

Wegwijs.nl geeft duiding aan veelvoud ziekenhuisonderzoeken

Hoge patiëntwaardering voor ziekenhuizen in Sneek, Drachten en Dokkum

Elsevier, het AD, Independer en Zorgkaart Nederland. Allemaal geven ze op een eigen wijze inzicht in de (medische) prestatie, patiëntgerichtheid en/of patiëntwaardering van een ziekenhuis. De eindresultaten van hun onderzoeken wisselen sterk. Zo behaalt het nr. 1 ziekenhuis bij Elsevier een 32e plek bij het AD, en is het 75e bij de patiëntwaarderingen via Independer / Zorgkaart Nederland. Consumentenplatform Wegwijs.nl geeft duiding aan deze wisselende resultaten en biedt zo meer transparantie voor de Nederlandse zorgconsument.

'Normale' scores voor Friese ziekenhuizen in ranglijst 2014

De kwaliteit van de Friese ziekenhuizen is het beste te beschrijven als 'gemiddeld'. Het Medisch Centrum Leeuwarden scoort met een 29e positie landelijk gezien het best. Het Ziekenhuis Tjongerschans is met een 87e positie het op-drie-na slechtste ziekenhuis van Nederland.

Opvallend aan de Friese Ziekenhuizen is de hoge patiëntwaardering. Het Antonius Ziekenhuis in Sneek, het Nij Smellinghe in Drachten en het inmiddels inactieve ziekenhuis Sionsberg te Dokkum staan alle drie in de top-20.

Hoe scoren de ziekenhuizen in Friesland

Ziekenhuis	Plaats	Ranglijst Wegwijs	Oordeel Elsevier	Oordeel AD	Zorgkaart & Independer
Medisch Centrum Leeuwarden	Leeuwarden	29	32e	18e	65e
Antonius Ziekenhuis	Sneek	35	52e	39e	8e
Nij Smellinghe	Drachten	42	68e	32e	11e
Ziekenhuis De Sionsberg	Dokkum	78	63e	90e	19e
Ziekenhuis Tjongerschans	Heerenveen	87	79e	86e	49e

Enkele opvallende zaken in de beoordelingen van ziekenhuizen in de provincie Friesland

- Drie van de vijf ziekenhuizen in Friesland scoren bovengemiddeld.
- Goede patiëntscores voor Antonius, Nij Smellinghe en De Sionsberg.
- De Sionsberg (inmiddels failliet) staat op 90e positie in het onderzoek van het AD.
- Van de drie noordelijke provincies (Friesland, Groningen, Drenthe) behaalt alleen het Wilhelminaziekenhuis in Assen een top 20 - positie (10e plaats).
- In de provincie Friesland zijn de scores van de ziekenhuizen normaal verdeeld.

[Bekijk alle scores, toelichtingen en methodes op wegwijs.nl/besteziekenhuis](#)

Onderzoeksverantwoording Wegwijs.nl

Wegwijs.nl geeft bewust geen oordeel over de methodiek en inhoudelijke kwaliteit van de individuele onderzoeken. Wegwijs.nl geeft duiding aan de informatie die voor de Nederlandse consument openbaar toegankelijk is en als zodanig wordt gebruikt. Op basis van de onderzoeksmethodes heeft Wegwijs.nl een weging gemaakt binnen de verschillende onderzoeken. In de weging worden de onderzoeken van Elsevier en AD zwaarder meegeteld dan de cijfers van Independer / Zorgkaart Nederland.

Independer en Zorgkaart Nederland gaan in hun onderzoeken voornamelijk in op de patiëntwaardering. De door ziekenhuizen en specialisten bepaalde indicatoren blijven grotendeels achterwege, terwijl deze bij Elsevier en het AD wel worden meegenomen in het onderzoek. Omdat de onderzoeksmethoden van Independer en Zorgkaart Nederland in hoofdlijnen vergelijkbaar zijn, is ervoor gekozen één gemiddelde score op patiëntwaardering aan te houden.

[Lees meer over de onderzoeksverantwoording](#)

Onderzoeksdiscussie: wat is eigenlijk een 'goed ziekenhuis'?

Er is een groot verschil in de scores van patiëntbeoordelingen en de 'onafhankelijke' scores van Elsevier en het AD. Een verklaring hiervoor is het beste te illustreren met een voorbeeld: stel dat bij een patiënt een operatie naar aanleiding van een hernia niet goed is gegaan.

In het ene ziekenhuis is de medische score van de arts die de operatie heeft uitgevoerd 'redelijk'. Naar aanleiding van de mislukte operatie neemt de arts, samen met het verplegend personeel, uitgebreid tijd om de patiënt te vertellen hoe de operatie is verlopen. Hij beantwoordt kalm de vragen, toont inleving en begrip voor de vervelende situatie. Ook regelt hij voldoende nazorg voor de patiënt.

In een ander ziekenhuis is de medische score van de arts 'zeer goed'. In dit ziekenhuis hebben operaties een bovengemiddeld resultaat. Deze arts heeft echter geen sterk gevoel voor communicatie. Is er bij een chirurgische ingreep toch wat misgegaan legt de arts dit slecht uit en toont weinig inleving. Ook het verplegend personeel is druk en oogt niet betrokken bij de situatie.

In welk ziekenhuis zou de patiënt liever behandeld worden? Of anders gezegd: welk ziekenhuis krijgt van de patiënt een hogere beoordeling? Waarschijnlijk het eerste. Maar is dat ziekenhuis dan ook het beste?

In deze discussie vallen subjectieve patiëntperceptie en prestatie op basis van objectieve meetbare indicatoren samen. Het is de voornaamste reden dat de onderzoeksresultaten van Elsevier en AD enerzijds, en Independer en Zorgkaart Nederland anderzijds zo sterk van elkaar verschillen.

Noot voor de redactie - Niet voor publicatie

Over Wegwijs.nl

Consumentenplatform Wegwijs.nl onderzoekt, analyseert, bekritiseert en beschrijft nieuws dat direct of indirect betrekking heeft op consumentfinanciën. Verwante onderwerpen zoals zorg, wonen en pensioen worden hierin meegenomen. Wegwijs.nl is 100% onafhankelijk en geeft belangeloos duiding en inzicht. Wegwijs.nl analyseert en legt uit in begrijpelijke en transparante consumententeksten. Wegwijs.nl heeft op dit moment 83.500 leden.

Contact

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met drs. O.C. (Olaf) Geysendorpher, directeur Wegwijs.nl, via 078 - 76 00 253 of 06 - 42082950.