

Persbericht – resultaten peiling patiëntervaring in Vlaamse ziekenhuizen

18 december 2019

Goede scores voor artsen en verpleegkundigen, minder voor informatieverstrekking over kosten en behandeling.

56 Vlaamse ziekenhuizen maken vandaag op www.zorgkwaliteit.be al hun resultaten bekend van de patiëntenpeilingen bij de opgenomen patiënten van 2016 tot 2018. De patiënten geven hun ziekenhuis doorgaans goede tot zeer goede scores over hoe zij het ontslag uit het ziekenhuis ervaren, de omgang tussen patiënten en medewerkers, samenwerking tussen zorgverleners en de privacy. Anderzijds signaleren de patiënten dat de informatieverstrekking beter kan, bijvoorbeeld informatie over de kostprijs, over de aandoening, onderzoeken en behandeling. Ook de mate waarin patiënten worden aangespoord om mee te beslissen wordt lager gescoord. De vragenlijst is opgesteld door het Vlaams patiëntenplatform als onderdeel van de kwaliteitsmetingen in ziekenhuizen die gebeuren door het Vlaams Instituut voor Kwaliteit van de Zorg (VIKZ). De patiëntenpeilingen gebeuren al sinds 2014, maar het is voor het eerst dat de ziekenhuizen hun detailscores online publiceren op www.zorgkwaliteit.be.

Vlaams minister voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding Wouter Beke: “Onze ziekenhuizen spelen een voortrekkersrol in het meten van hun zorgkwaliteit en het transparant communiceren daarover. Dat wordt ook bewezen door de resultaten van de patiëntenbevragingen nu ook online te maken, zodat iedereen deze kan bekijken. De mening van de patiënt over die kwaliteit is uiteraard heel belangrijk en helpt de ziekenhuizen te identificeren op welke punten zij hun patiënten meer kunnen ondersteunen. Meer informatie delen blijkt een werkpunt te zijn, wat samen gaat met de wens om de patiënt meer te betrekken in beslissingen over zijn behandeling.”

Dirk Ramaekers, voorzitter VIP² Algemene Ziekenhuizen binnen het VIKZ: “Dit is opnieuw een belangrijke stap vooruit. Zowat alle Vlaamse ziekenhuizen tonen dat transparantie inderdaad de norm is. Patiëntbejegening dragen we duidelijk hoog in het vaandel, maar op het vlak van informatie en reële patiëntparticipatie is er nog werk aan de winkel. Met deze peiling kunnen we dat opvolgen.”

Ilse Weeghmans, directeur van het Vlaams Patiëntenplatform: “De ziekenhuizen bewijzen met deze metingen dat ze hun kwaliteit en de mening van hun patiënten belangrijk vinden. Wij zullen de ziekenhuizen helpen om met deze resultaten aan de slag te gaan door hen bijvoorbeeld te adviseren over hoe zij hun patiënten beter kunnen informeren en hen daarvoor hulpmiddelen en best practices aan te reiken.”

Resultaten patiëntenpeilingen in 2018

De Vlaamse patiëntenpeiling is een wetenschappelijk opgestelde vragenlijst, ontwikkeld door het Vlaams Patiëntenplatform en gevalideerd door het LIGB KULeuven, met 28 vragen over verschillende thema's zoals de algemene tevredenheid over een ziekenhuis, de informatieverstrekking, omgaan met pijnbeleving en de omgang met de medewerkers.

Ziekenhuizen kiezen zelf of ze deze meting willen afnemen bij hun patiënten. In dat geval delen ze de vragenlijst ofwel elektronisch ofwel op papier met al hun patiënten. In 2019 deden 59 ziekenhuizen mee met deze peiling. Slechts 1 ziekenhuis doet de peilingen niet: het algemeen ziekenhuis Sint-Dimpna hanteert nog een eigen bevraging, die niet toelaat om te benchmarken met de andere ziekenhuizen.

Gemiddeld¹ genomen scoren de ziekenhuizen het beste op de vragen over hoe ze voorbereid werden door hun arts voor hun opname (92%) en of ze zich klaar voelen om naar huis te gaan (95%). Daartegenover vond 53% van de patiënten dat ze vooraf voldoende informatie kregen over de kosten van hun ziekenhuisopname en gaf 41% van de patiënten aan "altijd" door medewerkers aangespoord te worden om mee te beslissen over welk onderzoek, behandeling of verzorging ze kregen. **In tabel 1 geven we nog enkele opvallende resultaten weer.**

De patiëntenpeilingen werden voor het eerst in 2014 afgenomen. Voorheen werden enkel de algemene tevredenheidsscores gepubliceerd die ziekenhuizen kregen van hun patiënten. Nu krijgen patiënten voor het eerst ook de resultaten van alle 28 vragen uit de peiling.

Svin Deneckere, directeur van het VIKZ: "We doen deze metingen al enkele jaren, maar stelden vast dat we ziekenhuizen moeilijk met elkaar konden vergelijken. Verschillen tussen patiënten, bijvoorbeeld hun gezondheidstoestand of de afdeling waar ze verbleven, beïnvloedden de resultaten. We hebben die beïnvloedende factoren nu gelijk gezet voor alle ziekenhuizen zodat we de resultaten voor het eerst echt kunnen vergelijken. Daarom geven we nu pas de scores van alle detailvragen."

Evolutie 2016-2018

Svin Deneckere: "Gemiddeldes zijn één ding, voor ziekenhuizen is het uiteraard interessanter te kijken naar hun eigen scores per vraag en die te vergelijken met andere ziekenhuizen. Daarom geven we bij elke score een streefwaarde weer, die haalbaar is want gebaseerd op het resultaat van de best scorende ziekenhuizen. Ook geven we de evolutie in resultaten van 2016 tot 2018, zodat ziekenhuizen kunnen achterhalen op welke punten ze vooruit of achteruitgegaan zijn. In die zin toont de evolutie ook welke kwaliteitsdynamiek die aanwezig is in een ziekenhuis en is het interessant om zien welke stappen een ziekenhuis intern gezet heeft om betere resultaten te bereiken."

"Over het algemeen hadden we verwacht meer positieve evoluties te zien in de resultaten van 2016 tot 2018. De resultaten blijven min of meer stabiel. Door de resultaten nu publiek te maken en met verdere hulp van het Vlaams Patiëntenplatform hopen we de komende jaren bij alle ziekenhuizen meer vooruitgang te boeken."

¹ De resultaten die worden meegegeven zijn steeds gemiddeldes, namelijk het resultaat van het middelste ziekenhuis, dus de mediane score. Dat is het ziekenhuis dat met zijn resultaat voor die vraag op plaats 28 op 55 ziekenhuizen wordt gerangschikt.

Ilse Weeghmans: “We merkten uit de resultaten dat slechts de helft van de patiënten geïnformeerd werd over kosten voor een opname. Bij een aantal ziekenhuizen gaat deze score zelfs achteruit doorheen de jaren. We willen daarom inzetten op verbeteracties rond informatie over kosten in 2020.”

Voor meer informatie over welke factoren kunnen leiden tot betere resultaten kunt u terecht bij onderstaande ziekenhuizen. Dit zijn ziekenhuizen die op basis van bijkomende analyses op 20 van de 28 vragen significant gestegen zijn in 2018 ten opzichte van 2016²:

- Izegem, Sint-Jozefskliniek
- Lokeren, Algemeen Ziekenhuis Lokeren
- Tongeren, Algemeen Ziekenhuis Vesalius
- Tienen, Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen
- Dendermonde, Algemeen ziekenhuis Sint-Blasius
- Mol, Heilig hartziekenhuis

Alle resultaten per ziekenhuis zijn terug te vinden op www.zorgkwaliteit.be.

Tabel 1. Overzicht van enkele opvallende resultaten op vlak van de gemiddelde scores van 2018.

<p>95% van de patiënten gaf aan zich klaar te voelen om naar huis te gaan bij ontslag uit het ziekenhuis en informatie te hebben gekregen over de verdere behandeling na het ontslag.</p> <p>92% gaf aan dat hun verwijzende arts hun voldoende informeerde over hoe ze zich moesten voorbereiden op de opname.</p> <p>86% gaf aan dat verpleegkundigen “altijd” vriendelijk en beleefd waren en 87% vond dat ook van de artsen.</p> <p>79% voelt zich “altijd” in goede handen bij de medewerkers.</p> <p>59% geeft zijn ziekenhuis een tevredenheidsscore van 9/10 of 10/10.</p> <p>69% gaf aan het ziekenhuis “zeker wel” aan te bevelen bij familie of vrienden.</p> <p>53% gaf aan dat ze vooraf informatie kregen over de kosten van hun ziekenhuisopname.</p> <p>50% gaf aan “altijd” informatie te krijgen over de oorzaken van hun aandoening, over de mogelijke behandelingswijzen voor hun aandoening of over de gevolgen van hun aandoening.</p> <p>41% gaf aan dat de medewerkers zich “altijd” voorstellen met naam en functie.</p> <p>41% werd “altijd” door medewerkers aangespoord om mee te beslissen over welk onderzoek, behandeling of verzorging ze kregen.</p>

² Voor deze berekening werd het verschil, per vraag, gemeten tussen 2016 en 2018. Over de ziekenhuizen heen werd er een gemiddeld verschil berekend en per ziekenhuis werd nadien gekeken of het verschil in het ziekenhuis significant verschillend is dan het gemiddelde over de ziekenhuizen heen.

Contactgegevens

Vlaams Patiëntenplatform

Ilse Weeghmans, directeur en ondervoorzitter
Raad van Bestuur VIKZ
ilse.weeghmans@vlaamspatientenplatform.be,
0473 / 94 49 50

VIP² Algemene ziekenhuizen:

Prof. dr. Dirk Ramaekers, voorzitter VIP² AZ en lid
Raad van Bestuur VIKZ
Dirk.Ramaekers@jessazh.be, 0478 / 40 50 23

Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg:

Svin Deneckere, directeur
svin.deneckere@vikz.be, 0475 / 73 58 95

Woordvoerder minister Wouter Beke:

Steffen Van Roosbroeck
steffen.vanroosbroeck@vlaanderen.be
0479 / 24 54 64

Woordvoerder Agentschap Zorg en Gezondheid:

Joris Moonens
Joris.Moonens@Vlaanderen.be
0490 / 65 46 40