



Publieksverslag CQ-index 2015

Datum 19-10-2015

De NFU heeft, net als de afgelopen twee jaar, een patiëntenonderzoek gehouden in de acht universitair medische centra (umc's). In totaal zijn 103.000 patiënten uitgenodigd om deel te nemen. De resultaten van het onderzoek komen overeen met die van 2014 en 2013. De waardering voor de complexe zorg in de umc's is onverminderd groot op alle onderdelen. 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 hadden bezocht.

Net als voorgaande jaren scoren de communicatie van de artsen en de verpleegkundigen en hun bejegening van patiënten hoog. In de kliniek blijven het opnamegesprek en de ruimte voor eigen inbreng punten van aandacht. In de polikliniek geldt datzelfde voor de informatie over medicatie. De umc's werken hard om zich te verbeteren. Dat heeft tot een statistisch gezien significante vooruitgang geleid bij het opnamegesprek en voor het gevoel van veiligheid in de kliniek.

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. De individuele umc's zullen op hun eigen wijze verslag doen van de resultaten van het patiëntenonderzoek. In deze publicatie zoomen we nader in op de totaalresultaten.

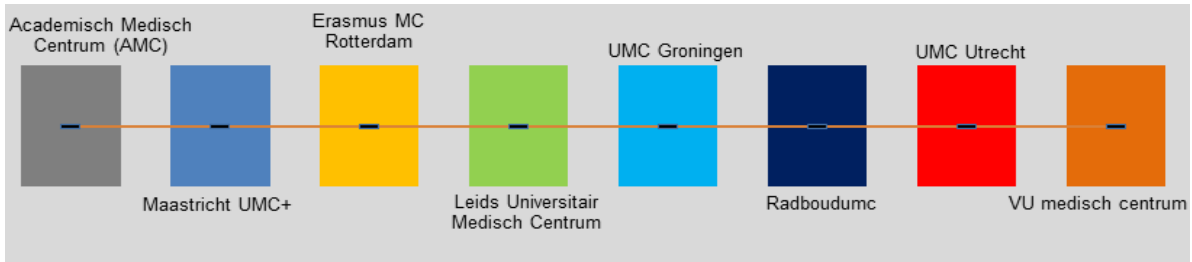
Opnieuw een dikke 8

Van de benaderde patiënten die kwamen voor ziekenhuisopname heeft 31,1 procent de vragenlijst ingevuld, en van de benaderde patiënten die de polikliniek bezochten 27,9 procent. Beide relatief hoge percentages voor dit type onderzoek in ziekenhuizen. De patiënt geeft de zorg bij zowel ziekenhuisopname als polikliniekbezoek net als voorgaande jaren een hoog cijfer, respectievelijk een 8,2 en een 8,3. De rapport cijfers vallen hoger uit dan vorig jaar (8,1 en 8,3) en het jaar ervoor (8,1 en 8,2). De patiënt lijkt dus in toenemende mate tevreden. De cijfers per umc volgen hieronder; de eerste cijferkolom betreft opname, de tweede polikliniekbezoek.

Academisch Medisch Centrum	8,1	8,2
Erasmus MC	7,9	8,3
Leids UMC	8,2	8,2
Maastricht UMC+	7,9	8,3
Radboudumc	8,4	8,5
UMC Groningen	8,4	8,3
UMC Utrecht	8,4	8,4
VU medisch centrum	8,1	8,3

Waardering per kwaliteitsdimensie

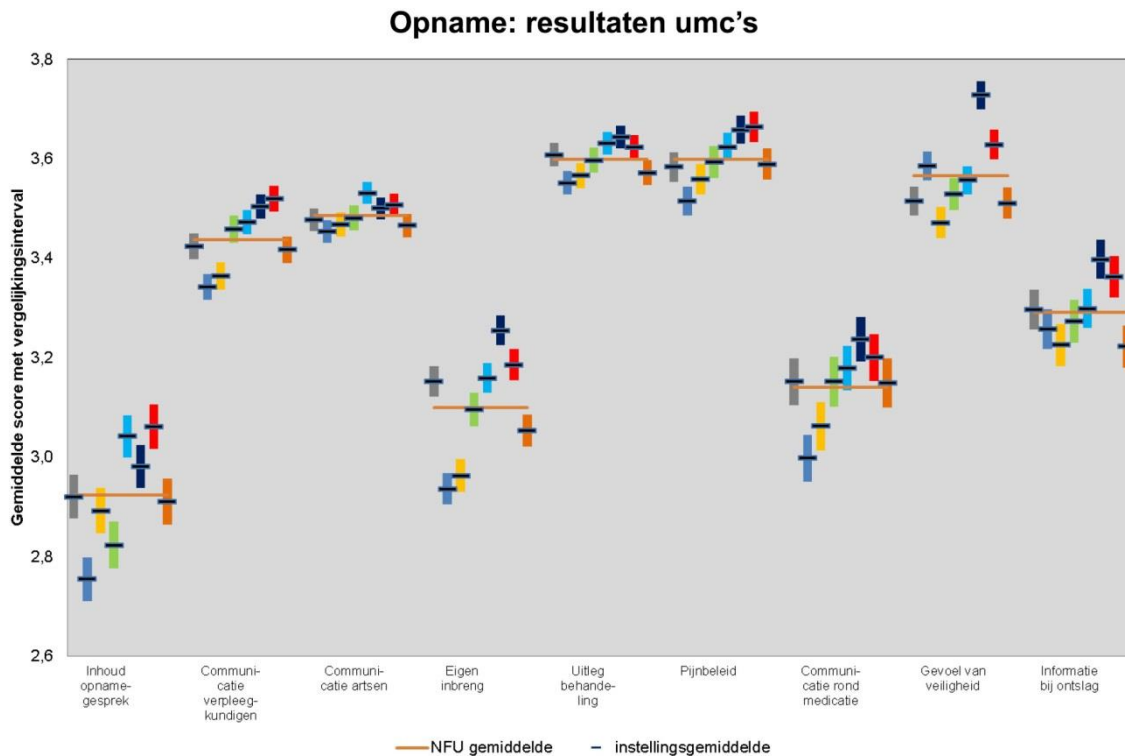
De zorgkwaliteit die in het onderzoek is gemeten, bestaat uit verschillende aspecten, die kwaliteitsdimensies worden genoemd. De uitkomsten per kwaliteitsdimensie zijn weergegeven in grafieken. Daarin heeft elk ziekenhuis een andere kleur (zie onderstaande legenda).



In de beide 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 matig. De verschillend gekleurde balkjes maken in één oogopslag duidelijk hoe de umc's het ten opzichte van elkaar doen. De oranjebruine horizontale lijn geeft telkens 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 2015



Net als de voorgaande twee jaren waarden de patiënten die werden opgenomen in de klinieken dezelfde vijf onderdelen van de zorg goed: de uitleg van de behandeling, het pijnbeleid en het gevoel van veiligheid gaven ze een 3,6 op een schaal van 1 tot 4. De communicatie van de artsen en verpleegkundigen scoorde een 3,5 respectievelijk 3,4. De rangorde van deze vijf onderdelen is hetzelfde als de voorgaande twee jaren.

Dat geldt ook voor 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. Die kregen een 3,1 en 3,3. Iets lager dan de vorige vijf onderdelen maar nog steeds goed.

Het opnamegesprek, het onderdeel dat ieder jaar het minst wordt gewaardeerd, kreeg ook dit jaar weer de laagste score: een 2,9. Een groot deel van de patiënten vond de rechten van de patiënt, de voorlopige ontslagdatum en de wens om al dan niet gereanimeerd te worden, onvoldoende belicht.

Niettemin is het opnamegesprek in alle umc's de laatste twee jaar significant verbeterd. Hetzelfde geldt voor het gevoel van veiligheid dat in zeven van de acht umc's is verbeterd. Ook bijna alle andere onderdelen boekten een iets hogere waardering bij de patiënten dan voorgaande jaren, maar die verschillen zijn, statistisch gezien, nog niet significant.

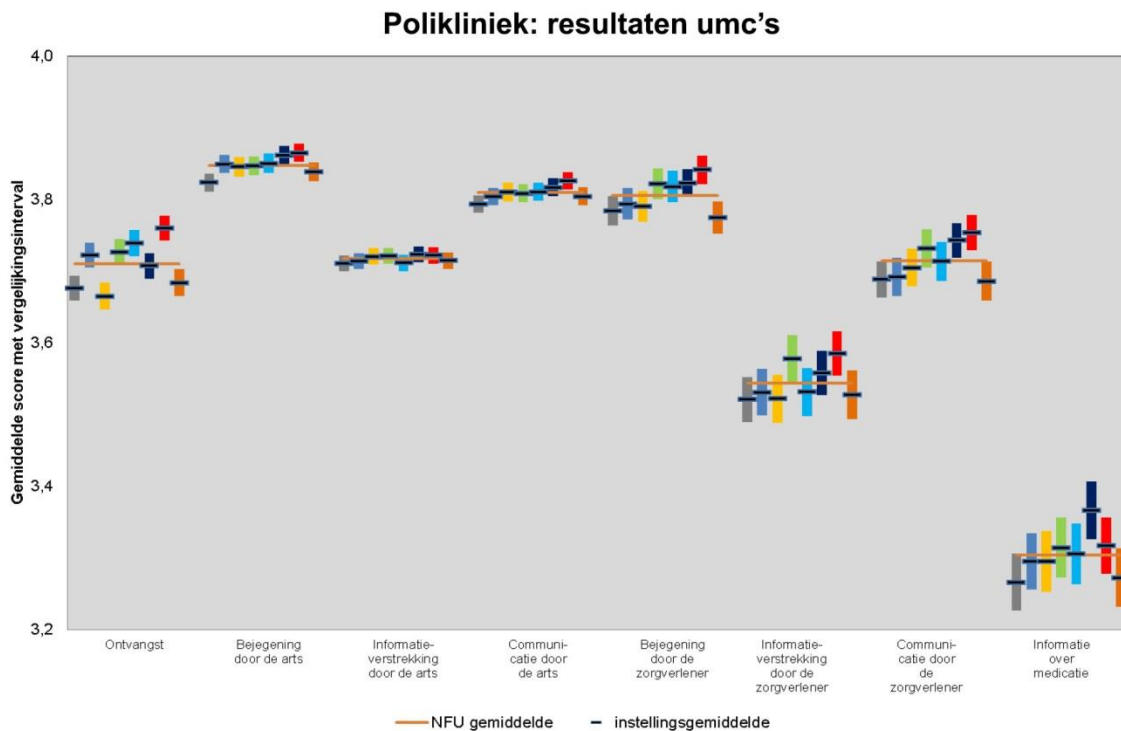
Er zijn duidelijke verschillen in scores tussen umc's waar te nemen. Die zijn het grootst waar het gaat om de inhoud van het opnamegesprek, het gevoel van veiligheid en de eigen inbreng. MediQuest onderzocht per specialisme – van anesthesiologie tot verloskunde – welke umc's op welke onderdelen in zijn geheel boven de gemiddelde scores van alle andere umc's scoort en gaf die de eretitel *Best Practice*. Door in gesprek te gaan over de inhoud van deze *Best Practices* leren de umc's van elkaar, om vervolgens de patiënttevredenheid NFU-breed nog verder te doen stijgen.

Tabel 14. Best Practices CQJ Ziekenhuis(dag)opname

	Cardiologie	Cardiothoracale chirurgie	Gynaecologie	Heelkunde	Interne geneeskunde	Keel- neus- en oorziekten	Longgeneeskunde	Maag- darm- en leverziekten	Neurochirurgie	Neurologie	Orthopedie	Urologie	Verloskunde	Dagopname	Totaal
Inhoud opnamegesprek			▲	*											*
Communicatie met verpleegkundigen			▲				▲								
Communicatie met artsen															*
Eigen inbreng		+			+	+	▲	+		+	+	+			+
Uitleg behandeling					+										
Pijnbeleid															
Communicatie rond medicatie															▣
Gevoel van veiligheid		+			+	+	+	+				+			+
Informatie bij ontslag		■			+										

⊗	Academisch Medisch Centrum (AMC)
◆	Maastricht UMC+
■	Erasmus MC
●	Leids Universitair Medisch Centrum
*	UMC Groningen
+	Radboudumc
▲	UMC Utrecht
▣	VU medisch centrum

Patiëntenervaring in de polikliniek 2015



Ook in de polikliniek zijn de ervaringen van patiënten in lijn met die van de afgelopen jaren. De bejegening van de artsen en verpleegkundigen krijgt wederom een zeer hoog cijfer, namelijk een 3,8 tot 3,9, evenals de communicatie van artsen en zorgverleners: 3,8 respectievelijk 3,7. De ontvangst in de polikliniek en informatie van de arts vallen in dezelfde categorie en kregen een 3,7.

De informatie van de zorgverleners scoorde bij de patiënten iets lager en kreeg een 3,5. De informatie over de medicatie kreeg net als in 2013 en 2014 de laagste score: een 3,3. Een deel van de patiënten geeft aan dat ze geen informatie hebben gekregen over eventuele bijwerkingen van medicijnen en over het gebruik in combinatie met andere medicijnen. Omdat de scores voor de onderdelen tussen de 3,3 en 3,9 liggen, kan geconcludeerd worden dat de patiënten tevreden zijn over de poliklinische zorg.

De verschillen tussen de poliklinieken van umc's zijn zeer klein. Er zijn daarom maar twee umc's die erboven uit springen en ieder één *Best Practice* krijgen respectievelijk op de onderdelen ontvangst en informatie over medicatie.

Tabel 15. Best Practices CQI Poliklinische zorg

	Anesthesiologie	Cardiologie	Dermatologie	Heelkunde	Hematologie	Interne geneeskunde	Keel- neus- en oorzakten	Longgeneeskunde	Maag- darm- en leverziekten	Medische oncologie	Mondziekten en kaakchirurgie	Neurochirurgie	Neurologie	Nierziekten	Oogheelkunde	Reumatologie	Urologie	Vaatchirurgie	Verloskunde	Totaal	
Ontvangst																					
Bejegening door de arts																					
Informatieverstrekking door de arts																					
Communicatie door de arts																					
Bejegening door de zorgverlener																					
Informatieverstrekking door de zorgverlener																					
Communicatie door de zorgverlener																					
Informatie over medicatie																					

- ⊗ Academisch Medisch Centrum (AMC)
- ◆ Maastricht UMC+
- Erasmus MC
- Leids Universitair Medisch Centrum
- * UMC Groningen
- + Radboudumc
- ▲ UMC Utrecht
- ▣ VU medisch centrum

Het lijkt erop dat de poliklinische zorg de afgelopen drie jaar vooruit is gegaan: de scores op heel veel onderdelen zijn gestegen, maar de toename is in het merendeel van de gevallen nog niet significant.

Meer informatie

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