



Feiten, meningen en ervaringen van patiënten

Hoe kiest u een ziekenhuis?

Patiëntenfederatie Nederland vindt het belangrijk dat mensen kunnen kiezen voor een ziekenhuis dat het beste bij hen past. Daarom hebben we onderzoek gedaan naar de ervaringen met medische specialistische zorg en hoe voor een ziekenhuis wordt gekozen. Wat wordt belangrijk gevonden door mensen in hun zoektocht naar de best passende zorg? En wie en welke informatie is relevant voor hun keuze?

Totaal aantal deelnemers aan het onderzoek: 8000

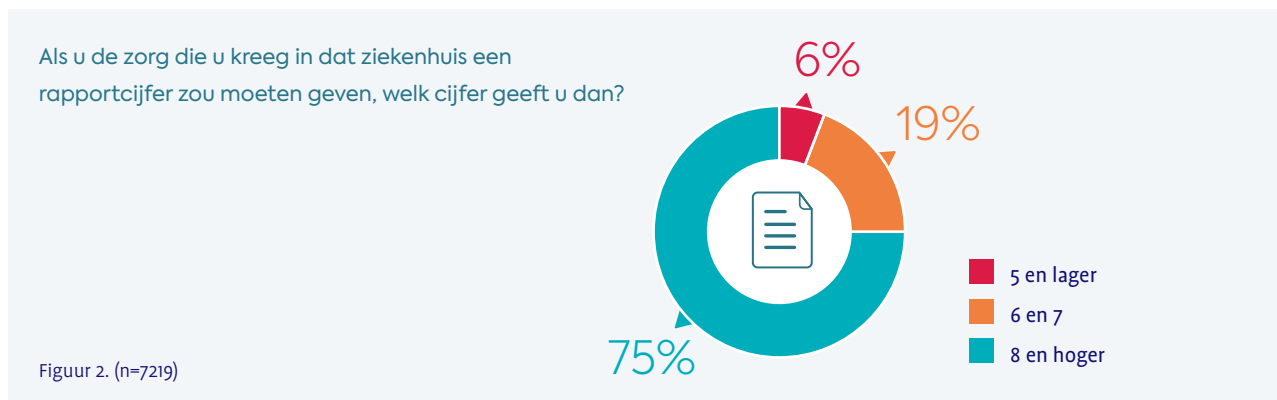
Reden van bezoek aan het ziekenhuis

Mensen met meer dan één ervaring is gevraagd naar de meest recente ervaring of de ervaring die de meeste indruk heeft gemaakt.



Het rapportcijfer voor de ontvangen zorg

Mensen zijn in het algemeen tevreden over de zorg. Het gemiddelde cijfer dat men geeft is een 8.



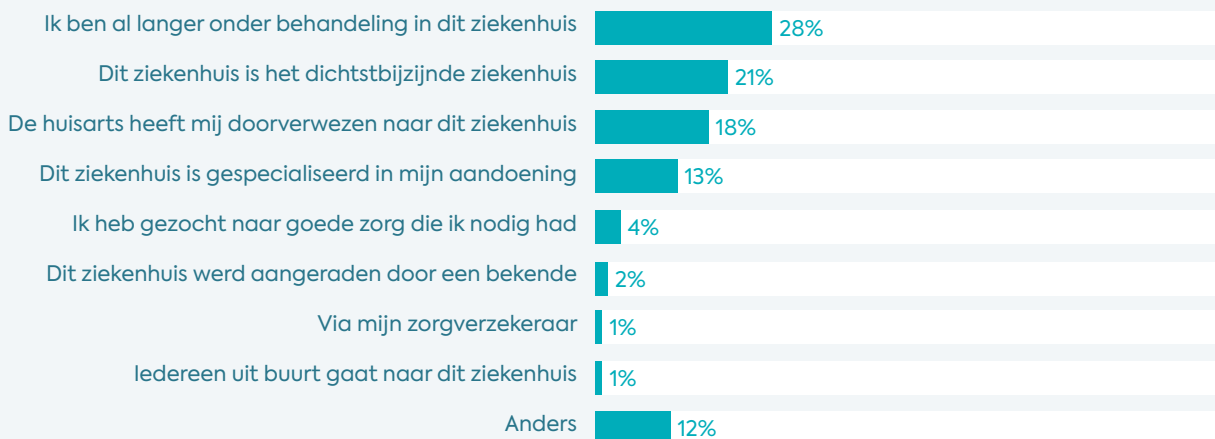
Keuze voor een ziekenhuis

Bij de keuze voor een ziekenhuis spelen verschillende aspecten een rol. 28% geeft aan al langer onder behandeling te zijn in dat ziekenhuis. 21% is naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis gegaan, 18% is door de huisarts doorverwezen naar een ziekenhuis.

In de categorie anders worden genoemd:

- Gebracht door de ambulance (spoed)
- Geen keuze mogelijk
- Doorverwezen door een arts (uit het ziekenhuis)
- Korte wachttijd/zo snel mogelijk terechtkunnen

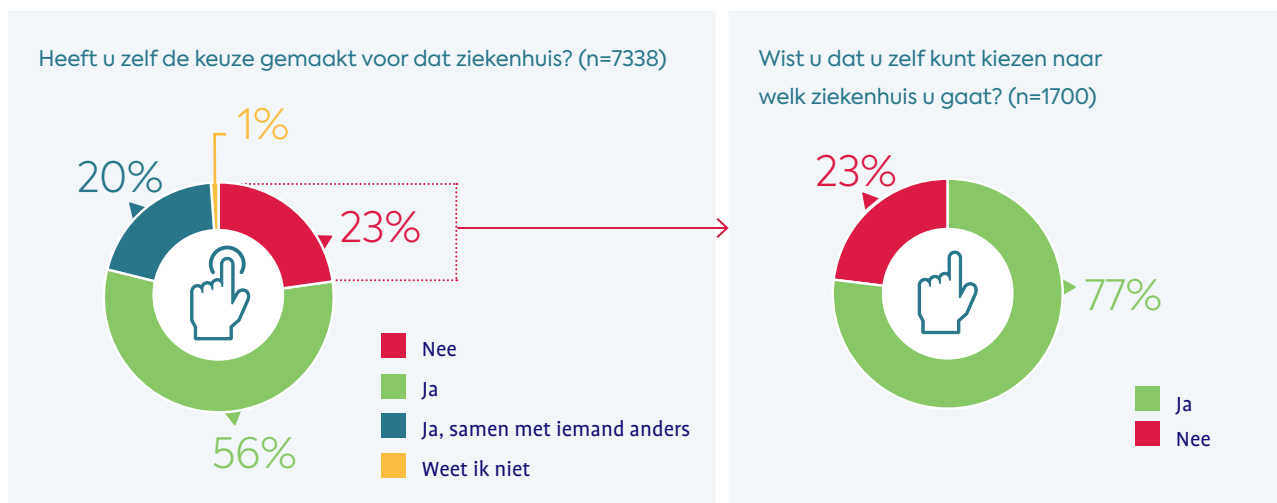
Hoe bent u bij het ziekenhuis terechtgekomen?



Figuur 3. (n=7338)

Zelf kiezen

Het grootste deel van de mensen maakt zelf de keuze voor een ziekenhuis (76%). 56% deed dit zelf en 20% samen met iemand anders. Ruim een op de vijf deelnemers (23%) heeft de keuze niet zelf gemaakt. Een aantal redenen hiervoor zijn: huisarts verwees hen door, doorverwezen door specialist en door de spoedsituatie was er geen tijd om te kiezen.



Top 5 meest belangrijke keuze informatie

	% (heel) belangrijk	Onderwerp
1	94%	Informatie over of de arts (en) of een ziekenhuis gespecialiseerd is in uw aandoening
2	93%	Informatie over de manier waarop ik betrokken word bij het maken van keuzes over mijn behandeling
3	91%	Informatie over welke keuzes ik heb bij mijn behandeling
4	87%	Informatie over wachttijden, bijvoorbeeld voor het eerste bezoek of een behandeling
5	87%	Informatie over welke onderzoeken en behandelingen een ziekenhuis doet

Figuur 5. (n=7785)

En welke informatie misten mensen die zij wel graag gebruiken bij het kiezen voor een ziekenhuis. Hier werden veel verschillende onderwerpen aangegeven zoals samenwerking tussen de verschillende specialisten, het aantal bedden per kamer, informatie over nazorg, kosten/ vergoeding zorgverzekeraar maar ook een smoelenboek van alle artsen en verpleegkundigen op de afdeling

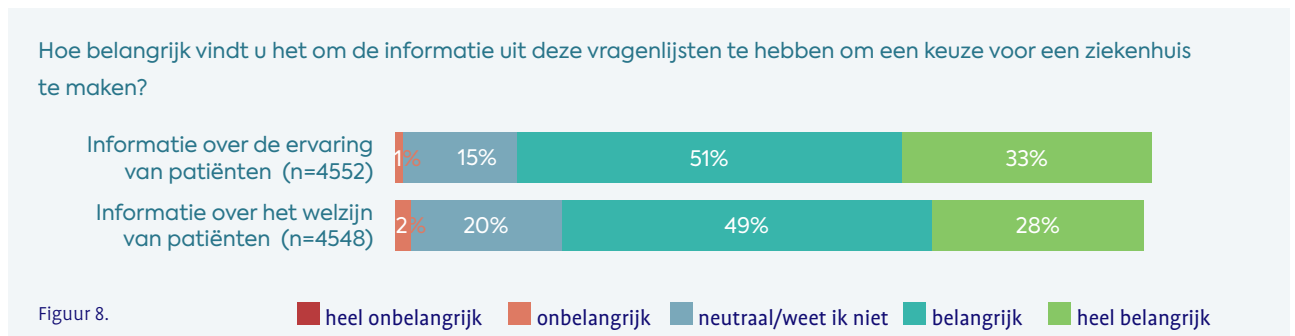
Van wie wil men informatie ontvangen om te bepalen naar welk ziekenhuis men wil gaan

De meeste mensen willen deze informatie van de huisarts ontvangen (33%). Ook ontvangen zij graag informatie van een andere arts die hen behandelt (14%).

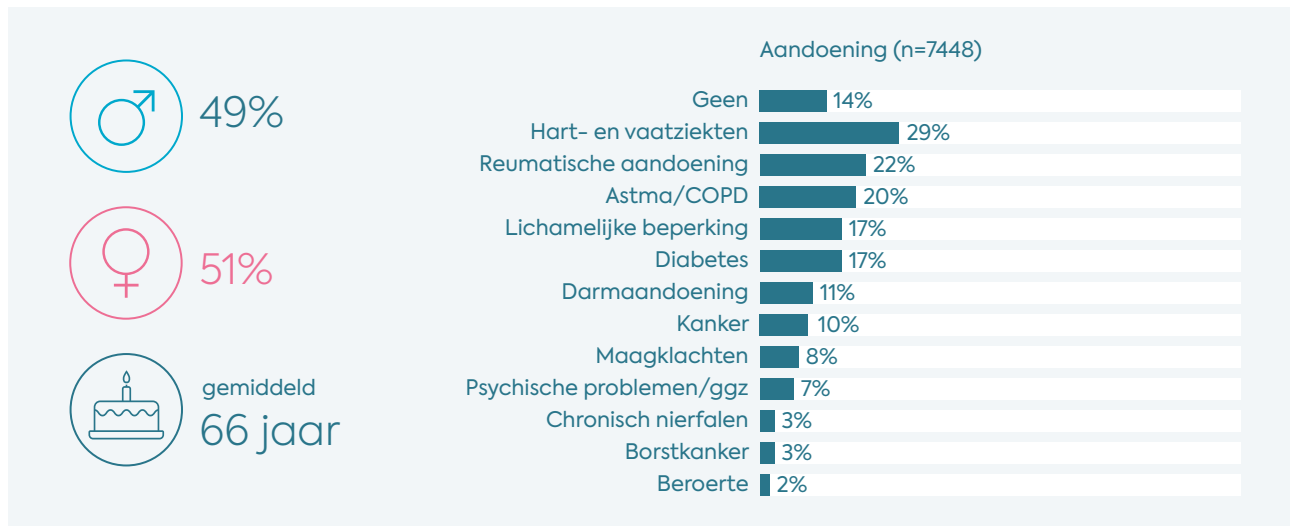


Vragenlijsten over ervaringen tijdens de behandeling

Sommige ziekenhuizen vragen tijdens de behandeling naar ervaringen van patiënten en hoe het met hen gaat. Zij doen dit via een vragenlijst. In deze vragenlijst vraagt een ziekenhuis bijvoorbeeld naar hoeveel pijn patiënten hebben, of zij vermoeid zijn en hoe zij zich voelen. Zo meten ziekenhuizen hoe het met de patiënt gaat en kunnen zij een behandeling bijstellen en de zorg verbeteren.



Profiel deelnemers



Mensen die naar een ziekenhuis moeten, weten dat er verschillen zijn tussen ziekenhuizen en dat er dus iets te kiezen valt. Maar ze kunnen niet altijd de juiste (kwaliteits)informatie vinden. Het overgrote deel (76%) van de mensen die in de afgelopen twee jaar een ziekenhuis bezochten, bepaalde zelf welk ziekenhuis het werd. Een kwart van hen kreeg hulp van iemand anders bij het kiezen. Van de mensen die niet zelf de keuze hebben gemaakt, weet het merendeel (77%) dat er iets te kiezen is.

Informatie

Iets minder dan de helft van de deelnemers zocht naar informatie om een keuze te maken voor een ziekenhuis. Deelnemers merken op dat zij niet makkelijk relevante en objectieve informatie kunnen vinden. Ook informatie over wachttijden is moeilijk te vinden, terwijl dat wel een (grote) rol speelt bij de keuze van een ziekenhuis. De informatie wordt gezocht op internet, door op ZorgkaartNederland te zoeken. Ook worden vrienden en bekenden geraadpleegd. Verder is duidelijk dat de huisarts een grote rol speelt bij de keuze voor een ziekenhuis.

'Ik wilde reviews bekijken van diverse ziekenhuizen, maar helaas worden er erg weinig geplaatst. Op de sites van de ziekenhuizen is te weinig informatie te vinden en ik vind de informatie van mensen in mijn omgeving vaak te subjectief.'

Kiezen

Om echt te kunnen kiezen is informatie nodig, liefst op het niveau van de individuele arts en de behandeling. Mensen hebben behoefte aan verschillende informatie bij het kiezen van een ziekenhuis. Ze willen bijvoorbeeld weten of ziekenhuis en of arts zijn gespecialiseerd in hun aandoening. Informatie over welke keuzes er zijn bij de behandeling en hoe de patiënt wordt betrokken bij het maken van die keuzes is ook belangrijk. Mensen vinden reisafstand en de mogelijkheid om in avond of weekeinde een afspraak te maken minder belangrijk. Maar ze kijken wel naar praktische informatie zoals parkeren, aantal bedden per kamer, de bezoektijden en bijvoorbeeld of er een smoelenboek van artsen en verpleegkundigen is. De keuze-informatie ontvangen mensen het liefst van hun huisarts of een andere arts die hen behandelt.

Tevredenheid

Mensen zijn over het algemeen tevreden over de ziekenhuiszorg. 75% gaf het ziekenhuis een acht of hoger. Winst is te behalen op aspecten die niet direct met de medisch-inhoudelijke behandeling te maken hebben. Patiënten vinden lange wachttijden (zowel voor het maken van een eerste afspraak, als in de wachtkamer) niet fijn. Ook geven zij aan dat het maken van een afspraak lastig is; ze willen graag digitaal hun afspraak inplannen en vaker alle afspraken bij verschillende zorgverleners op één dag hebben. Behoeftes aan betere communicatie tussen zorgverleners onderling en tussen zorgverlener en patiënt komen in elk onderzoek terug. Ook willen mensen begrip en aandacht voor de situatie van de patiënt.

Patiënt is trouwe invuller van vragenlijst

Ongeveer de helft van de deelnemers aan het onderzoek heeft tijdens of na de behandeling een vragenlijst aangeboden gekregen. Er is specifiek gevraagd naar PROM-vragenlijsten, om tijdens de behandeling de zorg eventueel bij te sturen en PREM-vragenlijsten, om ervaring na afloop van de behandeling uit te vragen. PROM-vragenlijsten worden door 95% ingevuld, PREM-lijsten door 94%. Het is niet zeker dat mensen die zeggen dat ze een van beide lijsten hebben ingevuld, dat ook echt hebben gedaan. Er worden in ziekenhuizen en klinieken heel veel andere vragenlijsten en enquêtes afgenomen.

'Hoe lang het duurde voordat de verdoving uitgewerkt was. Of ik nog andere klachten had dan de pijn. Of de pijn draaglijk was dankzij de paracetamol.'

De deelnemers vinden de vragenlijsten over het algemeen (heel) zinvol, maar het gebeurt lang niet altijd dat de antwoorden op de vragen ook terugkomen in de spreekkamer. PROM-vragenlijsten worden slechts in 33% van de gevallen besproken en PREM-vragenlijsten in 17%. De informatie uit PROM- en PREM-vragenlijsten kan ook worden gebruikt worden als keuze-informatie voor het kiezen van een ziekenhuis. Het merendeel van de deelnemers (59%) gebruikt die informatie als die er zou zijn.

Aanbevelingen

- Zorgverleners moeten meer oog hebben voor zaken die de zorg patiëntgericht maken. Met patiëntervaringen komen verbeterpunten goed naar voren. Wij roepen zorgverleners op daarvan gebruik te maken. Opdat de zorg nog beter en patiëntvriendelijker wordt.
- Zorgverleners moeten openheid geven over de kwaliteit van zorg die zij bieden. Pas als patiënten daar inzicht in hebben, kunnen zij subjectieve en objectieve gegevens combineren en zijn zij in staat een weloverwogen keuze te maken voor een ziekenhuis en een arts. Bij het inzichtelijk maken van kwaliteit van zorg draait het niet alleen om medische uitkomsten. Patiënten vinden het zeker zo belangrijk dat ze weten in hoeverre ze betrokken worden bij het maken van keuzes over de behandeling: Samen Beslissen is belangrijk.
- De ingevulde PROM- en PREM-vragenlijsten worden nog te weinig in de spreekkamer besproken. Dit terwijl ze juist bedoeld zijn om de zorg bij te kunnen stellen op de behoeften van de patiënt. Ook hier geldt dat patiënten graag samen met zorgverleners het gesprek voeren.

Lees het [volledige onderzoek](#).

Colofon

Het Zorgpanel is een initiatief van Patiëntenfederatie Nederland. De Patiëntenfederatie vertegenwoordigt 200 patiëntenorganisaties. Wij maken ons sterk voor alle mensen die zorg nodig hebben. © Communicatie – december 2019