



Feiten, meningen en ervaringen van patiënten

Patiëntveiligheid

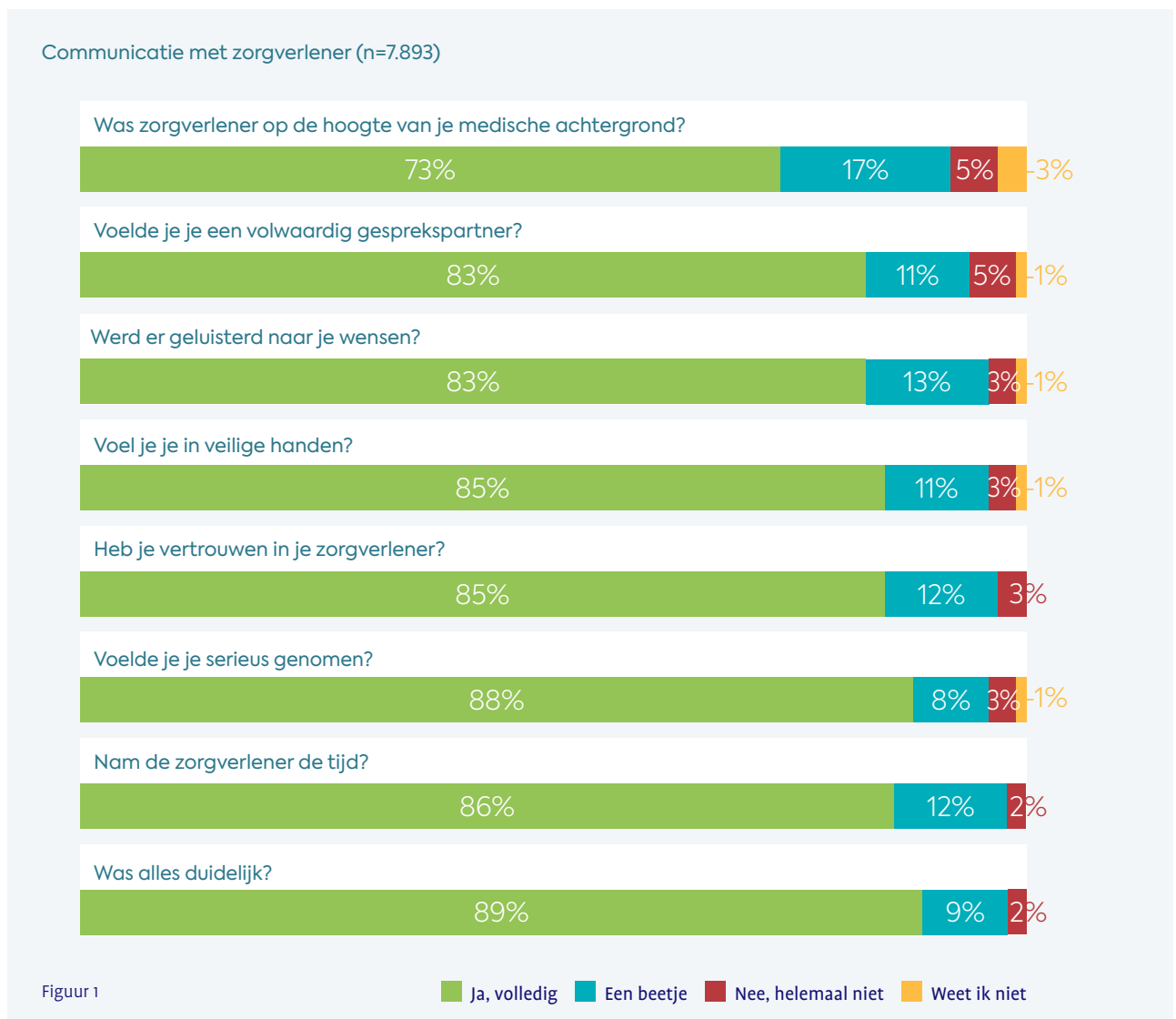
Als patiënt moet je er op kunnen vertrouwen dat de jou geboden zorg veilig is. Maar voelt de patiënt zich (altijd) voldoende veilig in een ziekenhuis of kliniek? En hoe verliep het contact met de zorgverleners? Ging er wel eens iets (bijna) mis en hoe werd dit dan opgelost?

Dit onderzoek is uitgevoerd als onderdeel van het programma Tijd Voor Verbinding¹. Het is uitgevoerd door de Patiëntenfederatie om meer inzicht te krijgen in de ervaringen van patiënten en hun algemene gevoel van veiligheid in klinieken of ziekenhuizen. Het betreft mensen (of hun naasten) die in de afgelopen twee jaar zorg bij een ziekenhuis of kliniek hebben ontvangen.

Totaal aantal deelnemers dat aan het onderzoek deel nam: bijna 8.000

Communicatie patiënt en zorgverlener

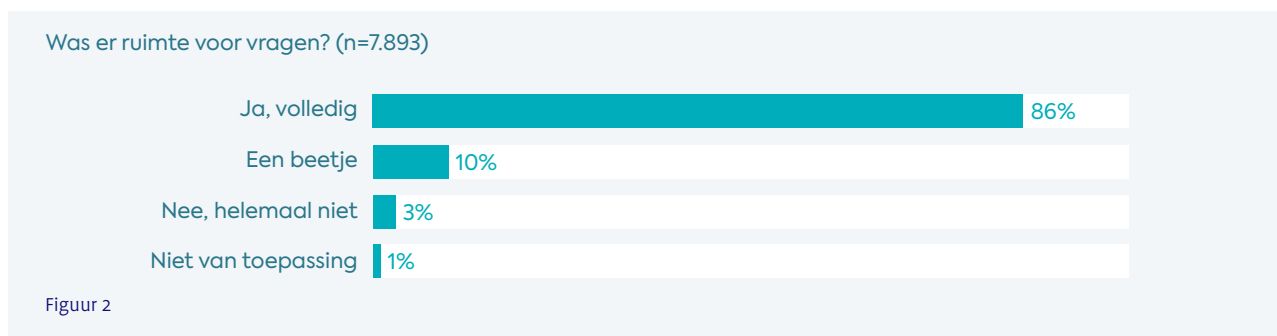
De meeste ziekenhuisbezoekers zijn positief over de communicatie met de zorgverlener(s). De kennis van de medische achtergrond van de patiënt wordt het minst goed beoordeeld. 73% geeft aan dat de zorgverlener volledig op de hoogte was. En 22% zegt dat de zorgverlener een beetje of helemaal niet op de hoogte was.



¹Tijd voor Verbinding is een netwerkorganisatie, die de patiëntveiligheid in de medisch specialistische zorg in ziekenhuizen en zelfstandige klinieken verder wil verbeteren. De missie is om gezamenlijk te komen tot verdere daling van potentieel vermijdbare schade en sterfte in de medisch specialistische zorg. Het programma is een samenwerking van de Patiëntenfederatie, Nederlandse Federatie van Universitair Medisch Centra (NFU), Federatie Medisch Specialisten (FMS), Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ), Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland (V&VN), en Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN).

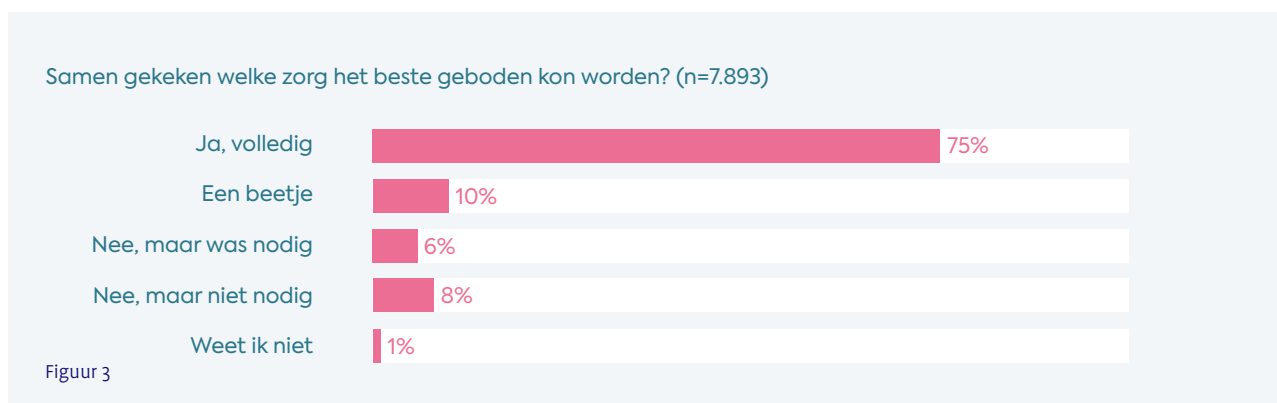


86% vindt dat er genoeg ruimte was om vragen te stellen aan de zorgverlener(s). 13% geeft aan dat er een beetje tot geen ruimte was voor vragen.



Samen kijken naar welke geboden zorg het beste past

Driekwart vindt dat er samen werd gekeken naar welke zorg het beste geboden kon worden (75%). 6% geeft aan dat dit niet werd gedaan, maar dat dit wel nodig was geweest.



Waardering voor aspecten van communicatie naar leeftijd

Oudere mensen zijn vaak positiever over de communicatie met de zorgverlener dan jongere mensen. 70 plussers met 2 of meer aandoeningen zijn iets minder positief over de communicatie met de zorgverlener dan de reguliere groep 70-plussers.

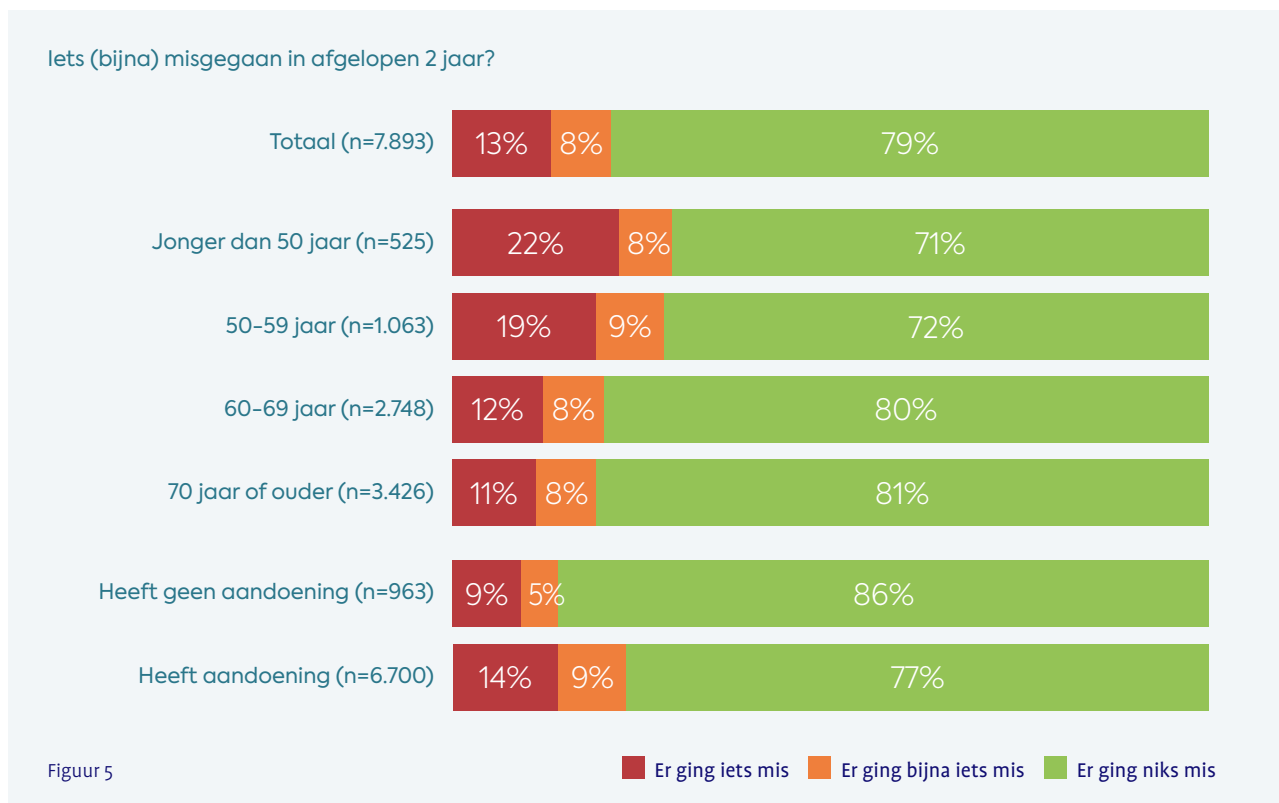
Vragen antwoordcategorie 'ja, volledig'	Jonger dan 50 jaar (n=525)	50-59 jaar (n=1.063)	60-69 jaar (n=2.748)	70 jaar of ouder (n=3.426)	70 plus en 2 of meer aandoeningen (n=1.670)
Serius genomen	80%	83%	89%	90%	88%
Vertrouwen in zorgverlener(s)	74%	79%	86%	88%	85%
Voelde zich in veilige handen	75%	79%	86%	88%	84%
Geluisterd naar wensen	73%	77%	84%	85%	82%
Ruimte om vragen te stellen	80%	83%	87%	87%	86%
Volwaardig gesprekspartner	76%	78%	84%	85%	82%
Op hoogte van medische achtergrond	62%	65%	74%	77%	76%
Nam de zorgverlener de tijd	78%	83%	87%	88%	87%
Samen kijken naar beste zorg	70%	71%	77%	76%	74%
Was alles duidelijk	83%	85%	90%	90%	88%

Figuur 4 laat per leeftijdscategorie zien welk percentage het volledig eens is met dit communicatieaspect

Ervaringen dat er iets mis gaat in de zorg

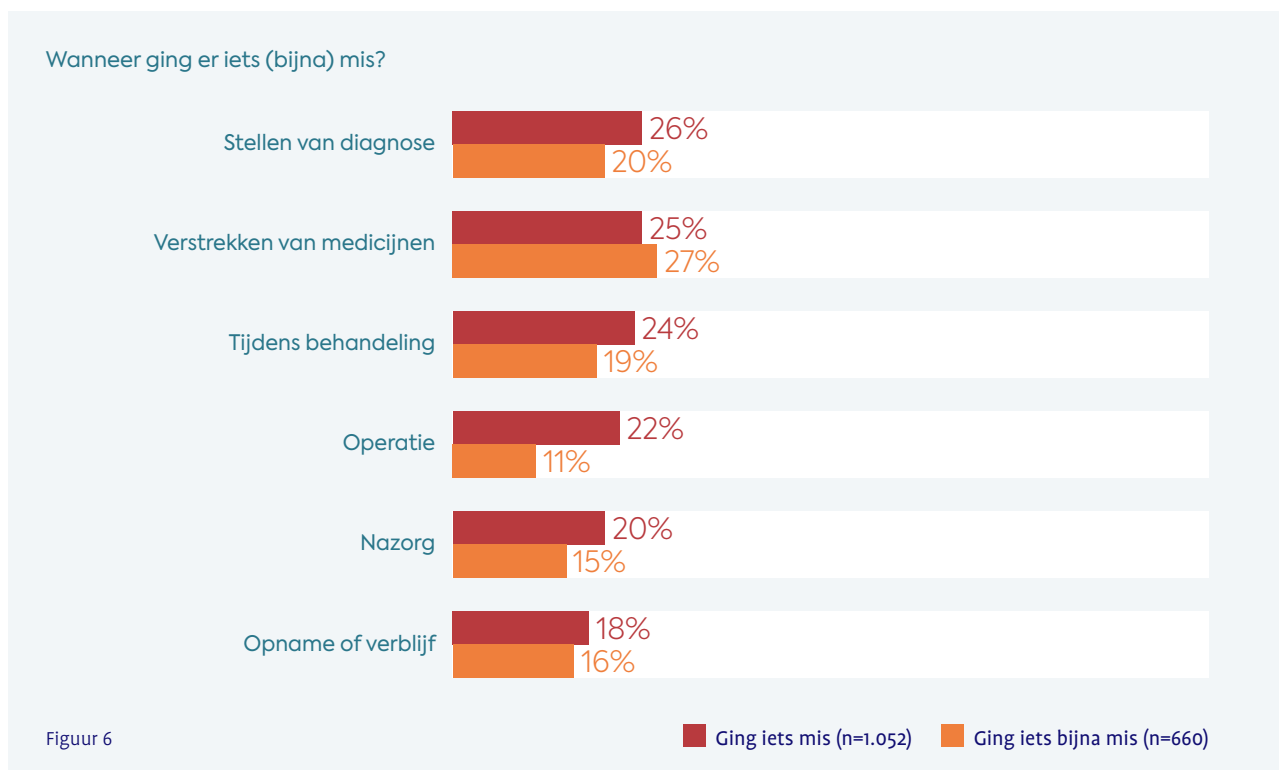
Bij 8% van de mensen is de afgelopen twee jaar bijna iets mis gegaan en bij 13% is echt iets mis gegaan. 79% heeft in de afgelopen twee jaar niet meegemaakt dat er iets mis ging.

Bij jongere ziekenhuisbezoekers ging vaker iets mis (22%) dan bij de oudere ziekenhuisbezoekers (11%). Ook bij mensen met een aandoening ging vaker iets mis (14%) dan bij mensen zonder een aandoening (9%).



Wanneer ging het (bijna) mis

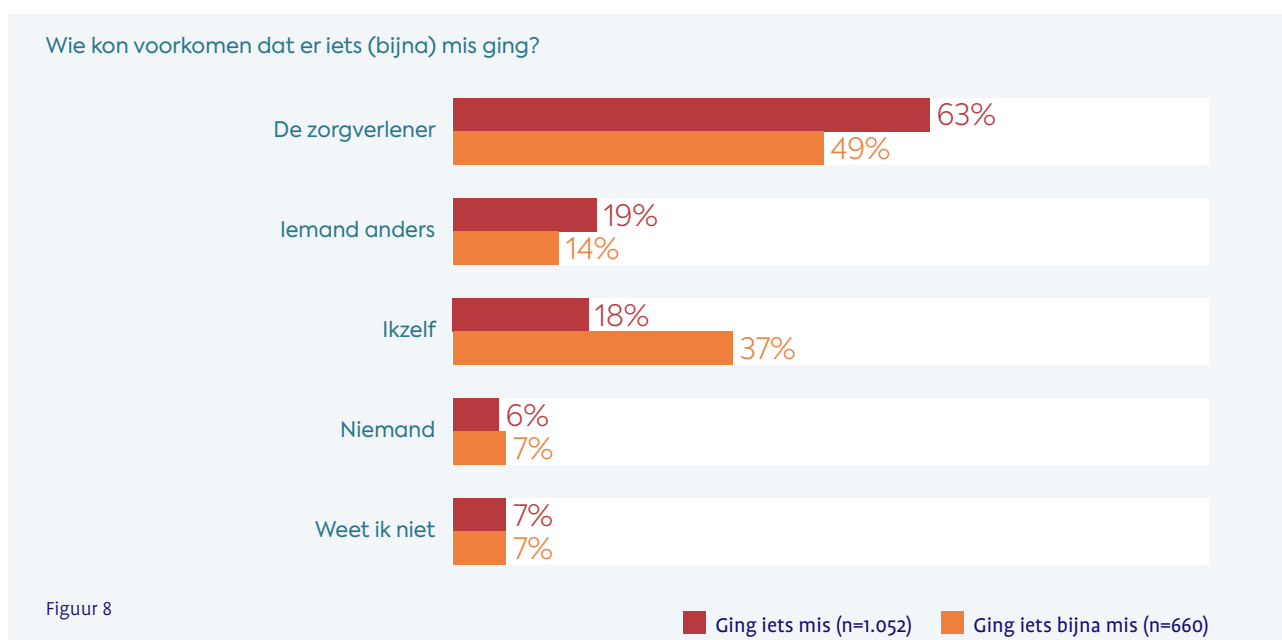
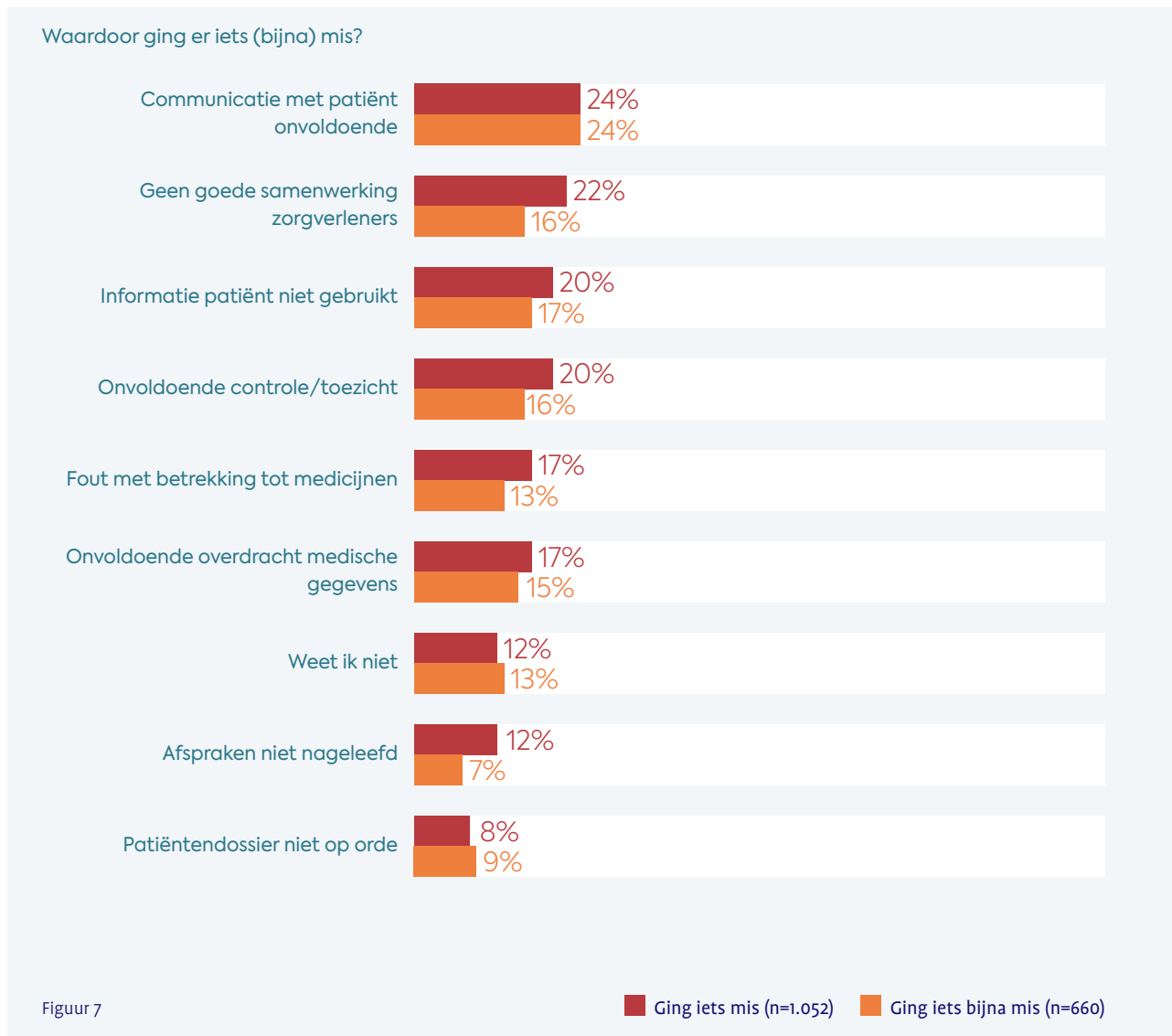
De keren dat het (bijna) misging was dit vooral bij het stellen van een diagnose, bij het verstrekken van medicijnen of tijdens een behandeling.





Oorzaken waardoor er (bijna) iets mis ging

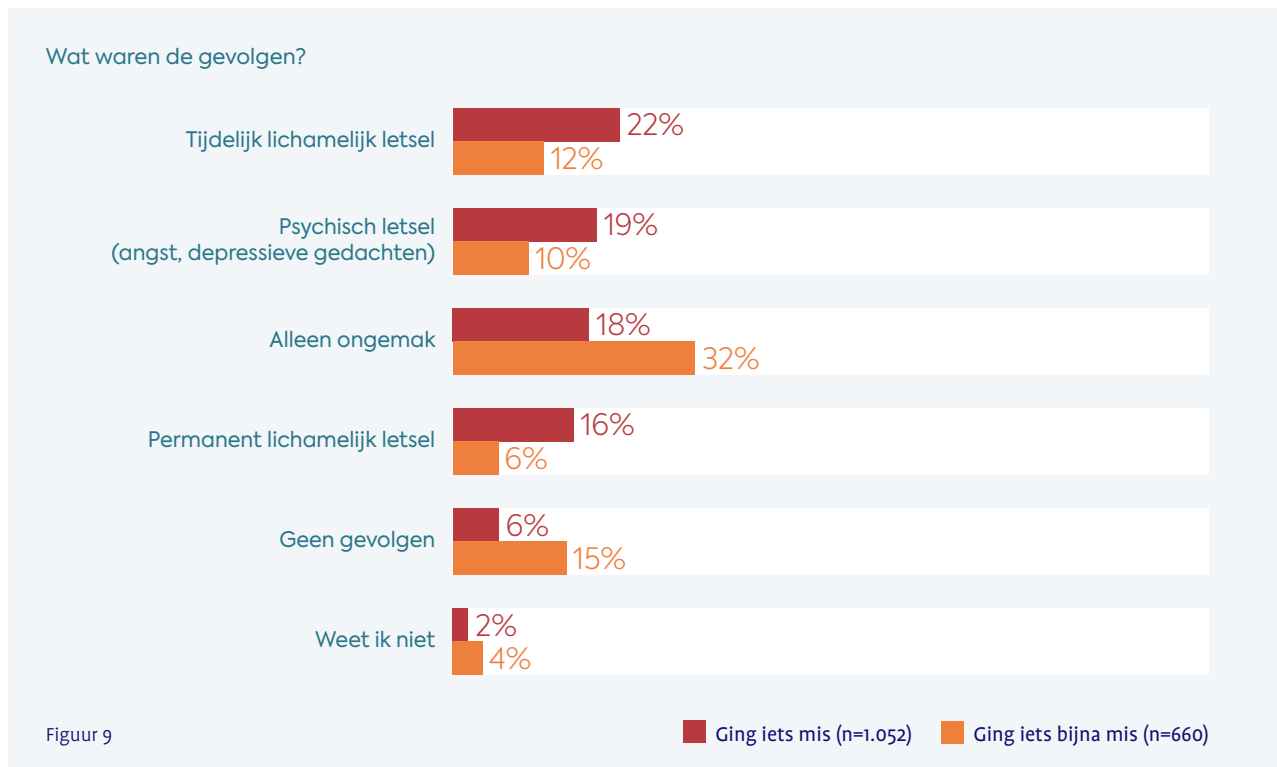
Communicatie richting de patiënt en de samenwerking tussen zorgverleners worden vaak gekozen als reden waarom er (bijna) iets mis ging.



Gevolgen voor de patiënt

32% van de ziekenhuisbezoekers bij wie iets bijna misging, geeft aan alleen ongemak te hebben ervaren nadat het bijna misging. 15% van hen zegt geen gevolgen te hebben ervaren.

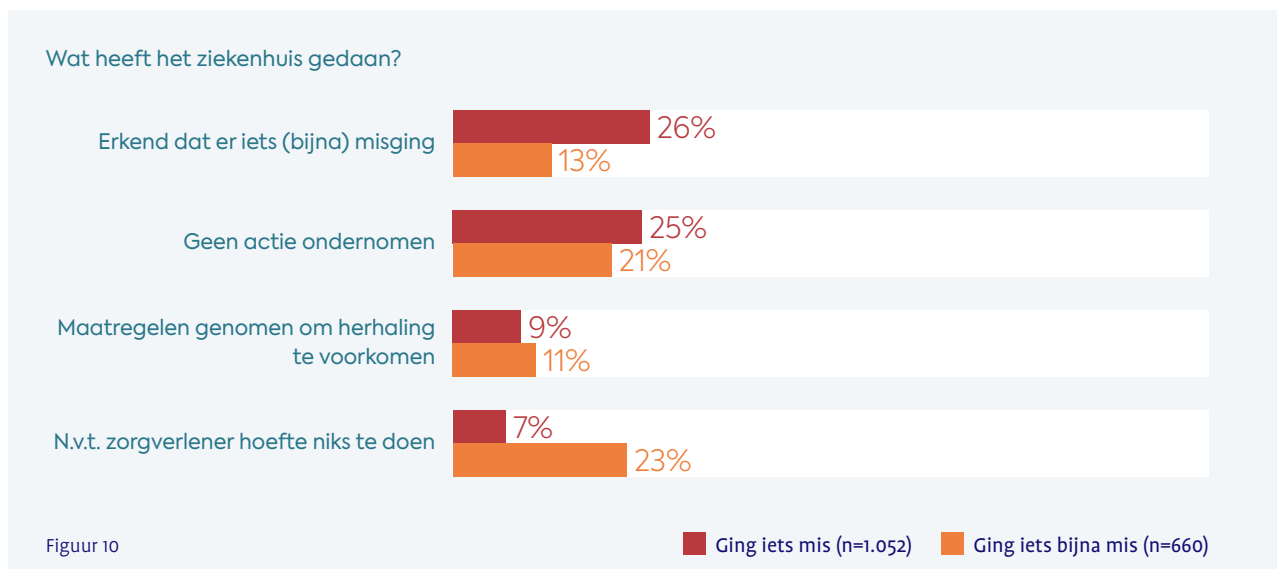
Van de ziekenhuisbezoekers waar iets misging, geeft 22% aan tijdelijk lichamelijk letsel te hebben opgelopen en 19% zegt psychisch letsel zoals angst of depressieve klachten te hebben gekregen. Ziekenhuisbezoekers bij wie iets echt misging hielden ook vaker permanent lichamelijk letsel over (16%) vergeleken met de groep waar iets bijna misging (6%).



Welke actie ondernam ziekenhuis of kliniek nadat het (bijna)

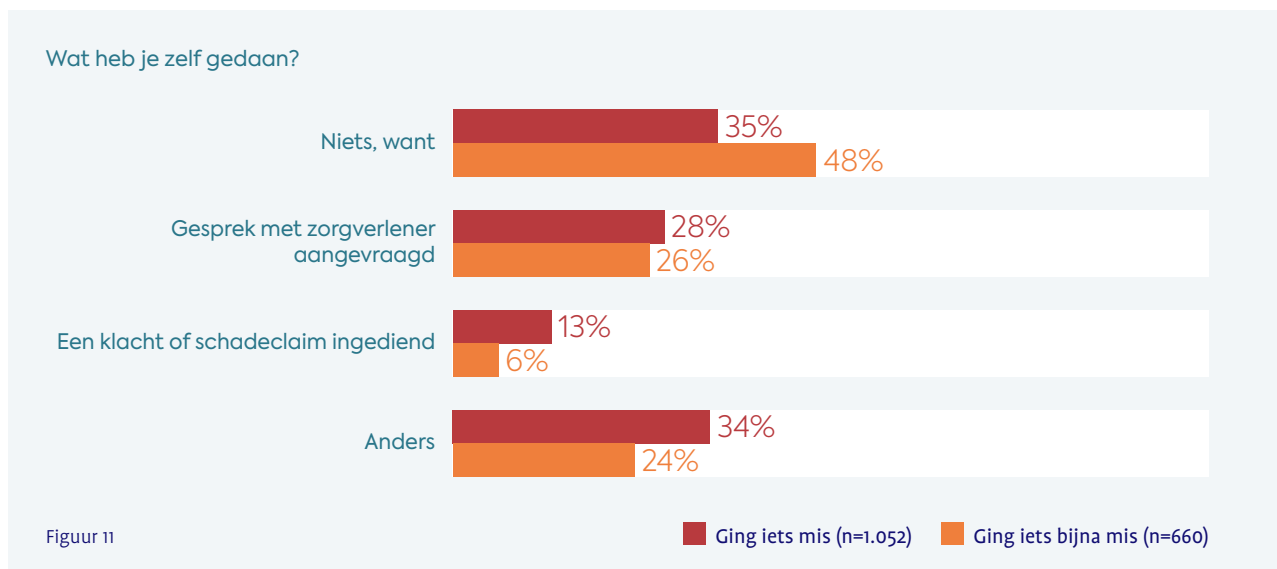
In 25% van de gevallen waar er iets misging, werd geen actie ondernomen. In de gevallen waar er iets bijna misging, werd bij 21% geen actie ondernomen.

Bij ziekenhuisbezoekers waar iets misging werd dat vaker erkend (26%) vergeleken met de groep waar iets bijna misging (13%).



Wat deed de patiënt nadat het (bijna) mis ging

Veel mensen vroegen een gesprek met de zorgverlener aan: 26% van de mensen bij wie er bijna iets mis ging, en 28% van de mensen bij wie echt iets mis ging. 48% van de groep bij wie bijna iets mis ging, ondernam niets. 35% van de groep waar er echt iets mis ging, ondernam niets.



Profiel deelnemers

51% vrouw 49% man,

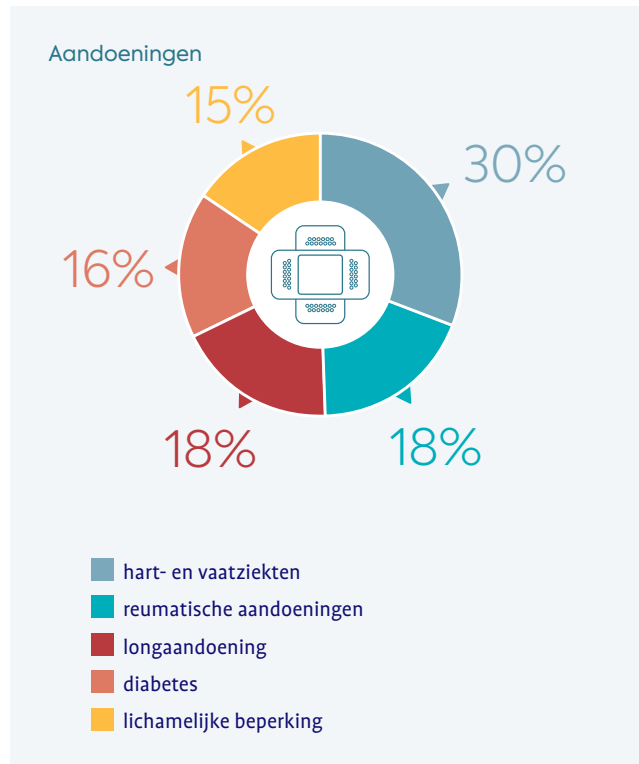
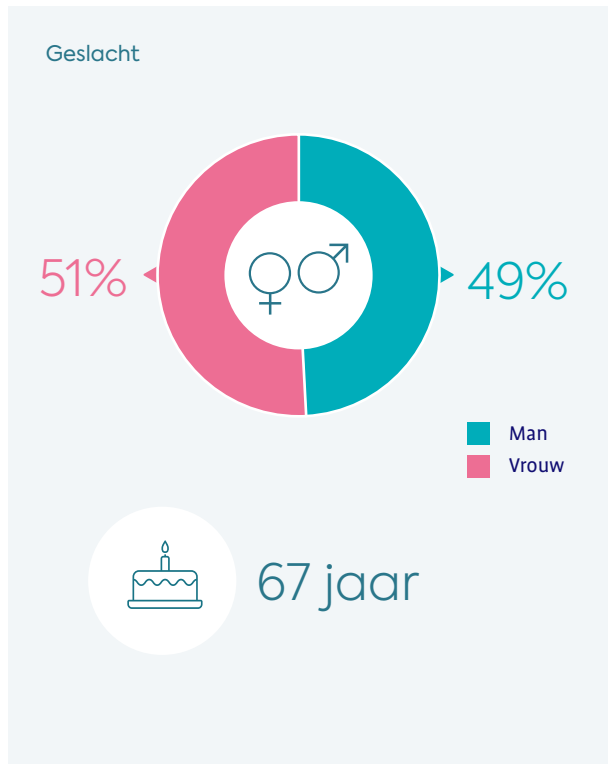
gemiddelde leeftijd 67 jaar

87% heeft een aandoening

Aandoeningen die het meest voorkomen:

hart- en vaatziekten (30%), reumatische aandoeningen (18%), longaandoening (18%), diabetes (16%)

en een lichamelijke beperking (15%).



Een op de vijf mensen die de afgelopen twee jaar een ziekenhuis bezochten, maakte mee dat er (bijna) iets mis ging. Dit gebeurde vooral bij het stellen van een diagnose en het verstrekken van medicijnen.

In dit onderzoek is gekeken wat mensen veilige zorg vinden in een ziekenhuis. Dat is zorg waarbij de hygiëne in orde is, de administratie klopt en de zorgverlener het medisch dossier van de patiënt kent. Er moet aandacht zijn voor de – privacy van de - patiënt, ruimte voor vragen en duidelijke uitleg. Zorg is onveilig als er geen aandacht is voor de patiënt, klachten niet serieus worden genomen en wanneer de communicatie tussen zorgverleners onderling en met de patiënt slecht is.

Letsel of ongemak

Van de ziekenhuisbezoekers bij wie echt iets misging, geeft 22% aan tijdelijk lichamelijk letsel te hebben opgelopen en 19% zegt psychisch letsel zoals angst of depressieve klachten te hebben gekregen. 16% van de mensen bij wie het misging hebben blijvend lichamelijk letsel overgehouden. Van de ziekenhuisbezoekers bij wie iets bijna misging, heeft een derde hiervan alleen ongemak ervaren. 15% heeft er geen last van gehad.

‘Langer doorgelopen met klachten en een onnodig groot litteken nu’

Het (bijna) misgaan komt vooral door gebrekkige communicatie tussen zorgverleners en met de patiënt. Van de mensen bij wie iets misging, vindt 63% dat de zorgverlener dit had kunnen voorkomen. In het geval dat er bijna iets misging, is dit percentage lager: 49% geeft aan dat de zorgverlener het had kunnen voorkomen. 37% van de mensen bij wie iets bijna misging, zegt dat zij dat hadden kunnen voorkomen. Bij mensen waar iets echt misging is dit 18%.

Fouten voorkomen

Het ziekenhuis of de kliniek deed niet altijd iets als het (bijna) misging. Als er iets mis ging werd dat in 26% van de gevallen toegegeven. Bij de groep bij wie het bijna misging was dat 13%. Waar er iets bijna misging, is er vaker actie ondernomen om herhaling te voorkomen (11%) vergeleken met gevallen waar er iets echt misging (9%). Maar in een kwart van de gevallen waarin het echt misging is geen actie ondernomen.

Patiënten deden vaak niets als er iets niet goed ging. 48% van de groep bij wie er iets bijna mis ging, ondernam niets. Een kwart vroeg een gesprek met de zorgverlener aan. 13% diende een klacht of schadeclaim in nadat er iets was misgegaan.

‘Als er iets fout gaat, geef het ook toe. Ook als iets niet bekend is, ook toegeven. De arts (...) gaf duidelijk aan dat ze mijn ziektebeeld niet kende maar dat ze zich zou inlezen, dat heeft ze ook gedaan en ook hulp gevraagd. Dit gaf mij een heel veilig gevoel.’

83% van de deelnemers vindt dat ziekenhuizen hun best doen om fouten te voorkomen. 85% geeft aan dat patiënten zelf ook op moeten letten dat er geen fouten worden gemaakt.

“Openstaan voor alternatieve manieren om gezond te blijven, zoals andere voeding, bewegen en afvallen (bij diabetes).”

Conclusie

De aandacht voor patiëntveiligheid neemt toe. Toch gaat er nog vaak iets mis, soms met lichamelijke en psychische gevolgen voor de patiënt. Het onderzoek laat zien dat er verbetermogelijkheden zijn; in de communicatie tussen zorgverlener en patiënt, en ook in de communicatie van zorgverleners onderling.

Aanbevelingen

- Voor patiënten is het belangrijk dat zorgverleners de medische achtergrond van de patiënt kennen. Niet of niet helemaal op de hoogte zijn van de situatie van de patiënt geeft een onveilig gevoel.
- Jongere patiënten hebben een andere informatiebehoefte dan oudere patiënten.
- Om de communicatie te verbeteren tussen zorgverlener en patiënt zijn tijd nemen voor de patiënt, nazorg, duidelijke uitleg, goede voorbereiding en uitleg over medicijnen belangrijk.
- Zorgverleners moeten weten dat verschil in uitleg leidt tot onduidelijkheid bij veel patiënten.
- Het is belangrijk dat zorgverleners uitleggen waarom zij informatie meerdere keren aan patiënten vragen. Zonder uitleg kan dit patiënten een onpersoonlijk, ongemakkelijk of onveilig gevoel geven.
- Het contact tussen zorgverleners onderling kan ook beter, door goede verslaglegging en overdracht.

Colofon

Het Zorgpanel is een initiatief van Patiëntenfederatie Nederland. De Patiëntenfederatie vertegenwoordigt 200 patiëntenorganisaties. Wij maken ons sterk voor alle mensen die zorg nodig hebben. © Communicatie – oktober 2021