

# BESTE ZIEKENHUIZEN 2017

## Meten moet, minder mag

**GEZONDHEIDSZORG** / Welke ziekenhuizen houden het meest rekening met de patiënt? Waar is de zorg veilig en up-to-date? Alle ziekenhuizen beoordeeld in het jaarlijkse onderzoek van Elsevier Weekblad en SiRM. Dit jaar: moeten ziekenhuizen echt 'te veel registreren'?

Arthur van Leeuwen

**L**ocatie Den Helder van de Noordwest Ziekenhuisgroep, het Rivas Zorggroep Beatrixziekenhuis in Gorinchem en het Streekziekenhuis Koningin Beatrix te Winterswijk halen de hoogste score op alle onderdelen in het onderzoek *Beste ziekenhuizen 2017*. De algemene ziekenhuizen en universitair medische centra (umc's) zijn ook dit jaar weer beoordeeld op patiëntgerichtheid en de kwaliteit van de medische zorg.

Direct na deze top-3 volgen acht ziekenhuizen in een kopgroep met de hoogste eindscore van vier 'bollen', maar net niet de hoogste score voor patiëntgerichtheid dan wel medische zorg (zie 'Winnaars 2017' op pagina 63). Opmerkelijk is dat de hoogste scores zijn behaald door grote, algemene

ziekenhuizen in middelgrote steden en ook door kleinere, perifere ziekenhuizen.

De snelste stijgers ten opzichte van het onderzoek in 2016 zijn ziekenhuis Nij Smellinghe in Drachten, Isala in Zwolle en het Leids Universitair Medisch Centrum. Na jaren waarin de umc's grossierden in lage scores van één of twee bollen, zijn nu verschillen zichtbaar. Ook het VUmc in Amsterdam heeft er een bol bij, waarmee deze twee umc's op drie bollen eindigen.

De opvallendste dalers – elk met twee bollen – zijn het Medisch Spectrum Twente in Enschede, het Spijkenisse Medisch Centrum en Ziekenhuis Bernhoven in Uden.

Daarmee blijven de wijzigingen ten opzichte van 2016 beperkt, zoals ook de jaren daarvoor. Van alle 83 beoordeelde ziekenhuislocaties haalden 41 dezelfde score als in 2016 en nog eens 30 ziekenhuizen kregen er





Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld op 777 punten



VOOR ALLE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK  
[ELSEVIERWEEKBLAD.NL/ONDERZOEK](http://ELSEVIERWEEKBLAD.NL/ONDERZOEK)

## WINNAARS 2017

### Algemeen winnaars

Noordwest Ziekenhuisgroep	Den Helder
Rivas Zorggroep Beatrixziekenhuis	Gorinchem
Streekziekenhuis Koningin Beatrix	Winterswijk

### Kopgroep

Deventer Ziekenhuis	Deventer
Meander Medisch Centrum	Amersfoort
Rode Kruis Ziekenhuis	Beverwijk
Sint Jans Gasthuis	Weert
Slingeland Ziekenhuis	Doetinchem
Tergooiziekenhuizen	Hilversum
Wilhelmina Ziekenhuis	Assen
Ziekenhuis Nij Smellinghe	Drachten

### Meest patiëntgericht

Deventer Ziekenhuis	Deventer
Noordwest Ziekenhuisgroep	Den Helder
Rivas Zorggroep Beatrixziekenhuis	Gorinchem
Slingeland Ziekenhuis	Doetinchem
Streekziekenhuis Koningin Beatrix	Winterswijk

### Beste medische zorg

Meander Medisch Centrum	Amersfoort
Noordwest Ziekenhuisgroep	Den Helder
Rivas Zorggroep Beatrixziekenhuis	Gorinchem
Rode Kruis Ziekenhuis	Beverwijk
Sint Jans Gasthuis	Weert
Tergooiziekenhuizen	Hilversum
Wilhelmina Ziekenhuis	Assen
Streekziekenhuis Koningin Beatrix	Winterswijk
Ziekenhuis Nij Smellinghe	Drachten

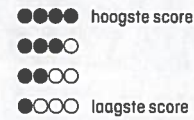
één bol bij of raakten er één kwijt. Kennelijk vertonen de prestaties van de meeste ziekenhuizen van jaar op jaar weinig uitschieters, en legt de meetmethode dat ook vast.

*Beste ziekenhuizen* is geen ranglijst, maar deelt ziekenhuizen in vier groepen in: veel lager, lager, hoger en veel hoger scorend dan het landelijk gemiddelde. Met een goede reden: het type indicatoren die publiekelijk beschikbaar zijn, maakt een specifieke score onmogelijk (zie 'Hoe zijn alle ziekenhuizen beoordeeld en vergeleken?' op pagina 66).

Eén of twee bollen is beneden het gemiddelde, drie of vier bovengemiddeld. Voor de beoordeling zijn 777 (!) indicatoren gebruikt zoals ziekenhuizen en artsen die zijn overeengekomen met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en het Zorginstituut Nederland. Belangrijke informatie, want de ge-



# EINDOORDEEL 2017 PATIËNTGERICHTHEID & MEDISCHE ZORG



PATIËNTGERICHTHEID  
MEDISCHE ZORG  
EINDOORDEEL  
VERSCHIL MET 2016  
STIJGING/DALING

## ALGEMENE ZIEKENHUIZEN

Ziekenhuis	Patiëntgerichtheid	Medische zorg	Eindoordeel	Verskil met 2016
ALKMAAR, NOORDWEST ZIEKENHUISGROEP, LOCATIE ALKMAAR	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▼ -1
ALMERE, FLEVOZIEKENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
AMERSFOORT, MEANDER MEDISCH CENTRUM	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▲ 1
AMSTELVEEN, ZIEKENHUIS AMSTELLAND	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▲ 1
AMSTERDAM, BOVENIJ ZIEKENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
AMSTERDAM, MC SLOTERVAART	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▲ 1
AMSTERDAM, ONZE LIEVE VROUWE GASTHUIS (LOC. OOST EN WEST)*	●●●●○	●●●●○	●●●●○	- -
APELDOORN, GELRE ZIEKENHUIZEN, LOCATIE APELDOORN	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
ARNHEM, RIJNSTATE	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▼ -1
ASSEN, WILHELMINA ZIEKENHUIS ASSEN	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▲ 1
BEVERWIJK, RODE KRUIS ZIEKENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▲ 1
BOXMEER, MAASZIEKENHUIS PANTEIN	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
BREDA, AMPHIA ZIEKENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
CAPELLE AAN DEN IJSSEL, IJSSELLAND ZIEKENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▲ 1
DELFT, REINIER DE GRAAF GROEP	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
DEN BOSCH, JEROEN BOSCH ZIEKENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
DEN HAAG, HAGA ZIEKENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
DEN HAAG, HAAGLANDEN MEDISCH CENTRUM	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
DEN HELDER, NOORDWEST ZIEKENHUISGROEP, LOC. DEN HELDER	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
DEVENTER, DEVENTER ZIEKENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▲ 1
DIRKSLAND, VAN WEEL-BETHESDA ZIEKENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▲ 1
DOETINCHEM, SLINGELAND ZIEKENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▲ 1
DORDRECHT, ALBERT SCHWEITZER ZIEKENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
DRACHTEN, ZIEKENHUIS NIJ SMELLINGHE	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▲ 3
EDE, ZIEKENHUIS DE GELDERSE VALLEI	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
EINDHOVEN, CATHARINA ZIEKENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
EINDHOVEN, MÁXIMA MEDISCH CENTRUM	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
EMMEN, TREANT ZORGGROEP, LOCATIE SCHEPER	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
ENSCHDEDE, MEDISCH SPECTRUM TWENTE	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▼ -2
GELDROP, SINT ANNA ZIEKENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
GOES, ADMIRAAL DE RUYTERZIEKENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▼ -1
GORINCHEM, RIVAS ZORGGROEP BEATRIXZIEKENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▲ 1
GOUDA, GROENE HART ZIEKENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
GRONINGEN, MARTINI ZIEKENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
HARDENBERG, SAXENBURGH GROEP	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
HARDERWIJK, ZIEKENHUIS SINT JANSDAL	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
HEERENVEEN, ZIEKENHUIS DE TJONGERSCHANS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▲ 1
HELMOND, ELKERLIEK ZIEKENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
HENGELO, ZIEKENHUIS GROEP TWENTE	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
HILVERSUM, TERGOOIZIEKENHUIZEN	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
HOOFDDORP, SPAARNE GASTHUIS (+ LOCATIE HAARLEM)*	●●●●○	●●●●○	●●●●○	- -
HOOGVEEEN, TREANT ZORGGROEP, LOCATIE BETHESDA	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▼ -1
HOORN, WESTFRIES GASTHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
LEEUWARDEN, MEDISCH CENTRUM LEEUWARDEN	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▼ -1
LEIDEN, ALRIJNE ZORGGROEP (+ LOCATIE LEIDERDORP)*	●●●●○	●●●●○	●●●●○	- -
LELYSTAD, MC GROEP	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▼ -1

PATIËNTGERICHTHEID  
MEDISCHE ZORG  
EINDOORDEEL  
VERSCHIL MET 2016  
STIJGING/DALING

MEPPEL, ISALA DIACONESSENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
NIJMEGEN, CANISIUS WILHELMINA ZIEKENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▼ -1
PURMEREND, WATERLANDZIEKENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
ROERMOND, LAURENTIUS ZIEKENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▼ -1
ROOSENDAAL, BRAVIS ZIEKENHUIS (+ LOC. BERGEN OP ZOOM)*	●●●●○	●●●●○	●●●●○	- -
ROTTERDAM, FRANCISCUS GASTH. & VLIETLAND, LOC. FRANCISCUS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
ROTTERDAM, HAVENZIEKENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▼ -1
ROTTERDAM, IKAZIA ZIEKENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▼ -1
ROTTERDAM, MAASSTAD ZIEKENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
SCHIEDAM, FRANCISCUS GASTH. & VLIETLAND, LOC. VLIETLAND	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▼ -1
SITTARD, ZUYDERLAND MEDISCH CENTRUM (+ LOC. HEERLEN)*	●●●●○	●●●●○	●●●●○	- -
SNEEK, ANTONIUS ZIEKENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
SPIJKENISSE, SPIJKENISSE MEDISCH CENTRUM	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▼ -2
STADSKANAAL, TREANT ZORGGROEP, LOCATIE REFAJA	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
TERNEUZEN, ZORGSAAAM ZEEUWS-VLAANDEREN	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
TIEL, ZIEKENHUIS RIVIERENLAND	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
TILBURG, ELISABETH TWEESTEDEN ZIEKENHUIS (ETZ)*	●●●●○	●●●●○	●●●●○	- -
UDEN, ZIEKENHUIS BERNHOVEN	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▼ -2
UTRECHT, DIAKONESSENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▲ 1
UTRECHT/NIEUWEGEIN, ST. ANTONIUS ZIEKENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▼ -1
VENLO, VIECURI MEDISCH CENTRUM	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
WEERT, ST. JANS GASTHUIS (SJG)	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▲ 1
WINSCHOTEN, OMMELANDER ZIEKENHUIS GROEP	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
WINTERSWIJK, STREEKZIEKENHUIS KONINGIN BEATRIX	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▲ 1
WOERDEN, ZUWE HOFPOORT ZIEKENHUIS (NU ST. ANTONIUS)	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▲ 1
ZAA NSTAD, ZAANS MEDISCH CENTRUM	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▼ -1
ZDETERMEER, LANGELAND ZIEKENHUIS	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
ZUTPHEN, GELRE ZIEKENHUIZEN, LOCATIE ZUTPHEN	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
ZWOLLE, ISALA	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▲ 2

## UNIVERSITAIR MEDISCHE CENTRA

AMSTERDAM, ACADEMISCH MEDISCH CENTRUM	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
AMSTERDAM, VU MEDISCH CENTRUM	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▲ 1
GRONINGEN, UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM GRONINGEN	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
LEIDEN, LEIDS UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▲ 2
MAASTRICHT, MAASTRICHT UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM*	●●●●○	●●●●○	●●●●○	▼ -1
NIJMEGEN, RABBOUD UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
ROTTERDAM, ERASMUS MEDISCH CENTRUM	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0
UTRECHT, UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM UTRECHT	●●●●○	●●●●○	●●●●○	◆ 0

\* CONCERN-CIJFERS



# Hoe zijn alle ziekenhuizen beoordeeld en vergeleken?

## TOELICHTING BIJ JAARLIJKS ONDERZOEK VAN ELSEVIER WEEKBLAD EN SIRM: BRONNEN, CRITERIA EN METHODIEK

Het onderzoek *Beste ziekenhuizen* is een jaarlijkse meting van de stand van zaken: wat zegt alle publiek beschikbare informatie over de kwaliteit van de Nederlandse ziekenhuizen? Doel is om een zo representatief mogelijk beeld te krijgen van het functioneren van het ziekenhuis als geheel.

Bureau SIRM ondersteunt *Elsevier Weekblad* bij het selecteren en bewerken van gegevens voor een beoordeling van de veiligheid en effectiviteit van de **medische zorg** en de **patiëntgerichtheid** aan de hand van de dienstverlening en de wachttijden. Ook is aan de hand van jaarverslagen over 2016 de financiële positie van ziekenhuizen onderzocht.

Voor de beoordeling is een selectie gemaakt uit de prestatie-indicatoren die de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd hanteert. De indicatoren zijn door ziekenhuizen, medisch specialisten en verpleegkundigen zelf vastgesteld. Gegevens zijn aangeleverd door Dutch Hospital Data.

Daarnaast zijn de wettelijk verplichte indicatoren opgenomen uit *Zorginzicht*, publiek gemaakt door Zorginstituut Nederland. De indicatoren zijn vastgesteld door ziekenhuizen, verzekeraars, artsen, patiëntenverenigingen en de Consumentenbond. Voorts zijn voor achttien operaties **volumenormen** opgenomen die wetenschappelijke verenigingen van medisch specialisten voorschrijven.

Voor **wachttijden** zijn de gegevens gebruikt die het bedrijf MediQuest verzamelt voor de overheid. De data zijn bewerkt door SIRM.

Ziekenhuizen krijgen scores voor alle zorg waarvoor indicatoren zijn geleverd, en worden alleen daarop vergeleken. Als indicatoren ontbreken omdat een ziekenhuis de zorg niet levert, krijgt het dus geen 'strafpunten'. Het motto is: *doe wat je doet goed*.

In de selectie zijn alleen indicatoren opgenomen voor medisch specialistische of ziekenhuisbrede zorg die door ten minste dertig ziekenhuizen zijn aangeleverd. Data die afhangen van de omvang van ziekenhuizen, zoals absolute aantallen artsen, zijn niet meegenomen. Buiten het onderzoek bleven behandelingen die niet zijn gecorrigeerd voor de *case mix* van patiënten, dat wil zeggen voor leeftijd, ziektegeschiedenis en de kans op overlijden aan meer aandoeningen. Zonder correctie is het onmogelijk medische prestaties te vergelijken. Middels een 'schoningsvraag' kregen

ziekenhuizen gelegenheid om eigen foutieve opgaven en registraties te verbeteren.

Uit aldus 2.071 beschikbare indicatoren zijn er **777** geselecteerd. Die hebben betrekking op zaken die in het hele ziekenhuis spelen – van de verpleging van doorligwonden tot het gebruik van ICT of procedures die medicatiefouten moeten voorkomen – op acute zorg, zoals opname na een heupfractuur of hartinfarct, en op 'electieve' zorg, ofwel ingrepen waarvoor de patiënt een afspraak kan maken, zoals een meniscusoperatie.

Die indicatoren geven allereerst informatie over de **veiligheid** van de medische zorg: maatregelen die een ziekenhuis systematisch treft om risico's voor de patiënt en fouten te vermijden. Ten tweede gaat het om de **effectiviteit** van de medische zorg: nauwkeurig en juist, gebaseerd op wetenschappelijke kennis. Ten derde om **dienstverlening, informatie en voorlichting** aan de patiënt. Daarbij hoort ook of de wachttijden afwijken van wat in de ziekenhuiswereld gebruikelijk is. De wettelijke 'Treek-norm' is niet als criterium gebruikt.

Veel indicatoren gaan over zorgvuldige administratie en registratie, over personele bezetting en het toepassen van protocollen en richtlijnen. Sinds 20 oktober 2014 voldoen alle ziekenhuizen aan de eis om de HSMR, het voor de patiëntenpopulatie gecorrigeerde sterftecijfer, openbaar te maken. Dat cijfer maakt om methodologische redenen geen deel uit van de vergelijking. Wel telt mee of ziekenhuizen de HSMR gebruiken om sterfte terug te dringen.

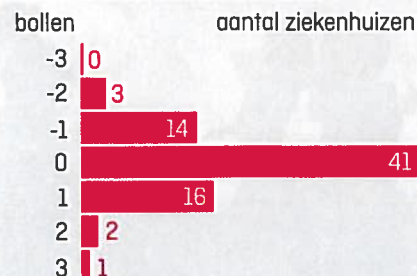
De **scores** zijn weergegeven met bolletjes. Die laten zien hoe een ziekenhuis scoort ten opzichte van het gemiddelde voor alle ziekenhuizen: één bolletje is de laagste, vier bolletjes de hoogste score. Voor de scores op 'effectiviteit' zijn ook halve bolletjes gebruikt in verband met de statistische betrouwbaarheid.

De uitgebreide *Toelichting bij het onderzoek Elsevier Weekblad Beste ziekenhuizen 2017* is te vinden op [elsevierweekblad.nl/onderzoek](http://elsevierweekblad.nl/onderzoek). Daar staan ook documenten op met geselecteerde indicatoren en de wijze van berekenen.

**Bureau SIRM** ([www.sirm.nl](http://www.sirm.nl)) is gespecialiseerd in vraagstukken rond marktwerking, onder meer in de zorg. Aan het onderzoek werkten mee dr. Jan-Peter Heida en ir. Jolien de Haas. *Elsevier Weekblad* is verantwoordelijk voor de weergave en de interpretatie.

## Ruim helft is constant

Verskil aantal bollen 2016-2017



N.B. Voor 6 van de 83 beoordeelde ziekenhuizen ontbreekt de vergelijking wegens fusies

bruikte indicatoren zijn de enige openbare kwaliteitsgegevens – beschikbaar voor alle ziekenhuizen – waartoe media, burgers en patiënten toegang hebben.

## Regelwerk

Samen bieden die indicatoren een beeld van het functioneren van het gehele ziekenhuis. Dan gaat het om de kwaliteit van de organisatie, administratieve processen en ICT rond patiëntendossiers. Het gaat om adequate voorlichting aan en begeleiding van de patiënt. Om de zekerheid dat het ziekenhuis volgens de laatste medische richtlijnen werkt. En om de wijze waarop het ziekenhuis intern de verantwoording regelt voor al het medisch handelen – van de melding van infecties, heroperaties en sterftecijfers tot functioneringsgesprekken met dokters en 'visitaties' door vakgenoten.

Dat is heel wat. Zo is het ziekenhuis dus beoordeeld op de vraag of alles in het werk is gesteld om de patiënt optimaal veilige zorg te bieden. Het motto: doe wat je doet goed. Er is wel één maar: van alle indicatoren heeft slechts 5 procent betrekking op de 'uitkomsten' van het dokterswerk zelf.

Tegen die achtergrond zijn alle klachten over 'registratielast' met enige scepsis te bezien. Ja, dokters moeten te veel bijhouden, het is tijd om te snoeien. Is het echt nodig – luidt een favoriet voorbeeld in bestuurlijke kring – dat een ziekenhuis opgeeft of op de lamp in de verloskamer een dimmer zit?

Artsen wijzen graag op eigen superieure, wetenschappelijke data om elkaar te beoordelen. Het zou een weldaad zijn voor de patiënt als alle denkracht eens werd losgelaten op de vraag hoe die uitkomsten beschikbaar te maken voor externe verantwoording en openbare keuze-informatie. Tot dan past wellicht een toontje lager. **E**