



Publieksverslag CQ-index 2014

Datum 3-10-2014
Ons kenmerk 14.8095/SB/AvD

De NFU heeft, net als vorig jaar, een patiëntenonderzoek gehouden in de acht universitair medische centra (umc's). In totaal zijn 111.000 patiënten uitgenodigd om deel te nemen. De resultaten van het onderzoek komen sterk overeen met die van 2013. De waardering voor de complexe zorg in de umc's is onverminderd groot op alle onderdelen.

De communicatie van de artsen en verpleegkundigen en hun bejegening van patiënten wordt zeer gewaardeerd. Er is gevraagd naar de ervaringen van patiënten volgens de zogenoemde Consumer Quality Index (CQ-index). Dit is een gestandaardiseerde en gevalideerde methode die betrouwbare en vergelijkbare informatie geeft over de kwaliteit van zorg. Het onderzoek is in opdracht van de NFU uitgevoerd door MediQuest, een geaccrediteerd meetbureau. Er waren twee verschillende vragenlijsten: één voor patiënten die in het umc waren opgenomen, een andere voor degenen die een polikliniek bezochten.

Met dit onderzoek willen de umc's te weten komen of ze volgens de patiënten goede zorg leveren en welke verbeteringen mogelijk zijn. Door naar de patiënten te luisteren en de zorg waar mogelijk te verbeteren, hopen de umc's nog beter aan te sluiten bij hun wensen, behoeften en vragen. De Raden van Bestuur van de umc's bespreken ieder jaar de resultaten van het patiëntenonderzoek met hun afdelingen en hun cliëntenraden. Daarbij wordt extra aandacht besteed aan onderdelen die onder het landelijk gemiddelde scoorden. Vervolgens worden waar nodig verbeteracties ingezet. De individuele umc's zullen op hun eigen wijze verslag doen van de resultaten van dit patiëntenonderzoek. In deze publicatie zoomen we nader in op de totaalresultaten.

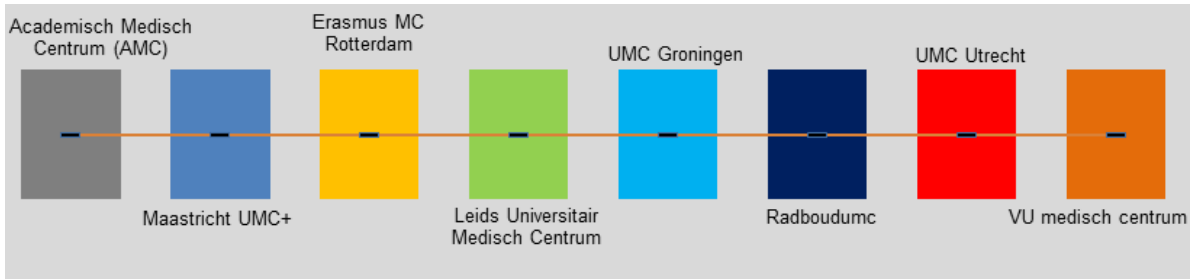
Een dikke 8

Van de benaderde patiënten die kwamen voor ziekenhuisopname heeft 30,6 procent de vragenlijst ingevuld, en van de benaderde patiënten die de polikliniek bezochten 28,8 procent. Beide zijn relatief hoge getallen voor dit type onderzoek. De patiënt geeft de zorg bij zowel ziekenhuisopname als polikliniekbezoek een hoog cijfer, respectievelijk een 8,11 en een 8,29. De cijfers per umc volgen hieronder; de eerste cijferkolom betreft ziekenhuisopname, de tweede betreft polikliniekbezoek.

	Ziekenhuisopname	Polikliniekbezoek
AMC	8,06	8,15
Erasmus MC	7,90	8,34
Leids Universitair Medisch Centrum	8,16	8,23
Maastricht UMC+	7,85	8,21
Radboudumc	8,22	8,29
UMC Groningen	8,24	8,38
UMC Utrecht	8,24	8,38
VU medisch centrum	8,08	8,26

Waardering per kwaliteitsdimensie

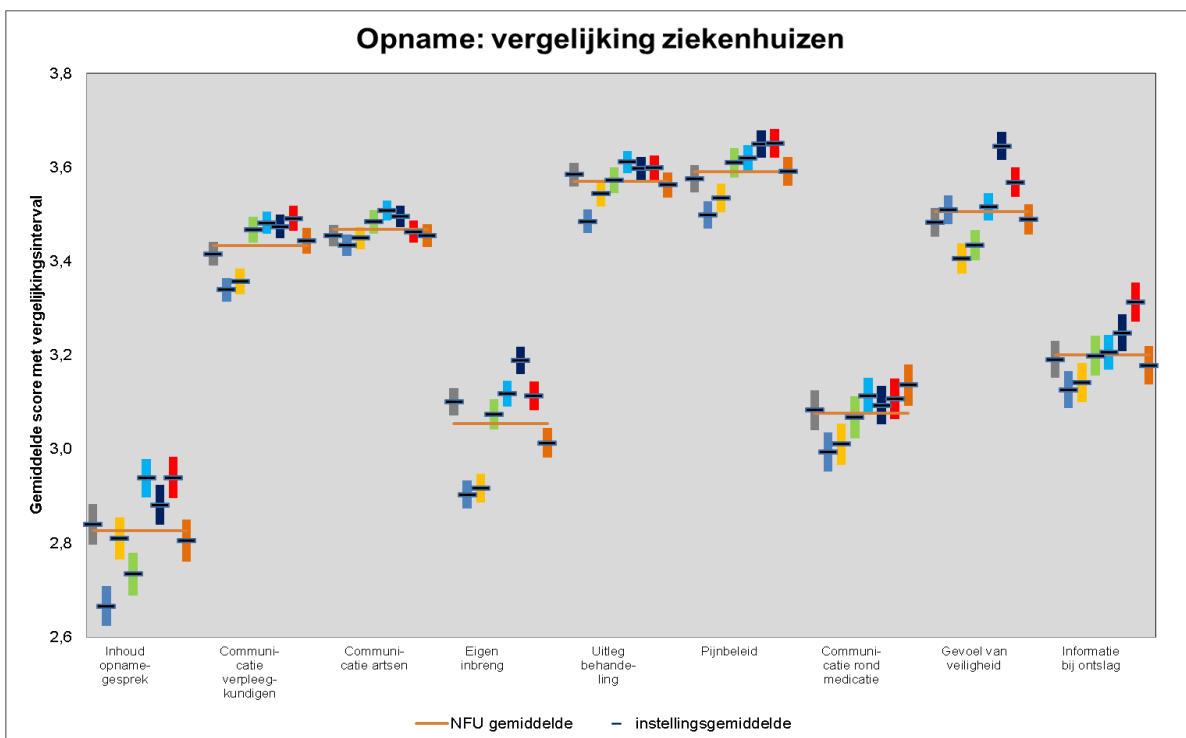
De zorgkwaliteit die in het onderzoek is gemeten, bestaat uit verschillende aspecten die kwaliteitsdimensies worden genoemd. De uitkomsten per kwaliteitsdimensie zijn weergegeven in grafieken. Daarin heeft elk ziekenhuis een andere kleur (zie onderstaande legenda).



In de grafieken hieronder staat op de horizontale as de kwaliteitsdimensie, op de verticale as hoe patiënten die waarden. Een score van 4 is zeer goed, een score van 2 is matig. De verschillend gekleurde balkjes maken in één oogopslag duidelijk hoe de umc's het ten opzichte van elkaar doen. De oranjebruine lijn geeft de gemiddelde score weer van alle umc's samen: het NFU-gemiddelde. De hoogte van het balkje geeft per umc de spreiding van de patiëntenwaardering weer. Hoe hoger de balk des te meer variatie er was in de waardering voor dit umc.

Raakt een balkje de oranje lijn, dan scoort dat umc gemiddeld. Zit het balkje boven of onder de oranje lijn dan scoort dat umc beter of slechter dan het NFU-gemiddelde. Wanneer de balkjes van twee umc's elkaar niet overlappen, dan zijn de scores van deze umc's significant verschillend van elkaar.

Patiëntenervaring bij opname

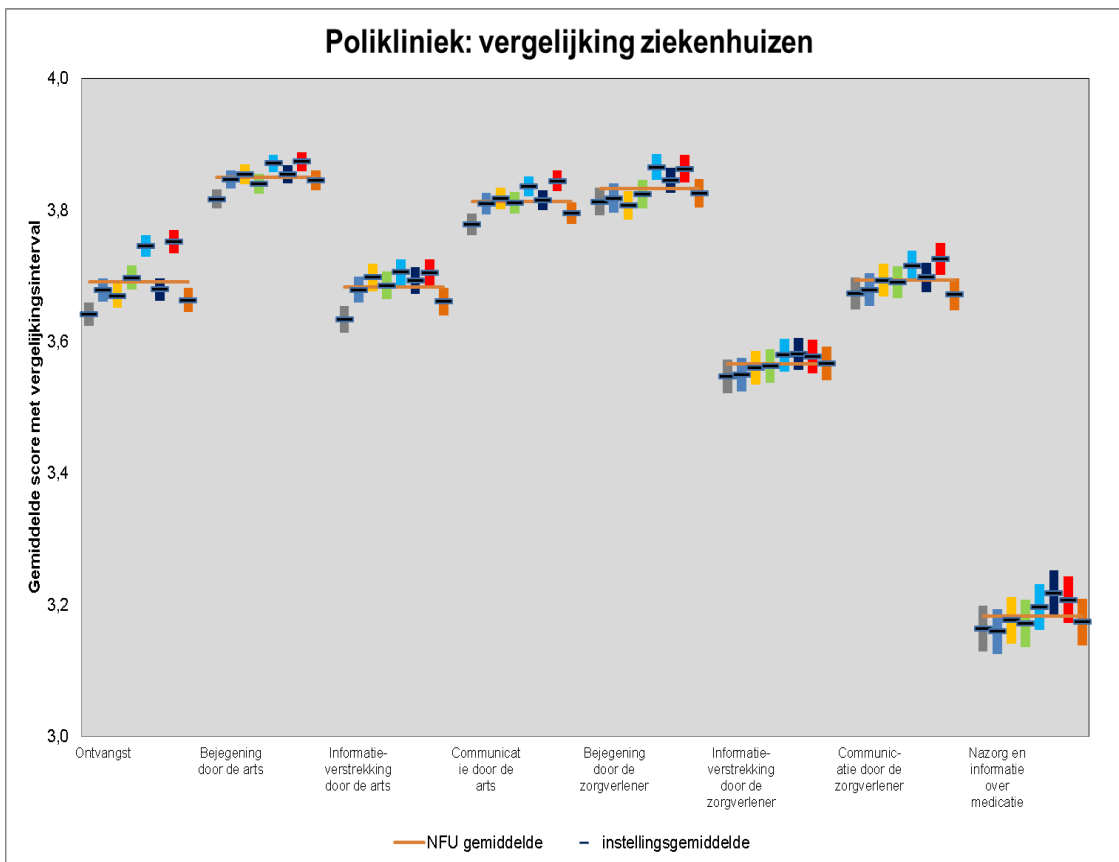


Uit bovenstaand figuur blijkt dat de patiënten die werden opgenomen in de klinieken van de umc's, vijf onderdelen van de zorg zeer positief beoordeelden. De uitleg van de behandeling en het pijnbeleid kregen een 3,6 op een schaal van 1 tot 4 en het gevoel van veiligheid dat de patiënten ervoeren en de communicatie van de artsen een score van 3,5. Maar ook de verpleegkundigen communiceerden goed, gezien de 3,4 die ze ervoor kregen. De resultaten zijn vergelijkbaar met vorig jaar. Op veiligheid wordt iets lager gescoord (0,1-0,2).

De informatie die patiënten krijgen bij ontslag, de communicatie rond medicatie en de eigen inbreng – zoals kunnen meebeslissen over belangrijke zaken en zelf het moment kunnen kiezen waarop je kunt eten of bezoek ontvangen – zijn onderdelen die patiënten iets lager waarden, maar nog steeds goed: tussen de 3,0 en 3,2. Ook dit resultaat komt nagenoeg overeen met vorig jaar.

De inhoud van het opnamegesprek is dit jaar een fractie verbeterd en kreeg een 2,8 in plaats van een 2,7. Daarmee is dat aspect nog steeds het meest voor verbetering vatbaar. Zo gaf een groot deel van de patiënten aan dat in het opnamegesprek de volgende punten niet aan de orde zijn gekomen: de rechten van de patiënt, de patiëntveiligheid, de voorlopige ontslagdatum, de wens om al dan niet gereanimeerd te worden en eventuele andere persoonlijke wensen gedurende de opname.

Patiëntenervaring in de polikliniek





Ook de patiënten die de polikliniek bezochten hadden positieve ervaringen met de artsen. Zij hadden vooral veel waardering voor de bejegening door artsen en zorgverleners (zoals verpleegkundigen en verpleegkundig specialisten) en gaven maar liefst een 3,9. Verder scoort ook de communicatie en informatie van de artsen en zorgverleners goed. De artsen kregen een 3,7 tot 3,8, de andere zorgverleners een 3,6 tot 3,7. De ontvangst in de polikliniek waardeerden de patiënten eveneens goed en wel met een 3,7. Aan de nazorg en de communicatie over de medicatie gaven ze een 3,2. Een deel van de patiënten geeft aan dat ze geen informatie hebben gekregen over eventuele bijwerkingen van medicijnen en over hoe de medicijnen gebruikt moeten worden in combinatie met andere medicijnen. Deze 3,2 is de laagste score voor de polikliniek. Al met al betekent het dat de ervaring met de poliklinische zorg gemiddeld erg goed is.

Ook hier valt weer op dat de resultaten van dit jaar zeer sterk overeenkomen met vorig jaar. De zeer hoge scores die artsen toen ontvingen voor de bejegening, hebben ze kunnen vasthouden en dit jaar blijkt dat andere zorgverleners hen op dit terrein evenaren. Hetzelfde geldt voor de scores voor de communicatie en informatie. Het laagst maar nog steeds goed scorende onderdeel, de nazorg en de communicatie rond medicatie, scoort 0,1 punt lager dan vorig jaar.

Meer informatie

Meer informatie over de resultaten kunt u vinden op de websites van de umc's.
