

Benchmarkrapport
Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen, Tienen (Z109)
Meetperiode: 2023

Vlaamse Patiëntenpeiling Klassieke opname



Zorgkwaliteit.be

De kwaliteit van de zorg
in Vlaanderen in kaart gebracht

Datum laatste update: 21 februari 2024

Inhoudsopgave

Inleiding	1
Methodologie	1
Top- versus bottomboxscores	1
Casemix	2
Berekening indicatorwaarden	2
Streefwaarde en ambitieniveau	2
Resultaten	3
Aantal vragenlijsten	3
Globaal overzicht	3
Hoe interpreteer je een boxplot?	3
Bijlagen	9

Inleiding

De vragenlijst patiëntenervaringen klassieke hospitalisatie bestaat uit één voorbereidende vraag, 26 detailvragen en twee algemene vragen. De vragen zijn geclusterd in dimensies:

- A. Aard van het ziekenhuisverblijf (1 voorbereidende vraag)
- B. Voorbereiding op opname (3 detailvragen)
- C. Informatieverstrekking over de aandoening (3 detailvragen)
- D. Informatieverstrekking over onderzoek, behandeling of verzorging (4 detailvragen)
- E. Wijze van omgaan met patiënten en samenwerking tussen zorgverleners (7 detailvragen)
- F. Privacy (2 detailvragen)
- G. Veilige zorg (2 detailvragen)
- H. Pijn (2 detailvragen)
- I. Ontslag uit voorziening (3 detailvragen)
- J. Algemene beoordeling (2 algemene vragen)

Dimensie A be vraagt of de datum van het ziekenhuisverblijf al dan niet vooraf bepaald werd. Resultaten op deze vraag dienen enkel om te evalueren of de vragen binnen dimensie B (Voorbereiding op de opname) moeten beantwoord worden. Gezien dimensie A geen verdere inhoudelijke relevantie heeft worden resultaten op deze dimensie niet opgenomen in dit benchmarkrapport.

Methodologie

Top- versus bottomboxscores

Voor elke vraag worden scores opgedeeld in drie categorieën. Zeer positieve antwoorden worden benoemd als “topbox”scores, lage scores worden benoemd als zogenoemde “bottombox”scores en antwoorden die tussen beide liggen worden benoemd als “middlebox”scores. Hieronder kan u een overzicht terugvinden per antwoordformaat, welke antwoorden onder de bottom-, middle-, en topbox vallen, en welke antwoorden geëxcludeerd worden voor verdere berekeningen.

Tabel 1: Verdeling antwoorden in categorieën bottom-, middle- en topbox. Antwoorden binnen de categorie ‘Exclusie’ worden geëxcludeerd voor verdere verwerking.

Antwoordformaat	Bottombox	Middlebox	Topbox	Exclusie
4-puntschaal	Nooit, Soms	Meestal	Altijd	Niet ingevuld, Ongeldig
2-puntschaal	Nee		Ja	Niet ingevuld, Ongeldig, Niet van toepassing
Cijfer	0 - 6	7, 8	9, 10	Niet ingevuld, Ongeldig
4-puntschaal: Aanbeveling	Zeker niet, Waarschijnlijk niet	Waarschijnlijk wel	Zeker wel	Niet ingevuld, Ongeldig

Casemix

Het is meermaals aangetoond dat de beoordeling van een instelling door een individu onder meer afhankelijk is van de eigenschappen van de enquête (bv. wijze van afname), van de eigenschappen van het verblijf of contact, en van de demografische kenmerken van het individu. Ook de mate van tevredenheid over bepaalde diensten of zelfs het al dan niet invullen van een score voor een specifieke vraag kan verschillend zijn voor diverse groepen. Globaal noemen we de verzameling van deze invloedsfactoren “casemix”. Om een correcte vergelijking te kunnen maken tussen ziekenhuizen is het daarom noodzakelijk om de resultaten te corrigeren voor gekende invloedsfactoren.

Per vraag wordt het effect van de invloedsfactoren op het al dan niet behalen van een topboxscore berekend m.b.v. een logistisch regressiemodel. Concreet wordt gecontroleerd voor volgende invloedsfactoren:

- Taal van de vragenlijst
- Manier van afname
- Dienst (bedindex) bij ontslag
- Geslacht
- Woonsituatie
- Leeftijd
- Geboorteland
- Gepercipieerde gezondheidstoestand
- Onderwijsniveau
- Opnametype

Ontbrekende data in de invloedsfactoren werden aangepakt door het uitvoeren van multiple imputaties, waarbij mogelijke waarden berekend worden op basis van uw ziekenhuispopulatie.

Berekening indicatorwaarden

Tot slot worden indicatorwaarden berekend d.m.v. directe standaardisatie. Deze techniek bepaalt de verwachte topboxscore (i.e., indicatorwaarde) voor een welbepaald ziekenhuis, in het hypothetische scenario dat alle deelnemende patiënten de zorg van dat specifieke ziekenhuis zouden hebben ontvangen, ongeacht waar ze daadwerkelijk werden behandeld. Voor meer informatie omtrent de methodologie voor casemixcorrectie en de berekening van indicatorwaarden, zie [Varewyck et. al. \(2014, *Biostatistics*\)](#).

Streefwaarde en ambitieniveau

Het na te streven resultaat per vraag wordt gedefinieerd op twee niveaus.

Ten eerste is er de kortetermijn**streefwaarde**, die bepaald wordt op basis van de data van de huidige meetperiode. Meer bepaald komt de streefwaarde overeen met het derde kwartiel (Q3) over voorzieningsresultaten per dimensie, waarbij dit resultaat wordt afgerond op 5%. De streefwaarden worden per meetperiode opnieuw berekend maar kunnen niet dalen. Per vraag wordt ook nagegaan of de streefwaarde op dimensieniveau kan behouden blijven of dat deze op vraagniveau dient bepaald te worden. Concreet wordt de discrepantie tussen kwartiel 3 op dimensieniveau en kwartiel 3 op vraagniveau geëvalueerd op basis van volgende formule:

$$\frac{|Q3 \text{ dimensie} - Q3 \text{ vraag}|}{SD \text{ dimensie}}$$

Indien deze gestandaardiseerde afwijking groter of gelijk is aan 2 wordt de streefwaarde op vraagniveau gehanteerd (i.e., Q3 van de vraag, afgerond op 5%).

Ten tweede wordt ook een langetermijn**streefwaarde** of **ambitieniveau** gedefinieerd. De doelstelling hierbij is om over een periode van vijf jaar te evolueren naar een stijging van 10% boven de streefwaarde. Als eerste

referentieniveau worden de streefwaarden van 2019 gebruikt. Volgende regels worden gehanteerd voor het berekenen van het ambitieniveau per vraag:

- Streefwaarde > 90%: ambitieniveau = streefwaarde;
- Streefwaarde tussen 80% en 90%: ambitieniveau = 90%;
- Streefwaarde < 80%: ambitieniveau = streefwaarde + 10% met minimum van 70%.

Resultaten

Aantal vragenlijsten

Uw ziekenhuis moest in 2023 minstens 300 valide vragenlijsten verzamelen opdat de resultaten gepubliceerd kunnen worden op zorgkwaliteit.be. In totaal werden 681 valide vragenlijsten aangeleverd, waarvan 368 in de eerste meetperiode en 313 in de tweede meetperiode.

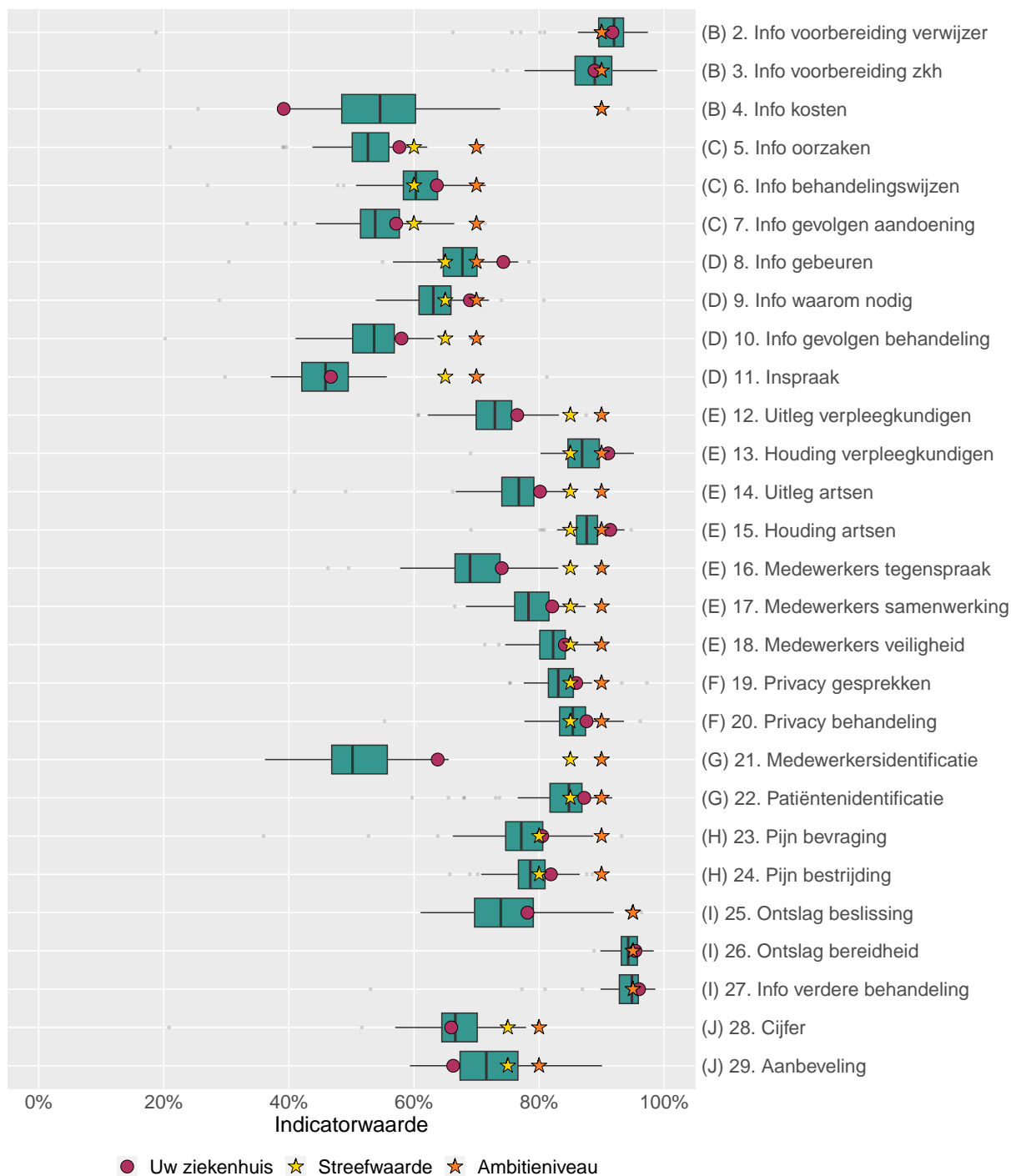
Globaal overzicht

Onderstaande figuur toont een globaal overzicht van de indicatorwaarden (i.e., gecorrigeerde topboxscores) per vraag, berekend op basis van alle vragenlijsten van dit jaar, aan de hand van boxplots. De rode bol geeft het resultaat van uw ziekenhuis weer. Verder wordt ook de streefwaarde (i.e., kortetermijndoelstelling; gele ster) en het ambitieniveau (i.e., langetermijndoelstelling; oranje ster) weergegeven. Indien enkel een oranje ster zichtbaar is voor een welbepaalde vraag impliceert dit dat de streefwaarde en het ambitieniveau samen vallen voor die vraag.

Hoe interpreteer je een boxplot?

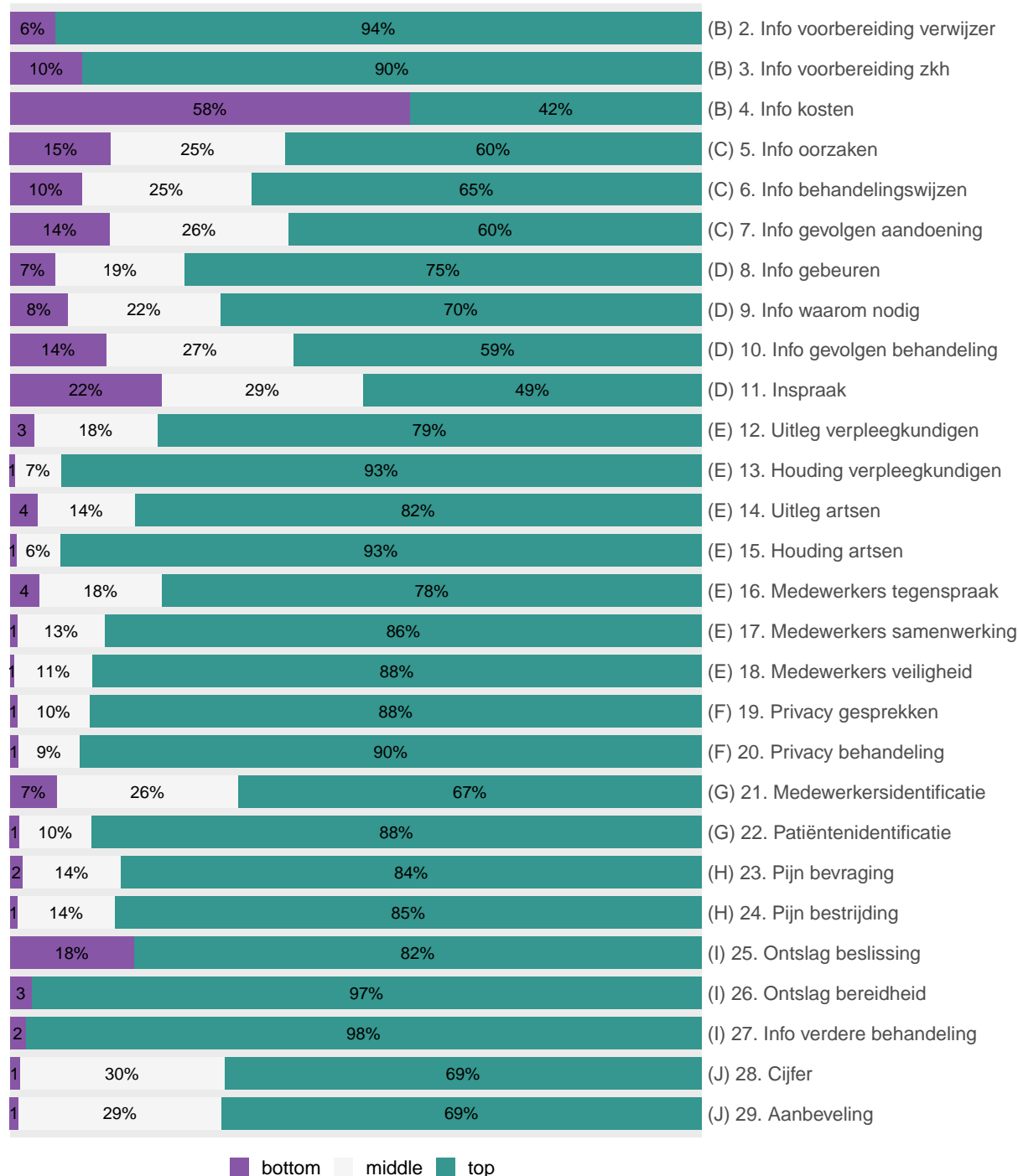
De boxplots geven een indicatie van de spreiding van indicatorwaarden over de verschillende deelnemende ziekenhuizen. Meer bepaald loopt de doos (i.e., box) van percentiel 25 tot percentiel 75, en bevat dus 50% van alle resultaten. De verticale streep in de doos toont de mediaan (percentiel 50): 50% van de resultaten is kleiner dan of gelijk aan de mediane waarde. De horizontale lijnen (de "whiskers") strekken zich uit van de onder-/bovengrens van de box tot maximaal 1.5 keer de breedte van de box (i.e., de interkwartielafstand). Percentielen zijn de schaalwaarden die een frequentieverdeling verdelen in 100 groepen van gelijke grootte. Kwartielen splitsen de verdeling in vier gelijke groepen.

Overzicht indicatorwaarden 2023



Daarnaast geven de staafdiagrammen de proportie ongecorrigeerde bottom-, (middle-) en topboxscores per vraag binnen uw ziekenhuis weer voor dit jaar (zie Tabel 1 voor een overzicht van welke antwoordcategorieën vallen onder bottom-, middle- en topbox). In de balken staat het exacte percentage patiënten beschreven dat een antwoord gaf binnen een welbepaalde categorie. Let op, deze scores zijn niet gecorrigeerd voor verschillen in invloedsfactoren (de zogenoemde casemixcorrectie). Hierdoor kunnen de topboxscores afwijken van de indicatorwaarden van uw ziekenhuis.

Overzicht verdeling bottom-, middle- en topboxscores van uw ziekenhuis 2023 (ongecorrigeerd)



Verder geeft Tabel 2 een samenvatting van de resultaten op jaarbasis.

Tabel 2: Overzicht, per vraag, van het aantal vragenlijsten die voor uw voorziening werden geïncludeerd per meetperiode, de resulterende indicatorwaarde per meetperiode, en de globale indicatorwaarde op jaarbasis.

Vraag	Aantal vragenlijsten meetperiode 1	Indicatorwaarde meetperiode 1	Aantal vragenlijsten meetperiode 2	Indicatorwaarde meetperiode 2	Indicatorwaarde 2023
2. Ik kreeg van mijn verwijzende arts vooraf informatie over hoe ik mij moest voorbereiden op deze opname in het ziekenhuis.	160	90.23	117	93.75	91.72
3. Ik kreeg van de medewerkers van het ziekenhuis vooraf informatie over hoe ik mij moest voorbereiden op deze opname in het ziekenhuis.	149	88.60	110	89.19	88.85
4. Ik kreeg vooraf informatie over de kosten van mijn opname in het ziekenhuis.	148	34.59	108	45.45	39.17
5. De medewerkers informeerden mij over de oorzaken van mijn aandoening.	334	56.94	298	58.47	57.66
6. De medewerkers informeerden mij over de mogelijke behandelingswijzen voor mijn aandoening.	346	63.44	302	63.90	63.65
7. De medewerkers informeerden mij over de gevolgen van mijn aandoening.	335	56.25	298	58.16	57.15
8. De medewerkers vertelden mij voor een onderzoek, behandeling of verzorging wat er precies zou gebeuren.	356	73.52	302	75.20	74.29
9. De medewerkers vertelden mij voor een onderzoek, behandeling of verzorging waarom iets nodig was.	349	67.66	299	70.43	68.94
10. De medewerkers vertelden mij voor een onderzoek, behandeling of verzorging wat de mogelijke gevolgen kunnen zijn.	343	57.51	296	58.58	58.00
11. De medewerkers stimuleerden mij om mee te beslissen over de keuzes van mijn onderzoeken, behandeling of verzorging.	329	47.62	292	45.69	46.71
12. De verpleegkundigen gaven mij begrijpelijke uitleg.	361	74.14	306	79.29	76.50

Tabel 2: Overzicht, per vraag, van het aantal vragenlijsten die voor uw voorziening werden geïncludeerd per meetperiode, de resulterende indicatorwaarde per meetperiode, en de globale indicatorwaarde op jaarbasis. (vervolg)

Vraag	Aantal vragenlijsten meetperiode 1	Indicatorwaarde meetperiode 1	Aantal vragenlijsten meetperiode 2	Indicatorwaarde meetperiode 2	Indicatorwaarde 2023
13. De verpleegkundigen waren vriendelijk en beleefd tegen mij.	366	91.48	313	90.58	91.06
14. De artsen gaven mij begrijpelijke uitleg.	365	80.29	312	79.98	80.15
15. De artsen waren vriendelijk en beleefd tegen mij.	365	91.92	312	90.74	91.37
16. De medewerkers gaven gelijkaardige informatie.	360	73.85	309	74.26	74.04
17. De medewerkers werkten goed samen.	363	81.39	307	82.95	82.10
18. Bij de medewerkers voelde ik mij in veilige handen.	366	82.15	309	86.46	84.12
19. De medewerkers respecteerden mijn privacy tijdens gesprekken.	364	87.44	305	84.13	85.93
20. De medewerkers respecteerden mijn privacy tijdens onderzoeken, behandeling en verzorging.	362	88.01	304	87.09	87.59
21. De medewerkers stelden zich aan mij voor met naam en functie.	358	62.55	309	65.23	63.79
22. De medewerkers controleerden mijn naam, voornaam, geboortedatum en identificatiebandje bij onderzoeken, behandeling en verzorging.	363	88.22	310	86.06	87.22
23. De medewerkers vroegen voldoende naar mijn pijn.	361	79.29	307	81.92	80.50
24. Mijn pijn werd goed onder controle gehouden.	345	79.70	309	84.34	81.89
25. Ik kon mee beslissen over het moment van mijn ontslag.	342	72.61	295	84.56	78.14
26. Ik voelde me klaar om naar huis te gaan.	344	95.69	303	95.07	95.40
27. Ik kreeg informatie over de verdere behandeling na mijn ontslag uit het ziekenhuis (bv. Over regels voor levensstijl, rust en werken, het gebruik van medicijnen of hulpmiddelen, controle-afspraken, ...).	334	96.47	297	95.43	95.98

Tabel 2: Overzicht, per vraag, van het aantal vragenlijsten die voor uw voorziening werden geïncludeerd per meetperiode, de resulterende indicatorwaarde per meetperiode, en de globale indicatorwaarde op jaarbasis. *(vervolg)*

Vraag	Aantal vragenlijsten meetperiode 1	Indicatorwaarde meetperiode 1	Aantal vragenlijsten meetperiode 2	Indicatorwaarde meetperiode 2	Indicatorwaarde 2023
28. Welk cijfer zou u dit ziekenhuis geven voor deze opname, als 0 gelijk is aan het slechtst mogelijke en 10 gelijk is aan het best mogelijke ziekenhuis?	358	61.71	300	71.04	65.96
29. Zou u dit ziekenhuis aanbevelen aan uw vrienden en familie?	355	64.90	303	67.87	66.27

Bijlagen

In bijgevoegd Excel bestand worden volgende resultaten ter beschikking gesteld:

- Jaaroverzicht van de resultaten per vraag voor uw ziekenhuis, zoals beschreven in Tabel 2.
- Beschrijvende statistieken per vraag over alle deelnemende ziekenhuizen. Deze statistieken werden gebruikt om de boxplots aan te maken.
- Beschrijvende statistieken per vraag *en dienst* over alle deelnemende ziekenhuizen.