

CQI Dialyse

Spiegelrapportage 2015 - 2016

maart 2017

uitgevoerd door

Nefrovisie
Richtlijnen • Registratie • Visitatie

Inhoudsopgave

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

1 Inleiding

In opdracht van vijftien dialysecentra in Nederland heeft Nefrovisie in 2015 en 2016 een kwantitatief onderzoek uitgevoerd met de CQI dialyse naar de kwaliteit van zorg vanuit het patiëntenperspectief. In dit rapport presenteren we de geaggregeerde resultaten van dit onderzoek. Er worden geen individuele centrumgegevens weergegeven. De deelnemende centra hebben deze gegevens separaat toegezonden gekregen.

Centrum	Plaats
Maxima Medisch Centrum	Veldhoven
Deventer Ziekenhuis	Deventer
Elyse Kliniek Woerden	Woerden
Elyse Kliniek Kerkrade	Kerkrade
Elyse Kliniek Emmeloord	Emmeloord
Noordwest Ziekenhuisgroep	Alkmaar
Bravis Ziekenhuis Roosendaal	Roosendaal
Bravis Ziekenhuis Bergen op Zoom	Bergen op Zoom
Groene Hart Ziekenhuis.	Gouda
Alrijne Ziekenhuis	Leiderdorp
ZorgSaam	Terneuzen
Bernhoven	Uden
Dialysecentrum Ravenstein	Ravenstein
Medisch Centrum Leeuwarden	Leeuwarden
Zuyderland MC – locatie Sittard-Geleen	Sittard-Geleen

Tabel 1: Centra die de CQI Dialyse in 2015 en 2016 hebben laten uitvoeren door Nefrovisie

1.1 CQI Dialyse

Met behulp van de CQI Dialyse wordt 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 CQI Dialyse geeft 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.

De CQI Dialyse 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 vragenlijst bevat vragen over de behandeling door de betrokken zorgverleners zoals de internist-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 CQI Dialyse.

Stappenplan CQI Dialyse	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

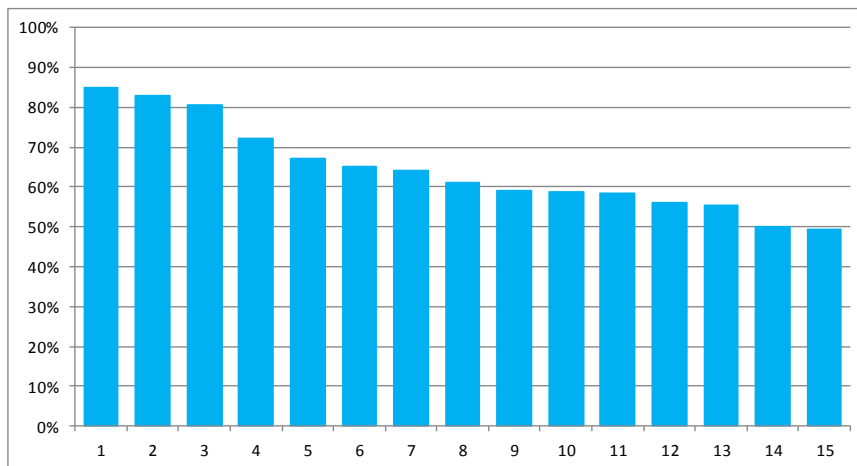
Deelname aan het onderzoek verliep op vrijwillige basis. De verwerking van alle gegevens was anoniem. In de spiegelrapportage zijn geen gegevens opgenomen die herleidbaar zijn tot personen of individuele centra.

Centra hadden de volgende mogelijkheden om de vragenlijsten te verspreiden:

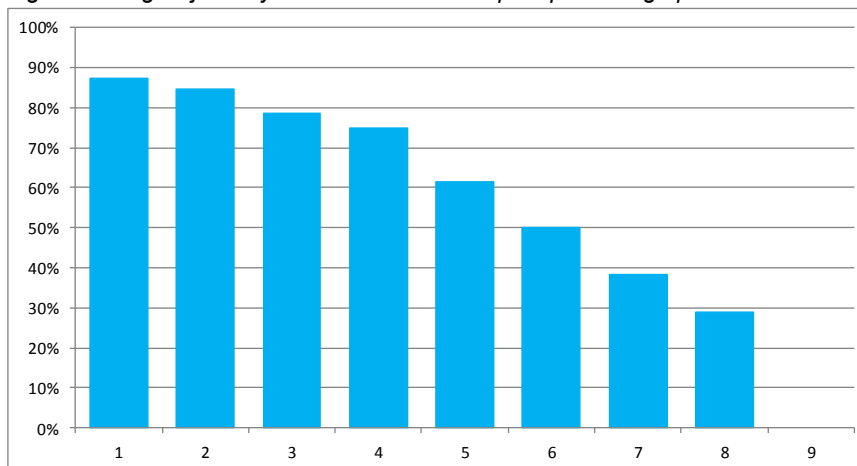
1. **Online vragenlijst o.a. via e-mail (door 3 centra gekozen)**
Patiënten met een e-mailadres ontvangen een e-mail met een link naar de online vragenlijst, patiënten zonder e-mailadres ontvangen in het centrum een brief met toegangscode voor de online vragenlijst.
2. **Online vragenlijst niet via e-mail (door 8 centra gekozen)**
Alle patiënten ontvangen in het centrum een brief met toegangscode voor de online vragenlijst.
3. **Combinatie van online- en papieren vragenlijsten (door 0 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 4 centra gekozen)**
Alle patiënten ontvangen een papieren vragenlijst op het huisadres.

1.3 Beschrijving respondenten

De gemiddelde respons bij patiënten die dialyseren in het dialysecentrum is 65%, variërend van 50% tot 85% (figuur 1). Voor de thuisdialysepatiënten is het netto responspercentage 53%, variërend van 0% tot 88% (figuur 2).



Figuur 1: vragenlijst dialysecentrum – netto responspercentage per centrum



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

In tabel 3 wordt verder inzicht gegeven in de respons: het aantal vragenlijsten dat is ingevuld en het responspercentage (aantal teruggestuurde vragenlijsten / aantal uitgezette vragenlijsten). Tevens is een aantal specifieke kenmerken van de patiënten weergegeven zoals geslacht, leeftijd, opleiding, geboorteland, moedertaal en de eigen indruk over de gezondheidstoestand.

	Centrum-dialyse	Thuis-dialyse
Respons		
- Bruto aantal lijsten verstuurd	852	124
- Netto aantal lijsten verstuurd (bruto minus overleden, verhuisd)	837	120
- Bruto respons: aantal geretourneerde vragenlijsten	558	64
- Bruto responspercentage	67%	53%
- Netto respons: aantal bruikbare geretourneerde vragenlijsten (na schoningsacties)	546	63
- Netto responspercentage	65%	53%
Geslacht (centrumdialyse N=531 / thuisdialyse N=62)		
- man	60%	66%
- vrouw	40%	34%
Gemiddelde leeftijd (N=535 / N=62)		
- 16 t/m 24 jaar	0%	2%
- 25 t/m 34 jaar	2%	0%
- 35 t/m 44 jaar	1%	6%
- 45 t/m 54 jaar	7%	5%
- 55 t/m 64 jaar	12%	26%
- 65 t/m 74 jaar	30%	31%
- 75 jaar of ouder	48%	31%
Opleiding (hoogst voltooide) (N=528 / N=62)		
- Geen opleiding/basisonderwijs	23%	13%
- Lager beroepsonderwijs en VMBO	24%	15%
- Middelbaar beroepsonderwijs	31%	50%
- Voortgezet algemeen onderwijs	5%	3%
- HBO/WO en postacademisch onderwijs	12%	16%
- Anders	5%	3%
Geboorteland (N=538 / N=59)		
- Nederland	88%	95%
- Anders	12%	5%
Spreektaal thuis (N=516 / N=60)		
- Nederlands	75%	78%
- Anders	25%	22%
Gezondheid (N=539 / N=62)		
- uitstekend	1%	0%
- zeer goed	3%	6%
- goed	41%	56%
- matig	45%	29%
- slecht	10%	8%

Tabel 3: Algemene gegevens

In tabel 4 is aangegeven welke vorm van dialysebehandeling de patiënten hebben op het moment van afnemen van de CQI Dialyse in 2015 en 2016, uitgedrukt als percentage van het totaal aantal respondenten.

Centrumdialyse		% totaal
Hoe dialyseert u? (N=532)	Hemodialyse in centrum overdag	78%
	Hemodialyse in centrum 's avonds	6%
	Hemodialyse in centrum 's nachts	5%
Totaal		89%
Thuisdialyse		
Hoe dialyseert u thuis? (N=61)	APD	6%
	CAPD	4%
	Hemodialyse thuis	1%
Totaal		11%

Tabel 4: Dialysevorm respondenten

Om de kenmerken van de patiënten die deelgenomen hebben aan de CQI Dialyse te kunnen vergelijken met de landelijke gegevens is in tabel 5 de verdeling naar geslacht, leeftijd en dialyse behandeling in Nederland weergegeven.

Gegevens Renine/Nefrodata 1-1-2015		
	Centrum- dialyse	Thuis- dialyse
Geslacht (N=5339 /N=1127)		
- man	58%	62%
- vrouw	42%	38%
Gemiddelde leeftijd (N=5339 / N=1127)		
- t/m 44 jaar	8%	13%
- 45 t/m 64 jaar	26%	35%
- 65 t/m 74 jaar	26%	27%
- 75 jaar of ouder	40%	25%
Vorm van dialysebehandeling		%
Waar dialyseert u? (N=6466)	Centrumhemodialyse	83%
	Thuisdialyse	17%
Totaal		100%
Thuisdialyse		
Hoe dialyseert u thuis? (N=1127)	APD	7%
	CAPD	6%
	Thuishemodialyse	4%
Totaal		17%

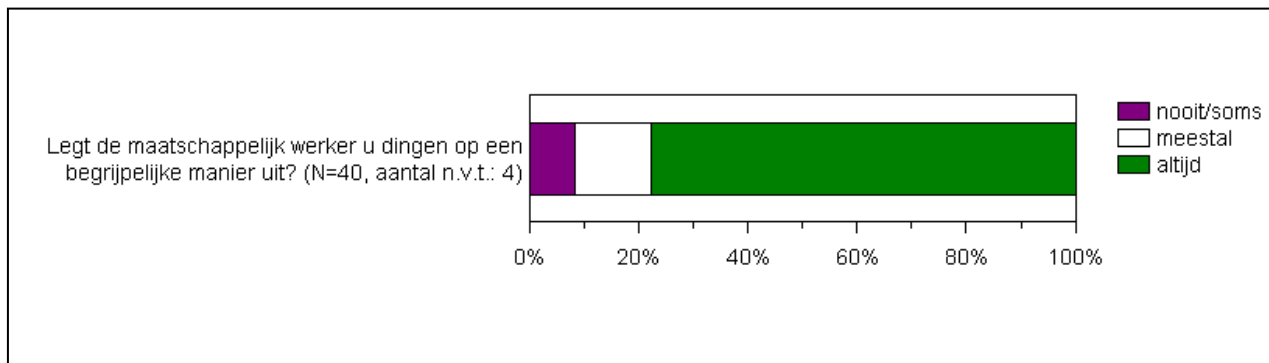
Tabel 5: Bron Nefrodata/Renine peildatum 1-1-2015

2 Resultaten - grafische weergave ervaringen

2.1 Toelichting

In dit hoofdstuk staan de uitkomsten van de vragenlijsten grafisch weergegeven. De resultaten zijn steeds geordend naar onderwerp in de vragenlijst, dit wordt vermeld bij elk blokje gegevens.

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



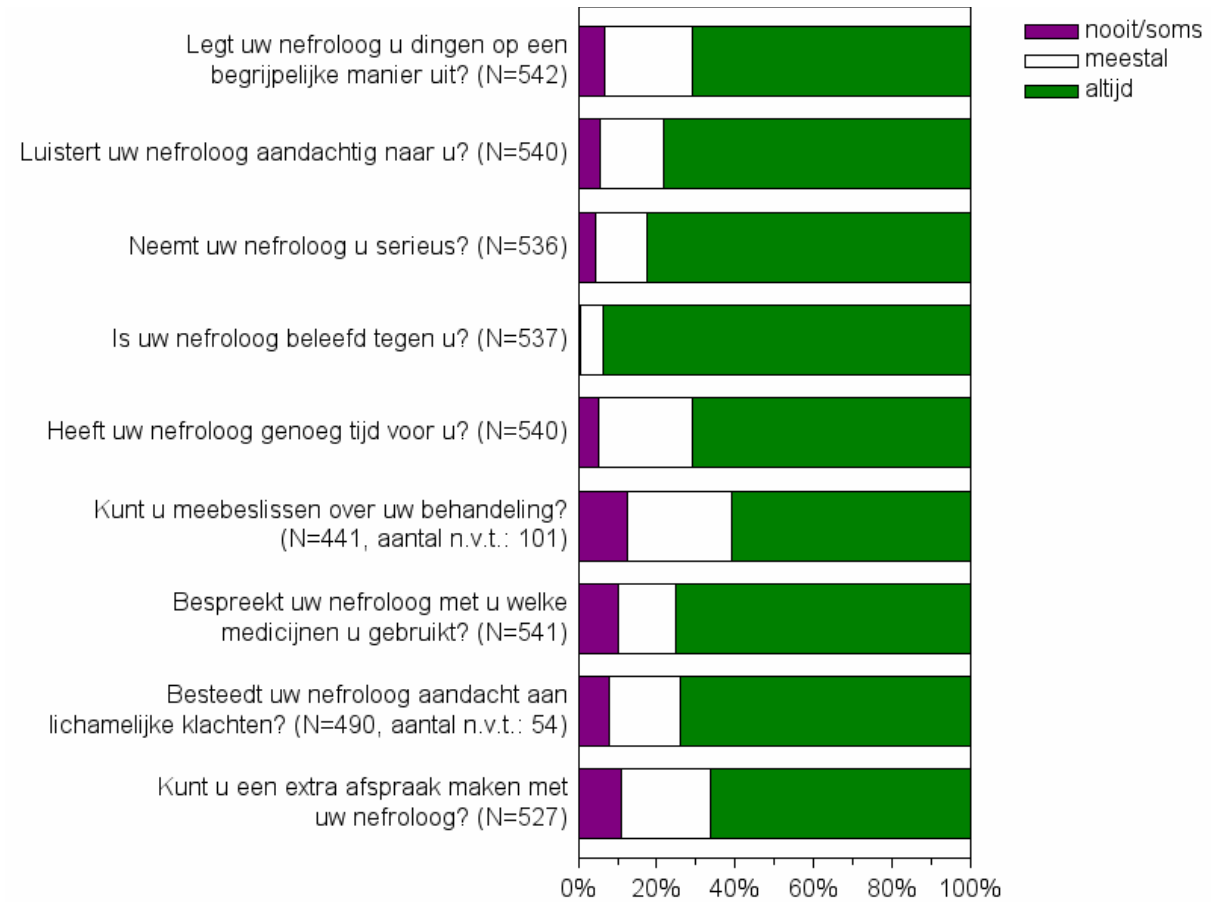
Voorbeeld

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. 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)

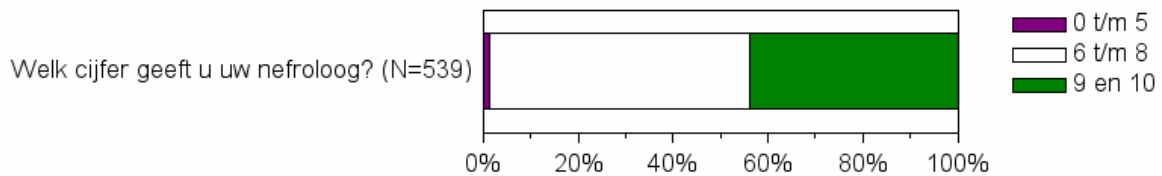
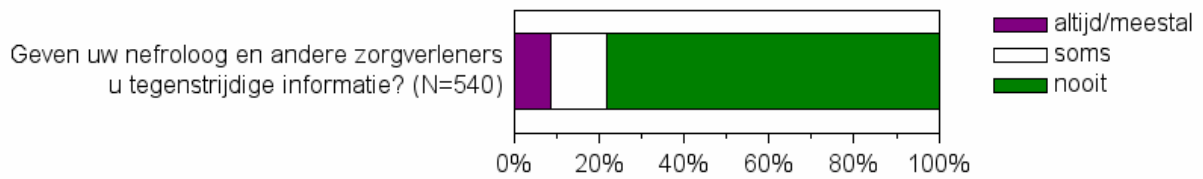
Vragenlijst dialysecentrum: Nefroloog

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



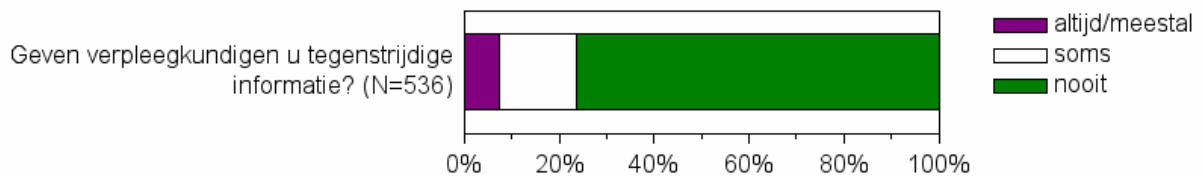
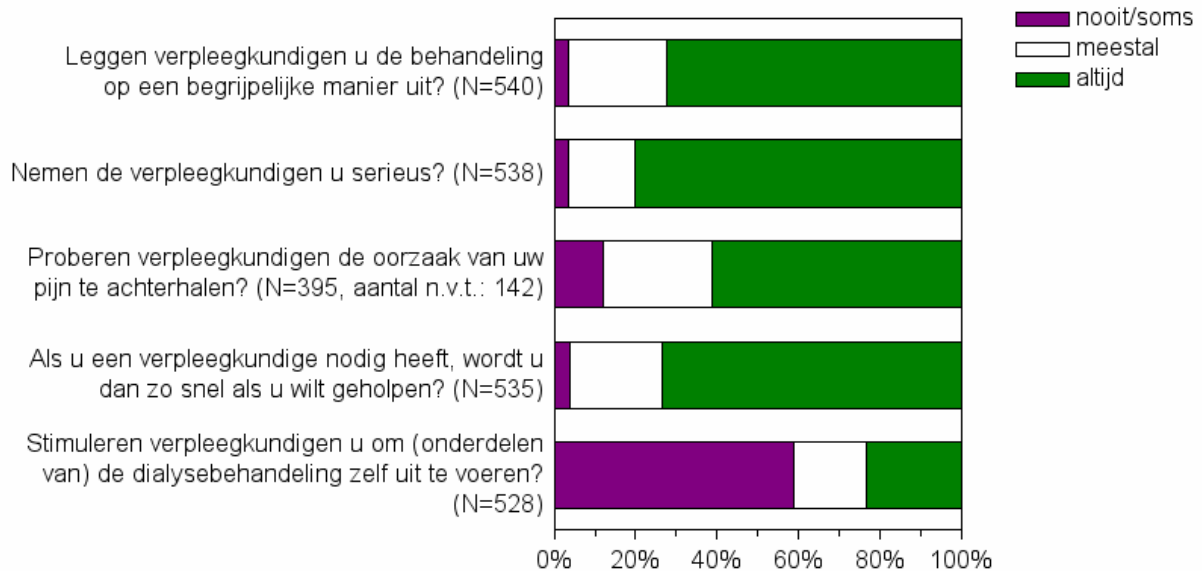
	<i>minder dan eens per maand</i>	<i>eens per maand</i>	<i>eens per twee weken</i>	<i>wekelijks of vaker</i>
Hoe vaak heeft u tijdens uw dialyse contact met uw nefroloog? (N=539)	3%	8%	11%	78%

	<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=523)	16%	63%	9%	12%



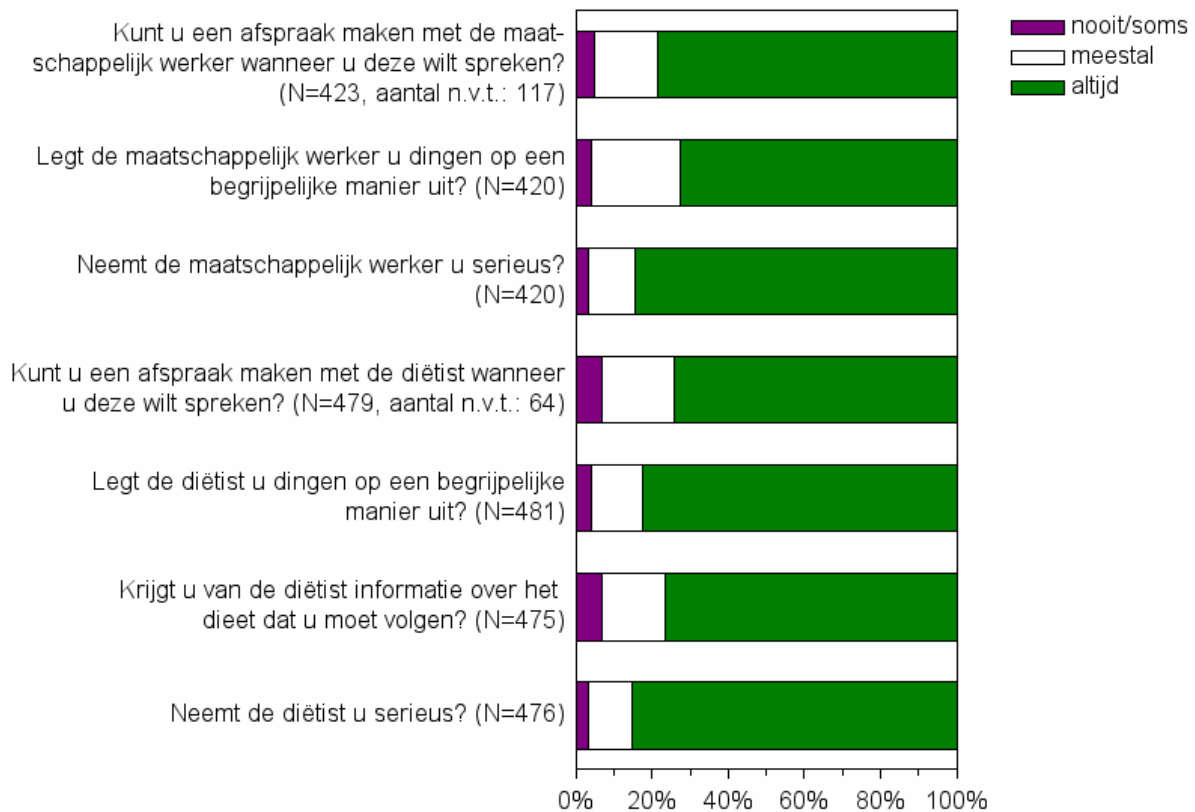
Vragenlijst dialysecentrum: Verpleegkundigen

De onderstaande vragen hebben betrekking op de verpleegkundigen.



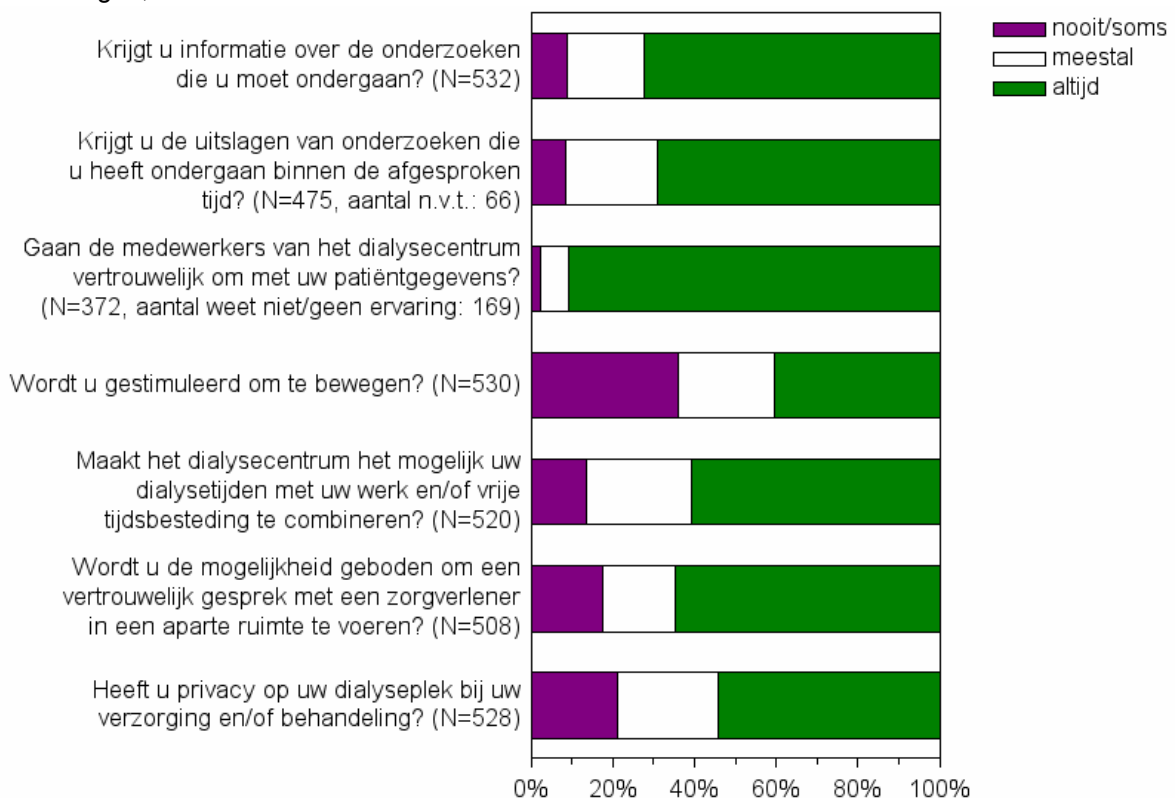
Vragenlijst dialysecentrum: Maatschappelijk werker en diëtist

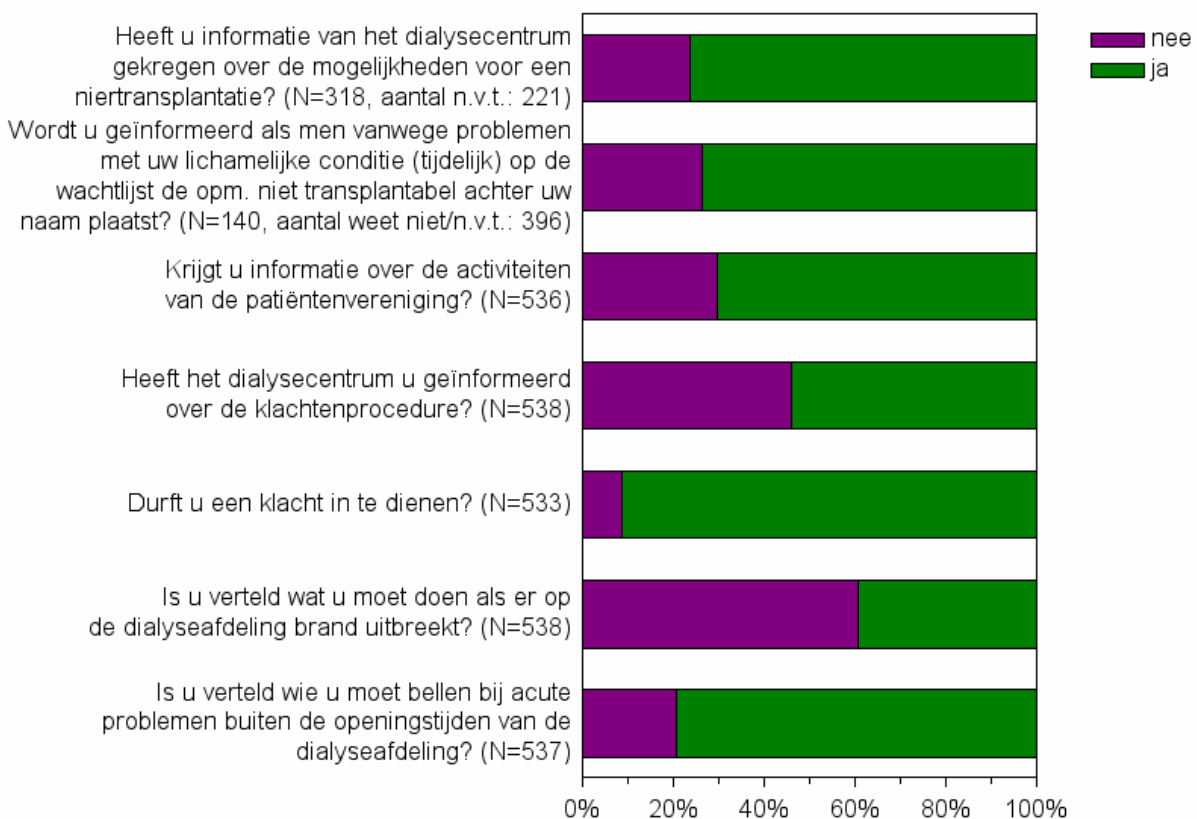
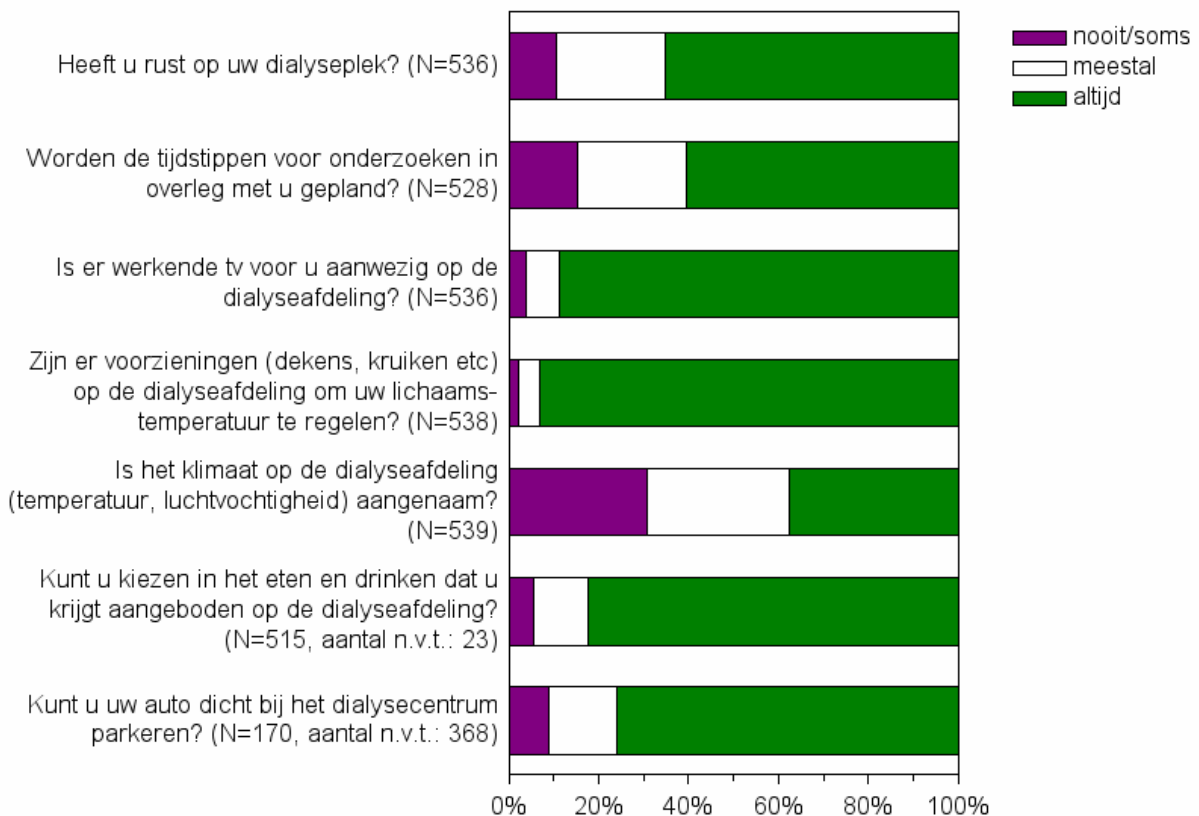
De ervaringen van patiënten met de maatschappelijk werker en de diëtist zijn in onderstaande grafiek weergegeven.

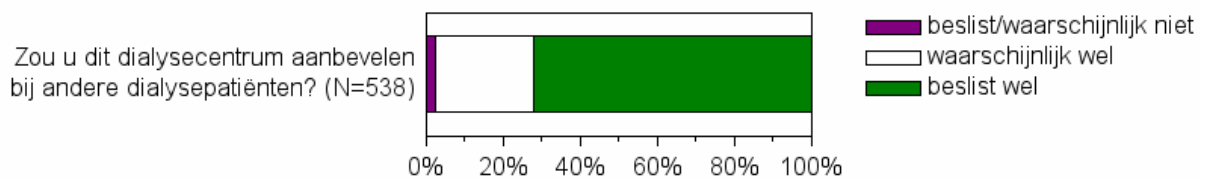
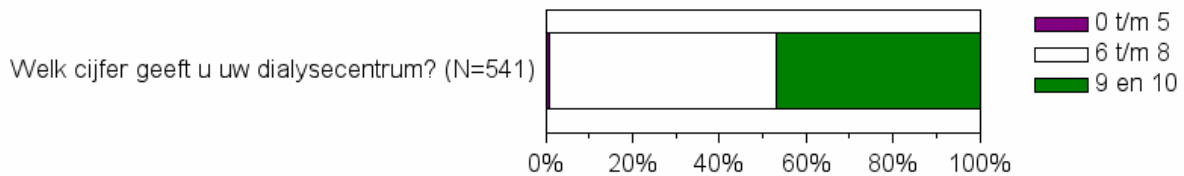
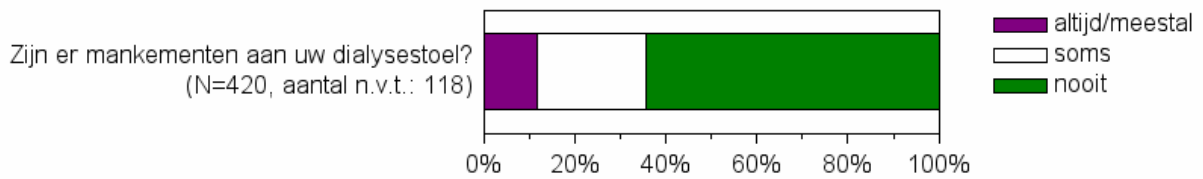


Vragenlijst dialysecentrum: Dialysecentrum

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.

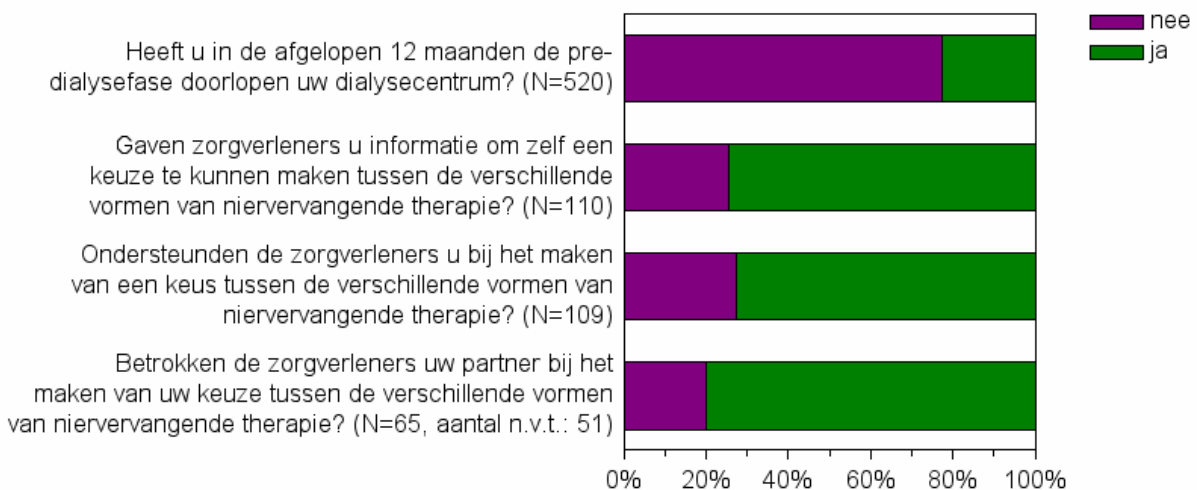






Vragenlijst dialysecentrum: Predialyse

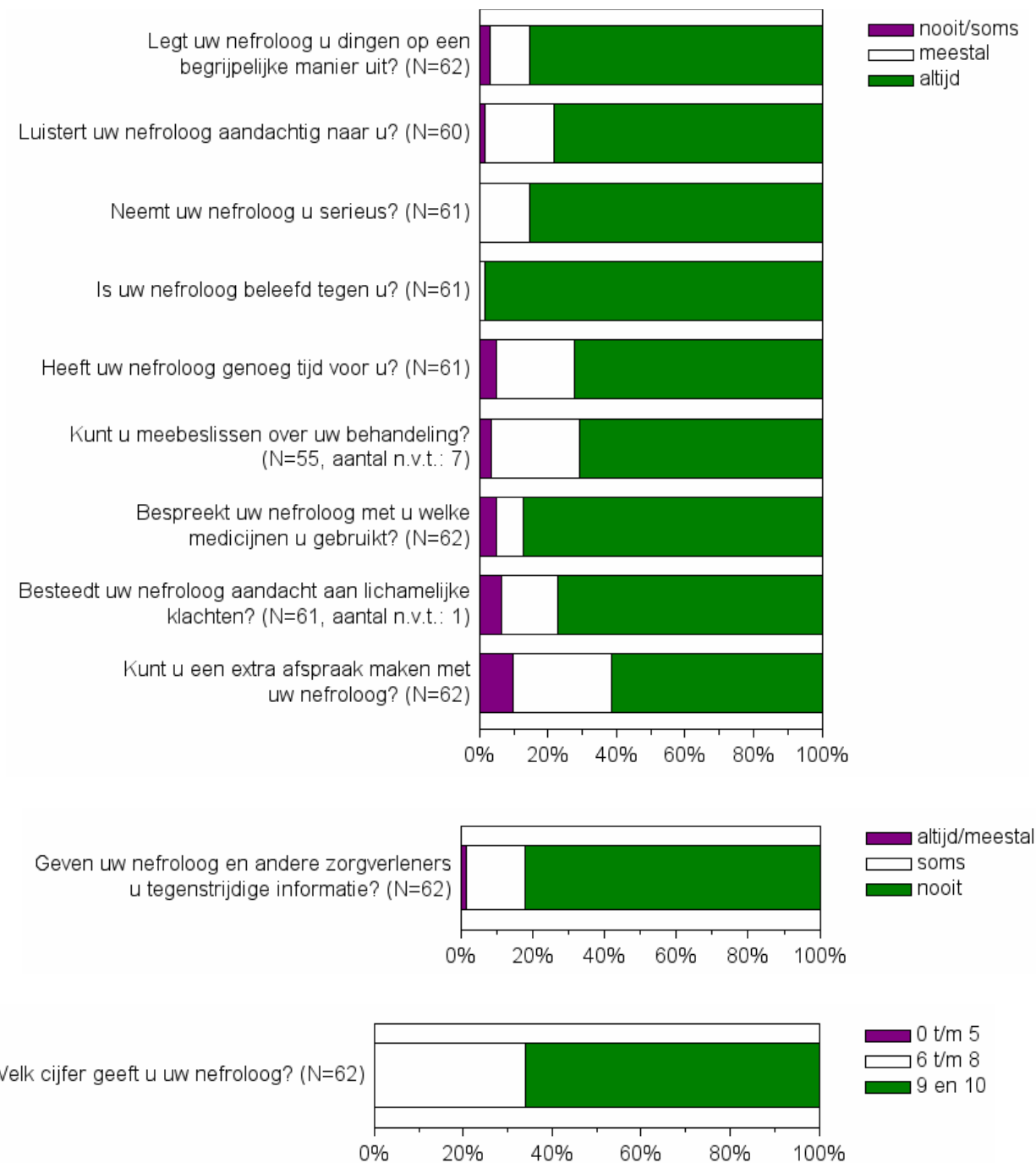
In onderstaande grafiek staat weergegeven welke ervaringen patiënten hebben met de predialyse in het dialysecentrum.



2.3 Resultaten vragenlijst thuisdialyse (peritoneale dialyse en thuishemodialyse)

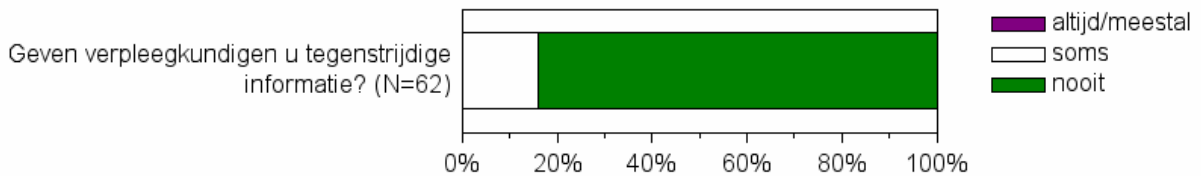
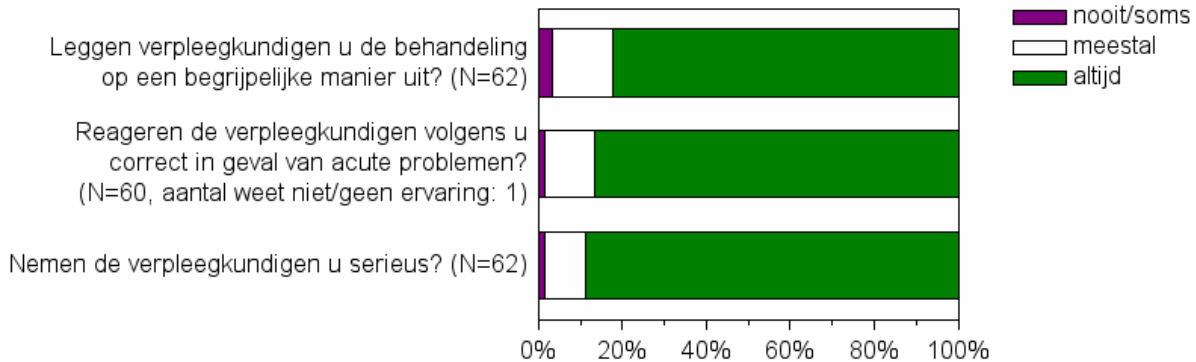
Vragenlijst thuisdialyse: Nefroloog

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



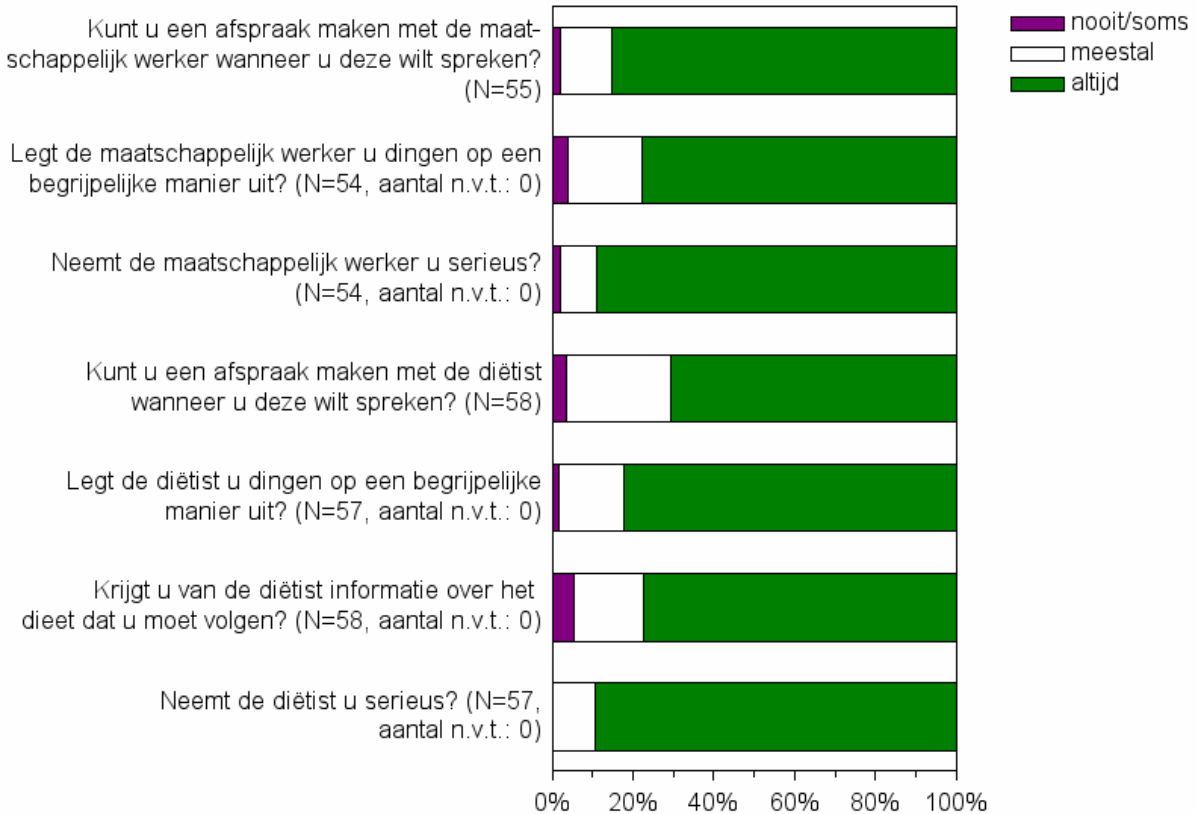
Vragenlijst thuisdialyse: Verpleegkundigen

De onderstaande vragen hebben betrekking op de verpleegkundigen.



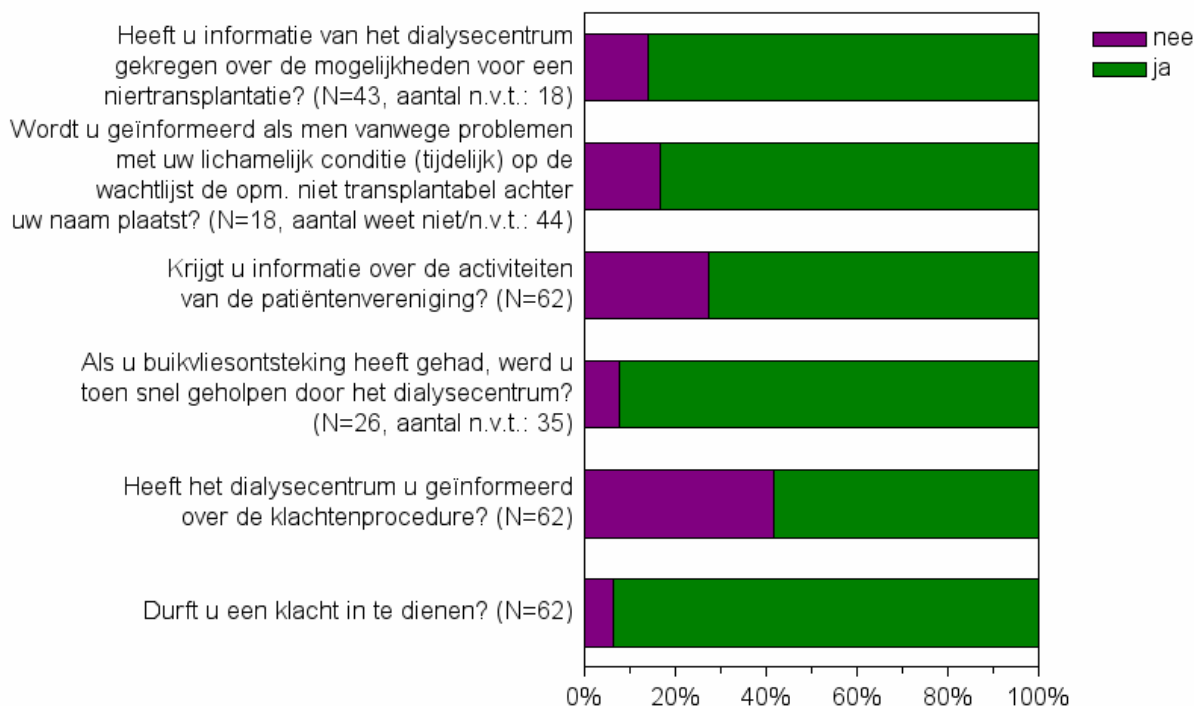
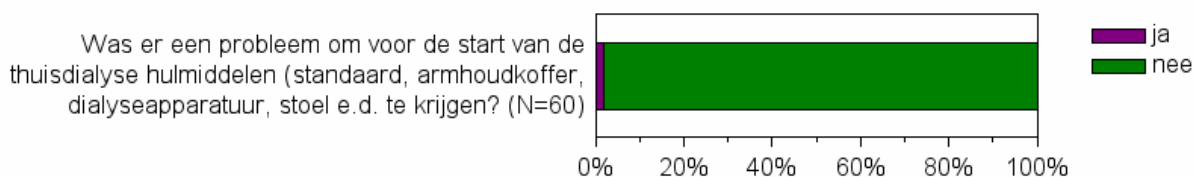
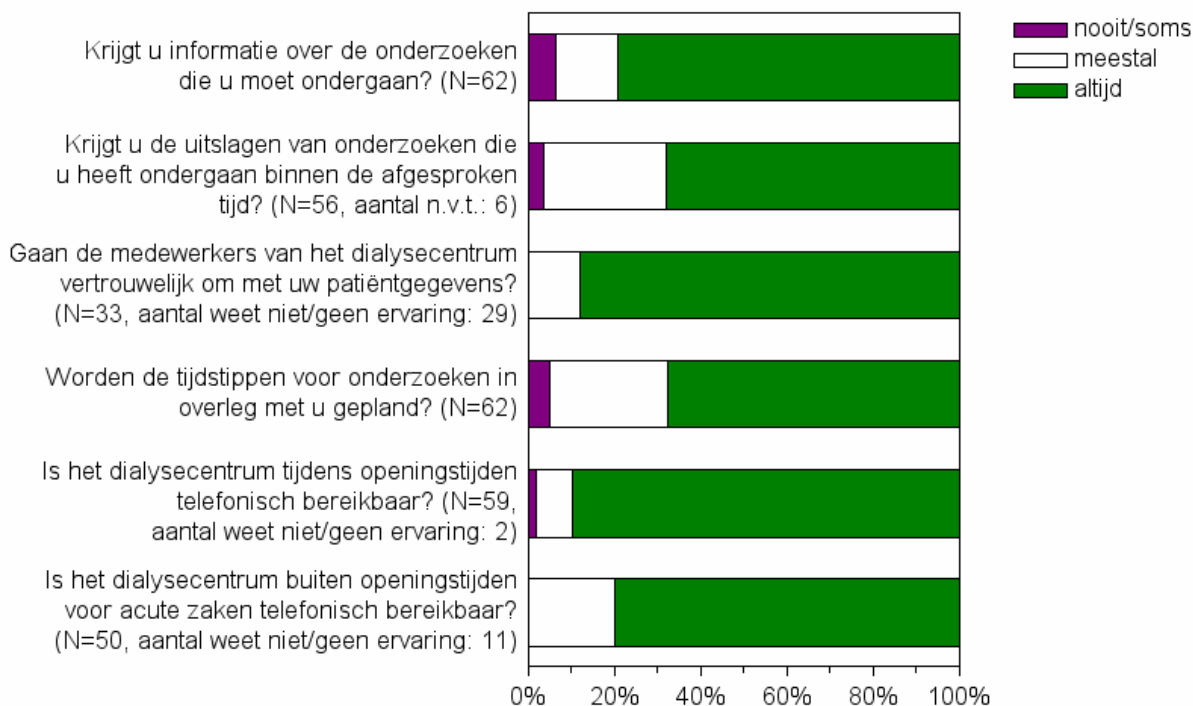
Vragenlijst thuisdialyse: Maatschappelijk werker en diëtist

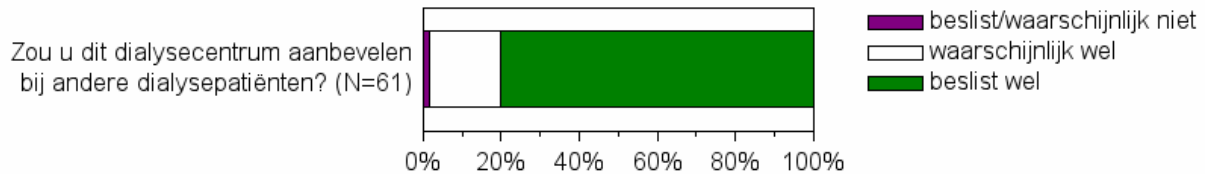
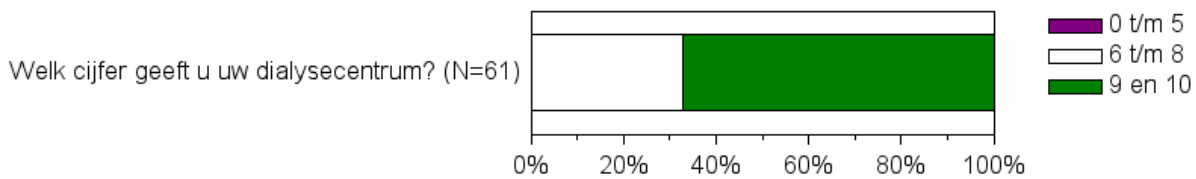
De ervaringen van patiënten met de maatschappelijk werker en de diëtist zijn in onderstaande grafiek weergegeven.



Vragenlijst thuisdialyse: Dialysecentrum

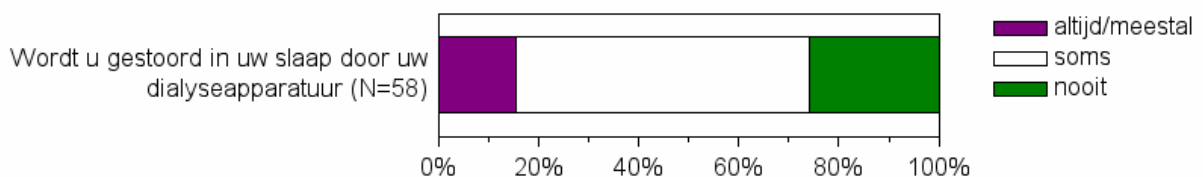
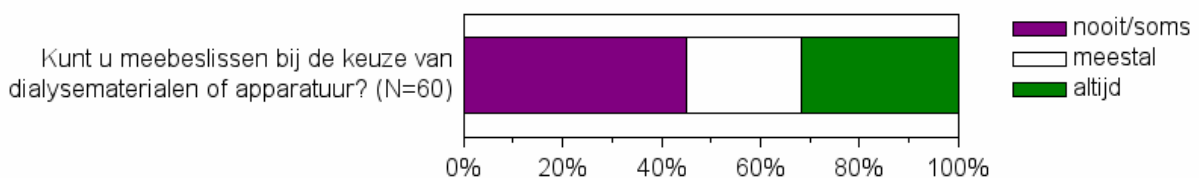
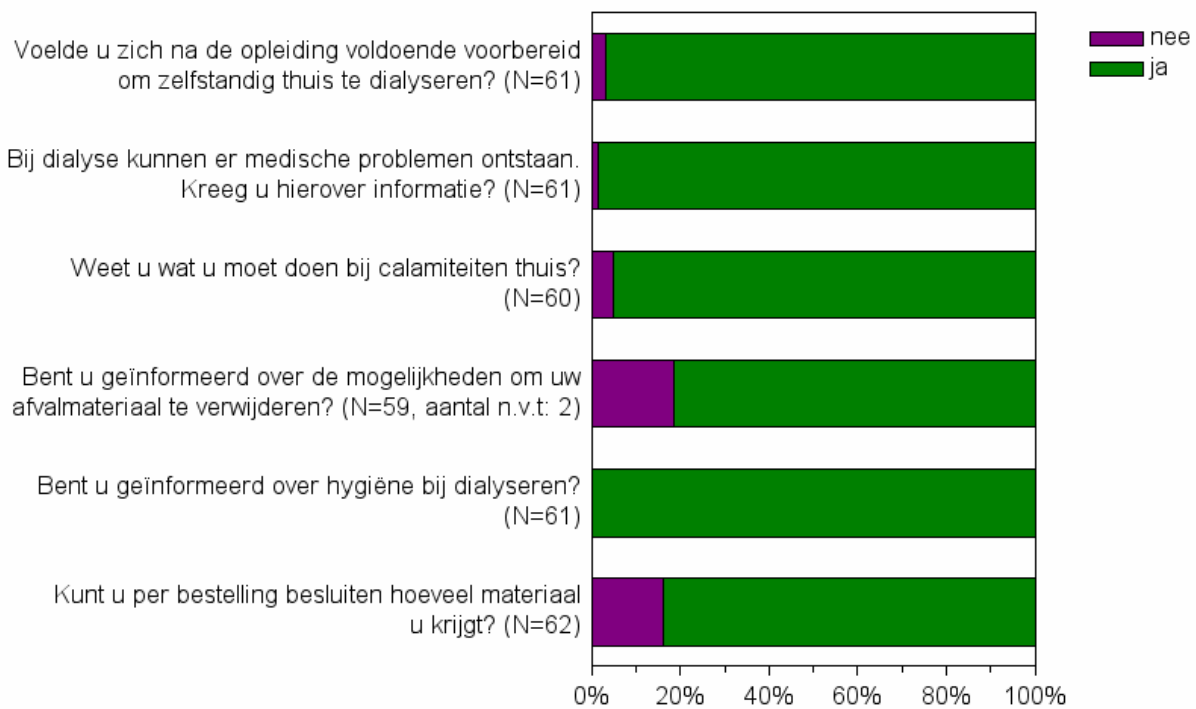
De onderstaande vragen hebben betrekking op het dialysecentrum. Patiënten is gevraagd naar hun ervaringen in en met het dialysecentrum: o.a. informatievoorziening, privacy, planning, bereikbaarheid.





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.

