

# CQI Dialyse

## Spiegelrapportage 2017

maart 2018

uitgevoerd door

**Nefrovisie**  
Richtlijnen • Registratie • Visitatie

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
1.1	CQI Dialyse	2
1.2	Uitvoering en rapportage	3
1.3	Beschrijving respondenten	4
<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

## 1 Inleiding

In opdracht van dertien dialysecentra in Nederland heeft Nefrovisie in 2017 een kwantitatief onderzoek uitgevoerd met de CQI dialyse naar de kwaliteit van zorg vanuit het patiëntenperspectief. Daarnaast heeft het Dialyse Centrum Groningen Nefrovisie verzocht om de resultaten van de CQI Dialyse ook in de spiegelrapportage op te nemen, ondanks het feit dat zij de CQI Dialyse door een andere partij hebben laten uitvoeren. In dit rapport presenteren we de geaggregeerde resultaten van dit onderzoek. Er worden geen individuele centrumgegevens weergegeven. De centra hebben deze gegevens separaat toegezonden gekregen.

<b>Centrum</b>	<b>Plaats</b>
Niercentrum aan de Amstel	Amstelveen
Dialysecentrum 't Gooi en Dialyseafdeling Tergooi	Hilversum
Dianet	Utrecht en Amsterdam
Ziekenhuisgroep Twente	Almelo
Westfriesgasthuis	Hoorn
Reinier de Graaf	Delft
Treant Zorggroep - Dialysecentrum Emmen	Emmen
Maasstad Ziekenhuis	Rotterdam
Bernhoven Dialysecentrum	Uden
Zuyderland Medisch Centrum	Sittard-Geleen en Heerlen
Dialysecentrum Ravenstein	Ravenstein
Diapriva	Amsterdam
Dialysecentrum Beverwijk	Beverwijk
Dialyse Centrum Groningen*	Groningen, Assen, Delfzijl en Stadskanaal

Tabel 1: Centra die de CQI Dialyse in 2017 hebben laten uitvoeren en in dit spiegelrapport zijn opgenomen

\* CQI Dialyse niet door Nefrovisie uitgevoerd

### 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 zoals uitgevoerd door Nefrovisie.

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

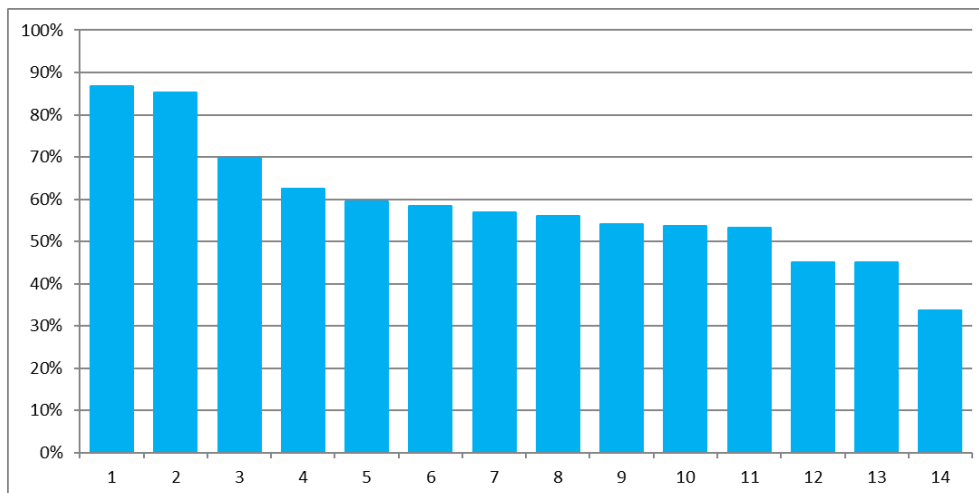
Deelname aan het onderzoek verliep op vrijwillige basis. De verwerking van alle gegevens was anoniem. In de spiegelrapportage zijn geen gegevens opgenomen die herleidbaar zijn tot personen of individuele centra.

Centra die de CQI Dialyse door Nefrovisie lieten uitvoeren, hadden de volgende mogelijkheden om de vragenlijsten te verspreiden:

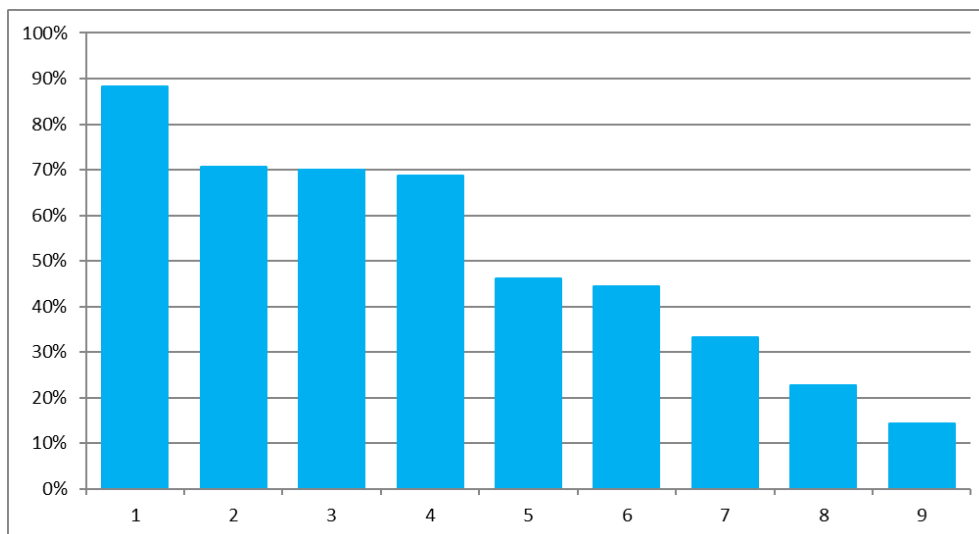
1. *Online vragenlijst o.a. via e-mail (door 4 centra gekozen)*  
Patiënten met een e-mailadres ontvangen een e-mail met een link naar de online vragenlijst, patiënten zonder e-mailadres ontvangen in het centrum een brief met toegangscode voor de online vragenlijst.
2. *Online vragenlijst niet via e-mail (door 5 centra gekozen)*  
Alle patiënten ontvangen in het centrum een brief met toegangscode voor de online vragenlijst.
3. *Combinatie van online- en papieren vragenlijsten (door 2 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 2 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 54%, variërend van 34% tot 87% (figuur 1). Voor de thuisdialysepatiënten is het netto responspercentage 44%, variërend van 14% 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.

	<b>Centrum-dialyse</b>	<b>Thuis-dialyse</b>
<b>Respons</b>		
- Bruto aantal lijsten verstuurd	1328	242
- Netto aantal lijsten verstuurd (bruto minus overleden, verhuisd)	1295	228
- Bruto respons: aantal geretourneerde vragenlijsten	709	105
- Bruto responspercentage	55%	46%
- Netto respons: aantal bruikbare geretourneerde vragenlijsten (na schoningsacties)	697	101
- Netto responspercentage	54%	44%
<b>Geslacht (centrumdialyse N=677 / thuisdialyse N=98)</b>		
- man	61%	57%
- vrouw	39%	43%
<b>Gemiddelde leeftijd (N=679 / N=98)</b>		
- 16 t/m 24 jaar	0%	0%
- 25 t/m 34 jaar	2%	4%
- 35 t/m 44 jaar	4%	5%
- 45 t/m 54 jaar	9%	10%
- 55 t/m 64 jaar	18%	21%
- 65 t/m 74 jaar	30%	31%
- 75 jaar of ouder	37%	29%
<b>Opleiding (hoogst voltooide) (N=676 / N=96)</b>		
- Geen opleiding/basisonderwijs	18%	6%
- Lager beroepsonderwijs en VMBO	21%	22%
- Middelbaar beroepsonderwijs	34%	43%
- Voortgezet algemeen onderwijs	6%	5%
- HBO/WO en postacademisch onderwijs	14%	22%
- Anders	7%	2%
<b>Geboorteland (N=686 / N=89)</b>		
- Nederland	78%	100%
- Anders	22%	0%
<b>Spreektaal thuis (N=642 / N=97)</b>		
- Nederlands	78%	75%
- Anders	22%	25%
<b>Gezondheid (N=682 / N=96)</b>		
- uitstekend	2%	1%
- zeer goed	4%	5%
- goed	35%	40%
- matig	48%	47%
- slecht	12%	7%

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 2017, uitgedrukt als percentage van het totaal aantal respondenten.

<b>Centrumdialyse</b>		% totaal
Hoe dialyseert u? (N=675)	Hemodialyse in centrum overdag	76%
	Hemodialyse in centrum 's avonds	6%
	Hemodialyse in centrum 's nachts	5%
Totaal		87%
<b>Thuisdialyse</b>		
Hoe dialyseert u thuis? (N=101)	APD	5%
	CAPD	4%
	Hemodialyse thuis	4%
Totaal		13%

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.

<b>Gegevens Renine/Nefrodata 31-12-2016 (dekkingsgraad 96%)</b>		
	<b>Centrum- dialyse</b>	<b>Thuis- dialyse</b>
Geslacht (N=5142 / N=1156)		
- man	60%	63%
- vrouw	40%	37%
Gemiddelde leeftijd (N=5142 / N=1156)		
- t/m 44 jaar	7%	10%
- 45 t/m 64 jaar	27%	33%
- 65 t/m 74 jaar	26%	28%
- 75 jaar of ouder	40%	29%
<b>Vorm van dialysebehandeling</b>		<b>%</b>
Waar dialyseert u? (N=6298)	Centrumhemodialyse	82%
	Thuisdialyse	18%
Totaal		100%
<b>Thuisdialyse</b>		
Hoe dialyseert u thuis? (N=1156)	APD	8%
	CAPD	6%
	Thuishemodialyse	5%
Totaal		18%

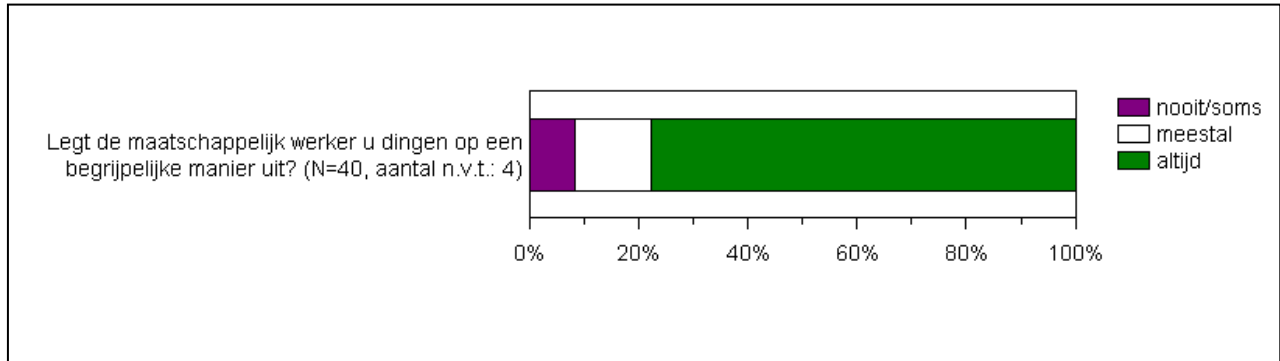
Tabel 5: Bron Nefrodata/Renine peildatum 31-12-2016

## 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*

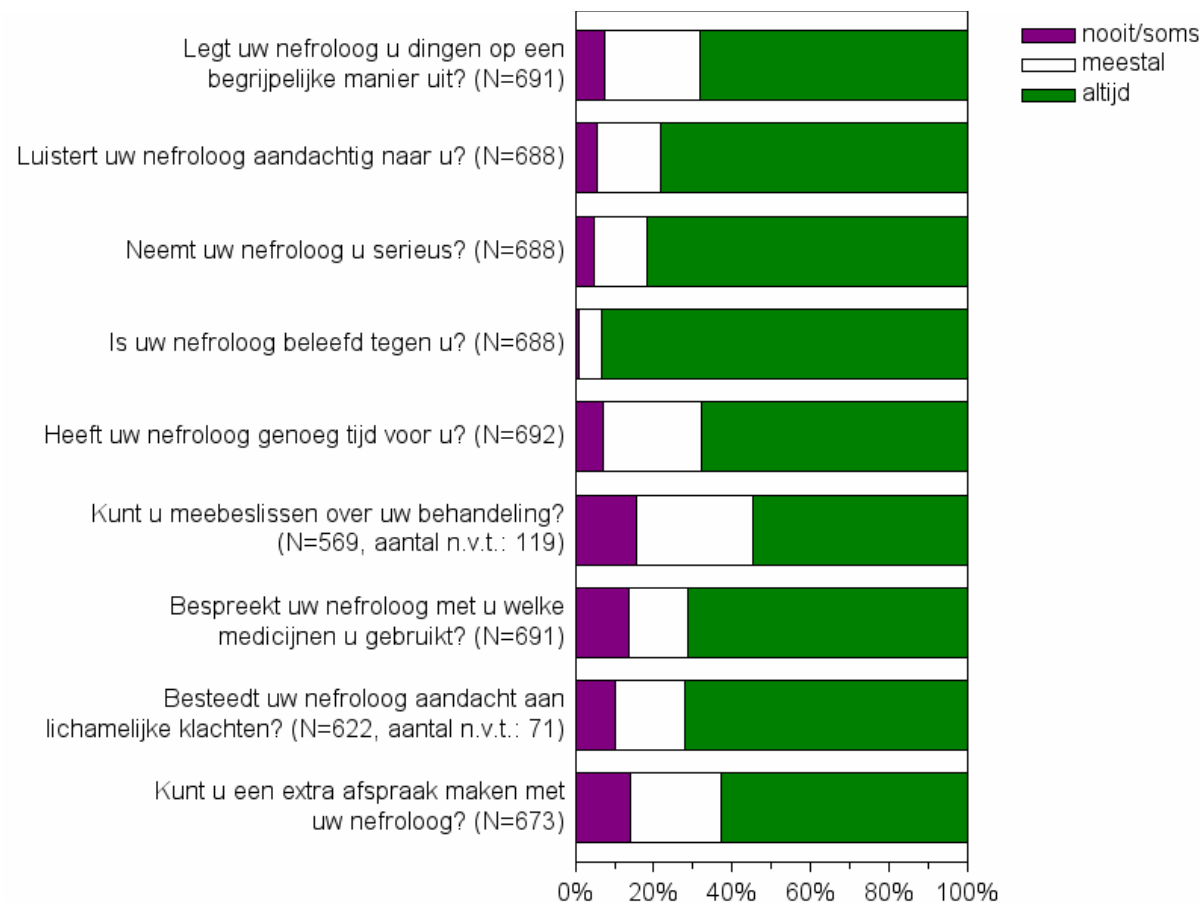
Bovenstaande grafiek is een voorbeeld. U ziet links om welke vraag het gaat. Aan het eind van de vraag staat hoeveel personen de vraag beantwoord hebben, minus het aantal 'niet van toepassing' en 'weet ik niet', in dit geval 40 (N=40). De antwoordcategorieën 'niet van toepassing' en 'weet ik niet/geen 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)

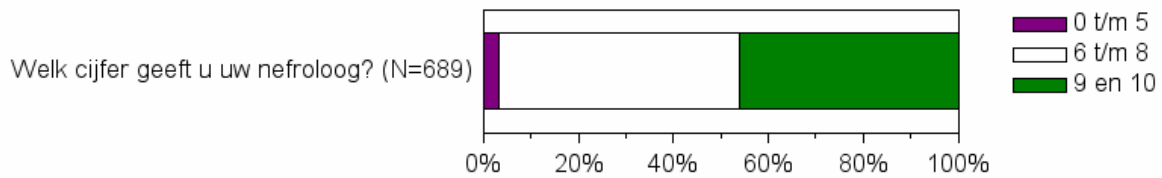
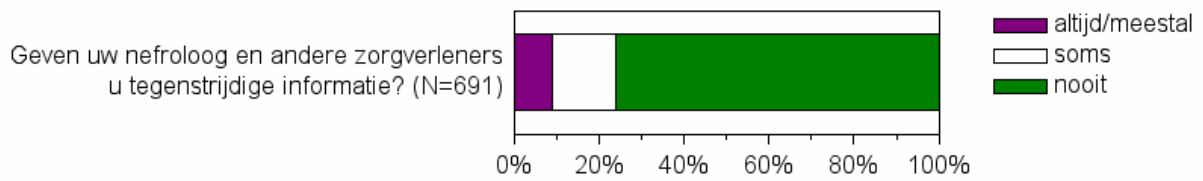
### Vragenlijst dialysecentrum: Nefroloog

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



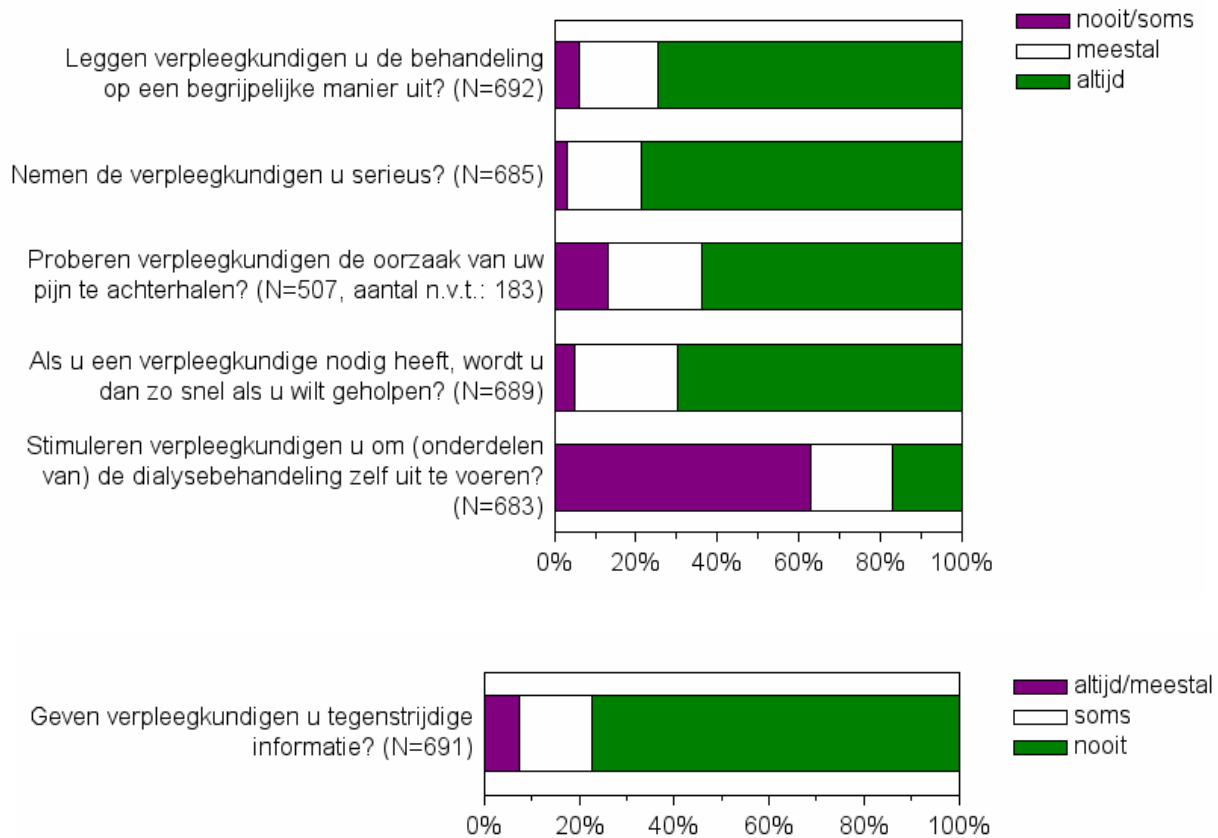
	<i>minder dan eens per maand</i>	<i>eens per maand</i>	<i>eens per twee weken</i>	<i>wekelijks of vaker</i>
Hoe vaak heeft u tijdens uw dialyse contact met uw nefroloog? (N=690)	4%	7%	13%	75%

	<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=671)	16%	46%	18%	20%



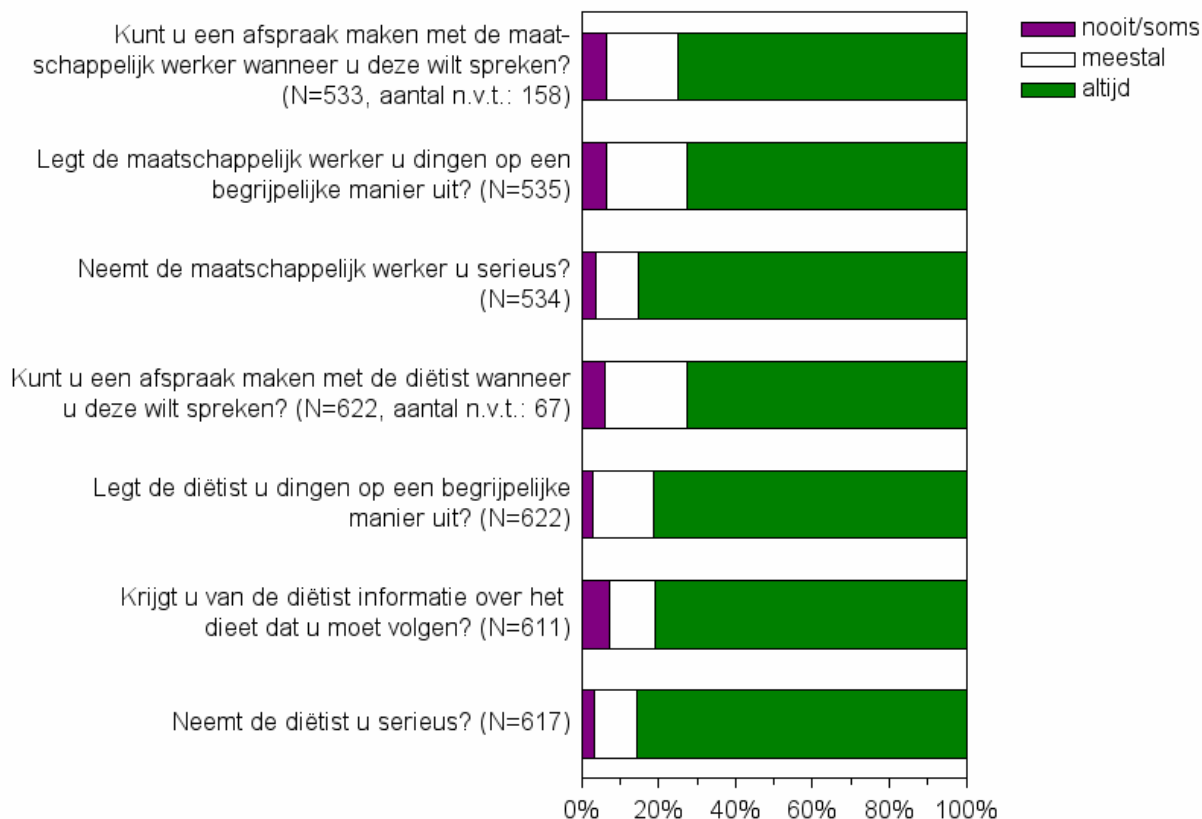
### Vragenlijst dialysecentrum: Verpleegkundigen

De onderstaande vragen hebben betrekking op de verpleegkundigen.



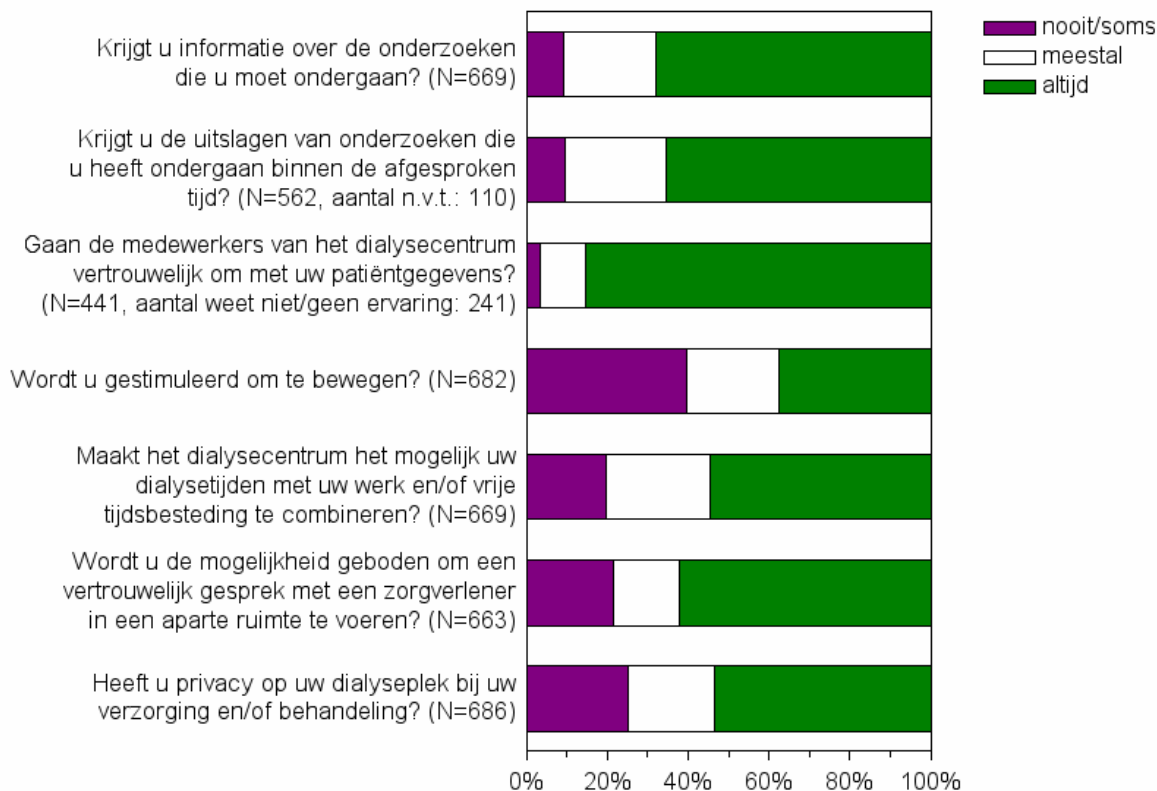
## Vragenlijst dialysecentrum: Maatschappelijk werker en diëtist

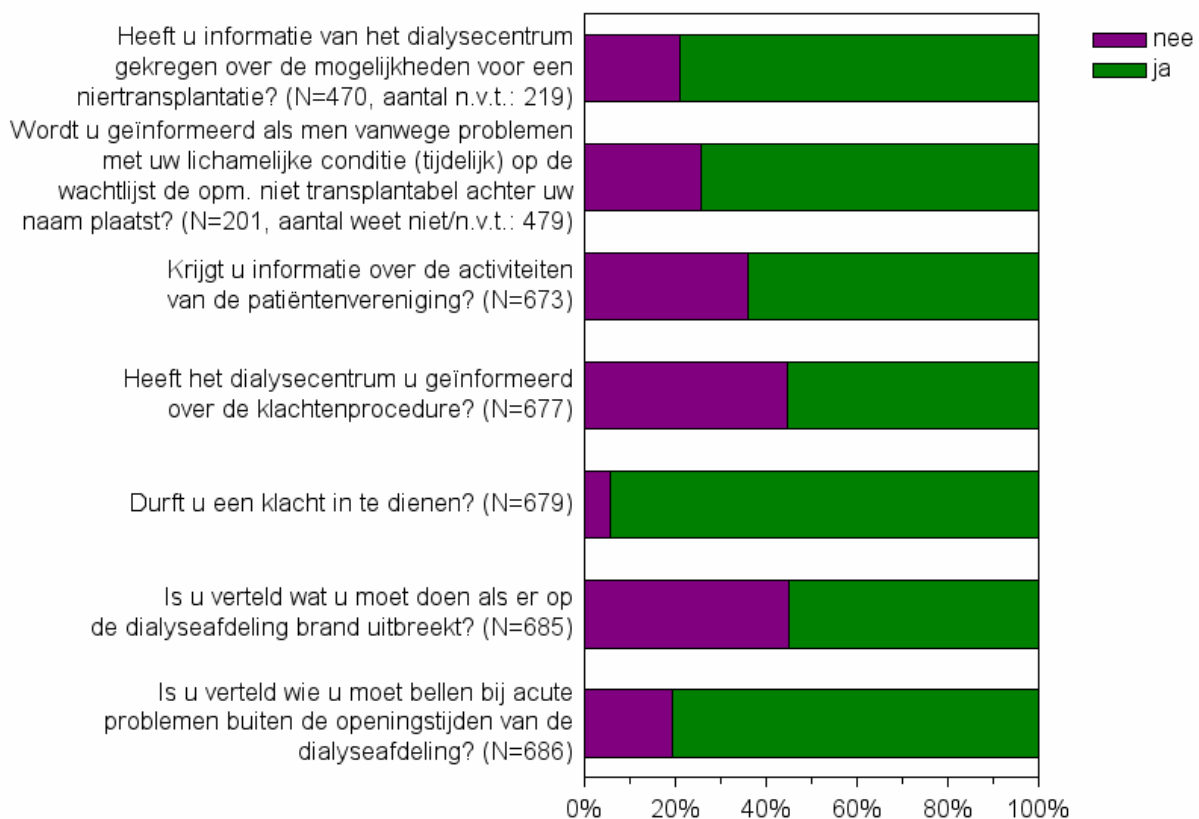
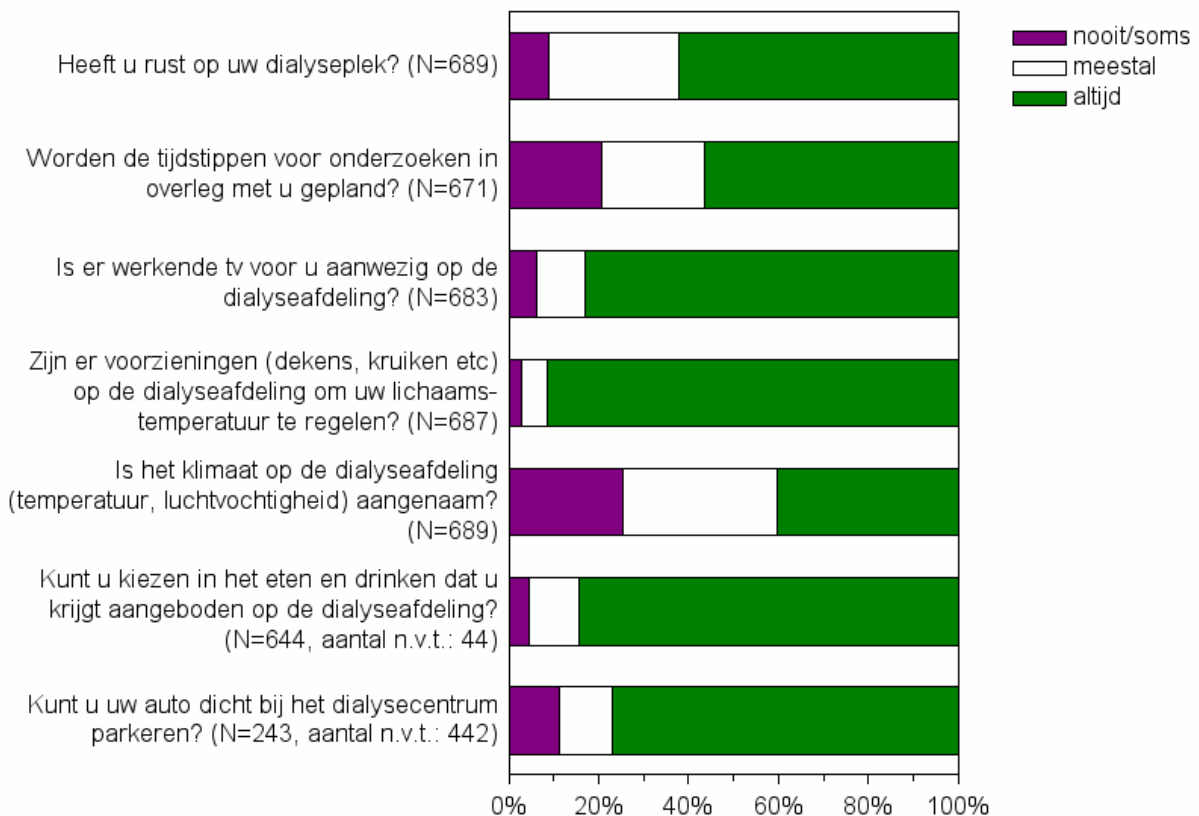
De ervaringen van patiënten met de maatschappelijk werker en de diëtist zijn in onderstaande grafiek weergegeven.

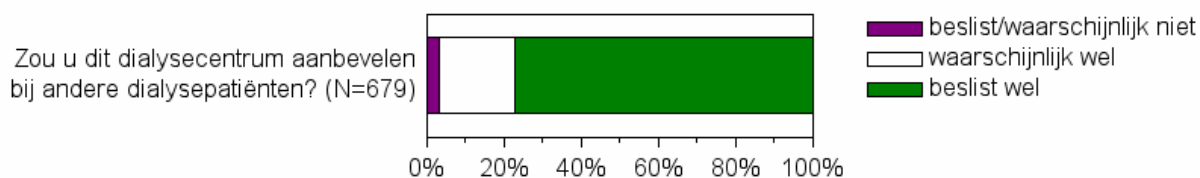
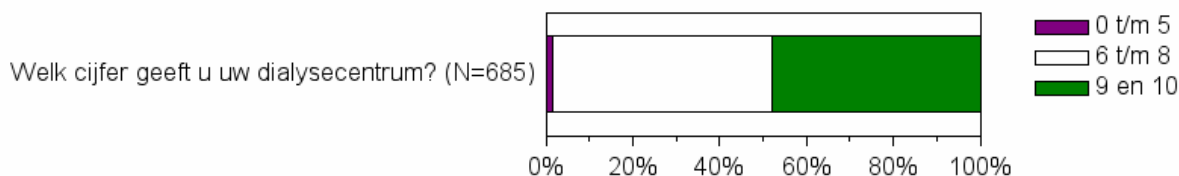
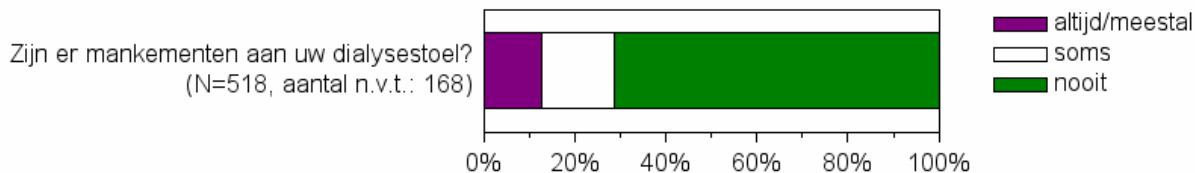


## Vragenlijst dialysecentrum: Dialysecentrum

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.

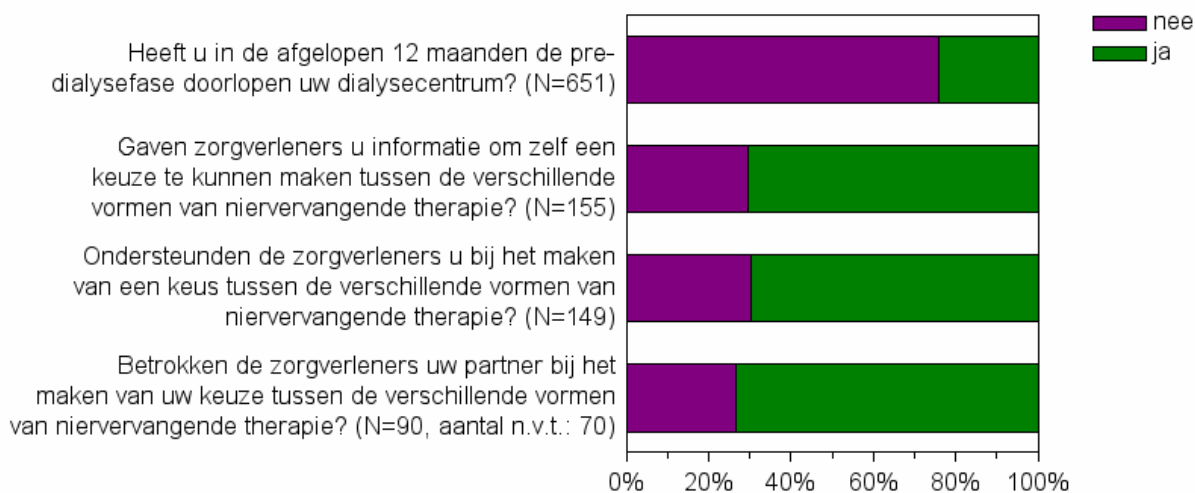






### Vragenlijst dialysecentrum: Predialyse

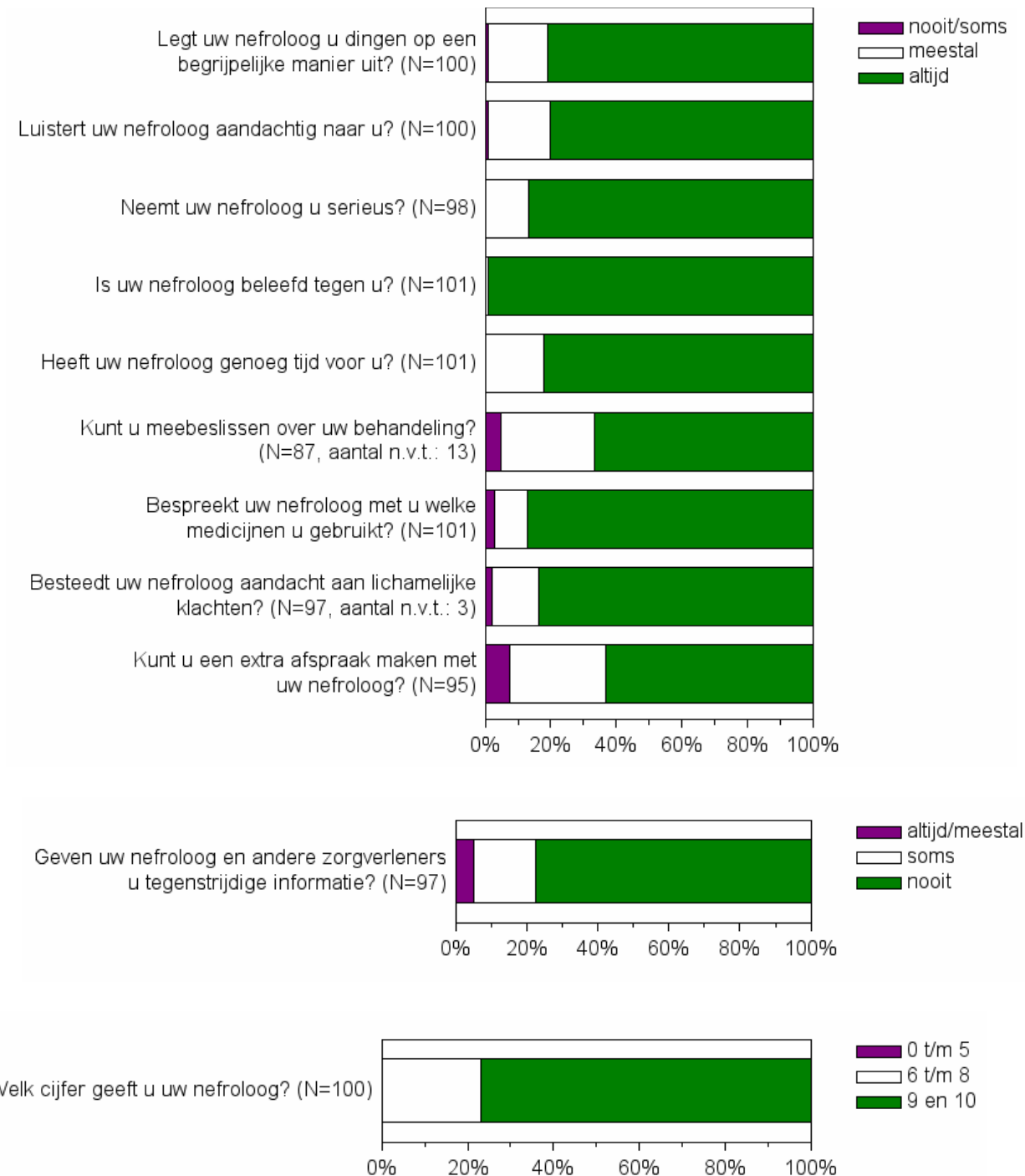
In onderstaande grafiek staat weergegeven welke ervaringen patiënten hebben met de predialyse in het dialysecentrum.



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

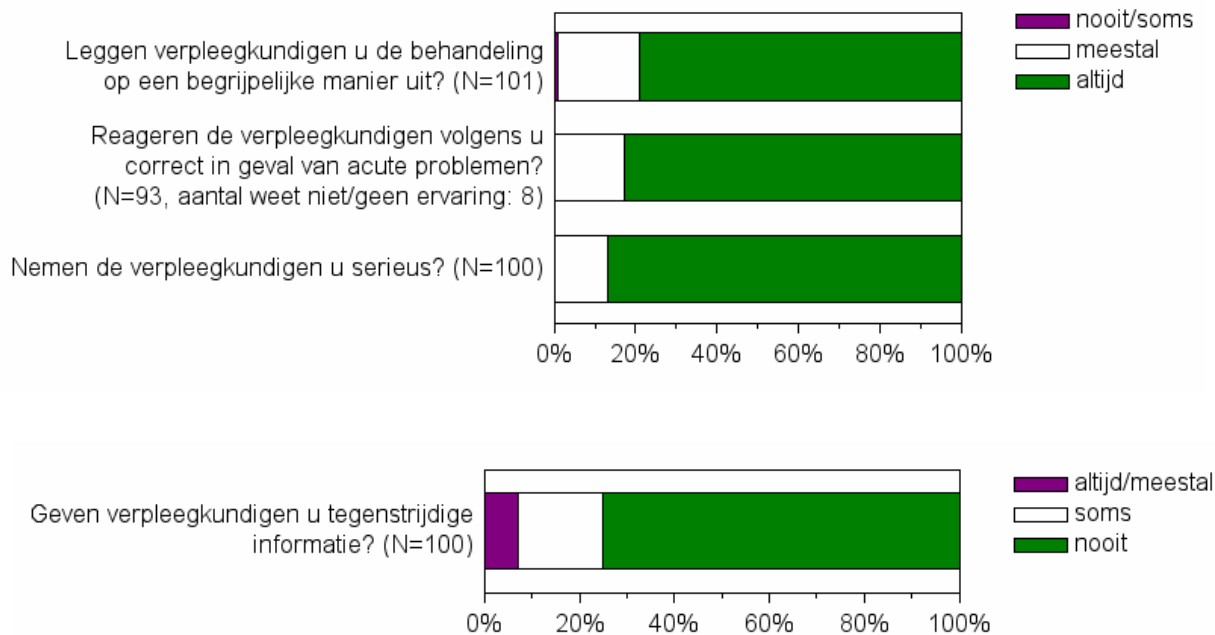
### Vragenlijst thuisdialyse: Nefroloog

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



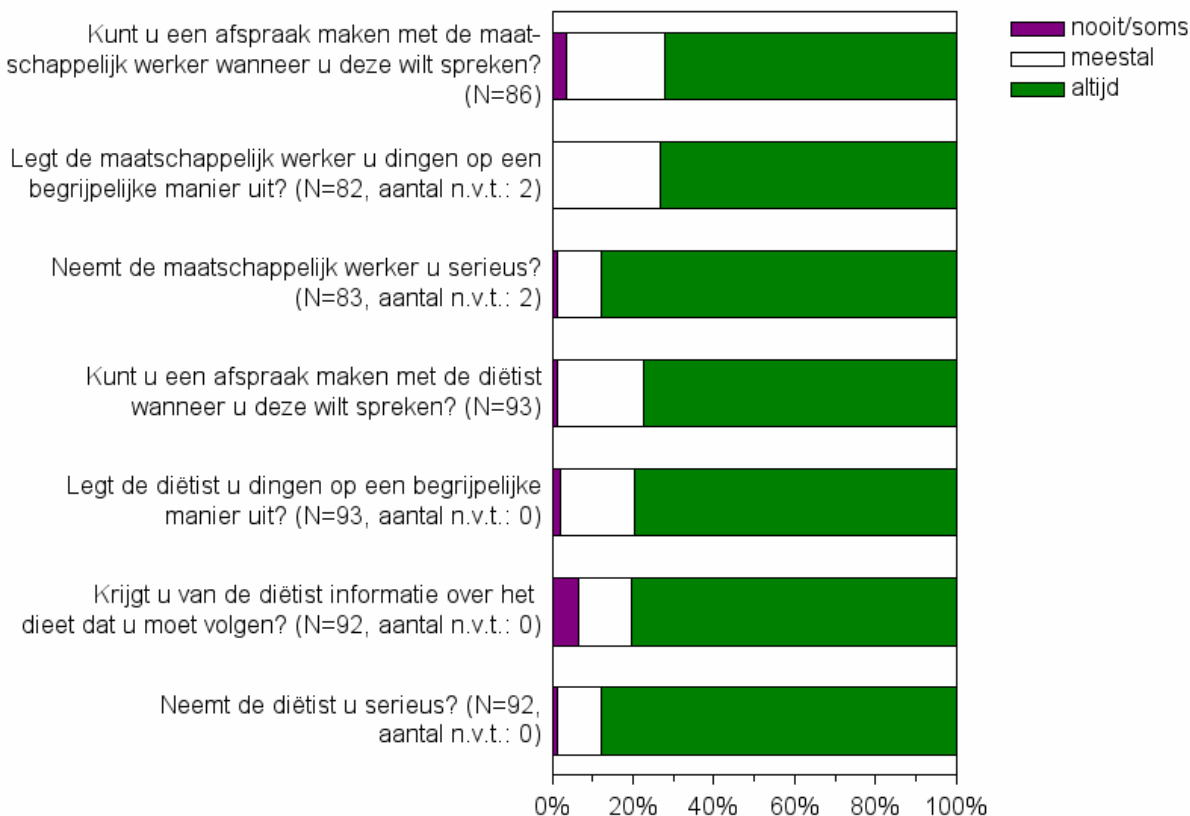
## Vragenlijst thuisdialyse: Verpleegkundigen

De onderstaande vragen hebben betrekking op de verpleegkundigen.



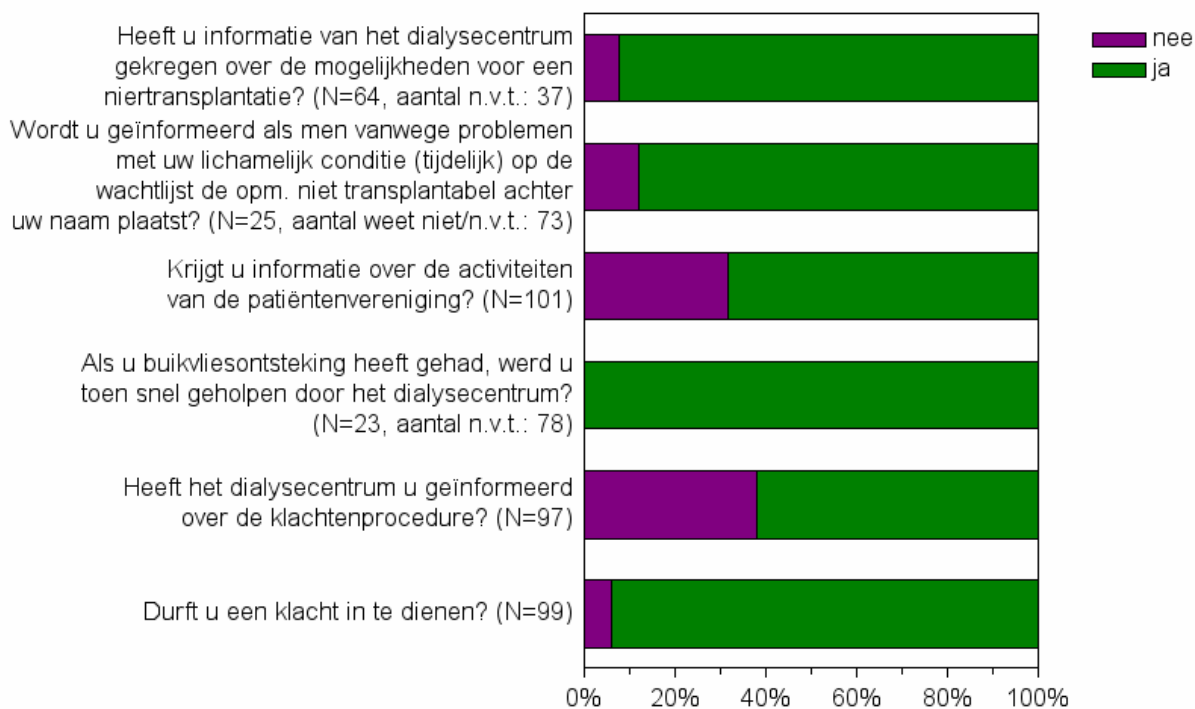
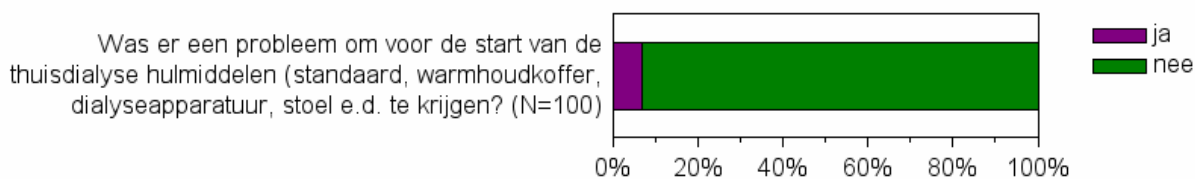
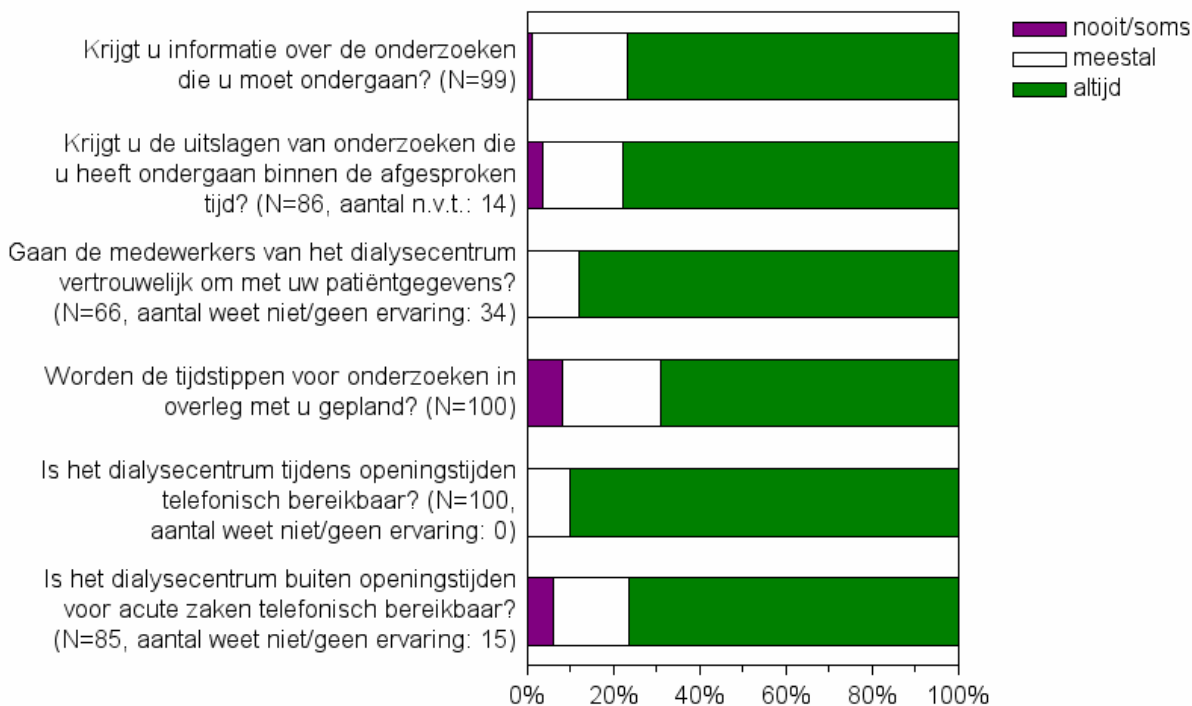
## Vragenlijst thuisdialyse: Maatschappelijk werker en diëtist

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

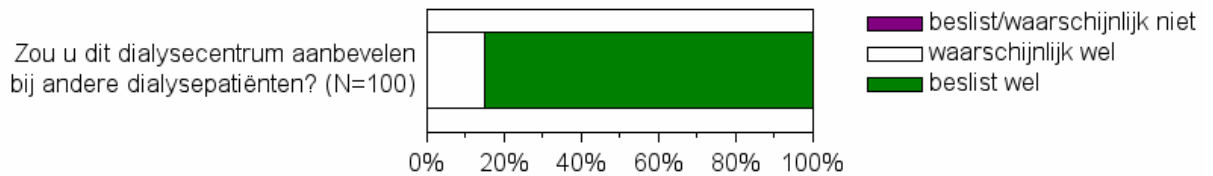
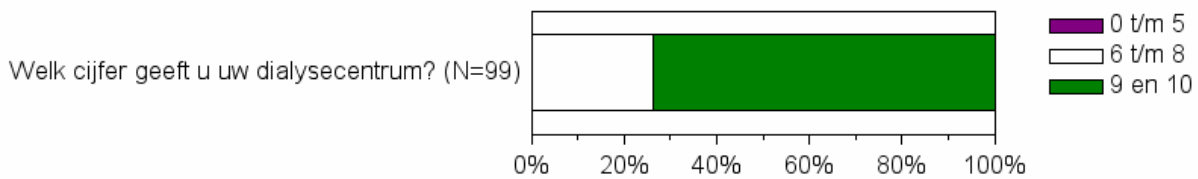


## Vragenlijst thuisdialyse: Dialysecentrum

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.

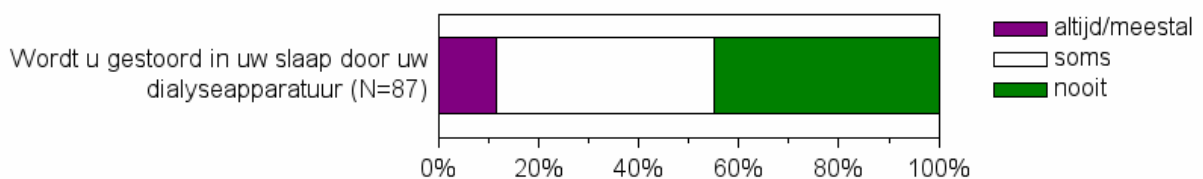
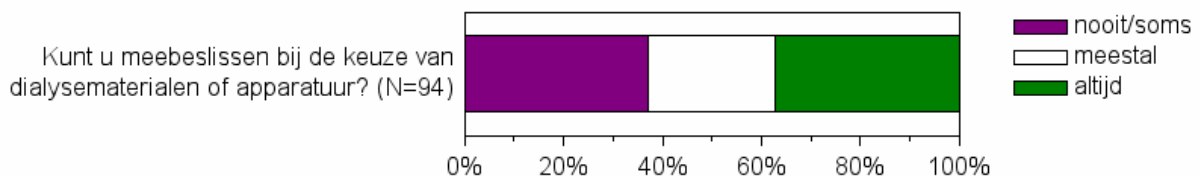
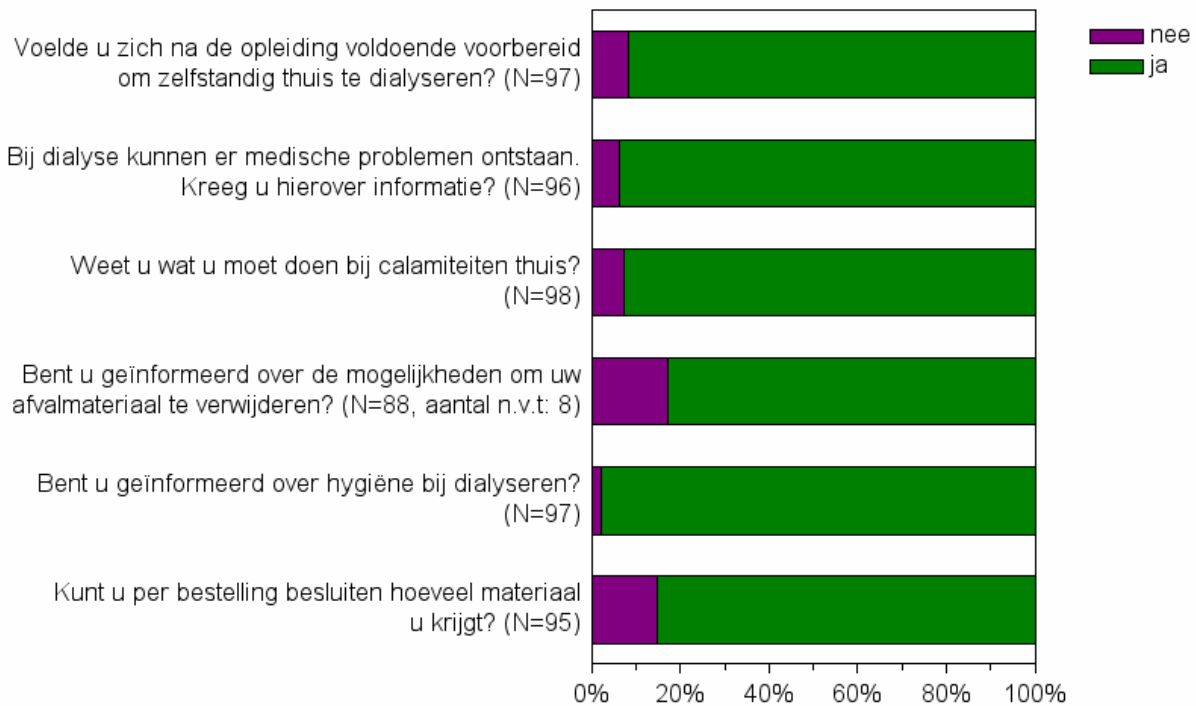






### Vragenlijst thuisdialyse: Dialyse thuis

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.

