ELSEVIER GIDS

WWW.ELSEVIER.NL • 22 OKTOBER 2011

93 ZIEKENHUIZEN BEOORDEELD

DE BESTE ZIEKENHUIZEN 2011

De beste ziekenhuizen 74
Zware of lichte patiënt? 80
De patiënt moet op reis 83
Wat de patiënt wil weten 84

Betere ziekenhuiszorg begint bij openheid van zaken

De beste ziekenhuizen

Welke ziekenhuizen bieden de meest patiëntgerichte, veilige en effectieve medische zorg? Jaarlijks vergelijkend onderzoek door *Elsevier* en bureau SiRM

Arthur van Leeuwen

Veilig voor de patiënt, nauwgezet en up-to-date in de medische zorg. Betrouwbaar als organisatie, optimaal als begeleider en voorlichter. Dat is de maat voor een goed functionerend ziekenhuis in *Elseviers* onderzoek *De beste ziekenhuizen,* dit jaar voor de tweede keer uitgevoerd met ondersteuning van bureau SiRM.

Drie van de 93 onderzochte ziekenhuizen behalen de hoogste eindscore: het Meander Medisch Centrum in Amersfoort, het Albert Schweitzer Ziekenhuis in Dordrecht en het St. Antonius Ziekenhuis in Nieuwegein. Voor zes ziekenhuizen zit er niet meer in dan de laagste score. Dat zijn het Wilhelmina Ziekenhuis in Assen, het Deventer Ziekenhuis, het Ziekenhuis Talma Sionsberg in Dokkum, het Röpcke Zweers in Hardenberg, het Ruwaard van Putten Ziekenhuis in Spijkenisse en het Refaja Ziekenhuis in Stadskanaal.

Evenals vorig jaar, toen het onderzoek drastisch is vernieuwd, zijn de ziekenhuizen vergeleken op grond van verplicht openbare, feitelijke gegevens. Het gaat om 183 prestatie-indicatoren: kwaliteitskenmerken die artsen en ziekenhuizen zelf hebben opgesteld ten behoeve van toezichthoudende overheden en verzekeraars. Verder is gebruikgemaakt van gegevens over wachtlijsten, van patiënten-enquêtes, en is de financiële positie van ziekenhuizen doorgelicht aan de hand van jaarverslagen. Daarnaast is een schatting gemaakt van de zorgzwaarte van ziekenhuizen: hebben ze te maken met ‘zware’, dan wel ‘lichte’ patiënten.

Wat heeft de burger, de patiënt, aan deze informatie? Allereerst kan hij nagaan of een ziekenhuis waarborgen biedt voor veilige medische zorg, en voor adequate dienstverlening en voorlichting. Dit jaar tellen voor het eerst ook de officiële, wetenschappelijke ‘volumenormen’ voor operaties mee: normen voor het minimale aantal operaties dat chirurgen in een ziekenhuis moeten verrichten, willen zij voldoende ervaring hebben om veilig en met succes te werken (zie ‘Heeft de dokter de expertise wel?’ op pagina 76).

In dit onderzoek is een complete stand van zaken ‘om de medische verrichtingen heen’ het hoogst haalbare. Want op één vitale vraag blijven ziekenhuis en overheid het antwoord schuldig: hoe goed zijn de artsen zelf? Die informatie blijft achter slot en grendel.

De score van elk ziekenhuis is eenvoudig

Transparantie

MEEST TRANSPARANTE ZIEKENHUIZEN

1 ZIEKENHUIS RIJNSTATE, ARNHEM
2 ST. ANTONIUS ZIEKENHUIS, NIEUWEGEIN
3 ERASMUS MEDISCH CENTRUM, ROTTERDAM
4 ISALA KLINIEKEN, ZWOLLE
5 VU MEDISCH CENTRUM, AMSTERDAM

MINST TRANSPARANTE ZIEKENHUIZEN

1 ZIEKENHUIS TALMA SIONSBERG, DOKKUM
2 DIACONESSENHUIS LEIDEN, LEIDEN
3 ZUWE HOFPOORT ZIEKENHUIS, WOERDEN
4 HAVENZIEKENHUIS, ROTTERDAM
5 MAASZIEKENHUIS PANTEIN, BOXMEER

EINDSCORE PATIËNTGERICHTHEID & MEDISCHE ZORG

●●●● hoogste score
●●●○
●●○○
●○○○ laagste score
◐ extra onderscheid wegens statistische betrouwbaarheid

	PATIËNTGERICHTHEID	MEDISCHE ZORG	TOTAAL
ALKMAAR, MEDISCH CENTRUM ALKMAAR	●●●○	●●●●	●●●●
ALMELO, ZIEKENHUISGROEP TWENTE ALMELO	●●●○	●●●●	●●●●
ALMERE, FLEVOZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○
AMERSFOORT, MEANDER MEDISCH CENTRUM	●●●●	●●●●	●●●●
AMSTELVEEN, ZIEKENHUIS AMSTELLAND	●●○○	●●●○	●●●○
AMSTERDAM, ACADEMISCH MEDISCH CENTRUM	●○○○	●●●○	●●○○
AMSTERDAM, BOVENIJ ZIEKENHUIS	●○○○	●●○○	●○○○
AMSTERDAM, ONZE LIEVE VROUWE GASTHUIS	●●●○	●●○○	●●●○
AMSTERDAM, SINT LUCAS ANDREAS ZIEKENHUIS	●●●○	●○○○	●●○○
AMSTERDAM, SLOTERVAARTZIEKENHUIS	●●●●	●●●○	●●●●
AMSTERDAM, VU MEDISCH CENTRUM	●●●○	●●○○	●●●○
APELDOORN, GELRE ZIEKENHUIZEN APELDOORN	●●●●	●●●○	●●●●
ARNHEM, ZIEKENHUIS RIJNSTATE	●●●○	●●●●	●●●●
ASSEN, WILHELMINA ZIEKENHUIS ASSEN	●○○○	●○○○	●○○○
BERGEN OP ZOOM, LIEVENSBERG ZIEKENHUIS	●●○○	●●○○	●●○○
BEVERWIJK, RODE KRUIS ZIEKENHUIS	●○○○	●●●○	●●○○
BOXMEER, MAASZIEKENHUIS PANTEIN	●●●○	●○○○	●●○○
BREDA, AMPHIA ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○
CAPELLE AAN DEN IJSSEL, IJSSELLAND ZIEKENHUIS	●●●○	●●●●	●●●●
DELFT, REINIER DE GRAAF GROEP	●●●○	●●●○	●●●○
DELFZIJL, OMMELANDER ZIEKENHUIS GROEP	●●●○	●○○○	●●○○
DEN BOSCH, JEROEN BOSCH ZIEKENHUIS	●●●○	●●●●	●●●●
DEN HAAG, BRONOVO ZIEKENHUIS	●●●●	●●○○	●●●○
DEN HAAG, MEDISCH CENTRUM HAAGLANDEN	●●●○	●●●●	●●●●
DEN HAAG , HAGAZIEKENHUIS	●●●○	●●●●	●●●●
DEN HELDER, GEMINI ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○
DEVENTER, DEVENTER ZIEKENHUIS	●○○○	●○○○	●○○○
DIRKSLAND, HET VAN WEEL-BETHESDA ZIEKENHUIS	●●○○	●●○○	●●○○
DOETINCHEM, SLINGELAND ZIEKENHUIS	●●●●	●●●○	●●●●
DOKKUM, ZIEKENHUIS TALMA SIONSBERG	●○○○	●○○○	●○○○
DORDRECHT, ALBERT SCHWEITZER ZIEKENHUIS	●●●●	●●●●	●●●●
DRACHTEN, ZIEKENHUIS NIJ SMELLINGHE	●○○○	●●●○	●●○○
EDE, ZIEKENHUIS DE GELDERSE VALLEI	●○○○	●●○○	●○○○
EINDHOVEN, CATHARINA ZIEKENHUIS	●●○○	●●●○	●●●○
EINDHOVEN, MÁXIMA MEDISCH CENTRUM	●●●○	●●●●	●●●●
EMMEN, SCHEPER ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○
ENSCHEDE, MEDISCH SPECTRUM TWENTE	●●●○	●●●○	●●●○
GELDROP, ST. ANNA ZIEKENHUIS	●●●●	●●●○	●●●●
GORINCHEM, RIVAS BEATRIX ZIEKENHUIS	●●●○	●○○○	●●○○
GOUDA, GROENE HART ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○
GRONINGEN, MARTINI ZIEKENHUIS	●○○○	●●●○	●●○○
GRONINGEN, UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM GRONINGEN	●●●○	●●●○	●●●○
HAARLEM, KENNEMER GASTHUIS	●●●○	●○○○	●●○○
HARDENBERG, ZIEKENHUIS RÖPCKE ZWEERS	●○○○	●○○○	●○○○
HARDERWIJK, ZIEKENHUIS SINT JANSDAL	●●●●	●●●○	●●●●
HEERENVEEN, DE TJONGERSCHANS	●○○○	●●○○	●○○○
HEERLEN, ATRIUM MEDISCH CENTRUM	●○○○	●●●○	●●○○
HELMOND, ELKERLIEK ZIEKENHUIS	●●○○	●●●●	●●●○
HENGELO, ZIEKENHUISGROEP TWENTE HENGELO	●●●○	●●●○	●●●○
HILVERSUM, TERGOOIZIEKENHUIZEN	●●●●	●●●○	●●●●
HOOFDDORP, SPAARNE ZIEKENHUIS	●●●●	●○○○	●●●○
HOOGEVEEN, ZIEKENHUIS BETHESDA	●●●○	●●○○	●●●○
HOORN, WESTFRIES GASTHUIS	●○○○	●●○○	●○○○
LEEUWARDEN, MEDISCH CENTRUM LEEUWARDEN	●●●○	●●●○	●●●○
LEIDEN, DIACONESSENHUIS LEIDEN	●●○○	●●●○	●●●○
LEIDEN, LEIDS UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM	●○○○	●●○○	●○○○
LEIDERDORP, RIJNLAND ZIEKENHUIS	●○○○	●●●●	●●●○
LELYSTAD, MC GROEP	●●●○	●○○○	●●○○
MAASTRICHT, ACADEMISCH ZIEKENHUIS MAASTRICHT	●○○○	●●●○	●●○○
MEPPEL, DIACONESSENHUIS MEPPEL	●●○○	●○○○	●○○○
NIEUWEGEIN, ST. ANTONIUS ZIEKENHUIS	●●●●	●●●●	●●●●
NIJMEGEN, CANISIUS-WILHELMINA ZIEKENHUIS	●●○○	●●●○	●●●○
NIJMEGEN, UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM SINT RADBOUD	●○○○	●●●○	●●○○
OSS, ZIEKENHUIS BERNHOVEN	●●○○	●○○○	●○○○
PURMEREND, WATERLANDZIEKENHUIS	●●○○	●●●○	●●●○
ROERMOND, LAURENTIUS ZIEKENHUIS	●●●○	●●●●	●●●●
ROOSENDAAL, FRANCISCUS ZIEKENHUIS	●○○○	●●●●	●●●○
ROTTERDAM, ERASMUS MEDISCH CENTRUM	●○○○	●●○○	●○○○
ROTTERDAM, HAVENZIEKENHUIS	●●●○	●○○○	●●○○
ROTTERDAM, IKAZIA ZIEKENHUIS	●●○○	●●●○	●●●○
ROTTERDAM, MAASSTAD ZIEKENHUIS	●●●○	●●○○	●●●○
ROTTERDAM, SINT FRANCISCUS GASTHUIS	●●●○	●●●●	●●●●
SCHIEDAM, VLIETLAND ZIEKENHUIS	●○○○	●●●○	●●○○
SITTARD, ORBIS MEDISCH CENTRUM	●●●○	●●●○	●●●○
SNEEK, ANTONIUS ZIEKENHUIS	●●●●	●●●○	●●●●
SPIJKENISSE, RUWAARD VAN PUTTEN ZIEKENHUIS	●○○○	●○○○	●○○○
STADSKANAAL, REFAJA ZIEKENHUIS	●○○○	●○○○	●○○○
TERNEUZEN, ZIEKENHUIS ZEEUWS-VLAANDEREN	●●●○	●●●○	●●●○
TIEL, ZIEKENHUIS RIVIERENLAND	●●●○	●○○○	●●○○
TILBURG, SINT ELISABETH ZIEKENHUIS	●●○○	●●●●	●●●○
TILBURG, TWEESTEDEN ZIEKENHUIS	●●●●	●●○○	●●●○
UTRECHT, DIAKONESSENHUIS	●●●○	●○○○	●●○○
UTRECHT, UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM UTRECHT	●○○○	●●○○	●○○○
VENLO, VIECURI MEDISCH CENTRUM	●●●○	●●●●	●●●●
VLISSINGEN, ADMIRAAL DE RUYTER ZIEKENHUIS	●●●●	●●●○	●●●●
WEERT, SINT JANS GASTHUIS	●○○○	●●●○	●●○○
WINSCHOTEN, SINT LUCAS ZIEKENHUIS	●●●○	●○○○	●●○○
WINTERSWIJK, STREEKZIEKENHUIS KONINGIN BEATRIX	●●●●	●○○○	●●●○
WOERDEN, ZUWE HOFPOORT ZIEKENHUIS	●●●○	●○○○	●●○○
ZAANSTAD, ZAANS MEDISCH CENTRUM	●●●○	●○○○	●●○○
ZOETERMEER, HET LANGE LAND ZIEKENHUIS	●●●○	●●○○	●●●○
ZUTPHEN, GELRE ZIEKENHUIZEN ZUTPHEN	●●●○	●●●○	●●●○
ZWOLLE, ISALA KLINIEKEN	●●●○	●●●●	●●●●

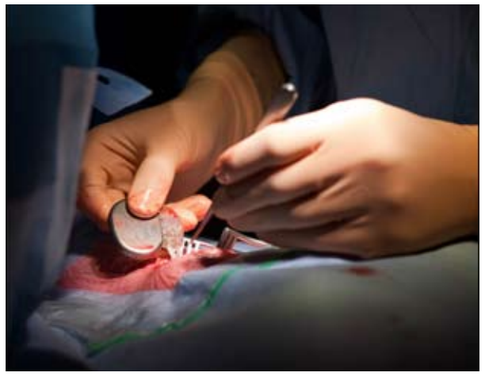
af te lezen aan het aantal bolletjes dat het verdient, zoals te zien in het overzicht ‘Eindscore: patiëntgerichtheid & medische zorg’ op pagina 75. Het Medisch Centrum Alkmaar en het Medisch Centrum Haaglanden in Den Haag maakten de grootste sprong voorwaarts sinds 2010, namelijk drie bolletjes meer. Dat is te danken aan de verbeterde beschikbaarheid van informatie, en aan hogere scores op onderdelen.

Zes ziekenhuizen verbeterden zich met twee bolletjes en scoren nu bovengemiddeld: het VU Medisch Centrum Amsterdam, het Universitair Medisch Centrum Groningen, het Scheper Ziekenhuis in Emmen, het Laurentius Ziekenhuis in Roermond, het Antonius Ziekenhuis in Sneek en het Canisius-Wilhelmina Ziekenhuis in Nijmegen.

Een op de drie ziekenhuizen haalde dezelfde eindscore als in 2010; een op de drie kreeg er een bolletje bij of leverde er een in. Het onderzoek toont dus een stabiel beeld, op enkele verklaarbare uitzonderingen na.

Openheid begint met volledige, betrouwbare informatie. Uitgezocht is welke ziekenhuizen de verplichte informatie netjes leveren, en welke niet (zie ‘Transparantie’ op pagina 74). Het minst transparant is het Ziekenhuis Talma Sionsberg in Dokkum, het meest transparant is Ziekenhuis Rijnstate in Arnhem. Voor niet of slecht aangeleverde gegevens krijgt een ziekenhuis zonder pardon ‘strafpunten’. Dat wil zeggen, de laagste score die op een onderdeel valt te behalen.

Hoe is de eindscore over de ziekenhuizen opgebouwd? Die rust op twee pijlers: Patiëntgerichtheid en Medische zorg. Patiëntgericht is een ziekenhuis dat optimale dienstverlening en informatieverstrekking aan de patiënt combineert met korte wachttijden. Een ziekenhuis dat uitblinkt in Medische zorg, doet al het mogelijke om de veiligheid rond onderzoek en ingrepen te waarborgen, en levert effectieve, dat wil zeggen nauwkeurige zorg gebaseerd op actuele wetenschappelijke kennis. Aldus is de pijler Patiëntgerichtheid opgebouwd uit scores (bolletjes) voor dienstverlening en informatie, plus scores voor wachttijden. De pijler Medische zorg is opgebouwd uit scores voor de veiligheid en effectiviteit van alle medisch handelen.



Normen voor ervaring met het plaatsen van pacemakers

Patiëntgericht

Drie ziekenhuizen onderscheiden zich door de patiëntgerichte werkwijze. Dat zijn de Tergooiziekenhuizen in Hilversum, het St. Antonius Ziekenhuis in Nieuwegein en het Admiraal de Ruyter Ziekenhuis in Vlissingen (zie ‘Patiëntgerichtheid: dienstverlening & wachttijden’ op pagina 77).

Gekeken is naar procedures en afspraken rond onderzoeken en opname, bij aandoeningen waarvoor patiënten in alle ziekenhuizen terechtkunnen. Dat zijn een beroerte, blaaskanker, staar, eczeem, suikerziekte, heup- en knievervanging, incontinentie bij de vrouw, liesbreuk, licht hoofdletsel, reumatische artritis en pijn bij de bevalling. Aan de orde komt onder meer of de patiënt kan rekenen op één vaste uroloog, of iemand met eczeem buiten werkttijd de dermatoloog kan bereiken en de suikerpatiënt zijn internist, en of de chirurg die een liesbreuk repareert ook zelf de nacontrole doet.

Daarnaast gaat het om service: of onderzoeken bij de jaarlijkse controle op één dag kunnen worden gepland, of een staarpatiënt inspraak krijgt bij de keuze van de verdoving, en of de patiënt met nieuwe heup antwoord krijgt op zijn e-mails. Het beeld wordt aangevuld met vragen over de voorlichting. Of dat per brochure gaat, per dvd of via internet, en of de patiënt informatie krijgt over verschillende technieken bij een operatie, over complicaties, medicatie, nabehandeling.

Geen patiënt vindt het prettig om lang te wachten, vandaar dat wachttijden meetellen. Het gaat om twaalf specialismen die alle ziekenhuizen bieden, plus diagnostische onderzoeken als CT- en MRI-scan en gastrocopie. De score is gebaseerd op gemiddelde wachttijden in weken, en de mate waarin ziekenhuizen de ‘Treeknorm’ – de limiet die de overheid hanteert – overschrijden. Overigens blijft slechts 6,5 procent binnen die norm.

Uitblinkers op het onderdeel Medische zorg zijn het Medisch Centrum Alkmaar, het Albert Schweitzer Ziekenhuis in Dordrecht en het Sint Franciscus Gasthuis in Rotterdam (zie ‘Medische zorg: veiligheid & effectivi-

Heeft de dokter de expertise wel?

Voor het eerst tellen ‘volumenormen’ voor ingrepen mee in het onderzoek. Hoe meer routine, des te groter de kans op succes

In het onderzoek *De beste ziekenhuizen* tellen voor zeven behandelingen tien ‘volumenormen’ mee bij het vaststellen van de eindscore. Deze normen schrijven het minimale aantal behandelingen voor dat een ziekenhuis en/of medisch specialist per jaar moet verrichten, wil er sprake zijn van voldoende expertise om de veiligheid van de patiënt te waarborgen. Naast deze normen gelden onder meer eisen aan apparatuur, samenstelling van teams en bezetting van de intensive care. Vanaf 2012 gaat de Inspectie voor de Gezondheidszorg volumenormen hanteren bij het toezicht.

De minimum volumenormen zijn opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Heelkunde (NVvH), de Nederlandse Vereniging voor Cardiologie (NVVC), en de Nederlandse Vereniging voor Urologie (NVU):

1. **borstkanker, per ziekenhuis**: 50 operaties per jaar (NVvH)
2. **borstkanker, per chirurg**: 20 operaties per jaar (NVvH)
3. **darmkanker**: 50 operaties per jaar (NVvH)
4. **aneurysma buikslagader**: 20 operaties per jaar (NVvH)
5. **alvleesklier**: 20 operaties per jaar (NVvH)
6. **blaaskanker**, verwijderen van de blaas: 10 per jaar (NVU)
7. **ingreep kransslagader** (dotteren, plaatsen stent): 600 per jaar (NVVC)
8. **pacemaker**: 120 per jaar (NVVC)
9. waarvan minimaal **60 ICD’s** (NVVC) (inwendige defibrillator)
10. waarvan minimaal **20 ICD’s** voor **twee hartkamers** (NVVC)

De normen gelden per ziekenhuis; bij borstkanker geldt ook een norm per chirurg. De normen zijn alleen van toepassing op ziekenhuizen die de ingreep uitvoeren.

Voldoen aan minder dan acht van tien volumenormen

Tussen haakjes: niet gehaalde normen

KENNEMER GASTHUIS, HAARLEM (5, 6, 9, 10)
SLOTERVAART ZIEKENHUIS, AMSTERDAM (1, 4, 6, 8)
DEVENTER ZIEKENHUIS, DEVENTER (5, 6, 8)
MC GROEP, LELYSTAD/EMMELOORD (2, 3, 8)
REFAJA ZIEKENHUIS, STADSKANAAL (3, 6, 8)
SINT LUCAS ANDREAS ZIEKENHUIS, AMSTERDAM (8, 9, 10)
ZIEKENHUIS RÖPCKE-ZWEERS, HARDENBERG (4, 6, 8)
ZUWE HOFPOORT ZIEKENHUIS, WOERDEN (3, 4, 8)

PATIËNTGERICHTHEID
DIENSTVERLENING & WACHTTIJDEN

●●●● hoogste score
●●●○
●●○○
●○○○ laagste score
◐ extra onderscheid wegens statistische betrouwbaarheid

	DIENSTVERLENING/ INFORMATIE	KORTE WACHTTIJDEN	PATIËNTGERICHTHEID
ALKMAAR, MEDISCH CENTRUM ALKMAAR	●●●●	●○○○	●●●○
ALMELO, ZIEKENHUISGROEP TWENTE ALMELO	●●●●	●○○○	●●●○
ALMERE, FLEVOZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○
AMERSFOORT, MEANDER MEDISCH CENTRUM	●●●●	●●●○	●●●●
AMSTELVEEN, ZIEKENHUIS AMSTELLAND	●○○○	●●●○	●●○○
AMSTERDAM, ACADEMISCH MEDISCH CENTRUM	●○○○	●○○○	●○○○
AMSTERDAM, BOVENIJ ZIEKENHUIS	●○○○	●○○○	●○○○
AMSTERDAM, ONZE LIEVE VROUWE GASTHUIS	●●○○	●●●○	●●●○
AMSTERDAM, SINT LUCAS ANDREAS ZIEKENHUIS	●●●●	●○○○	●●●○
AMSTERDAM, SLOTERVAARTZIEKENHUIS	●●●●	●●●○	●●●●
AMSTERDAM, VU MEDISCH CENTRUM	●●○○	●●●●	●●●○
APELDOORN, GELRE ZIEKENHUIZEN APELDOORN	●●●●	●●●○	●●●●
ARNHEM, ZIEKENHUIS RIJNSTATE	●●●○	●●●○	●●●○
ASSEN, WILHELMINA ZIEKENHUIS ASSEN	●●○○	●○○○	●○○○
BERGEN OP ZOOM, LIEVENSBERG ZIEKENHUIS	●●●○	●○○○	●●○○
BEVERWIJK, RODE KRUIS ZIEKENHUIS	●●○○	●○○○	●○○○
BOXMEER, MAASZIEKENHUIS PANTEIN	●○○○	●●●●	●●●○
BREDA, AMPHIA ZIEKENHUIS	●●●●	●○○○	●●●○
CAPELLE AAN DEN IJSSEL, IJSSELLAND ZIEKENHUIS	●○○○	●●●●	●●●○
DELFT, REINIER DE GRAAF GROEP	●●●○	●●○○	●●●○
DELFZIJL, OMMELANDER ZIEKENHUIS GROEP	●●○○	●●●○	●●●○
DEN BOSCH, JEROEN BOSCH ZIEKENHUIS	●●●○	●●○○	●●●○
DEN HAAG, BRONOVO ZIEKENHUIS	●●●●	●●●○	●●●●
DEN HAAG, MEDISCH CENTRUM HAAGLANDEN	●●●●	●○○○	●●●○
DEN HAAG , HAGAZIEKENHUIS	●●●●	●○○○	●●●○
DEN HELDER, GEMINI ZIEKENHUIS	●●●●	●○○○	●●●○
DEVENTER, DEVENTER ZIEKENHUIS	●●○○	●○○○	●○○○
DIRKSLAND, HET VAN WEEL-BETHESDA ZIEKENHUIS	●○○○	●●●○	●●○○
DOETINCHEM, SLINGELAND ZIEKENHUIS	●●●○	●●●●	●●●●
DOKKUM, ZIEKENHUIS TALMA SIONSBERG	●○○○	●●○○	●○○○
DORDRECHT, ALBERT SCHWEITZER ZIEKENHUIS	●●●●	●●●○	●●●●
DRACHTEN, ZIEKENHUIS NIJ SMELLINGHE	●○○○	●○○○	●○○○
EDE, ZIEKENHUIS DE GELDERSE VALLEI	●●○○	●○○○	●○○○
EINDHOVEN, CATHARINA ZIEKENHUIS	●●●○	●○○○	●●○○
EINDHOVEN, MÁXIMA MEDISCH CENTRUM	●●●○	●●●○	●●●○
EMMEN, SCHEPER ZIEKENHUIS	●●●●	●●○○	●●●○
ENSCHEDE, MEDISCH SPECTRUM TWENTE	●●●●	●●○○	●●●○
GELDROP, ST. ANNA ZIEKENHUIS	●●●●	●●●○	●●●●
GORINCHEM, RIVAS BEATRIX ZIEKENHUIS	●●○○	●●●○	●●●○
GOUDA, GROENE HART ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○
GRONINGEN, MARTINI ZIEKENHUIS	●●○○	●○○○	●○○○
GRONINGEN, UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM GRONINGEN	●●●●	●○○○	●●●○
HAARLEM, KENNEMER GASTHUIS	●●○○	●●●○	●●●○
HARDENBERG, ZIEKENHUIS RÖPCKE ZWEERS	●○○○	●○○○	●○○○
HARDERWIJK, ZIEKENHUIS SINT JANSDAL	●●●○	●●●●	●●●●
HEERENVEEN, DE TJONGERSCHANS	●○○○	●○○○	●○○○
HEERLEN, ATRIUM MEDISCH CENTRUM	●●○○	●○○○	●○○○
HELMOND, ELKERLIEK ZIEKENHUIS	●●●○	●○○○	●●○○
HENGELO, ZIEKENHUISGROEP TWENTE HENGELO	●●○○	●●●●	●●●○
HILVERSUM, TERGOOIZIEKENHUIZEN	●●●●	●●●●	●●●●
HOOFDDORP, SPAARNE ZIEKENHUIS	●●●○	●●●●	●●●●
HOOGEVEEN, ZIEKENHUIS BETHESDA	●●○○	●●●○	●●●○
HOORN, WESTFRIES GASTHUIS	●○○○	●○○○	●○○○
LEEUWARDEN, MEDISCH CENTRUM LEEUWARDEN	●●●●	●○○○	●●●○
LEIDEN, DIACONESSENHUIS LEIDEN	●○○○	●●●○	●●○○
LEIDEN, LEIDS UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM	●○○○	●○○○	●○○○
LEIDERDORP, RIJNLAND ZIEKENHUIS	●○○○	●●○○	●○○○
LELYSTAD, MC GROEP	●○○○	●●●●	●●●○
MAASTRICHT, ACADEMISCH ZIEKENHUIS MAASTRICHT	●●○○	●○○○	●○○○
MEPPEL, DIACONESSENHUIS MEPPEL	●○○○	●●●○	●●○○
NIEUWEGEIN, ST. ANTONIUS ZIEKENHUIS	●●●●	●●●●	●●●●
NIJMEGEN, CANISIUS-WILHELMINA ZIEKENHUIS	●●○○	●●○○	●●○○
NIJMEGEN, UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM SINT RADBOUD	●●○○	●○○○	●○○○
OSS, ZIEKENHUIS BERNHOVEN	●●○○	●●○○	●●○○
PURMEREND, WATERLANDZIEKENHUIS	●○○○	●●●○	●●○○
ROERMOND, LAURENTIUS ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○
ROOSENDAAL, FRANCISCUS ZIEKENHUIS	●●○○	●○○○	●○○○
ROTTERDAM, ERASMUS MEDISCH CENTRUM	●○○○	●○○○	●○○○
ROTTERDAM, HAVENZIEKENHUIS	●○○○	●●●●	●●●○
ROTTERDAM, IKAZIA ZIEKENHUIS	●●●○	●○○○	●●○○
ROTTERDAM, MAASSTAD ZIEKENHUIS	●●●○	●●○○	●●●○
ROTTERDAM, SINT FRANCISCUS GASTHUIS	●●●●	●○○○	●●●○
SCHIEDAM, VLIETLAND ZIEKENHUIS	●●○○	●○○○	●○○○
SITTARD, ORBIS MEDISCH CENTRUM	●●●○	●●●○	●●●○
SNEEK, ANTONIUS ZIEKENHUIS	●●●○	●●●●	●●●●
SPIJKENISSE, RUWAARD VAN PUTTEN ZIEKENHUIS	●○○○	●●○○	●○○○
STADSKANAAL, REFAJA ZIEKENHUIS	●○○○	●○○○	●○○○
TERNEUZEN, ZIEKENHUIS ZEEUWS-VLAANDEREN	●●●○	●●●○	●●●○
TIEL, ZIEKENHUIS RIVIERENLAND	●●●○	●●●○	●●●○
TILBURG, SINT ELISABETH ZIEKENHUIS	●●●○	●○○○	●●○○
TILBURG, TWEESTEDEN ZIEKENHUIS	●●●●	●●●○	●●●●
UTRECHT, DIAKONESSENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○
UTRECHT, UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM UTRECHT	●●○○	●○○○	●○○○
VENLO, VIECURI MEDISCH CENTRUM	●●○○	●●●○	●●●○
VLISSINGEN, ADMIRAAL DE RUYTER ZIEKENHUIS	●●●●	●●●●	●●●●
WEERT, SINT JANS GASTHUIS	●○○○	●●○○	●○○○
WINSCHOTEN, SINT LUCAS ZIEKENHUIS	●●○○	●●●○	●●●○
WINTERSWIJK, STREEKZIEKENHUIS KONINGIN BEATRIX	●●●●	●●●○	●●●●
WOERDEN, ZUWE HOFPOORT ZIEKENHUIS	●○○○	●●●●	●●●○
ZAANSTAD, ZAANS MEDISCH CENTRUM	●●○○	●●●○	●●●○
ZOETERMEER, HET LANGE LAND ZIEKENHUIS	●●○○	●●●○	●●●○
ZUTPHEN, GELRE ZIEKENHUIZEN ZUTPHEN	●●●○	●●●○	●●●○
ZWOLLE, ISALA KLINIEKEN	●●●○	●●○○	●●●○

Hoe zijn ziekenhuizen beoordeeld?

Toelichting bij het onderzoek van *Elsevier* en bureau SiRM

Het onderzoek *De beste ziekenhuizen* is een meting van de stand van zaken: wat zegt alle informatie die nu publiekelijk beschikbaar is over de Nederlandse ziekenhuizen? Doel is een zo representatief mogelijk beeld te krijgen van het functioneren van het gehele ziekenhuis.

Bureau SiRM ondersteunde *Elsevier* bij het selecteren en bewerken van de gegevens: over medische zorg en patiëntgerichtheid, over wachtlijsten, ervaringen van patiënten en de financiële positie van het ziekenhuis. Ook is de 'zorgzwaarte' berekend.

Voor de onderdelen **medische zorg**, **veiligheid** en **effectiviteit** is een selectie gemaakt uit de prestatie-indicatoren die de Inspectie voor de Gezondheidszorg hanteert. Het gaat om de 'basisset' en om gegevens uit het programma 'Voorkom schade, werk veilig'. De indicatoren zijn door de ziekenhuizen en medisch specialisten zelf vastgesteld. Ook zijn indicatoren opgenomen uit het programma 'Zichtbare Zorg', waarin ziekenhuizen, verzekeraars, specialisten, patiëntenverenigingen en de Consumentenbond participeren. Nieuw dit jaar is de toevoeging van volumenormen voor zeven behandelingen, zoals wetenschappelijke verenigingen van specialisten die voorschrijven.

Voor het onderzoek zijn alleen indicatoren gebruikt die een aanwijzing geven voor de kwaliteit van het gehele ziekenhuis. Indicatoren die alleen betrekking hebben op afzonderlijke medisch specialismen of maatschappen, en op specifieke behandelingen, zijn niet meegenomen. Ook blijven behandelingen buiten beschouwing als niet is gecorrigeerd voor de 'case-mix' van patiënten, dat wil zeggen voor hun leeftijd, ziektegeschiedenis en 'co-morbiditeit' – de aanwezigheid van meer dan één aandoening met risico op overlijden. Zonder die gegevens is het onmogelijk de medische prestaties zelf te vergelijken.

Uit 479 beschikbare indicatoren zijn er aldus in totaal 183 geselecteerd voor de vergelijking van ziekenhuizen. Die indicatoren hebben betrekking op zaken die in het hele ziekenhuis en op alle afdelingen een rol spelen, van de verpleging van doorligwonden tot het gebruik van ICT, op acute zorg, zoals opname na een heupfractuur of hartinfarct, en 'electieve zorg', ofwel ingrepen en behandeling waarvoor de patiënt een afspraak kan maken. Dit jaar is voor het eerst een vergelijking gemaakt voor drie ingrepen die in alle ziekenhuizen plus enkele gespecialiseerde zelfstandige behandelcentra worden verricht: staaroperaties, heup- en knievervanging en borstkanteroperaties.

Op de vraag of de operatie is geslaagd en de patiënt genezen verklaard, is geen publieke informatie beschikbaar. Evenmin over risico's op post-operatieve infecties en complicaties of op overlijden per ziekenhuis. Wel geven de gebruikte indicatoren veel informatie over de maatregelen die een ziekenhuis systematisch treft om risico's voor de veiligheid van de patiënt te vermijden en die goed te informeren. Veel van de vragen hebben betrekking op een zorgvuldige administratie en registratie, op de personele bezetting en het toepassen van protocollen.

De scores zijn weergegeven met bolletjes, die aangeven hoe een ziekenhuis scoort ten opzichte van het gemiddelde voor alle ziekenhuizen: 1 bolletje is de laagste score en 4 bolletjes de hoogste. Voor het vaststellen van het aantal bolletjes per ziekenhuis is getoetst op statistische betrouwbaarheid. Voor de scores op effectiviteit was het noodzakelijk ook met halve bolletjes te werken.

Voor het onderdeel **wachttijden** is gebruikgemaakt van het overzicht dat het bureau MediQuest maandelijks verzamelt voor het ministerie van Volksgezondheid; de gegevens zijn bewerkt door SiRM.

Drie onderdelen tellen *niet* mee in de beoordeling: een berekening van de **zorgzwaarte** per ziekenhuis, enquêtes naar **ervaringen van patiënten** en de **financiële positie**. De gebruikte bronnen voor zorgzwaarte zijn te vinden in 'Zware of lichte patiënt' op pagina 80, en voor de ervaringen van patiënten in 'Wat de patiënt wil weten' op pagina 84.

Voor een analyse van de financiële positie putte SiRM uit een eigen database van jaarverslagen over de periode 2007-2010.

Een uitgebreide toelichting bij de selectie van indicatoren en de berekening is te vinden in de *Toelichting bij het onderzoek – Elseviers De beste ziekenhuizen 2011*, op **elsevier.nl/besteziekenhuizen2011.** Daar staat ook de lijst van indicatoren.

Bureau SiRM (www.sirm.nl) is gespecialiseerd in vraagstukken rond marktwerking, onder meer in de zorg. Aan het onderzoek werkten mee: dr. Jan-Peter Heida, dr. Lieke Boonen en drs. Jan Sonneveld. De redactie van *Elsevier* is verantwoordelijk voor weergave en interpretatie van de resultaten.

Voor de uitgebreide verantwoording zie www.elsevier.nl/besteziekenhuizen2011

teit' op pagina 79). Nieuw in de beoordeling van de veiligheid voor de patiënt zijn de volumenormen voor zeven operaties. Dat levert minpunten op voor de ziekenhuizen die er niet aan voldoen.

Ruim de helft van alle indicatoren heeft betrekking op de veiligheid. Weten ziekenhuis en artsen wat ze doen? Waarom en waaraan mensen onverhoopt sterven, of er naar verhouding veel infecties en complicaties voorkomen, het is allemaal bekend, maar blijft verborgen voor het publiek. Het enige wat naar buiten komt, is de verklaring dat het ziekenhuis professionele richtlijnen hanteert en deelneemt aan 'registraties' door wetenschappelijke instituten. Die houden bij hoe de prestaties zijn ten opzichte van vergelijkbare ziekenhuizen. In het geheim.

Ook de kwaliteit van de verpleging telt mee

Hoewel bekend is hoeveel mensen onder en boven de 65 jaar na een hartinfarct in het ziekenhuis overlijden, neemt *Elsevier* die indicator – anders dan het *AD* in zijn Top-100 – juist niet mee. Verder is namelijk niets bekend over de 'casemix' van patiënten, dat wil zeggen over hun exacte leeftijd, ziektegeschiedenis en andere mogelijk levensbedreigende aandoeningen. En daarmee is het onmogelijk om betrouwbaar te vergelijken.

Ook de organisatie komt aan bod. Is er regelmatig teamoverleg, doen artsen uit diverse disciplines mee, voeren zij functioneringsgesprekken? Wat doet het ziekenhuis als een arts niet functioneert? De effectiviteit van medische zorg ten slotte is afgemeten aan (acute) hulp aan patiënten, zoals na een herseninfarct en een heupfractuur. Worden zij snel en adequaat onderzocht en behandeld, en voldoet de nazorg aan de eisen?

Doordat er beetje bij beetje meer gegevens beschikbaar komen, is het voor *Elsevier* nu mogelijk om drie specialismen in alle ziekenhuizen te vergelijken: staaroperaties, heup- en knievervanging en borstkanteroperaties (zie 'Wat de patiënt wil weten' op pagina 84). Dat is alvast winst voor de burger. In een jaar tijd is de oester van de ziekenhuiswereld iets verder opengegaan, maar het blijft wrikken. ■

MEDISCHE ZORG
VEILIGHEID & EFFECTIVITEIT

●●●● hoogste score
●●●○
●●○○
●○○○ laagste score
◐ extra onderscheid wegens statistische betrouwbaarheid

	VEILIGHEID	EFFECTIVITEIT	MEDISCHE ZORG
ALKMAAR, MEDISCH CENTRUM ALKMAAR	●●●●	●●●●	●●●●
ALMELO, ZIEKENHUISGROEP TWENTE ALMELO	●●●○	●●●●	●●●●
ALMERE, FLEVOZIEKENHUIS	●●○○	●●●○	●●●○
AMERSFOORT, MEANDER MEDISCH CENTRUM	●●●○	●●●●	●●●●
AMSTELVEEN, ZIEKENHUIS AMSTELLAND	●●○○	●●●○	●●●○
AMSTERDAM, ACADEMISCH MEDISCH CENTRUM	●●●●	●○○○	●●●○
AMSTERDAM, BOVENIJ ZIEKENHUIS	●●○○	●●○○	●●○○
AMSTERDAM, ONZE LIEVE VROUWE GASTHUIS	●●●○	●◐○○	●●○○
AMSTERDAM, SINT LUCAS ANDREAS ZIEKENHUIS	●○○○	●●○○	●○○○
AMSTERDAM, SLOTERVAARTZIEKENHUIS	●○○○	●●●●	●●●○
AMSTERDAM, VU MEDISCH CENTRUM	●●●○	●◐○○	●●○○
APELDOORN, GELRE ZIEKENHUIZEN APELDOORN	●●●○	●●○○	●●●○
ARNHEM, ZIEKENHUIS RIJNSTATE	●●●○	●●●●	●●●●
ASSEN, WILHELMINA ZIEKENHUIS ASSEN	●○○○	●●○○	●○○○
BERGEN OP ZOOM, LIEVENSBERG ZIEKENHUIS	●○○○	●●●○	●●○○
BEVERWIJK, RODE KRUIS ZIEKENHUIS	●●○○	●●●○	●●●○
BOXMEER, MAASZIEKENHUIS PANTEIN	●○○○	●●○○	●○○○
BREDA, AMPHIA ZIEKENHUIS	●●○○	●●●○	●●●○
CAPELLE AAN DEN IJSSEL, IJSSELLAND ZIEKENHUIS	●●●●	●●●○	●●●●
DELFT, REINIER DE GRAAF GROEP	●●●●	●○○○	●●●○
DELFZIJL, OMMELANDER ZIEKENHUIS GROEP	●○○○	●○○○	●○○○
DEN BOSCH, JEROEN BOSCH ZIEKENHUIS	●●●●	●●●○	●●●●
DEN HAAG, BRONOVO ZIEKENHUIS	●●○○	●◐○○	●●○○
DEN HAAG, MEDISCH CENTRUM HAAGLANDEN	●●●●	●●●○	●●●●
DEN HAAG , HAGAZIEKENHUIS	●●●○	●●●●	●●●●
DEN HELDER, GEMINI ZIEKENHUIS	●●●○	●●○○	●●●○
DEVENTER, DEVENTER ZIEKENHUIS	●○○○	●◐○○	●○○○
DIRKSLAND, HET VAN WEEL-BETHESDA ZIEKENHUIS	●●○○	●●○○	●●○○
DOETINCHEM, SLINGELAND ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○
DOKKUM, ZIEKENHUIS TALMA SIONSBERG	●○○○	●◐○○	●○○○
DORDRECHT, ALBERT SCHWEITZER ZIEKENHUIS	●●●●	●●●●	●●●●
DRACHTEN, ZIEKENHUIS NIJ SMELLINGHE	●●○○	●●●○	●●●○
EDE, ZIEKENHUIS DE GELDERSE VALLEI	●●○○	●●○○	●●○○
EINDHOVEN, CATHARINA ZIEKENHUIS	●●●●	●◐○○	●●●○
EINDHOVEN, MÁXIMA MEDISCH CENTRUM	●●●●	●●●○	●●●●
EMMEN, SCHEPER ZIEKENHUIS	●●●●	●○○○	●●●○
ENSCHEDE, MEDISCH SPECTRUM TWENTE	●●○○	●●●◐	●●●○
GELDROP, ST. ANNA ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○
GORINCHEM, RIVAS BEATRIX ZIEKENHUIS	●○○○	●◐○○	●○○○
GOUDA, GROENE HART ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○
GRONINGEN, MARTINI ZIEKENHUIS	●●○○	●●●◐	●●●○
GRONINGEN, UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM GRONINGEN	●●●●	●○○○	●●●○
HAARLEM, KENNEMER GASTHUIS	●○○○	●●○○	●○○○
HARDENBERG, ZIEKENHUIS RÖPCKE ZWEERS	●○○○	●◐○○	●○○○
HARDERWIJK, ZIEKENHUIS SINT JANSDAL	●●●○	●●●○	●●●○
HEERENVEEN, DE TJONGERSCHANS	●○○○	●●●○	●●○○
HEERLEN, ATRIUM MEDISCH CENTRUM	●●●●	●◐○○	●●●○
HELMOND, ELKERLIEK ZIEKENHUIS	●●●●	●●●○	●●●●
HENGELO, ZIEKENHUISGROEP TWENTE HENGELO	●●●○	●●●○	●●●○
HILVERSUM, TERGOOIZIEKENHUIZEN	●●●●	●◐○○	●●●○
HOOFDDORP, SPAARNE ZIEKENHUIS	●○○○	●◐○○	●○○○
HOOGEVEEN, ZIEKENHUIS BETHESDA	●●○○	●◐○○	●●○○
HOORN, WESTFRIES GASTHUIS	●○○○	●●●○	●●○○
LEEUWARDEN, MEDISCH CENTRUM LEEUWARDEN	●●●○	●●●○	●●●○
LEIDEN, DIACONESSENHUIS LEIDEN	●●○○	●●●○	●●●○
LEIDEN, LEIDS UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM	●●●○	●○○○	●●○○
LEIDERDORP, RIJNLAND ZIEKENHUIS	●●●●	●●●○	●●●●
LELYSTAD, MC GROEP	●○○○	●○○○	●○○○
MAASTRICHT, ACADEMISCH ZIEKENHUIS MAASTRICHT	●●●●	●◐○○	●●●○
MEPPEL, DIACONESSENHUIS MEPPEL	●○○○	●●○○	●○○○
NIEUWEGEIN, ST. ANTONIUS ZIEKENHUIS	●●●●	●●●●	●●●●
NIJMEGEN, CANISIUS-WILHELMINA ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○
NIJMEGEN, UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM SINT RADBOUD	●●●●	●◐○○	●●●○
OSS, ZIEKENHUIS BERNHOVEN	●○○○	●○○○	●○○○
PURMEREND, WATERLANDZIEKENHUIS	●●●○	●●○○	●●●○
ROERMOND, LAURENTIUS ZIEKENHUIS	●●●○	●●●●	●●●●
ROOSENDAAL, FRANCISCUS ZIEKENHUIS	●●●○	●●●●	●●●●
ROTTERDAM, ERASMUS MEDISCH CENTRUM	●●●○	●◐○○	●●○○
ROTTERDAM, HAVENZIEKENHUIS	●●○○	●○○○	●○○○
ROTTERDAM, IKAZIA ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○
ROTTERDAM, MAASSTAD ZIEKENHUIS	●●●○	●◐○○	●●○○
ROTTERDAM, SINT FRANCISCUS GASTHUIS	●●●●	●●●●	●●●●
SCHIEDAM, VLIETLAND ZIEKENHUIS	●●●●	●●○○	●●●○
SITTARD, ORBIS MEDISCH CENTRUM	●●○○	●●●○	●●●○
SNEEK, ANTONIUS ZIEKENHUIS	●●○○	●●●○	●●●○
SPIJKENISSE, RUWAARD VAN PUTTEN ZIEKENHUIS	●●○○	●○○○	●○○○
STADSKANAAL, REFAJA ZIEKENHUIS	●○○○	●○○○	●○○○
TERNEUZEN, ZIEKENHUIS ZEEUWS-VLAANDEREN	●●○○	●●●○	●●●○
TIEL, ZIEKENHUIS RIVIERENLAND	●○○○	●◐○○	●○○○
TILBURG, SINT ELISABETH ZIEKENHUIS	●●●●	●●●○	●●●●
TILBURG, TWEESTEDEN ZIEKENHUIS	●●●○	●◐○○	●●○○
UTRECHT, DIAKONESSENHUIS	●○○○	●○○○	●○○○
UTRECHT, UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM UTRECHT	●●○○	●◐○○	●●○○
VENLO, VIECURI MEDISCH CENTRUM	●●●●	●●●○	●●●●
VLISSINGEN, ADMIRAAL DE RUYTER ZIEKENHUIS	●●○○	●●●○	●●●○
WEERT, SINT JANS GASTHUIS	●●○○	●●●○	●●●○
WINSCHOTEN, SINT LUCAS ZIEKENHUIS	●●○○	●○○○	●○○○
WINTERSWIJK, STREEKZIEKENHUIS KONINGIN BEATRIX	●○○○	●◐○○	●○○○
WOERDEN, ZUWE HOFPOORT ZIEKENHUIS	●○○○	●◐○○	●○○○
ZAANSTAD, ZAANS MEDISCH CENTRUM	●●○○	●○○○	●○○○
ZOETERMEER, HET LANGE LAND ZIEKENHUIS	●○○○	●●●○	●●○○
ZUTPHEN, GELRE ZIEKENHUIZEN ZUTPHEN	●●○○	●●●○	●●●○
ZWOLLE, ISALA KLINIEKEN	●●●●	●●●○	●●●●

Hoe gezond was de patiënt voor de behandeling?

Zware of lichte patiënt?

Voor vergelijking van medische prestaties – hoe goed is de dokter? – is precieze informatie over de patiënten nodig. Dat is een angstvallig bewaard geheim

Arthur van Leeuwen

Zonder kennis van de patiënt is lastig te beoordelen hoe goed of slecht een dokter zijn werk doet. Hoeveel patiënten onnodig overlijden, of complicaties en infecties te vermijden waren geweest, het begint allemaal met de vraag: hoe was de patiënt er aan toe vóór de behandeling? Wat een team van artsen en verpleegkundigen in een ziekenhuis kan presteren, is afhankelijk van het type patiënten dat over de vloer komt. Hoe oud ze zijn, of ze eerder ziek waren, en of ze wellicht andere kwalen hebben die mogelijk tot ernstige ziekte of de dood kunnen lijden.

Deze wetenschap is voor arts en ziekenhuis altijd een solide muur tegen pottenkijkers gebleken. Cardiologen, urologen, darmkankerspecialisten, de artsen van de intensive care – allemaal houden ze precies bij hoe het in hun ziekenhuis, op hun eigen afdeling toegaat. Allemaal zijn ze aangesloten bij landelijke of internationale wetenschappelijke databanken die hen nauwkeurig op de hoogte houden met 'spiegelinformatie'. Zijn hun registraties wel betrouwbaar, hoe is de 'casemix' van patiënten, doen de artsen het beter of slechter dan gemiddeld? Het blijft angstvallig geheim.

Binnenkort komen eindelijk sterftecijfers per ziekenhuis in de openbaarheid. Dat wil zeggen: cijfers die rekening houden met het type patiënt dat het ziekenhuis trekt. En dan is vergelijken mogelijk. Eén cijfer voor een heel ziekenhuis zegt niets over risico's bij specifieke aandoeningen en ingrepen. Toch begon tien jaar geleden in het Verenigd Koninkrijk, toen het publiek kennis kon nemen van sterftecijfers, in de ziekenhuizen een jacht op de zwakke plekken in organisatie en staf. Geen ziekenhuis wil te boek staan als dat ene ziekenhuis waar patiënten het meeste risico lopen.

Dat scheelt al voor de patiënt, maar daarmee weet die nog niet in welk ziekenhuis hij het beste terechtkan voor welke behandeling. De sterftecijfers zijn berekend aan de hand van vijftig tot tachtig diagnoses plus behandeling, én de samenstelling van de patiëntengroep. Dat zou pas handige informatie zijn, maar die komt ook in het Verenigd Koninkrijk niet op straat. In tegenstelling tot een aantal Amerikaanse staten, waar één klik op een website van de overheid al volstaat. In tegenstelling ook tot Duitsland en Zweden.

Deze informatie kunnen alleen medici verschaffen. Of de instituten die 'monitoren' hoe artsen en ziekenhuizen het doen. Een voortrekker is het Dutch Institute for Clinical Auditing, dat data voor borstkanker, darmkanker en maag- en slokdarmkanker analyseert. Ondanks eerdere geluiden dat cruciale informatie – welk ziekenhuis presteert ondermaats? – voor het publiek beschikbaar zou komen, blijkt dat nog niet aan de orde.

Dus weten patiënt en verzekeraar te weinig om de beste dokter te kiezen, respectievelijk een contract te sluiten met een ziekenhuis. Al zijn er nu volumenormen voor operaties, al kan de verzekeraar narekenen welk ziekenhuis duur uitvalt – ook de kruistocht van verzekeraar CZ tegen ziekenhuizen die onvoldoende borstkankeroperaties verrichten, is slechts een pril begin.

Elsevier en SiRM maakten, evenals afgelopen jaar, een schatting van de 'zorgzwaarte': hoe groot is de kans dat een ziekenhuis 'zware' dan wel 'lichte' patiënten krijgt? En hoe verhoudt die zich dan tot de eindscores in *De beste ziekenhuizen*?

De zorgzwaarte is berekend door eerst naar de omgeving van het ziekenhuis te kijken, naar de gemiddelde leeftijd van de bevolking en het percentage werklozen. Ten tweede is de 'productie' meegenomen. Hoe hoger de omzet per eerste bezoek aan de polikliniek, hoe ernstiger dus de diagnose, des te zwaarder de patiënt. Daarnaast is het niveau van de intensive care een maat, en het aantal vergunningen volgens de Wet bijzondere medische verrichtingen. Denk aan openhartoperaties, de behandeling van hiv of een intensive care voor baby's.

De universitair medisch centra (umc's) krijgen de zwaarste patiënten, zoals te verwachten. Het VU Medisch Centrum Amsterdam en UMC Groningen halen met drie bolletjes het hoogste eindoordeel, de overige zes blijven steken op een of twee bolletjes. De 29 zogeheten topklinische ziekenhuizen krijgen zonder uitzondering de een na zwaarste categorie patiënten, en negen ziekenhuizen weten de hoogste eindscore (vier bolletjes) te halen. Daaronder zijn het St. Antonius Ziekenhuis in Nieuwegein, het Albert Schweitzer in Dordrecht en het Meander Medisch Centrum in Amersfoort – tevens de drie beste ziekenhuizen in de eindtelling (zie pagina 75).

Ziekenhuizen met zware patiënten hebben het, zo blijkt uit statistische analyse, niet veel moeilijker om een hoge eindscore te halen dan ziekenhuizen met lichte patiënten. In elk geval is nu zichtbaar welke ziekenhuizen, ondanks potentieel zware patiënten, toch een hoge eindscore halen – en omgekeerd. Mocht dat te weinig bewijs zijn voor de medisch specialisten en de ziekenhuisbestuurders: laat de muur vallen voor pottenkijkers. ■

Wat is 'zware' zorg?

Hoe type patiënt is berekend

Eigenschappen ziekenhuis:

1. Omzet uit zorg afgezet tegen eerste bezoeken poli: hoe hoger de omzet, des te 'zwaarder' de patiënt
2. Niveau intensive care
3. Vergunningen bijzondere operaties

Omgeving ziekenhuis

1. Gemiddelde leeftijd bevolking regio
2. Percentage werkloze beroepsbevolking

Welk ziekenhuis heeft 'zware' patiënten?

FINANCIËN

De patiënt moet op reis

Het gaat de ziekenhuizen financieel beter, maar marktwerking en concentratie van specialismen maken de toekomst onvoorspelbaar

Concentratie van specialismen: beter voor de patiënt, goedkoper als ziekenhuis niet alles doet

Arthur van Leeuwen

Elf ziekenhuizen staan financieel zwak, en nog eens tien houden het hoofd net boven water. De toestand van Het Lange Land Ziekenhuis in Zoetermeer is het zorgelijkst. Beter bericht: twee van de drie ziekenhuizen staan er wel goed voor.

Enkele jaren geleden nog kwamen regelmatig noodlijdende en met faillissement bedreigde ziekenhuizen in het nieuws, plus de waarschuwing: het wordt straks nog slechter. Dat valt dus mee, het gaat de ziekenhuizen juist weer iets beter. In 2007 leed een op de vier ziekenhuizen verlies, in 2009 een op de tien, en nu gaat nog om een op de veertien.

Zo luiden de berichten over het jaar 2010, op grond van de jaarverslagen die de onderzoekers van SiRM naplozen. Evenals afgelopen jaar controleerden ze bovendien of de financiële positie verband houdt met de kwaliteit van de zorg, zoals die is onderzocht in *De beste ziekenhuizen*. Dat levert opnieuw een geruststelling op: patiënten hoeven niet bang te zijn voor ondermaatse zorg in een ziekenhuis met financiële problemen.

De financiële positie van de ziekenhuizen is berekend volgens een technische methode die in het bedrijfsleven, en ook bij zorginstellingen, algemeen gebruikelijk is. De berekening is gebaseerd op vijf meetpunten. Het eerste is het bedrijfsresultaat, dat is wat er overblijft als de netto bedrijfskosten worden afgetrokken van de omzet.

Het tweede is de EBITDA. Die Engelstalige afkorting duidt op de inkomsten van het ziekenhuis voordat alle rente en afschrijvingen eraf zijn, als percentage van de totale omzet. Het derde meetpunt is hoeveel keer de opbrengsten groter zijn dan de rentelasten. Het vierde is de solvabiliteit, ofwel de verhouding tussen eigen vermogen en de totale balans. Het vijfde meetpunt is de verhouding tussen de schulden en de EBITDA. Op de verzamelde informatie is een puntentelling toegepast (zie 'Toelichting bij het onderzoek' op www.elsevier.nl/besteziekenhuizen2011).

Bij de bezuinigingen in de Miljoenennota zijn de ziekenhuizen intussen gespaard. Het komende jaar staan ze wel voor twee grote veranderingen. Van minister van Volksgezondheid Edith Schippers (VVD) moet 70 procent van de behandelingen in 2012 'vrije markt' zijn, in plaats van de huidige 30 procent. De ziekenhuizen krijgen met meer concurrentie te maken, en moeten stevig met de verzekeraars over de prijzen onderhandelen. Alles binnen de marges van het Hoofdlijnenakkoord dat de minister met ziekenhuizen en verzekeraars sloot om het volume van de zorg te beperken tot 2,5 procent groei per jaar.

Een tweede verandering is iets voor de langere termijn, maar al even ingrijpend. De overheid wil dat ziekenhuizen samen in de slag gaan over concentraties van specialismen. Dat levert – zo is het idee – meer expertise op, daardoor betere zorg en, op twee manieren, lagere kosten. Als patiënten een optimale behandeling krijgen, gaan de kosten omlaag, omdat er bijvoorbeeld minder heroperaties en minder herstelwerk nodig zijn. En natuurlijk zijn de totale kosten van de zorg lager, als niet meer alle ziekenhuizen (bijna) alle behandelingen aanbieden.

Goedkoper of niet, voor de patiënt betekent het langer reizen. Niet voor niets besteedt het jaarlijkse *Brancherapport* van de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen dit jaar extra aandacht aan de bereidheid tot reizen. Patiënten willen best een ziekenhuis verderop, zo blijkt uit allerlei onderzoek. Dat doen ze al voor kortere wachttijden en meer keus. Maar vooral voor betere, gespecialiseerde zorg. Voor de helft van de patiënten is een uur extra reistijd geen punt.

Scherpe prijzen, goede waar bieden, klanten trekken. Dat hoort bij elke markt. Tegelijk is het voor ziekenhuizen een kwestie van onderling taken verdelen, van afstemmen op regionale samenwerking en van doorverwijzen. Onder regime van een overheid die het totaalbudget bewaakt, en met slechts vier of vijf verzekeraars die het speelveld afperken. De ziekenhuizen staan dus niet op een heuse markt en de financiële consequenties voor de dag van morgen zijn mogelijk even groot als onvoorspelbaar. ■

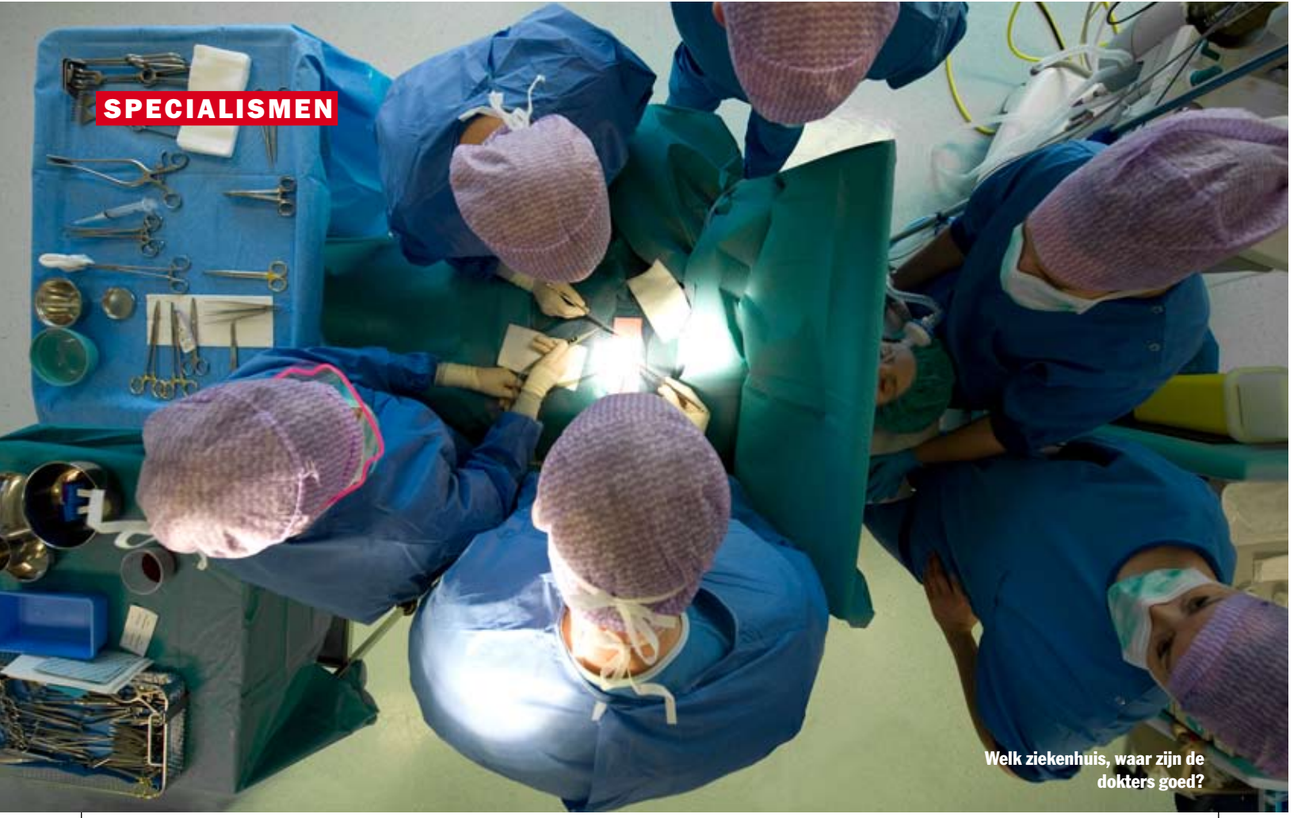
Financieel gezond?

STERKSTE FINANCIËLE POSITIE

AMPHIA ZIEKENHUIS, BREDA
DEVENTER ZIEKENHUIS, DEVENTER
HAGAZIEKENHUIS, DEN HAAG
HET VAN WEEL-BETHESDA ZIEKENHUIS, DIRKSLAND
IJSSELLAND ZIEKENHUIS, CAPELLE AAN DEN IJSSEL
IKAZIA ZIEKENHUIS, ROTTERDAM
ISALA KLINIEKEN, ZWOLLE
LAURENTIUS ZIEKENHUIS, ROERMOND
MEDISCH CENTRUM ALKMAAR, ALKMAAR
SINT FRANCISCUS GASTHUIS, ROTTERDAM
SINT JANS GASTHUIS, WEERT
SINT JANSDAL, HARDERWIJK
SLOTERVAARTZIEKENHUIS, AMSTERDAM
ST. ANTONIUS ZIEKENHUIS, NIEUWEGEIN

ZWAKSTE FINANCIËLE POSITIE

ACADEMISCH MEDISCH CENTRUM, AMSTERDAM
CANISIUS-WILHELMINA ZIEKENHUIS, NIJMEGEN
GROENE HART ZIEKENHUIS, GOUDA
HAVENZIEKENHUIS, ROTTERDAM
HET LANGE LAND ZIEKENHUIS, ZOETERMEER
OMMELANDER ZIEKENHUIS GROEP, DELFZIJL
ORBIS MEDISCH CENTRUM, SITTARD
RUWAARD VAN PUTTEN ZIEKENHUIS, SPIJKENISSE
SINT LUCAS ZIEKENHUIS, WINSCHOTEN
TERGOOIZIEKENHUIZEN, HILVERSUM
ZIEKENHUIS TALMA SIONSBERG, DOKKUM



Welk ziekenhuis, waar zijn de dokters goed?

Wat de patiënt wil weten

Waar moet u zijn voor een staaroperatie, een nieuwe knie of heup, of bij borstkanker? Voor drie behandelingen ontstaat meer zicht op de kwaliteit

Arthur van Leeuwen

Hoe kiest de patiënt een ziekenhuis? Bij troebel zicht door staar, de pijn van een versleten heup of knie of een knobbeltje in de borst volgt eerst een bezoek aan de huisarts, net als bij zoveel andere klachten. Verwijst de huisarts door, dan volgen de vragen: in welk ziekenhuis, bij welke specialist en steeds vaker: 'Waar kunnen ze het goed?'

Patiënten kunnen nauwelijks aan informatie komen over de kwaliteit van behandelingen voor afzonderlijke aandoeningen, laat staan over de prestaties van een medisch specialist, dan wel team van artsen en verpleegkundigen. De huisarts baseert zich doorgaans op ervaringen met zijn patiënten, of op vaste contacten binnen een eigen netwerk.

Chronisch patiënten kunnen soms een beroep doen op deskundig advies van hun patiëntenvereniging. Een enkeling kan koersen op de kennis van een bevriende medisch specialist. Maar voor de overgrote meerderheid rest als bron: wat de mensen zoal zeggen. En dan moet het natuurlijk niet acuut zijn, want in de ambulance valt er doorgaans verdraaid weinig te kiezen.

Voor drie veelvoorkomende aandoeningen plus behandeling is inmiddels zo veel informatie beschikbaar dat het wel mogelijk is de ziekenhuizen te vergelijken op het niveau van een specialisme. Dat zijn staaroperaties, de vervanging van heup en knie, en borstkankeroperaties. Om te vergelijken is, evenals bij de vergelijking van de ziekenhuizen in de breedte, gebruikgemaakt van prestatie-indicatoren die ziekenhuizen openbaar moeten maken van de overheid. Dat wil zeggen: het gaat om de waarborgen voor de veiligheid en effectiviteit van medische behandelingen, en de dienstverlening en voorlichting aan de patiënt. Niet om een beoordeling van succes en falen van de artsen.

Bij borstkanker tellen bovendien de 'volumenormen' voor operaties mee, volgens welke het ziekenhuis en individuele chirurgen een minimum aantal operaties per jaar moeten verrichten, wil de patiënt geen onnodig risico lopen – en dat geldt als ondergrens voor de kwaliteit. Uitgebreide informatie over de indicatoren en de berekening is te vinden in de 'Toelichting bij het onderzoek', op elsevier.nl/besteziekenhuizen2011.

Naast algemene ziekenhuizen zijn zelfstandige behandelcentra (zbc's) opgenomen voor staaroperaties en heup- en knievervanging. Zbc's zijn klinieken voor kleine ingrepen en dagbehandelingen, die meestal samenwerken met een algemeen ziekenhuis of universitair medisch centrum. In de overzichten op pagina 87, 88 en 89 staan ook gespecialiseerde ziekenhuizen: het Oogziekenhuis Rotterdam, de in orthopedie gespecialiseerde Maartenskliniek in Nijmegen plus samenwerkingspartner Zuwe Hofpoort in Woerden, en het in kanker gespecialiseerde Antoni van Leeuwenhoek Ziekenhuis in Amsterdam.

Naast de scores voor prestatie-indicatoren en volumenormen (de bolletjes), is informatie te vinden over de ervaringen van de patiënten zelf, uitgedrukt in sterren. De uitkomsten zijn gebaseerd op solide enquêtes die verzekeraars naar buitenlands voorbeeld hebben opgezet onder de naam Consumer Quality Index, of CQ-index (zie 'Ervaringen schat aan informatie', op deze pagina).

Sterren

Zeven ziekenhuizen halen de hoogste score voor staaroperaties, ofwel drie keer vier bolletjes (zie 'Behandeling: staaroperatie' op pagina 87). Wat telt mee uit de gegevens die de ziekenhuizen zelf verplicht publiek maken? Onder meer of een registratie wordt bijgehouden van wat de oogarts en verpleegkundige doen, van voor tot na de implantatie van een nieuwe ooglens, en of het ziekenhuis complicaties bijhoudt. En hoeveel dagen tussen de operatie van het eerste en het tweede oog zitten, mocht dat nodig zijn. Want voor de termijn gelden normen.

Belangrijk is verder of de patiënt altijd dezelfde oogarts heeft, bij het vooronderzoek, bij de operatie zelf en de controle achteraf. Voor de patiënt is het prettig als hij betrokken wordt bij de keuze voor het type verdoving, en heel praktisch, dat onderzoeken en diagnose op één dag kunnen. En: is het regel in het ziekenhuis dat tijdens de operatie permanent een anesthesioloog aanwezig is?

Van de patiënten zelf krijgen het Maasziekenhuis Pantein in Boxmeer en het Atrium Medisch Centrum in Heerlen drie sterren, dat is de hoogste score. Het Slotervaart Ziekenhuis in Amsterdam en het Admiraal de Ruyter Ziekenhuis in Vlissingen halen wel hoge scores op de prestatie-indicatoren, maar ontvangen slechts anderhalve ster van de patiënt – en dat is aan de lage kant.

Om de ervaringen van patiënten in beeld te krijgen, wordt landelijk een identieke vragenlijst gebruikt, met vaste regels voor de verwerking van de resultaten. De patiënt met staaroperatie krijgt 74 vragen te beantwoorden. De onderzoekers van SiRM analyseerden de uitkomsten: wat patiënten vinden van de communicatie met de arts, het contact met de verpleegkundige en de medicatie.

Het gaat om schijnbaar simpele kwesties, maar voor de patiënt zijn ze vaak van groot gewicht. Hoeveel tijd de oogarts nam, of hij beleefd was en aandachtig luisterde, en ook of hij begrijpelijke uitleg gaf. Aan de orde komt of de patiënt steeds dezelfde dokter had, en of die ook bereid was te spreken over wat de rapportage.' Op die manier zijn de ervaringen van patiënten door het hele land meetbaar en vergelijkbaar gemaakt, 'werkelijk een schat aan informatie'.

Voordat een patiënt de enquête invult, heeft een wetenschappelijk instituut zich over de vragen gebogen, zijn gesprekken gevoerd met patiënten, artsen en verzekeraars, is de lijst getest bij verschillende instellingen en vervolgens bij nog eens twintig om na te gaan wat een vergelijking kan opleveren. Een daartoe opgericht Centrum Klantervaring Zorg toetst de uitvoering in de praktijk door meetorganisaties bij ziekenhuizen en andere zorginstellingen.

'Belangrijk was dat onder die condities alle partijen, ook zorgaanbieders, wel wilden meedoen,' zegt Van Soest. Dat was een uitkomst voor de verzekeraars. 'De CQ-index krijgt pas betekenis in combinatie met andere gegevens als prestatie-indicatoren van de Inspectie, volumenormen voor operaties, en cijfers van verzekeraars over heroperaties en aantallen ingrepen per arts.'

Inmiddels sloten alle verzekeraars zich aan bij Miletus en allemaal gebruiken ze de index bij hun inkoopgesprekken. Sommige bieden uitkomsten van de CQ-index al aan om de cliënt op weg te helpen via hun helpdesk 'Zorgnavigatie' en hun websites. 'We moeten wel nog een flinke slag maken om alle kwaliteitsinformatie inzichtelijk en in samenhang aan de consument te presenteren. Daar dragen niet alleen de verzekeraars, maar ook artsen en ziekenhuizen een verantwoordelijkheid.'

Staaroperatie

ZIEKENHUIZEN MET DE HOOGSTE SCORE

ADMIRAAL DE RUYTER ZIEKENHUIS, VLISSINGEN
IKAZIA ZIEKENHUIS, ROTTERDAM
JEROEN BOSCH ZIEKENHUIS, DEN BOSCH
MEANDER MEDISCH CENTRUM, AMERSFOORT
SLOTERVAART ZIEKENHUIS, AMSTERDAM
SINT FRANCISCUS GASTHUIS, ROTTERDAM
WILHELMINA ZIEKENHUIS, ASSEN

'Ervaringen schat aan informatie'

Enquête onder patiënten helpt patiënt en vooral verzekeraar

'Je kunt niet zeggen: ga naar die en die dokter, dan word je zeker beter.' Wouter van Soest (46) formuleert de grens aan keuzeinformatie voor de patiënt. Hij is voorzitter van De Zorggroep in Limburg. Daarvoor was hij directeur bij Zorgverzekeraar VGZ en bestuurder van Pantein, waaronder het Maasziekenhuis in Boxmeer valt. Hij is tevens bestuursvoorzitter van de Stichting Miletus. Met directeur Caroline van Weert (51) legt hij uit wat Miletus beoogt met enquêtes onder patiënten, volgens de methode van de Consumer Quality Index (CQ-index).

'De verzekeraars en het ministerie van Volksgezondheid hadden zes jaar terug behoefte aan ervaringen van patiënten, voor de inkoop van zorg,' zegt Van Soest. Dat hing samen met de introductie van het huidige stelsel, waarin ziekenhuizen moeten concurreren op prijs en kwaliteit, met de verzekeraars als 'inkopers' van zorg voor hun verzekerden. 'Of patiënten tevreden zijn, zegt veel, maar niet genoeg. Het gaat om een zo precies en concreet mogelijke registratie van hun ervaringen.'

Verzekeraar Agis, nu Achmea, stak zijn licht op in de Verenigde Staten. Van Weert: 'De CQ-index is naar Amerikaans voorbeeld gebaseerd op uitvoerig geteste en gestandaardiseerde vragenlijsten, protocollen voor de verzameling van gegevens en voor

Leren van ervaringen: 'Of patiënten tevreden zijn, zegt veel maar niet genoeg'

Nieuwe knie of heup

ZIEKENHUIZEN MET DE HOOGSTE SCORE

AMPHIA ZIEKENHUIS, BREDA
CANISIUS-WILHELMINA ZIEKENHUIS, NIJMEGEN
MAASSTAD ZIEKENHUIS, ROTTERDAM
MEDISCH SPECTRUM TWENTE, ENSCHEDE
ST. ANTONIUS ZIEKENHUIS, NIEUWEGEIN
ZIEKENHUISGROEP TWENTE, HENGELO

naar de mening van de patiënt minder goed verliep.

De vragen over verpleegkundigen gaan eveneens over bejegening en uitleg rond de ingreep. Bij het onderdeel medicatie staan bijvoorbeeld vragen over het type verdoving, en of de patiënt een 'roesje' kreeg voor de injectie met verdoving naast het oog. Of hij pijn had tijdens de operatie, of er complicaties waren en of vooraf is geïnformeerd naar mogelijke allergieën. De essentie van de enquête is dat de patiënt naar ervaringen wordt gevraagd, niet of hij 'tevreden' is – al mag hij de dokter wel een rapportcijfer geven.

Nieuwe knie

Waarheen voor een nieuwe heup of knie? Om de ziekenhuizen te vergelijken, is eenzelfde aanpak gevolgd als bij de staaroperaties: een score gebaseerd op de prestatie-indicatoren, met daarnaast de sterren die patiënten geven.

Zes ziekenhuizen halen de hoogste score voor patiëntgerichtheid en medische zorg (zie 'Nieuwe knie of heup' op deze pagina). Ruim de helft van de indicatoren heeft betrekking op de veiligheid van de medische zorg. Ziekenhuizen moeten bijvoorbeeld openbaar maken of ze bij totale heup- en knieprotheses richtlijnen hanteren om trombose te voorkomen, en voor het gebruik van antibiotica. Ook moeten ze aangeven met welke termijnen wordt gerekend voor het vaststellen van complicaties. Belangrijk is dat het ziekenhuis een registratie bijhoudt, of laat bijhouden door een wetenschappelijk instituut, van infecties en complicaties.

Veel gegevens ook hebben betrekking op de effectiviteit. Dat begint met het aantal patiënten en het aantal orthopeden dat operaties uitvoert. Ziekenhuizen moeten aangeven hoeveel procent van de patiënten een bloedtransfusie nodig had, hoeveel procent een 'diepe' wondinfectie kreeg, en, heel gedetailleerd, hoeveel procent 60 tot 15 minuten voor de operatie antibiotica kreeg toegediend. Tot slot is de voorlichting aan de patiënt een aandachtspunt: hoe en wanneer, via een eigen pagina voor orthopedie op een website, dan wel een speciale voorlichtingsbijeenkomst, of door gebruik te maken van informatie die een patiëntenvereniging verzorgt.

Niet voor niets, want een blik op sites van 'aanbieders' leert dat voor dit type operaties een ware consumentenmarkt is ontstaan. Met keuze uit kunstgewrichten van uiteenlopende maat en soort, met 'versnelde trajecten', en boekingen in zorghotels 'in een fijne omgeving' voor wie er thuis alleen voor staat. Geen wonder dat de nazorg prominent bij de indicatoren hoort. Te beginnen bij de praktijk van alledag: kan de patiënt bellen en mailen, is er een inbel-spreekuur of moet hij naar het reguliere spreekuur?

Slechts één ziekenhuis, of eigenlijk een kliniek, krijgt van de eigen patiënten drie sterren. Dat is het zelfstandig behandelcentrum Stichting Via Sana in Mill. Patiënten geven aan wat hun ervaringen zijn in de communicatie met arts en verpleegkundigen, met medicatie en pijnbestrijding. De vragen lijken op wat bij de CQ-index voor staaroperaties aan de orde komt. Of artsen goed luisteren, of de patiënt iets in te brengen heeft bij de keuze voor operatie en verdoving. En ook zijn er meer op het type patiënt toegespitste vragen. Zoals: had u hulp nodig bij baden, douchen en naar de wc gaan? Was de hulp er dan ook zo snel als gewenst? Over pijn krijgen patiënten de vraag of die goed onder controle is gehouden, of ze zelf om pijnstillers moesten vragen, en of bij onbekende medicatie de uitleg wel helder was.

Knie- en heupoperaties, een ware consumentenmarkt

Precisie

Indrukwekkend van lengte en precisie is de vragenlijst die patiënten met kwaadaardige 'borstafwijkingen', borstkanker dus, krijgen voorgelegd. Met ruim 130 vragen over de eerste onderzoeken, en welke, over de operatie zelf, over chemokuur of radiotherapie, en over revalidatie. En ze beantwoorden vragen over bejegening en begeleiding, plus over de coördinatie van onderzoeken en de samenwerking van hulpverleners. Geen enkel ziekenhuis weet drie sterren te bemachtigen, twaalf komen tot tweeënhalve ster.

Opmerkelijk is ook dat geen enkel ziekenhuis met de prestatie-indicatoren een maximale score verdient (drie maal vier bolletjes). Het Bronovo Ziekenhuis in Den Haag scoort als enige op beide fronten, de indicatoren en de ervaringen van patiënten, het hoogst.

De vergelijking van ziekenhuizen waar het gaat om de behandeling van borstkanker komt dicht bij een kwaliteitsoordeel. Ten eerste doordat volumenormen zijn gehanteerd, opgesteld door de Nederlandse Vereniging voor Heelkunde. Onlangs berichtte verzekeraar CZ dat vijf ziekenhuizen niet meer in aanmerking komen voor contractering. Dat zijn het Slotervaartziekenhuis in Amsterdam, het IJsselland Ziekenhuis in Capelle aan den IJssel, het Ziekenhuis Talma Sionsberg in Dokkum, het Medisch Centrum Zuiderzee (voorheen IJsselmeer Ziekenhuizen) in Lelystad, en het Academisch Medisch Centrum in Amsterdam.

Alle vijf komen in *De beste ziekenhuizen* bij het onderdeel 'veiligheid' inderdaad niet verder dan één bolletje. Wel stuurt het AMC patiënten steeds vaker naar het Flevo Ziekenhuis te Almere en dat haalt voor veiligheid wel drie bolletjes. Goed dus.

Een tweede kwaliteitsaspect komt tot uiting in de prestatie-indicatoren. Die laten zien of het ziekenhuis succesvol is, gemeten naar wetenschappelijke normen. Nagegaan is bij hoeveel procent van de operaties kwaadaardig weefsel achterbleef, en in hoeveel procent van de borstbesparende operaties en amputaties de kanker binnen vijf jaar terugkwam. Belangrijk is ook of patiënten binnen vier weken na de diagnose zijn geopereerd.

Naast puur medische kwesties geven de ziekenhuizen ook hier inzicht in de dienstverlening aan de patiënt. Daarbij neemt de psychosociale begeleiding en de bereikbaarheid van hulpverleners een prominente plaats in.

Zo is voor drie diagnoses iets meer zichtbaar van de kwaliteit. Niet alle medici en ziekenhuisbestuurders zullen juichen. Zeker niet als ze er naar eigen inzicht ten onrechte slecht van afkomen. Zelfs dan rest slechts één remedie: geef nog meer openheid van zaken.■

Operatie borstkanker

ZIEKENHUIZEN MET DE HOOGSTE SCORE

BRONOVO ZIEKENHUIS, DEN HAAG
CATHARINA ZIEKENHUIS, EINDHOVEN
MEDISCH CENTRUM HAAGLANDEN, DEN HAAG
REINIER DE GRAAF GROEP, DELFT
SINT ELISABETH ZIEKENHUIS, TILBURG
ST. ANTONIUS ZIEKENHUIS, NIEUWEGEIN
TWEESTEDEN ZIEKENHUIS, TILBURG
ZIEKENHUIS BETHESDA, HOOGEVEEN
ZIEKENHUIS RIJNSTATE, ARNHEM
ZIEKENHUIS RIVIERENLAND, TIEL
ZIEKENHUISGROEP TWENTE, HENGELO

BEHANDELING STAAROPERATIE

●●●● hoogste score
●●●○
●●○○
●○○○ laagste score

★★★ hoogste score
★★
★ laagste score
ɟ extra onderscheid wegens statistische betrouwbaarheid

ZBC = zelfstandige behandelcentra

	PATIËNTGERICHTHEID	MEDISCHE ZORG	TOTAAL	ERVARING PATIËNT
ALKMAAR, MEDISCH CENTRUM ALKMAAR	●●●○	●●●●	●●●●	★ɟ
ALMELO, ZIEKENHUISGROEP TWENTE ALMELO	●●○○	●●○○	●●○○	★★
ALMERE, FLEVOZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	★★ɟ
AMERSFOORT, MEANDER MEDISCH CENTRUM	●●●●	●●●●	●●●●	★★ɟ
AMSTELVEEN, ZIEKENHUIS AMSTELLAND	●●●○	●●●●	●●●●	★★ɟ
AMSTERDAM, ACADEMISCH MEDISCH CENTRUM	●○○○	●○○○	●○○○	★★
AMSTERDAM, BOVENIJ ZIEKENHUIS	●●●●	●●●○	●●●●	★★ɟ
AMSTERDAM, MC JAN VAN GOYEN (ZBC)	●○○○	●●○○	●○○○	–
AMSTERDAM, ONZE LIEVE VROUWE GASTHUIS	●●●●	●●●○	●●●●	★★
AMSTERDAM, OOGKLINIEK VISSER-ZANDBERGEN (ZBC)	●○○○	●●●○	●●○○	–
AMSTERDAM, SINT LUCAS ANDREAS ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	★ɟ
AMSTERDAM, SLOTERVAARTZIEKENHUIS	●●●●	●●●●	●●●●	★ɟ
AMSTERDAM, VU MEDISCH CENTRUM	●○○○	●●●○	●●○○	★★ɟ
APELDOORN, GELRE ZIEKENHUIZEN APELDOORN	●●●○	●●●○	●●●○	★ɟ
ARNHEM, ZIEKENHUIS RIJNSTATE	●●●○	●●●○	●●●○	★★
ASSEN, WILHELMINA ZIEKENHUIS ASSEN	●●●●	●●●●	●●●●	★★
BERGEN OP ZOOM, LIEVENSBERG ZIEKENHUIS	●○○○	●●○○	●○○○	★★
BEVERWIJK, RODE KRUIS ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	★★ɟ
BOXMEER, MAASZIEKENHUIS PANTEIN	●●●○	●●●○	●●●○	★★★
BREDA, AMPHIA ZIEKENHUIS	●●●○	●●○○	●●●○	★ɟ
CAPELLE AAN DEN IJSSEL, IJSSELLAND ZIEKENHUIS	●●○○	●●●○	●●●○	★★
DELFT, REINIER DE GRAAF GROEP	●●○○	●●●●	●●●○	★ɟ
DELFZIJL, OMMELANDER ZIEKENHUIS GROEP	●○○○	●●○○	●○○○	★★
DEN BOSCH, JEROEN BOSCH ZIEKENHUIS	●●●●	●●●●	●●●●	★★
DEN HAAG, BRONOVO ZIEKENHUIS	●●●○	●●●●	●●●●	★★ɟ
DEN HAAG, HAGAZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	★★
DEN HAAG, MEDISCH CENTRUM HAAGLANDEN	●●●○	●●○○	●●●○	★★ɟ
DEN HELDER, GEMINI ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	★★
DEVENTER, DEVENTER ZIEKENHUIS	●●○○	●●○○	●●○○	★ɟ
DIRKSLAND, HET VAN WEEL-BETHESDA ZIEKENHUIS	●●●○	●●●●	●●●●	★★ɟ
DOETINCHEM, SLINGELAND ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	★★ɟ
DOKKUM, ZIEKENHUIS TALMA SIONSBERG	●●○○	●●○○	●●○○	★ɟ
DORDRECHT, ALBERT SCHWEITZER ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	★
DRACHTEN, ZIEKENHUIS NIJ SMELLINGHE	●●●○	●●●●	●●●●	★ɟ
EDE, ZIEKENHUIS DE GELDERSE VALLEI	●●○○	●●●●	●●●○	★ɟ
EINDHOVEN, CATHARINA ZIEKENHUIS	●●○○	●○○○	●○○○	★ɟ
EINDHOVEN, MÁXIMA MEDISCH CENTRUM	●●●●	●●●○	●●●●	★★
EINDHOVEN, OOGZIEKENHUIS EINDHOVEN	●○○○	●●●○	●●○○	★★
EMMEN, SCHEPER ZIEKENHUIS	●●●●	●●●○	●●●●	★★
ENSCHEDE, MEDISCH SPECTRUM TWENTE	●●●○	●●●○	●●●○	★★ɟ
GELDROP, ST. ANNA ZIEKENHUIS	●●○○	●●●●	●●●○	★ɟ
GORINCHEM, RIVAS BEATRIX ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	★ɟ
GORSSEL, EYE CENTRE DE IJSSEL (ZBC)	●○○○	●●○○	●○○○	–
GOUDA, GROENE HART ZIEKENHUIS	●●○○	●●●●	●●●○	★ɟ
GRONINGEN, MARTINI ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	★ɟ
GRONINGEN, OMC NOORD BV (ZBC)	●○○○	●●○○	●○○○	★ɟ
GRONINGEN, UMC GRONINGEN	●●●○	●●○○	●●●○	★★
HAARLEM, KENNEMER GASTHUIS	●●○○	●●●○	●●●○	★★ɟ
HARDENBERG, ZIEKENHUIS RÖPCKE ZWEERS	●○○○	●●●○	●●○○	★ɟ
HARDERWIJK, ZIEKENHUIS SINT JANSDAL	●●●●	●●●○	●●●●	★★ɟ
HEERENVEEN, DE TJONGERSCHANS	●●●○	●●●●	●●●●	★★ɟ
HEERLEN, ATRIUM MEDISCH CENTRUM	●●●○	●●○○	●●●○	★★★
HELMOND, ELKERLIEK ZIEKENHUIS	●●○○	●●●○	●●●○	★★ɟ
HENGELO, ZIEKENHUISGROEP TWENTE HENGELO	●●○○	●●●○	●●●○	★★
HILVERSUM, TERGOOIZIEKENHUIZEN	●●●●	●●○○	●●●○	★★ɟ
HOOFDDORP, SPAARNE ZIEKENHUIS	●●●●	●●○○	●●●○	★★
HOOFDDORP, OOGH. CENTR. HAARLEMMERMEER (ZBC)	●○○○	●●●○	●●○○	–
HOOGEVEEN, ZIEKENHUIS BETHESDA	●●●○	●●○○	●●●○	★★
HOORN, WESTFRIES GASTHUIS	●○○○	●●○○	●○○○	★★
LEEUWARDEN, MEDISCH CENTRUM LEEUWARDEN	●●●○	●●○○	●●●○	★★ɟ
LEIDEN, DIACONESSENHUIS LEIDEN	●●●○	●●●●	●●●●	★★
LEIDEN, LEIDS UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM	●●●○	●●●●	●●●●	★★
LEIDERDORP, RIJNLAND ZIEKENHUIS	●○○○	●●●○	●●○○	★★ɟ
MAASTRICHT, ACADEMISCH ZIEKENHUIS MAASTRICHT	●●●○	●●●●	●●●●	★★ɟ
MEPPEL, DIACONESSENHUIS MEPPEL	●●●○	●●●●	●●●●	★★ɟ
NIEUWEGEIN, ST. ANTONIUS ZIEKENHUIS	●●●●	●●●○	●●●●	★ɟ
NIJMEGEN, CANISIUS-WILHELMINA ZIEKENHUIS	●○○○	●●●●	●●●○	★★ɟ
NIJMEGEN, UMC SINT RADBOUD	●●●○	●○○○	●●○○	★ɟ
OSS, ZIEKENHUIS BERNHOVEN	●●○○	●●○○	●●○○	★
PURMEREND, WATERLANDZIEKENHUIS	●●●○	●●●●	●●●●	★ɟ
RIJSWIJK, STICHTING OOGHEELKUNDE RIJSWIJK (ZBC)	●○○○	●●●●	●●●○	★★
ROERMOND, LAURENTIUS ZIEKENHUIS	●●○○	●●●○	●●●○	★★ɟ
ROOSENDAAL, FRANCISCUS ZIEKENHUIS	●●●○	●●●●	●●●●	★ɟ
ROTTERDAM, ERASMUS MEDISCH CENTRUM	●○○○	●●●○	●●○○	★★
ROTTERDAM, IKAZIA ZIEKENHUIS	●●●●	●●●●	●●●●	★★ɟ
ROTTERDAM, MAASSTAD ZIEKENHUIS	●●●○	●○○○	●●○○	★★ɟ
ROTTERDAM, OOGZIEKENHUIS	●●●○	●●●●	●●●●	★★ɟ
ROTTERDAM, SINT FRANCISCUS GASTHUIS	●●●●	●●●●	●●●●	★★ɟ
SCHIEDAM, VLIETLAND ZIEKENHUIS	●○○○	●●●●	●●●○	–
SITTARD, ORBIS MEDISCH CENTRUM	●●○○	●●●●	●●●○	★★ɟ
SNEEK, ANTONIUS ZIEKENHUIS	●●●○	●●●●	●●●●	★★ɟ
SPIJKENISSE, RUWAARD VAN PUTTEN ZIEKENHUIS	●○○○	●●●○	●●○○	★ɟ
STADSKANAAL, REFAJA ZIEKENHUIS	●○○○	●●○○	●○○○	★★ɟ
TERNEUZEN, ZIEKENHUIS ZEEUWS-VLAANDEREN	●●●○	●●●●	●●●●	★ɟ
TIEL, ZIEKENHUIS RIVIERENLAND	●●●●	●○○○	●●●○	★★
TILBURG, SINT ELISABETH ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	★★ɟ
TILBURG, TWEESTEDEN ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	★★
UTRECHT, DIAKONESSENHUIS	●●●●	●○○○	●●●○	★ɟ
UTRECHT, UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM UTRECHT	●●●○	●●○○	●●●○	★ɟ
VELP, ST. OOGZIEKENHUIS OOST-NEDERLAND (ZBC)	●○○○	●●●○	●●○○	★ɟ
VENLO, VIECURI MEDISCH CENTRUM	●●●●	●●○○	●●●○	★★
VLISSINGEN, ADMIRAAL DE RUYTER ZIEKENHUIS	●●●●	●●●●	●●●●	★ɟ
WEERT, SINT JANS GASTHUIS	●○○○	●●●○	●●○○	★★
WINSCHOTEN, SINT LUCAS ZIEKENHUIS	●●○○	●○○○	●○○○	★★
WINTERSWIJK, STREEKZIEKENHUIS KONINGIN BEATRIX	●●●○	●●●○	●●●○	★★ɟ
WOERDEN, ZUWE HOFPOORT ZIEKENHUIS	●●●○	●○○○	●●○○	★ɟ
ZAANSTAD, ZAANS MEDISCH CENTRUM	●●●○	●●●○	●●●○	★ɟ
ZOETERMEER, HET LANGE LAND ZIEKENHUIS	●○○○	●●●●	●●●○	★★
ZUTHPEN, GELRE ZIEKENHUIZEN ZUTPHEN	●●●○	●●●○	●●●○	★ɟ
ZWOLLE, ISALA KLINIEKEN	●●●●	●●●○	●●●●	★
VIER VESTIGINGEN, MEDINOVA (ZBC)	●●○○	●●●●	●●●○	★★ɟ

BEHANDELING
HEUP- EN KNIEVERVANGING

●●●● hoogste score
●●●○
●●○○
●○○○ laagste score

★★★ hoogste score
★★
★ laagste score
ɟ extra onderscheid wegens statistische betrouwbaarheid

ZBC = zelfstandige behandelcentra

	PATIËNTGERICHTHEID	MEDISCHE ZORG	TOTAAL	ERVARING PATIËNT
ALKMAAR, MEDISCH CENTRUM ALKMAAR	●●●○	●●●●	●●●●	★★ɟ
ALMELO, ZIEKENHUISGROEP TWENTE ALMELO	●●●○	●●●●	●●●●	★★ɟ
ALMERE, FLEVOZIEKENHUIS	●●○○	●●●○	●●●○	★★
AMERSFOORT, MEANDER MEDISCH CENTRUM	●●○○	●●●●	●●●○	★★
AMSTELVEEN, ZIEKENHUIS AMSTELLAND	●●●○	●○○○	●●○○	★★
AMSTERDAM, ACADEMISCH MEDISCH CENTRUM	●○○○	●○○○	●○○○	–
AMSTERDAM, BOVENIJ ZIEKENHUIS	●○○○	●●○○	●○○○	★★
AMSTERDAM, ONZE LIEVE VROUWE GASTHUIS	●●●○	●●●●	●●●●	★★ɟ
AMSTERDAM, SINT LUCAS ANDREAS ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	★ɟ
AMSTERDAM, SLOTERVAARTZIEKENHUIS	●●●●	●●●○	●●●●	★ɟ
AMSTERDAM, VU MEDISCH CENTRUM	●●●○	●●●○	●●●○	–
APELDOORN, GELRE ZIEKENHUIZEN APELDOORN	●●●○	●●●●	●●●●	★★
ARNHEM, ZIEKENHUIS RIJNSTATE	●●●○	●●●○	●●●○	★★
ASSEN, WILHELMINA ZIEKENHUIS ASSEN	●●●○	●●●○	●●●○	★★ɟ
BERGEN OP ZOOM, LIEVENSBERG ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	★★ɟ
BEVERWIJK, RODE KRUIS ZIEKENHUIS	●○○○	●●●○	●●○○	★★
BILTHOVEN, EUROCLINICS KL. BERG & BOSCH (ZBC)	●○○○	●●○○	●○○○	–
BOXMEER, MAASZIEKENHUIS PANTEIN	●●●○	●○○○	●●○○	★★
BREDA, AMPHIA ZIEKENHUIS	●●●●	●●●●	●●●●	★★
CAPELLE AAN DEN IJSSEL, IJSSELLAND ZIEKENHUIS	●●●●	●●●○	●●●●	★★
DELFT, REINIER DE GRAAF GROEP	●●○○	●●●○	●●●○	★★
DELFT, STICHTING KLINIEK ORTHOFIT (ZBC)	●○○○	●●○○	●○○○	–
DELFZIJL, OMMELANDER ZIEKENHUIS GROEP	●●○○	●●●○	●●●○	–
DEN BOSCH, JEROEN BOSCH ZIEKENHUIS	●●●○	●●○○	●●●○	★★
DEN HAAG, BRONOVO ZIEKENHUIS	●●●●	●○○○	●●●○	★★
DEN HAAG, HAGAZIEKENHUIS	●●○○	●●●○	●●●○	★★ɟ
DEN HAAG, MEDISCH CENTRUM HAAGLANDEN	●●●○	●●●○	●●●○	★★
DEN HELDER, GEMINI ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	★★
DEVENTER, DEVENTER ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	–
DIRKSLAND, HET VAN WEEL-BETHESDA ZIEKENHUIS	●●●○	●●○○	●●●○	–
DOETINCHEM, SLINGELAND ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	★★ɟ
DOKKUM, ZIEKENHUIS TALMA SIONSBERG	●○○○	●●○○	●○○○	–
DORDRECHT, ALBERT SCHWEITZER ZIEKENHUIS	●●○○	●●●●	●●●○	★★
DRACHTEN, ZIEKENHUIS NIJ SMELLINGHE	●●●●	●●○○	●●●○	★★
EDE, ZIEKENHUIS DE GELDERSE VALLEI	●●○○	●●●○	●●●○	★★ɟ
EINDHOVEN, CATHARINA ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	★★
EINDHOVEN, MÁXIMA MEDISCH CENTRUM	●●●●	●●●○	●●●●	★★ɟ
EMMEN, SCHEPER ZIEKENHUIS	●●●○	●○○○	●●○○	–
ENSCHEDE, MEDISCH SPECTRUM TWENTE	●●●●	●●●●	●●●●	★★
GELDROP, ST. ANNA ZIEKENHUIS	●●●○	●●●●	●●●●	★★
GORINCHEM, RIVAS BEATRIX ZIEKENHUIS	●○○○	●●●○	●●○○	–
GOUDA, GROENE HART ZIEKENHUIS	●●●●	●●●○	●●●●	–
GRONINGEN, MARTINI ZIEKENHUIS	●○○○	●●●●	●●●○	★★ɟ
GRONINGEN, UMC GRONINGEN	●○○○	●●○○	●○○○	–
HAARLEM, KENNEMER GASTHUIS	●○○○	●●●○	●●○○	★★
HARDENBERG, ZIEKENHUIS RÖPCKE ZWEERS	●●○○	●●●○	●●●○	★★ɟ
HARDERWIJK, ZIEKENHUIS SINT JANSDAL	●●●●	●●●○	●●●●	★★
HEERENVEEN, DE TJONGERSCHANS	●○○○	●●●○	●●○○	★★
HEERLEN, ATRIUM MEDISCH CENTRUM	●●●○	●●●○	●●●○	★★
HELMOND, ELKERLIEK ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	★★
HENGELO, ZIEKENHUISGROEP TWENTE HENGELO	●●●●	●●●●	●●●●	★★ɟ
HILVERSUM, TERGOOIZIEKENHUIZEN	●●●●	●●●○	●●●●	★
HOOFDDORP, SPAARNE ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	★★ɟ
HOOGEVEEN, ZIEKENHUIS BETHESDA	●●●○	●●●○	●●●○	–
HOORN, WESTFRIES GASTHUIS	●●●○	●●●●	●●●●	★★
LEEUWARDEN, MEDISCH CENTRUM LEEUWARDEN	●○○○	●●○○	●○○○	–
LEIDEN, DIACONESSENHUIS LEIDEN	●●●○	●●○○	●●●○	–
LEIDEN, LEIDS UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM	●○○○	●●○○	●○○○	–
LEIDERDORP, RIJNLAND ZIEKENHUIS	●●●○	●●○○	●●●○	★★
LELYSTAD, IJSSELMEERZIEKENHUIZEN	●●○○	●●●○	●●●○	★★
MAASTRICHT, ACADEMISCH ZIEKENHUIS MAASTRICHT	●●○○	●○○○	●○○○	★ɟ
MEPPEL, DIACONESSENHUIS MEPPEL	●●○○	●●●○	●●●○	–
MILL, STICHTING VIASANA (ZBC)	●○○○	●●○○	●○○○	★★★
NIEUWEGEIN, ST. ANTONIUS ZIEKENHUIS	●●●●	●●●●	●●●●	★★
NIJMEGEN, CANISIUS-WILHELMINA ZIEKENHUIS	●●●●	●●●●	●●●●	★★ɟ
NIJMEGEN, MAARTENSKLINIEK	●●●○	●●●●	●●●●	★★
NIJMEGEN, UMC SINT RADBOUD	●●●○	●●○○	●●●○	★★
OSS, ZIEKENHUIS BERNHOVEN	●●●○	●●○○	●●●○	★★
PURMEREND, WATERLANDZIEKENHUIS	●●●●	●●●○	●●●●	–
ROERMOND, LAURENTIUS ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	★★
ROOSENDAAL, FRANCISCUS ZIEKENHUIS	●○○○	●●●●	●●●○	★ɟ
ROTTERDAM, ERASMUS MEDISCH CENTRUM	●○○○	●●○○	●○○○	–
ROTTERDAM, HAVENZIEKENHUIS	●●●○	●●○○	●●●○	–
ROTTERDAM, IKAZIA ZIEKENHUIS	●●○○	●●●○	●●●○	★★ɟ
ROTTERDAM, MAASSTAD ZIEKENHUIS	●●●●	●●●●	●●●●	★★
ROTTERDAM, SINT FRANCISCUS GASTHUIS	●○○○	●●●○	●●○○	–
SCHIEDAM, VLIETLAND ZIEKENHUIS	●●○○	●●●○	●●●○	–
SITTARD, ORBIS MEDISCH CENTRUM	●●●○	●●●●	●●●●	★★
SNEEK, ANTONIUS ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	–
SPIJKENISSE, RUWAARD VAN PUTTEN ZIEKENHUIS	●●○○	●●●○	●●●○	★★
STADSKANAAL, REFAJA ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	★★ɟ
TERNEUZEN, ZIEKENHUIS ZEEUWS-VLAANDEREN	●○○○	●●●○	●●○○	★★ɟ
TIEL, ZIEKENHUIS RIVIERENLAND	●●●○	●●●○	●●●○	–
TILBURG, SINT ELISABETH ZIEKENHUIS	●●●○	●●●●	●●●●	★★ɟ
TILBURG, TWEESTEDEN ZIEKENHUIS	●●●●	●●●○	●●●●	★ɟ
UTRECHT, DIAKONESSENHUIS	●●●○	●●○○	●●●○	★ɟ
UTRECHT, UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM UTRECHT	●●○○	●●●○	●●●○	★ɟ
VENLO, VIECURI MEDISCH CENTRUM	●●●○	●●●●	●●●●	★★ɟ
VLISSINGEN, ADMIRAAL DE RUYTER ZIEKENHUIS	●●●○	●●●●	●●●●	★★
WEERT, SINT JANS GASTHUIS	●●○○	●●●○	●●●○	★★
WINSCHOTEN, SINT LUCAS ZIEKENHUIS	●○○○	●●○○	●○○○	–
WINTERSWIJK, STREEKZIEKENHUIS KONINGIN BEATRIX	●●●○	●●●○	●●●○	★★ɟ
WOERDEN, ZUWE HOFPOORT/MAARTENSKLINIEK	●●●○	●●○○	●●●○	★★ɟ
ZAANSTAD, ZAANS MEDISCH CENTRUM	●●●●	●●○○	●●●○	–
ZOETERMEER, HET LANGE LAND ZIEKENHUIS	●●○○	●○○○	●○○○	★ɟ
ZUTHPEN, GELRE ZIEKENHUIZEN ZUTPHEN	●●○○	●●●○	●●●○	★★
ZWOLLE, ISALA KLINIEKEN	●●●●	●●●○	●●●●	★★
ELF VESTIGINGEN, STICHTING AVE MEDICAL (ZBC)	●○○○	●●○○	●○○○	–
VIER VESTIGINGEN, MEDINOVA (ZBC)	●○○○	●●●○	●●○○	–

BEHANDELING
OPERATIES BORSTKANKER

●●●● hoogste score
●●●○
●●○○
●○○○ laagste score

★★★ hoogste score
★★
★ laagste score
ɟ extra onderscheid wegens statistische betrouwbaarheid

	PATIËNTGERICHTHEID	MEDISCHE ZORG	TOTAAL	ERVARING PATIËNT
ALKMAAR, MEDISCH CENTRUM ALKMAAR	●○○○	●●○○	●○○○	★ɟ
ALMELO, ZIEKENHUISGROEP TWENTE ALMELO	●●●○	●●○○	●●●○	★★
ALMERE, FLEVOZIEKENHUIS	●●○○	●●●○	●●●○	★ɟ
AMERSFOORT, MEANDER MEDISCH CENTRUM	●○○○	●●●○	●●○○	★★
AMSTELVEEN, ZIEKENHUIS AMSTELLAND	●○○○	●○○○	●○○○	★★
AMSTERDAM, ACADEMISCH MEDISCH CENTRUM	●○○○	●○○○	●○○○	★★
AMSTERDAM, ANTONI VAN LEEUWENHOEK ZIEKENHUIS	●○○○	●●●○	●●○○	★★ɟ
AMSTERDAM, BOVENIJ ZIEKENHUIS	●○○○	●●○○	●○○○	★★
AMSTERDAM, ONZE LIEVE VROUWE GASTHUIS	●○○○	●●●○	●●○○	★★
AMSTERDAM, SINT LUCAS ANDREAS ZIEKENHUIS	●○○○	●●●●	●●●○	★ɟ
AMSTERDAM, SLOTERVAARTZIEKENHUIS	●●○○	●○○○	●○○○	★★
AMSTERDAM, VU MEDISCH CENTRUM	●●●○	●●●○	●●●○	★ɟ
APELDOORN, GELRE ZIEKENHUIZEN APELDOORN	●●●○	●●○○	●●●○	★ɟ
ARNHEM, ZIEKENHUIS RIJNSTATE	●●●○	●●●●	●●●●	★★
ASSEN, WILHELMINA ZIEKENHUIS ASSEN	●●○○	●●○○	●●○○	★★ɟ
BERGEN OP ZOOM, LIEVENSBERG ZIEKENHUIS	●○○○	●●●●	●●●○	★ɟ
BEVERWIJK, RODE KRUIS ZIEKENHUIS	●●○○	●●●○	●●●○	★ɟ
BOXMEER, MAASZIEKENHUIS PANTEIN	●●●○	●○○○	●●○○	★★
BREDA, AMPHIA ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	★ɟ
CAPELLE AAN DEN IJSSEL, IJSSELLAND ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	★ɟ
DELFT, REINIER DE GRAAF GROEP	●●●○	●●●●	●●●●	★★
DELFZIJL, OMMELANDER ZIEKENHUIS GROEP	●●○○	●●○○	●●○○	★★
DEN BOSCH, JEROEN BOSCH ZIEKENHUIS	●○○○	●●●○	●●○○	★★
DEN HAAG, BRONOVO ZIEKENHUIS	●●●○	●●●●	●●●●	★★ɟ
DEN HAAG, HAGAZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	★★
DEN HAAG, MEDISCH CENTRUM HAAGLANDEN	●●●○	●●●●	●●●●	★★
DEN HELDER, GEMINI ZIEKENHUIS	●○○○	●●●○	●●○○	–
DEVENTER, DEVENTER ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	★★
DIRKSLAND, HET VAN WEEL-BETHESDA ZIEKENHUIS	●○○○	●●○○	●○○○	★★
DOETINCHEM, SLINGELAND ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	★★ɟ
DOKKUM, ZIEKENHUIS TALMA SIONSBERG	●●●○	●●○○	●●●○	★★
DORDRECHT, ALBERT SCHWEITZER ZIEKENHUIS	●●○○	●●○○	●●○○	★★
DRACHTEN, ZIEKENHUIS NIJ SMELLINGHE	●●○○	●●●●	●●●○	★★
EDE, ZIEKENHUIS DE GELDERSE VALLEI	●●●○	●●●○	●●●○	★★
EINDHOVEN, CATHARINA ZIEKENHUIS	●●●○	●●●●	●●●●	★★
EINDHOVEN, MÁXIMA MEDISCH CENTRUM	●○○○	●○○○	●○○○	★★
EMMEN, SCHEPER ZIEKENHUIS	●●○○	●●○○	●●○○	★ɟ
ENSCHEDE, MEDISCH SPECTRUM TWENTE	●●○○	●●●●	●●●○	★★
GELDROP, ST. ANNA ZIEKENHUIS	●●○○	●●●●	●●●○	★★
GORINCHEM, RIVAS BEATRIX ZIEKENHUIS	●○○○	●●●○	●●○○	★★
GOUDA, GROENE HART ZIEKENHUIS	●●○○	●●●○	●●●○	★★
GRONINGEN, MARTINI ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	★ɟ
GRONINGEN, UMC GRONINGEN	●●○○	●●●●	●●●○	★★
HAARLEM, KENNEMER GASTHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	★★
HARDENBERG, ZIEKENHUIS RÖPCKE ZWEERS	●○○○	●●●○	●●○○	★★
HARDERWIJK, ZIEKENHUIS SINT JANSDAL	●○○○	●●○○	●○○○	★★
HEERENVEEN, DE TJONGERSCHANS	●●○○	●●●○	●●●○	★★
HEERLEN, ATRIUM MEDISCH CENTRUM	●○○○	●●●○	●●○○	★★
HELMOND, ELKERLIEK ZIEKENHUIS	●○○○	●●●○	●●○○	★★
HENGELO, ZIEKENHUISGROEP TWENTE HENGELO	●●●○	●●●●	●●●●	★★
HILVERSUM, TERGOOIZIEKENHUIZEN	●○○○	●●○○	●○○○	★★
HOOFDDORP, SPAARNE ZIEKENHUIS	●●●○	●○○○	●●○○	★★
HOOGEVEEN, ZIEKENHUIS BETHESDA	●●●○	●●●●	●●●●	★★
HOORN, WESTFRIES GASTHUIS	●●●○	●●○○	●●●○	★★
LEEUWARDEN, MEDISCH CENTRUM LEEUWARDEN	●●○○	●●●○	●●●○	★★
LEIDEN, DIACONESSENHUIS LEIDEN	●○○○	●●●○	●●○○	★★
LEIDEN, LEIDS UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM	●●●○	●●●○	●●●○	★★
LEIDERDORP, RIJNLAND ZIEKENHUIS	●●○○	●●●●	●●●○	★★ɟ
LELYSTAD, IJSSELMEERZIEKENHUIZEN	●○○○	●○○○	●○○○	★★
MAASTRICHT, ACADEMISCH ZIEKENHUIS MAASTRICHT	●●●○	●○○○	●●○○	★★
MEPPEL, DIACONESSENHUIS MEPPEL	●○○○	●○○○	●○○○	★★
NIEUWEGEIN, ST. ANTONIUS ZIEKENHUIS	●●●○	●●●●	●●●●	★★
NIJMEGEN, CANISIUS-WILHELMINA ZIEKENHUIS	●●○○	●●●○	●●●○	★★
NIJMEGEN, UM C SINT RADBOUD	●○○○	●●●●	●●●○	★★
OSS, ZIEKENHUIS BERNHOVEN	●○○○	●○○○	●○○○	★★ɟ
PURMEREND, WATERLANDZIEKENHUIS	●○○○	●●○○	●○○○	★★
ROERMOND, LAURENTIUS ZIEKENHUIS	●○○○	●●○○	●○○○	★★ɟ
ROOSENDAAL, FRANCISCUS ZIEKENHUIS	●○○○	●●○○	●○○○	★★ɟ
ROTTERDAM, ERASMUS MEDISCH CENTRUM	●○○○	●●●●	●●●○	★★
ROTTERDAM, HAVENZIEKENHUIS	●●●○	●●○○	●●●○	★★
ROTTERDAM, IKAZIA ZIEKENHUIS	●○○○	●●●●	●●●○	★★ɟ
ROTTERDAM, MAASSTAD ZIEKENHUIS	●○○○	●●●○	●●○○	★★
ROTTERDAM, SINT FRANCISCUS GASTHUIS	●●○○	●●●○	●●●○	★★
SCHIEDAM, VLIETLAND ZIEKENHUIS	●●●○	●○○○	●●○○	★★
SITTARD, ORBIS MEDISCH CENTRUM	●○○○	●○○○	●○○○	★★
SNEEK, ANTONIUS ZIEKENHUIS	●○○○	●●●○	●●○○	★★
SPIJKENISSE, RUWAARD VAN PUTTEN ZIEKENHUIS	●○○○	●○○○	●○○○	★★
STADSKANAAL, REFAJA ZIEKENHUIS	●○○○	●○○○	●○○○	★★
TERNEUZEN, ZIEKENHUIS ZEEUWS-VLAANDEREN	●○○○	●●●○	●●○○	★★
TIEL, ZIEKENHUIS RIVIERENLAND	●●●○	●●●●	●●●●	★★
TILBURG, SINT ELISABETH ZIEKENHUIS	●●●○	●●●●	●●●●	★★
TILBURG, TWEESTEDEN ZIEKENHUIS	●●●○	●●●●	●●●●	★★
UTRECHT, DIAKONESSENHUIS	●●○○	●●●○	●●●○	★★
UTRECHT, UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM UTRECHT	●●○○	●●○○	●●○○	★★
VENLO, VIECURI MEDISCH CENTRUM	●○○○	●●●○	●●○○	★★
VLISSINGEN, ADMIRAAL DE RUYTER ZIEKENHUIS	●○○○	●●○○	●○○○	★★
WEERT, SINT JANS GASTHUIS	●○○○	●○○○	●○○○	★★ɟ
WINSCHOTEN, SINT LUCAS ZIEKENHUIS	●●○○	●●○○	●●○○	★★
WINTERSWIJK, STREEKZIEKENHUIS KONINGIN BEATRIX	●○○○	●●●○	●●○○	★★ɟ
WOERDEN, ZUWE HOFPOORT ZIEKENHUIS	●●●○	●●●○	●●●○	★★
ZAANSTAD, ZAANS MEDISCH CENTRUM	●●●○	●●●○	●●●○	★★
ZOETERMEER, HET LANGE LAND ZIEKENHUIS	●○○○	●●●○	●●○○	★★
ZUTHPEN, GELRE ZIEKENHUIZEN ZUTPHEN	●●○○	●●●○	●●●○	★ɟ
ZWOLLE, ISALA KLINIEKEN	●●●○	●●○○	●●●○	★ɟ