

NFU Patiëntervaringsmeting (PEM) Resultaten 2019

Zorgsupport VUmc en AMC



NFU Patiëntervaringsmeting (PEM) : wat is veranderd?

- Nieuwe vragenlijsten, op basis van Picker Institute Europe (voorheen CQ-index)
 - PEM-vragenlijsten (15-20 vragen, alle UMC's) voor
 - volwassenen: kliniek en polikliniek
 - kinderen: kliniek en polikliniek (0-7 jaar en 8-15 jaar).
 - daarnaast heeft Amsterdam UMC 9 eigen vragen toegevoegd.
- Uitnodiging: via email (voorheen brief)
- Nieuw meetbureau: Expoints (voorheen MediQuest)
- Nieuw dashboard (voorheen Cerium)
- Vanaf 2020:
 - overstap naar continue meting (i.p.v. puntmeting)
 - 1x per jaar case-mix gecorrigeerde NFU-benchmark (2019: eind november)



Snelle toegang tot betrouwbare zorg/advies



Effectieve behandeling en vertrouwen in zorgprofessionals



Continuïteit van zorg en soepele overdrachten



Betrokkenheid van & ondersteuning voor familie/verzorger



Begrijpelijke informatie en ondersteuning bij zelfzorg



Betrokkenheid bij beslissingen, respect voor voorkeuren patiënt

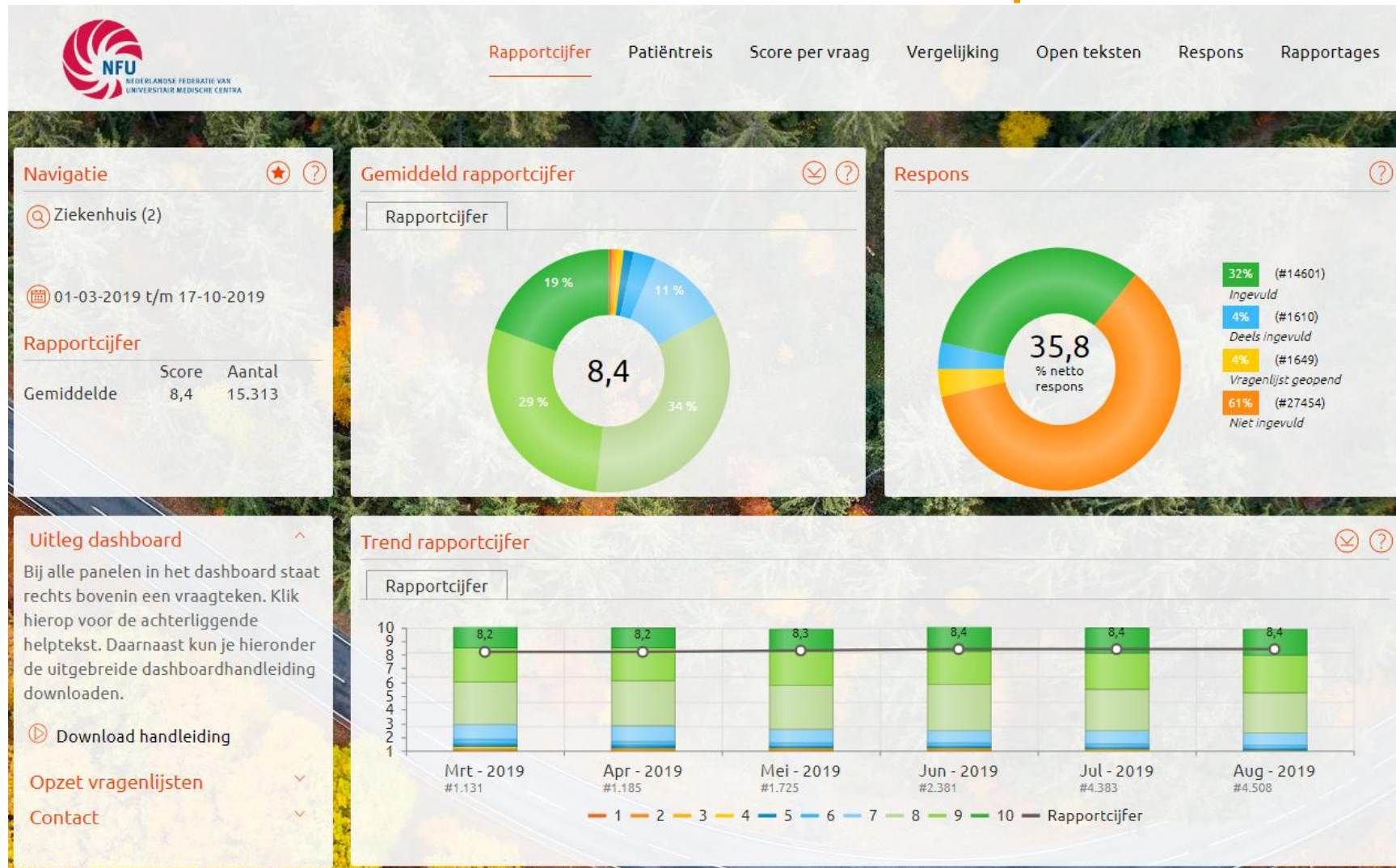


Emotionele steun, empathie en respect



Aandacht voor fysieke en omgevingsbehoefte

Dashboard Expoints: startpagina Amsterdam UMC (AMC en VUmc) kliniek & polikliniek samen



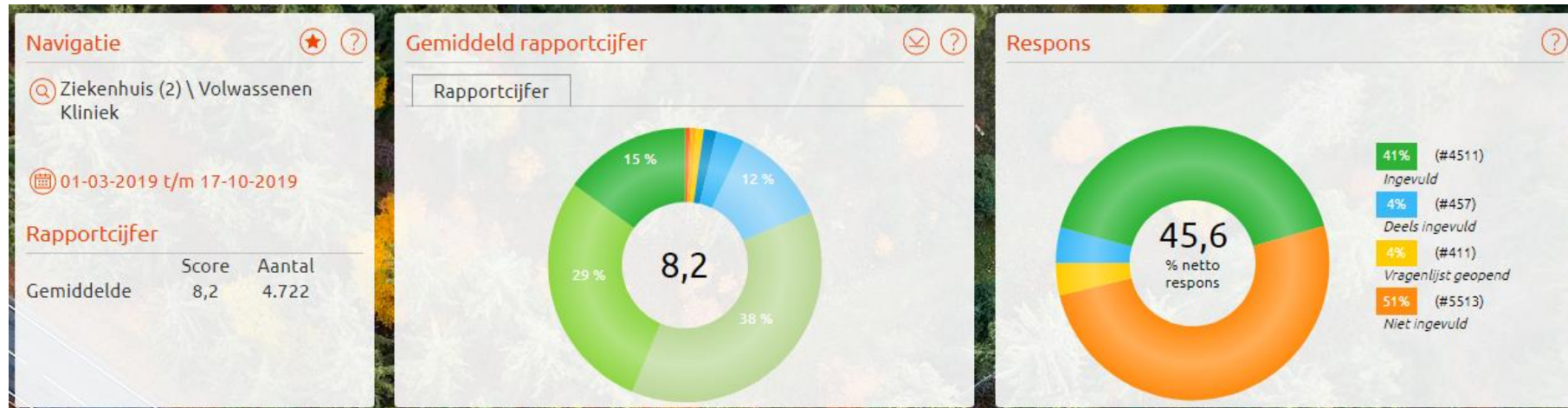
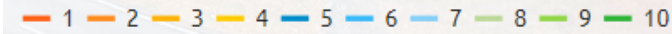


Resultaten Amsterdam UMC

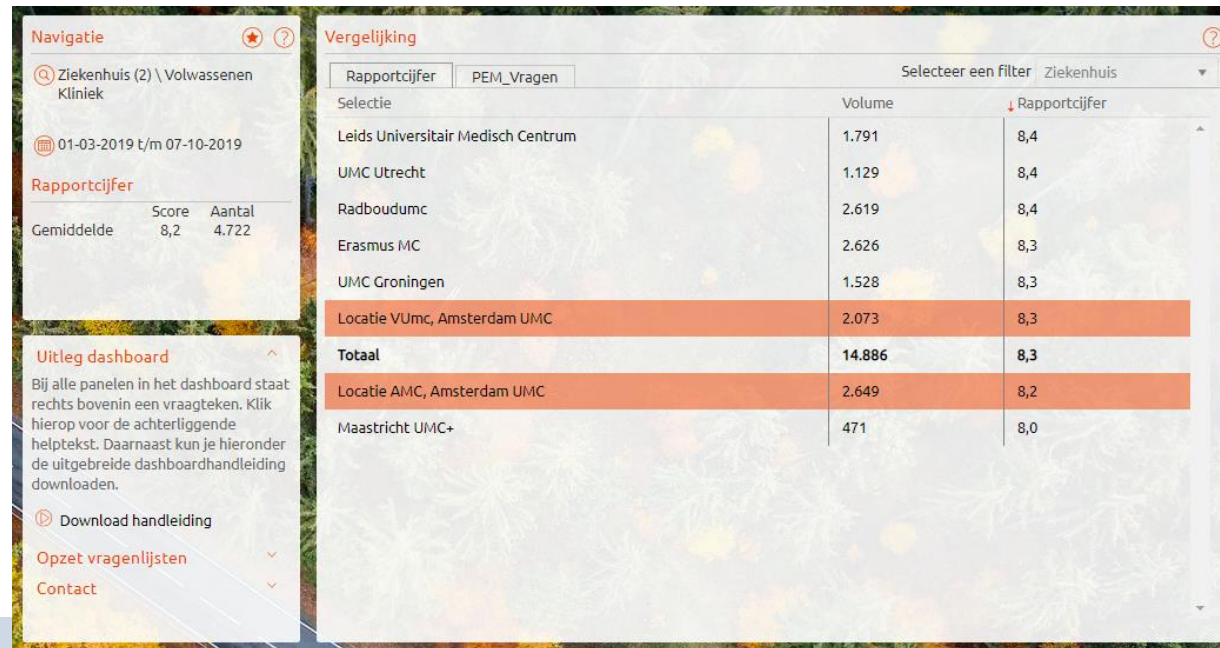
Kliniek volwassenen (vanaf 16 jaar)

Kliniek (opname & dagopname)

Rapportcijfer en respons



Respons vorige meting:
30,5%



Kliniek (opname & dagopname)



Amsterdam UMC

5 hoogste scores

5 laagste scores



Rapportcijfer Patiëntreis Score per vraag Vergelijking Open teksten Respons Rapportages



Rapportcijfer Patiëntreis Score per vraag Vergelijking Open teksten Respons Rapportages

Navigatie  

Ziekenhuis (2) \ Volwassenen
Kliniek

01-03-2019 t/m 17-10-2019

Rapportcijfer


Gemiddelde	Score	Aantal
	8,2	4.722

Scores per vraag 

Nr.	Naam	Aantal	Score	Schaal	PEM vragen
27	Kennis dossier arts	4.403	94,7		
37	Veiligheid	4.739	94,5		
109	Wetenschappelijk onderzoek-bedenktijd- A-UMC	1.122	94,3		
108	Wetenschappelijk onderzoek-informatie- A-UMC	2.324	94,0		
28	Vertrouwen in de artsen-K	4.692	93,6		
36	Respect	4.744	93,5		

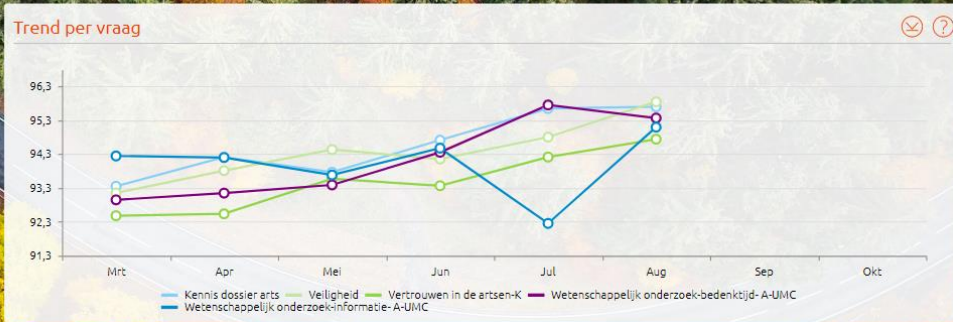
Uitleg dashboard 

Bij alle panelen in het dashboard staat rechts bovenin een vraagteken. Klik hierop voor de achterliggende helptekst. Daarnaast kun je hieronder de uitgebreide dashboardhandleiding downloaden.

 Download handleiding

Opzet vragenlijsten 

Contact 




Navigatie  

Ziekenhuis (2) \ Volwassenen
Kliniek \ Kliniek

01-03-2019 t/m 22-10-2019

Rapportcijfer

Gemiddelde	Score	Aantal
	8,2	2.996

Scores per vraag 

Nr.	Naam	Aantal	Score	Schaal	PEM vragen
94	Vraag naar inbreng bij verzorging/behandeling A-...	2.822	58,1		
26	Tijd op wachtlijst	1.552	69,5		
15	Informatie bijwerkingen medicijnen	1.932	71,0		
105	Opleidingsziekenhuis- A-UMC	2.827	72,4		
30	Tijd verpleegkundigen	3.033	77,2		
34	Betrekken familie bij zorg thuis	2.061	78,3		

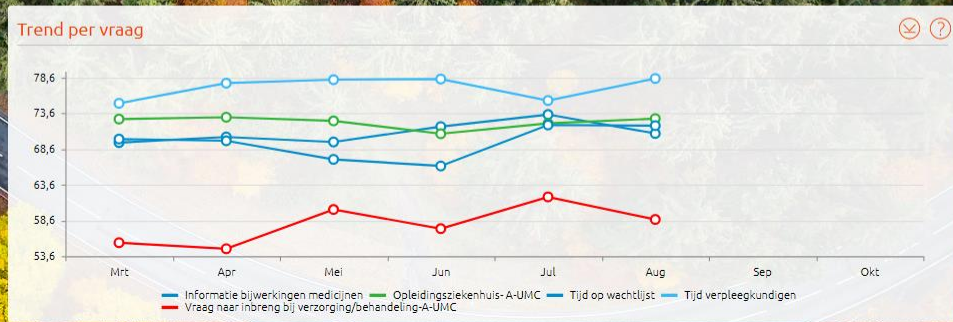
Uitleg dashboard 

Bij alle panelen in het dashboard staat rechts bovenin een vraagteken. Klik hierop voor de achterliggende helptekst. Daarnaast kun je hieronder de uitgebreide dashboardhandleiding downloaden.






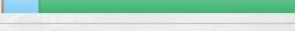
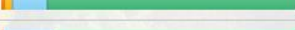
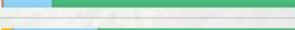
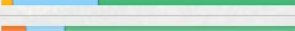
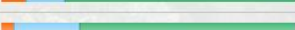



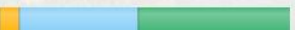



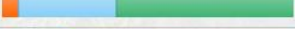


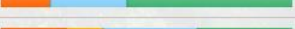

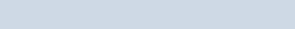
 Download handleiding

Opzet vragenlijsten 

Contact 



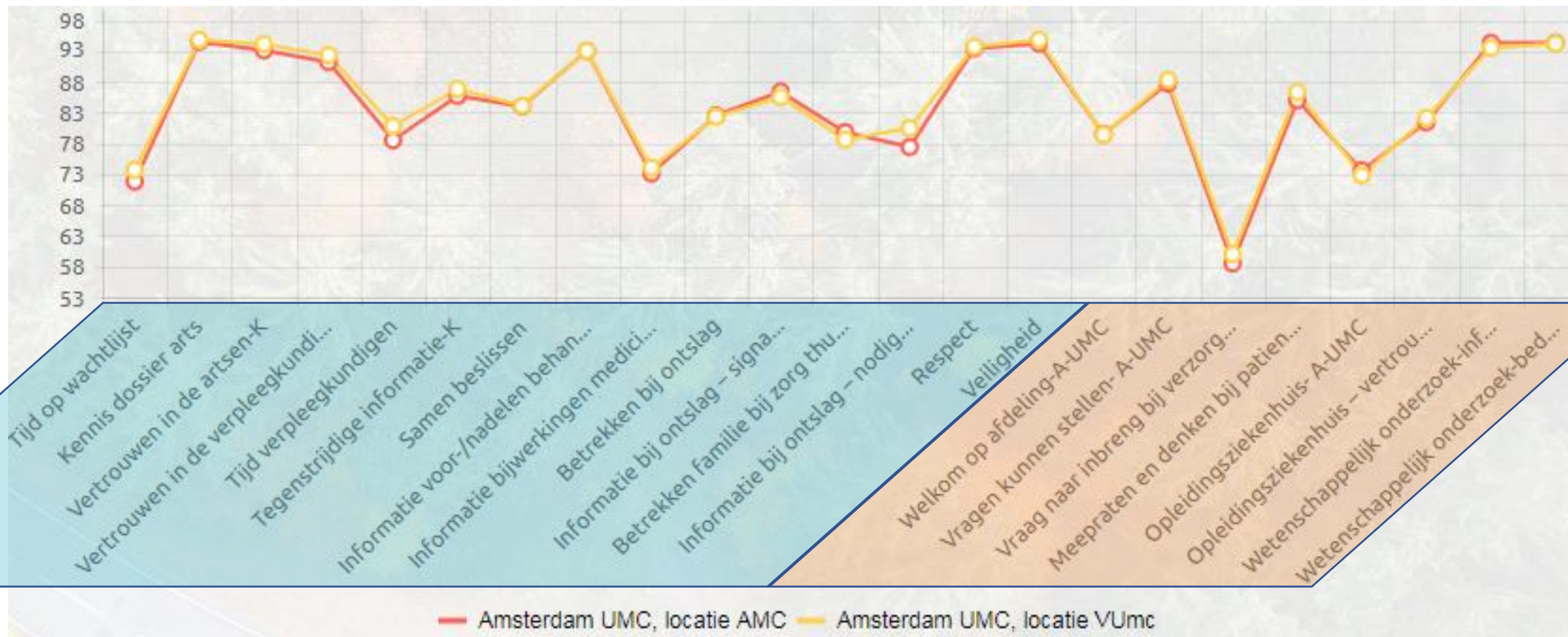
Kliniek (opname & dagopname): overzicht vragen Amsterdam UMC


Naam	Aantal	↓ Score	Schaal	PEM vragen
Wetenschappelijk onderzoek-bedenktijd- A-UMC	736	94,1		
Kennis dossier arts	2.867	94,0		
Veiligheid	3.005	93,8		
Wetenschappelijk onderzoek-informatie- A-UMC	1.533	93,5		
Respect	3.007	92,9		
Vertrouwen in de artsen-K	3.039	92,6		
Informatie voor-/nadelen behandeling	2.763	92,4		
Vertrouwen in de verpleegkundigen	3.082	90,3		
Vragen kunnen stellen- A-UMC	2.797	87,2		
Informatie bij ontslag – signaleren problemen	2.639	84,4		
Tegenstrijdige informatie-K	2.724	84,0		
Samen beslissen	2.034	82,6		
Meepraten en denken bij patientvisite - volw - A-...	2.837	82,3		
Betrekken bij ontslag	2.030	81,4		
Opleidingsziekenhuis – vertrouwen- A-UMC	1.239	81,3		
Welkom op afdeling-A-UMC	2.891	79,7		
Informatie bij ontslag – nodige zorg	1.830	78,6		
Betrekken familie bij zorg thuis	2.061	78,3		
Tijd verpleegkundigen	3.033	77,2		
Opleidingsziekenhuis- A-UMC	2.827	72,4		
Informatie bijwerkingen medicijnen	1.932	71,0		
Tijd op wachtlijst	1.552	69,5		
Vraag naar inbreng bij verzorging/behandeling-A-...	2.822	58,1		

 Meest positieve ervaring

 Minst positieve ervaring

Zie dashboard voor formulering van de vragen en antwoorden



 Vragen PEM (obv Picker-lijsten)

 Extra vragen Amsterdam UMC

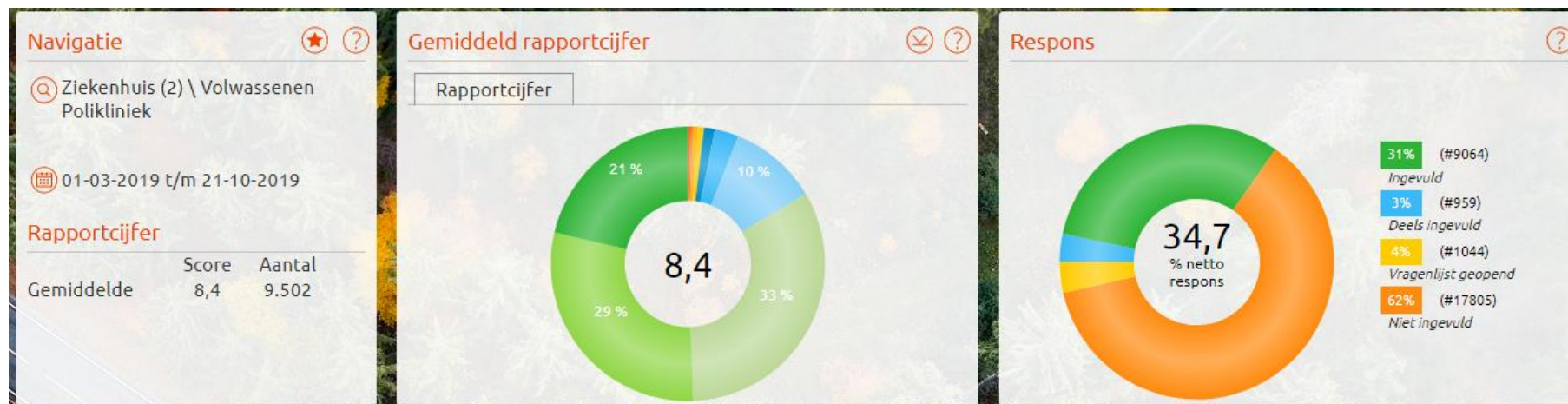


Resultaten Amsterdam UMC

Polikliniek (vanaf 16 jaar)



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Respons vorige meting: 25,1%

Navigatie ★ ?

Ziekenhuis (2) \ Volwassenen Polikliniek

01-03-2019 t/m 21-10-2019

Rapportcijfer

	Score	Aantal
Gemiddelde	8,4	9.502

Uitleg dashboard ⌵

Opzet vragenlijsten ⌵

Wil je zelf eens bekijken welke vragenlijsten worden verstuurd, klik dan hier.

Wil je de vragenlijst in PDF downloaden?
Klik dan hier

Contact ⌵

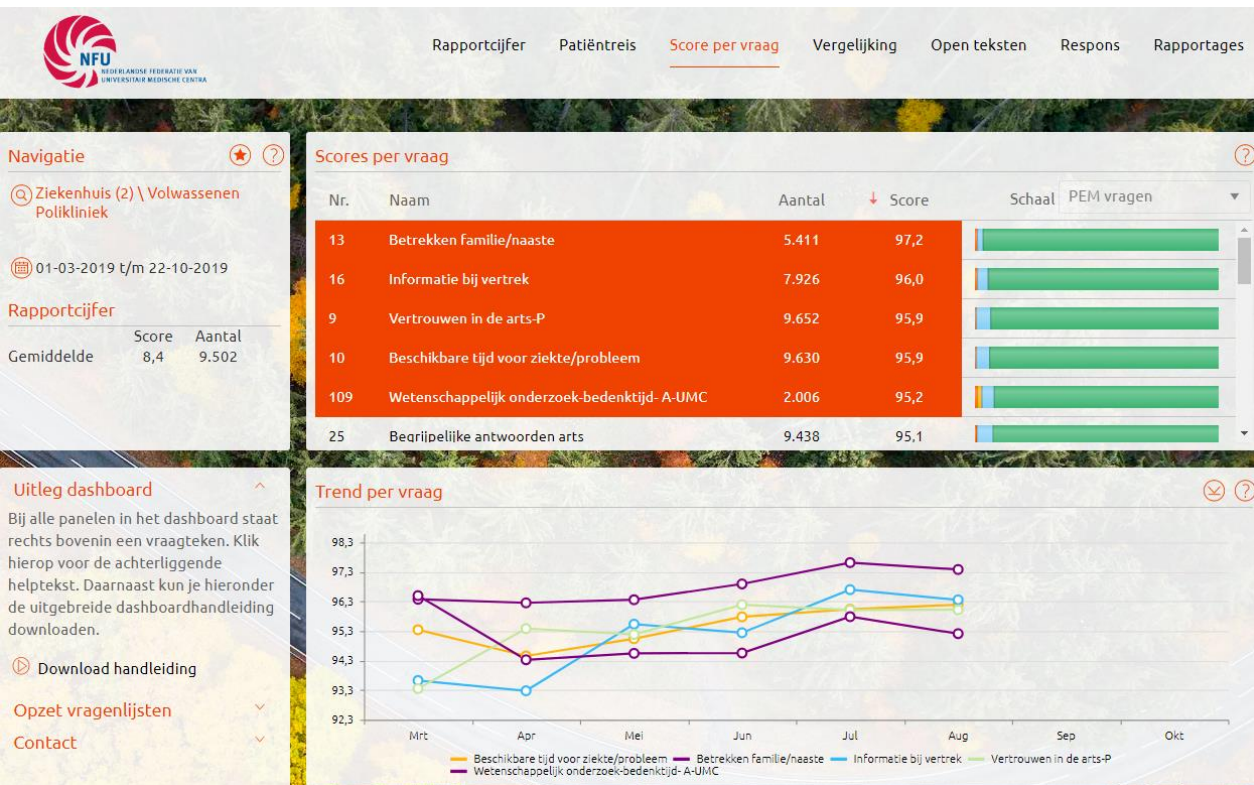
Vergelijking ?

Rapportcijfer PEM_Vragen Selecteer een filter Ziekenhuis

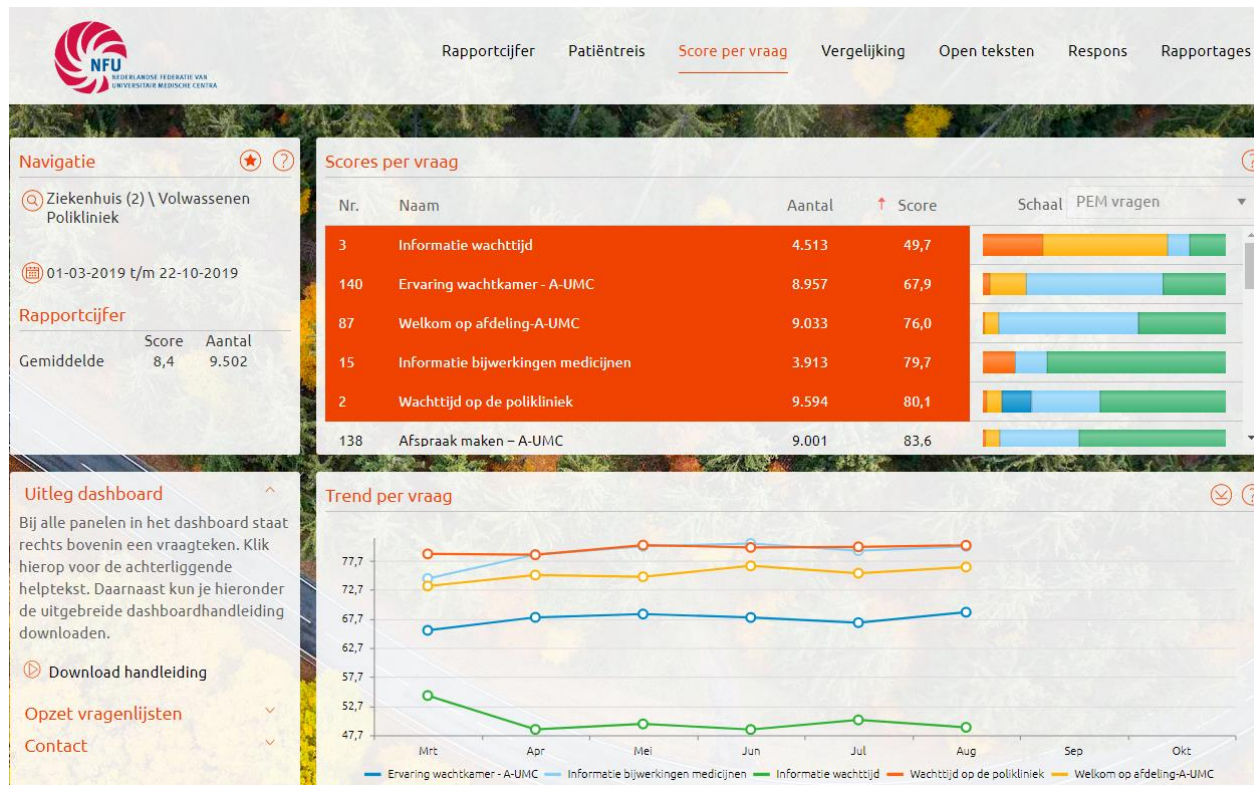
Selectie	Volume	Rapportcijfer
Leids Universitair Medisch Centrum	4.038	8,5
UMC Groningen	10.000	8,5
UMC Utrecht	2.407	8,5
Locatie VUmc, Amsterdam UMC	4.695	8,5
Radboudumc	17.206	8,5
Erasmus MC	15.438	8,4
Locatie AMC, Amsterdam UMC	4.807	8,4
Totaal	68.400	8,4
Maastricht UMC+	9.809	8,3



5 hoogste scores



5 laagste scores





Naam	Aantal	↓ Score	Schaal	PEM vragen
Betrekken familie/naaste	5.411	97,2		
Informatie bij vertrek	7.926	96,0		
Vertrouwen in de arts-P	9.652	95,9		
Beschikbare tijd voor ziekte/probleem	9.630	95,9		
Wetenschappelijk onderzoek-bedenktijd- A-UMC	2.006	95,2		
Begrijpelijke antwoorden arts	9.438	95,1		
Kennis dossier arts/zorgverlener	9.480	94,5		
Vragen stellen - P-Volv - A-UMC	8.194	94,3		
Wetenschappelijk onderzoek-informatie- A-UMC	4.143	94,2		
Vriendelijkheid baliemedewerkers polikliniek	9.273	94,0		
Informatie voor-/nadelen behandeling	7.148	93,3		
Vindbaarheid polikliniek -A-UMC	9.038	92,3		
Informatie over polikliniekbezoek_7	6.412	90,6		
Samen beslissen	6.345	89,5		
Tegenstrijdige informatie	4.891	87,1		
Opleidingsziekenhuis- A-UMC	8.960	84,0		
Opleidingsziekenhuis – vertrouwen- A-UMC	3.647	84,0		
Afspraak maken – A-UMC	9.001	83,6		
Wachttijd op de polikliniek	9.594	80,1		
Informatie bijwerkingen medicijnen	3.913	79,7		
Welkom op afdeling-A-UMC	9.033	76,0		
Ervaring wachtkamer - A-UMC	8.957	67,9		
Informatie wachttijd	4.513	49,7		

Meest positieve ervaring

Minst positieve ervaring

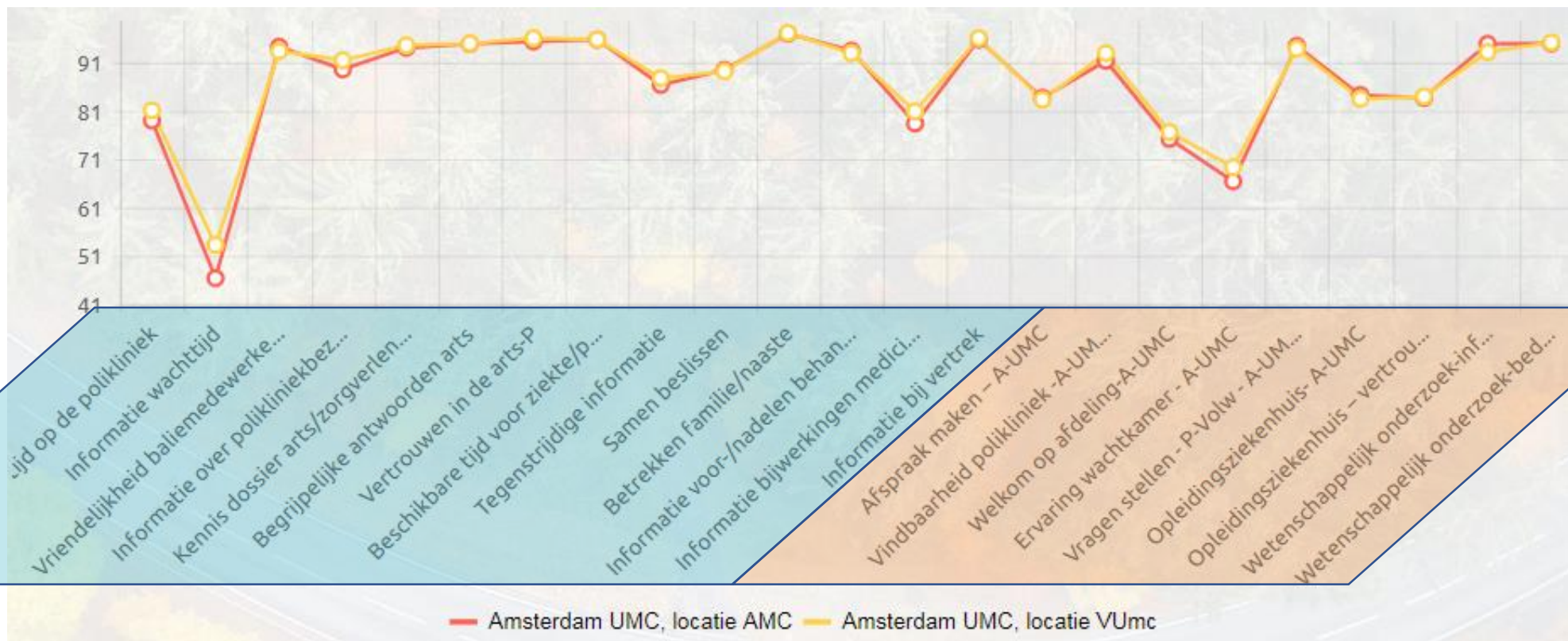
Zie dashboard voor formulering van de vragen en antwoorden

Polikliniek:

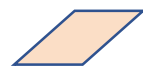


Patiëntreis (scores 0 - 100)


Rapportcijfer Patiëntreis Score per vraag Vergelijking Open teksten Respons Rapportages



Vragen PEM (obv Picker-lijsten)



Extra vragen Amsterdam UMC



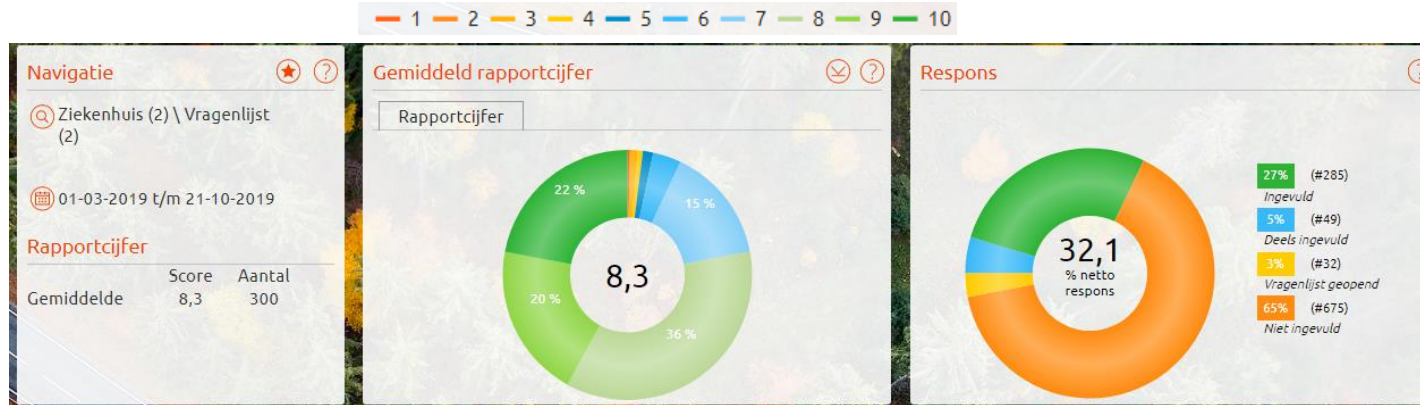
Resultaten Amsterdam UMC

Kinderen 0 - 15 jaar

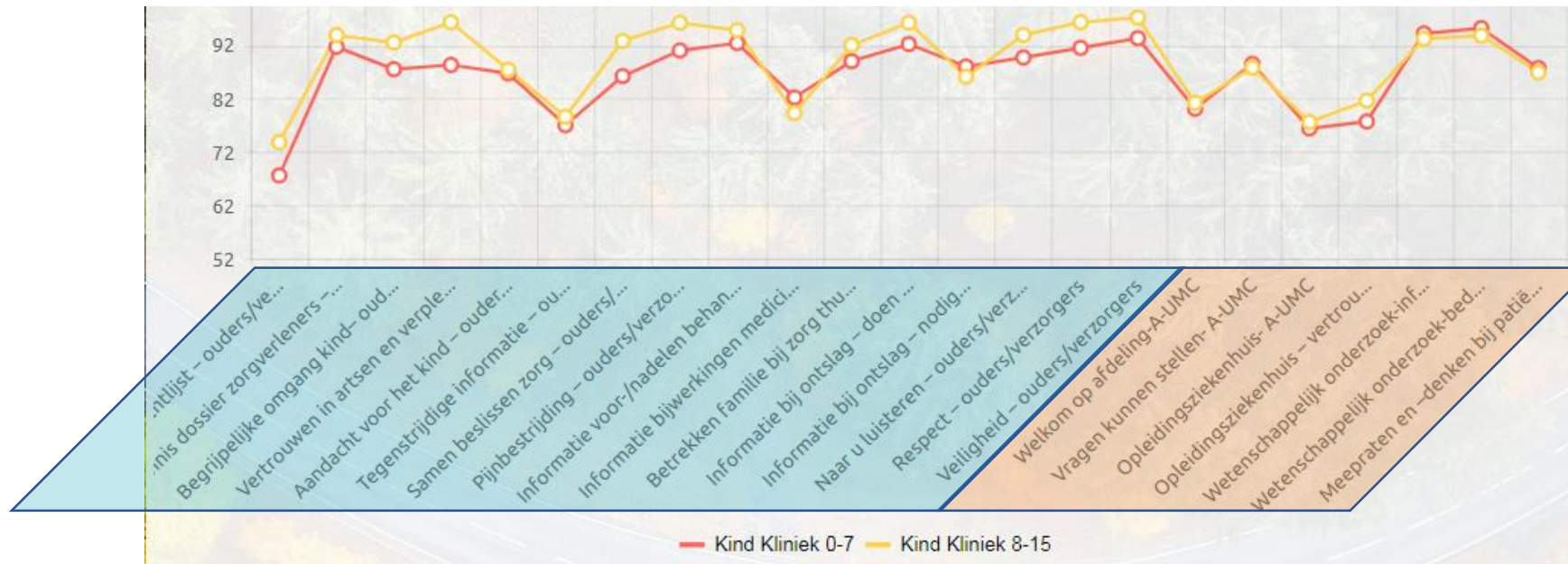
Kliniek kinderen (opname & dagopname) Reacties ouders


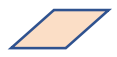


Rapportcijfer (1-10) en Patiëntreis (0-100)



Respons vorige meting:
13,3%



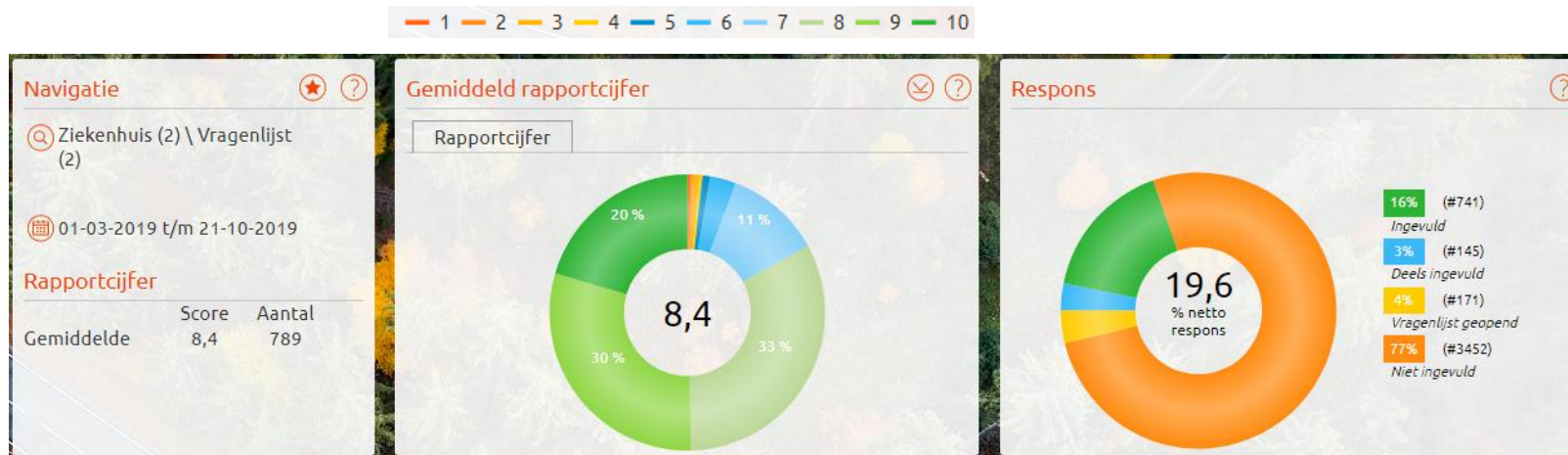
 Vragen PEM (obv Picker-lijsten)  Extra vragen Amsterdam UMC

Polikliniek kinderen

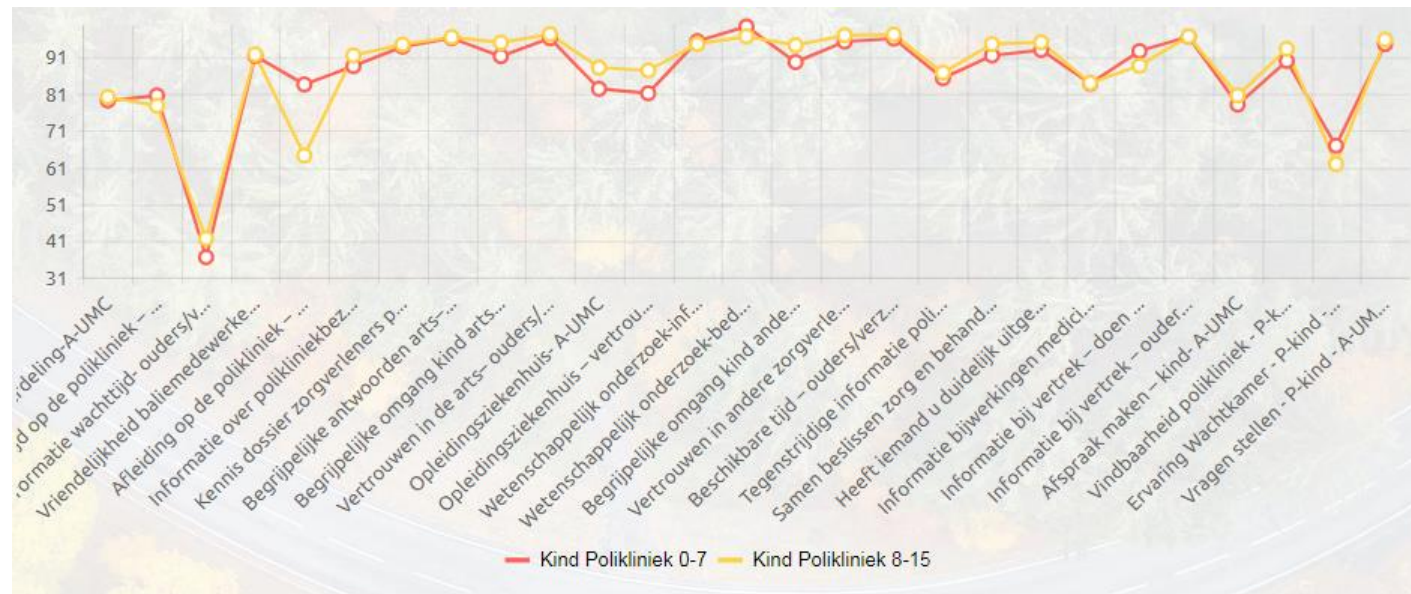
Reacties ouders



Rapportcijfer (1-10) en Patiëntreis (0-100)



Respons vorige meting:
14,7%



NFU Patiëntervaringsmeting Samenvattend

- Respons hoger dan bij eerdere metingen (polikliniek: 34,7%, kliniek: 45,6%)
- Goed rapportcijfer (gemiddeld 8,4; *range specialismen: 8,9 - 7,6*)
- Hoge scores polikliniek; Kliniek: meer aspecten ruimte voor verbetering
- Wat gaat goed



- Kennis van het dossier door de arts (kliniek en polikliniek)
- Gevoel van veiligheid (kliniek)
- Voldoende tijd om met arts/zorgverlener te praten over ziekte/problemen (polikliniek)
- Een familielid laten meedenken en meepraten over behandeling of onderzoek (polikliniek)
- Informatie en bedenktijd rond wetenschappelijk onderzoek

- Wat kan beter



- Informatie over bijwerkingen van medicatie (kliniek en polikliniek)
- Informatie bij ontslag, bijv. welke zorg nodig is (kliniek)
- Informatie over wachttijd (polikliniek)
- Vragen wat iemand belangrijk vindt bij verzorging/behandeling (kliniek)
- Prettige wachtkamer (polikliniek)

- Verschillen tussen specialismen en afdelingen, en best practices: zie **dashboard**



Bijlagen

- **Kliniek: scores per vraag per locatie**
- **Polikliniek: scores per vraag per locatie**
- **Rapportcijfer per specialisme & per locatie**

Kliniek (opname & dagopname)



scores (0-100) per vraag per locatie

Vragenlijst Kliniek volwassenen	Totaal Amsterdam UMC	Locatie AMC	Locatie VUmc
Rapportcijfer	8,2	8,2	8,3
Aantal Respondenten	4711	2528	2183
Kennis dossier arts	95	95	95
Veiligheid	94	94	95
Wetenschappelijk onderzoek-bedenktijd- A-UMC	94	94	94
Wetenschappelijk onderzoek-informatie- A-UMC	94	94	94
Respect	94	94	94
Vertrouwen in de artsen	94	93	94
Informatie voor-/nadelen behandeling	93	93	93
Vertrouwen in de verpleegkundigen	92	91	92
Vragen kunnen stellen- A-UMC	88	88	88
Tegenstrijdige informatie	86	86	87
Informatie bij ontslag - signaleren problemen	86	87	86
Meepraten en denken bij patientvisite - A-UMC	86	85	86
Samen beslissen	84	84	84
Betrekken bij ontslag	82	83	82
Opleidingsziekenhuis - vertrouwen- A-UMC	82	82	82
Tijd verpleegkundigen	80	78	81
Welkom op afdeling-A-UMC	79	79	79
Betrekken familie bij zorg thuis	79	80	79
Informatie bij ontslag - nodige zorg	79	77	81
Informatie bijwerkingen medicijnen	73	73	74
Tijd op wachtlijst	73	73	74
Opleidingsziekenhuis- A-UMC	73	73	73
Vraag naar inbreng bij verzorging/behandeling-A-UMC	59	59	60

Polikliniek

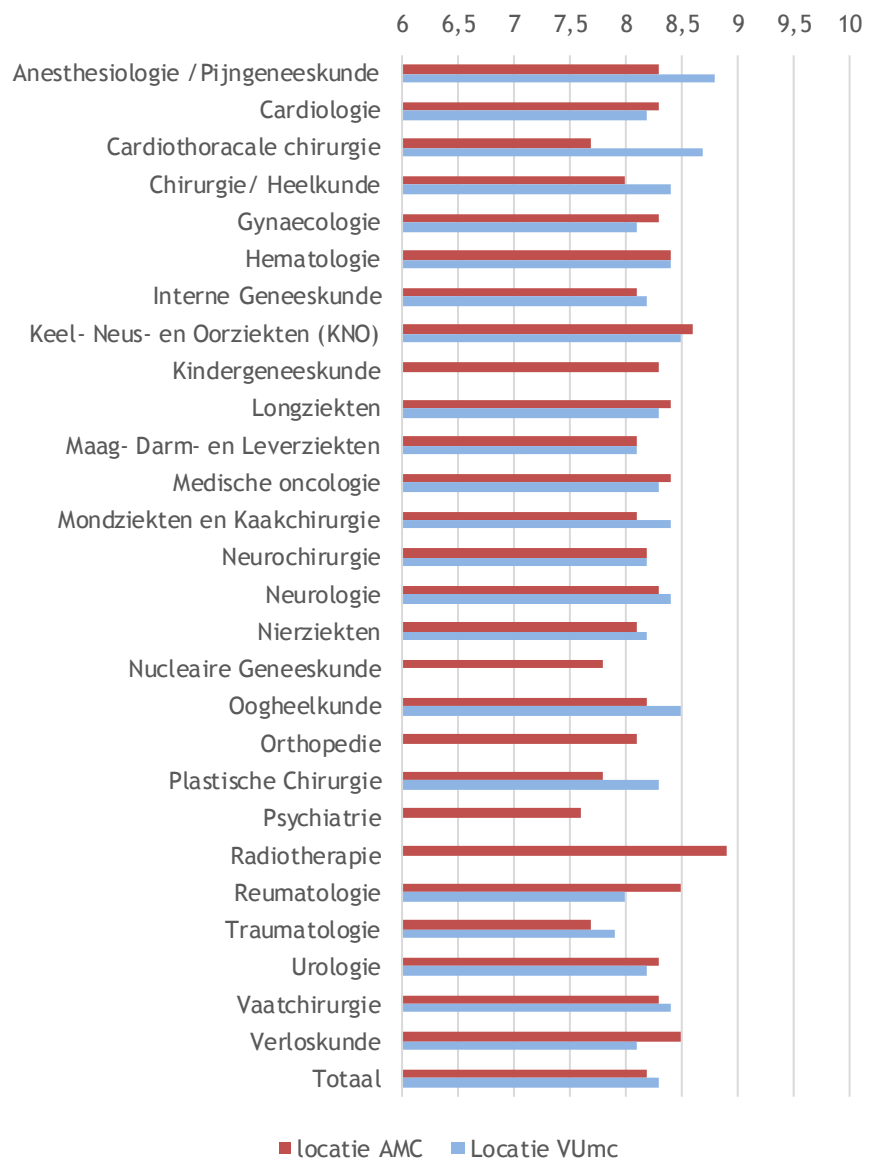


scores (0 - 100) per vraag per locatie

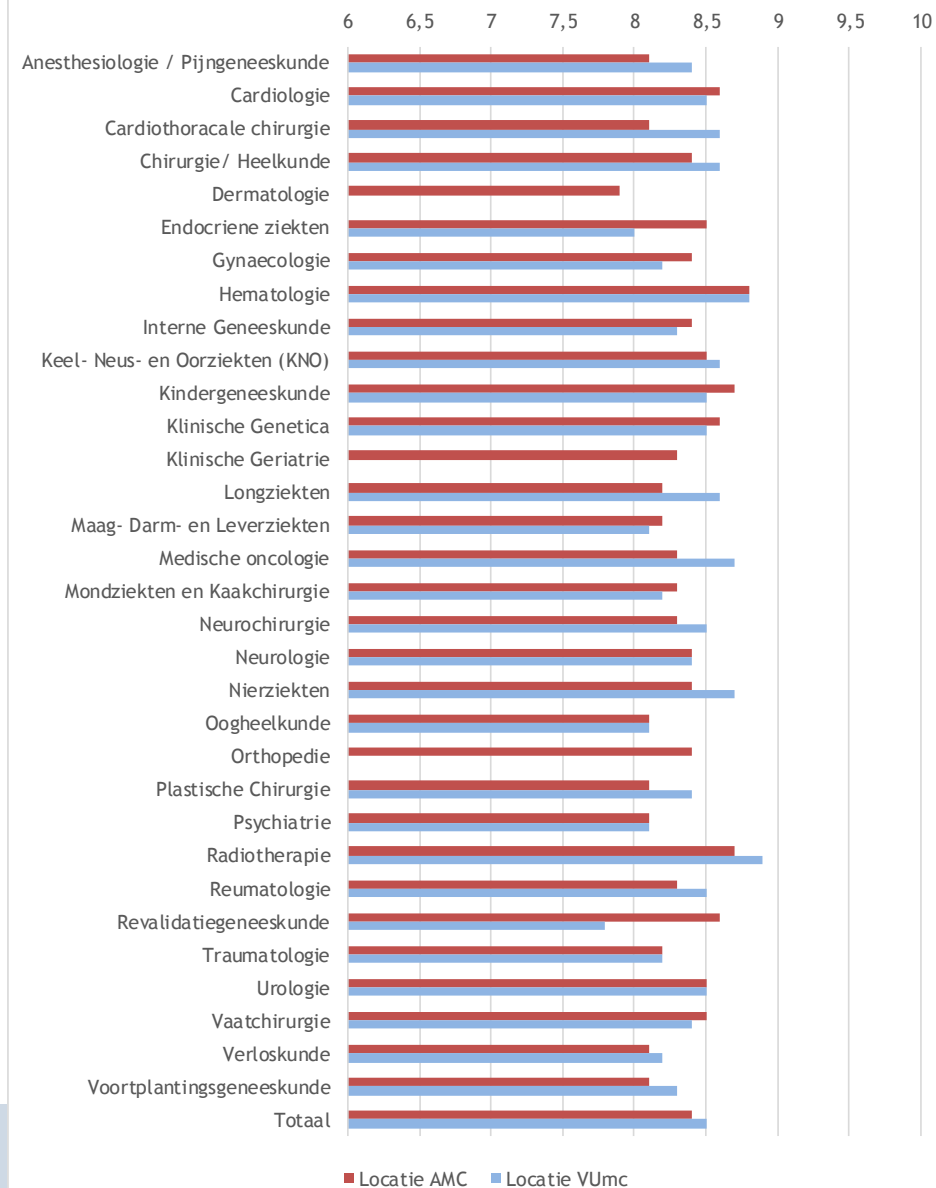
Vragenlijst Polikliniek Volwassenen	Totaal Amsterdam UMC	Locatie AMC	Locatie VUmc
Rapportcijfer	8,4	8,4	8,5
Aantal responsten	9990	5054	4936
Betrekken familie/naaste	97	97	97
Informatie bij vertrek	96	96	96
Vertrouwen in de arts	96	96	96
Beschikbare tijd voor ziekte/probleem	96	96	96
Wetenschappelijk onderzoek-bedenktijd- A-UMC	95	95	95
Begrijpelijke antwoorden arts	95	95	95
Kennis dossier arts/zorgverlener	95	94	95
Vragen stellen - P-Volw - A-UMC	94	95	94
Wetenschappelijk onderzoek-informatie- A-UMC	94	95	93
Vriendelijkheid baliemedewerkers polikliniek	94	94	94
Informatie voor-/nadelen behandeling	93	94	93
Vindbaarheid polikliniek -A-UMC	92	92	93
Informatie over polikliniekbezoek	91	90	92
Samen beslissen	90	90	89
Tegenstrijdige informatie	87	87	88
Opleidingsziekenhuis- A-UMC	84	84	84
Opleidingsziekenhuis - vertrouwen- A-UMC	84	84	84
Afspraak maken - A-UMC	84	84	83
Wachttijd op de polikliniek	80	79	81
Informatie bijwerkingen medicijnen	80	79	81
Welkom op afdeling-A-UMC	76	75	77
Ervaring wachtkamer - A-UMC	68	67	69
Informatie wachttijd	50	46	53

Rapportcijfers Kliniek en Polikliniek per specialisme & per locatie

Kliniek Rapportcijfer per specialisme



Polikliniek rapportcijfer per specialisme





Vragen?

- VUmc: Jolanda Hagen: j.hagen-maluw@amsterdamumc.nl; (020-44)49077
- AMC: Linda Zandbelt: l.c.zandbelt@amsterdamumc.nl; (020-56)62995