

## NVN-kwaliteitstoets dialysecentra – CQI Dialyse



## Spiegelrapportage 2014

Versie maart 2017

uitgevoerd door

**Nefrovisie**  
Richtlijnen • Registratie • Visitatie

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1	CQI Dialyse	4
1.2	Uitvoering en rapportage	4
1.3	Beschrijving respondenten	5
<b>2</b>	<b>Resultaten - grafische weergave ervaringen</b>	<b>7</b>
2.1	Toelichting	7
2.2	Resultaten vragenlijst dialysecentrum (hemodialyse in centrum)	8
2.3	Resultaten vragenlijst thuisdialyse (peritoneale dialyse en thuishemodialyse)	13

### Correctie items 'beoordeling nefroloog' en 'beoordeling dialysecentrum'

De oorspronkelijke versie van dit rapport bevat twee fouten die in deze versie zijn gecorrigeerd. Het betreft de beoordelingen voor de nefroloog en het dialysecentrum (op een schaal van 0 tot 10). Bij de analyse van de gegevens over 2015-2016 (gepubliceerd op 9-3-2017) is gebleken dat in 2014 de antwoorden op deze items door Nefrovisie niet goed verwerkt zijn bij de online vragenlijsten: de gegeven scores zijn daarin namelijk één punt hoger meegenomen in de berekeningen: een gegeven 5 werd een 6, een 6 werd een 7, enz. Een gegeven 10 werd beschouwd als het niet beantwoorden van de vraag. Het effect hiervan is dat er positiever over de nefroloog en het dialysecentrum werd geoordeeld dan in werkelijkheid het geval was. Uitzondering hierop vormde een gegeven 10, die geheel niet werd meegenomen bij het genereren van de grafiek of tabel, waardoor het aantal respondenten soms ten onrechte lager uitviel. Bij de verwerking van antwoorden vanuit de papieren vragenlijsten zijn de items wel goed verwerkt.

De correctie is ook doorgevoerd in de spiegelrapportage over 2014, te vinden via onze website: <http://www.nefrovisie.nl/cqi-dialyse/>



## 1 Inleiding

In opdracht van 28 dialysecentra in Nederland (zie tabel 1) heeft Nefrovisie in 2014 een kwantitatief onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van zorg vanuit het patiëntenperspectief. Dit rapport bevat de geaggregeerde resultaten van dit onderzoek. Er zijn geen individuele centrumgegevens weergegeven. De deelnemende centra hebben deze gegevens al separaat toegezonden gekregen.

Centra hadden de volgende mogelijkheden om de vragenlijsten te verspreiden:

1. *Online vragenlijst o.a. via e-mail (door 8 centra gekozen)*  
Patiënten met een e-mailadres ontvangen een e-mail met een link naar de online vragenlijst, patiënten zonder e-mailadres ontvangen in het centrum een brief met toegangscode voor de online vragenlijst.
2. *Online vragenlijst niet via e-mail (door 11 centra gekozen)*  
Alle patiënten ontvangen in het centrum een brief met toegangscode voor de online vragenlijst.
3. *Combinatie van online- en papieren vragenlijsten (door 6 centra gekozen)*  
Patiënten met een e-mailadres ontvangen een e-mail met een link naar de online vragenlijst, patiënten zonder e-mailadres ontvangen een papieren vragenlijst op het huisadres.
4. *Papieren vragenlijsten (door 3 centra gekozen)*  
Alle patiënten ontvangen een papieren vragenlijst op het huisadres.

Centrum	Plaats
Amphia Ziekenhuis	Breda
Bernhoven	Uden
Deventer Ziekenhuis	Deventer
Dialyse Centrum Emmen	Emmen
Dialyse UMCG	Groningen
Dialysecentrum Beverwijk	Beverwijk
Dialysecentrum Hardenberg	Hardenberg
Dialysecentrum Súdthage	Heerenveen
Dianet	Amsterdam en Utrecht
Diapriva Buitenveldert B.V.	Amsterdam
Erasmus MC Dialyse	Rotterdam
Flevoziekenhuis	Almere
Franciscus Ziekenhuis	Roosendaal
Kennemer Gasthuis	Haarlem
Lievensberg Ziekenhuis	Bergen op Zoom
Maasstad Ziekenhuis	Rotterdam
Meander Dialyse Centrum	Amersfoort
Medisch Centrum Alkmaar	Alkmaar
Niercentrum aan de Amstel	Amstelveen
Niercentrum VUmc	Amsterdam
Orbis Medisch Centrum	Sittard-Geleen
Radboudumc	Nijmegen
Reinier de Graaf Groep	Delft
Rijnland ziekenhuis	Leiderdorp
Sint Lucas Andreas Ziekenhuis	Amsterdam
Spaarne ziekenhuis	Hoofddorp
Zaans Medisch Centrum	Zaandam
ZGT	Almelo

Tabel 1: Centra die de NVN-kwaliteitstoets dialysecentra in 2014 hebben laten uitvoeren door Nefrovisie

## 1.1 CQI Dialyse

Met behulp van de NVN-kwaliteitstoets dialysecentra (CQI Dialyse) is in kaart gebracht hoe patiënten de behandeling, begeleiding, verzorging van en eventueel het verblijf in het dialysecentrum ervaren. De CQI (Consumer Quality Index) is een gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten, te analyseren en te rapporteren. Het is de meest actuele wetenschappelijk gevalideerde meetstandaard. Het gebruik van de CQ-index wordt gesteund door het ministerie van VWS en alle partijen in de zorg.

De NVN-kwaliteitstoets bestaat uit twee vragenlijsten, een voor patiënten die dialyseren in het centrum (CQI Dialyse - Dialysecentrum, versie 2.3) en een voor patiënten die thuis dialyseren (CQI Dialyse – Thuisdialyse, versie 2.2). De kwaliteitstoets levert elk dialysecentrum inzicht in aspecten die patiënten als positief ervaren en aspecten die zij als minder positief ervaren. De resultaten kunnen bouwstenen vormen voor verdere kwaliteitsverbetering.

In de toets worden aan patiënten vragen gesteld over de behandeling door de betrokken zorgverleners zoals de nefroloog, de verpleegkundige, de maatschappelijk werker en de diëtist. Ook worden er vragen gesteld over ervaringen met het dialysecentrum, het dialyseren thuis (indien van toepassing) en de predialysebehandeling. Tevens wordt een aantal vragen over de patiënt zelf gesteld. De vragenlijst voor het dialysecentrum omvat 67 vragen en de vragenlijst voor de thuisdialyse omvat 62 vragen met gesloten antwoordcategorieën. Per vraag geven respondenten hun ervaring met het onderwerp weer. De patiënt heeft ook de mogelijkheid om aanvullende opmerkingen en verbeteringssuggesties aan te geven.

## 1.2 Uitvoering en rapportage

In onderstaande tabel (tabel 2) is weergegeven welke stappen zijn gezet tijdens de kwaliteitstoets.

Stappenplan NVN-kwaliteitstoets dialysecentra	Variant*
• Centrum meldt zich aan via website Nefrovisie	alle
• Telefonische uitleg over aanpak en planning	alle
• Aanleveren benodigde documenten door Nefrovisie	alle
• Centrum informeert patiënten en medewerkers en verzamelt (indien van toepassing) e-mailadressen van patiënten die daarvoor toestemming verlenen	alle
• Centrum stuurt via een beveiligde verbinding persoonsgegevens van patiënten aan Nefrovisie (naam, geboortedatum, geslacht, e-mailadres/huisadres)	alle
• Nefrovisie verstuurt e-mail met link naar vragenlijst naar patiënten met een e-mailadres indien van toepassing	online, combi
• Nefrovisie verstuurt uitnodigingsbrieven voor patiënten zonder e-mailadres (met daarin een link naar de vragenlijst via een persoonlijke toegangscode) naar het centrum	online
• Nefrovisie verstuurt papieren vragenlijsten naar het huisadres van iedere patiënt zonder e-mailadres. In de uitnodigingsbrief staat tevens een link naar de online vragenlijst die via een persoonlijke toegangscode kan worden ingevuld	combi, papier
• Centrum deelt brieven uit aan patiënten zonder e-mailadres (door onafhankelijke persoon)	online
• Nefrovisie verstuurt maximaal twee herinneringen naar patiënten met een e-mailadres als de vragenlijst niet ingevuld is	online, combi
• Nefrovisie verstuurt bedankkaartje / herinnering naar alle patiënten die een papieren vragenlijst hebben ontvangen	combi, papier
• Nefrovisie verstuurt herinnering + nieuwe vragenlijsten naar patiënten die de papieren vragenlijst nog niet hebben geretourneerd	combi, papier
• Nefrovisie verstuurt bedankkaartje / herinnering naar patiënten die een papieren vragenlijst hebben ontvangen	combi, papier
• Rapportage	alle

Tabel 2: Stappenplan

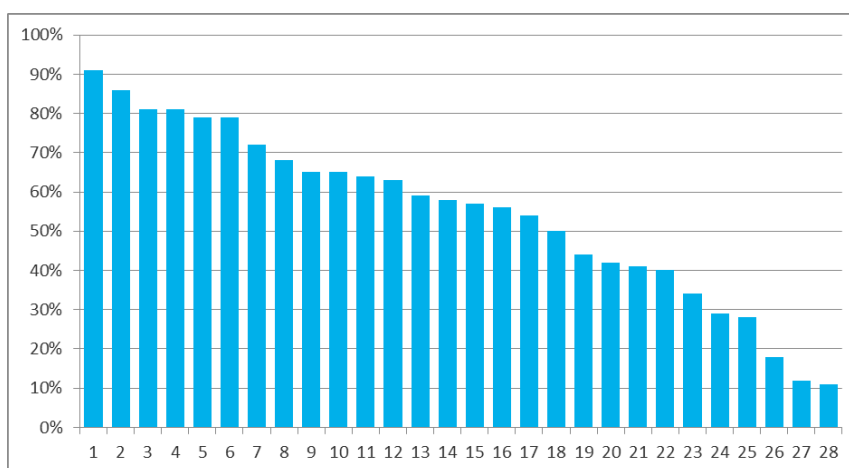
\* online=alleen online vragenlijsten; combi=combinatie online- en papieren vragenlijsten; papier=alleen papieren vragenlijsten

Deelname aan het onderzoek verliep op vrijwillige basis. De verwerking van alle gegevens was anoniem. In de spiegelrapportage zijn geen gegevens opgenomen die herleidbaar zijn tot personen of individuele centra.

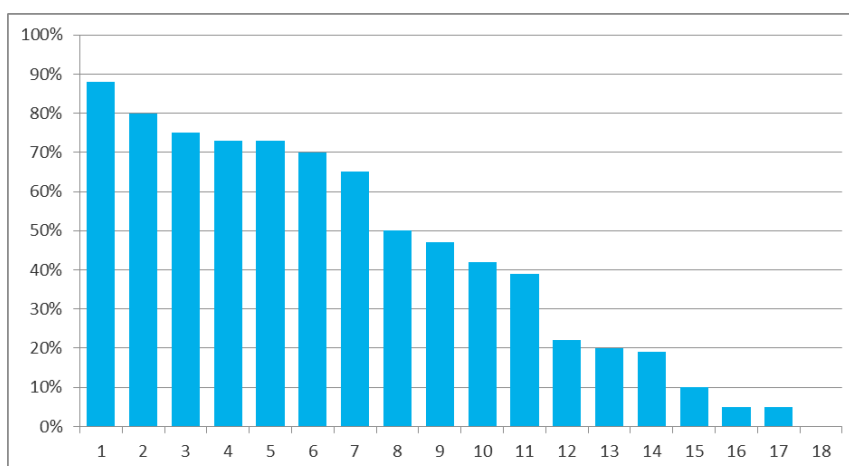
### 1.3 Beschrijving respondenten

In tabel 3 is een aantal aspecten weergegeven van de patiënten die hebben meegedaan aan de toets. Allereerst wordt inzicht gegeven in de respons: het aantal vragenlijsten dat is ingevuld en het responspercentage (aantal teruggestuurde vragenlijsten / aantal uitgezette vragenlijsten).

De respons in de deelnemende centra was zeer wisselend. De gemiddelde respons bij patiënten die dialyseren in het dialysecentrum is 49%, variërend van 11% tot 91%. Voor de thuisdialysepatiënten is het netto responspercentage 35%, variërend van 0% tot 88%. In figuur 1 en 2 is de respons per centrum weergegeven voor respectievelijk de centrumdialysepatiënten en de thuisdialysepatiënten.



Figuur 1: vragenlijst dialysecentrum – netto responspercentage per centrum



Figuur 2: vragenlijst thuisdialyse – netto responspercentage per centrum (indien meer dan 10 thuisdialysepatiënten per centrum)

Verder is in tabel 3 een aantal specifieke kenmerken van de patiënten weergegeven zoals geslacht, leeftijd, opleiding, geboorteland, moedertaal en de eigen indruk over de gezondheidstoestand. In tabel 4 is aangegeven welke vorm van dialysebehandeling de patiënten hebben op het moment van afnemen van de kwaliteitstoets in 2014.

	Centrum-dialyse	Thuis-dialyse
Respons		
- Bruto aantal lijsten verstuurd	2080	341
- Netto aantal lijsten verstuurd (bruto minus overleden, verhuisd)	2058	335
- Bruto respons: aantal geretourneerde vragenlijsten	1039	122
- Bruto responspercentage	50%	36%
- Netto respons: aantal bruikbare geretourneerde vragenlijsten (na schoningsacties)	1007	116
- Netto responspercentage	49%	35%
Geslacht (centrumdialyse N=970 / thuisdialyse N=113)		
- man	59%	68%
- vrouw	41%	32%
Gemiddelde leeftijd (N=977 / N=114)		
- 16 t/m 24 jaar	0%	0%
- 25 t/m 34 jaar	2%	3%
- 35 t/m 44 jaar	4%	3%
- 45 t/m 54 jaar	8%	14%
- 55 t/m 64 jaar	17%	19%
- 65 t/m 74 jaar	27%	36%
- 75 jaar of ouder	43%	25%
Opleiding (hoogst voltooide) (N=963 / N=112)		
- Geen opleiding/basisonderwijs	23%	12%
- Lager beroepsonderwijs en VMBO	22%	21%
- Middelbaar beroepsonderwijs	31%	38%
- Voortgezet algemeen onderwijs	6%	8%
- HBO/WO en postacademisch onderwijs	13%	19%
- Anders	6%	4%
Geboorteland (N=982 / N=108)		
- Nederland	82%	99%
- Anders	18%	1%
Spreektaal thuis (N=949 / N=114)		
- Nederlands	79%	89%
- Anders	21%	11%
Gezondheid (N=984 / N=114)		
- uitstekend	2%	1%
- zeer goed	3%	4%
- goed	37%	41%
- matig	48%	44%
- slecht	10%	10%

Tabel 3: Algemene gegevens

Centrumdialyse		%
Hoe dialyseert u? (N=989)	Hemodialyse in centrum overdag	85%
	Hemodialyse in centrum 's avonds	9%
	Hemodialyse in centrum 's nachts	6%
Totaal		100%
Thuisdialyse		
Hoe dialyseert u? (N=114)	APD	46%
	CAPD	41%
	Hemodialyse thuis	13%
Totaal		100%

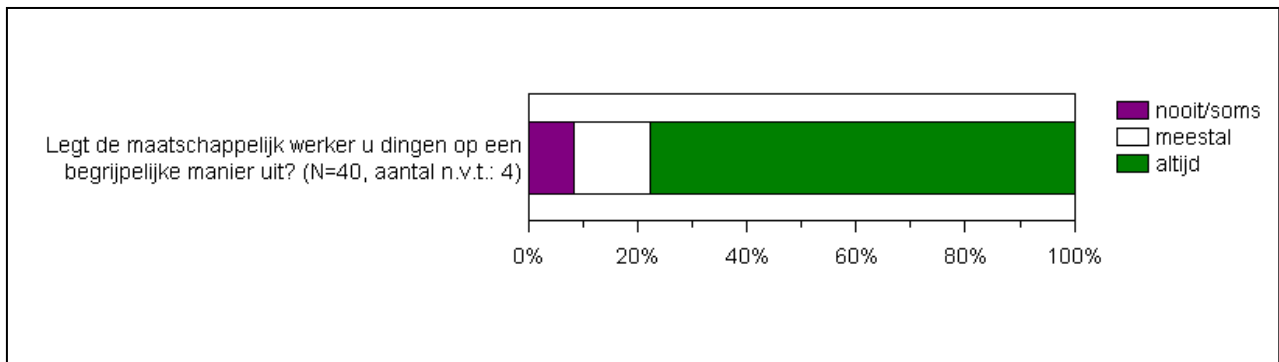
Tabel 4: Vorm dialyse respondenten

## 2 Resultaten - grafische weergave ervaringen

### 2.1 Toelichting

In dit hoofdstuk staan de gegevens van de vragenlijsten grafisch weergegeven. De gegevens zijn steeds geordend naar onderwerp in de vragenlijst, dit wordt vermeld bij elk blokje gegevens. De resultaten zijn in grafieken weergegeven als er 10 of meer patiënten de vraag hebben beantwoord (N=10 of N>10). Indien minder dan 10 patiënten de vraag hebben beantwoord (N<10), kunnen de resultaten niet als representatief worden beschouwd. De resultaten worden dan niet weergegeven en een witte balk is zichtbaar.

We zullen hier kort op de betekenis van de grafieken ingaan.



Voorbeeld

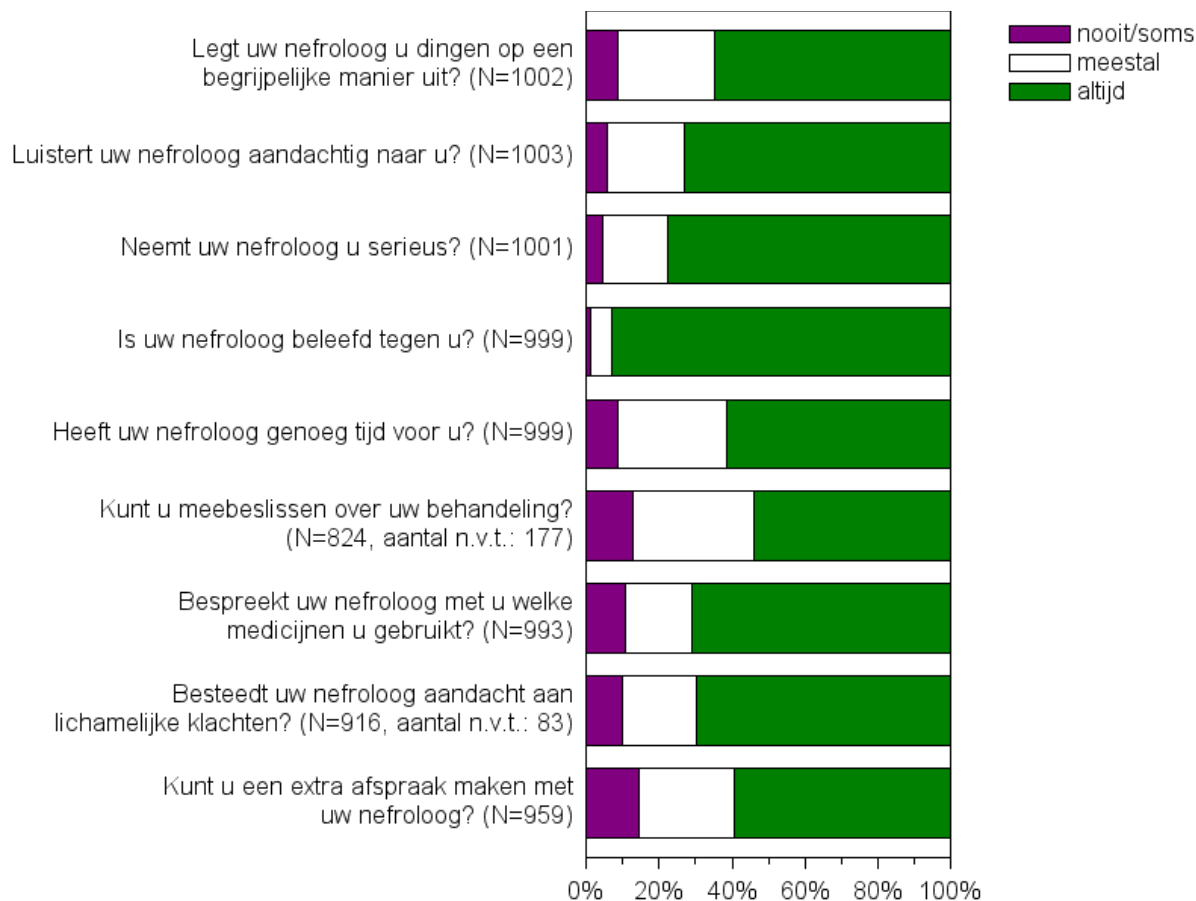
Bovenstaande grafiek is een voorbeeld. U ziet links om welke vraag het gaat. Aan het eind van de vraag staat hoeveel personen de vraag beantwoord hebben, minus het aantal 'niet van toepassing' en 'weet ik niet', in dit geval 40 (N=40). De antwoordcategorieën 'niet van toepassing' en 'weet ik niet/geen ervaring' worden niet in de grafieken meegenomen. Het aantal antwoorden daarop staat ook in de vraagtekst, achter N=. In dit voorbeeld hebben 4 mensen n.v.t. aangekruist. In totaal hebben dus 44 mensen de vraag beantwoord. Naast de vraag kunt u de percentages van gegeven antwoorden in de grafiek aflezen. Rechts kunt u de legenda van de gebruikte kleuren lezen. In dit voorbeeld heeft bijna 10% aangegeven dat de maatschappelijk werker dingen nooit of soms op een begrijpelijke manier uitlegt. Bijna 15% geeft aan dat dingen meestal op een begrijpelijke manier worden uitgelegd en bijna 80% geeft aan dat dit altijd zo is.



## 2.2 Resultaten vragenlijst dialysecentrum (hemodialyse in centrum)

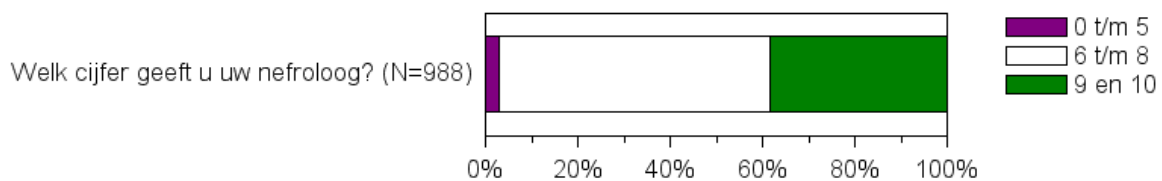
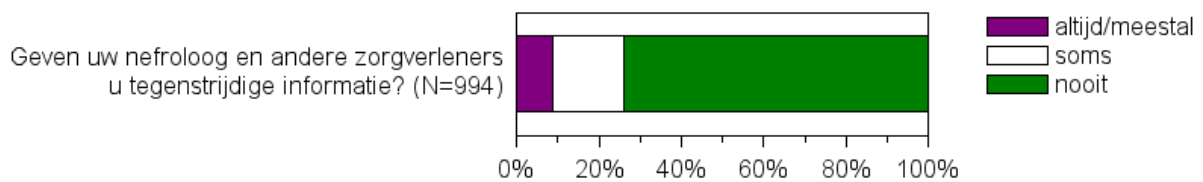
### Vragenlijst dialysecentrum: Nefroloog

In de onderstaande grafieken staan vragen die betrekking hebben op de nefroloog.



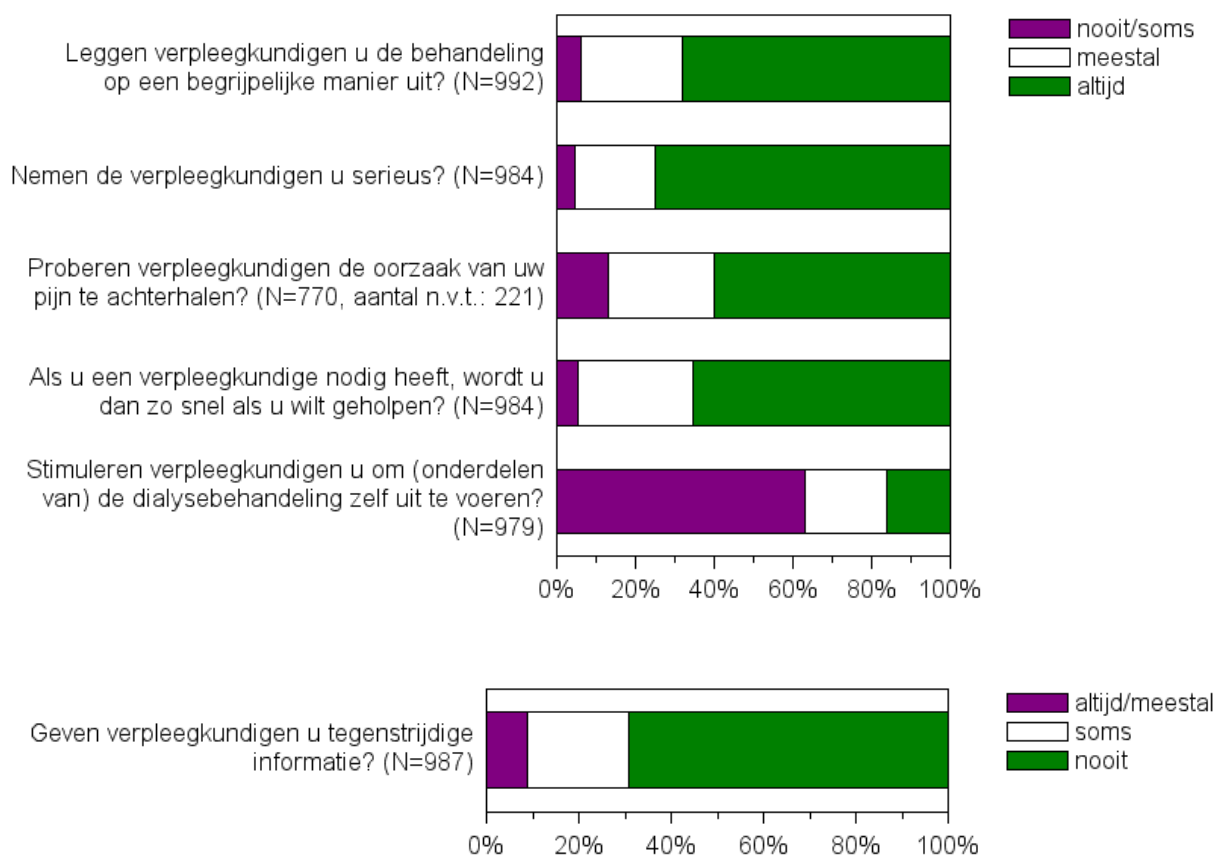
	<i>minder dan eens per maand</i>	<i>eens per maand</i>	<i>eens per twee weken</i>	<i>wekelijks of vaker</i>
Hoe vaak heeft u tijdens uw dialyse contact met uw nefroloog? (N=991)	4%	7%	14%	75%

	<i>minder dan één maal per jaar</i>	<i>jaarlijks</i>	<i>twee maal per jaar</i>	<i>vaker dan twee maal per jaar</i>
Hoe vaak heeft u een gepland consult/polibezoek met uw nefroloog? (N=938)	17%	44%	21%	18%



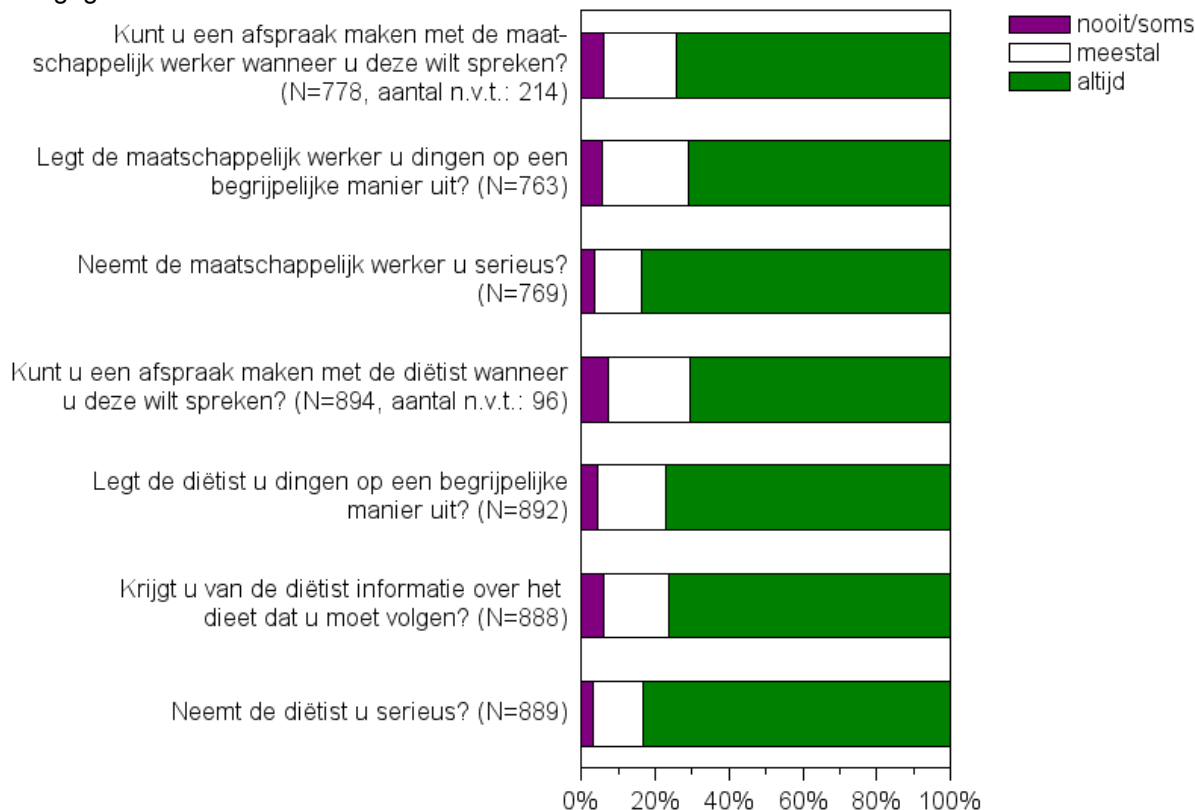
## Vragenlijst dialysecentrum: Verpleegkundigen

De onderstaande vragen hebben betrekking op de verpleegkundigen.



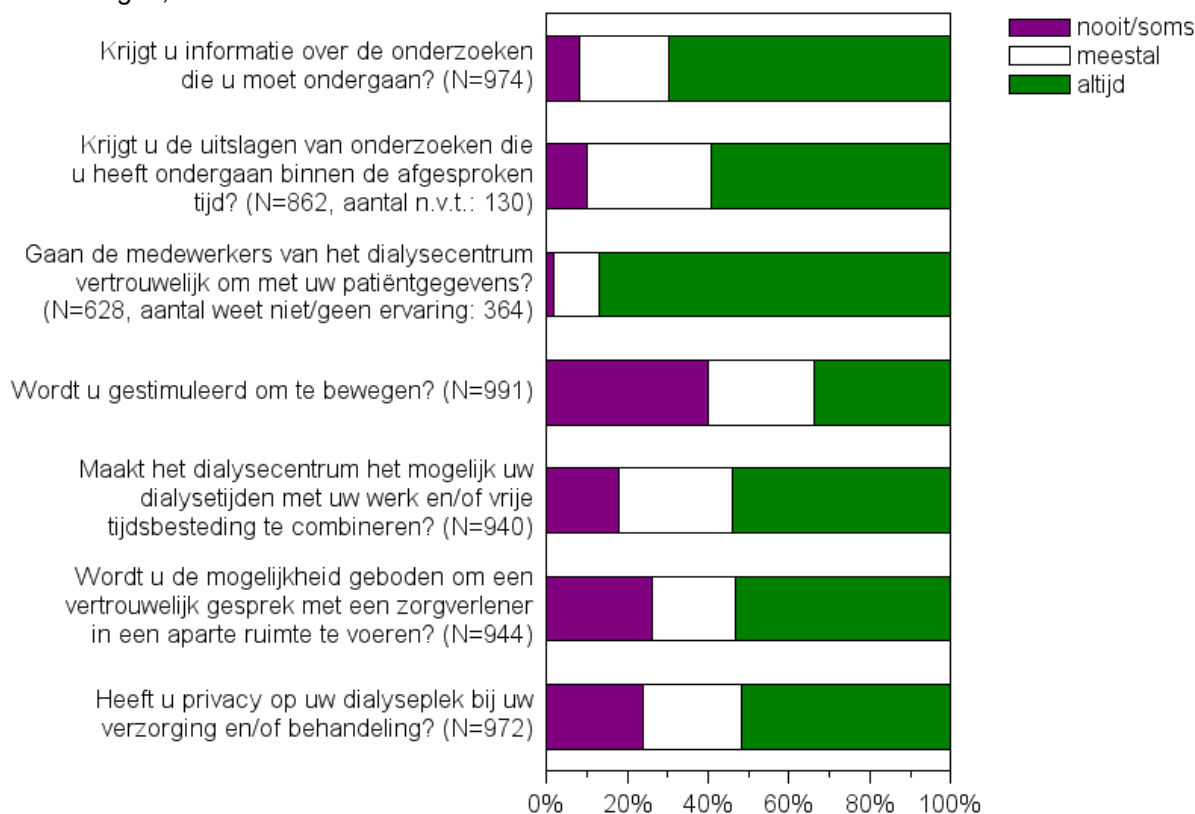
## Vragenlijst dialysecentrum: Maatschappelijk werker en diëtist

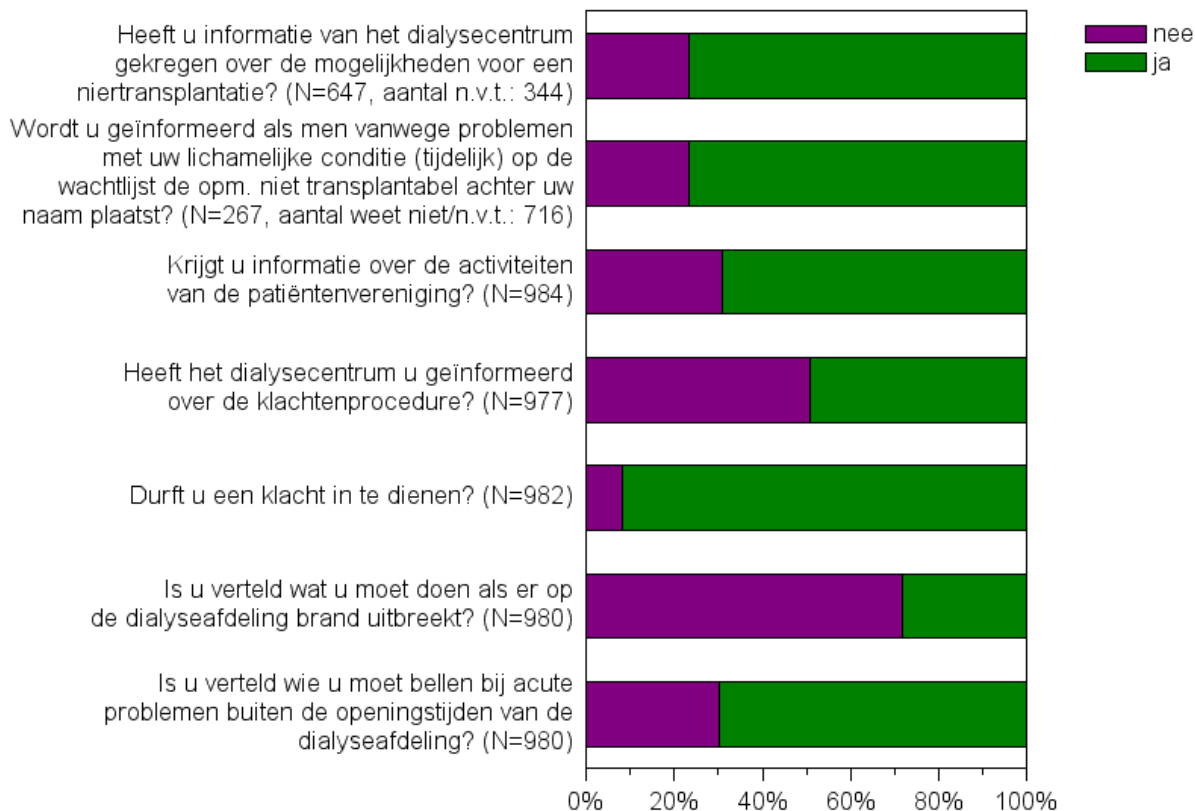
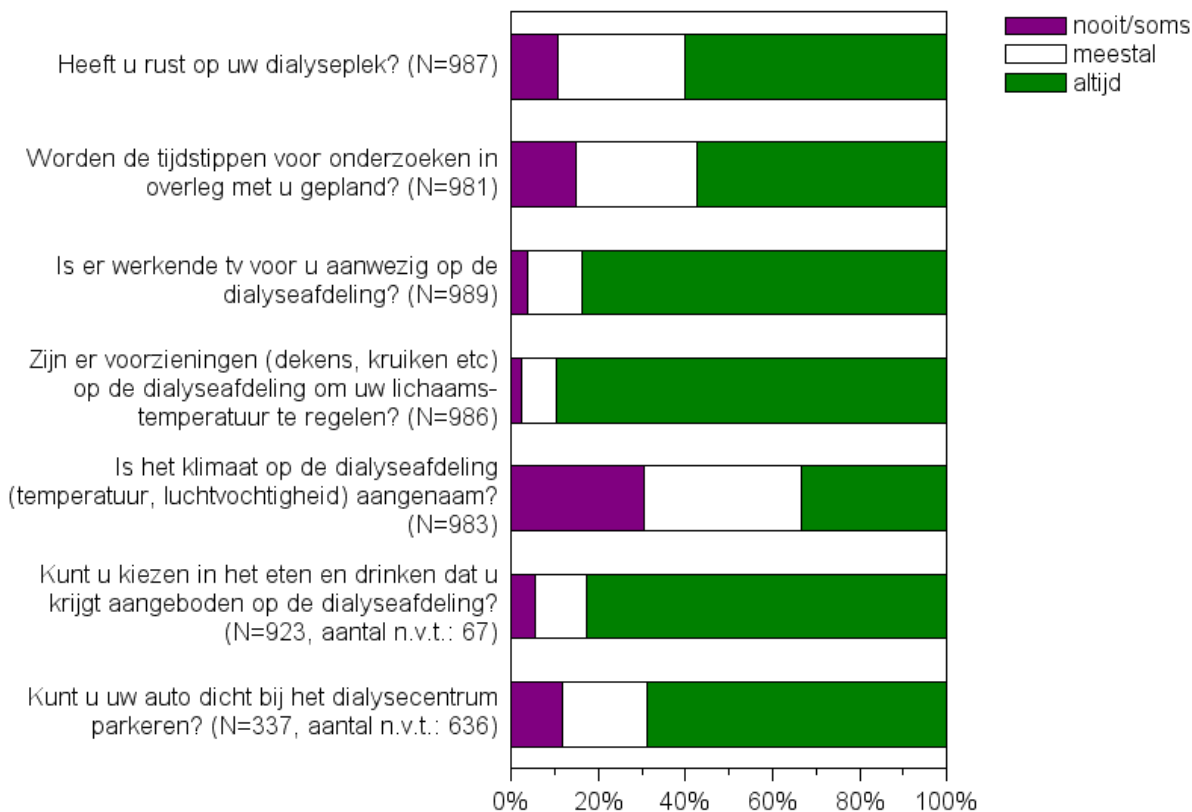
De ervaringen van patiënten met de maatschappelijk werker en de diëtist zijn in onderstaande grafiek weergegeven.

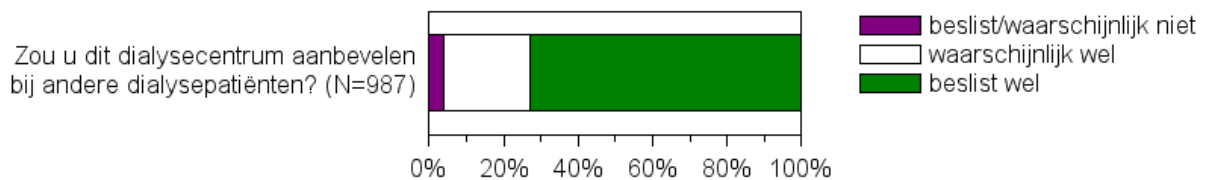
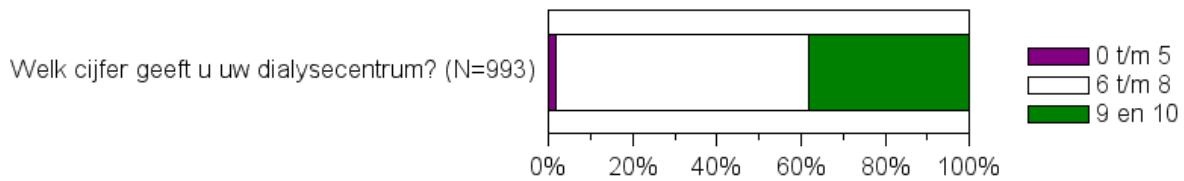
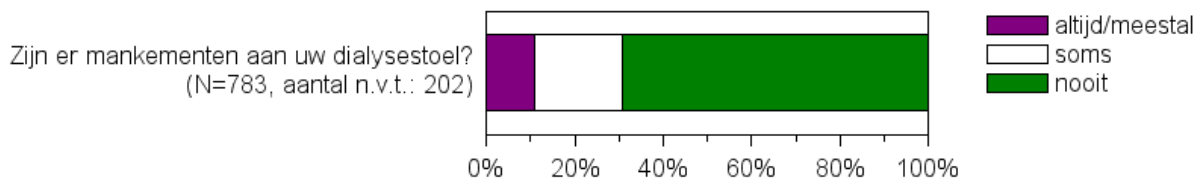


## Vragenlijst dialysecentrum: Dialysecentrum

De onderstaande vragen hebben betrekking op het dialysecentrum. Patiënten is gevraagd naar hun ervaringen in en met het dialysecentrum: o.a. informatievoorziening, privacy, planning, dialyseplek, voorzieningen, bereikbaarheid.

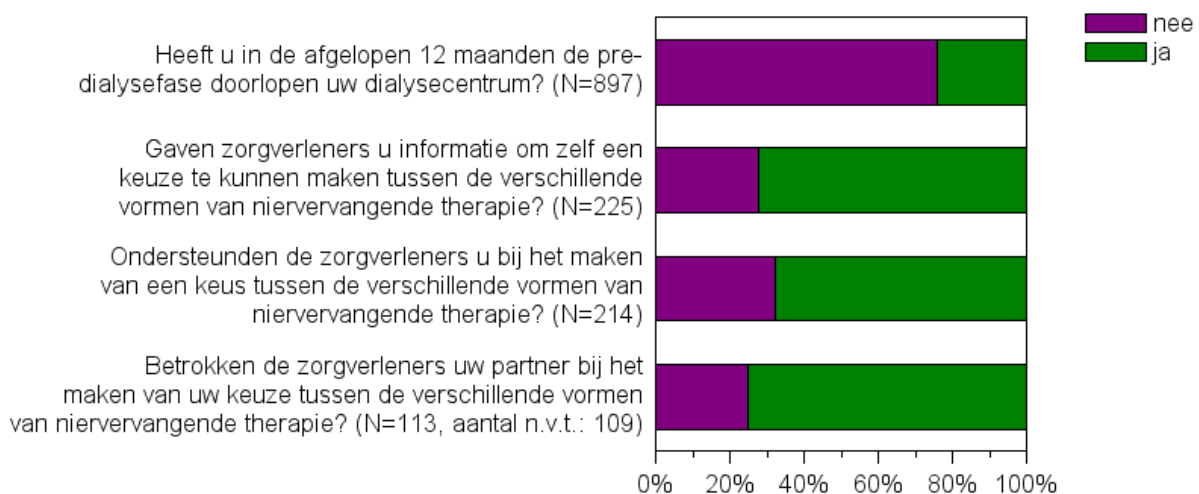






## Vragenlijst dialysecentrum: Predialyse

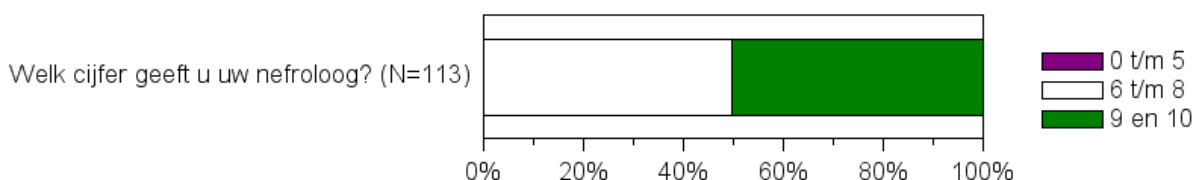
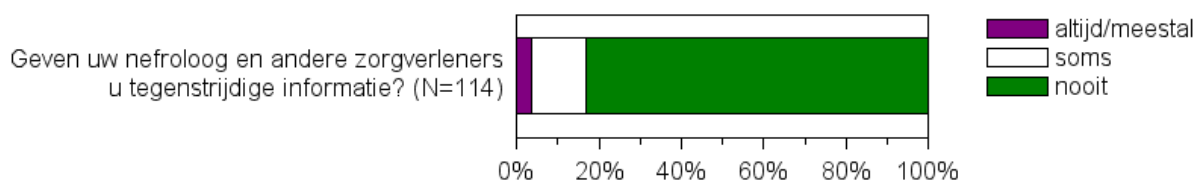
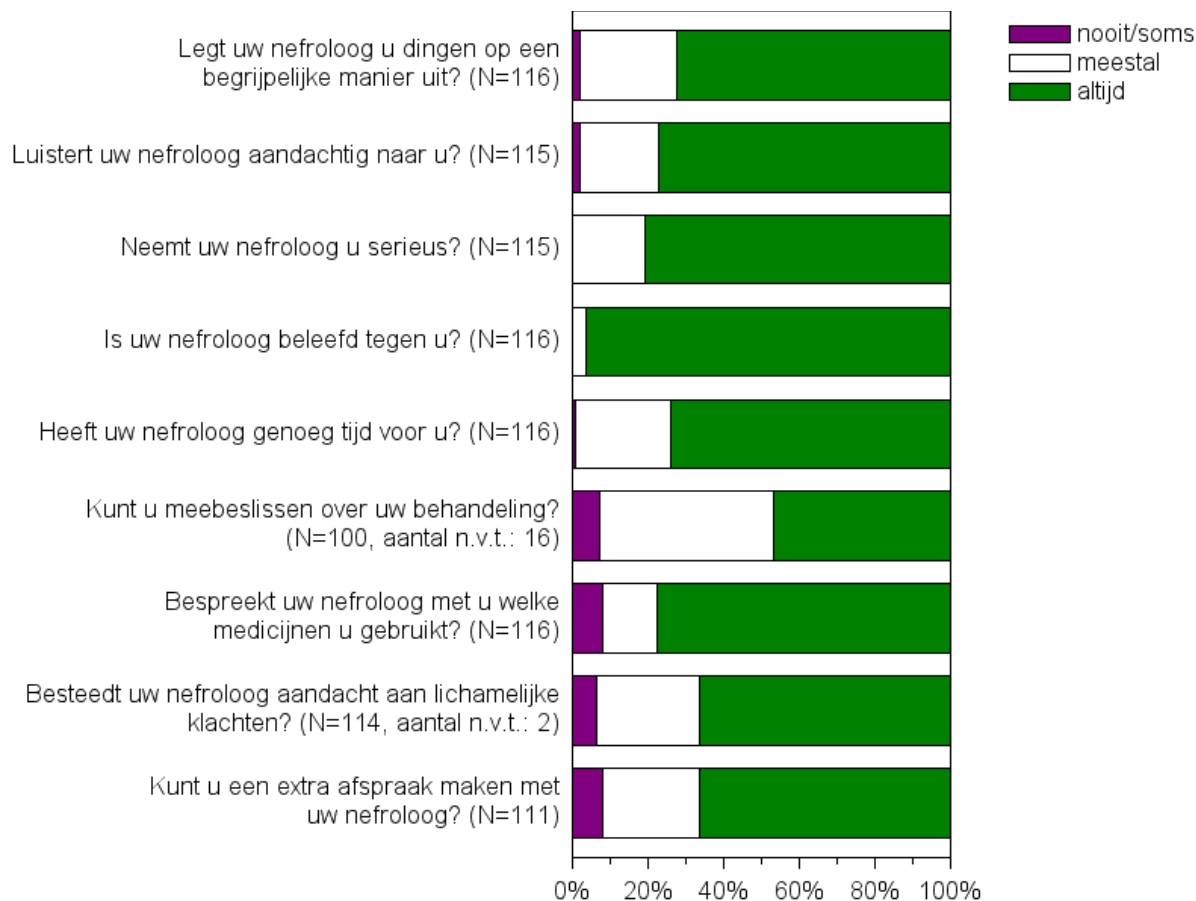
In onderstaande grafiek staat weergegeven welke ervaringen patiënten hebben met de predialyse in het dialysecentrum.



## 2.3 Resultaten vragenlijst thuisdialyse (peritoneale dialyse en thuishemodialyse)

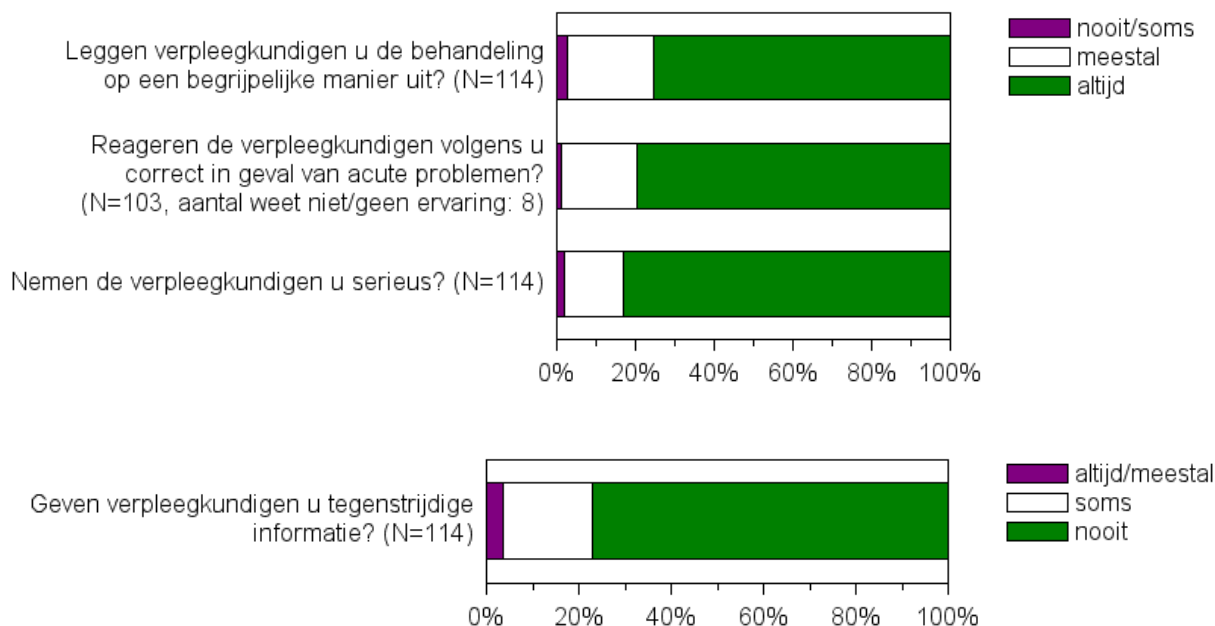
### Vragenlijst thuisdialyse: Nefroloog

In de onderstaande grafieken staan vragen die betrekking hebben op de nefroloog.



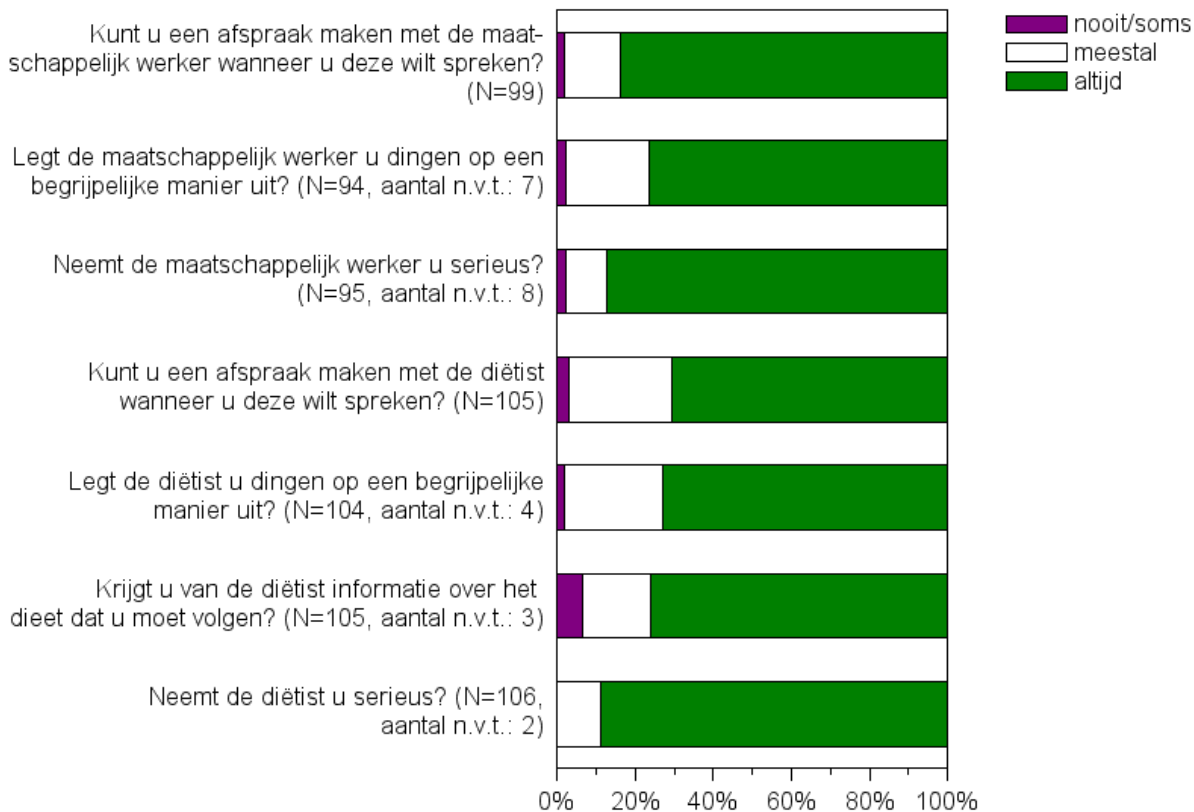
## Vragenlijst thuisdialyse: Verpleegkundigen

De onderstaande vragen hebben betrekking op de verpleegkundigen.



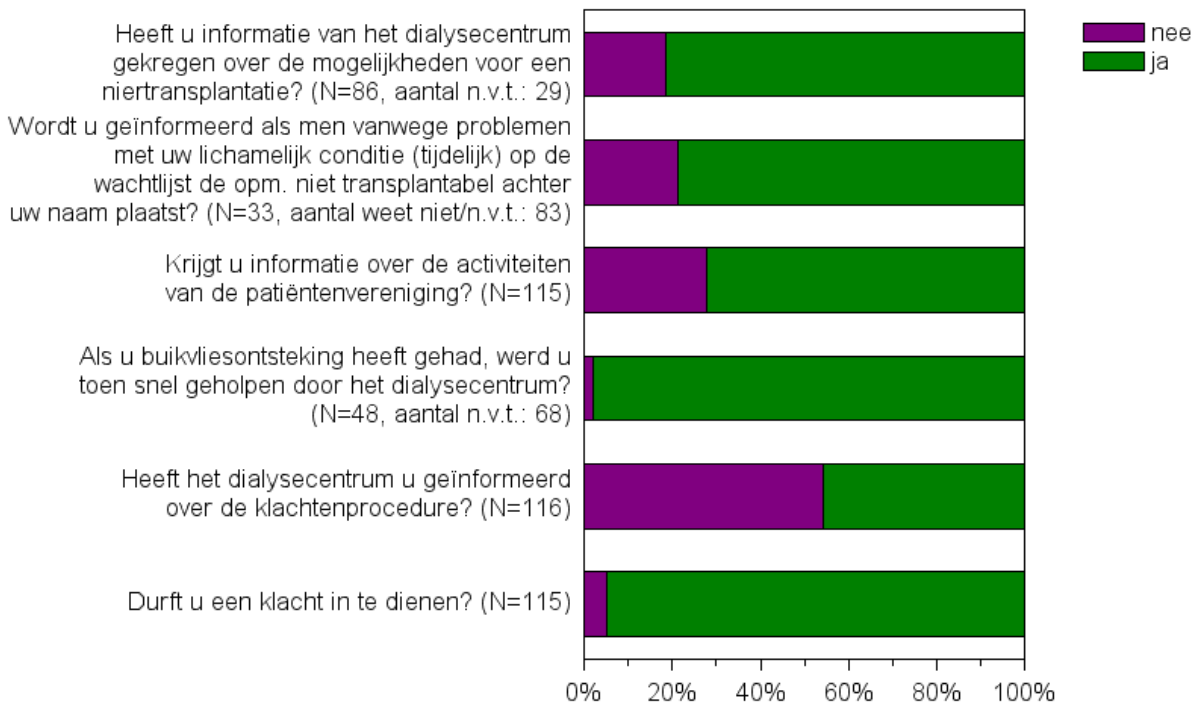
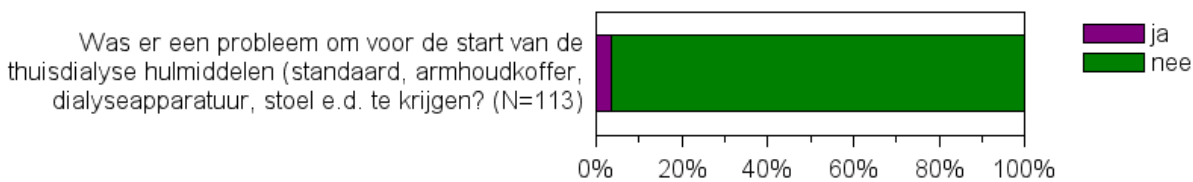
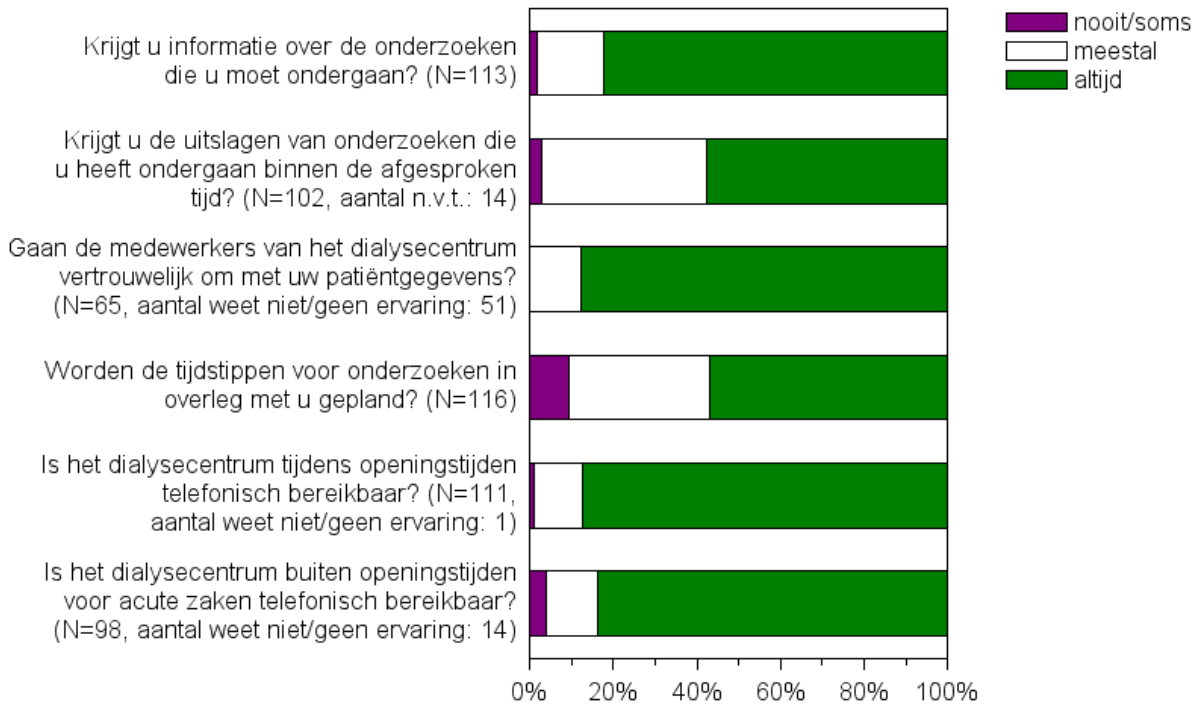
## Vragenlijst thuisdialyse: Maatschappelijk werker en diëtist

De ervaringen van patiënten met de maatschappelijk werker en de diëtist zijn in onderstaande grafiek weergegeven.

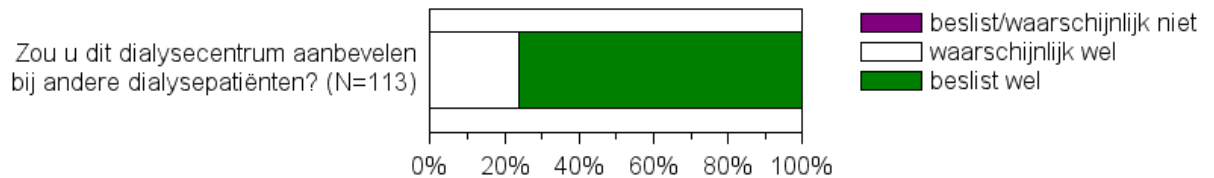
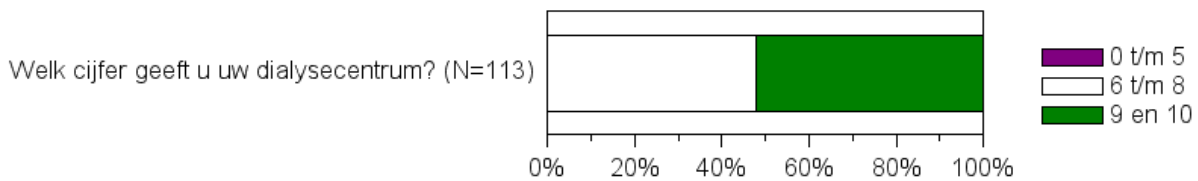


## Vragenlijst thuisdialyse: Dialysecentrum

De onderstaande vragen hebben betrekking op het dialysecentrum. Patiënten is gevraagd naar hun ervaringen in en met het dialysecentrum: o.a. informatievoorziening, privacy, planning, bereikbaarheid.

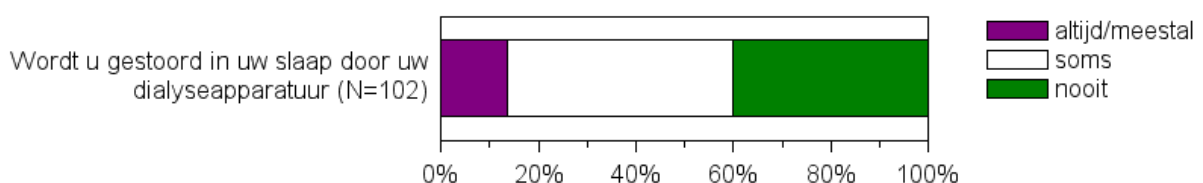
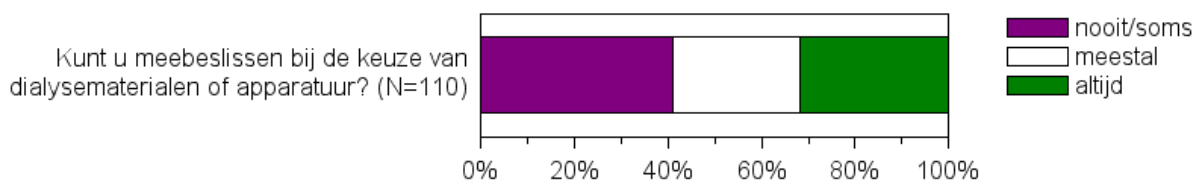
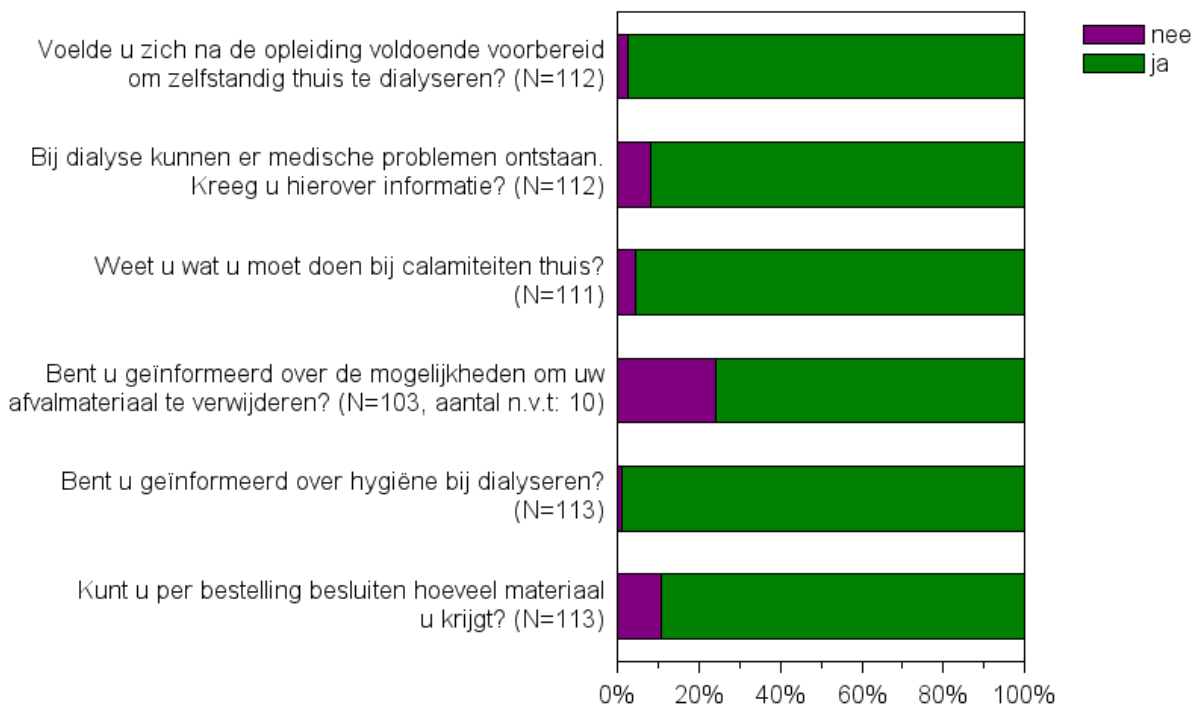






## Vragenlijst thuisdialyse: Dialyse thuis

De vragen in onderstaande grafieken hebben betrekking op het dialyseren thuis.



## Vragenlijst thuisdialyse: Predialyse

In onderstaande grafiek staat weergegeven welke ervaringen patiënten hebben met de predialyse in het dialysecentrum.

