

INDICATORFICHE	Meten van patiëntenervaringen en patiëntgerichtheid
P4P indicatorenset 2024	
<i>Domein</i>	Patiëntenervaringen/ Patiëntgerichtheid
<i>Datum</i>	April 2024
<i>Versie</i>	2
Basisfiche	
<i>Beschrijving en achtergrond van de indicator</i>	<p>Het meten van patiëntenervaringen en patiëntgerichtheid is belangrijk. In Vlaanderen gebeurt dit met de Vlaamse patiëntenpeiling, een instrument dat ontwikkeld werd door het Vlaams patiëntenplatform (VPP)¹. De resultaten worden, indien ziekenhuizen akkoord gaan, gepubliceerd op www.zorgkwaliteit.be², de website van het Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg (VIKZ).</p> <p>De Franstalige ziekenhuizen kunnen voor het meten van patiëntenervaringen en patiëntgerichtheid samenwerken met Santhea, BSM-management of PAQS (Plateforme pour l'Amélioration continue de la Qualité des soins et de la Sécurité des patients).</p>
<i>Relatie tot kwaliteit</i>	<p>Patiëntgerichtheid is één van de 6 kwaliteitsdimensies zoals geformuleerd door het 'Institute of Medicine'³. In het OESO-rapport 'Caring for Quality in Health' wordt gesteld dat patiënten als actieve partners betrokken moeten worden om de zorg te verbeteren⁴. Verbeteren van patiëntenervaringen en patiëntgerichtheid is een van de doelstellingen voor de gezondheidszorg in de Quintuple aim⁵.</p> <p>Het meten van patiëntenervaringen en patiëntgerichtheid is geen doel op zich, maar een middel om kwaliteitsverbetering na te streven. Zorginstellingen kunnen de feedback van patiënten gebruiken om de kwaliteit van de zorgverlening te verhogen.</p>
<i>Bron</i>	<p>Er worden geen bijkomende registraties gevraagd en er wordt beroep gedaan op data over patiëntenervaringen en patiëntgerichtheid die reeds worden verzameld in de algemene ziekenhuizen. VIKZ, Santhea, BSM-management en PAQS staan in voor het aanleveren van de resultaten aan de FOD Volksgezondheid in het kader van het Pay For Performance programma.</p>

<i>Type indicator</i>	Ziekenhuisbrede structuurindicator				
<i>Meetbaarheid</i>	<p>Voor het meten van patiënervaringen en patiëntgerichtheid worden door de partnerorganisaties verschillende vragenlijsten en verschillende meetschalen gehanteerd. In P4P 2024 wordt deelname aan patiënervaringen in samenwerking met één van de door ons erkende partnerorganisaties beloond. De erkende partnerorganisaties zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vlaams Patiëntenplatform • Santhea • BSM management • PAQS 				
<i>Inclusie</i>	Deelname aan patiënervaringen in samenwerking met één van de partnerorganisaties				
<i>Exclusie</i>	Geen deelname aan patiënervaringen of deelname aan patiënervaringen maar niet in samenwerking met één van de partnerorganisaties				
<i>Puntentoekening</i>					
<i>Aantal te behalen punten voor deze indicator</i>	<p>Met deze indicator kunnen 20 punten behaald worden.</p> <table border="1"> <tr> <td>deelname aan patiënervaringen in samenwerking met één van de partnerorganisaties</td> <td>20 punten</td> </tr> <tr> <td>geen deelname aan patiënervaringen of deelname aan patiënervaringen maar niet in samenwerking met één van de partnerorganisaties</td> <td>0 punten</td> </tr> </table>	deelname aan patiënervaringen in samenwerking met één van de partnerorganisaties	20 punten	geen deelname aan patiënervaringen of deelname aan patiënervaringen maar niet in samenwerking met één van de partnerorganisaties	0 punten
deelname aan patiënervaringen in samenwerking met één van de partnerorganisaties	20 punten				
geen deelname aan patiënervaringen of deelname aan patiënervaringen maar niet in samenwerking met één van de partnerorganisaties	0 punten				
<i>Feedback en rapportage naar ziekenhuizen</i>	<p>In juli 2024 krijgen de ziekenhuizen toegang tot het feedbackrapport met de resultaten voor de verschillende indicatoren. Dit rapport zal samen met de documenten met betrekking tot het BFM op 1 juli 2024 via Portahealth beschikbaar worden gesteld.</p> <p>Indien een ziekenhuis een opmerking heeft over de toegekende financiering voor het jaar 2024, dient dit officieel te worden ingediend overeenkomstig artikel 108 van de gecoördineerde wet van 10 juli 2008 op de ziekenhuizen en</p>				

	<p>andere zorginstellingen, d.w.z. tegelijk met alle mogelijke opmerkingen met betrekking tot het BFM van 1 juli 2024.</p> <p>Er zullen geen tussentijdse correcties worden uitgevoerd. Eventuele correcties zullen tegelijk met mogelijke andere correcties worden gefinancierd in een volgend BFM, onder de vorm van een inhaalbedrag ingevoegd in onderdeel C2.</p>
<p><i>Referenties</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. http://www.vlaamspatientenplatform.be/ 2. www.zorgkwaliteit.be 3. Institute of Medicine (IOM). Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century. Washington, D.C: National Academy Press; 2001. 4. Report OECD, 2017. Lessons learnt from 15 reviews of health care quality: Caring for quality in health. https://www.oecd.org/els/health-systems/Caring-for-Quality-in-Health-Final-report.pdf 5. Matheny M, Israni ST, Ahmed M, Whicher D. Artificial intelligence in health care: the hope, the hype, the promise, the peril. NAM Special Publication Washington, DC: National Academy of Medicine. Published online 2019:154.