lastig is.

Hoofdstuk 5 De zorg in het revalidatiecentrum

Van de respondenten is 23% (n=13) na ontslag uit het ziekenhuis naar het revalidatiecentrum gegaan. In dit hoofdstuk gaan we in op de informatieverstrekking over de opname/het verblijf in het revalidatiecentrum. Daarnaast is de mate van tevredenheid over de zorg uitgevraagd.

5.1 Patiënt

De informatieverstrekking over het vervolg in het revalidatiecentrum lijkt een aantal verbeterpunten te hebben. 'Slechts' de helft van de ondervraagden geeft aan de informatie vanuit het ziekenhuis goed te vinden. Maar ook slechts 46% geeft aan de informatie in het revalidatiecentrum over behandeling en revalidatie goed te vinden.

Hierbij speelt de informatieverwerking van de patiënt een rol maar ook de hoeveelheid informatie en manier waarop die gegeven wordt.

De zorg wordt door meer dan 90% voldoende tot zeer goed beoordeeld, waarbij zelfs 64% een 9 of 10 geeft.

"Ieder is behulpzaam voor diverse vragen."

"De eerste dag veel info. Wat ik daar miste: een korte uitleg waar je de behandelruimtes kunt vinden."

Vraag	Antwoord/reactie
Hoe was de informatie die u van het ziekenhuis kreeg over de zorg die u in het revalidatiecentrum zou krijgen?	50% Goed 17% Redelijk 25% Matig 8% Slecht
Toelichting	'Weinig informatie', 'ieder is behulpzaam bij vragen'
Was de informatie die u in het revalidatiecentrum kreeg over uw behandeling en de revalidatie duidelijk?	46% Ja 38% Redelijk 15% Nee
Toelichting	'Eerste dag veel info, daar miste ik een korte uitleg waar je behandelruimtes kunt vinden.'
Hoe heeft u de zorg in het revalidatiecentrum ervaren? U kunt dit aangeven op een schaal van 1 tot 10.	9% 3 18% 6 9% 7 46% 9 18% 10
Toelichting	'Aanpak was goed' "Geweldig'

5.2 Naaste

Ook vanuit de naaste gezien is er nog ruimte voor verbetering m.b.t. de informatievoorziening; de helft van de ondervraagden geeft aan de ontvangen informatie van het ziekenhuis over het vervolg goed te vinden en 40% vond het slecht. Ook geeft 50% aan de informatie van het revalidatiecentrum over de behandeling goed te vinden en hier geeft 30% aan deze informatie niet als duidelijk te ervaren.

De mate van tevredenheid over hoe de naaste de zorg in het revalidatiecentrum heeft ervaren geeft een mooie score met 70% van de naasten die een 8 of hoger geven.

Betrokkenheid, communicatie en duidelijke afspraken worden hierin herhaaldelijk genoemd.

“Bij de tweede opname in revalidatiecentrum geen duidelijk intake, geen duidelijk afspraken over wanneer wij als familie meer informatie zouden krijgen. Voortgangsgesprek ging alleen over woonruimte.”

“Wat denkt u zelf. Zorg wordt tegenwoordig alleen op papier uitgevoerd of op PC. Klik op de knop en het wordt betaald en zogenaamd gedaan.”

“De mogelijkheid om als familie in het dossier te kunnen meekijken en vragen te stellen was heel fijn.”

Vraag	Antwoord/reactie
Hoe was de info van ziekenhuis over de overgang en vervolg in revalidatiecentrum?	50% Goed 10% Redelijk 40% Slecht
Toelichting	‘geen duidelijke intake, afspraken. Gesprek ging alleen over woonruimte’, ‘moeder moest alles zelf doen, na 3 dagen mee naar huis genomen’, ‘geen info in ZH gehad, wel van revalidatiecentrum.’
Hoe heeft naaste zorg in revalidatiecentrum ervaren? Schaal 1-10	20% 1-4 10% 6 30% 8 20% 9 20% 10
Toelichting	‘weinig begeleiding’, ‘goed overleg en communicatie
Was info in revalidatiecentrum over behandeling duidelijk?	50% Ja 10% Redelijk 30% Nee 10% Weet niet/n.v.t.
Toelichting	‘werd niet goed bij betrokken’, ‘zorg wordt tegenwoordig alleen nog op papier uitgevoerd’, ‘fijn om in dossier mee te kunnen kijken’, ‘geen info gehad’.

5.3 Bevindingen

Hier is zowel naar de patiënt als naar de naaste nog e.e.a. te verbeteren omtrent informatieverstrekking. Wel tevreden over de zorg en begeleiding.

De mate van informatieverstrekking die patiënten en naasten ervaren bij doorverwijzing naar het revalidatiecentrum wordt wisselend beoordeeld. Ongeveer de helft van de respondenten is tevreden maar een even groot deel niet of redelijk tevreden.

Dit geldt voor zowel de informatie vanuit het ziekenhuis over het vervolg van de zorg in het revalidatiecentrum als voor de informatie vanuit het revalidatiecentrum over de behandeling. Deze ervaring en beoordeling is voor zowel patiënten als naasten grotendeels gelijk.

De ervaringen omtrent de zorg en begeleiding in het revalidatiecentrum zijn zeer goed door zowel patiënten als naaste. Hierbij wordt onder andere communicatie genoemd maar ook betrokkenheid.

Hoofdstuk 6 Weer naar huis

Na de opname in het ziekenhuis en eventueel revalidatie, gaan de patiënten weer naar huis, dit kan zelfstandig zijn of in een verzorgende omgeving. Eenmaal thuis wordt begeleiding van een CVA-nazorgverpleegkundige ingeschakeld. De ervaringen met betrekking tot de zorg en begeleiding thuis zijn ook uitgevraagd en worden in dit hoofdstuk besproken.

6.1 Patiënt

De informatievoorziening over wat thuis te verwachten is lijkt redelijk tot goed op orde met ruim tweederde van de respondenten die dit als goed heeft ervaren.

In de meeste gevallen kwam de verpleegkundige langer dan twee weken na thuiskomst op bezoek, mensen zijn hier tevreden mee. De huisbezoeken worden na 1 of twee keer in de meeste gevallen op initiatief van de verpleegkundige beëindigd. Dit lijkt doorgaans wel in samenspraak met betrokkenen te gaan.

Men geeft aan dat de CVA-verpleegkundige goed op de hoogte is van hun situatie (76%). Patiënten zijn (zeer) tevreden de zorg en begeleiding door de CVA-nazorgverpleegkundige; 71,8% geeft een 8 of hoger.

Ruim de helft van de patiënten geeft aan dat de zorg en begeleiding is gegaan zoals verwacht.

“De info was goed. Ik was alleen erg angstig om naar huis te gaan.”

“Alleen fysio heeft overgedragen. WMO is langs geweest.”

“Geen nazorg gehad, heb dit na 2 maanden zelf moeten regelen via neuroloog.”

“Dacht zelf heel goed mee. Was vriendelijk en luisterde goed. Had zelf nuttige vragen en tips waar ik echt wat aan heb.”

“Wist niet wat ik kon verwachten, geen nazorg en begeleiding gehad.”

Vraag	Antwoord/reactie
Hoe was de informatievoorziening door het ziekenhuis of revalidatiecentrum over wat u thuis te wachten stond?	69% Goed 20% Redelijk 6% Matig 5% Slecht
Nadat u weer thuis was is de CVA-nazorgverpleegkundige van de thuiszorg bij u thuis geweest?	11% < week 29% 1-2 weken 38% > 2 weken 22% weet ik niet
Wat vond u van de tijd die hiertussen zat?	6% Te kort 88% Precies goed 6% Te lang

Was de CVA-nazorgverpleegkundige goed op de hoogte van uw situatie?	76% Ja 17% Redelijk 7% Nee
Toelichting	“Is niet geweest” “Dacht zelf heel goed mee. Was vriendelijk en luisterde goed. Had zelf nuttige vragen en tips waar ik echt wat aan heb”
Hoe heeft u de zorg en begeleiding van de CVA-nazorgverpleegkundige ervaren? Schaal van 1-10	8.7% 1-2 0 % 3-5 2.2% 6 17.4 % 7 28.3 % 8 19,6% 9 23,9% 10
Toelichting	‘veel praktijkervaring, spiegelen met lotgenoten’ ‘geruststellende uitleg en toelichting was heel fijn’
Hoe vaak is de CVA-nazorgverpleegkundige langs geweest?	51% 1 keer 23% 2 keer 4% 3 keer of vaker 21% Weet niet meer
Op wiens verzoek zijn huisbezoeken CVA-nazorgverpleegkundige beëindigd?	47% Op initiatief van verpleegkundige 34% Op mijn verzoek 19% Nog niet afgerond
Zijn uw verwachtingen over de zorg en begeleiding die u thuis zou ontvangen uitgekomen?	52% Ja 18% Nee 30% weet niet/geen mening
Toelichting	‘Wist niet wat ik kon verwachten’ ‘niet gehad’ ‘was boven verwachting. Na CVA in 2016 nul begeleiding gehad waardoor herstel veel langer duurde. Nu dus heel erg tevreden’

6.2 Naaste

De respondenten die als naaste de vragenlijst hebben ingevuld zijn redelijk tevreden met de informatie die vanuit het ziekenhuis of revalidatiecentrum verstrekt is over wat thuis te verwachten. 61% geeft aan dit als goed te hebben ervaren, 18% redelijk of matig en slechts 2% slecht. Het overige deel weet het niet of was de vraag niet van toepassing.

In de meeste gevallen (43%) kwam de CVA-nazorgverpleegkundige na 1 tot 2 weken thuis langs wat door het merendeel van de naasten (87%) als precies goed is ervaren. Uit de toelichtingen valt op te maken dat de ervaring over de tussenpose van thuiskomst en bezoek afhankelijk zijn van persoonlijke omstandigheden en situatie.

Bijna 70% geeft aan dat de CVA-nazorgverpleegkundige goed of redelijk op de hoogte was van de situatie. Deze tevredenheid is ook terug te zien in de beoordeling over de zorg en begeleiding, hier geeft bijna 70% een 8 of hoger.

Over de speciale aandacht van de CVA-nazorgverpleegkundige zijn de meningen wat meer verdeeld en heeft een kleine 50% deze aandacht (voldoende) ervaren.

Enkele citaten uit de door naasten ingevulde toelichtingen:

“Hij zou bezocht worden door CVA verpleegkundige, huisarts en fysio. Dit is niet gebeurd, niet duidelijk wat hij wel en niet mocht.”

“Alleen een folder, was algemeen. Niets specifiek voor hem.”

“Was er niet bij aanwezig. Partner vond het duidelijk.”

“Mijn man heeft ontzettend veel aan haar gehad. De meest waardevolle informatie heeft hij via haar ontvangen.”

“CVA verpleegkundige was niet present de eerste maanden. Dat is juist de tijd dat je met vragen zit.”

Vraag	Antwoord/reactie
Hoe was info van Martini Ziekenhuis of revalidatiecentrum over wat thuis te verwachten.	61% Goed 7% Redelijk 11% Matig 2% Slecht 18% Weet niet/nvt
Toelichting	‘revalidatiefysio heeft overdracht gemaakt, CVA verpleegkundige is pas na aandringen aangevraagd maar na 2 mnd nog geen contact’, ‘was al bekend’, ‘geen informatie’
Na hoeveel tijd kwam CVA-nazorgverpleegkundige thuis langs?	20% < 1 week 43% 1 tot 2 weken 23% > 2 weken 14% Weet niet
Wat vond u van de tijd ertussen?	3% Te kort 87% Precies goed 10% Te lang
Toelichting	‘CVA in aug. Pas in december langs geweest’, ‘goed, kon het even landen’.
Was CVA-nazorgverpleegkundige goed op de hoogte van situatie?	63% Ja 6% Redelijk 6% Nee 26% Weet niet/nvt
Toelichting	‘meedenkend en gaf goede tips’
Hoe was volgens u zorg en begeleiding door CVA-nazorgverpleegkundige? Schaal 1-10	7% 1-2 0% 3-5 24,2% 6-7 27,6% 8 20,6% 9 20,6% 10
Toelichting	‘ontzettend veel aan gehad, meest waardevolle info via haar’, ‘nam alle tijd’, ‘niet gezien’

Had CVA-nazorgverpleegkundige speciaal aandacht voor u als naaste/mantelzorger?	41% Ja 9% Een beetje 22% Nee 28% Weet niet/geen mening
Toelichting	‘was er niet bij aanwezig’, ‘is niet geweest/geen contact’, ‘werd er wel bij betrokken’,

6.3 Bevindingen

Zowel de patiënt als de naaste is redelijk tevreden over de verstrekte informatie. Hierbij is de tevredenheid bij patiënten nog net iets hoger dan bij de naasten. Echter ook bijna de helft geeft aan geen of niet voldoende informatie te hebben ontvangen. Uit de toelichtingen valt op te maken dat bij deze groep dit tot frustratie en onzekerheid leidt.

Wat betreft de tijd die zit tussen het ontslag en het bezoek of contact van de CVA-nazorgverpleegkundige komt 1 tot 2 weken het meest voor. Deze tussentijd wordt door een ruime meerderheid als precies goed ervaren.

Over de zorg en begeleiding zijn zowel patiënt als naaste over het algemeen tevreden. Hierbij wordt een aantal malen de persoonlijke adviezen en de specifieke ervaring van de CVA verpleegkundige genoemd.

In de meeste gevallen wordt na 1 of 2 bezoeken, doorgaans op initiatief van de verpleegkundige, gezamenlijk besloten om de bezoeken te stoppen.

Verder lijkt er niet altijd extra aandacht te zijn voor de rol die de naaste of mantelzorger heeft (22% van de naasten geeft aan dat er aandacht voor hen als naaste was, en 41% ervaart de aandacht wel).

Hoofdstuk 7 Overige vragen

Tot slot van de vragenlijst is nog een aantal algemene vragen gesteld over de bekendheid met mogelijkheden tot ondersteuning en de weg daarnaartoe. In dit hoofdstuk benoemen we deze nog kort.

7.1 Patiënt

Bijna de helft (46%) van de ondervraagde patiënten is geïnformeerd over mogelijke ondersteuning van de omgeving en waar hulp gevraagd kan worden. 39% geeft aan geen informatie te hebben ontvangen en 15% weet het niet meer.

Wat betreft informatie over lotgenotencontact of patiëntenvereniging antwoordt 16% met ja. Het overgrote deel (61% met nee en 2% weet het niet) is dus niet op de hoogte van deze ondersteuning en informatie mogelijkheid

In de meeste gevallen, ongeveer tweederde, wordt bevestigend geantwoord op de vraag of er een vast contactpersoon is. Dit kunnen meerdere personen zijn maar de CVA nazorgverpleegkundige wordt hierbij het vaakst genoemd. Echter, 34% weet niet wie de vaste contactpersoon is. Ook de huisarts wordt regelmatig genoemd en 67% van de ondervraagde patiënten geeft aan contact te hebben gehad met de huisarts voor CVA zorg en behandeling.

“Waar ik moet zijn voor lotgenotencontact, wie ik kon bellen etc.”

“Wel geïnformeerd door verpleegkundige maar geen contact gehad.”

“Mogelijkheid voor naaste om aan gesprekken deel te nemen in revalidatiecentrum.”

Vraag	Antwoord/reactie
Bent u geïnformeerd over de mogelijkheden voor ondersteuning van uw omgeving?	46% Ja 39% Nee 15% Weet niet meer
Toelichting	‘werd niet nodig geacht’ ‘wel geïnformeerd door VPK, geen contact gehad’
Heeft u informatie gekregen over de mogelijkheid voor lotgenotencontact of patiëntenvereniging?	16% Ja 61% Nee 22% Weet niet meer
Zo ja, welke informatie?	‘Waar ik moet zijn voor lotgenotencontact’
Heeft/had u vast contactpersoon? <i>Meerdere antw. mogelijk</i>	30% Ja, CVA-nazorgverpleegkundige 2% Ja, verpleeghuis 25% Ja, Martini Ziekenhuis 26% Ja, huisarts 13% Iemand anders> POH, VPK, revalidatiecentrum 34% Nee, weet niet wie contactpersoon is
Heeft u contact gehad met uw huisarts voor uw CVA en de zorg en behandeling?	16% Ja, de huisarts heeft gebeld 27% Ja, de huisarts is thuis langs geweest 24% Ja, ben bij huisarts in praktijk geweest 27% Nee, geen contact met HA gehad 5% Weet niet

7.2 Naaste

In vergelijking met de groep patiënten zijn de naasten minder goed geïnformeerd over mogelijkheden ter ondersteuning, 47% geeft aan hierover geen informatie te hebben ontvangen. Ook op de vraag of er informatie is gedeeld over lotgenotencontact of patiëntenvereniging antwoordde de meerderheid (59%) ontkennend.

Wat betreft een vast contactpersoon geeft met 45% bijna de helft aan deze niet te hebben.

Het contact met de huisarts lijkt goed te gaan en is er telefonisch, thuis of in de praktijk contact geweest (71%), 17% geeft aan dat er geen contact is geweest.

“Was geen hulp, wachtlijsten waren overvol.”

“Kon vanuit het revalidatiecentrum naar een praatgroep/lotgenotencontact.”

“Is wel genoemd maar niets gehoord.”

Vraag	Antwoord/reactie
Bent u geïnformeerd over mogelijkheden voor ondersteuning?	34% Ja 47% Nee 18% Weet niet
Toelichting	‘door PID map’, ‘was geen hulp/te laat’, ‘is wel genoemd maar niets gehoord’, ‘vanuit revalidatie centrum naar lotgenotencontact’.
Hebben u en uw naaste info gekregen over lotgenoten contact of patiëntenvereniging?	15% Ja 59% Nee 27% Weet niet
Is er een vast contactpersoon voor vragen over CVA behandeling en medicatie? <i>Meerdere antw. mogelijk</i>	12% Ja, CVA-vpk thuiszorg 2% Ja, verpleeghuis 29% Ja, het MZH 24% Ja, huisarts 2% Iemand anders 45% Nee
Heeft uw naaste contact gehad met de huisarts over CVA?	20% Ja, telefonisch 34% Ja, HA is thuis geweest 17% Ja, is bij HA in de praktijk geweest 17% Nee, geen contact met HA geweest 12% Weet niet

7.3 Bevindingen

Wat betreft de informatie voor ondersteunende mogelijkheden gaat het bij de helft van de ondervraagden goed, maar is er ook een deel waarbij deze informatie niet of niet duidelijk verstrekt is. Ondanks kleine verschillen geldt dit voor zowel de groep patiënten als de groep naasten.

De weg naar de huisarts lijkt redelijk goed te zijn maar de mogelijkheden die er zijn om met lotgenoten te delen en aan te sluiten bij een patiëntenvereniging zijn nog onderbelicht.

Hoofdstuk 8 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden per onderdeel de belangrijkste, meest opvallende conclusies besproken. En daarbij wordt een suggestie gedaan voor (mogelijke) verbeterpunten.

Algemene conclusie, geldt voor alle onderdelen: Belang van informatie wel duidelijk, mensen willen graag weten wat te wachten staat en dat ze gezien worden. Dit draagt bij aan een gevoel van vertrouwen.

1) Algemeen

De vragenlijst is ingevuld door 57 patiënten en 44 naasten, hierbij is 92% van de patiënten ouder dan 60 jaar. De verdeling mannen en vrouwen is nagenoeg gelijk.

2) Over de zorg in het ziekenhuis

Op persoonlijk niveau zijn zowel patiënten als naasten vaak (zeer) tevreden, wat blijkt uit de hoge cijfers m.b.t. hoe de zorg in het ziekenhuis ervaren wordt.

Wat betreft de informatievoorziening over de CVA en de behandeling: ook hier is men over het algemeen tevreden over. Eventuele suggesties worden vooral uit de 'toelichtingen' gehaald en betreffen met name dat men graag duidelijke informatie wil over wat ze te wachten staat, wat een gevoel van vertrouwen geeft. De 'toestand' van de patiënt maakt dat ze soms niet alles meekrijgen of begrijpen en dat het herhalen van informatie of de mogelijkheid het later nog een keer terug te lezen, een aanbeveling is.

3) Het ontslag uit het ziekenhuis

De ervaringen rondom de informatie bij ontslag uit het ziekenhuis zijn nogal uiteenlopend. Waar de ene patiënt en/of naaste zowel in gesprek en middels de map geïnformeerd is lijkt de ander (helemaal) geen duidelijke overdracht te hebben gehad.

Rondom het PID zijn de reacties wat eenduidiger en heeft tweederde van de patiënten en naasten het PID ontvangen en wordt de inhoud doorgaans als duidelijk en nuttig beschouwd. Omdat een derde het PID dus niet heeft ontvangen, is een aanbeveling dit nog explicieter te verstrekken en het belang ervan toe te lichten. Ook wordt het taal/woordgebruik soms als (te) ingewikkeld ervaren; hier zou nog naar gekeken kunnen worden.

Uit de toelichtingen blijkt dat naasten niet altijd betrokken zijn bij de informatieoverdracht. Tegelijk geven patiënten aan dat informatieverwerking soms wat lastig is. Hiermee is het risico aanwezig van het verloren gaan van informatie; een aanbeveling is dan ook om de naasten zo veel mogelijk/meer te betrekken, vooral als het gaat om de informatievoorziening.

4) De zorg in het revalidatiecentrum

De informatievoorziening vanuit zowel het ziekenhuis als vanuit het revalidatiecentrum over de behandeling in het revalidatiecentrum kan beter. Slechts ongeveer de helft van zowel de patiënten als de naasten vindt de informatievoorziening over de behandeling in het revalidatiecentrum goed. Het gaat dan over onduidelijke, geen of te weinig informatie. Hierin zit dus een duidelijk verbeterpunt.

Zowel patiënten als naasten zijn (zeer) tevreden over de zorg in het revalidatiecentrum.

5) Weer naar huis

In dit onderdeel werd eerst gevraagd naar de informatievoorziening door het ziekenhuis of revalidatiecentrum over wat men thuis te wachten stond. Dit ervaart men als redelijk tot goed, echter ook in een aantal gevallen matig tot slecht. Hierin is dus verbetering mogelijk.

De tijd die tussen het ontslag en het eerste huisbezoek zat, vond men in de meeste gevallen goed (plm. 1 tot 2 weken volgens de naaste, maar volgens de patiënt iets langer).

Vervolgens werd gevraagd naar hoe patiënt en naaste de zorg, tijd, aandacht, informatievoorziening van de CVA-nazorgverpleegkundige hebben ervaren. Ook hier is men weer (zeer) tevreden over de zorg en was de verpleegkundige redelijk tot goed op de hoogte van de situatie van de patiënt.

Aan de naaste werd gevraagd of de CVA-nazorgverpleegkundige speciaal aandacht voor de naaste/mantelzorger had; dit antwoordde slechts 41% als 'ja'. Hierin zit dus een verbeterpunt.

6) Overige vragen

Men heeft weinig informatie ontvangen m.b.t. mogelijkheden ondersteuning voor naaste/omgeving. Dit kan dus een verbeterpunt zijn. Verder weet 34% van de patiënten en 45% van de naasten niet wie de (vaste) contactpersoon is. Het is een mogelijk verbeterpunt om hier informatie over en aandacht aan te geven.

Rond de 60% zegt geen informatie over de patiëntenvereniging of lotgenotencontact te hebben ontvangen. Ook hierin zit een verbeterpunt.

Ongeveer een kwart van de respondenten geeft aan dat er geen contact met de huisarts is (geweest). Dit zou een verbeterpunt kunnen zijn, indien dit als dit gewenst/noodzakelijk is.

Bijlage

-Toelichtingen en citaten uit vragenlijst