

**Beoordeling 'patiëntgerichtheid van de ziekenhuiswebsite'
Algemeen Ziekenhuis Turnhout
Resultaat voor het jaar 2018**

Deze indicator geeft aan in welke mate ziekenhuiswebsites patiëntgerichte informatie aanbieden. Dit is informatie die relevant en gemakkelijk voor patiënten. De indicator bestaat uit 49 items. De totaalscore geeft weer in welke mate de ziekenhuiswebsite voldeed aan de criteria. het Vlaams Patiëntenplatform vzw beoordeelden de ziekenhuiswebsites op 8 aspecten aan de hand van een checklist.

- gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid (13)
- praktische informatie (3)
- informatie over de visie en het beleid van het ziekenhuis (11)
- informatie over het zorgaanbod van het ziekenhuis (7)
- informatie over de kostprijs van zorg (4)
- informatie over privacy en patiëntenrechten (5)
- patiëntenvoorlichting en –ervaringen (4)
- interactiemogelijkheden van de website (2)

De meetperiode vond plaats van 1 juli tot en met 31 augustus 2018. Er werden 56 ziekenhuiswebsites beoordeeld.

Resultaat van het ziekenhuis: 74,0% (Score: 34,80/47)

- ▶ 32 zijn volledig.
- ▶ 4 zijn onvolledig.
- ▶ 2 items zijn niet beoordeelbaar.

Basisitems: 78,2% (Score: 21,90/28)

- ▶ 20 zijn volledig.
- ▶ 3 zijn onvolledig.
- ▶ Alle items zijn beoordeeld.

Korte termijn-items: 77,9% (Score: 10,90/14)

- ▶ 10 zijn volledig.
- ▶ 1 is onvolledig.
- ▶ 2 items zijn niet beoordeelbaar.

Lange termijn-items: 40,0% (Score: 2,00/ 5)

- ▶ 2 zijn volledig.
- ▶ 0 zijn onvolledig.
- ▶ Alle items zijn beoordeeld.

Algemene informatie

URL van de website	http://www.azturnhout.be/Pub/AZ-Turnhout.html
Datum van het onderzoek	16 augustus 2018
Datum van het rapport	16 augustus 2018

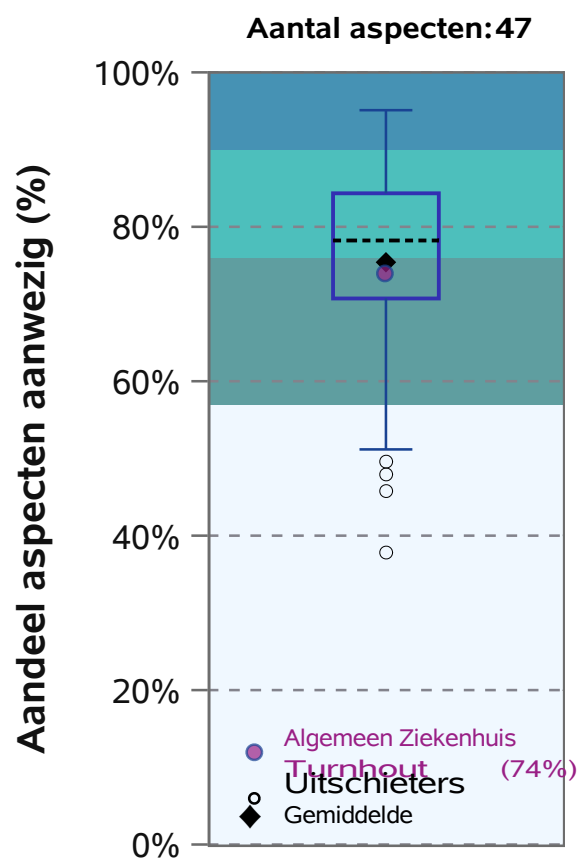
Technische informatie	Info	Naam (Versie)
	Systeem:	Windows
	Programma:	Chrome (54.0.1 (32-bits))
	Tablet:	Android
	Telefoon:	iOS

Opmerkingen over de website
<i>Geen opmerkingen</i>

Positionering

Totaalscore	Waardering
0 - 56%	7 ziekenhuiswebsites situeren zich in Onvoldoende. Deze ziekenhuiswebsites voldoen aan minder dan 57% van de beoordeelde aspecten rond patiëntgerichtheid.
57 - 75%	17 ziekenhuiswebsites situeren zich in Aan de basisitems voldaan. Het streefdoel van minstens 90% is niet bereikt. Deze ziekenhuiswebsites voldoen aan 57 tot 75% van de beoordeelde aspecten rond patiëntgerichtheid.
76 - 89%	26 ziekenhuiswebsites situeren zich in Aan de basisitems en de helft van de korte termijn items voldaan. Deze ziekenhuiswebsites voldoen aan 76 tot 89% van de beoordeelde aspecten rond patiëntgerichtheid.
90 - 100%	6 ziekenhuiswebsites situeren zich in Aan de basisitems en alle korte termijn items voldaan. Deze ziekenhuiswebsites voldoen minstens aan de basisaspecten rond patiëntgerichtheid.

Spreiding over de ziekenhuizen en gemiddelde van het aandeel aspecten aanwezig met het resultaat van Algemeen Ziekenhuis Turnhout



Beoordeling 'patiëntgerichtheid van de ziekenhuiswebsite'
Algemeen Ziekenhuis Turnhout
Detailresultaten voor het jaar 2018

gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid

1.1 Vindbaarheid van de website [Basis]

Ja 56 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

1.2 Laadsnelheid webpagina's <3sec [Basis]

Ja 46 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. 10 op 56 ziekenhuizen voldoen gedeeltelijk aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

motivering Score: PageSpeed Mobiel: 63/100; PageSpeed Desktop: 62/100

1.3 Deelwebsite voor kinderen [Lange termijn]

Neen Voldoet niet aan de criteria - Algemeen

motivering Geen deelwebsite voor kinderen teruggevonden.

30 op 49 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. 7 ziekenhuizen kunnen niet beoordeeld worden.

1.4 Schaalbare lettergrootte [Basis]

Ja 47 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

1.5 Nieuwsrubriek [Basis]

Ja 56 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

1.6 Zoekmachine [Basis]

Ja 55 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

1.7 Geavanceerde zoekmachine [Korte termijn]

Neen Voldoet niet aan de criteria - Algemeen

motivering Bij spelfouten krijgen we suggesties aangeboden, 'ombudsdienst' stond er echter niet tussen. Bovendien zoekt de zoekmachine niet op synoniemen.

8 op 55 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. 26 op 55 ziekenhuizen voldoen gedeeltelijk aan deze vraag. Eén ziekenhuis kan niet worden beoordeeld.

1.8 Startpagina gemakkelijk terug te vinden via home-knop én logo [Basis]

Ja 53 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. 3 op 56 ziekenhuizen voldoen gedeeltelijk aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

1.9 Vindbaarheid in 3 clicks [Basis]

Ja 56 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

motivering Klacht indienen mogelijk in 2 clicks. Prijsverschil een- en tweepersoonskamer in 3 clicks.

1.10 Positiebepaling op elke pagina [Basis]

Ja 56 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

1.11 Printvriendelijke versie [Basis]

Ja 47 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

1.12 AnySurferlabel [Lange termijn]

Neen Voldoet niet aan de criteria - Algemeen

motivering De ziekenhuiswebsite heeft geen AnySurfer label.

5 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

1.13 Duidelijke weergave op mobiele toestellen [Basis]

**Beoordeling 'patiëntgerichtheid van de ziekenhuiswebsite'
Algemeen Ziekenhuis Turnhout
Detailresultaten voor het jaar 2018**

Gedeeltelijk (50%)

motivering *Letertype van de website te klein voor op de smartphone.*

44 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. 7 op 56 ziekenhuizen voldoen gedeeltelijk aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

Beoordeling 'patiëntgerichtheid van de ziekenhuiswebsite'
Algemeen Ziekenhuis Turnhout
Detailresultaten voor het jaar 2018

praktische informatie

2.1 Parkeerinformatie [Basis]

Ja 55 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

2.2 Bereikbaarheidsplan [Basis]

Ja 51 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. 1 op 56 ziekenhuizen voldoen gedeeltelijk aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

2.3 Contactinformatie van het ziekenhuis [Basis]

Ja 53 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

informatie over de visie en het beleid van het ziekenhuis

3.1 Samenwerkingsverbanden met andere zorginstellingen [Basis]

Neen

1. Niet gemakkelijk vindbaar
2. Voldoet niet aan de criteria - Ander (reden niet in lijst)

motivering *Er wordt een opsomming van samenwerkingsverbanden vermeld, zonder verdere toelichting.*
42 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

3.2 Samenwerkingsverbanden met patiëntenverenigingen [Korte termijn]

Ja

36 op 53 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. 3 ziekenhuizen kunnen niet beoordeeld worden.

motivering *In orde. Tip: sommige links werken niet, met name: <http://www.azturnhout.be/www.pnat.be> en <http://www.dementienetwerkantwerpen.be/eecd-tandem>*

3.3 Inhoudelijk jaarverslag [Korte termijn]

Ja

38 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

3.4 Beleidsplan [Lange termijn]

Ja

29 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

3.5 Visie en beleid over palliatieve zorg en euthanasie [Basis]

Gedeeltelijk (50%)

1. Niet alle gevraagde elementen aanwezig - visie ziekenhuis
2. Niet alle gevraagde elementen aanwezig - procedures

motivering *Voor palliatieve zorg was alle gevraagde informatie aanwezig; Bij euthanasie ontbrak echter de concrete visie van het ziekenhuis en uitleg over de procedures.*

28 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. 23 op 56 ziekenhuizen voldoen gedeeltelijk aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

3.6 Visie en beleid over dwangmaatregelen: fixatie, isolatie en dwangmedicatie [Korte termijn]

Ja

27 op 55 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. 11 op 55 ziekenhuizen voldoen gedeeltelijk aan deze vraag. Eén ziekenhuis kan niet worden beoordeeld.

3.7 Orgaandonatie [Korte termijn]

Ja

30 op 47 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. 9 ziekenhuizen kunnen niet beoordeeld worden.

motivering *Goed!*

3.8 Menselijk lichaamsmateriaal [Korte termijn]

Niet beoordeelbaar

26 op 32 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. 24 ziekenhuizen kunnen niet beoordeeld worden.

3.9 Kwaliteitsindicatoren [Korte termijn]

Ja

49 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

motivering *Tip: bij de VIP2-indicatoren is het aangewezen om naar de pagina van jullie ziekenhuis (in plaats van de algemene pagina) van www.zorgkwaliteit.be te verwijzen.*

3.10 Verbeteren kwaliteit van zorg [Korte termijn]

Ja

41 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

3.11 Laatste audit [Korte termijn]

Ja

44 op 55 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. Eén ziekenhuis kan niet worden beoordeeld.

informatie over het zorgaanbod van het ziekenhuis

4.1 Overzicht artsen [Basis]

Gedeeltelijk (90%)

1. Niet voor de gevraagde 10 personen/ diensten/ aspecten/...
2. Niet alle gevraagde elementen aanwezig - raadplegingsuren

motivering *Er waren geen raadplegingsuren beschikbaar bij Dr. Anuschka Storms.*

28 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. 23 op 56 ziekenhuizen voldoen gedeeltelijk aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

4.2 Foto's artsen [Korte termijn]

Gedeeltelijk (90%)

Niet voor de gevraagde 10 personen/ diensten/ aspecten/...

motivering *Er was geen foto beschikbaar bij Dr. Bert Suys.*

38 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. 17 op 56 ziekenhuizen voldoen gedeeltelijk aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

4.3 Overzicht contactpersonen afdelingen en medische diensten [Basis]

Neen

motivering *Er werd een overzicht van disciplines waar men op raadpleging kan komen aangeboden. We hebben pijncentrum, dermatologie, radiologie en psychiatrie onderzocht. Bij al deze gegevens misten we de naam (en bijhorende foto) van de contactpersoon. Er werd geen algemeen overzicht van contactpersonen van afdelingen gevonden.*

7 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. 31 op 56 ziekenhuizen voldoen gedeeltelijk aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

4.4 Foto's contactpersonen afdelingen en medische diensten [Korte termijn]

Niet beoordeelbaar

8 op 48 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. 24 op 48 ziekenhuizen voldoen gedeeltelijk aan deze vraag. 8 ziekenhuizen kunnen niet beoordeeld worden.

4.5 Bijkomende informatie over artsen [Korte termijn]

Ja

23 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. 26 op 56 ziekenhuizen voldoen gedeeltelijk aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

4.6 Bron en publicatiedatum medische informatie [Basis]

Neen

Niet alle gevraagde elementen aanwezig - kwalificaties

motivering *Datum was overal aanwezig, de bron echter niet. V.U. wordt niet beschouwd als een correct auteur.*

5 op 50 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. 26 op 50 ziekenhuizen voldoen gedeeltelijk aan deze vraag. 6 ziekenhuizen kunnen niet beoordeeld worden.

4.7 Verzekeringsstatus artsen [Basis]

Ja

48 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

Beoordeling 'patiëntgerichtheid van de ziekenhuiswebsite'
Algemeen Ziekenhuis Turnhout
Detailresultaten voor het jaar 2018

informatie over de kostprijs van zorg

5.1 Oplijsting standaardprijzen [Korte termijn]

Neen	1. Niet alle gevraagde elementen aanwezig - prijs per kamer 2. Voldoet niet aan de criteria - Ander (reden niet in lijst)
motivering	<i>Remgeld op de verblijfskosten (1e dag, vanag dag 2, vanaf dag 91) werd niet teruggevonden. Bovendien werd niet teruggevonden dat de erelonen worden vastgelegd door het riziv.</i>
	42 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

5.2 Overzicht van de prijzen naargelang de verzekeringsstatus [Lange termijn]

Neen	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - verzekeringsstatus
motivering	<i>Er werd een prijsraming aangeboden voor 'Belgisch verzekerden'. Er werd geen onderscheid gemaakt naargelang de verzekeringsstatus.</i>
	5 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. 24 op 56 ziekenhuizen voldoen gedeeltelijk aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

5.3 Conventioneringsstatus [Basis]

Ja	46 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. 5 op 56 ziekenhuizen voldoen gedeeltelijk aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.
----	--

5.4 Vragen over financiële aspecten [Basis]

Ja	49 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. 5 op 56 ziekenhuizen voldoen gedeeltelijk aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.
----	--

informatie over privacy en patiëntenrechten

6.1 Privacyreglement ziekenhuis [Basis]

Ja 49 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

6.2 Privacyverklaring omgang met persoonlijke gegevens van gebruikers op de website [Korte termijn]

Ja 51 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

6.3 Informatie over patiëntenrechten [Basis]

Ja 41 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

6.4 Ombudsdienst [Basis]

Ja 49 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

6.5 Melden van incidenten, klachten, suggesties [Basis]

Neen 1. Niet op de gevraagde plaats - kwaliteit
2. Niet alle gevraagde elementen aanwezig - medische incidenten

motivering *Bij 'ombuds' worden alle aspecten aangehaald; De uitleg van de verwerking is echter beknopt. Bij 'contact' wordt doorverwezen naar 'ombuds' voor een klacht of een suggestie. Er wordt hierbij niets vermeld over (medische) incidenten en verwerking. Bij kwaliteit werd niets teruggevonden over incidenten, klachten of suggesties.*
19 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. 11 op 56 ziekenhuizen voldoen gedeeltelijk aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

Beoordeling 'patiëntgerichtheid van de ziekenhuiswebsite'
Algemeen Ziekenhuis Turnhout
Detailresultaten voor het jaar 2018

patiëntenvoorlichting en –ervaringen

7.1 Informatie over patiëntenverenigingen [Basis]

Ja 49 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

7.2 Onderzoek naar patiëntenervaringen en de resultaten ervan [Korte termijn]

Neen Informatie ouder dan gevraagd

motivering *Er worden resultaten van de metingen in 2013 en 2014 aangeboden. Er wordt gevraagd info dat dateert van minder of gelijk aan 2 jaar te delen op de website.*

44 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

7.3 Aanwezigheid van voorlichtingsinformatie voor patiënten [Basis]

Ja 14 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. 35 op 56 ziekenhuizen voldoen gedeeltelijk aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

7.4 Patiëntenvoorlichtingsaanbod [Basis]

Neen Voldoet niet aan de criteria - Algemeen

motivering *Infosessies worden weergegeven in de nieuwsrubriek. Beter zou zijn om een algemeen overzicht te geven van de verschillende infosessies per datum. Info die enkel in de nieuwsrubriek wordt teruggevonden, wordt niet goed gerekend.*

50 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

interactiemogelijkheden van de website

8.1 Elektronisch patiëntendossier [Lange termijn]

Ja 26 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

8.2 Link sociale media [Korte termijn]

Ja 46 op 56 ziekenhuizen voldoen aan deze vraag. Alle ziekenhuizen zijn beoordeeld.

Boxplotgegevens "aandeel aspecten aanwezig"

Beschrijving	
Aantal ziekenhuizen	56
Eerste kwartielgrens	70,71%
Gemiddelde	75,41%
Mediaan	78,22%
Derde kwartielgrens	84,34%
Standaardafwijking	13,05%
Minimum	51,17%
Maximum	95,10%