

# DE STEM VAN DE PATIËNT

Een analyse van de ervaringen  
van patiënten met de 7<sup>e</sup>  
nationale campagne ter  
bevordering van handhygiëne

# WIE WE ZIJN

---

SCIENSANO telt meer dan 700 medewerkers die zich elke dag opnieuw inzetten voor ons motto: levenslang gezond. Zoals uit onze naam blijkt, vormen wetenschap en gezondheid de kern van ons bestaan. De kracht van Sciensano ligt in de holistische en multidisciplinaire benadering van gezondheid. Onze aandacht gaat daarbij uit naar het nauwe en onlosmakelijke verband tussen de gezondheid van mensen en die van dieren, en hun omgeving (het “One health” concept). Daarom combineren we meerdere invalshoeken in ons onderzoek om op een unieke manier bij te dragen aan ieders gezondheid.

Sciensano kan hiervoor verder bouwen op de meer dan 100 jaar wetenschappelijke expertise van het voormalige Centrum voor Onderzoek in Diergeneeskunde en Agrochemie (CODA) en het vroegere Wetenschappelijk Instituut Volksgezondheid (WIV).

**Sciensano**  
**Epidemiology and public health – Healthcare-associated  
infections and antimicrobial resistance**

mei 2018 • Brussel • België  
Depotnummer: D/2018/14.470.7

—  
DE PAUW H.<sup>1</sup>

•  
UWINEZA A.<sup>1</sup>

•  
BENHAMMADI N.<sup>1</sup>

•  
DR. CATRY B.<sup>1</sup>

**In samenwerking met:**

de Werkgroep van de campagne voor handhygiëne van het Federaal Platform voor Ziekenhuishygiëne:

Prof. Dr. Anne Simon<sup>2</sup>, Dr. Leen Popleu<sup>3</sup>, An Willemse<sup>4</sup>, Francine De Meerleer<sup>4</sup>, Aldo Spettante,  
Patricia Taminiau, Albertine Metango<sup>5</sup>, Françoise Antoine<sup>6</sup>

1 Sciensano, Epidemiology and public health, Healthcare-associated infections and antimicrobial resistance, Brussel

2 Cliniques Universitaires Saint-Luc, Brussel

3 Universitair Psychiatrisch Centrum KU Leuven, Kortenberg

4 Onze-Lieve-Vrouweziekenhuis, Aalst

5 Centre Hospitalier Universitaire Brugmann, Brussel

6 Centre Hospitalier Universitaire St-Pierre, Brussel

Hélène De Pauw • T+32 2 642 57 45 • Helene.DePauw@siensano.be

De nationale campagne “U bent in goede handen” is een initiatief van de Federale Overheidsdienst (FOD) Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu, en werd met de steun van BAPCOC (Belgian Antibiotic Policy Coordination Committee, FOD Volksgezondheid) uitgevoerd door het Federaal Platform voor Ziekenhuishygiëne, in samenwerking met Sciensano, de ABIHH (Association Belge des Infirmiers en l’Hygiène Hospitalière), de BICS (Belgian Infection Control Society) en het NVKVV (Nationale Verbond van Katholieke Vlaamse Verpleegkundigen). Het project geniet financiële ondersteuning van de Federale Overheidsdienst voor Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu.

Met de financiële steun van



Partners



Gelieve te citeren als: De Pauw H. , Uwineza A., Benhammadi N., Dr. Catry B. De stem van de patiënt : Een analyse van de ervaringen van patiënten met de 7<sup>e</sup> nationale campagne ter bevordering van handhygiëne. Brussel, België: Sciensano; 2018. 22p.

# DANKBETUIGINGEN

-

De auteurs willen hun dank betuigen aan alle deelnemende ziekenhuizen, de regionale platformen voor ziekenhuishygiëne en de vele mensen van Sciensano, het BAPCOC, het project VIP<sup>2</sup> (Vlaamse Indicatoren Project voor Patiënten en Professionals), de AViQ (Agence pour une Vie de Qualité) en de UCL die hebben bijgedragen tot het succes van deze enquête.

# SAMENVATTING

-

## Inleiding

Sinds 2004 en elke twee jaar, financiert en organiseert de Federale Overheidsdienst (FOD) Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu, samen met de Belgische Commissie voor de Coördinatie van het Antibioticabeleid (BAPCOC, *Belgian Antibiotic Policy Coordination Committee*) een nationale campagne ter bevordering van de handhygiëne (HH) onder de slogan: "U bent in goede handen". De 7<sup>e</sup> nationale campagne (2016-2017) richtte zich op de betrokkenheid van de patiënt, zijn familie en de ziekenhuisdirectie, met als slogan "Samen infecties vermijden!". Met de vele sensibilisatie-initiatieven die tijdens de campagne werden uitgevoerd, werd de betrokkenheid van de patiënt bevorderd. Deze betrokkenheid werd geëvalueerd door een patiëntenbevraging.

De patiëntenbevraging, getiteld "De stem van de patiënt", laat toe om de ervaringen van de patiënten met betrekking tot de 7<sup>e</sup> handhygiëncampagne te analyseren.

## Methodologie

De nationale handhygiënebevraging "De stem van de patiënt" vond plaats tijdens de sensibilisatieperiode van de 7<sup>e</sup> campagne, van 27 februari 2017 tot 31 maart 2017. Het survey-kader bestond uit patiënten van acute, chronische of psychiatrische Belgische ziekenhuizen dewelke deelnamen aan de 7<sup>e</sup> campagne, en die instemden om deel te nemen aan de enquête. Het verzamelen van de gegevens gebeurde met behulp van een vragenlijst op papier, met optische leesmogelijkheid, die aan de patiënten werd verstrekt.

## Resultaten

Zevenennegentig Belgische sites / ziekenhuizen (van de 170 die deelnamen aan 7<sup>e</sup> campagne) hebben op vrijwillige basis patiëntbevragingen doorgestuurd. Een totaal van 17 454 vragenlijsten werden opgenomen in de analyse. Van de deelnemers vulde 81,6% de vragenlijst zelf in.

De enquête toonde dat 59,0% van de deelnemers meldde zich ervan bewust te zijn dat het ziekenhuis deelnam aan de handhygiëncampagne (vergeleken met 35,6% die het niet wist). Met betrekking tot handhygiëne van de zorgverleners meldde 74,4% van de patiënten dat een zorgverlener zijn handen had ontsmet in de 24 uur voorafgaand aan de enquête. Als een zorgverlener zijn handen niet had ontsmet voor een behandeling zou de meerderheid van de patiënten niets doen. Andersom zouden 28,4% rechtstreeks naar de zorgverlener gaan om er met hem over te praten.

Tijdens hun verblijf in het ziekenhuis meldde 4,2% van de deelnemers dat ze een zorgverlener eraan hadden herinnerd om hun handen te ontsmetten vóór direct contact. De meerderheid van deze patiënt voelde zich comfortabel (29,7%), of redelijk comfortabel (28,5%) om de zorgverleners hieraan te herinneren.

De enquête toonde dat 88,6% van de deelnemers zich gerustgesteld voelde met het feit dat het ziekenhuis deelnam aan de nationale campagne ter bevordering van handhygiëne.

## Discussie

Deze enquête dient tijdens een toekomstige campagne te worden herhaald. Zoals de Hoge Gezondheidsraad (HGR) vermeld in zijn recente herziening van de aanbevelingen voor handhygiëne, is het belangrijk dat de betrokkenheid van patiënten toeneemt. Patiënten dragen bij tot zowel het verbeteren van de zorgkwaliteit als het verbeteren van de veiligheidscultuur van de instellingen die hen zorg verlenen.

# INHOUD

-

●	<b>INLEIDING</b>	<b>1</b>
●	<b>METHODOLOGIE</b>	<b>2</b>
●	<b>RESULTATEN</b>	<b>4</b>
	1. Deelname aan de enquête	4
	2. Selectie van vragenlijsten	4
	3. Risico van vertekening inherent aan de enquête	4
	4. Presentatie van resultaten van de enquête	4
●	<b>DISCUSSIE</b>	<b>9</b>
●	<b>BIBLIOGRAFIE</b>	<b>11</b>
●	<b>BIJLAGE</b>	<b>12</b>

# TABELLEN

-

- **TABEL 1 RESULTATEN VOOR VRAAG 1** (Bent u op de hoogte van het feit dat dit ziekenhuis deelneemt aan de nationale campagne handhygiëne? ) *Neen > ga verder naar vraag 3.* 5
- **TABEL 2 RESULTATEN VOOR VRAAG 2** (Indien ja, hebt u tijdens uw ziekenhuisverblijf aan een zorgverlener gevraagd om u uit te leggen wat de campagne handhygiëne omvat?) 5
- **TABEL 3 RESULTATEN VOOR VRAAG 3** (Hebt u de afgelopen 24 uur een persoon die u heeft verzorgd, de handen zien ontsmetten?) 5
- **TABEL 4 RESULTATEN VOOR VRAAG 4** (Wat doet u indien u een zorgverlener ziet die de handen niet ontsmet heeft alvorens u aan te raken?) *Meerdere antwoorden zijn mogelijk.* 6
- **TABEL 5 RESULTATEN VOOR VRAAG 5** (Hebt u tijdens uw ziekenhuisverblijf een zorgverlener aangesproken om de handen te ontsmetten alvorens u aan te raken?) *Indien neen > ga verder naar vraag 8* 6
- **TABEL 6 RESULTATEN VOOR VRAAG 6** (Indien ja, duid aan welke zorgverlener het betrof) *Meerdere antwoorden zijn mogelijk.* 6
- **TABEL 7 RESULTATEN VOOR VRAAG 7** (Hoe voelde u zich bij het aanspreken van een zorgverlener om de handen te ontsmetten alvorens u aan te raken?) 7
- **TABEL 8 RESULTATEN VOOR VRAAG 8** (Denkt u dat de zorgverleners hun handen ontsmetten vooraleer u zorgen toe te dienen?) 7
- **TABEL 9 RESULTATEN VOOR VRAAG 9** (Stelt het u gerust dat u weet dat het ziekenhuis aan de nationale campagne handhygiëne deelneemt?) 7
- **TABEL 10 RESULTATEN VOOR VRAAG 10** (Stelt u het op prijs om aangemoedigd te worden om over handhygiëne te praten met de zorgverleners?) 8
- **TABEL 11 RESULTATEN VOOR VRAAG 11** (Geef aan wie u bent: ) 8
- **TABEL 12 RESULTATEN VOOR VRAAG 12** (Indien u suggesties hebt om ons te helpen om onze handhygiëne nog verder te verbeteren, dan zijn deze welkom!) 8

# BIJLAGEN

-

- **BIJLAGE 1 VRAGENLIJST** “De stem van de patiënt” 12

# AFKORTINGEN

---

<b>ABIHH</b>	Association Belge des Infirmiers en Hygiène Hospitalière
<b>AVIQ</b>	Agence pour une Vie de Qualité
<b>BAPCOC</b>	Belgian Antibiotic Policy Coordination Committee
<b>BE</b>	België
<b>BICS</b>	Belgian Infection Control Society
<b>CODA</b>	Centrum voor Onderzoek in Diergeneeskunde en Agrochemie
<b>HGR</b>	Hoge Gezondheidsraad
<b>HH</b>	Handhygiëne
<b>N</b>	Aantal
<b>JCI</b>	Joint Commission International
<b>NVKVV</b>	Nationaal Verbond van Katholieke Vlaamse Verpleegkundigen
<b>WGO (WHO)</b>	Wereldgezondheidsorganisatie (World Health Organization)
<b>FOD</b>	Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu
<b>UCL</b>	Université Catholique de Louvain
<b>VIP<sup>2</sup></b>	Vlaams Indicatoren Project voor Patiënten en Professionals
<b>WIV</b>	Wetenschappelijk Instituut Volksgezondheid

# LEXICON

---

**Handhygiënecompliance (toepassing van de indicaties van handhygiëne):** het aantal geobserveerde handhygiëne-episodes, gedeeld door het aantal opportuniteiten voor handhygiëne (situaties waarin handhygiëne dient toegepast te worden), uitgedrukt in een percentage.

**Handhygiëne-episode:** elke toepassing van handhygiëne door de geobserveerde gezondheidswerker, hetzij met handalcohol hetzij met water en zeep.

**Handhygiëne-opportuniteit:** elk moment (tijdens de zorgverlening) waarvoor er een indicatie is voor handhygiëne.



# INLEIDING

-

Het naleven van de handhygiënevoorschriften door zorgverleners, kortweg handhygiënecompliance, wordt erkend als de belangrijkste maatregel om overdracht van micro-organismen en ontwikkeling van zorginfecties bij patiënten te voorkomen [1, 2].

Daarom financiert en organiseert de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu, samen met de Belgische Commissie voor de Coördinatie van het Antibioticabeleid (BAPCOC, *Belgian Antibiotic Policy Coordination Committee*), al sinds 2004 en elke twee jaar, een nationale campagne ter bevordering van de handhygiëne (HH) onder de slogan: "U bent in goede handen". Deze initiatieven worden georganiseerd in Belgische ziekenhuizen en zijn enerzijds bedoeld om de zorgverleners en het publiek bewust te maken van de goede praktijken, preventie en beheersing van zorginfecties, en anderzijds om het gebruik van handalcohol te bevorderen. De naleving van de handhygiënevoorschriften door zorgverleners wordt gemeten vóór en na elke sensibilisatieperiode. De verwerking van deze gegevens gebeurt door de federale onderzoeksinstituut Sciensano. Deze gegevens vormen de basis voor een individuele feedback voor de deelnemende ziekenhuizen. Ze geven ook een beeld van de impact van elke campagne op nationaal niveau. Sciensano publiceert de nationale resultaten in een rapport. Deze rapporten kan je terugvinden op: [www.nsih.be](http://www.nsih.be).

De 7<sup>e</sup> nationale campagne ter bevordering van handhygiëne van 2016-2017 richtte zich op de betrokkenheid van de patiënt, zijn familie en de ziekenhuisdirectie, met als slogan "Samen infecties vermijden!". De patiënt en zijn familie kregen informatie en werden aangespoord om met de zorgverleners te praten over handhygiëne. Van de vele sensibilisatie-initiatieven die tijdens de campagne werden uitgevoerd, werd de betrokkenheid van de patiënt bevorderd en geëvalueerd door een patiëntenbevraging "De stem van de patiënt".

## Waarom een patiëntenbevraging uitvoeren?

De richtlijnen van de Wereldgezondheidsorganisatie (WGO) in verband met handhygiëne [3] illustreren duidelijk dat een multimodale strategie zorgt voor een verbetering van de handhygiënecompliance. Deze multimodale strategie omvat vijf elementen:

- het gebruik van handalcohol,
- opleiding voor zorgverleners,
- evaluatie en terugkoppeling van observaties rond kennis en uitvoering van handhygiëne,
- gebruik van geheugensteuntjes (reminders),
- het stimuleren van een veiligheidscultuur in de instelling door het creëren van een gunstig klimaat en de perceptie dat patiëntveiligheid een prioriteit is op het hoogste niveau (patiëntveiligheidscultuur doorheen het hele ziekenhuis).

De betrokkenheid van de patiënt in de zorgsector maakt deel uit van een bottom-up benadering van het gezondheidsbeleid. De patiënt wordt aangemoedigd om actief deel te nemen aan zijn zorg als volwaardige partner. De ontwikkeling van het partnerschap patiënt / zorgsector maakt het mogelijk om de ervaringen van de patiënt tijdens zijn verblijf in het ziekenhuis te meten en te verbeteren. *Feedback* geven over individuele ervaringen is gericht op het bevorderen van zorgkwaliteit [4], patiëntveiligheid en klinische werkzaamheid [5]. Als zodanig kadert dit in het initiatief van de *World Alliance for Patient Safety* (van de WGO) [6] '*Patients for Patient Safety*' sinds 2005 waarbij de stem van de patiënt op alle niveaus van de gezondheidszorg wordt gehoord door middel van *engagement* en *empowerment*.

De patiëntenbevraging "De stem van de patiënt" laat toe om de ervaringen van de patiënten met betrekking tot de 7<sup>e</sup> handhygiëne campagne te analyseren. Deze vragenlijst zal ons verder ook inzicht geven of patiënten bereid zijn om ons te helpen bij de sensibilisatie rond toepassing van handhygiëne door zorgverleners.

# METHODOLOGIE

-

De nationale handhygiënebevraging "De stem van de patiënt", gebeurde aan de hand van een vragenlijst ingevuld door patiënten in de ziekenhuizen die deelnamen aan de 7<sup>e</sup> nationale campagne ter bevordering van handhygiëne van 2016-2017. De bevraging "De stem van de patiënt" is de eerste op deze schaalgrootte. Ze vond plaats tijdens de sensibilisatieperiode van de campagne, van 27 februari 2017 tot 31 maart 2017. Alle ziekenhuizen kregen een brief met toelichting over de enquête. De vragenlijsten moesten uiterlijk op 15 mei 2017, vóór het begin van de *post-campagne*-meting, worden teruggestuurd.

Het verloop van de enquête omvat vier kalenderjaren. Elk jaar komt overeen met een bepaalde fase in de methodologie.

- 2015-2016: voorbereidende fase (conceptualisering, ontwikkeling van de vragenlijst met de werkgroep, aanpassing, voorbereiding van het veldwerk).
- 2017: dataverzamelingsfase (tijdens de sensibilisatieperiode) en coderingsfase.
- 2018: coderingsfase, uitzuiveren van en beheer van de gegevens, analyse en rapportage van de gegevens en verspreiding van resultaten.

Het hoofddoel van de enquête - het analyseren van de ervaringen van patiënten met de 7<sup>e</sup> nationale campagne ter bevordering van handhygiëne - leidt tot een brede definitie van de doelpopulatie, namelijk: "Alle patiënten, ongeacht hun geboorteplaats, hun nationaliteit of andere kenmerken, opgenomen in een ziekenhuis in België". Het survey-kader bestond uit patiënten van acute, chronische of psychiatrische Belgische ziekenhuizen die deelnamen aan de 7<sup>e</sup> campagne en de wens uitten om deel te nemen aan de enquête "De stem van de patiënt". De vragenlijst werd verspreid over alle zorgeenheden van deze ziekenhuizen. Patiënten bij wie de gezondheidstoestand verhinderde om deel te nemen of die geen vragenlijst wensten in te vullen, werden geëxcludeerd.

De nationale enquête biedt een kans aan de deelnemende ziekenhuizen om individuele feedback te krijgen. Om hun resultaten vergelijkbaar te maken met het nationale rapport, voorziet de werkgroep een participatiegraad van ten minste 10% van het maandelijks aantal patiëntenopnames (percentage gebaseerd op gegevens van maart 2016).

Het verzamelen van de gegevens gebeurde met behulp van een vragenlijst op papier, met optische leesvragenlijsten, die aan de patiënten werd verstrekt. De vragen zijn gebaseerd op een vragenlijst aanbevolen door de *Joint Commission International* (JCI) [7]. Ze bestaat uit twee pagina's en bevatten 9 gesloten vragen met één antwoordmogelijkheid, twee gesloten vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn en één open vraag om opmerkingen en/of suggesties over de campagne te geven (zie bijlagen). De volgende thema's worden via deze vragenlijst onderzocht: patiënteninformatie, communicatie tussen zorgverleners en de patiënt, compliantie van handhygiëne, de gevoelens van de patiënt en hun deelname aan deze campagne. De vragenlijst is beschikbaar in het Frans, Nederlands en Duits (de drie nationale talen in België). Deze moet worden ingevuld door de patiënt of, indien nodig, met hulp van de partner, een familielid of een ander persoon.

Met oog op de verwerking van de gegevens, werd elke variabele van de vragenlijst gecodeerd. De vragenlijsten (TELEform, Cardiff software Ltd.) werden ingescand en geverifieerd. De gegevens die werden verzameld met behulp van de optische leesvragenlijsten die een specifieke gegevensverificatie vereisten, werden handmatig gecontroleerd. Deze controles werden door een waarnemer uitgevoerd voor elke variabele van de vragenlijst waarvan de codering problematisch was. De inhoud van de vragenlijsten werd vervolgens geïmporteerd in een epidemiologische database van het Access-type (Microsoft). Om de deelnemers, te kunnen identificeren, werd door de *Cardiff software* een uniek identificatienummer gegeven aan elke deelnemer. Vragenlijsten waarvan de gegevens niet gebruikt konden worden en lege vragenlijsten werden geïdentificeerd en niet weerhouden.

## METHODOLOGIE

Er werd een dubbele identificatie uitgevoerd door twee waarnemers. De identificatie van duplicaten werd in twee fasen uitgevoerd. Als eerste stap werd, door een waarnemer, een vergelijking gemaakt tussen het aantal gescande vragenlijsten door het ziekenhuis en het aantal opgenomen in de database. In een tweede stap werd een duplicaatanalyse met statistische software uitgevoerd door twee waarnemers. Voor de statistische analyses werd de *SAS Enterprise Guide software* versie 5.1 gebruikt.

# RESULTATEN

## 1. Deelname aan de enquête

Deelname aan de bevraging "De stem van de patiënt" gebeurde op een vrijwillige basis. De ziekenhuizen die deelnamen aan de 7<sup>e</sup> campagne ( N=170) konden opteren om ook aan dit luik van de campagne deel te nemen. Zevenennegentig Belgische sites / ziekenhuizen (57,1%) hebben vragenlijsten teruggestuurd.

## 2. Selectie van vragenlijsten

Van de 17 850 ontvangen vragenlijsten werden er 396 (2,2%) om de volgende redenen niet in de database opgenomen:

- 104 vragenlijsten werden niet herkend door de optische leesvragenlijsten TELEform, Cardiff software Ltd. omwille van:
  - het niet naleven van de instructies om het antwoord te selecteren,
  - een beschadigde vragenlijst, snede enz.,
- 292 vragenlijsten keerden leeg terug.

Een totaal van 17 454 vragenlijsten werd opgenomen in de analyse.

## 3. Risico van vertekening inherent aan de enquête

De resultaten van de bevraging "De stem van de patiënt" moeten binnen een specifiek kader worden geïnterpreteerd. Allereerst kan de beschikbare steekproef niet representatief zijn voor alle gehospitaliseerde patiënten, omdat de mensen die de vragenlijst hebben beantwoord niet volgens een random sampling protocol zijn geselecteerd. Bovendien is de enquête niet van toepassing op alle patiënten. De gezondheidstoestand van de patiënt staat deelname niet altijd toe.

Bovendien is de enquête ten dele subjectief. De deelnemers antwoordden datgene dat ze wilden verklaren. Deze vertekening kan verklaard worden door het feit dat de patiënten mogelijk eerder wenselijke antwoorden gaven wanneer ze hun vragenlijst aan het ziekenhuispersoneel teruggaven, wetende dat men hun identiteit kende.

Tot slot, als de ontbrekende waarden op zich geen vertekening zijn, kunnen ze de bereidwilligheid weerspiegelen om vragen te beantwoorden, een gebrek aan begrip van de vraag of de weigering om bepaalde vragen te beantwoorden. Daarom worden de resultaten in hun geheel gepresenteerd, dat wil zeggen met de ontbrekende waarden (*missing data*).

## 4. Presentatie van resultaten van de enquête

*De resultaten van de "De stem van de patiënt" worden gepresenteerd met de ontbrekende waarden. Deze worden voor elke vraag in de tabellen vermeld.*

### De nationale campagne handhygiëne

Van de deelnemers (patiënten) meldde 59,0% zich ervan bewust te zijn dat het ziekenhuis deelnam aan de handhygiëne campagne (vergeleken met 35,6% die het niet wist). Van de geïnformeerde deelnemers, vroeg 12,2% een zorgverlener om uit te leggen wat deze campagne was, vroeg 49,5% geen verklaring, terwijl 30,1% spontaan uitleg ontving van de zorgverlener.

## RESULTATEN

**TABEL 1** Resultaten voor vraag 1 (Bent u op de hoogte van het feit dat dit ziekenhuis deelneemt aan de nationale campagne handhygiëne? ) *Neen > ga verder naar vraag 3.*

N = 17 454	Aantal (n)	Percentage (%)
Ja	10 297	59,0
Neen	6 207	35,6
Geen antwoord	950	5,4
Totaal	17 454	100%

**TABEL 2** Resultaten voor vraag 2 (Indien ja, hebt u tijdens uw ziekenhuisverblijf aan een zorgverlener gevraagd om u uit te leggen wat de campagne handhygiëne omvat?)

N = 10 297	Aantal (n)	Percentage (%)
Ja	1 260	12,2
Neen	5 099	49,5
Ik heb het niet gevraagd; het is spontaan gebeurd	3 094	30,1
Geen antwoord	844	8,2
Totaal	10 297	100%

\* Percentage van de respondenten, berekeningsbasis : n = 10 297

### Handhygiëne van de zorgverlener

In de 24 uur voorafgaand aan de deelname van de patiënt aan de vragenlijst meldde 74,4% dat een zorgverlener zijn handen had ontsmet, in vergelijking met 7,1% van de patiënten die deze vraag negatief beantwoordde. Van de deelnemers was 2,5% niet zeker wat ze hadden gezien en 10,4% had er geen aandacht aan besteed.

**TABEL 3** Resultaten voor vraag 3 (Hebt u de afgelopen 24 uur een persoon die u heeft verzorgd, de handen zien ontsmetten?)

N= 17 454	Aantal (n)	Percentage (%)
Ja	12 979	74,4
Neen	1 233	7,1
Niet zeker	443	2,5
Ik heb er geen aandacht aan besteed	1 810	10,4
Geen antwoord	989	5,7
Totaal	17 454	100%

### De reacties van de patiënt

Wat zouden patiënten doen als een zorgverlener zijn handen niet heeft ontsmet voordat hij ze heeft behandeld? De meerderheid van de patiënten deden niets (40,1%), terwijl 28,4% rechtstreeks naar de zorgverlener ging om er met hem over te praten. Daarnaast praatte 3,4% met een andere zorgverlener en 5,5% praatte met familieleden of mensen die hen bezochten. Van de deelnemers wist 18,6% niet wat te doen en 8,7% had de vraag niet beantwoord.

## RESULTATEN

**TABEL 4 Resultaten voor vraag 4 (Wat doet u indien u een zorgverlener ziet die de handen niet ontsmet heeft alvorens u aan te raken?)** *Meerdere antwoorden zijn mogelijk.*

N = 17 454	Aantal (n)	Percentage (%)*
Niets	6 995	40,1
De zorgverlener er rechtstreeks over aanspreken	4949	28,4
Ik praat erover met een andere zorgverlener	586	3,4
Ik praat erover met familieleden of met personen die op bezoek komen	962	5,5
Ik weet het niet	3250	18,6
Geen antwoord	1512	8,7
Totaal	18 254	104,6% **

\* Percentage van de deelnemers, berekeningsbasis: n = 17 454

\*\* De som van de percentages is niet gelijk aan 100 vanwege meerdere antwoorden.

### De ontsmettingsgeheugensteun aan zorgverleners

Tijdens hun verblijf in het ziekenhuis meldde 4,2% van de deelnemers dat ze een zorgverlener hadden herinnerd om hun handen te ontsmetten voor direct contact. De beroepscategorie, geïdentificeerd door deze deelnemers, die het vaakst werd genoemd, betrof verpleegkundigen (43,7%), gevolgd door artsen (16,3%). De meerderheid van deze patiënten voelde zich comfortabel (29,7%), of redelijk comfortabel (28,5%) om de zorgverleners eraan te herinneren hun handen te ontsmetten voor een zorgcontact. Van de deelnemers geeft 13,4% aan zich ongemakkelijk te voelen en 5% erg ongemakkelijk bij deze actie. Van de deelnemers had 23,4% deze vraag niet beantwoord.

**TABEL 5 Resultaten voor vraag 5 (Hebt u tijdens uw ziekenhuisverblijf een zorgverlener aangesproken om de handen te ontsmetten alvorens u aan te raken?)** *Indien Neen > ga verder naar vraag 8*

N = 17 454	Aantal(n)	Percentage (%)
Ja	734	4,2
Neen	15 184	87,0
Geen antwoord	1 536	8,8
Totaal	17 454	100%

**TABEL 6 Resultaten voor vraag 6 (Indien ja, duid aan welke zorgverlener het betrof)** *Meerdere antwoorden zijn mogelijk.*

N = 734	Aantal (n)	Percentage (%) *
Arts	120	16,3
Verpleegkundige	321	43,7
Fysiotherapeut (kinesist)	49	6,7
Zorgkundige	104	14,2
Andere	107	14,6
Geen antwoord	190	25,9
Totaal	891	121,4%**

\* Percentage van de respondenten, berekeningsbasis : n = 734

\*\* De som van de percentages is niet gelijk aan 100 vanwege meerdere antwoorden.

## RESULTATEN

**TABEL 7** Resultaten voor vraag 7 (Hoe voelde u zich bij het aanspreken van een zorgverlener om de handen te ontsmetten alvorens u aan te raken?)

N = 734	Aantal(n)	Percentage (%) *
Zeer comfortabel	209	28,5
Comfortabel	218	29,7
Ongemakkelijk	98	13,4
Zeer ongemakkelijk	37	5,0
Geen antwoord	172	23,4
Totaal	734	100%

\* Percentage van de respondenten, berekeningsbasis : n = 734

### De mening van de patiënt over toepassen van handhygiëne door de zorgverlener vóór de zorg

Van de deelnemers dachten 63,1% dat zorgverleners altijd hun handen ontsmetten voor het verlenen van zorg. Aan de andere kant vond 27,5% dat dit niet altijd wordt gedaan, andere zelden (1,8%) of helemaal niet (0,5%).

**TABEL 8** Resultaten voor vraag 8 (Denkt u dat de zorgverleners hun handen ontsmetten vooraleer u zorgen toe te dienen?)

N = 17 454	Aantal (n)	Percentage (%)
Ja, altijd	11 009	63,1
Ja, maar niet altijd	4 806	27,5
Ja, maar zelden	311	1,8
Neen, ze ontsmetten nooit de handen	92	0,5
Geen antwoord	1236	7,1
Totaal	17 454	100%

### Het gevoel van de patiënt

Van de deelnemers voelde 88,6% zich gerustgesteld dat het ziekenhuis deelnam aan de nationale campagne ter bevordering van handhygiëne.

Daarnaast waardeerde 75,4% het om aangemoedigd te worden om over handhygiëne te praten met zorgverleners.

**TABEL 9** Resultaten voor vraag 9 (Stelt het u gerust dat u weet dat het ziekenhuis aan de nationale campagne handhygiëne deelneemt?)

N = 17 454	Aantal (n)	Percentage (%)
Ja	15 468	88,6
Neen	731	4,2
Geen antwoord	1 255	7,2
Totaal	17 454	100%

## RESULTATEN

**TABEL 10** Resultaten voor vraag 10 (Stelt u het op prijs om aangemoedigd te worden om over handhygiëne te praten met de zorgverleners?)

N = 17 454	Aantal (n)	Percentage (%)
Ja	13 161	75,4%
Neen	2 551	14,6%
Geen antwoord	1 742	10,0%
Totaal	17 454	100%

### Deelnemers

Van de deelnemers vulde 81,6% de vragenlijst zelf in, terwijl 3,9% de vragenlijst afsloot met hulp van hun partner en 7,0% met de hulp van een lid vanuit hun nauwe omgeving.

**TABEL 11** Resultaten voor vraag 11 (Geef aan wie u bent: )

N = 17 454	Aantal (n)	Percentage (%)
Een patiënt	14 250	81,6
De partner van een patiënt	674	3,9
Een familielid van de patiënt	1 221	7,0
Andere	168	1,0
Geen antwoord	1 141	6,5
Totaal	17 454	100%

### Suggesties

Van de deelnemers gaf 7,6% aanvullende opmerkingen om hun percepties, behoeften en suggesties te beschrijven. Deze opmerkingen zullen door de werkgroep worden besproken met het oog op het verbeteren van toekomstige campagnes.

**TABEL 12** Resultaten voor vraag 12 (Indien u suggesties hebt om ons te helpen om onze handhygiëne nog verder te verbeteren, dan zijn deze welkom!)

N = 17 454	Aantal (n)	Percentage (%)
Aanvullende opmerkingen	1 331	7,6
Geen antwoord	16 123	92,4
Totaal	17 454	100%



## DISCUSSIE

De patiëntenbevraging “De stem van de patiënt” verzamelde in 2017 voor het eerst gegevens over de ervaringen van de patiënt met de nationale campagne handhygiëne. Zo werd informatie over een aantal aspecten van deze campagne verzameld bij patiënten die verbleven in één van de deelnemende ziekenhuizen tijdens de sensibilisatieperiode van de campagne (van 27 februari 2017 tot 31 maart 2017).

De discussie begint met de kennis van de patiënt over de campagne handhygiëne. Van de deelnemers meldde 59,0% zich ervan bewust te zijn dat deze campagne plaatsvond. Opgemerkt moet worden dat van de patiënten die bevestigend antwoordden, ongeveer de helft niet om aanvullende informatie over de campagne vroeg aan de zorgverlener. Echter, 30% van deze patiënten ontving spontaan uitleg van de zorgverlener.

Voorlopig kan geen enkele data uit de vragenlijst identificeren hoe de patiënt zich bewust werd van de voortgang van de nationale campagne binnen het ziekenhuis. Er zijn veel initiatieven, ontwikkeld door de werkgroep, die in de ziekenhuizen geïmplementeerd werden. Deze waren bedoeld om de patiënt bewust te maken van de verbetering van de handhygiënepraktijken door de aanwezigheid van visuele herinneringen, video's en posters bestemd voor de patiënt.

Wat de handhygiëne betreft, kon de meerderheid van de patiënten (74,4%) vaststellen dat een zorgverlener de handen ontsmette in de voorbije 24 uur. Hierbij dient te worden benadrukt dat, hoewel de verkregen resultaten dicht bij het nalevingspercentage na de campagne liggen (78,0%), deze niet kunnen worden vergeleken. De patiënt is zich inderdaad bewust van handhygiëne, maar hij heeft niet altijd de vaardigheden om de naleving van de regels op dit gebied te beoordelen en kan het werk van gekwalificeerd personeel niet overnemen. Bij deze vraag gaat het er niet om de patiënt in de rol van beoordelaar te plaatsen, maar om de elementen te analyseren die hem ertoe aanzetten om te reageren en om deel te nemen aan de sensibilisering van de handhygiëne van de zorgverleners.

Deze enquête analyseert, onder andere, het gedrag van de patiënt in een situatie waarin een zorgverlener zijn handen niet heeft ontsmet vóór het toedienen van zorg. Uit de enquêteresultaten blijkt dat 40,0% van de deelnemers zei dat ze niets deden tegenover de zorgverlener, terwijl 28,4% rechtstreeks met hen zou praten. De percentages van deelnemers die niet wisten wat ze moesten antwoorden (18,6%) en het gebrek aan antwoord op deze vraag (8,7%) suggereren dat deze interventie niet als evident wordt ervaren door de patiënt.

In feite herinnerde 4,2% van de patiënten aan een zorgverlener om hun handen te ontsmetten. De meerderheid van de deelnemers (87,0%) die met een neen antwoordde op deze vraag, suggereerde enerzijds dat ze ofwel een zorgverlener hier niet aan herinnerden of anderzijds dat ze niet met deze situatie geconfronteerd werden. Bovendien stemmen deze resultaten overeen met de 74,4% van de deelnemers die aan het begin van de enquête aangaven dat ze een zorgverlener gezien hadden die zijn handen 24 uur voor hun deelname ontsmette.

Van de patiënten die de zorgverlener eraan hebben herinnerd hun handen te ontsmetten, moet worden opgemerkt dat hoewel 43,7% van deze deelnemers had gemeld dat zij verpleegkundigen eraan hadden herinnerd, dat slechts 16,3% dit bij artsen had gedaan. De helft van deze deelnemers zegt dat ze zich "zeer comfortabel" voelden of zich comfortabel voelden bij dit in herinnering brengen bij de betrokken zorgverlener. Daarentegen rapporteerde de rest van de deelnemers zich ongemakkelijk of erg ongemakkelijk te voelen, en velen beantwoordden de vraag niet. De enquête analyseert niet of patiënten hebben afgezien van het in herinnering brengen bij een bepaalde professionele categorie. Ze geeft ook niet de professionele categorie aan waarmee de patiënt het meest comfortabel was.

## DISCUSSIE

Via deze patiëntenbevraging konden patiënten ook hun mening geven over de handhygiëne van zorgverleners. Veel patiënten meldden dat ze dachten dat zorgverleners altijd hun handen ontsmetten vooraleer zorgen toe te dienen (63,1%) of dat ze hun handen ontsmetten, maar niet noodzakelijk altijd (27,5%). Deze resultaten suggereren dat patiënten deze praktijk als relatief aanwezig ervaren bij zorgverleners.

Ten slotte benadrukte de enquête dat patiënten (88,6%) gerustgesteld zijn door te weten dat het ziekenhuis deelneemt aan de nationale handhygiëne-campagne. Deelnemers stellen het ook op prijs om aangemoedigd te worden om over handhygiëne te praten met gezondheidswerkers (75,4%). Deze bemoedigende resultaten geven aan dat de patiënt niet onverschillig staat tegenover dit thema, noch aan de vooruitgang van nationale campagnes ter bevordering van handhygiëne georganiseerd in de Belgische ziekenhuizen.

### **Vooruitzicht**

Deze enquête dient tijdens een toekomstige campagne te worden herhaald. De ervaring van de patiënt met betrekking tot de campagnes is een sterke stimulans voor een gedragsverbetering op het terrein. Zoals vermeld in de recente herziening van de aanbevelingen voor handhygiëne van de Hoge Gezondheidsraad (HGR), is het belangrijk dat de betrokkenheid van patiënten toeneemt. Zij dragen bij tot zowel het verbeteren van de zorgkwaliteit als het verbeteren van de veiligheidscultuur van de instellingen die hen zorg verlenen.

Om een toekomstige patiëntenbevraging uit te voeren, wenst de werkgroep de aanbevelingen met betrekking tot het verzenden en verzamelen van de vragenlijsten te verbeteren om de anonimiteit van de deelnemers te waarborgen en zijn zelfcensuur te beperken. Verbeterde communicatie van de zorgverleners over de nationale handhygiëne-campagne is ook het overwegen waard. De verschillende besproken elementen zullen nog grondig moeten worden geanalyseerd.


## BIBLIOGRAFIE


—

- [1] European Centre for Disease Prevention and Control. (2013). *Point prevalence survey of healthcare-associated infections and antimicrobial use in European acute care hospitals*. Stockholm: ECDC. doi 10.2900/86011
- [2] Allegranzi, B., & Pittet, D. (2009). Role of hand hygiene in healthcare-associated infection prevention. *J Hosp Infect*, 73(4), 305-315. doi:10.1016/j.jhin.2009.04.019
- [3] World Health Organization. (2009). *WHO Guidelines on Hand Hygiene in Health Care: First Global Patient Safety Challenge Clean Care is Safer Care*. Switzerland: WHO. Retrieved from [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44102/1/9789241597906\\_eng.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44102/1/9789241597906_eng.pdf)
- [4] Wiig, S.; Storm, M.; Aase, K.; Gjestsen, M.; Solhelm, M.; Harthug, S.; Robert, G.; Fulop, N. QUASER Team. (2013). Investigating the use of patient involvement and patient experience in quality improvement in Norway: Rhetoric or reality? *BMC Health Serv. Res.*, 13, 206. doi: 10.1186/1472-6963-13-206
- [5] Ahmed, F.; Burt, J.; Roland, M. (2014). Measuring Patient Experience: Concepts and Methods. *Patient*, 7(3):235-41. doi: 10.1007/s40271-014-0060-5
- [6] World Health Organization, Regional Office for the Eastern Mediterranean. (2011). *Patient safety assessment manual*. Retrieved from <http://www.who.int/iris/handle/10665/119939>
- [7] Joint Commission International. (2018). Retrieved from <https://www.jointcommissioninternational.org>

# BIJLAGE

## BIJLAGE 1 VRAGENLIJST "De stem van de patiënt"

  
 45832



**"SAMEN INFECTIES VERMIJDEN"**  
 7de nationale campagne handhygiëne  
 De stem van de patiënt

Ziekenhuis: \_\_\_\_\_

Eenheid (optioneel): \_\_\_\_\_

Datum:  /  / 2 0 1 7

Selecteer uw antwoord op volgende wijze:  Ja  
 Neen

*Voor sommige vragen wordt aangegeven indien meerdere antwoorden mogelijk zijn.*

1. Bent u op de hoogte van het feit dat dit ziekenhuis deelneemt aan de nationale campagne handhygiëne?
  - Ja
  - Neen > ga verder naar vraag 3
2. Hebt u tijdens uw ziekenhuisverblijf aan een zorgverlener gevraagd om u uit te leggen wat de campagne handhygiëne omvat?
  - Ja
  - Neen
  - Ik heb het niet gevraagd; het is spontaan gebeurd
3. Hebt u de afgelopen 24 uur een persoon die u heeft verzorgd, de handen zien ontsmetten?
  - Ja
  - Neen
  - Niet zeker
  - Ik heb er geen aandacht aan besteed
4. Wat doet u indien u een zorgverlener ziet die de handen niet ontsmet heeft alvorens u aan te raken? *Meerdere antwoorden zijn mogelijk*
  - Niets
  - De zorgverlener er rechtstreeks over aanspreken
  - Ik praat erover met een andere zorgverlener
  - Ik praat erover met familieleden of met personen die op bezoek komen
  - Ik weet het niet
5. Hebt u tijdens uw ziekenhuisverblijf een zorgverlener aangesproken om de handen te ontsmetten alvorens u aan te raken?
  - Ja
  - Neen > ga verder naar vraag 8

Pagina 1/2



45832

6. Indien ja, duid aan welke zorgverlener het betrof:

- Arts
- Verpleegkundige
- Fysiotherapeut (kinesist)
- Zorgkundige
- Andere

7. Hoe voelde u zich bij het aanspreken van een zorgverlener om de handen te ontsmetten alvorens u aan te raken?

- Zeer comfortabel
- Comfortabel
- Ongemakkelijk
- Zeer ongemakkelijk

8. Denkt u dat de zorgverleners hun handen ontsmetten vooraleer u zorgen toe te dienen?

- Ja, altijd
- Ja, maar niet altijd
- Ja, maar zelden
- Neen, ze ontsmetten nooit de handen

9. Stelt het u gerust dat u weet dat het ziekenhuis aan de nationale campagne handhygiëne deelneemt?

- Ja
- Neen

10. Stelt u het op prijs om aangemoedigd te worden om over handhygiëne te praten met de zorgverleners?

- Ja
- Neen

11. Geef aan wie u bent:

- Een patiënt
- De partner van een patiënt
- Een familielid van de patiënt
- Andere

Hartelijk dank! Uw mening is zeer belangrijk in het ontwikkelen van toekomstige projecten.

Indien u suggesties hebt om ons te helpen om onze handhygiëne nog verder te verbeteren, dan zijn deze welkom!

## CONTACT

Hélène De Pauw • [Helene.DePauw@sciensano.be](mailto:Helene.DePauw@sciensano.be) • T +32 2 642 57 45

## MEER INFORMATIE

---

Afspraak op [www.nsih.be](http://www.nsih.be) of  
contacteer ons via  
[nsih-info@sciensano.be](mailto:nsih-info@sciensano.be)

Sciensano • Juliette Wytsmanstraat 14 • 1050 Brussel • België • T +32 2 642 51 11 • T pers +32 2 642 54 20 • [info@sciensano.be](mailto:info@sciensano.be)  
• [www.sciensano.be](http://www.sciensano.be)

Verantwoordelijke uitgever : Dr. P. Kerkhofs,, Algemeen directeur • Juliette Wytsmanstraat 14 • 1050 Brussel • België •