

# **CQI Dialyse**

## **Spiegelrapportage 2018-2019**

februari 2020

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	2
1.3	Beschrijving respondenten	3
<b>2</b>	<b>Resultaten - grafische weergave ervaringen</b>	<b>6</b>
2.1	Toelichting	6
2.2	Resultaten vragenlijst dialysecentrum (hemodialyse in centrum)	7
2.3	Resultaten vragenlijst thuisdialyse (peritoneale dialyse en thuishemodialyse)	12

## 1 Inleiding

In opdracht van zestien dialysecentra in Nederland heeft Nefrovisie in 2018 en 2019 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 centra hebben deze gegevens separaat toegezonden gekregen.

Centrum	Plaats
Alrijne Ziekenhuis	Leiderdorp
Deventer Ziekenhuis	Deventer
Dialyse Centrum Emmen	Emmen
Dialysecentrum Hardenberg	Hardenberg
Dialysecentrum Ravenstein	Ravenstein
Diapriwa	Amsterdam
Elyse Klinieken	Woerden, Kerkrade, Emmeloord, Gorinchem
Flevoziekenhuis	Almere
Groene Hart Ziekenhuis	Gouda
Niercentrum aan de Amstel	Amstelveen
Niercentrum VUmc	Amsterdam
Noordwest Ziekenhuisgroep	Alkmaar
OLVG	Amsterdam
UMCG	Groningen
VieCuri	Venlo
ZorgSaam	Terneuzen

Tabel 1: Centra die de CQI Dialyse in 2018 of 2019 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.. 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

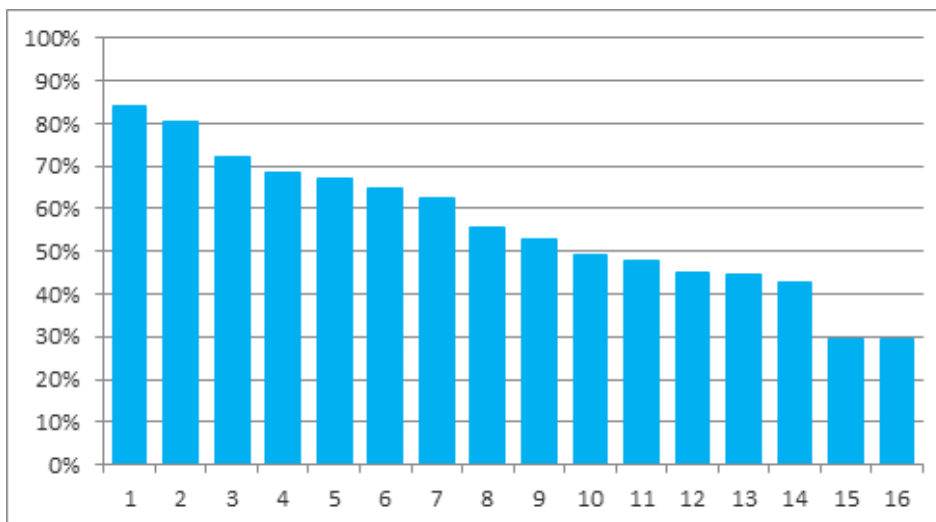
Deelname aan het onderzoek verliep op vrijwillige basis. In de spiegelrapportage zijn geen gegevens opgenomen die herleidbaar zijn tot personen of individuele centra.

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

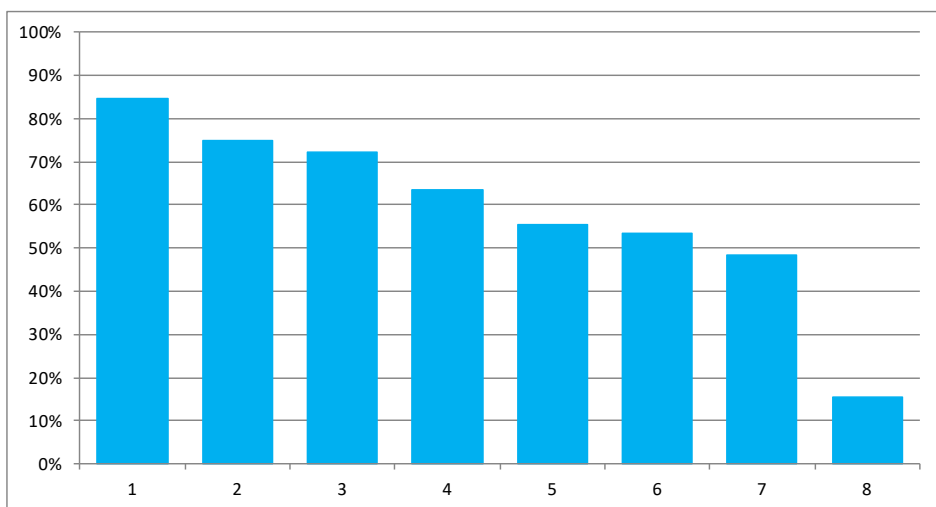
1. *Online vragenlijst o.a. via e-mail (door 1 centrum gekozen)*  
Patiënten met een e-mailadres ontvangen een e-mail met een link naar de online vragenlijst, patiënten zonder e-mailadres ontvangen in het centrum een brief met toegangscode voor de online vragenlijst.
2. *Online vragenlijst niet via e-mail (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 3 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 1 centrum 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 53%, variërend van 29% tot 84% (figuur 1). Voor de thuisdialysepatiënten is het netto responspercentage 47%, variërend van 16% tot 85% (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.

Respons	Centrum-dialyse	Thuis-dialyse
- Bruto aantal lijsten verstuurd	1052	170
- Netto aantal lijsten verstuurd (bruto minus overleden, verhuisd)	1038	169
- Bruto respons: aantal geretourneerde vragenlijsten	561	81
- Bruto responspercentage	54%	48%
- Netto respons: aantal bruikbare geretourneerde vragenlijsten (na schoningsacties)	546	79
- Netto responspercentage	53%	47%
Geslacht (centrumdialyse N=533 / thuisdialyse N=78)		
- man	60%	68%
- vrouw	40%	32%
Gemiddelde leeftijd (N=533 / N=79)		
- 16 t/m 24 jaar	0%	0%
- 25 t/m 34 jaar	2%	0%
- 35 t/m 44 jaar	4%	4%
- 45 t/m 54 jaar	10%	11%
- 55 t/m 64 jaar	16%	15%
- 65 t/m 74 jaar	26%	29%
- 75 jaar of ouder	43%	41%
Opleiding (hoogst voltooide) (N=509 / N=79)		
- Geen opleiding/basisonderwijs	17%	11%
- Lager beroepsonderwijs en VMBO	21%	22%
- Middelbaar beroepsonderwijs	35%	33%
- Voortgezet algemeen onderwijs	4%	4%
- HBO/WO en postacademisch onderwijs	16%	25%
- Anders	7%	5%
Geboorteland (N=529 / N=69)		
- Nederland	77%	96%
- Anders	23%	4%
Spreektaal thuis (N=491 / N=76)		
- Nederlands	80%	78%
- Anders	20%	22%
Gezondheid (N=533 / N=79)		
- uitstekend	1%	3%
- zeer goed	4%	4%
- goed	37%	37%
- matig	45%	48%
- slecht	12%	9%

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 2018 en 2019, uitgedrukt als percentage van het totaal aantal respondenten.

<b>Centrumdialyse</b>		% totaal
Hoe dialyseert u? (N=540)	Hemodialyse in centrum overdag	75%
	Hemodialyse in centrum 's avonds	6%
	Hemodialyse in centrum 's nachts	7%
Totaal		87%
<b>Thuisdialyse</b>		
Hoe dialyseert u thuis? (N=78)	APD	6%
	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 31-12-2018 (dekkingsgraad 96%)</b>		
	Centrum- dialyse	Thuis- dialyse
Geslacht (N=5076 / N=1176)		
- man	60%	60%
- vrouw	40%	40%
Gemiddelde leeftijd (N=5142 / N=1156)		
- t/m 44 jaar	7%	9%
- 45 t/m 64 jaar	27%	34%
- 65 t/m 74 jaar	27%	28%
- 75 jaar of ouder	39%	29%
<b>Vorm van dialysebehandeling</b>		%
Waar dialyseert u? (N=6252)	Centrumhemodialyse	81%
	Thuisdialyse	19%
Totaal		100%
<b>Thuisdialyse</b>		
Hoe dialyseert u thuis? (N=1156)	APD	8%
	CAPD	6%
	Thuishemodialyse	5%
Totaal		19%

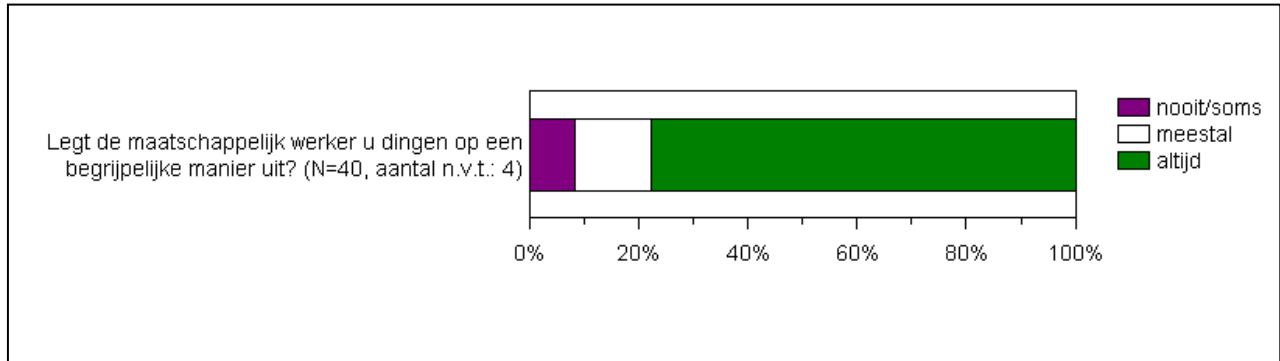
Tabel 5: Bron Nefrodata/Renine peildatum 31-12-2018

## 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.



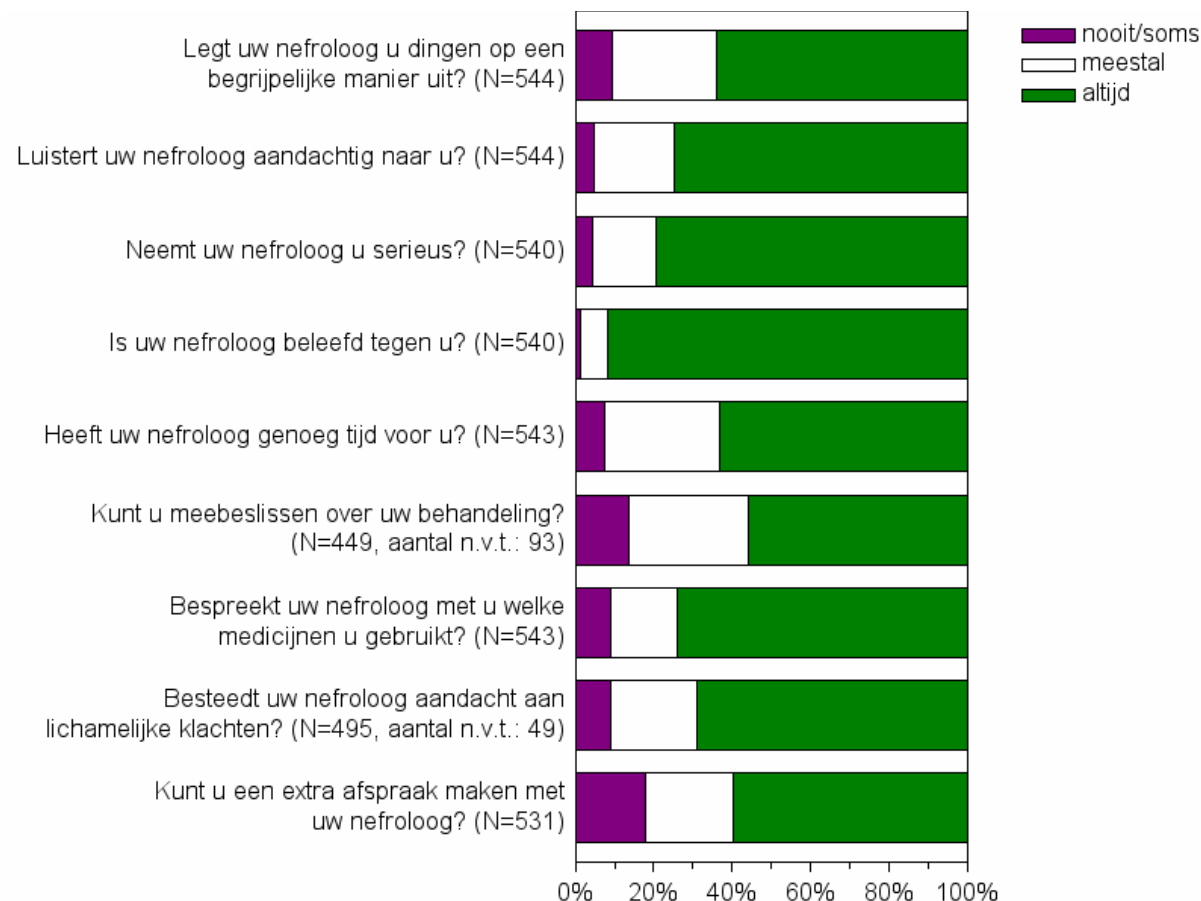
*Voorbeeld*

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

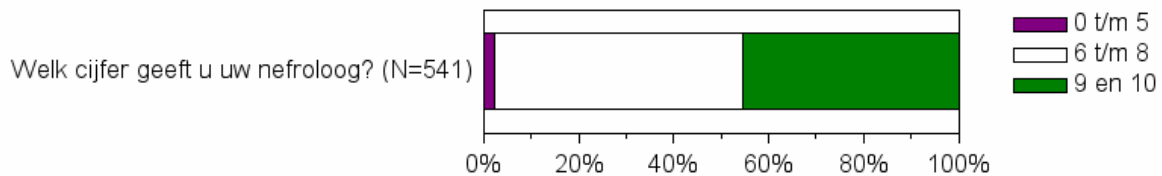
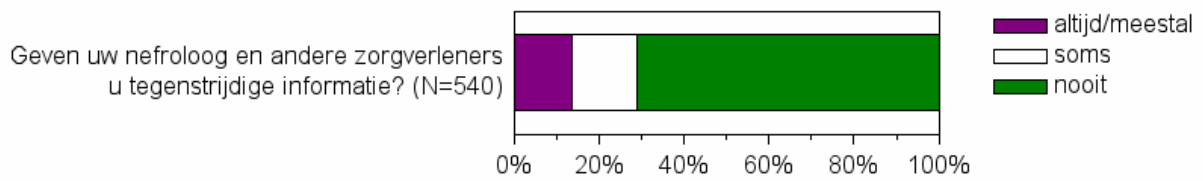
In de onderstaande grafieken staan vragen die betrekking hebben op de nefroloog.



	<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=543)	4%	7%	12%	76%

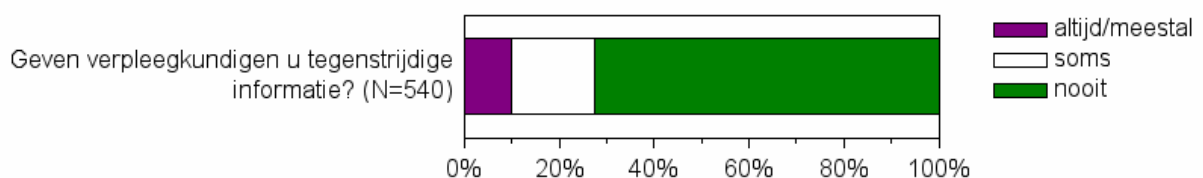
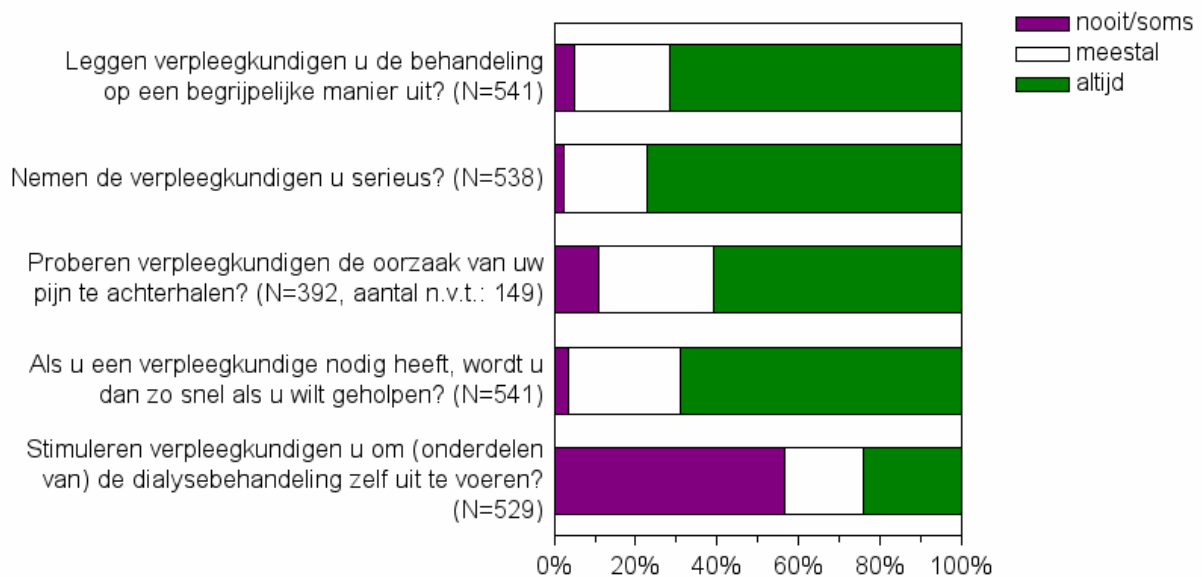
	<i>minder dan één maal per jaar</i>	<i>jaarlijks</i>	<i>twee maal per jaar</i>	<i>vaker dan twee maal per jaar</i>
Hoe vaak heeft u een gepland consult/polibezoek met uw nefroloog? (N=526)	14%	48%	18%	21%





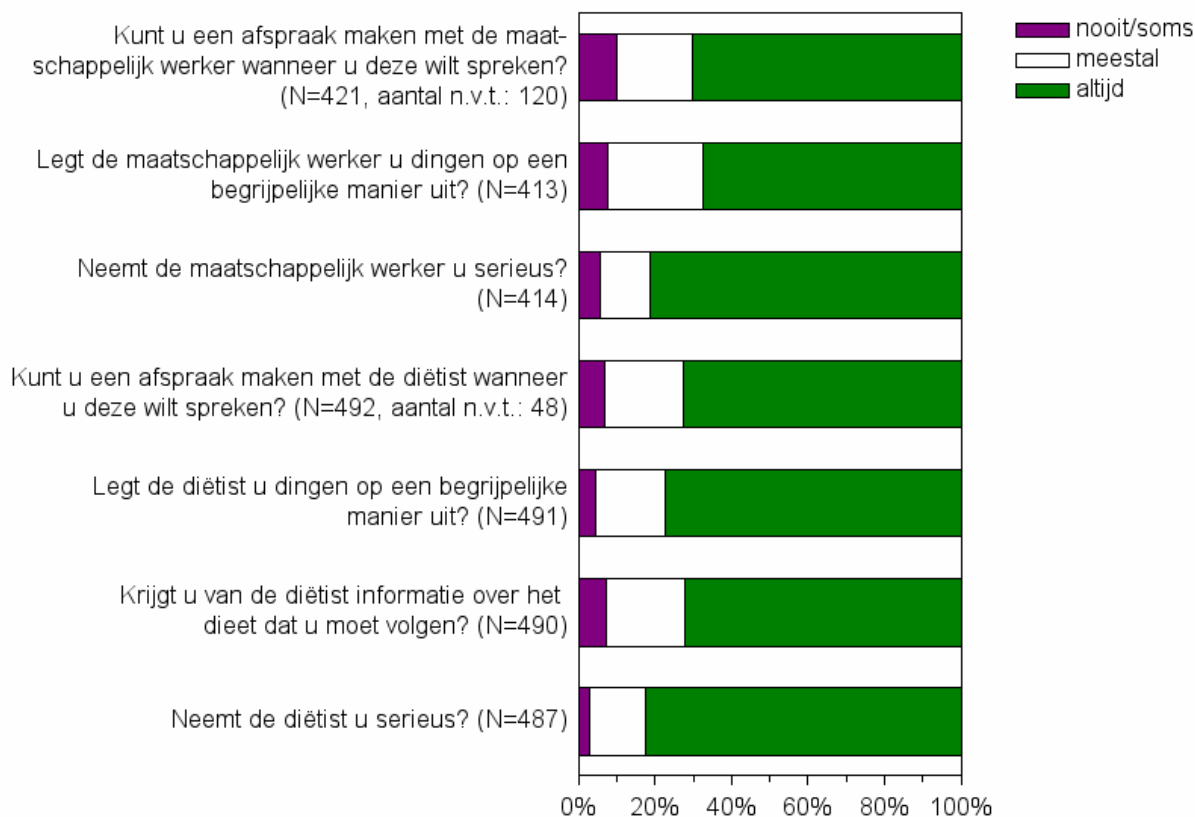
### Vragenlijst dialysecentrum: Verpleegkundigen

De onderstaande vragen hebben betrekking op de verpleegkundigen.



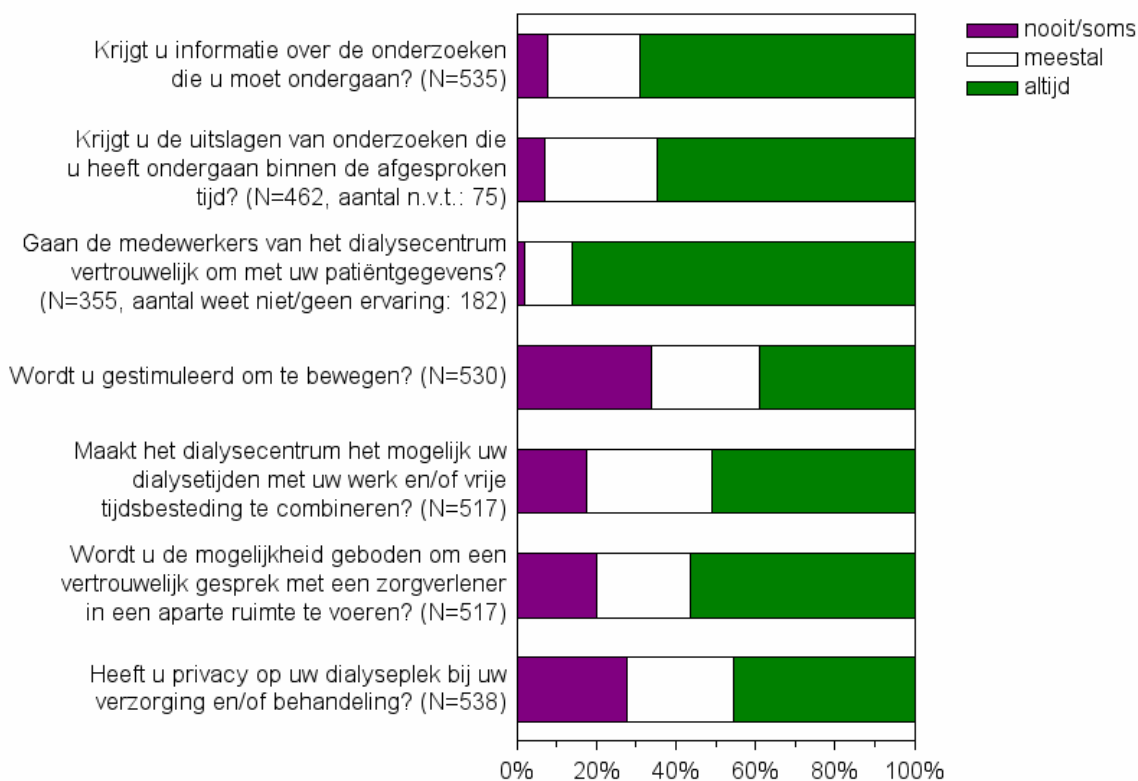
## Vragenlijst dialysecentrum: Maatschappelijk werker en diëtist

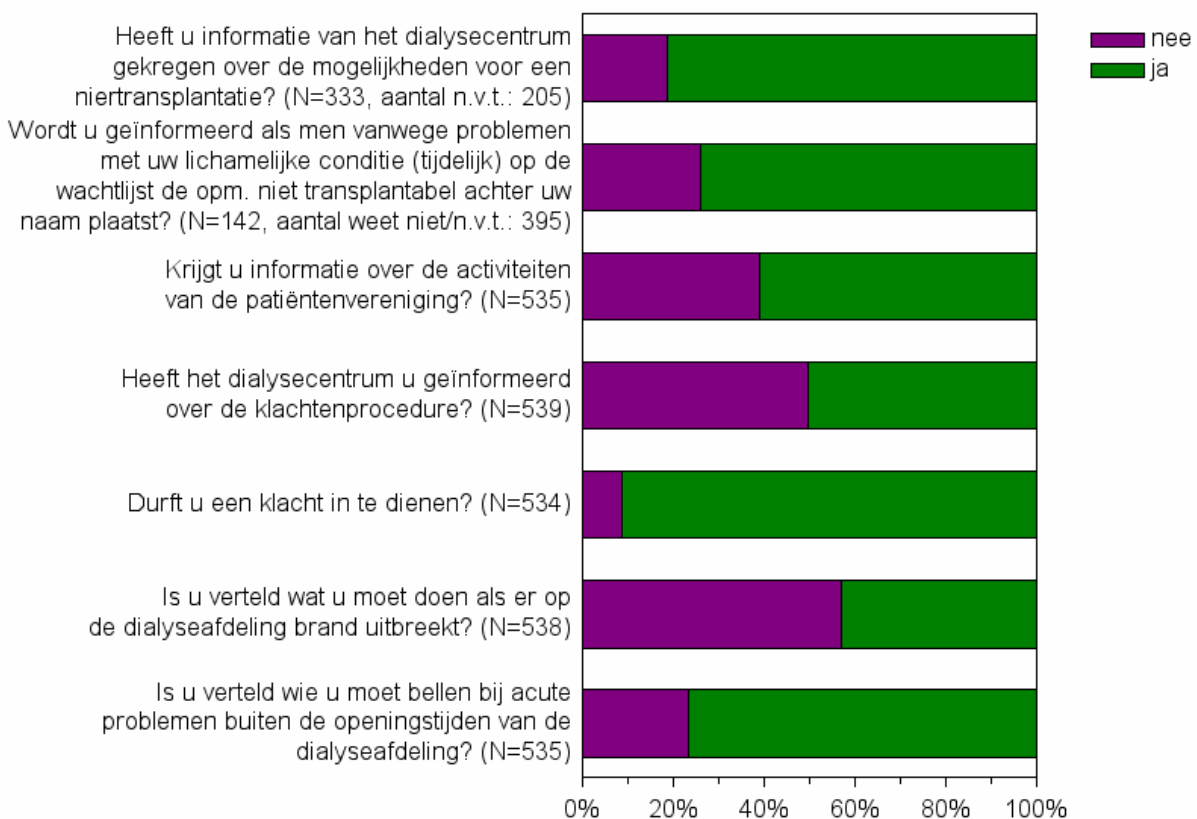
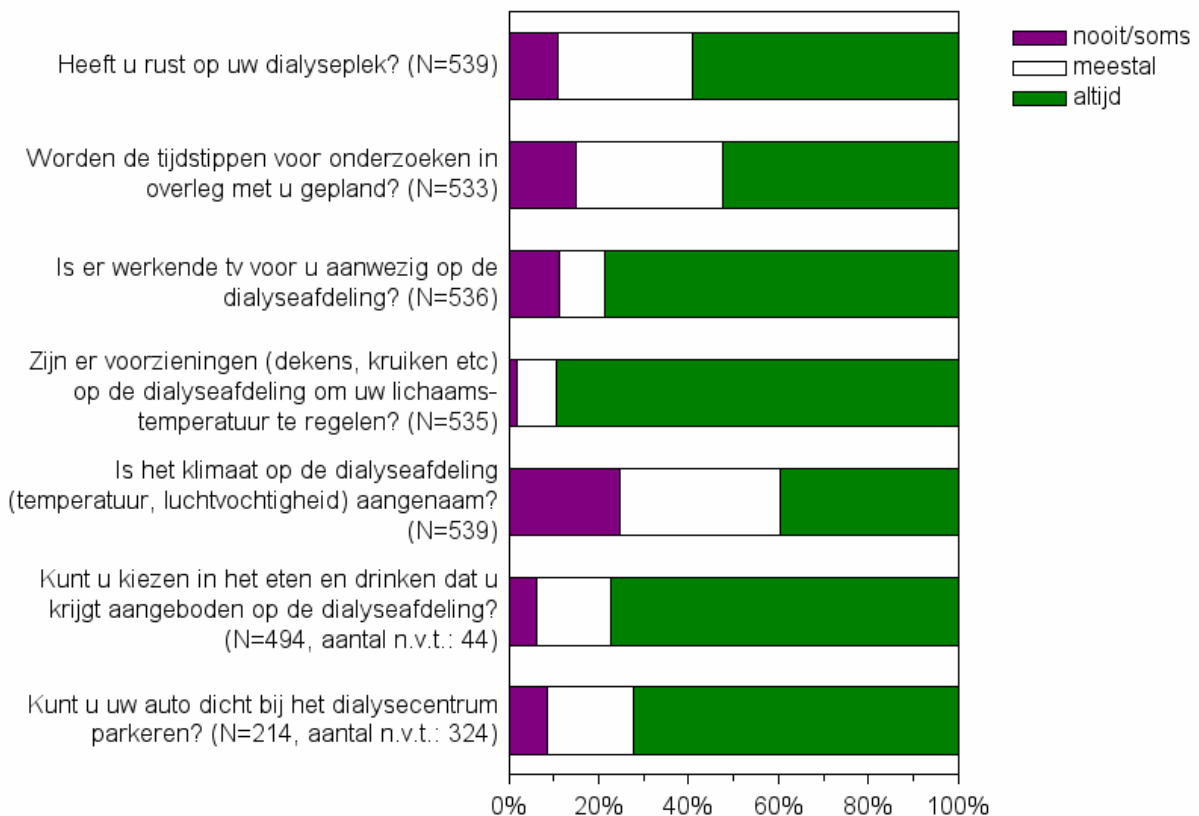
De ervaringen van patiënten met de maatschappelijk werker en de diëtist zijn in onderstaande grafiek weergegeven.

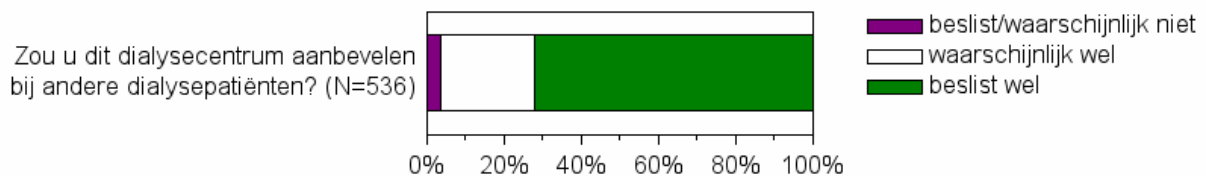
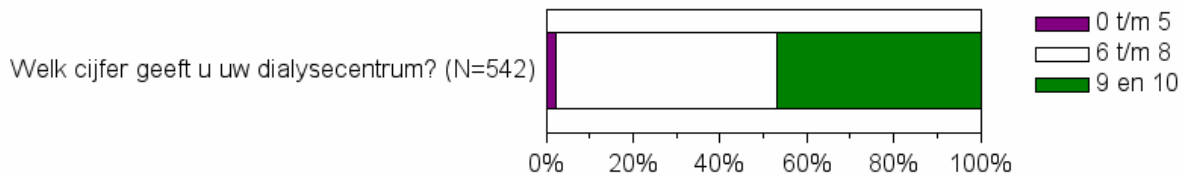
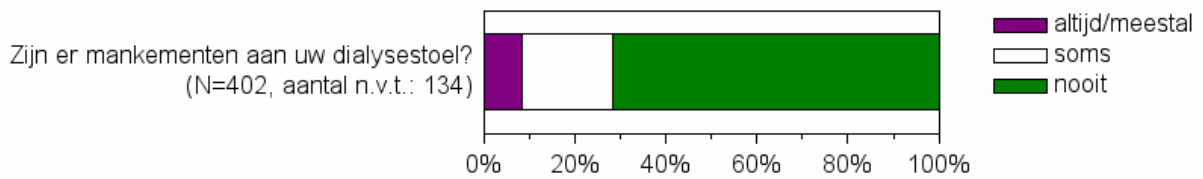


## Vragenlijst dialysecentrum: Dialysecentrum

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.

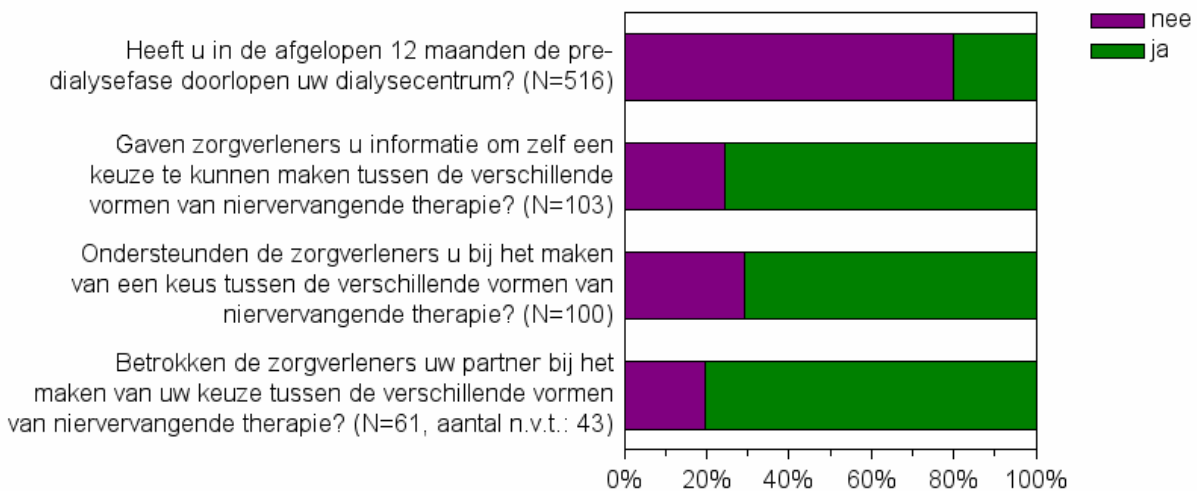






### Vragenlijst dialysecentrum: Predialyse

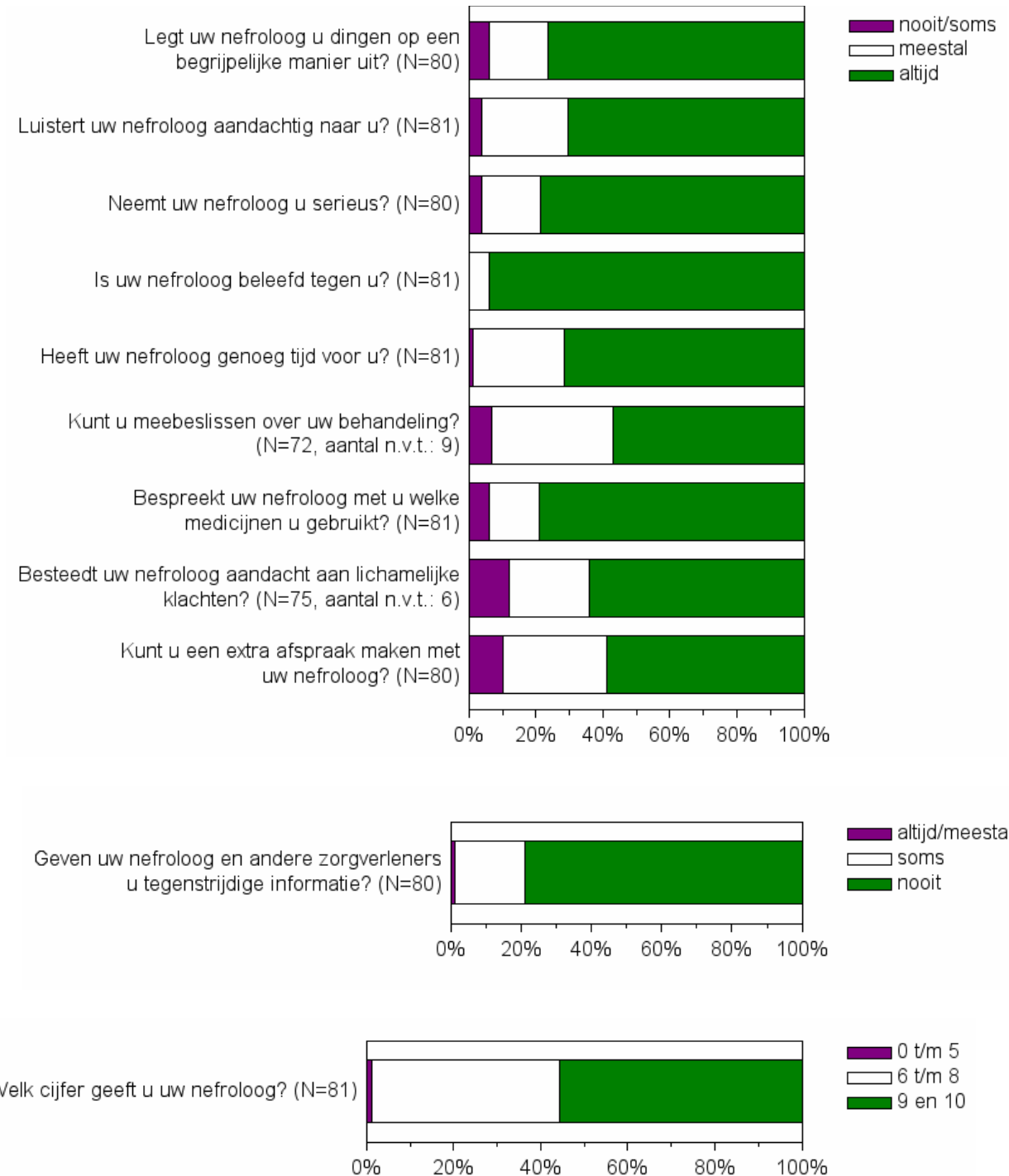
In onderstaande grafiek staat weergegeven welke ervaringen patiënten hebben met de predialyse in het dialysecentrum.



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

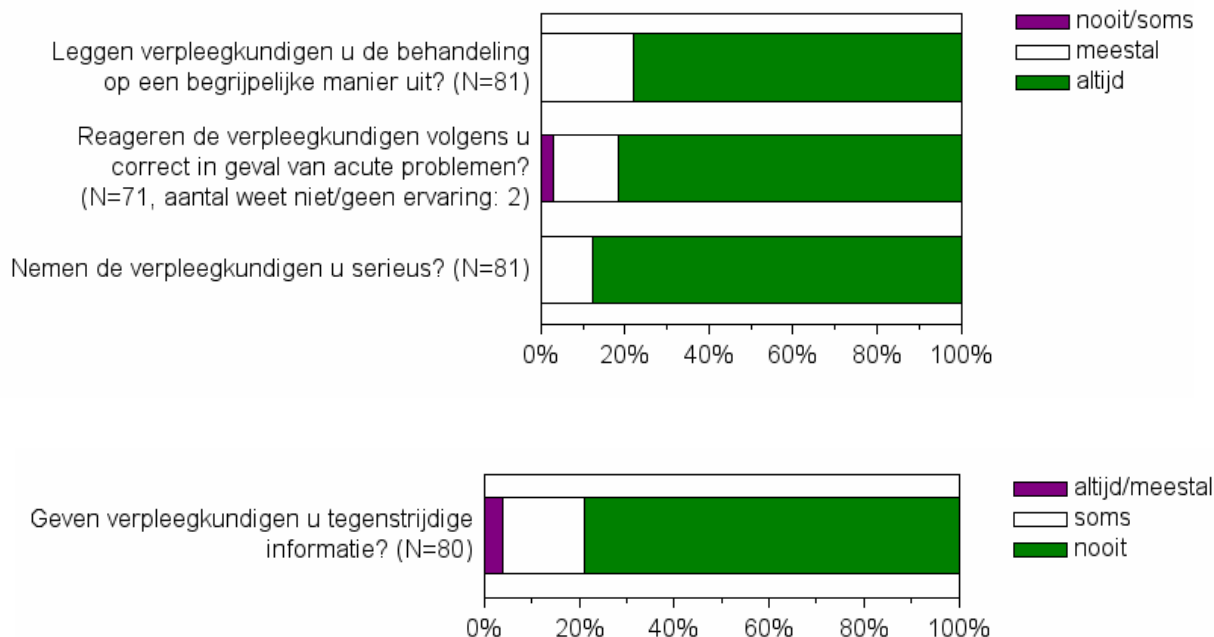
### Vragenlijst thuisdialyse: Nefroloog

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



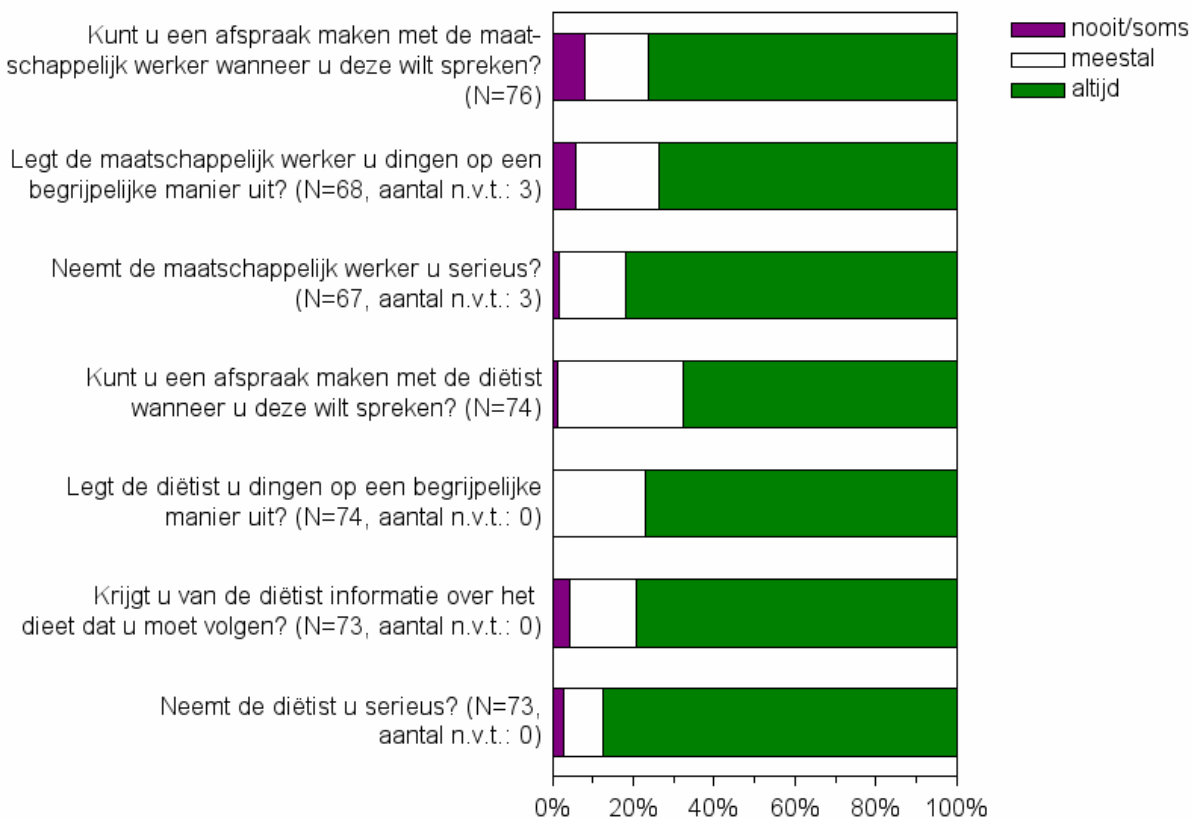
## Vragenlijst thuisdialyse: Verpleegkundigen

De onderstaande vragen hebben betrekking op de verpleegkundigen.



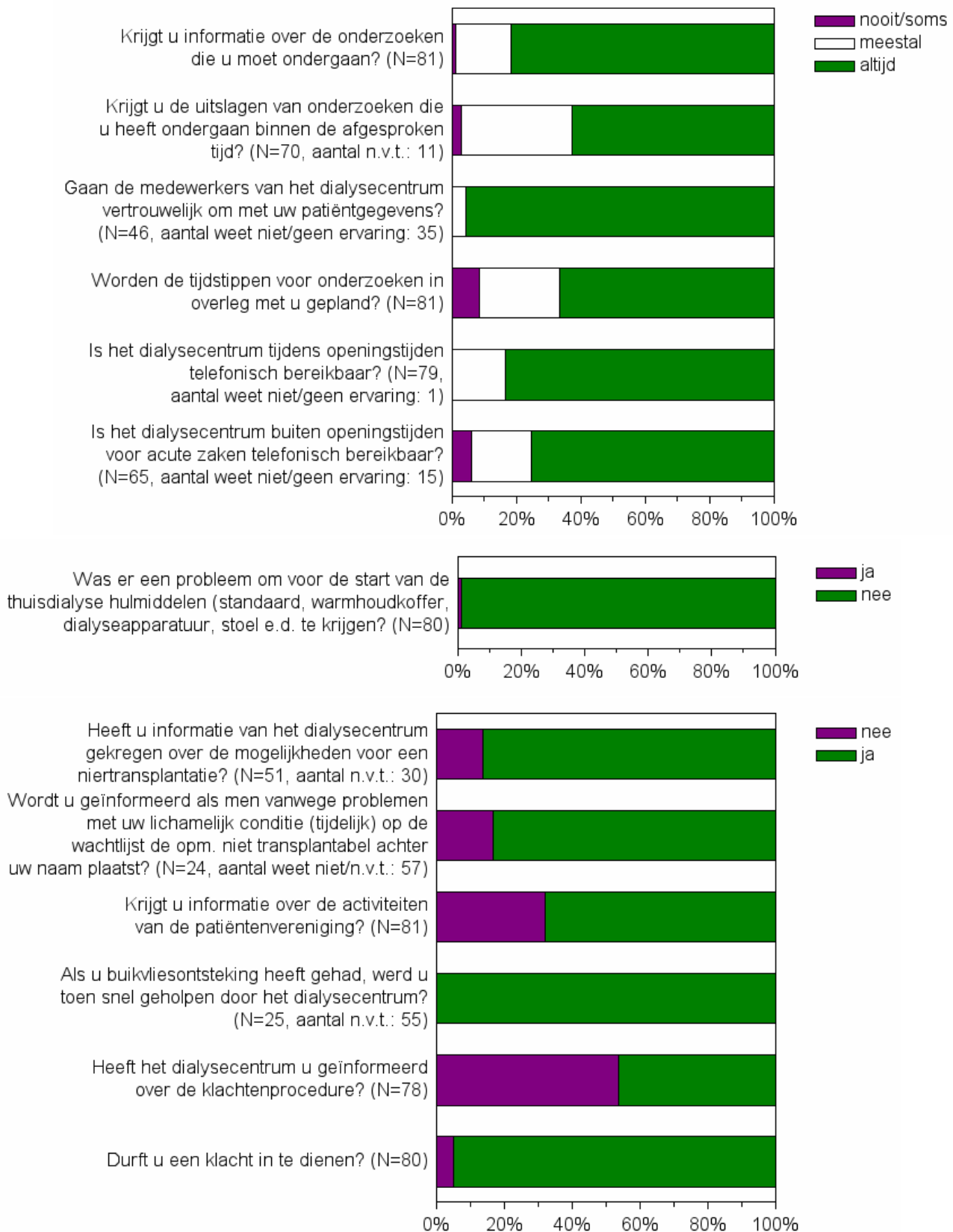
## Vragenlijst thuisdialyse: Maatschappelijk werker en diëtist

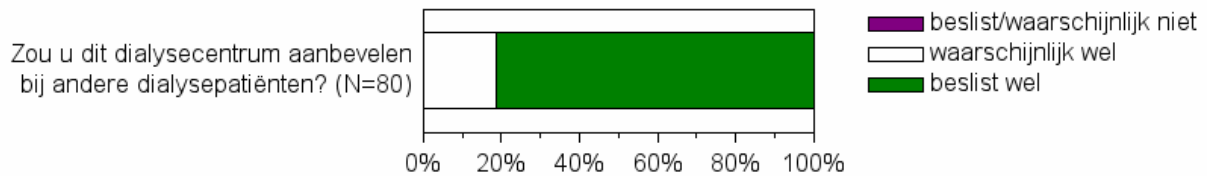
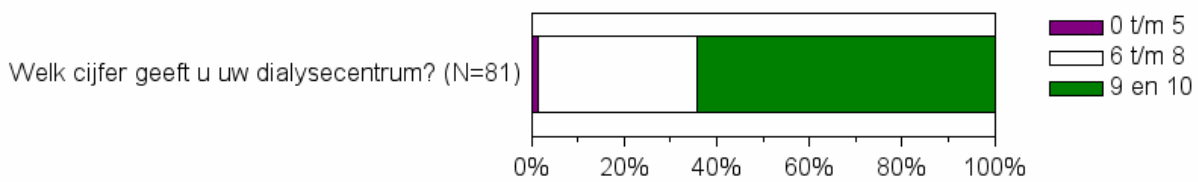
De ervaringen van patiënten met de maatschappelijk werker en de diëtist zijn in onderstaande grafiek weergegeven.



## Vragenlijst thuisdialyse: Dialysecentrum

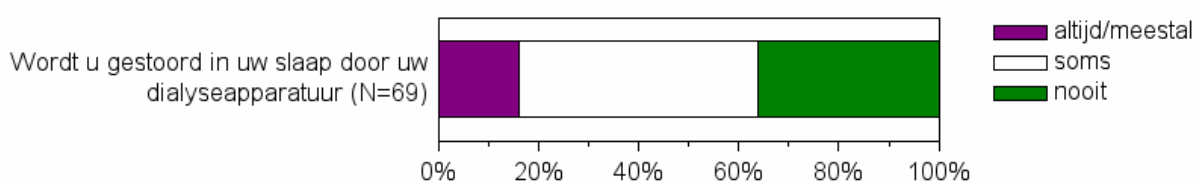
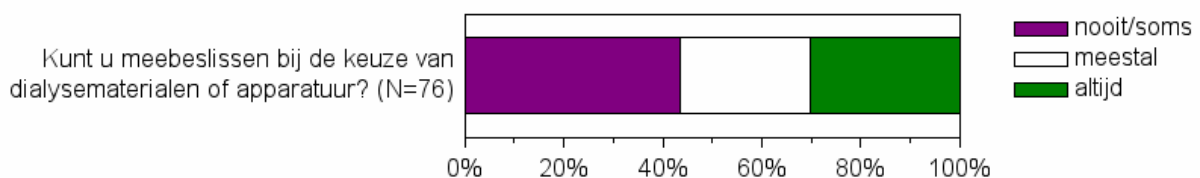
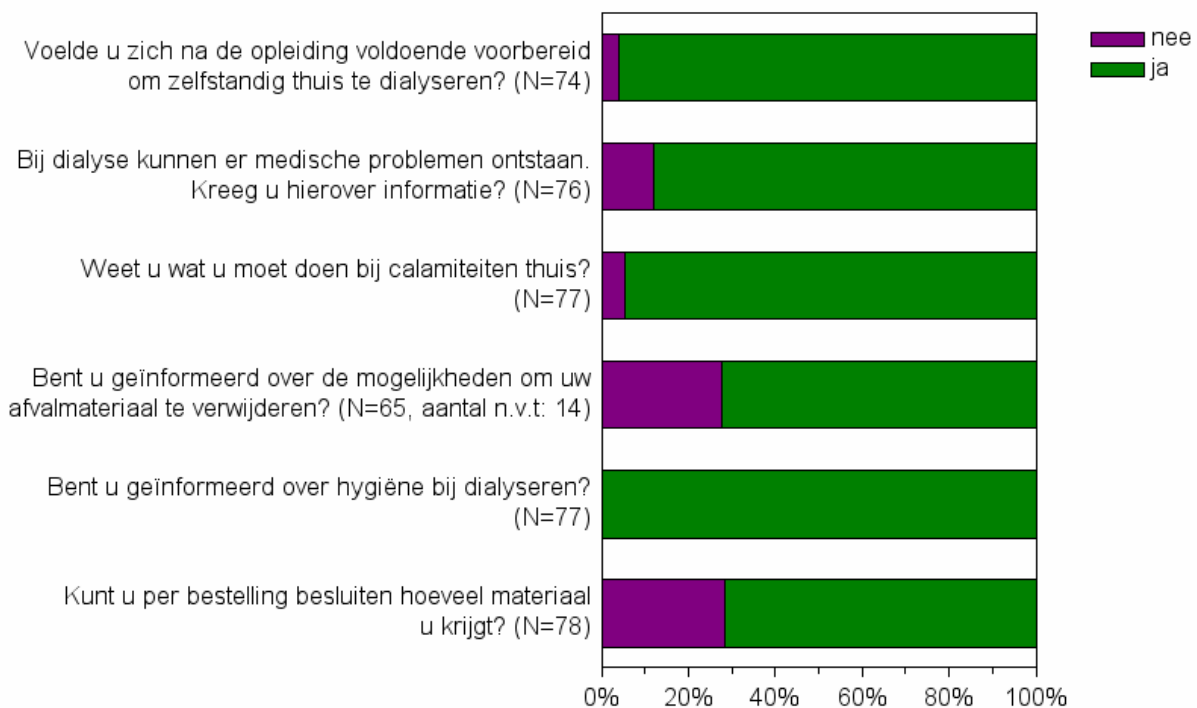
De onderstaande vragen hebben betrekking op het dialysecentrum. Patiënten is gevraagd naar hun ervaringen in en met het dialysecentrum: o.a. informatievoorziening, privacy, planning, bereikbaarheid.





## 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.

