

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 222

van **MAAIKE DE RUDDER**

datum: 16 januari 2020

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Kwaliteit ziekenhuizen - Opvolging

55 Vlaamse ziekenhuizen hebben de resultaten bekendgemaakt van de patiëntenpeilingen bij de opgenomen patiënten van 2016 tot 2018. Uit die resultaten blijkt dat de patiënten hun ziekenhuis doorgaans goede tot zeer goede scores geven. Goede scores over hoe zij het ontslag hebben ervaren, de omgang tussen henzelf en de medewerkers en zorgverstrekkers,... Wat een aandachtspunt blijkt te zijn, is het signaleren van informatie aan de patiënten. Informatie zoals de kostprijs van een aandoening, onderzoeken en de behandeling. Ook zouden de patiënten graag meer inspraak hebben in het beslissen van bijvoorbeeld ingrepen of behandelingen.

De patiëntenpeilingen werden voor het eerst in 2014 afgenomen. Ziekenhuizen kiezen momenteel zelf of ze deze meting willen afnemen bij hun patiënten. In dat geval delen ze de vragenlijst ofwel elektronisch ofwel op papier met al hun patiënten. In 2019 deden 59 ziekenhuizen mee met deze peiling. Het is een positieve zaak dat de resultaten nu bekendgemaakt worden zodat mensen dit kunnen raadplegen.

De directeur van het Vlaams Patiëntenplatform geeft aan dat ze met deze resultaten aan de slag gaan door de ziekenhuizen te adviseren hoe ze de patiënten beter kunnen informeren en hun daarvoor de nodige hulpmiddelen aan te reiken.

In 2003 is het decreet betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen ingevoerd. Dat decreet bepaalt dat elke zorginstelling zichzelf moet evalueren.

In de beleidsnota staat niets concreet vermeld over de kwaliteit van de ziekenhuizen maar het lijkt toch belangrijk om dit op te volgen.

1. Op welke manier wordt de kwaliteit van de Vlaamse ziekenhuizen opgevolgd?

2. Het Vlaams Patiëntenplatform speelt daarin een belangrijke rol.

Op welke manier wordt deze organisatie vandaag ondersteund zodat zij hun werking goed kunnen uitvoeren?

3. Wordt overwogen om de verplichting in te voeren dat elke zorginstelling dezelfde evaluatie moet doorvoeren zodat de resultaten objectief kunnen worden geïnterpreteerd?

ANTWOORD

op vraag nr. 222 van 16 januari 2020

van **MAAIKE DE RUDDER**

1. Het huidige model dat gehanteerd wordt voor het verbeteren en bewaken van kwaliteit van zorg in de Vlaamse algemene ziekenhuizen bestaat uit 3 pijlers:

1. Het Vlaams Indicatorenproject voor Patiënten en Professionals (VIP², nu binnen VIKZ geïntegreerd) meet de kwaliteit van zorg in bijna alle Vlaamse algemene ziekenhuizen. De ziekenhuizen nemen vrijwillig deel en kiezen aan welke indicatoren ze participeren. Resultaten verschijnen op www.zorgkwaliteit.be. Ziekenhuizen kunnen de informatie gebruiken voor verbeteracties.
2. Bij een ziekenhuisaccreditatie beoordeelt een externe organisatie in welke mate het ziekenhuis kwaliteitsvolle en veilige zorg aanbiedt. Ziekenhuizen krijgen het label voor een beperkt aantal jaren. Ziekenhuizen kiezen vrijwillig of ze al dan niet voor accreditatie gaan. Bijna alle Vlaamse ziekenhuizen zijn geaccrediteerd. In Vlaanderen zijn Joint Commission International (JCI) en het Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg (NIAZ/Q-Mentum) actief. Beide organisaties zijn op hun beurt internationaal geaccrediteerd door The International Society for Quality in healthcare (ISQua) en hanteren normenkaders die internationaal gevalideerd werden en internationaal gehanteerd worden.
3. Het toezicht door Zorginspectie bestaat uit 2 onderling verbonden luiken: nalevingstoezicht en systeemtoezicht.
 - a. Nalevingstoezicht gebeurt in alle Vlaamse ziekenhuizen en richt zich op zorgtrajecten. Een zorgtraject is het traject dat een gelijkaardige groep patiënten doorloopt in een ziekenhuis. Bij deze vorm van toezicht gaan we via onaangekondigde inspectie na of de zorgpraktijk voldoet aan de vooropgestelde eisen. Deze eisen zijn gebundeld in een eisenkader, dat in overleg met de sector werd opgemaakt.

In 2013-2014 inspecteerde de Zorginspectie het chirurgisch zorgtraject.

In 2015-2016 was het internistisch zorgtraject aan de beurt.

In 2019 kwam het gespecialiseerd zorgtraject cardiologie aan bod.

Ook in 2019 werden een aantal elementen uit het chirurgisch en het internistisch zorgtraject opnieuw geïnspecteerd.

- b. Systeemtoezicht beoordeelt het kwaliteitssysteem achter de geleverde zorg. Ziekenhuizen die vrijwillig in een accreditatietraject zijn gestapt, worden vrijgesteld van dit systeemtoezicht. Systeemtoezicht gebeurt steeds aangekondigd.

Ik denk te mogen stellen dat we met deze drie-pijler aanpak over een robuust systeem van kwaliteitsstimulering en bewaking beschikken. Waarbij elk van de 3 pijlers de voorbije jaren haar meerwaarde heeft bewezen. Én het toezicht en handhaving door Zorginspectie en Zorg en Gezondheid, én het gebruik van indicatoren én de certificering door geaccrediteerde organisaties zoals JCI en NIAZ.

2. Het Vlaams Patiënten Platform (VPP) ontvangt een subsidie vanuit de Vlaamse Overheid voor de ondersteuning van haar werking. Voor 2019 kreeg het VPP een subsidie van 1.130.011,21 euro voor de uitvoering van volgende doelstellingen:
 - patiëntenverenigingen samenbrengen rond gemeenschappelijke belangen van patiënten, om gemeenschappelijke noden en knelpunten aan te kaarten en te helpen oplossen;
 - de versterking en uitbouw van het platform;
 - fungeren als een aanspreekpunt voor de Vlaamse overheid;
 - de patiënten vertegenwoordigen op Vlaams, federaal en mesoniveau;
 - inzet van één voltijds equivalent om, in afstemming met de Vlaamse Vereniging voor Geestelijke Gezondheid en het Familieplatform Geestelijke Gezondheid, een aantal opdrachten uit te voeren;
 - een grotere kennisopbouw;
 - ondersteuning van de volgende patiëntenverenigingen: Astma en allergie vzw, MS Liga Vlaanderen vzw, Vereniging voor Sarcoïdosepatiënten en Limburgs Kankerfonds.

Wat specifiek de patiëntenpeiling betreft, hanteert het VPP een wetenschappelijke methodiek voor het opstellen van patiëntenbevestigingen. Dat doet zij grotendeels autonoom. Hierin wordt zij niet rechtstreeks ondersteund. De voortgang van deze methodiek wordt wel gerapporteerd binnen de ontwikkelingsgroep(en) van de feitelijke verenigingen, lid van het VIKZ.

Het VPP zorgt ook voor de validatie van haar vragenlijsten, door hiervoor een beroep te doen op het LIGB, KU Leuven.

Het VIKZ verleent bij de patiëntenpeiling ondersteuning aan de ziekenhuizen en de ontwikkelingsgroep(en) in de meetmethodiek die gehanteerd wordt voor het afnemen van de vragenlijsten.

3. De huidige methodiek voor dataverwerking binnen het VIKZ laat reeds toe dat de indicatoren op dezelfde wijze worden berekend en mits de recent toegevoegde correctie voor patiënten-kenmerken, kunnen deze resultaten ook objectief onderling vergeleken worden.

Doordat de FOD via haar P4P programma (Pay for Performance) middelen verdeeld aan de ziekenhuizen die een patiëntenpeiling afnemen, zijn steeds meer ziekenhuizen gebruik beginnen maken van het gevalideerd meetinstrument, ontwikkeld door het VPP.

In de toekomst is het enkel mogelijk om nog middelen te ontvangen indien dit gevalideerd instrument wordt gehanteerd. De verwachting is dan ook dat uiterlijk vanaf 2021 alle Vlaamse ziekenhuizen éénzelfde gevalideerd instrument zullen hanteren, dat objectieve vergelijking toelaat.

Zoals reeds gesteld hanteren JCI en NIAZ normenkaders die internationaal gevalideerd werden en internationaal gehanteerd worden. Dit laat toe Vlaamse ziekenhuizen te beoordelen ten opzichte van ziekenhuizen in andere landen.

Ook Zorginspectie hanteert tijdens haar inspecties een gestandaardiseerde methodiek, op basis van een door alle belanghebbenden gedragen eisenkader. Op die manier wordt in alle ziekenhuizen op eenzelfde manier gekeken naar aspecten die belangrijk zijn voor patiëntveiligheid en kwaliteit van zorg. Dit laat toe Vlaamse ziekenhuizen onderling te beoordelen. Het resultaat van die inspectiebezoeken is te vinden in gestandaardiseerde inspectieverslagen, die actief openbaar zijn (<https://www.departementwvg.be/zorginspectie-inspectieverslagen-en-openbaarheid>) en in beleidsrapporten die eveneens worden gepubliceerd op de website van Zorginspectie (<https://www.departementwvg.be/zorginspectie/cijfers-en-rapporten>).