

<p><i>P4P indicatorenset 2020</i></p> <p><i>Domein</i></p> <p><i>Datum</i></p> <p><i>Versie</i></p> <p><i>Status</i></p>	<p>Patiëntenervaringen/ Patiëntgerichtheid</p> <p>Maart 2020</p> <p>1 (2020)</p> <p>Gevalideerd door de Expertengroep Patiëntenervaringen</p>
<p><i>Basisfiche</i></p>	
<p><i>Beschrijving en achtergrond van de indicator</i></p>	<p>Het meten van patiëntenervaringen is belangrijk. In Vlaanderen gebeurt dit door middel van de Vlaamse patiëntenpeiling, een instrument dat ontwikkeld werd door het Vlaams patiëntenplatform (VPP)¹. Een gevalideerde versie van deze vragenlijst is beschikbaar in het Frans maar deze wordt tot nu toe enkel gebruikt voor Franstalige patiënten die zijn opgenomen in Vlaamse ziekenhuizen. In Vlaanderen werken de ziekenhuizen samen met het Vlaams Patiëntenplatform en maakt de indicator over patiëntenervaringen deel uit van het Vlaams indicatorenproject (VIP²). De resultaten worden, indien ziekenhuizen dit wensen, gepubliceerd op www.zorgkwaliteit.be.²</p> <p>In het Franstalige landsgedeelte bestaat een dergelijk initiatief (nog) niet. De meeste Franstalige ziekenhuizen die patiëntenervaringen meten, werken voor data aanlevering en -verwerking samen met Santhea³ of BSM-management⁴. Enkele ziekenhuizen organiseren de meting op autonome basis. Voor de Franstalige ziekenhuizen in Wallonië en Brussel is het PAQS (Plateforme pour l'Amélioration continue de la Qualité des soins et de la Sécurité des patients), zoals VIP² in Vlaanderen, een drijvende kracht in het kwaliteitsbeleid van de ziekenhuizen.</p> <p>De indicatoren in het domein "Patiëntenervaringen" die in de huidige set van 2020 zijn opgenomen, werden opgesteld op basis van bevestigingen die peilen naar de subjectieve tevredenheid van de patiënten. Op langere termijn zullen ook metingen van PROMs (Patient Reported Outcome Measurements) geleidelijk geïntegreerd worden als resultaatindicator in het domein "Patiëntenervaringen".</p>
<p><i>Relatie tot kwaliteit</i></p>	<p>Patiëntgerichtheid is één van de 6 kwaliteitsdimensies zoals geformuleerd door het Institute of Medicine.⁵ In het OESO rapport 'Caring for Quality in Health' wordt gesteld dat patiënten als actieve partners betrokken moeten worden om de zorg te verbeteren.⁶</p> <p>Het meten van ervaringen van patiënten is geen doel op zich, maar een middel om verbeteringen na te streven. Zorginstellingen kunnen de feedback van patiënten gebruiken om de kwaliteit en efficiëntie van hun zorgverlening te verhogen.</p>

Technische fiche

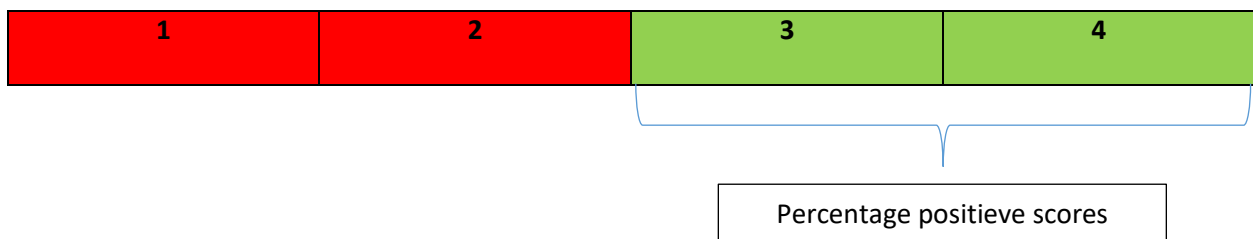
<i>Type indicator</i>	Ziekenhuisbrede resultaatsindicator
<i>Bron</i>	<p>Er worden geen bijkomende registraties gevraagd en er wordt beroep gedaan op data over patiëntenervaringen die worden verzameld via de Vlaamse patiëntenpeiling (voor de Nederlandstalige ziekenhuizen), Santhea of BSM-management (voor de Franstalige ziekenhuizen). Gegevens die verzameld werden op basis van autonoom georganiseerde bevragingen door de ziekenhuizen die niet samenwerken met één van de hogergenoemde organisaties, worden in de huidige set ook geïncludeerd voor de berekening van de indicatoren.</p> <p><i>Noot: niet alle ziekenhuizen meten systematisch patiëntenervaringen. Het doel is om de ziekenhuizen te stimuleren om aan te sluiten bij het initiatief van het VPP, BSM, Santhea of PAQS en gebruik te maken van een gevalideerd meetinstrument.</i></p>
<i>Meetbaarheid</i>	<p>In beide landsgedeelten worden momenteel verschillende schalen gehanteerd voor het meten van patiëntenervaringen (een 4-puntenschaal en een 11-puntenschaal door het Vlaams Patiëntenplatform en een 5-puntenschaal door de organisaties Santhea en BSM-management). Omwille van deze methodologische verschillen en om ziekenhuizen te stimuleren in het meten van patiëntenervaringen werd in het P4P programma een specifiek puntensysteem opgesteld voor de indicatoren.</p>
<i>Inclusie</i>	Alle patiënten opgenomen op een C of D-dienst van een algemeen ziekenhuis
<i>Exclusie</i>	Alle patiënten opgenomen op andere diensten dan C- en D-diensten van een algemeen ziekenhuis
<i>Indicator</i>	<p>Minimale vereisten: De meting van patiëntenervaringen werd uitgevoerd in de periode tussen 1-01-2019 en 31-12-2019 op een C- of D-dienst, waarbij een minimum van 250 vragenlijsten werd beantwoord.</p> <p>Het domein “Patiëntenervaringen” bestaat uit twee resultaatsindicatoren die informatie geven over:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De tevredenheid van de patiënt over het verblijf in het ziekenhuis 2. De aanbeveling van het ziekenhuis aan familie, vrienden,...door de patiënt

Teller en noemer	<p>Formule resultaatsindicator:</p> <p><i>Het aantal patiënten, opgenomen op een C-of D- dienst, dat de vragenlijst tussen 1-01-2019 en 31-12-2019 beantwoord heeft en dat een positieve score heeft gegeven</i></p> <hr/> <p><i>Het totaal aantal patiënten, opgenomen op een C-of D-dienst, dat de vragenlijst tussen 1-01-2019 en 31-12-2019 beantwoord heeft</i></p>
------------------	---

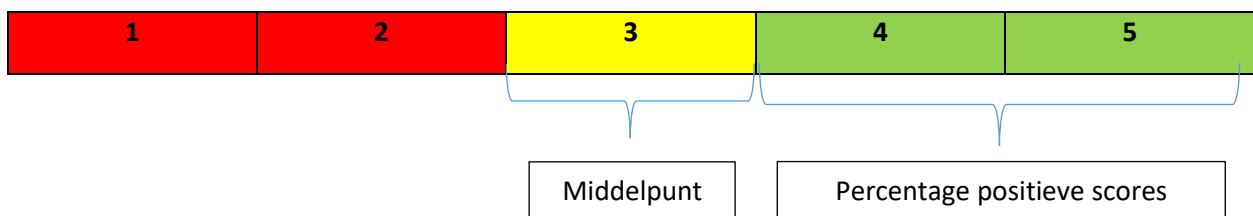
Berekening van de indicatoren

Voor de berekening van de scores op de **resultaatsindicator** (twee deelindicatoren) wordt rekening gehouden met de verschillen in meetschalen (een 4-punt Likertschaal, een 5-punt Likertschaal en een 11-punt Likertschaal). Voor de verschillende meetschalen worden telkens het **middelpunt** van de schaal en het **percentage positieve scores** (= aantal patiënten met een positieve respons) bepaald.

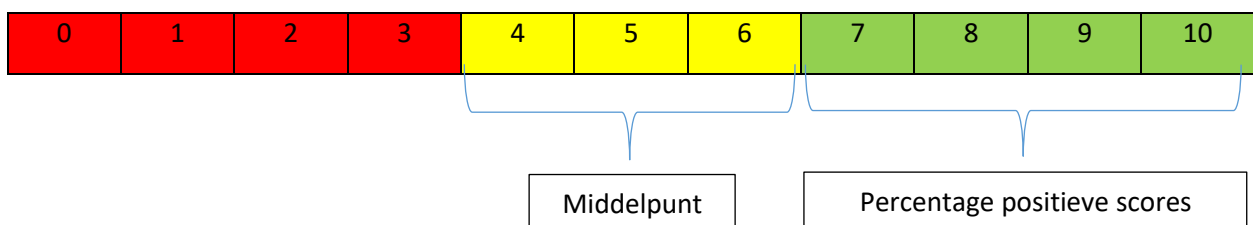
- Bij de **4-puntenschaal** wordt het percentage positieve respons (%) berekend op basis van het aantal respondenten dat een **score 3** of een **score 4** geeft.



- Bij de **5-puntenschaal** wordt het percentage positieve scores (%) berekend op basis van het aantal respondenten dat **hoger dan 3** scoort (scores 4 en 5).



- Bij een **11-puntenschaal** wordt het percentage positieve scores (%) berekend op basis van het aantal respondenten dat **hoger dan 6** scoort (scores 7, 8, 9 en 10).



Toekenning punten

<p><i>Deze indicator behoort tot het domein van ziekenhuisbrede resultaatsindicatoren</i></p>	<p>Het domein Patiëntenervaringen bestaat uit 2 resultaatsindicatoren.</p>					
<p><i>Aantal te verwerven punten voor dit domein</i></p>	<p>Het aantal te verwerven punten voor dit domein is 15 punten (7,5 punten per resultaatsindicator).</p>					
<p><i>Aantal te verwerven punten voor de indicator patiëntenervaringen</i></p>	<p>Resultaatsindicator % positieve scores</p>	<p>≥ 80%</p>	<p>< 80 % en ≥ 70%</p>	<p>< 70 % en ≥ 60%</p>	<p>< 60%</p>	<p>Geen respons</p>
	<p>“Welk cijfer zou u dit ziekenhuis geven voor deze opname?”</p>	<p>7,5 punten</p>	<p>4,5 punten</p>	<p>3 punten</p>	<p>1,5 punten</p>	<p>0 punten</p>
	<p>“Zou u dit ziekenhuis aanbevelen aan uw vrienden en familie?”</p>	<p>7,5 punten</p>	<p>4,5 punten</p>	<p>3 punten</p>	<p>1,5 punten</p>	<p>0 punten</p>
<p><i>Feedback en rapportage naar ziekenhuizen</i></p>	<p>In juli 2020 ontvangen de ziekenhuizen een feedbackrapport met de behaalde resultaten voor de indicatoren. Dit rapport wordt via Portahealth ter beschikking gesteld aan de ziekenhuizen. In tegenstelling tot de vorige jaren worden er geen tussentijdse correcties meer doorgevoerd.</p> <p>Indien een ziekenhuis een opmerking heeft over de toegekende financiering voor het jaar 2020, dient dit officieel te worden ingediend overeenkomstig artikel 108 van de gecoördineerde wet van 10 juli 2008 op de ziekenhuizen en andere zorginstellingen.</p> <p>Ziekenhuizen hebben tot één maand na publicatiedatum van het aangepaste KB (najaar 2020) tijd om een officieel bezwaarschrift in te dienen. Indien dit een financiële implicatie heeft, dan zal dit worden verrekend in het inhaalbedrag van juli 2021. De ziekenhuizen waarvoor aanpassingen (inhoudelijk en/financieel) werden doorgevoerd op basis van de officiële bezwaarschriften, ontvangen een aangepast feedbackrapport.</p>					

Referenties

1. <http://www.vlaamspatientenplatform.be/>
2. www.zorgkwaliteit.be
3. Santhea is een federatie van Waalse en Brusselse zorginstellingen, zowel uit de publieke sector als uit de private, niet-confessionele en niet-commerciële sector. Santhea vertegenwoordigt meer dan 50% van de ziekenhuisbedden in het Waalse Gewest en het Brusselse Gewest, maar beperkt zich niet tot de ziekenhuissector. Een van de diensten (die inbegrepen zijn in de ledenbijdrage) die aan haar leden worden aangeboden omvat sinds 2011 het organiseren van een patiënttevredenheidsenquête. Santhea werkt rechtstreeks samen met de directie en kwaliteitscoördinatoren van 25 aangesloten ziekenhuizen (waarvan 5 Brusselse ziekenhuizen) om specifieke vragenlijsten te ontwikkelen die via een papieren of elektronische versie worden verspreid, om de resultaten te verzamelen en een dynamiek rond benchmarking te bieden.
4. <http://www.bsm-management.be/> BSM-management is een Belgische organisatie die studies uitvoert en advies verleent aan ziekenhuizen en andere (commerciële en niet-commerciële) organisaties. BSM Management werkt regelmatig aan welzijnsprojecten voor patiënten met organisaties zoals het KCE, LUSS, WIV-ISP, UNESSA en het Rode Kruis. Ze staan ook in voor opleiding met het oog op continue verbetering van activiteiten en processen binnen de respectievelijke organisaties waar ze mee samenwerken. BSM-management voert patiëntenbevragingen uit in 16 Waalse ziekenhuizen en analyseert de resultaten.
5. Institute of Medicine (IOM). Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century. Washington, D.C: National Academy Press; 2001.
6. 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>