



Wat biedt deelname aan de  
**VVOVAZ benchmarking** u?

Johan Behaeghe  
Voorzitter VVOVAZ



## Wat biedt deelname aan de VVOVAZ Benchmarking u?

### Inhoud

- 
1. Historiek
  2. Benchmarking: betekenis
  3. Huidig instrument
  4. Toepassingen
  5. Vragen



Wat biedt deelname aan de VVOVAZ Benchmarking u?

---

## 1. Historiek

2. Benchmarking: betekenis
3. Huidig instrument
4. Toepassingen
5. Vragen

**2000:**

start 5 ombudspersonen (ZOL – St. Jan Brugge – Virga Jesse ziekenhuis – VUB – UZ Leuven)  
nood aan uniform dossier / nood aan uniform registratiesysteem  
“Meten is weten” : nastreven uniformiteit -> nood aan vergelijkingspunt

**Vanaf 1/1/2001:**

opstart en evaluatie uniform registratiesysteem

**Vanaf 1/1/2002:**

aansluiting 6 ziekenhuizen bij reeds deelnemende 5 ziekenhuizen

**Vanaf 2003:** BENCHMARKING IS EEN FEIT

2006: 31 deelnemende ziekenhuizen

hoogtepunt 2007: 49 deelnemende ziekenhuizen -> online webregistratie opgezet met steun vanuit de overheid + Koning Boudewijnstichting (samenwerking VVOVAZ / AMIS)

**Registratiegegevens 2011-2012:** meer beperkte opvolging

**Registratiegegevens 2013 e.v.:**

Huidige toepassing

Registratie-afspraken werden hernieuwd: "HANDLEIDING KLACHTENREGISTRATIE"

(herwerkte versie 2011)

o.a. klachten i.v.m. 'rechten van de patiënt'

Aantal deelnemers:

Registratiegegevens 2013	Registratiegegevens 2014	Registratiegegevens 2015
22	22	21



Wat biedt deelname aan de VVOVAZ Benchmarking u?

1. Historiek
- 2. Benchmarking: betekenis**
3. Huidig instrument
4. Toepassingen
5. Vragen



## Wat biedt deelname aan de VVOVAZ Benchmarking u? Benchmarking: betekenis

---

*“Benchmarken is jezelf verbeteren door van anderen te leren”.*

Benchmarking is het proces waarbij je de eigen prestaties en de wegen daar naartoe vergelijkt met die van andere organisaties, met als doel je eigen processen en prestaties te verbeteren. Als resultaat van dat proces zul je:

- beter inzicht hebben in je eigen processen
- kunnen identificeren wat veranderd kan worden en waarom
- kunnen leren uit ervaringen van anderen
- je eigen prestaties kunnen verbeteren
- leren begrijpen wat de besten in jouw categorie kunnen realiseren

Benchmarking is nooit een doel op zich maar een middel dat door elke organisatie op ieder moment gebruikt kan worden om zich te verbeteren. ”



## Wat biedt deelname aan de VVOVAZ Benchmarking u? Benchmarking: betekenis

---

Proces van klachtendoorstroom is in elke organisatie verschillend.  
Bestaansreden omwille van Rechten van de Patient ('ombudsfunctie rechten van de patiënt')

Grote diversiteit:

- Opstelling:
  - louter Rechten van de Patiënt
  - breder werkingsterrein
- Toegankelijkheid / beschikbaarheid van de dienst
- Cultuur van de organisatie: - rol van de eerste lijn
  - eigenaarschap van de medewerkers / van de artsen
- Andere aanspreekpunten / mandaten?  
Vb. klachten administratief departement, bevraging maaltijden, klachten apotheek, ...





## Wat biedt deelname aan de VVOVAZ Benchmarking u? Benchmarking: betekenis

- Achterliggende processen : wat stroomt er door naar de ombudsdienst - erg divers  
-> invloed op eigen cijfers (ziekenhuis) + benchmarking

*Vb. vanuit patiëntentevredenheid bevestigingen, administratief: "kostprijs implantaat niet toegelicht"*

*'Administratieve klacht' of  
ombudsfunctie 'art. 8 geïnformeerde toestemming'*



Wat biedt deelname aan de VVOVAZ Benchmarking u?

1. Historiek
2. Benchmarking: betekenis
- 3. Huidig instrument**
4. Toepassingen
5. Vragen



## Wat biedt deelname aan de VVOVAZ Benchmarking u? Huidig instrument

Sinds 2014 (= registratiegegevens 2013):

### Voorstelling gegevens:

1. Eigen ziekenhuis t.o.v. de geanonimiseerde **alle andere** deelnemende ziekenhuizen
2. Eigen ziekenhuis t.o.v. de geanonimiseerde **provinciale** deelnemende ziekenhuizen
3. Eigen ziekenhuis t.o.v. de groep waartoe je behoort op basis van het **aantal bedden** (indeling van de groepen op basis van alle deelnemers)  
3 groepen: 1/ < 400 bedden  
2/ tussen 400 en 800 bedden  
3/ > 800 bedden
4. Een **universitair** ziekenhuis t.o.v. de andere
5. Vergelijking voor een aantal aspecten/rubrieken over de laatste 3 jaar (*nieuw VVOVAZ benchmarking 2016*)

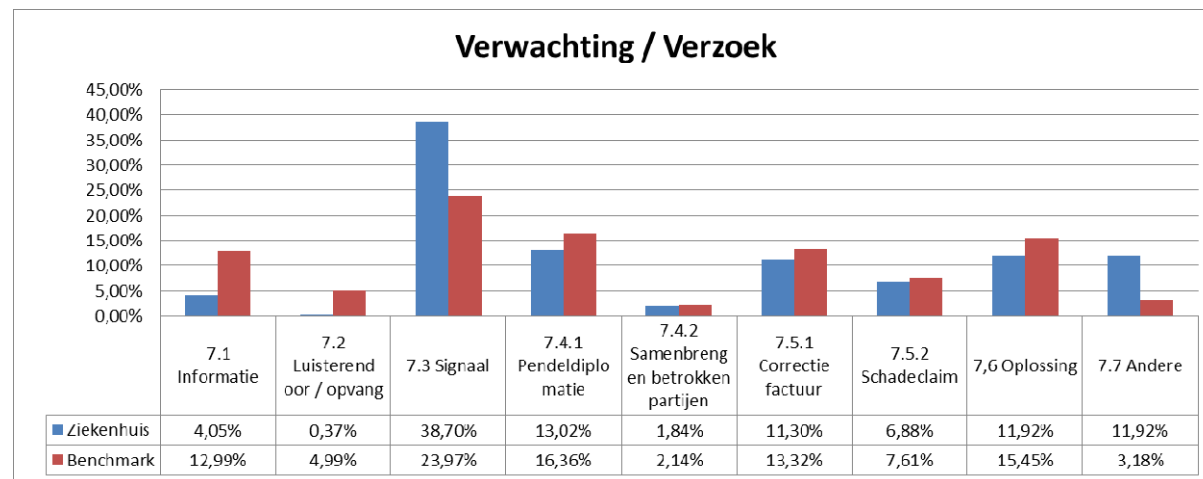
### Aangeboden cijfers:

1. Absolute ('n') + relatieve ('%') cijfers
2. Gemiddelde
3. Minimum
4. Maximum
5. Mediaan

Voorstelling in tabelvorm:

Omschrijving	AZ Groeninge		Benchmark							
	Absoluut	Relatief	Totaal			West-Vlaanderen	> 800 bedden	Niet-universitair		
			Relatief	Min	Max	Mediaan	Relatief	Relatief	Relatief	
<b>1. Aantal dossiers</b>										
1.1. Klachten	652	0,12%	0,13%	0,05%	2,55%	0,13%	0,13%	0,14%	0,12%	
1.2. Info/Advies	102	0,02%	0,03%	0,01%	1,50%	0,02%	0,03%	0,04%	0,03%	
1.3 Pro-actieve melding	64	0,01%	0,01%	0,00%	0,04%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	
<b>2. Localisatie Patiënt</b>										
2.1. Poliklinisch	125	18,77%	32,39%	9,59%	50,08%	27,05%	25,55%	34,33%	26,37%	
2.2. Dagkliniek	67	10,06%	6,54%	0,00%	10,42%	6,67%	7,05%	6,81%	6,32%	
2.3. Hospitalisatie	281	42,19%	43,74%	33,64%	80,82%	45,45%	47,07%	42,54%	47,55%	
2.4 Spoed	56	8,41%	11,99%	0,00%	31,25%	14,83%	10,14%	10,81%	13,76%	
2.5 Andere	137	20,57%	5,34%	0,00%	20,57%	3,97%	10,19%	5,51%	6,00%	
<b>Totaal Localisatie Patiënt</b>	<b>666</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>				<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

Voorstelling in grafiekvorm:





## Wat biedt deelname aan de VVOVAZ Benchmarking u? Huidig instrument

Cruciaal aspect: **“klachtenratio”**

= afgelijnd / omschreven - wordt jaarlijks toegelicht

“De klachtenratio wordt bepaald door het aantal klachten te delen door de som van het totaal aantal opgenomen patiënten (= inclusief forfaits chirurgisch dagziekenhuis) + het aantal dagklinische patiënten (exclusief forfaits chirurgisch dagziekenhuis) + het aantal ambulanten

Uitkomst hiervan x 100 om in % uit te drukken”

### VVOVAZ Klachtenratio

2013: 0,14%

2014: 0,13%

2015: 0,12%

De diverse rubrieken:

## 1. Aantal dossiers

1. Aantal dossiers	2013	2014	2015
1.1. Klachten	10.627	8.724	8.814
1.2. Info/Advies	2.290	2.094	1.999
1.3 Pro-actieve melding	627	598	819

## 2. Localisatie van de patiënt

2. Localisatie Patiënt
2.1. Poliklinisch
2.2. Dagkliniek
2.3. Hospitalisatie
2.4 Spoed
2.5 Andere
Totaal Localisatie Patiënt



## Wat biedt deelname aan de VVOVAZ Benchmarking u? Huidig instrument

De diverse rubrieken:

### 3. Localisatie van de klacht

3. Localisatie klacht
3.1. Medische discipline
3.2. Verpleegafdeling
3.3. Onthaal/opname/adm
3.4. Faciliteit/techn.dienst
3.5. Andere
Totaal localisatie klacht

### 4. Relatie

4. Relatie
4.1 Patiënt
4.2 Partner/fam
4.3 Huisarts
4.4 Ext Hulp/mut
4.5 Interne arts
4.6 Intern vp/par
4.7 Intern admin.
4.8 Andere
Totaal Relatie

De diverse rubrieken:

## 5. Vorm

5. Vorm	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)
5.1. Schriftelijk	44,3	46,3	47,1
5.2. Persoonlijk	20,6	21,0	23,2
5.3. Telefonisch	35,1	32,7	29,7
Totaal vorm	100,0	100,0	100,0

## 6. Gericht aan

6. Gericht aan
6.1. Ombudsdienst
6.2. Directie
6.3. Administratief-financiële dienst
6.4. Andere
Totaal Gericht aan



De diverse rubrieken:

7. Verwachting / verzoek *(ontwikkeling naar sanctionerend??)*

7. Verwachting / Verzoek	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)
7.1. Informatie	13,9	13,0	13,5
7.2. Luisterend oor / opvang	4,8	5,0	7,9
7.3. Signaal	24,3	24,0	25,3
7.4.1. Pendeldiplomatie	13,1	16,3	12,7
7.4.2. Samenbrengen betrokken partijen	2,7	2,1	3,0
7.5.1. Correctie factuur	14,8	13,3	12,8
7.5.2. Schadeclaim	7,3	7,6	7,6
7.6. Oplossing	16,2	15,4	14,8
7.7. Andere	2,7	3,2	2,3
Totaal verwachting / Verzoek	100,0	100,0	100,0

De diverse rubrieken:

## 8. Voorwerp

8. Voorwerp	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)
8.1 Kwaliteit art.5	45,8	48,1	44,9
8.2 Keuze art.6	1,3	1,3	1,2
8.3 Info art.7	11,5	12,3	11,9
8.4 Toestemming art.8	4,5	4,7	4,8
8.5 Dossier art.9 paragraaf 1	1,5	1,3	1,97
8.6 Inzage art. 9 paragraaf 2 + 4	0,1	0,2	0,3
8.7 Afschrift art.9 paragraaf 3	2,7	2,6	2,3
8.8 Privacy art. 10	1,9	1,9	2,0
8.9 Klacht art. 11	3,0	0,4	0,3
8.10 Pijnbestrijding art. 11 bis	1,9	2,3	1,9
8.11 Varia	24,5	24,6	28,6
Totaal Voorwerp	100,0	100,0	100,0

De diverse rubrieken:

## 9. Inhoud van de klacht

	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)
9.1. Medische aspecten	36,7	38,8	37,4
	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)
9.2. Verpleegkundige aspecten	19,3	18,3	21,2
	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)
9.3. Paramedische en sociaal verpleegkundige aspecten	1,8	2,3	2,3
	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)
9.4. Administratief-financiële aspecten	15,2	14,0	13,2
	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)
9.5. Facilitaire en technische aspecten	11,7	8,6	8,4
	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)
9.6. Organisatorische aspecten	14,8	15,0	16,0
	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)
9.7. Andere aspecten	1,5	2,9	1,6

De diverse rubrieken:

## 10. Moeilijkheden

10. Moeilijkheden
10.1 Onafhankelijkheid, neutraliteit, beroepsgeheim
10.2 Organogram
10.3 Patientenrechtenwet
10.4 Samenwerking
10.5 Bemiddeling
10.6 Infrastructuur
10.7 Administratie
10.8 Andere
Totaal Moeilijkheden

## 11. Doorlooptijd

11. Doorlooptijd	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)
11.1 ≤ 1 dag	31,3	32,8	34,0
11.2 2-10 dagen	26,3	26,3	25,7
11.3 11-20 dagen	12,7	12,0	12,9
11.4 21-30 dagen	8,9	7,7	8,5
11.5 31-60 dagen	10,8	10,4	9,6
11.6 61-90 dagen	5,4	6,1	4,7
11.7 ≥ 90 dagen	4,6	4,6	4,5
Totaal Doorlooptijd	100,0	100,0	100,0



## Wat biedt deelname aan de VVOVAZ Benchmarking u? Huidig instrument

De diverse rubrieken:

12. Aantal niet-afgesloten (nog openstaande) klachtendossiers op 31-12-....

2014: 7,8 %

2015: 6,9 %

13. Klachtenratio

13. Klachtenratio
13.1 Totaal aantal opgenomen patiënten
13.2 Totaal aantal dagklinische patiënten
13.3 Totaal aantal ambulante patiënten
Totaal Klachtenratio



Wat biedt deelname aan de VVOVAZ Benchmarking u?

1. Historiek
2. Benchmarking: betekenis
3. Huidig instrument
- 4. Toepassingen**
5. Vragen



## Wat biedt deelname aan de VVOVAZ Benchmarking u? Toepassingen

### Timing:

Afsluitdatum 30/04 idem wetgeving - Resultaten doorgeven tegen  $\pm$  10/05 - Rapportering resultaten  $\pm$  10/06

### Op niveau benchmarking VVOVAZ: - registratie 2015 -

#### Verdeling per provincie:

Antwerpen	5
Limburg	3
Oost-Vlaanderen	2
Vlaams Brabant	3
West-Vlaanderen	8

#### Verdeling per aantal bedden:

< 400	400-800	> 800
7	6	8

#### Universitair ziekenhuis: 1



## Wat biedt deelname aan de VVOVAZ Benchmarking u? Toepassingen

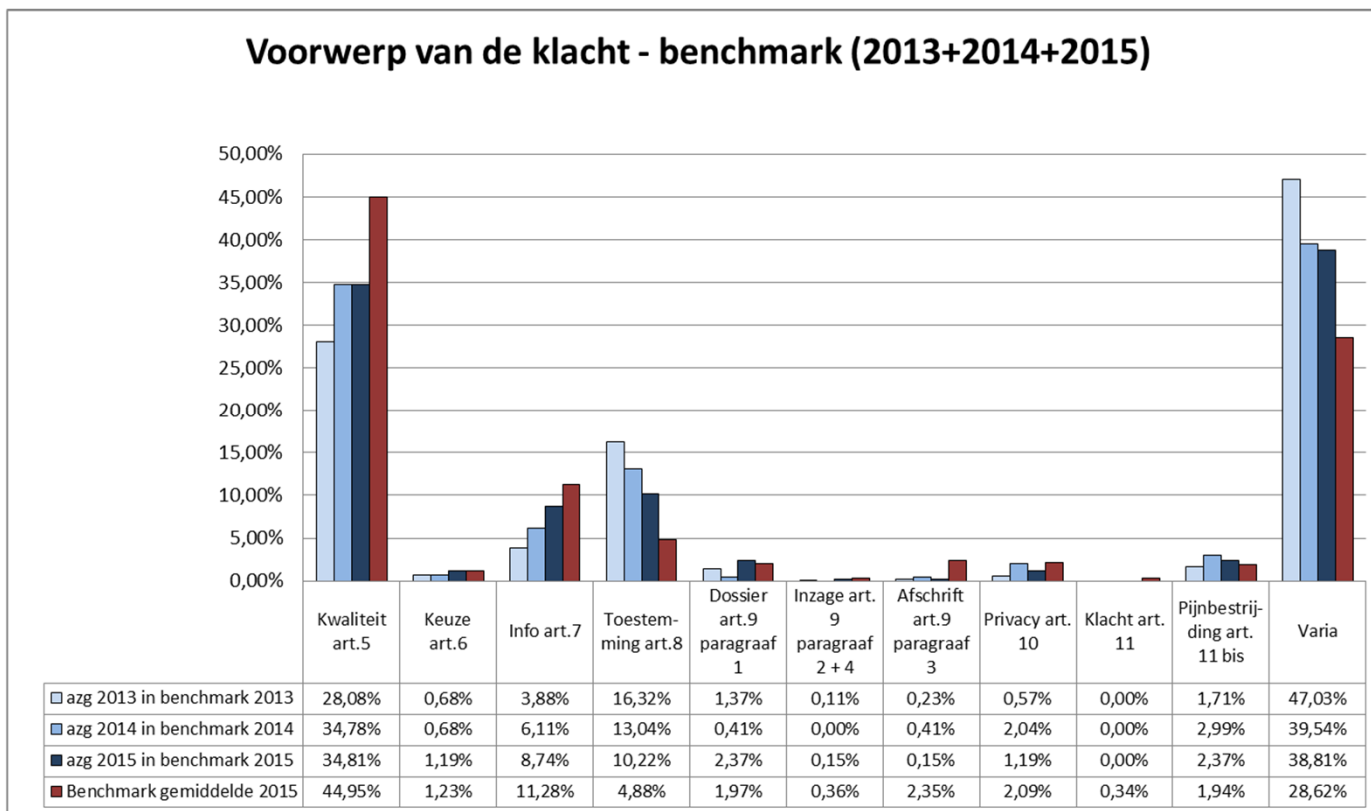
### Toepassing AZ Groeninge Kortrijk:

Biedt meer “perspectief” aan de resultaten van de eigen zorgorganisatie  
vb. in kader van patiëntenrechten

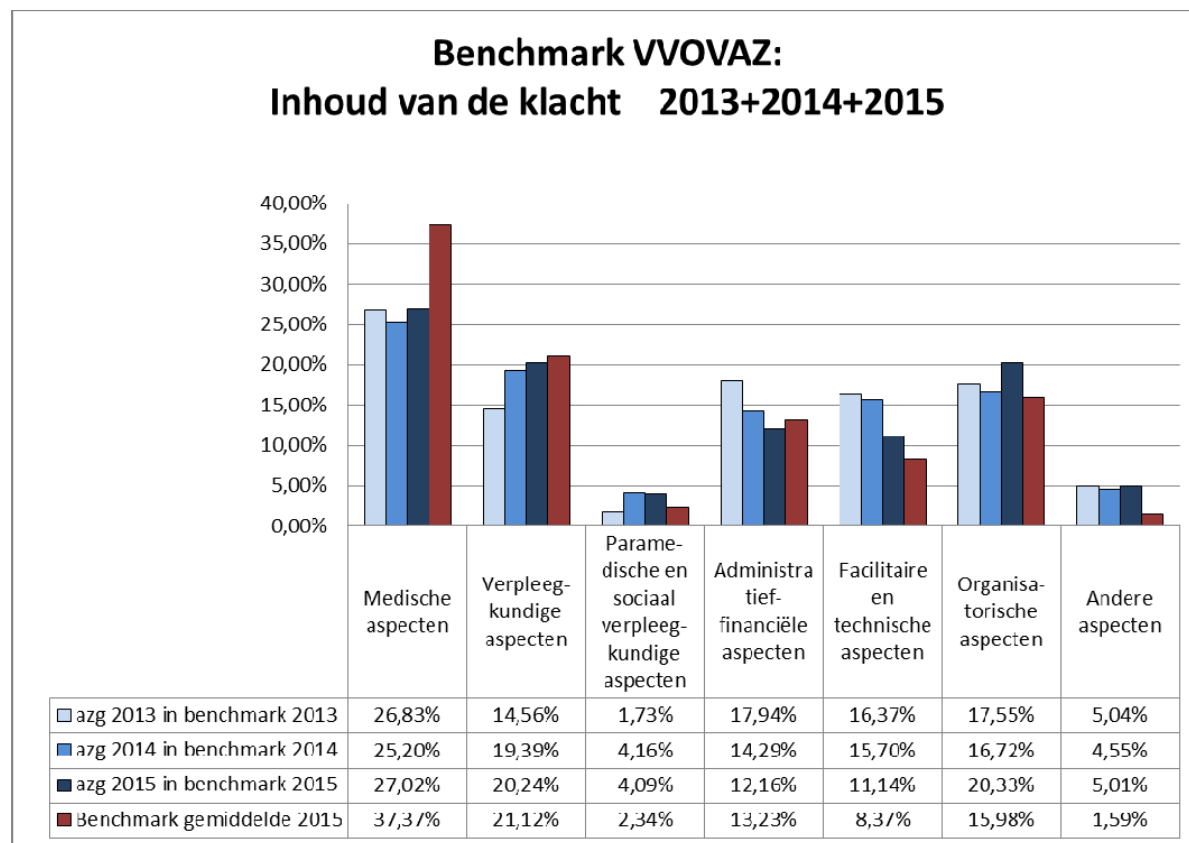
- > richting geven, accenten plaatsen, aandachtspunten voor de eigen organisatie
- > plaatsen tegenover gemiddelde / mediaan / provincie / grootte van ziekenhuizen / evolutie over laatste 3 jaren



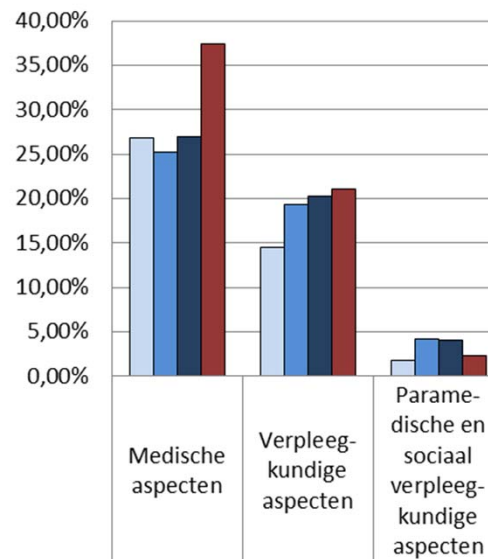
**Voorbeeld:** benchmark patiëntenrechten az groeninge



**Voorbeeld:** benchmark klachtenanalyse az groeninge

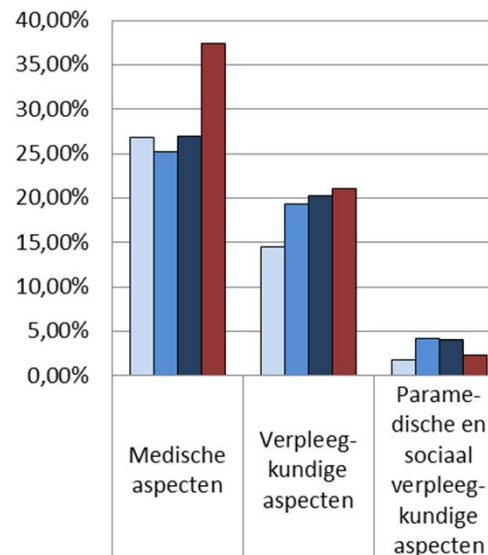


**Voorbeeld:** benchmark aspecten az groeninge  
(vb. medisch – verpleegkundig – paramedisch en sociaal verpleegkundig)



	Medische aspecten	Verpleegkundige aspecten	Paramedische en sociaal verpleegkundige aspecten
azg 2013 in benchmark 2013	26,83%	14,56%	1,73%
azg 2014 in benchmark 2014	25,20%	19,39%	4,16%
azg 2015 in benchmark 2015	27,02%	20,24%	4,09%
Benchmark gemiddelde 2015	37,37%	21,12%	2,34%

- Medische aspecten: **lagere** score benchmarking (idem 2014)
- Verpleegkundige aspecten: **vergelijkbare (iets lagere)** score benchmarking (<-> 2014)
- Paramedische en soc.vpk aspecten: **hogere** score benchmarking (idem 2014)



Aspect	azg 2013 in benchmark 2013	azg 2014 in benchmark 2014	azg 2015 in benchmark 2015	Benchmark gemiddelde 2015
Medische aspecten	26,83%	25,20%	27,02%	37,37%
Verpleegkundige aspecten	14,56%	19,39%	20,24%	21,12%
Paramedische en sociaal verpleegkundige aspecten	1,73%	4,16%	4,09%	2,34%

**Medische aspecten:**

Min: 8,75 %  
 Max: 46,75 %  
 Med: 38,21 %  
 W-vl: 34,74 %  
 >800 bedden: 37,13 %

**Verpleegkundige aspecten:**

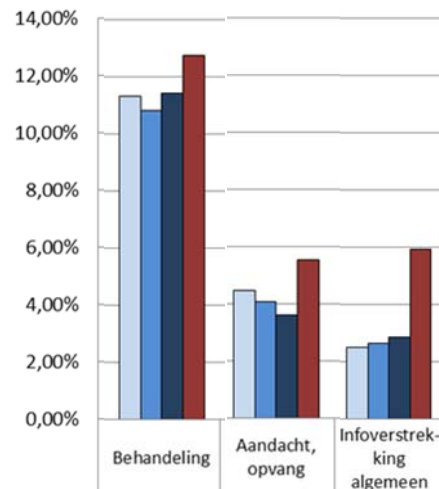
Min: 10,15 %  
 Max: 29,51 %  
 Med: 21,53 %  
 W-VI: 21,51 %  
 >800 bedden: 21,48 %

**Paramedisch en soc vpk aspecten**

Min: 0,96 %  
 Max: 7,50 %  
 Med: 2,27 %  
 W-vl: 2,67 %  
 >800 bedden: 2,33 %

Medische aspecten: **27,02%** -> globaal **lagere** score benchmark

gemid. bench: 37,37% - Min: 8,75% - Max: 46,75% - Mediaan: 38,21% - W-VI: 34,74% - >800 bedden: 37,13%



Aspect	azg 2013 in benchmark 2013	azg 2014 in benchmark 2014	azg 2015 in benchmark 2015	Benchmark gemiddelde 2015
Behandeling	11,33%	10,83%	11,42%	12,75%
Aandacht, opvang	4,48%	4,08%	3,62%	5,56%
Inforestrekking algemeen	2,52%	2,67%	2,88%	5,93%

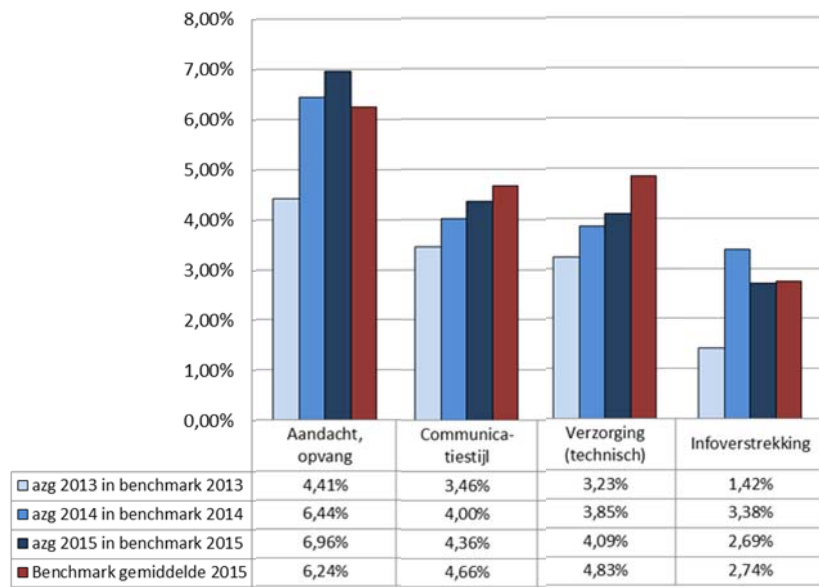
Medische aspecten az groeninge (2015: n=184 - 2014: n=196)	2014: Aantal scores	2015: Aantal scores
Behandeling	138	<b>123</b>
Aandacht/opvang	52	<b>39</b>
Inforestrekking algemeen	34	<b>31</b>
Communicatiestijl	38	<b>30</b>
Diagnose	28	<b>26</b>
Verslaggeving	13	<b>16</b>
Inforestrekking kostprijs	3	<b>8</b>
Vrije keuze arts	5	<b>5</b>
Andere	1	<b>5</b>
Privacy (excl. infrastructureel)	5	<b>3</b>
Ontslagvoorbereiding	4	<b>3</b>
Klacht i.v.m. procedure afschrift	1	<b>2</b>
Klacht i.v.m. procedure inzage	0	<b>0</b>
<b>Totaal</b>	<b>322</b>	<b>291</b>

**Alle deelaspecten scoren ook lager dan gemiddelde benchmark**

- **Behandeling:** blijft grote uitschieter, ook in benchmarking.
- **Aandacht / opvang / communicatiestijl:** lichte daling, maar blijvende aandacht nodig, ook naar familie toe.
- **Inforestrekking:** lichte daling. Verder streven naar een breder gebruik van het informed consent formulier
- **Vrije keuze arts:** status quo. Vrije keuze van bandagist wordt hierin ook opgenomen, vaak afhankelijk van samenwerking arts (verschillende producten / betalingsmethoden / niet vertrouwde bandagist van patiënt).

Verpleegkundige aspecten: **20,24 %** -> globaal **vergelijkbare (iets lagere) score** benchmark

gemid. bench: 21,12% Min: 10,15% - max: 29,51% - Mediaan: 21,53% - W-VL: 21,51% - >800 bedden: 21,48%



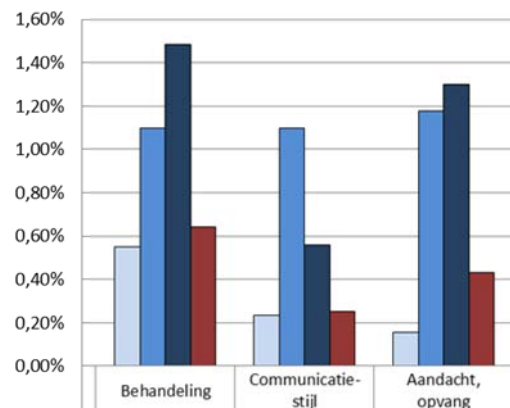
Patiëntenzorg: verpleegkundige aspecten az groeninge (2015: n=117 - 2014: n=127)	2014: Aantal scores	2015: Aantal scores
Aandacht/opvang	82	<b>75</b>
Communicatiestijl	51	<b>47</b>
Verzorging	49	<b>44</b>
Infoverstreking	43	<b>29</b>
Andere	7	<b>13</b>
Ontslagvoorbereiding	7	<b>8</b>
Uitrusting/equiperings	2	<b>3</b>
Privacy (excl. infrastructureel)	6	<b>0</b>
Klacht mbt procedure afschrift verpleegdossier	0	<b>0</b>
Klacht mbt procedure inzage verpleegdossier	0	<b>0</b>
<b>Totaal</b>	<b>247</b>	<b>219</b>

Een globale lichte daling op te merken.

Toch blijvende sensibilisatie voor:

- 'aandacht / opvang / communicatiestijl': zowel naar patiënt als naar familie
- informatieverstreking

Paramedische en sociaal-vpk aspecten: **4,09 % -> hogere score benchmarking + hogere score benchmarking West-Vlaanderen**  
 gemid. bench: 2,34% Min: 0,96% - max: 7,50% - Mediaan: 2,27% - W-Vl: 2,67% - >800 bedden: 2,33%

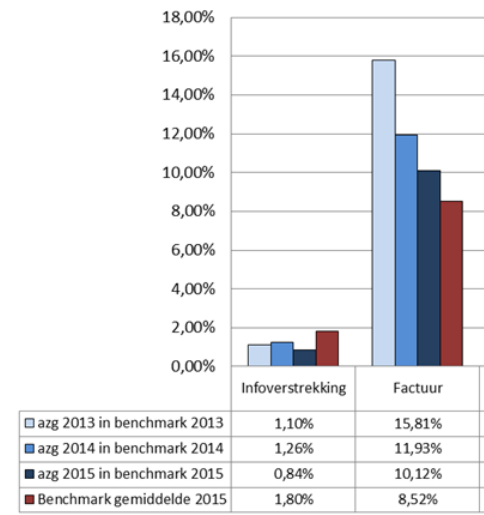


	Behandeling	Communicatiestijl	Aandacht, opvang
azg 2013 in benchmark 2013	0,55%	0,24%	0,16%
azg 2014 in benchmark 2014	1,10%	1,10%	1,18%
azg 2015 in benchmark 2015	1,49%	0,56%	1,30%
Benchmark gemiddelde 2015	0,64%	0,25%	0,43%

Cijfers az groeninge	2014: Aantal scores	2015: Aantal scores
paramedische aspecten	16	18
aspecten sociale dienst	8	6
kinesitherapeutische aspecten	2	1

Az groeninge: Vooral klachten met betrekking tot behandeling-dienstverlening / communicatiestijl / aandacht / opvang. Net zoals vorig jaar merken we op dat een groot deel van deze meldingen betrekking hebben op de dienst medische beeldvorming.

Administratief-financiële aspecten: **12,16 %** -> **lagere** score benchmarking (<-> 2014) + iets **lagere** score benchmarking West-Vlaanderen (<-> 2014)  
gemid. bench: 13,23% Min: 5,00% - Max: 72,53% - Mediaan: 12,67% - W-VI: 12,94% - > 800 bedden: 12,35%



Administratief-financiële aspecten <b>az groeninge</b> (2015: n= 117 - 2014: n=155)	2014: Aantal scores	2015: Aantal scores
Factuurbedrag	115	<b>88</b>
Facturatieproces	37	<b>21</b>
Infoverstreking	16	<b>9</b>
Identificatie	6	<b>5</b>
Communicatiestijl medewerker adm.fin. Dept.	4	<b>5</b>
Aandacht/opvang	3	<b>3</b>
Privacy	1	<b>0</b>
Totaal*	182	<b>131</b>

Noot: daling is vooral te wijten aan het feit dat de patiënt meer rechtstreeks contact opneemt met de dienst debiteuren (online contactformulier, online berekeningstool...).

#### Az groeninge

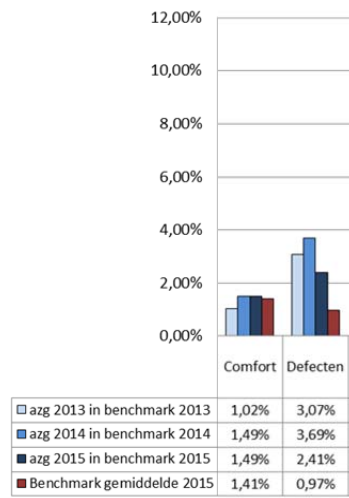
##### Factuurbedrag:

- blijvende nood aan duidelijke "financiële" informatieverstreking door de beroepsbeoefenaar / het ziekenhuis aan de patiënt.
- opvallende stijging van betwisting factuur op basis van ontevredenheid ten aanzien van geleverde diensten / prestaties.  
(27 meldingen -> + 8 tov 2014)



Facilitaire en technische aspecten: **11,14%** -> **hogere** score benchmarking + **hogere** score benchmarking West-Vlaanderen

gemid. bench: 8,37% - Min: 1,48% - Max: 37,50% - Mediaan: 6,37% - W-VI: 7,76% - >800 bedden: 9,05%

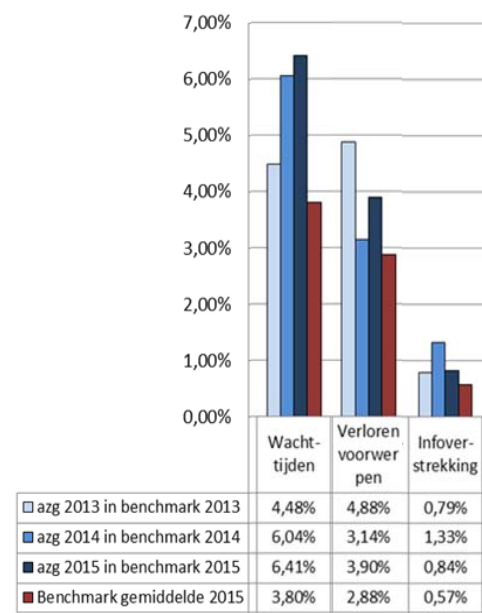


Infrastructurele / technische aspecten az groeninge (2015: n=53 - 2014: n= 80)	2014: Aantal scores	2015: Aantal scores
Defecten	46	25
Comfort	19	16
Parking infrastructureel	3	5
Andere	8	4
Lawaaihinder	9	3
Privacy infrastructureel	2	2
Signalisatie intern	2	1
Communicatiestijl securitymedewerker	0	1
Informatieverstrekking (excl. signalisatie)	1	0
Communicatiestijl medewerker parkeerinfopunt	0	0
Communicatiestijl medewerker technisch departement	0	0
Rokersruimte infrastructureel	0	0
<b>Totaal*</b>	<b>90</b>	<b>57</b>

- Defecten: sterke daling, vooral omdat defecten aan parkeer- en wisselautomaat door onthaal rechtstreeks wordt opgenomen
- Comfort: hogere score dan gemiddelde benchmark + hogere score dan W-VL. Vooral in kader van de verhuisoperatie hier aandacht voor hebben (vb. zorgen dat kamers volledig in orde zijn voordat toegewezen worden aan een patiënt)

Organisatorische aspecten: **20,33 %** -> **hogere** score benchmarking + **hogere** score benchmarking West-Vlaanderen

gemid.bench:15,98% - Min: 8,11% - Max: 25,27% - Mediaan: 15,69% - W-VL: 18,16% - >800 bedden: 15,98%



Organisatorische aspecten az groeninge (2014: n= 232 - 2015: n=214)	2014: Aantal scores	2015: Aantal scores
Wachttijden	77	<b>70</b>
Verlies persoonlijk materiaal	40	<b>42</b>
Parkeerbeleid*	52	<b>31</b>
Andere	25	<b>31</b>
Opnameregeling	9	<b>20</b>
Coördinatie/afstemming tussen zorgverstrekkers az groeninge	10	<b>12</b>
Schade/breuk persoonlijk materiaal	8	<b>10</b>
Diefstal persoonlijk materiaal	3	<b>10</b>
Informatieverstrekking	17	<b>9</b>
Afsprakenregeling	16	<b>7</b>
Ontslagregeling (met uitzondering van ontslagvoorbereiding: zie medisch/patiëntenzorg)	6	<b>3</b>
Bezoekregeling	0	<b>2</b>
Rookbeleid	0	<b>1</b>
Externe zorgverstrekkers verbonden aan az groeninge	0	<b>1</b>
Assistentiehonden	1	<b>0</b>
Shuttlebus	0	<b>0</b>
Totaal scores*	264	<b>249</b>

\* Parkeerbeleid wordt niet gescoord bij organisatorische aspecten in de benchmark

Org. Aspecten – ‘Wachttijden’ : **6,41 %** -> **hogere** score benchmarking + **hogere** score West-Vlaanderen + **hogere** score ziekenhuis >800 bedden

gemid. bench: 3,80% Min: 0,00% - Max: 14,29% - Mediaan: 2,64% - W-VI: 3,03% - > 800 bedden: 4,04%

Detail ‘Wachttijden (n=70) (-7 tov 2014)

Organisatorische aspecten az groeninge Detail wachttijden	2014: scores	2015: scores
Andere (2015): op medicatie, , op water, op maaltijd, op documenten, op correctie facturatie, op telefonische bereikbaarheid, wachttijd 's nachts na toiletbezoek, op gevraagde pijnstilling, op consult andere arts, bij inschrijving, op samenbrengen ouders op één kamer...	28	22
Na beloproep	12	15
M.b.t. ingreep/behandeling: wachttijd op spoedopnamedienst wachttijd tussen opname-uur en uur ingreep wachttijd tot planning ingreep/behandeling wachttijd tot start kinesitherapie	13 11 1 1	17 8 0 0
M.b.t. onderzoek: wachttijd onmiddellijk voorafgaand aan onderzoek wachttijd tot planning onderzoek	6 5	9 1
M.b.t. consultatie: wachttijd onmiddellijk voorafgaand aan de consultatie wachttijd tot planning consultatie	12 5	7 7

Communiceren  
over  
wachttijden!!!



Wat biedt deelname aan de VVOVAZ Benchmarking u?

1. Historiek
2. Benchmarking: betekenis
3. Huidig instrument
4. Toepassingen
- 5. Vragen**

Overtuigd van de meerwaarde?

Wat kunnen we nog doen opdat jij (verder) deelneemt?

