Mening van de patiënt draagt bij aan verbetering kwaliteit van zorg

Proefschrift "Hearing the patient's voice" van Sorien Kleefstra

Nieuwsbericht | 06-07-2016

Het gebruik van juiste en betrouwbare patiënttevredenheidsvragen draagt bij aan het verbeteren van kwaliteit van ziekenhuiszorg. Onderzoek hiernaar heeft dit aangetoond.

Vandaag verdedigt Sorien Kleefstra, senior adviseur bij de Inspectie voor de Gezondheidszog (IGZ) haar proefschrift aan de Universiteit van Amsterdam. Het onderzoek heeft aangetoond dat patiëntentevredenheidsonderzoek met vragenlijsten, een juiste en betrouwbare methodiek is. De resultaten bleken nuttig en bruikbaar bij het evalueren van ziekenhuiszorg en dragen bij aan de verbetering van kwaliteit van zorg. Patiënten zijn tevreden met ziekenhuiszorg maar verbetering is mogelijk. De patiënttevredenheidsvragen en vragen naar de verwachtingen van de patiënt kunnen helpen bij het verbeteren van patiëntgerichte zorg.

Het gebruik van patiëntenperspectief is een belangrijk onderdeel van het Meerjarenbeleidsplan 'Gezond Vertrouwen' (2016-2019) van de inspectie. Steeds meer patiënten maken gebruik van patientenwaarderingswebsites. Op deze websites waarderen patiënten anoniem hun ziekenhuis of zorgverlener (zoals Zorgkaart Nederland). Een toenemend aantal patiënten zal hun keuze in de toekomst hier op gaan baseren. De inspectie waardeert dit onderzoek dan ook zeer.

'Vergelijkingssite geeft betrouwbaar beeld'

Skipr, 3 december 2013

Vergelijkingssite ZorgkaartNederland geeft zorgverleners even betrouwbare beoordelingsinformatie als een gevalideerde methode als de CQ-index. Het is zeker niet zo dat voornamelijk ontevreden patiënten zich op ZorgkaartNederland melden. Daarmee kan de weerstand onder veel zorgverleners ongegrond genoemd worden.

Tot die conclusie komen masterstudent Rosanne Geesink en Programmaleider Zorg Xander Koolman van het Talma Instituut van het Vumc op basis van een onderzoek. Koolman is tevens verbonden aan SiRM. De onderzoekers stellen dat op Zorgkaart Nederland gemiddeld representatieve waarderingen over ziekenhuizen worden gegeven. De ranglijsten van ziekenhuizen per instrument zijn dan ook 'samenhangend', zo schrijven ze.

Zorgkaart

ZorgkaartNederland is met 900.000 bezoekers per maand een van de grootste vergelijkingssites voor medische zorg. Patiënten kunnen er medici en instellingen een rapportcijfer geven. Ze moeten daarvoor zes aspecten van de zorg gemotiveerd beoordelen. Het platform is een initiatief van Patiëntenfederatie NPCF en uitgeverij Bohn Stafleu van Loghum.

Gemiddeld oordeel

De onderzoekers bekeken of het oordeel van ziekenhuizen op ZorgkaartNederland en de score van diezelfde ziekenhuizen in de CQ-index overeen kwamen. De gemiddelde beoordeling van alle ziekenhuizen via ZorgkaartNederland en CQ-index blijkt ongeveer gelijk, met respectievelijk een 7,84 en een 7,97. ZorgkaartNederland geeft wel meer beoordelingen onder de 6 dan de CQ-index. Die lagere scores worden gecompenseerd door ook meer waarderingen boven de 8.

Hoewel de gemiddelden over alle ziekenhuizen vergelijkbaar zijn voor beide beoordelingssystemen, blijkt de waardering per ziekenhuis soms wel te verschillen. Dit heeft te maken met de hoeveelheid waarderingen per ziekenhuis. Bij een kleiner aantal waarderingen is de rol van toeval groter. Het is dan mogelijk dat het door toeval om een wat meer kritische groep gaat.

Representatief

Patiëntenfederatie NPCF is blij met de uitkomsten van het onderzoek. Jacqueline Baardman, adjunct-directeur van de NPCF: "De afgelopen jaren hebben wij met zorginstellingen veel discussie gevoerd over de betrouwbaarheid van de reviews op ZorgkaartNederland. Deze discussie werd met name gevoed door de angst dat enkel negatieve ervaringen hun weg naar ons platform zouden vinden. Onze ervaring is echter dat ZorgkaartNederland een goed representatief beeld geeft van de door de patiënt ervaren kwaliteit van zorg en dat patiënten zeer bereid zijn om ook een positieve ervaring op ZorgkaartNederland te posten. Het is fijn dat dit onderzoek onze ervaringen bevestigd waarmee tevens wordt aangetoond dat ZorgkaartNederland niet langer een bedreiging vormt maar instellingen juist een kans biedt om patiënttevredenheid in een transparante & onafhankelijke omgeving te plaatsen.

Het onderzoek bevestigt ook het gelijk van de meer dan 100 ziekenhuizen, instellingen en praktijken die momenteel actief gebruik maken van de mogelijkheden die ZorgkaartNederland biedt om de waarderingen actief te monitoren en analyseren. Zij hebben dit als eerste met ons aangedurfd, hebben in de eigen organisaties soms stevige discussies moeten voeren over de validiteit maar werken nu actief samen met ons aan het transparant meten van kwaliteit vanuit de ervaring van de patiënt. Wij zijn deze eerste 100 ambassadeurs hiervoor ontzettend dankbaar."

G+1 0 Share 209 Tweeten Like 0

Nijmegen, 19 juli 2016

Patiënten kritisch over dezelfde ziekenhuizen als inspectie

Patiënten beoordelen dezelfde ziekenhuizen als risicovol als de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) dat doet. Dit blijkt uit onderzoek onder leiding van Tijn Kool van het Radboudumc naar patiëntbeoordelingen op Zorgkaart Nederland. Het onderzoek bevestigt dat zorginstellingen, toezichthouders en zorgverzekeraars hun voordeel kunnen doen met de ogen en oren van de patiënt bij het beoordelen van veiligheidsrisico's.

De onderzoekers vergeleken de beoordelingen van patiënten op Zorgkaart Nederland van ziekenhuizen die onder verscherpt toezicht van de IGZ staan met de beoordelingen van andere ziekenhuizen. Het oordeel van de inspectie en het oordeel van patiënten blijkt overeen te komen. Patiënten waarderen ziekenhuizen onder verscherpt toezicht lager dan andere ziekenhuizen. Dit kan erop duiden dat patiënten veiligheidsrisico's goed herkennen.

Online beoordeling

Zorgkaart Nederland is de grootste waarderingssite van Nederland waar patiënten zorginstellingen en zorgverleners kunnen beoordelen. De beoordeling bestaat uit een cijfer of een geschreven commentaar. Uit eerder onderzoek blijkt dat Zorgkaart Nederland een betrouwbare bron is voor de kwaliteit van zorg, mits er voldoende beoordelingen per instelling zijn gegeven. De onderzoekers van IQ healthcare en het Radboud Reshape Center analyseerden nu meer dan 40.000 beoordelingen van 35 ziekenhuizen, waarvan zeven onder verscherpt toezicht. Daarbij hielden de onderzoekers rekening met het type ziekenhuis (academisch, top-klinisch of algemeen) en of de beoordelingen veranderden in de tijd.

Patiënt en inspectie

Gemiddeld vijftien procent van de patiënten beoordeelden ziekenhuizen onder verscherpt toezicht met een cijfer onder de 6,5. De ziekenhuizen kregen de slechte beoordeling zowel voor, tijdens als na het verscherpte toezicht. Van de andere ziekenhuizen gaf slechts acht procent van de patiënten een slecht cijfer. Sinds 2015 onderzoekt de IGZ de beoordelingen van patiënten op Zorgkaart Nederland bij de risico-inschatting van zorgaanbieders. Dit onderzoek bevestigt het belang daarvan.

Verscherpt toezicht

De IGZ stelt verscherpt toezicht in bij een zorgaanbieder of een onderdeel daarvan, als blijkt dat er hoge risico's zijn voor de patiëntveiligheid en kwaliteit van de zorg. Ook telt mee als er onvoldoende vertrouwen is in de daadkracht en effectiviteit van de raad van bestuur om tijdig verbeteringen vorm te geven. Tijdens verscherpt toezicht houdt de inspectie nauw contact met de zorgaanbieder, bijvoorbeeld door het afleggen van (onverwachte) extra bezoeken. Het verscherpt toezicht wordt pas gestopt als de zorg weer veilig en van voldoende kwaliteit is.

[Geef tekst op]

Meer nieuws

Link module

Publicatie in JMIR

Persvoorlichter



Marcel Wortel
Wetenschap
06 21 10 54 33
Marcel.Wortel@radboudumc.nl

Contact buiten kantooruren

0651 29 14 46

Deel dit bericht

Patiënten kritisch over dezelfde ziekenhuizen als inspectie

Laatste nieuws