

CQI Poliklinische ziekenhuis 2011

Managementsamenvatting

stichtingmiletus



Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	3
Proces	4
Gebruikte datasets	4
Populatie en respons	4
Inhoud	7
Themagemiddelden	7
Top 5	7
Bottom 5	8
Sterrentabel	8
Verschillenanalyse	11

Managementsamenvatting

01 Deze managementsamenvatting behoort bij de rapportage van CQI Poliklinische ziekenhuiszorg 2011. Deze managementsamenvatting geeft een beknopt overzicht van de resultaten van de meting. In deze managementsamenvatting komen de volgende onderdelen aan de orde:

- **Procesmatig**
 - Beschrijving van de gebruikte datasets;
 - Beschrijving van de populatie;
 - Samenvatting van de respons.
- **Inhoudelijk**
 - Top 5: Items met de hoogste score;
 - Bottom 5: Items met de laagste score;
 - Sterrentabel: een samenvatting van de sterrentabel;
 - Verschilanalyse: een samenvatting van de verschillenanalyse.

02 Deze managementsamenvatting is opgesteld door advies- en onderzoeksbureau Significant in opdracht van Stichting Miletus. Een uitgebreide toelichting over de meting, de dataverzameling en de analyse staat in het bijbehorende analyserapport. De resultaten van de meting zijn digitaal beschikbaar via Zorgprisma.

Proces

Gebruikte datasets

03 Voor deze meting zijn op 3 augustus 2011 gegevens aangeleverd door Mailstreet. De gebruikte vragenlijst is zowel schriftelijk als online uitgezet. De dataverzameling zelf (met uitzondering van de instellingen die zelf gegevens hebben aangeleverd) heeft plaatsgevonden in de maanden juni en juli van 2011. Op 2 augustus is een extra databestand aangeleverd door Mediquest met gegevens van de ziekenhuizen die behoren tot de Santeon ziekenhuisgroep. Voordat Significant de data heeft ontvangen zijn er geen bewerkingen op de data uitgevoerd door Mailstreet en Mediquest.

Populatie en respons

04 In onderstaande tabel staan de zorgaanbieders die zijn benaderd voor deze meting. Tevens is per zorgaanbieder aangegeven van hoeveel respondenten er tijdens deze meting resultaten zijn gebruikt. Per aanbieder is ook aangegeven hoe hoog het netto respons percentage was tijdens deze meting. Voor de ziekenhuizen van de Santeonziekenhuisgroep was dit percentage niet vast te stellen. De zorgaanbieders zijn in de tabel geanonimiseerd. In de 'Sleutel tabel Ziekenhuizen' is de code per zorgaanbieder te koppelen aan de naam.

05 Van het aantal vragenlijsten wat netto is verzonden, is het gemiddelde respons 24%. Dit komt neer op 8.931 respondenten. Voor de respondenten van de 6 Santeonziekenhuizen die apart hebben aangeleverd was het niet mogelijk om responspercentages te bepalen. In totaal zijn resultaten van 2.449 respondenten aangeleverd, waarvan er 2.334 binnen de doelgroep zaten (Bruto respons). Hiervan bleven na de schoning 2.310 respondenten over (netto respons).

Code Zorgaanbieder	Aantal respondenten	% Netto respons
1	102	26%
2	427	n.v.t.
3	99	24%
4	96	25%
5	91	24%
6	119	29%
7	96	27%
8	100	28%
9	120	29%
10	97	26%
11	97	25%
12	115	28%
13	119	29%
14	124	29%
15	385	n.v.t.

S I G N I F I C A N T

Code Zorgaanbieder	Aantal respondenten	% Netto respons
16	114	26%
17	110	26%
18	108	25%
19	410	n.v.t.
20	97	24%
21	104	25%
22	111	26%
23	112	28%
24	115	27%
25	123	28%
26	124	28%
27	143	32%
28	478	n.v.t.
29	115	27%
30	104	25%
31	170	n.v.t.
32	104	24%
33	94	22%
34	102	22%
35	119	28%
36	102	24%
37	76	17%
38	117	26%
39	93	22%
40	90	20%
41	72	16%
42	117	27%
43	135	31%
44	126	30%
45	76	17%
46	78	19%
47	92	21%
48	120	27%
49	103	23%
50	94	22%
51	117	26%
52	107	24%
53	93	20%
54	114	26%
55	112	26%
56	126	28%
57	92	20%

S I G N I F I C A N T

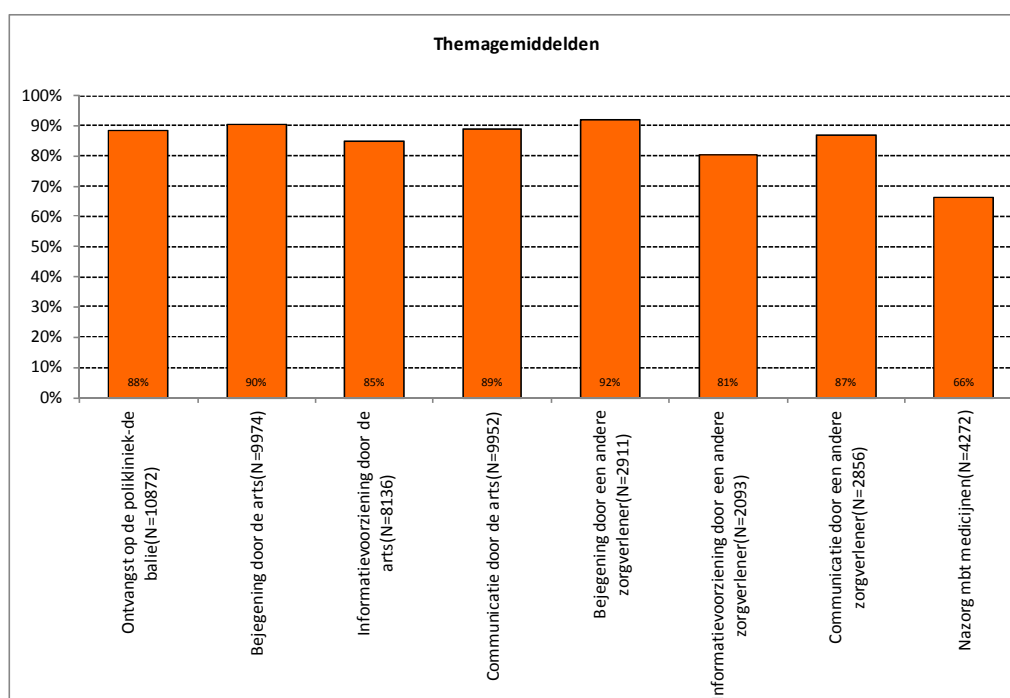
Code Zorgaanbieder	Aantal respondenten	% Netto respons
58	91	20%
59	119	26%
60	90	21%
61	100	22%
62	109	26%
63	130	30%
64	103	23%
65	127	29%
66	440	n.v.t.
67	107	25%
68	102	23%
69	113	26%
70	108	25%
71	89	20%
72	114	26%
73	117	26%
74	89	21%
75	127	31%
76	116	28%
77	117	26%
78	125	29%
79	86	20%
80	98	23%
81	101	22%
82	90	20%
83	90	23%
84	113	27%
85	119	28%
86	97	21%
87	72	17%
88	101	23%
89	88	20%
90	93	22%
91	114	34%

Tabel 1: Respons per zorgaanbieder

Inhoud

Themagemiddelden

06 In de figuur hieronder wordt een overzicht gegeven van de themagemiddelden van deze meting. De figuur geeft voor ieder thema de gemiddelde score op een schaal van 0% tot 100%, waarbij 100% de hoogst mogelijke score is; in dat geval geven alle respondenten de best mogelijke ervaring met alle items behorende tot het betreffende thema aan.



Top 5

07 Hieronder wordt een overzicht gegeven van de 5 items (vragen of thema's) met de hoogste gemiddelde score uit deze meting. Deze items geven weer welke kwaliteitsaspecten door de gehele populatie als het best worden ervaren. De score wordt weergegeven op een schaal van 0% tot 100%, waarbij 100% de hoogst mogelijke score is; in dat geval geven alle respondenten de best mogelijke ervaring met dit item aan.

Top 5	Item	Score
1.	vr004 Was het een probleem om de polikliniek overdag telefonisch te bereiken?	95%
2.	vr032 Nam deze andere zorgverlener u serieus?	94%
3.	vr023 Was de arts deskundig?	93%
4.	vr007 Was de polikliniek makkelijk te vinden in het ziekenhuis?	93%
5.	vr020 Nam de arts u serieus?	93%

Tabel 2: Top 5 vragen

Bottom 5

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de 5 items (vragen of thema's) met de laagste gemiddelde score uit deze meting. Deze items geven weer welke kwaliteitsaspecten door de gehele populatie als het slechtst worden ervaren. De score wordt weergegeven op een schaal van 0% tot 100%, waarbij 0% de laagst mogelijke score is; in dat geval geven alle respondenten de slechts mogelijke ervaring met dit item aan.

Bottom 5	Item	Score
1.	vr046 Heeft u informatie gekregen over uw rechten als patiënt (bijv. een second opinion of inzage van uw patiëntendossier)?	16%
2.	vr014 Werd u in de wachtruimte op de hoogte gehouden van de wachttijd (bijv. over de duur en de reden van de wachttijd)?	22%
3.	vr051 Heeft u van de zorgverleners op de polikliniek informatie gekregen over de (eventuele) bijwerkingen van uw medicijnen?	55%
4.	vr052 Heeft u van de zorgverleners in de polikliniek informatie gekregen over hoe u de medicijnen moet gebruiken in combinatie met andere medicijnen die u al gebruikt?	63%
5.	vr012 Werd u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd geholpen	69%

Tabel 3: Bottom 5 vragen

Sterrentabel

08 De sterrentabel geeft een overzicht per zorgaanbieder van de relatieve 'score' per thema. Aan de hand van deze relatieve scores zijn de zorgaanbieders ingedeeld in drie categorieën die aangeduid zijn met sterren:

- o Significant **boven** het gemiddelde over alle zorgaanbieders: (drie sterren - ***);
- o Significant **onder** het gemiddelde over alle zorgaanbieders: (één ster - *);
- o **Geen significante verschillen** met het gemiddelde over alle zorgaanbieders: (twee sterren - **).

09 Deze sterren geven **geen** absoluut kwaliteitsoordeel. De sterren geven slechts aan of een zorgaanbieder op een thema beter of slechter dan gemiddeld scoort. Het oordeel of dit absoluut gezien ook goed of slecht is wordt niet gegeven. Met andere woorden: als een aanbieder een 4 scoort als rapportcijfer, terwijl alle overige aanbieders een 3 scoren, zal deze aanbieder 3 sterren krijgen; terwijl absoluut gezien alle aanbieders een onvoldoende halen.

SIGNIFICANT

aanbieder	Ontvangst	Bejegening door de arts	Informatievoorziening door de arts	Communicatie door de arts	Bejegening door de zorgverlener	Informatievoorziening door de zorgverlener	Communicatie door de zorgverlener	Nazorg mbt medicijnen
1	***	***	**	**	**	**	**	**
2	***	***	**	**	**	**	**	**
3	**	**	**	**	**	**	**	**
4	***	**	**	**	**	**	**	**
5	**	**	**	**	**	**	**	**
6	**	**	**	**	**	**	**	**
7	**	**	**	**	**	**	**	**
8	**	**	**	**	**	**	**	**
9	**	**	**	**	**	**	**	**
10	**	**	**	**	**	**	**	**
11	**	**	**	**	**	**	**	**
12	**	**	**	**	**	**	**	**
13	**	**	**	**	**	**	**	**
14	**	**	**	**	**	**	**	**
15	**	***	**	***	**	**	**	**
16	**	**	**	**	**	**	**	**
17	**	**	**	**	**	**	**	**
18	**	**	**	**	**	**	**	**
19	*	**	*	**	**	**	**	**
20	**	**	**	**	**	**	**	**
21	**	**	**	**	**	**	**	**
22	**	**	**	**	**	**	**	**
23	**	**	**	**	**	**	**	**
24	*	**	**	**	**	**	**	**
25	**	**	**	**	**	**	**	**
26	**	*	**	*	**	**	**	**
27	**	**	**	**	**	**	**	**
28	**	**	*	**	**	**	**	**
29	**	*	**	**	**	**	**	**
30	**	**	**	**	**	**	**	**
31	**	**	**	*	**	**	**	**
32	**	**	**	**	**	**	**	**
33	**	**	**	**	**	**	**	**
34	**	**	**	**	**	**	**	**

SIGNIFICANT

aanbieder	Ontvangst	Bejegening door de arts	Informatievoorziening door de arts	Communicatie door de arts	Bejegening door de zorgverlener	Informatievoorziening door de zorgverlener	Communicatie door de zorgverlener	Nazorg mbt medicijnen
35	**	**	**	**	**	**	**	**
36	**	**	**	**	**	**	**	**
37	**	**	**	**	**	**	**	**
38	**	**	**	**	**	**	**	**
39	**	**	**	**	**	**	**	**
40	**	*	**	*	**	**	**	**
41	**	**	**	**	**	**	**	**
42	**	**	**	**	**	**	**	**
43	**	**	**	*	**	**	**	**
44	**	**	**	**	**	**	**	**
45	**	**	**	**	**	**	**	**
46	**	**	**	**	**	**	**	**
47	**	**	**	**	**	**	**	**
48	**	**	**	**	**	**	**	**
49	**	**	**	**	**	**	**	**
50	**	**	**	**	**	**	**	**
51	*	**	**	**	**	**	**	**
52	*	*	**	*	**	**	**	**
53	**	**	**	**	**	**	**	**
54	**	**	**	**	**	**	**	**
55	**	**	**	**	**	**	**	*
56	**	**	**	**	**	**	**	**
57	**	**	**	**	**	**	**	**
58	*	**	**	**	**	**	**	**
59	**	**	**	**	**	**	**	**
60	**	**	**	**	**	**	**	**
61	*	**	**	**	**	**	**	**
62	**	**	**	**	**	**	**	**
63	**	**	**	**	**	**	**	**
64	**	**	**	**	**	**	**	**
65	**	**	**	**	**	**	**	**
66	**	***	*	***	**	**	**	*
67	**	**	**	**	**	**	**	**
68	**	**	**	**	**	**	**	**

aanbieder	Ontvangst	Bejegening door de arts	Informatievoorziening door de arts	Communicatie door de arts	Bejegening door de zorgverlener	Informatievoorziening door de zorgverlener	Communicatie door de zorgverlener	Nazorg mbt medicijnen
69	**	**	**	**	**	**	**	**
70	**	**	**	**	**	**	**	**
71	**	*	**	*	**	**	**	**
72	**	**	**	**	**	**	**	**
73	**	**	**	**	**	**	**	**
74	**	**	**	**	**	**	**	**
75	**	**	**	**	**	**	**	**
76	**	**	**	**	**	**	**	**
77	**	**	**	**	**	**	**	**
78	**	**	**	**	**	**	**	**
79	**	**	**	**	**	**	**	**
80	**	**	**	**	**	**	**	**
81	**	**	**	**	**	**	**	**
82	**	**	**	**	**	**	**	**
83	**	**	**	**	**	**	**	**
84	**	***	***	***	**	**	**	**
85	**	**	**	**	**	**	**	**
86	**	**	**	***	**	**	**	**
87	*	**	**	**	**	**	**	**
88	**	**	**	**	**	**	**	**
89	**	**	**	**	**	**	**	**
90	**	**	**	**	**	**	**	**
91	***	***	***	***	**	**	**	**

Tabel 4: Sterrentabel

Verschillenanalyse

10 Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de verschillenanalyse. In de tabel worden de persoons- en andere kenmerken getoond, die niet als casemixer zijn meegenomen, maar wel een significante invloed op een of meerdere van de themagemiddelden hebben. Er wordt aangegeven welke invloed het kenmerk op de hoogte van het themagemiddelde heeft.

11 In deze verschillenanalyse zijn de volgende kenmerken meegenomen:

- i. Etniciteit: alloctonen worden vergeleken met autoctonen;'

- ii. Geslacht: mannen worden vergeleken met vrouwen;
- iii. Type ziekenhuis: patiënten van academische, topklinische en perifere ziekenhuizen worden met elkaar vergeleken;
- iv. Santeonziekenhuizen: patiënten van ziekenhuizen die tot de Santeonziekenhuisgroep behoren worden vergeleken met patiënten van andere ziekenhuizen. Hierbij moet worden opgemerkt dat de gegevens van de Santeonziekenhuizen op een andere manier zijn verzameld dan de gegevens van de overige ziekenhuizen. Het is dan ook niet met zekerheid te zeggen dat een eventueel verschil kan worden toegeschreven aan de ervaren kwaliteit van de zorg, of aan de manier van gegevensverzameling;
- v. Specialisme: patiënten kunnen voor de volgende specialismen de polikliniek hebben bezocht: cardiologie, heelkunde, interne geneeskunde, verloskunde, orthopedie of anders.
- vi. Leeftijd: patiënten jonger dan 65 jaar worden vergeleken met patiënten die 65 jaar of ouder zijn.

12 Het onderscheid naar het soort polikliniek was niet mogelijk bij de Santeonziekenhuizen omdat deze vraag niet opgenomen was in de vragenlijst. Bij deze verschillenanalyse is de variabele Santeonziekenhuizen niet meegenomen.

13 Alleen de significante resultaten worden getoond. Er wordt aangegeven welke invloed het kenmerk op de hoogte van het themagemiddelde heeft. Alle resultaten van de verschillenanalyse (zoals op bijvoorbeeld de onderliggende themavragen) zijn te vinden in een apart document.

14 In de vergelijking tussen academische, topklinische en perifere ziekenhuizen blijkt dat patiënten van topklinische ziekenhuizen vier thema's slechter ervaren, met name ten opzichte van de patiënten van academisch ziekenhuizen.

Persoonskenmerk	Invloed op thema	Soort invloed
Etniciteit	Ontvangst op de polikliniek-balie	Autochtonen ervaren een betere ontvangst op de afdeling
Etniciteit	Bejegening door de arts	Autochtonen ervaren een betere bejegeningen door de arts
Etniciteit	Informatievoorziening door de arts	Autochtonen ervaren een betere informatievoorziening door de arts
Etniciteit	Communicatie door de arts	Autochtonen ervaren een betere communicatie door de arts
Etniciteit	Bejegening door een andere zorgverlener	Autochtonen ervaren een betere bejegening door een andere zorgverleners
Etniciteit	Communicatie door een andere zorgverlener	Autochtonen ervaren een betere communicatie door een andere zorgverlener
Geslacht	Ontvangst op de polikliniek-balie	Mannen ervaren een betere ontvangst op de afdeling
Geslacht	Bejegening door de arts	Mannen ervaren een betere bejegeningen door de arts
Geslacht	Informatievoorziening door de arts	Mannen ervaren een betere informatievoorziening door de arts
Geslacht	Communicatie door de arts	Mannen ervaren een betere communicatie door de arts

Geslacht	Nazorg mbt tot medicijnen	Mannen ervaren een betere nazorg mbt tot medicijnen
Santeonziekenhuis	Bejegening door de arts	Patiënten van Santeonziekenhuizen ervaren een betere bejegening door de arts
Santeonziekenhuis	Informatievoorziening door de arts	Patiënten van Santeonziekenhuizen ervaren een slechtere informatievoorziening door de arts
Santeonziekenhuis	Bejegening door andere zorgverlener	Patiënten van Santeonziekenhuizen ervaren een betere bejegening door andere zorgverleners
Type ziekenhuis	Ontvangst op polikliniek - balie	Patiënten van perifere ziekenhuizen ervaren een betere ontvangst op de polikliniek - balie, patiënten van topklinische ziekenhuizen ervaren een slechtere ontvangst op de polikliniek - balie
Type ziekenhuis	Bejegening door de arts	Patiënten van academische ziekenhuizen ervaren een betere bejegening door de arts, patiënten van topklinische ziekenhuizen ervaren een slechtere bejegening door de arts.
Type ziekenhuis	Informatievoorziening door de arts	Patiënten van academische ziekenhuizen ervaren een betere informatievoorziening door de arts, patiënten van topklinische ziekenhuizen ervaren een slechtere informatievoorziening door de arts.
Type ziekenhuis	Communicatie door de arts	Patiënten van academische ziekenhuizen ervaren een betere communicatie door de arts, patiënten van topklinische ziekenhuizen ervaren een slechtere communicatie door de arts.
Type ziekenhuis	Nazorg mbt medicijnen	Patiënten van academische ziekenhuizen ervaren een betere nazorg mbt medicijnen, patiënten van perifere ziekenhuizen ervaren een slechtere nazorg mbt medicijnen
Specialisme	Ontvangst op de polikliniek - balie	Patiënten van het specialisme interne geneeskunde ervaren een betere ontvangst op de polikliniek - balie dan patiënten van het specialisme verloskunde
Specialisme	Bejegening door de arts	Patiënten van het specialisme verloskunde ervaren een betere bejegening door de arts dan patiënten van het specialisme orthopedie
Specialisme	Informatievoorziening door de arts	Patiënten van het specialisme verloskunde ervaren een betere informatievoorziening door de arts dan patiënten van het specialisme orthopedie
Specialisme	Communicatie door de arts	Patiënten van het specialisme verloskunde ervaren een betere communicatie met de arts dan patiënten van het specialisme orthopedie
Specialisme	Bejegening door een andere zorgverleners	Patiënten van een overig specialisme ervaren een betere bejegening door een andere zorgverleners dan patiënten van het specialisme verloskunde.
Specialisme	Communicatie door een andere zorgverlener	Patiënten van het specialisme heilkunde ervaren een betere communicatie door een andere zorgverlener dan patiënten van het specialisme verloskunde
Leeftijd	Ontvangst op de polikliniek - balie	Respondenten van 65 jaar en ouder ervaren een betere ontvangst op de polikliniek – balie dan respondenten die jonger zijn dan 65 jaar.
Leeftijd	Bejegening door de arts	Respondenten van 65 jaar en ouder ervaren een betere bejegening door de arts dan respondenten die jonger zijn dan 65 jaar.
Leeftijd	Informatievoorziening door de arts	Respondenten van 65 jaar en ouder ervaren een betere informatievoorziening door de arts dan respondenten die jonger zijn dan 65 jaar.
Leeftijd	Communicatie door	Respondenten van 65 jaar en ouder ervaren een

Leeftijd	de arts	betere communicatie door de arts dan respondenten die jonger zijn dan 65 jaar.
	Bejegening door de andere zorgverlener	Respondenten van 65 jaar en ouder ervaren een betere bejegening door de andere zorgverlener dan respondenten die jonger zijn dan 65 jaar.
Leeftijd	Informatievoorziening door de andere zorgverlener	Respondenten van 65 jaar en ouder ervaren een betere informatievoorziening door de andere zorgverlener dan respondenten die jonger zijn dan 65 jaar.

Tabel 5: Verschillenanalyse