

Bijlage 2

Handleiding screening patiëntgerichtheid ziekenhuiswebsites

dr. Else Tambuyzer, Vlaams Patiëntenplatform vzw

Jeroen Brouwers, Vlaams Patiëntenplatform vzw

Céline De Jaegher, Vlaams Patiëntenplatform vzw

Datum	Versie	Wijziging
Februari 2013	1.0	Initiële versie
Mei 2014	2.0	Verduidelijkingen en optimalisatie
Mei 2015	3.0	Aanpassing scoringssysteem, verduidelijkingen en optimalisatie
Maart 2020	4.0	Grondige aanpassing, verduidelijking en optimalisatie
Juni 2021	4.1	Omzetting nieuwe huisstijl Vlaams Patiëntenplatform
Oktober 2022	4.2	Aanpassingen, verduidelijkingen en optimalisatie

Inhoud

1. INLEIDING	5
Confirmatieperiode - een cruciale periode voor ziekenhuizen	5
2. TECHNISCHE VEREISTEN	6
3. SCORING	6
4. TESTCASE MEEST VOORKOMENDE OPNAME- EN CONSULTATIEREDENEN	8
5. ONDERSCHEID TUSSEN AFDELINGEN/DIENSTEN/SPECIALISMEN ETC.	9
6. LIJST VAN RELEVANTE SAMENWERKINGEN MET PATIËNTENVERENIGINGEN	10
7. ITEMS	11
1. Gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid	11
1.1 Tekst en beelden kunnen vergroot worden zonder functionaliteits- of inhoudsverlies	11
1.2 Hyperlinks zijn duidelijk te onderscheiden van andere tekst	12
1.3 De website bevat een geavanceerde zoekmachine	13
1.4 De startpagina is gemakkelijk terug te vinden via een homeknop en/of het ziekenhuislogo	14
1.5 Belangrijke basisinformatie is terug te vinden in 3 muisclicks	15
1.6 Het is mogelijk informatie af te drukken op een printvriendelijke manier	16
1.7 De website past zich aan het type toestel aan (computer, smartphone, tablet)	17
2. Praktische informatie	18
2.1 De startpagina bevat algemene contactinformatie van het ziekenhuis	18
2.2 De website bevat informatie over de onthaalprocedures bij een opname in het ziekenhuis	19
2.3 De website bevat informatie over de rooming-in mogelijkheden (bij kinderen én volwassenen) die het ziekenhuis aanbiedt	20
2.4 De website bevat informatie over de ontslagprocedures voor patiënten	21
2.5 De website biedt informatie over de bereikbaarheid van het ziekenhuis	22
2.6 De website bevat een plattegrond van het ziekenhuis of informatie over het soort routesysteem dat gebruikt wordt op de ziekenhuiscampus(sen)	23
2.7 De website biedt veelgebruikte documenten en formulieren aan	24
2.8 De website biedt informatie over het ziekenhuisnetwerk waarvan het ziekenhuis deel uitmaakt	26
3. Visie en beleid van het ziekenhuis	27



3.1 De website biedt informatie over de samenwerkingsverbanden met patiëntenverenigingen	27
3.2 De website bevat informatie over de visie en het beleid rond palliatieve zorg en euthanasie	29
3.3 De website bevat informatie over de visie en het beleid rond dwangmaatregelen (fixatie, afzondering en dwangmedicatie)	30
3.4 De website vermeldt welke kwaliteitsindicatoren het ziekenhuis meet en wat de resultaten daarvan zijn	32
3.5 De website vermeldt verbeteracties die het ziekenhuis onderneemt om de zorgkwaliteit te verbeteren	33
3.6 De website geeft informatie over een recent onderzoek naar patiëntenervaringen in het ziekenhuis en de resultaten daarvan	34
3.7 De website biedt informatie over de laatste audit door Zorginspectie of een accrediteringsorganisatie	35
3.8 De website biedt informatie over de wijze waarop patiëntenparticipatie vorm krijgt in het ziekenhuis	36
3.9 De website bevat informatie over de visie en het beleid van het ziekenhuis rond pijnmanagement	37
4. Zorgaanbod	38
4.1 De website bevat een overzicht van de artsen met informatie over contactgegevens	38
4.2 De website geeft van elke arts een foto weer op de website	39
4.3 De website biedt bijkomende informatie over de opleiding en specialisatie van artsen	40
4.4 Verzekeringsstatus beroepsbeoefenaars	41
4.5 Overzicht contactgegevens afdelingen en medische diensten	43
4.6 De website biedt informatie over de mogelijkheden tot begeleiding bij de sociale dienst in het ziekenhuis (voor patiënten én naastbetrokkenen)	45
5. Informatie over kostprijs	46
5.1 De website bevat een olijsting van standaardprijzen van ziekenhuisopnames	46
5.2 De website biedt informatie over de prijs van extra diensten en producten (water, telefoon, tv, koelkast, ...)	47
5.3 De website bevat een prijsraming met een overzicht van de kosten naargelang van de verzekeringsstatus (voor een lijst van veelvoorkomende opname- en consultatieredenen)	48
5.4 De website vermeldt de conventiestatus van artsen	50
5.5 De website vermeldt contactgegevens voor vragen over financiële aspecten	52



5.6 De website biedt informatie over het voorschot dat er betaald moet worden in het ziekenhuis	53
5.7 De website geeft een toelichting bij de ziekenhuisfactuur.	54
6. Informatie over privacy en patiëntenrechten	55
6.1 De website vermeldt contactgegevens van de ombudsdienst	55
6.2 De website biedt informatie over alle patiëntenrechten	56
6.3 De website biedt informatie over de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger aan te duiden.	57
6.4 De website biedt de mogelijkheid om incidenten, klachten en suggesties te melden	58
6.5 De website biedt informatie over het communicatiebeleid van het ziekenhuis na een patiëntveiligheidsincident	59
6.6 De website bevat informatie over de geïnformeerde toestemming voor gegevensdeling	61
7. Patiëntenvoorlichting en -ervaringen	63
7.1 De website bevat informatie over het bestaan van patiëntenverenigingen en verwijst door naar www.zelfhulp.be	63
7.2 De website bevat voorlichtingsinformatie voor patiënten	64
7.3 De website bevat aparte informatie gericht op kinderen	65
8. Interactiemogelijkheden	66
8.1 De patiënt kan zijn elektronisch patiëntendossier bekijken op de website via een beveiligde toegang	66
8.2 De website biedt informatie over op welke manier er afspraken gemaakt kunnen worden	67



1. Inleiding

Om ervoor te zorgen dat ziekenhuiswebsites toegankelijk zijn voor patiënten worden zij gescreend op hun patiëntgerichtheid. Deze handleiding legt uit hoe de ziekenhuiswebsites hierop beoordeeld worden. Daarnaast bevat deze handleiding informatie voor de ziekenhuizen over de verwachtingen van het Vlaams Patiëntenplatform vzw (VPP). Deze verwachtingen zijn gebaseerd op de mening van ervaringsdeskundige patiëntenvertegenwoordigers, inbreng vanuit de literatuur en inbreng vanwege ziekenhuismedewerkers. Deze meting heeft verschillende doelstellingen:

- Ziekenhuizen stimuleren om transparant te zijn over de kwaliteit van zorg;
- Ziekenhuizen sensibiliseren over de wensen van patiënten over transparantie en informatieverstrekking;
- Ziekenhuisorganisaties inzicht geven in de eigen 'webprestaties';
- Ziekenhuisorganisaties een referentiekader bieden waaraan zij de eigen webprestaties kunnen afmeten;
- Ziekenhuizen inspireren en motiveren om de kwaliteit van hun website steeds weer te analyseren en te verbeteren.

Deze handleiding beschrijft de achtergrond en de manier waarop elk item gemeten wordt. Er wordt vooral gekeken naar de aanwezigheid van bepaalde informatie. Het is met dit instrument niet mogelijk om de kwaliteit van de aangeboden informatie te meten.

Confirmatieperiode – een cruciale periode voor ziekenhuizen

Omdat websites snel kunnen veranderen en het risico bestaat dat bijvoorbeeld een link de ene dag werkt en de andere niet, wordt de datum van de meting vermeld door de beoordelaar. Bovendien dient het ziekenhuis de resultaten te bevestigen (confirmeren). De procedure hiervoor is gedetailleerd uitgeschreven in de indicatorfiche. Tijdens de confirmatieperiode heeft het ziekenhuis de mogelijkheid feedback te geven op de resultaten van de meting. **Deze fase is erg waardevol om aan te geven wanneer een bepaald item volgens het ziekenhuis onterecht werd afgekeurd. In de mate van het mogelijke kan er dan rekening gehouden worden met de specifieke situatie van het ziekenhuis.** Deze feedback wordt opnieuw bekeken, en eventueel worden er aanpassingen doorgevoerd. Voor deze feedback is het erg belangrijk om concrete informatie (zoals een link naar of printscreen van specifieke informatie, aangevuld met een motivatie) aan te leveren die de resultaten betwisten en aantonen waarom een positieve score terecht zou zijn.

① *Deze handleiding kan jaarlijks herwerkt worden.*

① *De meting vindt jaarlijks plaats tussen 1 juli en 31 augustus.*

2. Technische vereisten

De websites worden gescreend met een **doorsnee computer** (maximaal 5 jaar oud) met een doorsnee internet verbinding.

De meting gebeurt via een **veelvoorkomend besturingssysteem** (bv. Windows, Mac) en een **veelvoorkomende internetbrowser**, zoals, Edge, Firefox, Safari, Opera of Google Chrome. Bij enkele items wordt een bladzijde afgedrukt. Hiervoor wordt een standaardprinter gebruikt die correct functioneert. Het afdrukken kan zowel in kleur als in zwart-wit gebeuren.

Voor sommige items wordt gebruik gemaakt van een **smartphone en een tablet**. Alle types van smartphone of tablet komen hiervoor in aanmerking.

3. Scoring

Dit instrument bestaat uit 48 items. Elk item krijgt een aparte score.

Voor elk item zijn er 3 invulvelden voorzien:

- a. Beoordeling;
- b. Code motivatie;
- c. Motivatie.

a. Veld 'beoordeling'

De items worden op twee manieren gescoord:

1. Ja/nee: bij binaire items of bij items waarbij alle elementen essentieel zijn. De items worden dan respectievelijk 0 (voldoet niet aan de criteria) of 1 (voldoet aan de criteria) gescoord.
2. Decimaal: bij vragen met meerdere elementen wordt doorgaans rekening gehouden met de mate waarin aan een item voldaan is. Bijvoorbeeld: de gevraagde informatie is aanwezig voor 8/10 artsen, dan is de score 0.8/1.

Soms is een item '**niet beoordeelbaar**' (score 9), bijvoorbeeld omdat een item niet van toepassing is op het ziekenhuis of omdat de website reeds een score 0 kreeg op een gerelateerd item. Het is immers niet de bedoeling om een website tweemaal een score 0 te geven om dezelfde reden. Bijvoorbeeld: een website bevat geen overzicht van de artsen, dus krijgt het voor dit item score 0. Voor het item over de aanwezigheid van foto's van de artsen krijgt de website in dit geval de score 9 (niet beoordeelbaar).

De informatie moet *vindbaar zijn op de website*. **Aspecten die niet op de website gevonden zijn, worden als afwezig beschouwd**. Een voorbeeld: een patiënt is op zoek naar informatie over de manier waarop het ziekenhuis omgaat met euthanasievragen. Als de gevraagde informatie beschikbaar is in een PowerPoint presentatie die werd gebruikt tijdens een studiedag, maar er niet verwezen wordt naar de inhoud van deze presentatie op de website, wordt de informatie als onvindbaar beschouwd. Als er toch een webpagina bestaat met als titel 'euthanasie' of 'levenseinde' en een link naar de PowerPoint met de vermelding dat de visie over euthanasie hierin staat, wordt dit wel goed gerekend.

Aspecten die enkel worden teruggevonden in 'nieuwsitems' worden ook als 'niet vindbaar' beschouwd en krijgen een score 0. Daarnaast moet de informatie gevonden worden op een eenvoudige, snelle wijze.

b. Veld 'Code motivatie'

- Als de website voor een item aan alle criteria voldoet, noteert de beoordelaar de code 'voldoet aan de criteria' (1) in het veld 'Code motivatie'.
- Als de beoordelaar een item een score 0 ('neen') of een score tussen 0.1 en 0.9 (deels in orde) gaf, zijn er verschillende mogelijkheden:
 - Als het om een duidelijke ja/neen vraag gaat waarbij maar 1 element gevraagd wordt, noteert de beoordelaar code 'Voldoet niet aan de criteria - Algemeen' (0).
 - Er is een lijst voorhanden met mogelijke redenen. Als de reden die van toepassing is in de lijst staat, noteert de beoordelaar de bijhorende code in het veld 'Code motivatie'.
 - Als de reden nog niet in de lijst opgenomen is, vult de beoordelaar die code in.
- Indien een item niet-beoordeelbaar is (score 9), vult de beoordelaar niets in het veld 'code motivatie' in.

c. Veld 'Motivatie'

- Als een item een score 1 krijgt ('ja'), blijft dit veld leeg.
- Als een item een score 0 ('neen') of een score tussen 0.1 en 0.9 (deels in orde) krijgt, noteert de beoordelaar in het veld 'Motivatie' de gedetailleerde reden hiervoor. Zo kan het ziekenhuis zijn website gericht aanpassen.
- Als relevant wordt in dit veld ook de gevolgde werkwijze genoteerd.
- Als een item niet-beoordeelbaar is (score 9), hoeft de beoordelaar niets in te vullen in het veld 'motivatie'.

Aan het einde van de meting kan de beoordelaar enkele algemene observaties en verbeteringsuggesties vermelden. Hierbij gaat het over aspecten die niet opgenomen zijn in het meetinstrument, maar die de beoordelaar belangrijk vindt om door te geven aan het ziekenhuis. Deze kwalitatieve feedback is geen deel van de score maar is bijkomende feedback voor het ziekenhuis om de patiëntgerichtheid van hun website te verhogen. Deze kwalitatieve feedback is subjectief en wordt louter ter informatie meegegeven. Bijvoorbeeld: "De standaardlettergrootte van de website is klein."

4. Testcase meest voorkomende opname- en consultatieredenen

Voor items 5.3 en 7.2 worden testcases gebruikt. Hiervoor gebruiken we een generieke lijst met 20 veelvoorkomende opname- of consultatieredenen binnen ziekenhuizen. De lijst is gebaseerd op informatie van de deelnemende ziekenhuizen en werd in 2020 en in 2022 vernieuwd op basis van hun input.

De lijst bestaat uit elementen die a) veelvuldig voorkomen, b) relevant zijn voor alle ziekenhuizen en c) waarvoor het relevant is om voorlichtingsinformatie en/of standaardprijzen op de website te vermelden.

Werkwijze:

- De beoordelaar kiest *willekeurig 10 elementen* uit onderstaande lijst (zonder deze voor de meting mee te delen). Voor deze 10 elementen wordt bekeken of ze aan de vereisten van items 5.3 en 7.2 voldoen.
- De elementen zijn algemeen geformuleerd, maar specifieke informatie die onder deze noemer valt, wordt ook goed gerekend (bijvoorbeeld voor medische beeldvorming wordt 'NMR hoofd' ook goed gerekend).
- Categorale ziekenhuizen:
 - Aan de categorale ziekenhuizen wordt een individuele lijst met meest voorkomende opnameredenen gevraagd, aangezien de testcase hieronder niet van toepassing is.
 - In sommige categorale ziekenhuizen zijn er minder dan 10 veelvoorkomende behandelingen of aandoeningen waarvoor iemand opgenomen kan worden. Dan wordt de lijst beperkt tot het werkelijk aantal relevante en veelvoorkomende opnameredenen.

De testcase voor de acute ziekenhuizen bestaat uit de volgende 20 elementen:

1. Bevalling (vaginale bevalling en/of bevalling via keizersnede);
2. Cataractingrepen;
3. Behandeling van (chronische) pijn;
4. Masectomie
5. Varicectomie (verwijderen van spataders aan één of twee benen);
6. Knieprotheses en/of heupprotheses;
7. Adenoïd- en amygdalectomie/tonsillectomie (amandelen verwijderen);
8. Medische beeldvorming;
9. Endoscopie (colonoscopie en/of gastroscopie);
10. Carpal tunnel syndroom (handwortelkanaal heelkunde);
11. Galblaaswegname;
12. Obesitaschirurgie;
13. Plaatsen pacemaker;
14. Oncologische ingrepen/behandelingen;
15. Circumcisie (besnijdenis);
16. Vasectomie (sterilisatie man);
17. Appendectomie (wegname appendix);
18. Plaatsen van trommelvliesbuisjes;
19. Hysterectomie (wegname baarmoeder);
20. Diabetologie



5. Onderscheid tussen afdelingen/diensten/specialismen etc.

In sommige items (3.1, 3.2, 3.3, 3.8, 4.1, 4.3, 4.5, 7.3) wordt gesproken over afdelingen, medische diensten en/of specialismen. Hieronder leggen we uit wat hieronder wordt verstaan in het kader van deze meting.

- **Verpleegeenheid/afdeling:** fysieke plaats waar de patiënt verblijft en verzorgd wordt. Hier werken vooral verpleegkundigen (+ verantwoordelijke arts). Soms komen diensten langs op deze afdelingen (bv. kinesithérapie) of maken patiënten gebruik van medische diensten (bv. medische beeldvorming) tijdens een ziekenhuisopname. In dit geval maken de zorgverleners van de afdeling de afspraken en leggen zij de contacten of communiceren ze met de diensten. Voorbeelden van verpleegafdelingen: Oncologie, neurologie, geriatrie, materniteit,...
- **Medische dienst:** dienst die een behandeling uitvoert, een diagnose stelt, geraadpleegd wordt, etc. Dit kan zowel ambulant als vanuit een residentiële opname. Voorbeelden: dermatologie, radiologie, diabeteskliniek, etc. Op deze diensten kan je als patiënt niet verblijven, je komt hier enkel op raadpleging (al dan niet tijdens je verblijf op een afdeling)
- **Medisch specialisme / discipline:** de specialisatie van de artsen. Artsen komen zowel op diensten als op afdelingen. Hetzelfde specialisme kan voorkomen binnen verschillende diensten/afdelingen.

Bijvoorbeeld: de patiënt verblijft op de afdeling oncologie van het ziekenhuis. Dit is de plaats waar die een kamer toegewezen heeft gekregen en het meeste van de verzorging gebeurt. De oncoloog komt hier op bezoek. Het kan zijn dat er voor de opvolging van de behandeling medische beeldvorming of radiologie nodig is. Dan zal de patiënt voor de beeldvorming naar de dienst radiologie gebracht worden, zonder dat die hier nadien verblijft. Hier werken ook artsen, zoals de radioloog.

6. Lijst van relevante samenwerkingen met patiëntenverenigingen

Voor item 3.1 wordt er gekeken of relevante samenwerkingen met patiëntenverenigingen vermeld staan op de website. Gielen en collega's (2010) ¹ definiëren samenwerking als volgt: "Samenwerking veronderstelt een wisselwerking tussen beide partijen. Men wisselt ideeën, middelen en mankracht uit om samen tot betere resultaten te komen."

Volgende samenwerkingsvormen zijn relevant om te vermelden:

1. De ziekenhuis(afdeling) verwijst door naar de vereniging en/of deelt systematisch folders van de vereniging uit aan patiënten (louter folders in de inkomhal zetten valt hier niet onder).
2. De vereniging geeft advies over de inhoud, het gebruik en de leesbaarheid van ziekenhuisbrochures.
3. De vereniging informeert en ondersteunt individuele lotgenoten in het ziekenhuis.
4. De vereniging informeert en ondersteunt lotgenoten in groep in het ziekenhuis.
5. De vereniging werkt mee aan wetenschappelijke activiteiten van het ziekenhuis.
6. De vereniging geeft advies over het afdelingsbeleid.
7. De vereniging geeft advies over het ziekenhuisbeleid.
8. De vereniging geeft advies over de inrichting van een wachtkamer of een andere ruimte.
9. De vereniging behoort tot een patiëntenpanel, een advies- of patiëntenraad waarop het ziekenhuis systematisch een beroep doet.
10. De vereniging bezoekt het ziekenhuis incognito en beoordeelt bepaalde zaken om inzicht te krijgen in de zorg- en dienstverlening (mystery guest).
11. Het/de ziekenhuis(afdeling) bevraagt de vereniging systematisch over positieve punten, knelpunten en mogelijke oplossingen, op schriftelijke wijze. Het ziekenhuis koppelt de resultaten terug en houdt er rekening mee.

Deze lijst is gebaseerd op Castro, E.M., Gielen, P., Vanhaecht, K., Sermeus, W. & Van Regenmortel, M. (2015). *Bevraging over de samenwerking tussen patiëntenverenigingen en ziekenhuizen*. Leuven: KU Leuven. [Ongepubliceerde vragenlijst].

Een standaard samenwerking in het kader van 'zelfhulpvriendelijk ziekenhuis' houdt ook nog de volgende samenwerkingsvormen in:

12. Het ziekenhuis ondersteunt patiëntenverenigingen in hun dagelijkse werking (bv: door hen gebruik te laten maken van de lokalen in het ziekenhuis, een bijdrage te leveren aan het verenigingstijdschrift, ziekenhuismedewerkers als spreker af te vaardigen naar verenigingsactiviteiten). Wat men doet, kan dus gespecificeerd worden.
13. De vereniging stelt haar werking voor aan patiënten en/of medewerkers op de afdeling.

¹ Gielen, P., Godemont, J., Matthijs, K. & Vandermeulen, A. (2010). *Zelfhulpgroepen. Samen werken aan welzijn en gezondheid*. Leuven: Lannoo Campus.

7. Items

1. Gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid

1.1 Tekst en beelden kunnen vergroot worden zonder functionaliteits- of inhoudsverlies

De website laat toe om zowel geschreven tekst als beelden te verduidelijken voor personen met een visuele beperking. De tekst/afbeelding kan vergroot of verkleind worden via een ingebouwde browserfunctie of de toetsencombinaties 'ctrl +/-'. Een belangrijke randvoorwaarde is dat de website goed blijft functioneren wanneer deze functies gebruikt worden.

★ Tip: Het is aangewezen dat de basislettergrootte voldoende groot is, zowel bij het bezoeken van de website via pc als via mobiele toestellen.

Werkwijze:

Stap 1: Test of de letter- en afbeeldinggrootte effectief aangepast kan worden via een ingebouwde browserfunctie of de toetsencombinatie 'ctrl +/-'. Vergroot tot 200%.

Stap 2: Bekijk of:

- de navigatie blijft werken;
- de tekst niet overlapt;
- de tekst binnen het schermbereik zichtbaar blijft.

Stap 3: Test dit op 3 verschillende, willekeurige pagina's van de website. Op minstens 1 van deze pagina's moet een afbeelding staan.

Stap 4: Indien de lay-out niet in orde blijft voor een pagina (= score 0):

- kopieer de pagina's (URL) die gekozen werden voor de testing;
- neem een screenshot van elk van deze pagina's om aan het ziekenhuis te bezorgen.

0	1
De 3 willekeurige pagina's van de website voldoen niet aan bovenstaande criteria bij het vergroten of verkleinen van de pagina's.	De 3 willekeurige pagina's van de website voldoen aan bovenstaande criteria bij het vergroten of verkleinen van de pagina's.

1.2 Hyperlinks zijn duidelijk te onderscheiden van andere tekst

Voor de gebruiksvriendelijkheid is het belangrijk dat tekst en hyperlinks duidelijk van elkaar te onderscheiden zijn, zo blijkt uit de WCAG richtlijnen². De voorkeur gaat naar een combinatie van kleur en onderlijning. Als onderlijning niet mogelijk is moet de contrastratio van het kleurverschil bij voorkeur 3:1 zijn. Dit is noodzakelijk om te vermijden dat personen met kleurenblindheid of personen die een scherm van lage kwaliteit gebruiken de link niet opmerken.

★ Tip: Het is aangewezen om het aanklikvlak van een link duidelijk te maken door een achtergrondkleur of kader te tonen als je muis boven de hyperlink zweeft. Dit helpt mensen om te zien of ze de juiste link aanklikken.²

Werkwijze:

Stap 1: Ga naar de webpagina van de ombudsdienst van het ziekenhuis.

Stap 2: Bekijk de hyperlinks in doorlopende tekst. Zijn ze onderlijnd en/of is er een kleurverschil?

- Indien ja, ga naar stap 3.
- Indien nee, score 0 op dit item.

Stap 3: Wordt het tekstenkenmerk dat gebruikt is om links te onderscheiden ook gebruikt voor andere tekst (zoals koppen of belangrijke tekst)?

- Indien ja, score 0 op dit item.
- Indien nee:
 - Score 1 op dit item wanneer er kleurverschil én onderlijning aanwezig is.
 - Score 0,5 op dit item wanneer er enkel een kleurverschil is of enkel onderlijning.

① *Bij voorkeur is de contrastratio steeds voldoende hoog, zeker indien er enkel gewerkt wordt met enkel een kleurverschil.*

① *Deze vereisten gelden niet voor navigatie(knoppen) van de website (bijvoorbeeld kruimelpad).*

0	0,5	1	9
De hyperlinks in de tekst zijn niet duidelijk te onderscheiden van de andere tekst (er is geen kleurverschil of onderlijning) OF De hyperlinks in de tekst zijn duidelijk te onderscheiden van de andere tekst, maar het tekstenkenmerk wordt ook gebruikt voor andere tekst (zoals koppen of belangrijke tekst).	De hyperlinks zijn duidelijk te onderscheiden van de andere tekst door een kleurverschil of onderlijning.	De hyperlinks in de tekst zijn duidelijk te onderscheiden van de andere tekst door onderlijning én een kleurverschil.	Dit item is niet-beoordeelbaar: de website bevat geen doorlopende tekst met hyperlinks.

1.3 De website bevat een geavanceerde zoekmachine

Per ongeluk een fout woord intikken of niet meer goed weten hoe een bepaald (moeilijk) woord geschreven wordt, kan gebeuren bij het opzoeken van informatie. Een geavanceerde zoekmachine is een zoekmachine die spelfouten verbetert en het makkelijker maakt om informatie terug te vinden.

Werkwijze:

Stap 1: Kies één van de zoektermen uit onderstaande lijst. Noteer bij de beoordeling steeds de gekozen zoekterm voor het ziekenhuis/om aan het ziekenhuis te bezorgen.

- | | |
|---|---|
| 1. 'kaliteit' (kwaliteit) | 9. 'afspak' (afpraak) |
| 2. 'patintenrechten' (patiëntenrechten) | 10. 'factuuratie' (facturatie) |
| 3. 'honorarim' (honorarium) | 11. 'geritrie' (geriatrie) |
| 4. 'kossten' (kosten) | 12. 'opnaame' (opname) |
| 5. 'famile' (familie) | 13. 'otnslag' (ontslag) |
| 6. 'bezokuren' (bezoekuren) | 14. 'spoetgevalen' (spoedgevalen) |
| 7. 'paking' (parking) | 15. 'patiëntenverenigign' (patiëntenvereniging) |
| 8. 'roming-in' (rooming-in) | |

Stap 2:

- Typ de juist geschreven versie van de gekozen zoekterm uit de lijst in het zoekvak. Als hier geen resultaten voor zijn: kies een andere zoekterm.
- Typ de foutief geschreven versie van de gekozen zoekterm in het zoekvak.
- Een geavanceerde zoekmachine verbetert de spelfout en toont meteen juiste zoekresultaten of stelt een link voor naar het juist gespelde woord (bijvoorbeeld 'bedoelde je ...'). Voor de gekozen zoekterm verwijst de zoekmachine (eventueel in een aparte lijst) in de 5 eerste resultaten minimaal 1 keer door naar de pagina met info over de gekozen zoekterm.

Stap 3: Herhaal het proces met één van de andere termen uit de lijst.

0	1
Er is geen zoekfunctie of deze functioneert niet OF De zoekfunctie verbetert geen spelfouten OF Verwijst naar google, niet naar de pagina zelf OF De zoekterm is niet gerelateerd met de resultaten	De zoekmachine verwijst binnen de eerste 5 resultaten minimaal 1 keer naar relevante informatie over de zoekterm. Dit geldt voor beide zoektermen.

1.4 De startpagina is gemakkelijk terug te vinden via een homeknop en/of het ziekenhuislogo

Via een 'homeknop', huisjessymbool  of logo van het ziekenhuis moet het mogelijk zijn om de startpagina in één klik terug te vinden.

Werkwijze:

Stap 1: Probeer via een knop, huisjessymbool of 'welkomknop' terug te keren naar de startpagina.

Stap 2: Probeer via het logo van het ziekenhuis terug te keren naar de startpagina.

0	0.5	1
Noch via een knop, noch via het logo wordt de startpagina teruggevonden in één klik. OF De knop of het symbool werkt niet.	Via een knop of via het logo wordt de startpagina teruggevonden in één klik.	Via een knop én via het logo wordt de startpagina teruggevonden in één klik.

1.5 Belangrijke basisinformatie is terug te vinden in 3 muisclicks

Basisinformatie op de website moet snel terug te vinden zijn (in maximaal 3 clicks). Dit wil zeggen dat u maximaal drie keer moet doorklikken bij het zoeken van de veelgevraagde informatie. Deze informatie moet vindbaar zijn via de zoekfunctie *én* de navigatie.

Werkwijze:

Stap 1:

- Ga naar de startpagina.
- Zoek via de navigatie op waar de websitebezoeker terecht kan met een **klacht** over het ziekenhuis.
- Noteer in het vak 'motivatie' hoe vaak er moet worden doorgeklikt vooraleer de gezochte informatie gevonden werd.

Stap 2:

- Ga naar de startpagina.
- Zoek via de navigatie op wat het **prijsverschil is tussen een eenpersoons- en een tweepersoonskamer**.
- Noteer in het vak 'motivatie' hoe vaak er moet worden doorgeklikt vooraleer de gezochte informatie gevonden werd.

Stap 3: Indien de gevraagde informatie niet gevonden werd via de navigatie: Zoek ook via de zoekfunctie, zodat duidelijk is of de gevraagde informatie wel degelijk terug te vinden is op de website.

① *Indien op de startpagina een keuze gemaakt moet worden tussen doelgroepen (vb. patiënten, zorgverleners, bezoekers), wordt deze keuze ook meegeteld als click.*

0	1	9
Bij beide zoekopdrachten moet vier of meer keer doorgeklikt worden. OF De informatie wordt alleen gevonden via de zoekmachine.	Eén of beide van de zoekopdrachten kon uitgevoerd worden in maximum 3 clicks (via de navigatie).	Dit item is niet-beoordeelbaar: Er is geen informatie teruggevonden, via de navigatie noch via de zoekfunctie. Het niet aanwezig zijn van informatie over klachten en prijsverschil van kamers wordt in andere items gemeten.

1.6 Het is mogelijk informatie af te drukken op een printvriendelijke manier

Webpagina's zijn best printvriendelijk opgebouwd zodat enkel de kerninformatie van de webpagina afgedrukt wordt, dus zonder de zijbalken, headers en overbodige tekst.

① Dit kan eventueel ook met behulp van een icoontje van een printer, waarna een nieuwe webpagina opent met een printversie.

Werkwijze:

Stap 1: Print een webpagina of sla een printversie op.

Stap 2: Ga na of op de afgedrukte pagina alleen de kerninformatie weergegeven wordt (zonder zijbalken, headers en overbodige tekst).

Stap 3: Indien het niet mogelijk is om de pagina correct af te drukken (= score 0):

- Bezorg de opgeslagen printversie aan het ziekenhuis.

0	1
De afgedrukte pagina bevat meer aspecten dan de gevraagde kerninformatie (bv. zijbalken). OF De webpagina kan niet op een leesbare manier afgedrukt worden OF De webpagina is helemaal niet printbaar.	De afgedrukte pagina bevat alleen de kerninformatie, zonder zijbalken etc.

1.7 De website past zich aan het type toestel aan (computer, smartphone, tablet)

Voor een goede leeservaring, is het belangrijk dat een website duidelijk wordt weergegeven op alle veelgebruikte toestellen (computer, smartphone, tablet). Dit wil zeggen dat de website overzichtelijk is, dat de tekst goed leesbaar is en dat de navigatie functioneert (m.a.w. de verschillende topics zijn aanklikbaar).

De leesbaarheid wordt gegarandeerd door responsive design of door een goede mobiele website. Responsive webdesign is een benadering van webdesign waarbij men streeft naar een optimale webervaring voor een breed scala aan apparaten (van desktop computerschermen tot mobiele telefoons). Een responsive website schaaft mee met de afmetingen van een scherm, zonder in te boeten op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface².

✦ Tip: De mobiele website opent bij het gebruik van een mobiel toestel best automatisch. Het is af te raden de surfer eerst naar een keuzepagina te leiden met de vraag of men naar de mobiele website wenst te surfen.

✦ Tip: Het gebruik van Flash wordt afgeraden omdat dit ervoor zorgt dat informatie niet duidelijk wordt weergegeven op smartphones en tablets.

Werkwijze:

① *Voor het testen van dit item is een smartphone en een tablet met internetverbinding vereist.*

Stap 1: Surf naar de website op de smartphone. Test de volgende aspecten:

- De lay-out van de website past zich aan de vorm van het scherm aan, alle tekst is leesbaar en de lettergrootte is voldoende groot zonder in te zoomen.
- De navigatie op de website werkt, m.a.w. items kunnen aangeklikt worden. Surf behalve naar de startpagina naar 1 andere pagina en test ook daar de navigatie.

Stap 2: Surf naar de website op de tablet. Test dezelfde aspecten als in Stap 1.

0	0.5	1
De website voldoet niet aan de gevraagde aspecten op smartphone noch op tablet.	De website voldoet aan de gevraagde aspecten op smartphone of op tablet, maar niet op beide.	De website voldoet aan de gevraagde aspecten op smartphone én op tablet.

² Marcotte, E. (2010). *Responsive Web Design*. A List Apart, <http://alistapart.com/article/responsive-web-design>.

2. Praktische informatie

2.1 De startpagina bevat algemene contactinformatie van het ziekenhuis

Het is belangrijk om algemene contactinformatie snel terug te vinden, namelijk op de startpagina.

Werkwijze:

Stap 1: Ga naar de startpagina.

Stap 2: Zoek of:

- het adres;
- én het telefoonnummer;
- én het e-mailadres of contactformulier van het ziekenhuis daar wordt vermeld.
 - Een contactformulier hoeft niet op de startpagina te staan; eenmaal doorklikken hiervoor is geen probleem.
 - Voor ziekenhuizen met meerdere campussen is het voldoende één contactformulier of e-mailadres te voorzien. Het adres en het telefoonnummer moet wel per campus aanwezig zijn.

① *Als het ziekenhuis bestaat uit meerdere campussen, wordt dit item ook goed gerekend als contactinformatie teruggevonden wordt na eenmaal doorklikken naar een overzichtspagina met de contactinformatie van alle campussen.*

0	1
Niet alle gevraagde informatie is aanwezig op de startpagina. OF De gevraagde informatie is niet voor alle campussen aanwezig (na maximum eenmaal doorklikken).	De gevraagde informatie is (voor alle campussen) aanwezig op de startpagina (bij contactformulier: eventueel na 1 keer doorklikken).

2.2 De website bevat informatie over de onthaalprocedures bij een opname in het ziekenhuis

Het is belangrijk dat de patiënt de opname in het ziekenhuis goed kan voorbereiden. Daarom is het interessant dat de website van het ziekenhuis algemene informatie over de onthaalprocedures bij een opname in het ziekenhuis aanbiedt.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek via de navigatie of de zoekfunctie informatie over de onthaalprocedures voor opname met overnachting op via de zoektermen 'onthaal', 'onthaalbrochure', 'opname', 'opnamebrochure', 'opnameprocedure'.

Stap 2: Kijk na of informatie over de volgende aspecten gebundeld terug te vinden is (bv. in een brochure en/of via een pagina met gebundelde links):

- inschrijving;
- wie verwittigen bij opname (bv. ziekenfonds, verzekeringsmaatschappij, etc.);
- mee te nemen documenten en spullen (bv. kleding, documenten en formulieren, toiletgerief, thuismedicatie);
- maaltijden (bv. keuzemogelijkheden en tijdstippen);
- kosten: ofwel een oplijsting van de standaardprijzen cf. item 5.1 en 5.2 ofwel een verwijzing naar waar je deze informatie kan bekomen;
- bezoeken;
- faciliteiten in het ziekenhuis (bv. draadloze internettoegang, kapper, cafetaria, etc.).

① *De onthaalprocedures kunnen op dezelfde plaats of in hetzelfde document staan als de ontslagprocedures.*

① *Als de informatie beschreven staat in een brochure of andere doorverwijzing, moet deze brochure/doorverwijzing makkelijk te vinden zijn. Het moet daarom duidelijk zijn welke informatie in de brochure of achter de verwijzing staat.*

0	0.150.3...0.750.9	1
De website bevat geen informatie over de gevraagde aspecten. OF De informatie is niet gebundeld voorgesteld.	Van de gevraagde aspecten worden 1/7, 2/7, ... teruggevonden.	De website bevat informatie over alle gevraagde aspecten op gebundelde wijze.

2.3 De website bevat informatie over de rooming-in mogelijkheden (bij kinderen én volwassenen) die het ziekenhuis aanbiedt

In bepaalde gevallen kan de familie of een naaste bij de patiënt blijven overnachten. Dit wordt rooming-in genoemd. De website bevat informatie over de rooming-in mogelijkheden die het ziekenhuis aanbiedt en waar ze extra informatie kunnen opvragen, zowel bij kinderen als bij volwassen patiënten.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek via de navigatie of de zoekfunctie informatie over rooming-in via zoektermen 'rooming-in', 'familie', 'verblijf', 'overnachting bezoekers', 'logeren', logeermogelijkheid'.

Stap 2: Kijk of er informatie beschikbaar is, zowel voor de opname van kinderen als voor de opname van volwassenen, over de rooming-in mogelijkheden per afdeling (het is niet voldoende als info enkel over de dienst pediatrie gaat, het moet duidelijk zijn of rooming-in ook op andere diensten mogelijk is).

① *Dit item meet of er informatie beschikbaar is over of rooming-in al dan niet mogelijk is. Als duidelijk is dat het nergens mogelijk is, wordt dit item ook goedgekeurd.*

Stap 3: Kijk na of er aangegeven staat wie of welke dienst kan gecontacteerd worden bij vragen over rooming-in. Er moeten contactgegevens te vinden zijn (bv. telefoonnummer, contactformulier, mailadres,...).

✎ **Tip :** Het is aangewezen om extra informatie toe te voegen, zoals:

- de prijs per nacht inclusief de prijs van extra faciliteiten (bv. internet, telefoon, tv, koelkast,...);
- maaltijdvoorzieningen bij rooming-in;
- het aanwezige comfort (bv. zetel, bed, plooibed);
- de voorzieningen betreffende persoonlijke hygiëne (bv. douche, etc.).

0	0.5	1
De website bevat niet alle gevraagde informatie over rooming-in OF De website bevat enkel informatie over de contactgegevens.	De website bevat informatie over de rooming-in mogelijkheden van het ziekenhuis, maar geen contactgegevens.	De website bevat alle gevraagde informatie over rooming-in (mogelijkheden in het ziekenhuis én contactgegevens).
① <i>Indien het ziekenhuis meerdere campussen heeft, wordt de score berekend per campus. Daarna worden alle scores opgeteld en gedeeld door het aantal campussen.</i>		

2.4 De website bevat informatie over de ontslagprocedures voor patiënten

Zowel het voorbereiden van een opname als van een ontslag zijn belangrijk. Daarom is het van belang dat de website van het ziekenhuis informatie over de ontslagprocedures aanbiedt.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek via de navigatie of de zoekfunctie informatie over de ontslagprocedures op via de zoektermen 'ontslag', 'ontslagbrochure', 'ontslagprocedure'.

Stap 2: Kijk na of informatie over de volgende aspecten gebundeld terug te vinden is (bv. in een brochure en/of via een opnamepagina met gebundelde links):

- ontslagprocedure (bv. voorbereiding, ontslaggesprek, etc.);
- wanneer de patiënt de factuur zal ontvangen;
- waar je terecht kan om hulp aan huis in te schakelen;
- waar je medische hulpmiddelen voor in de thuisomgeving kan regelen (bv. ziekenhuisbed, looprek, etc.);
- vertrek uit het ziekenhuis (bv. ophalen van patiënten met een mobiliteitsbeperking, locatie van rolstoelen, etc.);
- vervoersmogelijkheden (bv. taxi, ziekenvervoer, etc.);
- contactgegevens van persoon/dienst waar je terecht kan voor ondersteuning bij het ontslag: telefoonnummer, e-mailadres, fysieke bereikbaarheid, kantooruren (bv. sociale dienst, casemanager, ...).

① *De ontslagprocedures kunnen op dezelfde plaats of in hetzelfde document staan als de onthaalprocedures.*

① *Voor externe diensten verwachten we niet dat contactgegevens en andere concrete informatie e.d. online staan, wel dat duidelijk is waar deze kunnen verkregen worden.*

① Indien de informatie beschreven staat in een brochure of andere doorverwijzing, moet je als patiënt je weg kunnen vinden naar deze brochure/doorverwijzing. Het moet daarom duidelijk zijn welke informatie je zal terugvinden.

0	0.15 0.3 ... 0.75 0.9	1
De website bevat geen informatie over de gevraagde aspecten. OF De informatie is niet op gebundelde wijze voorgesteld.	Van de gevraagde aspecten worden 1/7, 2/7, ... teruggevonden.	De website bevat informatie over alle gevraagde aspecten op gebundelde wijze.

2.5 De website biedt informatie over de bereikbaarheid van het ziekenhuis

De bereikbaarheid van het ziekenhuis (én indien van toepassing, van de verschillende campussen) wordt weergegeven met een printbaar plan of via een externe website zoals OpenStreetMap. Dit plan moet duidelijk leesbaar zijn op papier, dit wil zeggen dat het ook leesbaar is bij zwart-witafdruk, dat de relevante straatnamen leesbaar en zichtbaar zijn, etc. Daarnaast wordt er gevraagd om de bereikbaarheid via het openbaar vervoer op de website weer te geven, waarbij veelgebruikte verbindingen van bus of trein worden vermeld.

✦ *Tip:* Het is aangewezen om te informeren over alle mogelijke opties van vervoersmiddel en de gerelateerde bereikbaarheid op de website (met de wagen, met het openbaar vervoer, te voet, of met de fiets).

Werkwijze:

Stap 1:

- Zoek het bereikbaarheidsplan op de website.
- Druk het bereikbaarheidsplan af (via de ziekenhuiswebsite of via de externe website dat gebruikt wordt). In het geval van een verwijzing naar een externe website: het moet mogelijk zijn om een routebeschrijving te laten berekenen.
- Bekijk of het plan duidelijk en leesbaar is op papier.
- Bekijk of het ziekenhuis/de campus op het plan aangeduid is.

Stap 2:

- Bekijk of er informatie is over de bereikbaarheid met bus, tram, metro of trein.
- Bekijk of bus-, metro- of tramverbindingen worden vermeld met bijhorende lijnnummers.
 - Alternatief: indien een plug-in van De Lijn of MIVB rechtstreeks toelaat om de verbinding te berekenen, wordt dit onderdeel ook goedgekeurd. De halte van het ziekenhuis dient vooraf ingevuld te zijn.

① *Indien de pagina met bereikbaarheidsplan/routebeschrijving informeert over de bereikbaarheid via verschillende vervoersmiddelen en daarbij doorverwijst naar Google Maps routebeschrijving, met het adres van de ziekenhuiscampus vooraf ingevuld, worden beide verwachtingen goedgekeurd. Via deze weg kan de gebruiker namelijk kiezen voor welk vervoersmiddel hij/zij een routebeschrijving wenst, waardoor aan alle verwachtingen wordt voldaan.*

0	0.5	1
Er is aan geen van de 2 stappen (volledig) voldaan.	Er is slechts aan één van de twee stappen volledig voldaan.	Er is aan beide stappen volledig voldaan.
① <i>Indien het ziekenhuis meerdere campussen heeft, wordt de score berekend per campus. Daarna worden alle scores opgeteld en gedeeld door het aantal campussen.</i>		

2.6 De website bevat een plattegrond van het ziekenhuis of informatie over het soort routesysteem dat gebruikt wordt op de ziekenhuiscampus(sen)

Patiënten moeten via de website informatie kunnen vinden over hoe ze in het ziekenhuis hun weg kunnen vinden. Dit kan doordat op de website een plattegrond terug te vinden is van de verschillende diensten/afdelingen en/of door te informeren dat er een routesysteem gebruikt wordt.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek via de navigatie of de zoekfunctie informatie over het systeem dat gebruikt wordt via de zoektermen 'plattegrond', 'route', 'routesysteem', 'wegwijs', 'routebeschrijving'

Stap 2: Kijk na of er duidelijke informatie over de bereikbaarheid/route naar de verschillende plaatsen van de ziekenhuiscampus aanwezig is. Enkele goede voorbeelden zijn:

- een plattegrond waarop de verschillende gebouwen en/of diensten duidelijk weergeven en benoemd zijn;
- vermelding dat er gewerkt wordt met een routesysteem én uitleg waar je bij aankomst in het ziekenhuis informatie kan krijgen over het routesysteem (bv. onthaal). Of eventueel een doorverwijzing naar de dienst waar meer specifieke informatie gevonden kan worden (zie stap 3, bv. op de wegpagina van de afdeling staat vermeld dat de oranje pijl gevolgd moet worden);
- een combinatie van een plattegrond en info over een routesysteem.

Stap 3: Indien er geen gebundelde informatie gevonden kan worden op één pagina, kijk dan na of je op de afzonderlijke pagina's van de diensten/afdelingen informatie kan vinden over hoe je als patiënt of naaste tot op de dienst/afdeling kan geraken.

Stap 4: Indien het ziekenhuis meerdere campussen heeft, ga na of de gevraagde informatie aanwezig is voor alle campussen.

① *Wanneer er gewerkt wordt met een routesysteem is het niet de verwachting om het volledige routesysteem uit te leggen op de website. Het is enkel de verwachting dat patiënten en naasten weten dat ze, eens aangekomen in het ziekenhuis, hun weg kunnen vinden aan de hand van een routesysteem en dat ze hier uitleg over kunnen krijgen bij het onthaal of hun inschrijving bijvoorbeeld.*

0	1
De website bevat geen plattegrond of informatie over het routesysteem dat gebruikt wordt.	De website bevat een plattegrond en/of informatie over het routesysteem dat gebruikt wordt.
① Indien het ziekenhuis meerdere campussen heeft, berekent u de score per campus. Daarna telt u alle scores op en deelt u dit getal door het aantal campussen.	

2.7 De website biedt veelgebruikte documenten en formulieren aan

Een patiënt moet veelgebruikte documenten en formulieren makkelijk kunnen terugvinden. De website biedt deze dan ook idealiter aan.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek via de navigatie of de zoekfunctie veelgebruikte documenten en formulieren op via de zoektermen 'wilsverklaring', 'document', 'opnameverklaring', 'orgaandonatie', 'inzage patiëntendossier', 'afschrift patiëntendossier', 'vertegenwoordiger', 'vertrouwenspersoon'.

Stap 2: Kijk na of volgende formulieren aanwezig zijn én of je deze kan openen (deze documenten mogen verspreid op de website staan):

- negatieve wilsverklaring;
- wilsverklaring euthanasie;
- verklaring orgaandonatie;
- opnameverklaring voor klassieke opname;
- opnameverklaring voor dagopname;
- verzoek tot inzage patiëntendossier;
- verzoek tot afschrift patiëntendossier;
- verzoek tot inzage patiëntendossier overleden patiënt;
- aanduiding vertegenwoordiger;
- aanduiding vertrouwenspersoon.

① Voor de opnameverklaring van een klassieke opname en dagopname mag één en hetzelfde document gebruikt worden, het moet echter duidelijk zijn af te leiden uit de beschrijving op de website, titel van het document, of andere manier dat eenzelfde document geldt voor zowel de klassieke opname als voor de dagopname.

① Bestanden kunnen rechtstreeks raadpleegbaar zijn op de website, raadpleegbaar in een document op de website, of raadpleegbaar na doorverwijzing naar een andere website (bv. de website van FOD volksgezondheid, LEIF, ...) waarbij het duidelijk is dat de pagina waarnaar verwezen wordt het nodige bestand bevat.

① In item 1.7 wordt de printbaarheid van de websites nagegaan. Uiteraard wordt er van uitgegaan dat documenten en formulieren ook printbaar zijn als zij op een andere manier dan op de website (vb. in een document of na doorverwijzing naar een andere website) raadpleegbaar zijn. Dit wordt niet opnieuw gescoord in dit item maar wel verwacht correct te functioneren.

① **Voor de categorale ziekenhuizen zijn de documenten rond orgaandonatie en dagopname niet van toepassing.** De score wordt opnieuw berekend op basis van de 8 resterende documenten (0.125 per aanwezig document).

Algemene ziekenhuizen	0	0.1	0.2	...	0.8	0.9	1
Categorale ziekenhuizen	0	0.125	0.250	...	0.750	0.875	1
	Er wordt geen van de 10 veelgebruikte documenten en formulieren teruggevonden via de navigatie of de zoekfunctie. OF Er worden wel documenten teruggevonden, maar het lukt niet om deze te openen.	Van de veelgebruikte documenten en formulieren worden 1/10, 2/10, ... teruggevonden. Voor de categorale ziekenhuizen: 1/8, 2/8, ...					Alle veelgebruikte documenten en formulieren worden teruggevonden via de navigatie of de zoekfunctie en deze zijn rechtstreeks raadpleegbaar op de website OF raadpleegbaar in een document op de website OF raadpleegbaar na doorverwijzing naar een andere website.

2.8 De website biedt informatie over het ziekenhuisnetwerk waarvan het ziekenhuis deel uitmaakt

Sinds enige tijd zijn ziekenhuisnetwerken opgericht. Art. 6 van de wet van 28 februari 2019³ stelt namelijk dat België uit maximaal 25 locoregionale klinische ziekenhuisnetwerken mag bestaan, waarvan maximaal 13 netwerken exclusief mogen bestaan uit ziekenhuizen op het grondgebied van het Vlaamse Gewest. Deze samenwerking moet er voor zorgen dat ziekenhuizen de handen in elkaar slaan om zo de best mogelijke kwaliteit van zorg te kunnen leveren. De website vermeldt tot welk ziekenhuisnetwerk het ziekenhuis behoort.

① *Daarnaast is het mogelijk dat er nog andere samenwerkingsverbanden zijn zoals bijvoorbeeld ziektespecifieke netwerken, transmurale samenwerking met eerstelijnszones, samenwerking tussen artsen, etc. Dit wordt niet nagegaan via dit item.*

★ Tip: Idealiter wordt op de website uitleg voorzien over wat de samenwerking in netwerken inhoudt. En wordt er informatie gegeven over, en een link gelegd met, de samenwerking met de eerstelijnszone(s).

Werkwijze:

Zoek via de navigatie of de zoekfunctie op tot welk ziekenhuisnetwerk het ziekenhuis behoort. Zoektermen: 'ziekenhuisnetwerk', 'netwerk'.

① *Hoewel het voor de **categorale ziekenhuizen** geen verplichting is om tot een ziekenhuisnetwerk te behoren, wordt er in de conceptnota van de Vlaamse regering omtrent "de Vlaamse revalidatie: op weg naar een gestroomlijnd, geïntegreerd Vlaams revalidatiebeleid" vermeld dat het belangrijk is dat alle revalidatieziekenhuizen deel uitmaken van de klinische ziekenhuisnetwerken, al dan niet als volwaardige partner.⁴ Daarnaast bleken in 2019 vier van de acht revalidatieziekenhuizen deel uit te maken van een netwerk.⁵ Hoewel het dus geen verplichting is wordt dit wel aangeraden. De categorale ziekenhuizen worden **op voorhand bevraagd** of ze al dan niet aangesloten zijn bij een ziekenhuisnetwerk. Indien niet, wordt dit item gezien als 'niet beoordeelbaar'.*

0	1	9
De website vermeldt niet tot welk ziekenhuisnetwerk het ziekenhuis behoort.	De website vermeldt tot welk ziekenhuisnetwerk het ziekenhuis behoort.	Een categoriaal ziekenhuis heeft op voorhand aangegeven dat ze niet behoren tot een ziekenhuisnetwerk.

³ Art. 6 van de wet van 28 februari 2019:

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2019022807&table_name=wet

⁴ <https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/31395>

⁵ <https://docs.vlaamsparlament.be/pfile?id=1512431>

3. Visie en beleid van het ziekenhuis

3.1 De website biedt informatie over de samenwerkingsverbanden met patiëntenverenigingen

Patiëntenverenigingen kunnen een belangrijke meerwaarde betekenen voor patiënten. Daarom is het aangewezen dat de website weergeeft op welke manier het ziekenhuis samenwerkt met de patiëntenverenigingen.

In het kader van dit meetinstrument werd een lijst opgesteld van samenwerkingen met patiëntenverenigingen waarvan het relevant is om ze op een ziekenhuiswebsite te vermelden (**zie p. 10**), bijvoorbeeld doorverwijzen naar patiëntenverenigingen of een adviserende rol van de vereniging in het ziekenhuisbeleid.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek via de navigatie of de zoekfunctie op of het ziekenhuis samenwerkt met patiëntenverenigingen. Zoektermen: 'patiëntenvereniging(en)', 'vereniging(en)'.

Stap 2: Kijk na of er een algemene overzichtspagina is met een lijst van patiëntenverenigingen waarmee het ziekenhuis samenwerkt, dit kan op verschillende manieren weergegeven worden:

- per afdeling of dienst
- alfabetisch geordend
- per aandoening/thema

Stap 3: Kijk na of volgende informatie terug te vinden is:

- per vereniging een korte voorstellingstekst wanneer het op het eerste zicht niet duidelijk is waarrond de vereniging werkt. Doordat bijvoorbeeld de naam van de vereniging dit niet omschrijft of het niet afgeleid kan worden omdat de verenigingen niet geordend staan per aandoening;
- een link naar de website van de vereniging;

① *Indien er concrete samenwerkingen zijn tussen patiëntenverenigingen en afdeling(en) of dienst(en), is het interessant voor patiënten om wat concrete informatie toe te voegen over welk soort samenwerking er is (zie p10).*

① *Sommige ziekenhuizen vermelden op hun website ook relevante patiëntenverenigingen waarmee ze niet samenwerken. Dit is positief, maar het moet wel duidelijk zijn met welke patiëntenverenigingen het ziekenhuis wél en niet samenwerkt.*

0	0.5	1	9
Er is geen informatie over relevante patiëntenverenigingen OF Er is informatie over relevante patiëntenverenigingen, maar deze is niet gestructureerd weergegeven.	Er wordt op een gestructureerde manier relevante patiëntenverenigingen weergegeven, maar het is niet altijd mogelijk om af te leiden rond welke aandoening de verenigingen werken OF Er wordt niet doorverwezen naar de website van de vereniging.	Er is een overzichtspagina waarop relevante patiëntenverenigingen staan met de gevraagde informatie	Dit item is niet beoordeelbaar: De website vermeldt expliciet dat het ziekenhuis geen enkele samenwerking met patiëntenverenigingen heeft.

3.2 De website bevat informatie over de visie en het beleid rond palliatieve zorg en euthanasie

Informatie rond palliatieve zorg en euthanasie is erg belangrijk, maar kan ook gevoelig zijn. Daarom is het goed dat de drempel tot deze informatie verlaagd wordt door bepaalde info op de website weer te geven. De website geeft toelichting bij de visie en het beleid van het ziekenhuis wat betreft palliatieve zorg en euthanasie.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek informatie over palliatieve zorg via de navigatie of de zoekfunctie. Bekijk of er informatie is over volgende aspecten:

- wat het aanbod is van het ziekenhuis (of er een palliatieve afdeling en/of een palliatief support team is in het ziekenhuis);
- de specifieke invulling van dit aanbod
 - spirituele ondersteuning;
 - emotionele ondersteuning;
 - etc.;
- de doelgroep van het aanbod (bv. patiënt, familie, naasten, etc.);
- wie de contactpersoon is met contactgegevens. Dit hoeft niet één specifieke/individuele contactpersoon te zijn (kan ook een dienst zijn bijvoorbeeld), het is hierbij belangrijk dat het duidelijk is waar je terecht kan.

Stap 2: Zoek informatie over euthanasie via de navigatie of de zoekfunctie. Zoektermen: 'euthanasie', 'levenseinde'. Bekijk of er informatie is over volgende aspecten:

- of euthanasie in het ziekenhuis mogelijk is of niet;
- wat het standpunt van het ziekenhuis is omtrent euthanasie en vanuit welke overtuiging dit standpunt wordt ingenomen (bijvoorbeeld religieuze of andere overtuigingen);
- op welke manier het ziekenhuis vragen rond euthanasie benadert (bv. welke gesprekken er zullen zijn, welke zorgverleners er worden betrokken, wat je kan verwachten,...).
- wie de contactpersoon is met contactgegevens. Dit hoeft niet één specifieke/individuele contactpersoon te zijn, het is hierbij belangrijk dat het duidelijk moet zijn waar je terecht kan.

0	0.5	1
De website bevat geen of onvoldoende informatie over palliatieve zorg en euthanasie.	De website bevat de gevraagde informatie over palliatieve zorg of over levenseinde, maar niet voor beide onderwerpen.	De website bevat de gevraagde informatie over palliatieve zorg én over levenseinde.

3.3 De website bevat informatie over de visie en het beleid rond dwangmaatregelen (fixatie, afzondering en dwangmedicatie)

Het ondergaan van dwangmaatregelen is een erg ingrijpende ervaring. De website geeft toelichting bij de visie en het beleid van het ziekenhuis over maatregelen rond fixatie, afzondering en dwangmedicatie. Met visie en beleid wordt bedoeld dat het ziekenhuis de kernwaarden en algemene bepalingen weergeeft.

- **Fixatie** is het beperken van de bewegingsvrijheid van een patiënt door bv. het gebruik van pols- en enkelbanden en bedhekken of het plaatsen van een tafelblad aan een rolstoel.
- **Afzondering** betekent hier het afzonderen van de patiënt in een afzonderingsruimte, een time-out ruimte etc. Het gaat hier *niet* om isolatie in het kader van besmettingsgevaar.
- **Dwangmedicatie** is het toedienen van medicatie (bv. kalmeermiddelen) tegen de wens van de patiënt in. Dit gebeurt vooral op de voorgrond op de afdelingen (psycho)geriatrie, Sp-diensten, spoed, pediatrie en acute psychiatrie. Ook op andere afdelingen kan het echter voorvallen.

① Indien het ziekenhuis niet over een afzonderingsruimte beschikt (dit wordt op voorhand bevraagd), is dat aspect 'niet-beoordeelbaar' en mag stap 2 overgeslagen worden.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek informatie over *fixatie* via de navigatie of de zoekfunctie met zoektermen: 'fixatie', 'fixeren'. Bekijk of er informatie is over:

- wat fixatie precies inhoudt;
- de omstandigheden waaronder fixatie kan worden toegepast;

① Indien de informatie enkel toegespitst is op de afdeling geriatrie, wordt dit niet goed gerekend.

Stap 2: Zoek informatie over *afzondering* via de navigatie of de zoekfunctie met zoektermen: 'isolatie(ruimte)', 'isoleren', 'afzonderen', 'afzondering', 'toezichtsruijnte'. Bekijk of er informatie is over:

- wat afzondering precies inhoudt;
- de omstandigheden waaronder afzondering kan worden toegepast;

Stap 3: Zoek informatie over *dwangmedicatie* via de navigatie of de zoekfunctie met zoektermen: 'dwangmedicatie', 'dwang', 'sedatie'. Bekijk of er informatie is over:

- wat dwangmedicatie precies inhoudt;
- de omstandigheden waaronder dwangmedicatie kan worden toegepast;

Stap 4: Kijk na of de website informatie bevat over het algemene beleid/ de aandachtspunten van het ziekenhuis bij het gebruik van dwangmaatregelen: waar kan je je als patiënt/familielid aan verwachten, hoe kijkt het ziekenhuis hier naar, bij wie kan je terecht voor vragen, Deze informatie mag ook afzonderlijk uitgelegd staan voor de drie maatregelen, maar ook een algemeen overkoepelende visie wordt goedgekeurd.

0	0.5	1
De website bevat geen of onvoldoende informatie over de 3 onderwerpen.	De website beschrijft de gevraagde info voor afzondering, dwangmedicatie en fixatie maar er is geen algemeen beleid omschreven (al dan niet per maatregel) = enkel stap 1 t.e.m 3 zijn voldaan. OF De website beschrijft een algemeen beleid maar er is geen informatie terug te vinden over het wat de drie maatregelen inhouden = enkel stap 4 is voldaan.	De website bevat voldoende informatie over fixatie, isolatie én dwangmedicatie, samen met een omschrijving van het algemeen beleid in het ziekenhuis (eventueel toegelicht per maatregel).
① Indien het ziekenhuis geen afzonderingsruimte heeft, wordt er ook geen informatie verwacht over afzondering		

3.4 De website vermeldt welke kwaliteitsindicatoren het ziekenhuis meet en wat de resultaten daarvan zijn

Ziekenhuizen registreren een heleboel informatie over kwaliteitsindicatoren en over de inspanningen die ze leveren om te streven naar optimale kwaliteit. De ziekenhuiswebsite vermeldt informatie over de gemeten kwaliteitsindicatoren binnen het VIP² project én over de resultaten van deze metingen.

Een voorbeeld: een ziekenhuis kan meten hoeveel procent van de patiënten in het ziekenhuis een identificatiebandje draagt. De resultaten van deze meting kan het ziekenhuis visueel weergeven (bv. in een tabel of via een grafiek) en indien nodig kan het deze informatie verduidelijken met behulp van een leeswijzer. Het ziekenhuis kan hierbij ook uitleg geven over het identificatiebandje en het doel van het dragen van een identificatiebandje.

Werkwijze:

Zoek informatie over kwaliteitsindicatoren via de navigatie of de zoekfunctie. Zoektermen: 'kwaliteitsindicator(en)', 'indicator(en)', 'kwaliteit'. Bekijk of er informatie is over volgende aspecten:

- Welke kwaliteitsindicatoren het ziekenhuis meet;
- Wat de resultaten van deze indicatoren zijn;
- De datum van deze gegevens.

① Een rechtstreekse link naar de pagina van het ziekenhuis in kwestie op www.zorgkwaliteit.be wordt ook goed gerekend. Een link naar de algemene webpagina (homepage) van www.zorgkwaliteit.be is onvoldoende. Op deze website wordt de kwaliteit van de Vlaamse ziekenhuizen in kaart gebracht op basis van een aantal kwaliteitsindicatoren en streefwaardes. Andere kwaliteitsindicatoren dan deze op [zorgkwaliteit.be](http://www.zorgkwaliteit.be) zijn uiteraard ook zeer belangrijk en relevant om te delen op de website van het ziekenhuis.

0	1
Er is geen informatie op de website over kwaliteitsindicatoren. OF Er wordt melding gemaakt van kwaliteitsindicatoren, maar de website vermeldt geen resultaten hiervan. OF Er wordt geen jaartal vermeld.	Alle gevraagde aspecten zijn aanwezig op de website.

3.5 De website vermeldt verbeteracties die het ziekenhuis onderneemt om de zorgkwaliteit te verbeteren

Ziekenhuizen verbeteren hun kwaliteit van zorg op basis van kwaliteitsinformatie zoals kwaliteitsindicatoren, inspectieverslagen, klachten, incidenten, etc. Ziekenhuizen die communiceren over verbeteracties, tonen dat ze transparant zijn in hun werking en willen werken aan eventuele knelpunten. De verbeteracties zijn best concreet geformuleerd.

① Voorbeelden:

- *Vage, slechte voorbeelden: het louter vermelden dat het ziekenhuis verbeteracties neemt, dat er een werkgroep opgestart is, etc.*
- *Goede, concrete voorbeelden: sensibiliseringsacties voor het medisch personeel over het controleren van het identificatiebandje, regelmatige interne audits bij al het ziekenhuispersoneel rond handhygiëne of antibioticavoorschrijfgedrag, het afsluiten van jaarlijkse onderhoudscontracten voor coagulatioestellen, het aanpassen van protocollen, etc.*
- *Concreet voorbeeld: "Elke maand organiseren wij een workshop voor onze medewerkers en artsen rond patiëntveiligheidsthema's zoals handhygiëne, valpreventie, medicatiegebruik, etc. Door deze workshops te organiseren willen wij sensibiliseren en proactief ondersteuning aanbieden rond specifieke patiëntveiligheidsthema's. Voor meer informatie over onze verbeteracties kan je terecht bij onze dienst kwaliteit via kwaliteit@voorbeeld.be." of een goed voorbeeld op de website van het Sint-Franciscus ziekenhuis: <https://www.sfz.be/kwaliteit/verbeteracties-kwaliteitsverbetering>*

Werkwijze:

Zoek informatie via de navigatie of de zoekfunctie over de verschillende stappen die het ziekenhuis onderneemt om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Zoektermen: 'kwaliteitsverbetering', 'verbeteracties', 'kwaliteitsprojecten', 'verbeterprojecten', 'patiëntveiligheidsacties'.

- de doelstelling;
- de betrokken actoren (bv. patiënten, verpleegkundigen, alle werknemers, etc.);
- de contactpersoon met contactgegevens (e-mail en telefoonnummer);

① *Idealiter worden de uitkomsten van de verbeteracties beschreven.*

0	1
Niet alle gevraagde aspecten zijn aanwezig op de website.	Alle gevraagde aspecten zijn aanwezig op de website.

3.6 De website geeft informatie over een recent onderzoek naar patiëntenervaringen in het ziekenhuis en de resultaten daarvan

Patiënten worden meer en meer bevraagd rond hun ervaringen, maar hebben dikwijls geen zicht op wat er met de resultaten van deze metingen gebeurt. Een goede terugkoppeling kan patiënten stimuleren om deel te nemen en zoveel mogelijk hun inbreng te geven. Informatie geven over de tevredenheidsmetingen⁶ die afgenomen worden binnen het ziekenhuis, de doelstelling ervan alsook de resultaten is daarom belangrijk.

Werkwijze:

Zoek informatie over onderzoek naar patiëntenervaringen. Zoektermen: 'patiëntenervaringen', 'patiënttevredenheid', 'patiëntentevredenheid', 'tevredenheid'. Bekijk of er informatie aanwezig is over volgende aspecten:

- welke patiëntenervaringen het ziekenhuis meet;
- wat de resultaten van de vermelde metingen zijn
- de datum van deze gegevens.
- de contactpersoon met contactgegevens (e-mail en telefoonnummer).

① *Een rechtstreekse link naar de pagina van het ziekenhuis in kwestie op www.zorgkwaliteit.be wordt ook goed gerekend. Een link naar de algemene webpagina (homepage) van www.zorgkwaliteit.be is onvoldoende. Op deze website wordt de kwaliteit van de Vlaamse ziekenhuizen in kaart gebracht op basis van een aantal kwaliteitsindicatoren en streefwaardes.*

① *Sommige ziekenhuizen zullen meerdere metingen doen, idealiter zijn de resultaten van deze verschillende metingen beschikbaar op de website. Dit item wordt goedgekeurd wanneer de resultaten van minstens één relevante meting beschikbaar zijn.*

0	1
Er is geen informatie op de website over een tevredenheidsmeting. OF Er wordt melding gemaakt van een tevredenheidsmeting, maar de website vermeldt geen resultaten hiervan. OF Er wordt geen jaartal vermeld.	Alle gevraagde aspecten zijn aanwezig op de website.

⁶ De meeste tevredenheidsmetingen vertrekken vanuit managementoogpunt. Het VPP heeft een eigen vragenlijst (de Vlaamse Patiënten Peiling) ontwikkeld over patiëntervaringen, die vertrekt vanuit wat patiënten belangrijk vinden in de beoordeling van de kwaliteit van zorg.

3.7 De website biedt informatie over de laatste audit door Zorginspectie of een accrediteringsorganisatie

Zorginspectie en het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid staan in voor de inspectie en de erkenning van de Vlaamse ziekenhuizen. Indien ziekenhuizen geen accrediteringsproces doorlopen, ondergaan ze om de vijf jaar een audit (systeemtoezicht) van Zorginspectie. Alle ziekenhuizen kunnen nalevingstoezicht krijgen waarin de dagdagelijks geleverde kwaliteit van zorg getoetst wordt. Informatie over deze audits, de resultaten hiervan, maar vooral wat het ziekenhuis gedaan heeft met de resultaten, is interessante informatie voor de patiënt. Deze informatie wordt idealiter beknopt weergegeven en is begrijpelijk voor alle patiënten.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek informatie over zorginspectie/audits via de navigatie of de zoekfunctie. Zoektermen: 'audit', '(zorg)inspectie', 'Qualicor', 'JCI', 'accreditatie'.

Stap 2: Bekijk of er informatie aanwezig is over volgende aspecten:

- de laatste audit van het ziekenhuis (uitgevoerd door Zorginspectie of een accrediteringsorganisatie);
- de resultaten van deze audit. Dit kan via een verslag en/of via het benoemen van de sterke punten en de werkpunten;
- de datum van de audit.

① *Een accrediteringsorganisatie is elke organisatie die een ziekenhuis toetst aan een kwaliteitskader en hiervoor een certificaat overhandigt. Bv. JCI, Qualicor, Magnet, BELAC,...*

★ **Tip:** Het kan ook interessant zijn voor patiënten om een verwijzing naar de website van Zorginspectie of CoBRHA Viewer toe te voegen, waar de inspectieverslagen teruggevonden kunnen worden.

0	1
Er is geen informatie terug te vinden over zorginspectie/audits terug te vinden op de website. OF Er is informatie terug te vinden over zorginspectie/audits, maar de resultaten worden niet weergegeven. OF Er is informatie terug te vinden over zorginspectie/audits en resultaten worden weergegeven, maar er wordt geen datum vermeld.	Alle gevraagde aspecten zijn aanwezig op de website.

3.8 De website biedt informatie over de wijze waarop patiëntenparticipatie vorm krijgt in het ziekenhuis

Patiëntenparticipatie kan op verschillende niveaus plaatsvinden, bijvoorbeeld in de individuele zorgrelatie maar ook op afdelings- of ziekenhuisniveau. De patiënt kan hier op verschillende vlakken inbreng hebben. Zo kan deze bijvoorbeeld input geven over de manier waarop patiënten behandeld worden of over de algemene dienstverlening. Zo kan de patiënt o.a. bijdragen aan de kwaliteit van zorg in zijn eigen behandeling of in het ziekenhuis.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek informatie over patiëntenparticipatie via de navigatie of de zoekfunctie. Zoektermen: 'participatie', 'patiëntenparticipatie', 'patiëntenbetrokkenheid', 'patiëntenbegeleiding'.

Stap 2: Kijk na of er informatie beschikbaar is over hoe patiëntenparticipatie vorm krijgt in het ziekenhuis (bijvoorbeeld op individueel niveau, op afdelings-/dienstniveau, op ziekenhuisniveau. Zie lager voor voorbeelden.).

① *Indien er enkel informatie beschikbaar is over het meten van patiëntenervaringen, wordt dit niet goedgekeurd.*

Stap 3: Zoek wie de contactpersoon is voor als je interesse hebt om te participeren en wat zijn/haar contactgegevens zijn (telefoon, e-mailadres, precieze kantooruren). Dit moet niet één specifieke/individuele contactpersoon zijn, het is hierbij belangrijk dat het duidelijk moet zijn waar je terecht kan, dit kan bijvoorbeeld ook een dienst zijn.

① *Idealiter wordt er aan patiëntenparticipatie gedaan op individueel niveau, op afdelings-/dienstniveau en op ziekenhuisniveau. Het is echter geen verwachting van dit item dat ziekenhuizen op elk van deze niveaus aan patiëntenparticipatie doen.*

Voorbeelden:

- *individueel niveau: invullen van ervaringsmetingen*
- *afdelings-/dienstniveau: patiëntenraad op de dienst oncologie die aan de slag gaat met het verbeteren van de dienst oncologie*
- *ziekenhuisniveau: patiëntenadviesraad dat mee de organisatie van de ziekenhuis bekijkt, zelfhulpvriendelijk ziekenhuis*

0	0.5	1	9
De website bevat geen of onvoldoende informatie over patiëntenparticipatie.	Er is informatie over hoe patiëntenparticipatie vorm krijgt, maar er wordt geen contactpersoon vermeld (of het is niet duidelijk waar je terecht kan).	De website biedt informatie over de wijze waarop patiëntenparticipatie vorm krijgt in het ziekenhuis én er wordt een contactpersoon vermeld (of het is duidelijk waar je terecht kan).	Dit item is niet beoordeelbaar: de website vermeldt expliciet dat het ziekenhuis aan geen enkele vorm van patiëntenparticipatie doet.

3.9 De website bevat informatie over de visie en het beleid van het ziekenhuis rond pijnmanagement

Pijn lijden is erg ingrijpend. Het is daarom aangewezen deze zoveel mogelijk te vermijden en goed te 'managen'. De website geeft toelichting bij de visie en het beleid van het ziekenhuis wat betreft pijnmanagement.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek informatie over *pijnmanagement* via de navigatie of de zoekfunctie. Zoektermen: 'pijn', 'pijnmanagement', 'pijnbestrijding', 'pijncentrum', 'pijnkliniek'.

Stap 2: Bekijk of er informatie is over de overkoepelende procedures van het ziekenhuis:

- hoe wordt pijn bevraagd;
- hoe wordt pijn onder controle gehouden.

0	1
De website bevat geen of onvoldoende informatie over pijnmanagement.	De website bevat de gevraagde informatie over pijnmanagement.

4. Zorgaanbod

4.1 De website bevat een overzicht van de artsen met informatie over contactgegevens

Het is belangrijk dat patiënten kunnen terugvinden welke artsen in het ziekenhuis werken, op welke afdeling en hoe ze deze kunnen bereiken. De website biedt een overzicht van de artsen van het ziekenhuis. In dit overzicht worden naam, afdeling(en) en contactgegevens van de zorgverlener vermeld.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek via de navigatie of zoekfunctie het overzicht van de artsen.

Stap 2: Kies willekeurig tien artsen en ga na of de informatie hieronder aanwezig is bij deze tien artsen. Noteer de namen van de artsen die geselecteerd werden.

- Naam en voornaam
- Afdeling(en) of dienst(en) waar de arts werkzaam is
- Contactgegevens (telefoon, raadplegingsuren/tijdsblokken, en eventueel e-mailadres)

① *Voor dit item bekijken we de volgende categorieën van artsen niet omdat niet alle elementen relevant zijn voor hen: toegelaten artsen, intensivisten, spoedartsen, radiologen (medische beeldvorming), nucleaire geneeskundigen, anesthesisten, pathologisch anatomen (labo), klinische biologen, assistenten, co-assistenten, stagiairs.*

① *Raadplegingsuren: het is voor artsen niet altijd mogelijk om specifieke raadplegingsuren te vermelden wegens wisselende roosters, er wordt vaak ook gewerkt met tijdsblokken. Daarom worden volgende weergaven goedgekeurd:*

- specifieke raadplegingsuren (bv. van 9u-12u)
- tijdsblokken (bv. voormiddag)
- geen vaste consultatiemomenten (bv. "er zijn geen vaste consultatiemomenten, neem contact op met ... via ... voor meer informatie of voor het inplannen van een afspraak")

0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1
Voor geen van de 10 artsen is de gevraagde informatie aanwezig.	De gevraagde informatie is aanwezig voor 1/10, 2/10, ... van de artsen.									De gevraagde informatie is aanwezig bij alle 10 artsen.

4.2 De website geeft van elke arts een foto weer op de website

De website geeft van elke arts een foto weer op de website.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek via de navigatie of zoekfunctie het overzicht van de artsen.

Stap 2: Kies willekeurig tien artsen uit en kijk of er een foto van hen beschikbaar is. Noteer de naam van de artsen die geselecteerd werden.

① *Voor dit item bekijken we de volgende categorieën van artsen **niet** omdat niet alle elementen relevant zijn voor hen: toegelaten artsen, intensivisten, spoedartsen, radiologen (medische beeldvorming), nucleaire geneeskundigen, anesthesisten, pathologisch anatomen (labo), klinische biologen, assistenten, co-assistenten, stagiairs.*

① *Indien er geen foto aanwezig is maar dit wordt onderbouwd door expliciet te melden dat de arts geen toestemming gaf om een foto op de website te plaatsen, dan wordt het item goedgekeurd.*

0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1
Voor geen van de 10 artsen is een foto aanwezig én er wordt geen expliciete uitleg voorzien dat de artsen hun toestemming niet gaven om een foto op de website te plaatsen.	Er is een foto of expliciete uitleg dat een arts zijn toestemming niet geeft om een foto op de website te plaatsen aanwezig voor 1/10, 2/10, ... van de artsen.									Er is een foto of expliciete uitleg dat een arts zijn toestemming niet geeft om een foto op de website te plaatsen aanwezig bij alle 10 artsen.

4.3 De website biedt bijkomende informatie over de opleiding en specialisatie van artsen

Het is belangrijk dat patiënten bijkomende informatie over artsen kunnen terugvinden, zodat ze meer te weten kunnen komen over hun behandelende arts. Voor elke arts wordt weergegeven welke zijn/haar specifieke opleiding en/of specialisatie is (bijvoorbeeld opleiding, behaalde certificaten, wetenschappelijke publicaties, bijscholing, specialisatie en subspecialisatie, etc.).⁷ Voorbeeld: kinderpsychiater met gedragsstoornissen als interessegebied; pneumoloog gespecialiseerd in slaapstoornissen.

Andere mogelijks relevante informatie betreft dus ook bv. wetenschappelijke publicaties, recente bijscholing, etc.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek via de navigatie of zoekfunctie het overzicht van de artsen.

Stap 2: Kies willekeurig tien artsen uit. Bekijk of bij elke arts de opleiding en/of specialisatie (bijvoorbeeld opleiding, behaalde certificaten, wetenschappelijke publicaties, bijscholing, specialisatie en subspecialisatie, etc.) terug te vinden is. Indien een arts geen specifieke specialisatie heeft, dient vermeld te worden dat deze generalistische of 'algemene' zorg biedt in zijn vakgebied.

① Dit item wordt ook goed gerekend als er een link naar een externe website van de arts zelf staat, waarop de gevraagde informatie te vinden is.

① Deze bijkomende informatie geldt niet voor artsen in opleiding. Het is voldoende om de specialisatie waarin de arts in opleiding assistent is te vermelden. Voorbeeld: assistent dermatologie.

0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1	9
Voor geen van de 10 artsen is de gevraagde informatie aanwezig.	De gevraagde informatie is aanwezig voor 1/10, 2/10, ... van de artsen.									De gevraagde informatie is aanwezig bij alle 10 artsen.	Dit item is niet-beoordeelbaar: De website bevat geen overzicht van de artsen

⁷ Wet inzake kwaliteitsvolle praktijkvoering in de gezondheidszorg (2019).

4.4 Verzekeringsstatus beroepsbeoefenaars

Volgens art. 2 van het KB van 21 april 2007 heeft de patiënt het recht om van het ziekenhuis informatie te ontvangen over de aard van de rechtsverhoudingen tussen het ziekenhuis en de beroepsbeoefenaars die er werken. Indien de verzekeraar voor alle artsen werkzaam in het ziekenhuis dezelfde is ('centrale ziekenhuisaansprakelijkheid'), kan dit op een centrale plaats op de website worden vermeld. Het is dan niet nodig om dit per arts te specificeren.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek via de zoekfunctie de termen 'aansprakelijkheid', 'verzekeraar', 'verzekering', en 'centrale aansprakelijkheid' en bekijk of er informatie over centrale aansprakelijkheid vermeld is.

Stap 2: Kijk na of zelfstandige beroepsbeoefenaars (zorgverleners) onder de centrale ziekenhuisaansprakelijkheid van het ziekenhuis vallen.

Indien dit niet het geval is, ga naar stap 3.

Stap 3: Kijk na of er informatie terug te vinden is over waar je terecht kan om te weten te komen wie de verzekeraar is van deze zelfstandige beroepsbeoefenaars (zorgverleners);

Indien deze informatie niet wordt teruggevonden, kies dan willekeurig tien artsen en ga na of er info terug te vinden is over de manier waarop de artsen verzekerd zijn (enkel indien er sprake is van verschillende verzekeraars voor de tewerkgestelde zelfstandigen in het ziekenhuis). Deze verzekeraar moet niet verplicht bij naam genoemd worden. Wel moet duidelijk zijn dat het niet om de centrale ziekenhuisaansprakelijkheid gaat, maar dat de arts een eigen verzekeraar heeft. Ook is het belangrijk om bij artsen met een 'persoonlijke' verzekeraar aan te geven waar patiënten informatie kunnen opvragen over die verzekeraar (bv. een specifieke dienst in het ziekenhuis, een arts,...).

① Bij voorkeur kunnen patiënten de verzekeraar bij een derde partij opvragen, en niet de arts zelf, om het contact toegankelijk te maken.

0	1
Er is geen informatie terug te vinden over centrale ziekenhuisaansprakelijkheid. OF Indien zelfstandige beroepsbeoefenaars niet onder de centrale ziekenhuisaansprakelijkheid vallen is er geen informatie terug te vinden over waar je terecht kan om te weten te komen wie de verzekeraar is van deze zelfstandige beroepsbeoefenaar. OF Er is geen informatie terug te vinden over de verzekeringsstatus van de 10 artsen. OF Er is informatie terug te vinden over de verzekeringsstatus van de 10 artsen maar er staat niet aangegeven waar patiënten informatie kunnen opvragen over de verzekeraar.	Alle gevraagde aspecten zijn aanwezig op de website.

4.5 Overzicht contactgegevens afdelingen en medische diensten

Patiënten en hun familieleden willen graag vlot contact kunnen opnemen met afdelingen en medische diensten. De website biedt een overzicht van de contactgegevens van de verschillende verpleegafdelingen, ambulante diensten en dagziekenhuizen van het ziekenhuis. Meer informatie over wat verstaan wordt onder verpleegafdelingen, ambulante diensten en dagziekenhuizen, is vermeld op pagina 7.

Vaak is de contactpersoon de hoofdverpleegkundige of het diensthoofd, maar dit hoeft niet zo te zijn. Ook is het mogelijk dat de contactpersoon verschilt naargelang het moment van de week. In dat geval worden de verschillende contactgegevens vermeld of is er een gezamenlijk/algemeen nummer. Het is hierbij belangrijk dat het duidelijk is waar je als patiënt terecht kan. Er worden ook contactgegevens van de contactpersoon gevraagd. Dit hoeft niet het persoonlijk telefoonnummer of e-mailadres te zijn, maar wel een nummer of mailadres van de afdeling zelf, zodat de contactpersoon snel en gemakkelijk bereikt kan worden.

★ Tip: Het is wenselijk om een introductie van de afdelingen of diensten te vermelden op de website. Dit wil zeggen dat er uitleg gegeven wordt over welke zorgverleners er werken, waar deze afdeling of dienst voor instaat, wat je kan verwachten als patiënt, hoe deze afdeling of dienst werkt, etc.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek via de navigatie of zoekfunctie het overzicht van de afdelingen, medische diensten en dagziekenhuizen van het ziekenhuis. Dit overzicht moet gemakkelijk vindbaar zijn en op een logische plaats staan. Patiënten gaan deze info bv. niet zoeken op de pagina met het organigram van het ziekenhuis.

Stap 2: Kies willekeurig 6 verschillende (verpleeg)afdelingen, 2 ambulante medische diensten (Bv. diëtetiek, dermatologie, pijnkliniek, psychiatrische raadpleging) en 2 dagziekenhuizen, en ga na of volgende informatie aanwezig is bij deze afdelingen/diensten:

- contactgegevens: telefoonnummer en eventueel e-mailadres;
- precieze kantooruren waarop de afdeling of dienst telefonisch bereikbaar is. Ook indien de afdeling continu (24/7) bereikbaar is, dan moet gespecificeerd worden dat ze steeds telefonisch contact kunnen opnemen.

① *Specialismen of disciplines worden niet gecontroleerd, tenzij dit samenvalt met een medische dienst.*

① *Een centraal telefoonnummer waarbij er snel en makkelijk doorverbonden kan worden naar de afdeling, de dienst of het dagziekenhuis in kwestie wordt ook goedgekeurd indien dit vermeld wordt op iedere webpagina van de verschillende afdelingen, diensten of dagziekenhuizen, en er steeds voldaan wordt aan alle voorwaarden zoals vermeld in de criteria.*

0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1
Voor geen van de 10 afdelingen/ diensten is de gevraagde informatie aanwezig. OF Er is geen informatie terug te vinden over de contactpersonen van de verschillende afdelingen. OF Het overzicht is zeer moeilijk terug te vinden.	De gevraagde informatie over de contactpersoon is aanwezig voor 1/10, 2/10, ... van de afdelingen/diensten.									De gevraagde informatie is aanwezig bij alle 10 afdelingen/ diensten.

4.6 De website biedt informatie over de mogelijkheden tot begeleiding bij de sociale dienst in het ziekenhuis (voor patiënten én naastbetrokkenen)

Zowel bij opname als bij ontslag uit het ziekenhuis kunnen patiënten én naastbetrokkenen met allerlei vragen zitten (bv. over thuiszorgdiensten, ziekenvervoer, psychosociale begeleiding en ondersteuning, etc.). Soms hebben ze ook nood aan ondersteuning (bv. hulp bij de aanvraag van sociale voorzieningen). Daarom is het belangrijk dat de website informatie geeft over de mogelijkheden tot begeleiding bij de sociale dienst in het ziekenhuis, dit voor zowel de patiënt als naastbetrokkenen.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek informatie over begeleiding bij de sociale dienst via de navigatie of de zoekfunctie. Zoektermen: 'begeleiding', 'ondersteuning', 'sociale dienst', 'maatschappelijk werk', 'patiëntenbegeleiding'.

Stap 2: Bekijk of er informatie is over volgende aspecten:

- waarvoor de patiënt terecht kan bij de sociale dienst;
- waarvoor naastbetrokkenen terecht kunnen bij de sociale dienst;
- de contactgegevens van de sociale dienst (dit moet niet één specifieke/individuele contactpersoon zijn, het is hierbij belangrijk dat het duidelijk moet zijn waar je terecht kan). Ga na of de volgende elementen aanwezig zijn:
 - het telefoonnummer van de dienst;
 - het e-mailadres of contactformulier van de dienst;
 - de telefonische bereikbaarheid: precieze kantooruren.
 - waar de sociale dienst in het ziekenhuis zich bevindt (de fysieke locatie).

① *Indien de sociale dienst geen vaste locatie heeft in het ziekenhuis moet dit vermeld worden, alsook de manier waarop een fysieke ontmoeting met medewerkers van de sociale dienst dan geregeld wordt in het ziekenhuis (bijvoorbeeld: "de medewerkers van de sociale dienst zullen steeds naar de afdeling zelf komen").*

0	1
De website bevat geen of onvoldoende informatie over de sociale dienst.	De website bevat al de gevraagde informatie over de sociale dienst.

5. Informatie over kostprijs

5.1 De website bevat een oplistijng van standaardprijzen van ziekenhuisopnames

Voor bepaalde behandelingen is het mogelijk om standaardprijzen te bepalen, onder de veronderstelling dat er geen medische complicaties optreden die voor eventuele bijkomende kosten zorgen. Een vermelding van de standaardprijzen op de website geeft de patiënt de mogelijkheid om het financiële aspect van een opname op voorhand in te schatten.

★ Tip: Het is ook waardevol om de prijzen te vermelden van andere kosten zoals bloed, gips, kapper, etc. Dat wordt echter niet nagegaan met dit item maar met item 5.2.

Werkwijze:

Zoek via de navigatie of zoekfunctie informatie over de volgende aspecten:

- remgeld op de verblijfskosten (1^{ste} dag, vanaf dag 2, vanaf dag 91);
- kamersupplementen (eenpersoonskamer, tweepersoonskamer, meerpersoonskamer);
- het feit dat erelonen vastgelegd zijn door het RIZIV;
- uitleg over wat ereloonsupplementen zijn;
- geneesmiddelenforfait;
- ga na of het maximum ereloonsupplement dat een niet geconventioneerde arts mag vragen vermeld wordt

① *Indien deze informatie vermeld is in de toelichting bij de opnameverklaring (die online beschikbaar is), wordt dit enkel goed gerekend indien er op de website zelf duidelijk is welke informatie men (in grote lijnen) kan terugvinden in dit document.*

0	1
Niet alle gevraagde aspecten zijn aanwezig op de website.	Alle gevraagde aspecten zijn aanwezig.

5.2 De website biedt informatie over de prijs van extra diensten en producten (water, telefoon, tv, koelkast, ...)

Het is nuttig om voor veelvoorkomende bijkomende diensten en producten (niet-medische/diverse kosten) een prijs te vermelden op de website. Op deze manier kan een patiënt zich optimaal voorbereiden op de kostprijs van zijn of haar opname.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek via de navigatie of zoekfunctie met de termen 'kosten', 'niet-medisch', 'supplement', 'diensten', 'opnameverklaring'; een overzicht van de prijzen van bijkomende diensten.

Stap 2: Ga na of er een overzicht beschikbaar is met de prijs van veelvoorkomende bijkomende basisdiensten en producten. Dit overzicht kan bijvoorbeeld volgende elementen bevatten:

- kamercomfort: bv. telefoon, ijskast, televisie en internetaansluiting;
- eten en drinken: bv. bijkomende maaltijden, tussendoortjes, snacks en dranken;
- hygiënische producten: bv. basistoiletproducten (bv. zeep, tandpasta) en basistoiletgerief (bv. kam, tandenborstel, scheergerei, papieren zakdoekjes);
- was (persoonlijk wasgoed);
- begeleider/rooming-in: bezetting van een kamer of bed, maaltijden en dranken;
- andere diverse goederen en diensten: andere veel gevraagde goederen (bv. papflessen, spenen, borstpomp, gips, krukken, oordopjes, kleine bureaubenodigdheden);
- veel gevraagde diensten (bv. manicure, pedicure, kapper).

① *Indien bepaalde basisdiensten, zoals toegang tot het internet, inbegrepen zijn in de ligdagprijs en bijgevolg 'gratis' ter beschikking gesteld worden moet dit ook vermeld staan.*

① *Indien deze informatie vermeld is in de toelichting bij de opnameverklaring (die online beschikbaar is), wordt dit enkel goed gerekend indien er op de website zelf duidelijk is welke informatie men (in grote lijnen) kan terugvinden in dit document.*

0	1
De website biedt geen overzicht met de prijs van extra basisdiensten en producten.	De website biedt een overzicht met de prijs van extra basisdiensten en producten.

5.3 De website bevat een prijsraming met een overzicht van de kosten naargelang van de verzekeringsstatus (voor een lijst van veelvoorkomende opname- en consultatieredenen)

Het is nuttig om voor veelvoorkomende ingrepen en opnames een prijsraming te vermelden op de website. Daarnaast is het zo dat de prijs van een ziekenhuisopname verschilt naargelang van de verzekeringsstatus van de patiënt in het kader van de verplichte ziekteverzekering (niet verzekerd, gewoon verzekerd, recht op verhoogde tegemoetkoming⁸). Prijsramingen die rekening houden met deze verzekeringsstatus geven een goed beeld van het kostenplaatje dat men mag verwachten voor een veelvoorkomende ingreep. Wel is het belangrijk om te vermelden dat deze prijzen slechts richtprijzen zijn, die beïnvloed kunnen worden door verlengde verblijfsduur, complicaties, etc. Daarnaast bevat de website informatie over waar je terecht kan wanneer jouw ingreep niet in de lijst van kostenraming staat of wanneer de website niet de mogelijkheid biedt om een kostenraming te berekenen.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek via de navigatie of zoekfunctie met de termen '(prijs)simulatie', '(kost)prijs', '(prijs)raming' een overzicht van de prijzen van verschillende soorten opnames.

Stap 2: Bekijk voor 5 testcases de volgende aspecten:

- of deze informatie aangeboden wordt naargelang de verzekeringsstatus van de patiënt (niet verzekerd, gewoon verzekerd, recht op verhoogde tegemoetkoming);
- of er een kostenraming met een totaalprijs of prijsvork met minimum- en maximumbedrag vermeld is;
- een vermelding dat deze prijzen slechts richtprijzen zijn, die beïnvloed kunnen worden door verlengde verblijfsduur, complicaties, etc.

Stap 3: Is er een vermelding van een contactpersoon of gegevens van een dienst waar ze terecht kunnen met vragen of een persoonlijke simulatie? Een telefoonnummer, mailadres of contactformulier moeten teruggevonden kunnen worden.

① *Goed voorbeeld kan je terugvinden op de website van A.S.Z ziekenhuis:*
<https://www.asz.be/nl/patient/kosten-en-prijsramingen/prijsramingen>

⁸ Enkele voorbeelden van wie recht heeft op de verhoogde tegemoetkoming: mensen met een sociale uitkering zoals een leefloon, een tegemoetkoming voor personen met een handicap; weeskinderen; gepensioneerden met een laag inkomen; mensen die langer dan 1 jaar werkloos zijn, etc. Meer informatie over het recht op verhoogde tegemoetkoming vind je op <http://www.riziv.fgov.be/nl/themas/kost-terugbetaling/financiele-toegankelijkheid/Paginas/verhoogde-tegemoetkoming-betere-vergoeding-medische-kosten.aspx#.Vvp6Ak1-PIU>

0	0.5	1
Voor geen van de 5 opnameredenen is de gevraagde informatie aanwezig en er zijn ook geen contactgegevens terug te vinden op de website.	Er zijn contactgegevens terug te vinden OF De gevraagde informatie kan teruggevonden worden voor de 5 testcases.	De gevraagde informatie is aanwezig bij alle 5 opname-redenen en er zijn contactgegevens terug te vinden op de website.

5.4 De website vermeldt de conventiestatus van artsen

Het is belangrijk dat patiënten kunnen terugvinden of artsen geconventioneerd, niet geconventioneerd of gedeeltelijk geconventioneerd zijn, zodat ze een beter zicht hebben op de te verwachten kostprijs.

- Een niet-geconventioneerde arts mag een ereloonsupplement aanrekenen bovenop het conventietarief (de officiële prijs). Deze meerkost is onbeperkt en wordt bepaald door de arts zelf (wordt ook niet meegerekend bij het berekenen van de maximumfactuur). De meeste ziekenhuizen hanteren wel een bovengrens.
- Artsen kunnen ook 'gedeeltelijk geconventioneerd zijn': op bepaalde momenten werken ze geconventioneerd, op andere ongeconventioneerd.

Artikel 73 §1 van de Wet betreffende de verplichte verzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen gecoördineerd op 14 juli 1994 stipuleert dat "*de zorgverleners verplicht zijn om de rechthebbenden duidelijk te informeren over hun toetreding of hun weigering van toetreding tot de akkoorden of overeenkomsten die op hen betrekking hebben*". De conventioneringsstatus dient dus duidelijk gecommuniceerd te worden aan patiënten, evenals de gevolgen hiervan voor de patiënt. Ten gevolge van artikel 15 van de Wet van 7 februari 2014 houdende diverse bepalingen inzake de toegankelijkheid van de gezondheidszorg heeft het RIZIV op zijn website een zoekmotor om de conventioneringsstatus van zorgverleners na te gaan.

Werkwijze:

Stap 1: Ga naar het overzicht van de artsen en kies hier willekeurig tien artsen uit.

- Bekijk of u bij elke arts zijn conventioneringsstatus terugvindt.
- Bij gedeeltelijk geconventioneerde artsen: ga na of ook wordt vermeld wanneer hij/zij al dan niet is geconventioneerd.

① *Een verwijzing naar de RIZIV pagina wordt niet goedgekeurd omdat het niet mogelijk is om rechtstreeks te verwijzen naar een pagina van de arts.*

Stap 2: Als je geen informatie vindt over conventionering bij individuele artsen zoek dan via de navigatie of zoekfunctie met de volgende termen: 'conventionering', 'verbintenistarief', 'geconventioneerd', 'conventie'. Bekijk of de website centraal informatie over conventionering vermeldt:

- Kijk na of hier informatie over de conventiestatus van de artsen werkzaam in het ziekenhuis vermeld staat. Bijvoorbeeld: "alle artsen werkzaam in dit ziekenhuis zijn geconventioneerd".
- Kijk ook na of hier informatie terug te vinden is over wat conventionering is, of een link naar een externe pagina aanwezig is waar deze informatie terug te vinden is.

0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1
Voor geen van de 10 artsen is de gevraagde informatie aanwezig. OF Er is geen pagina voorzien waar centraal informatie over conventionering in het ziekenhuis vermeld staat.	De gevraagde informatie is aanwezig voor 1/10, 2/10, ... van de artsen.									De gevraagde informatie is aanwezig bij alle 10 artsen. OF Er is een pagina voorzien waar centraal informatie over conventionering in het ziekenhuis vermeld staat.

5.5 De website vermeldt contactgegevens voor vragen over financiële aspecten

Voorgaande items over de betaalbaarheid en financiële toegankelijkheid kunnen een onvolledig beeld geven over de kostprijs. Informatie over de dienst waar men terecht kan met vragen hieromtrent kan nuttig zijn. Naast standaardprijzen of een prijssimulatie moet het mogelijk zijn om mondelinge informatie te krijgen over het financiële aspect van een opname of behandeling in een ziekenhuis. De contactgegevens van deze dienst worden vermeld op de ziekenhuiswebsite.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek via de navigatie of de zoekfunctie informatie over een dienst waar patiënten terecht kunnen bij vragen over de financiële aspecten van hun opname. Zoektermen: 'financiële dienst', 'facturatie', 'factuur', 'financieel'.

Stap 2: Ga na of de volgende elementen aanwezig zijn:

- het telefoonnummer van de dienst;
- het e-mailadres of contactformulier van de dienst;
- de telefonische bereikbaarheid: precieze kantooruren.

0	1
De website bevat geen of onvoldoende informatie over de gevraagde aspecten.	De website bevat voldoende informatie over alle gevraagde aspecten.

5.6 De website biedt informatie over het voorschot dat er betaald moet worden in het ziekenhuis

Het is nuttig om eventuele voorschotten die betaald moeten worden te vermelden op de website. Zo kunnen patiënten zich goed voorbereiden.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek via de navigatie of zoekfunctie met de termen 'voorschot', 'kosten'.

Stap 2: Ga na of de website vermeldt of er voorschotten gevraagd worden of niet. Indien er geen voorschot wordt gevraagd moet dit ook vermeld worden.

Stap 3: Indien er een voorschot gevraagd kan worden: ga na of de volgende elementen aanwezig zijn:

- onder welke voorwaarden een voorschot betaald moet worden;
- wie voorschotten int (wie mag een voorschot vragen en aan wie moet ik dit betalen?);
- op welke manier moet het voorschot betaald worden (betaaltermijn en betaalwijze).

0	1
De website biedt geen of onvoldoende informatie over eventueel te betalen voorschotten.	De website biedt alle bovenstaande informatie over eventueel te betalen voorschotten.

5.7 De website geeft een toelichting bij de ziekenhuisfactuur.

Ziekenhuizen zijn sinds 2016 verplicht een vast model van de ziekenhuisfactuur voor de patiënt te gebruiken.⁹ Een ziekenhuisfactuur omvat acht grote onderdelen.^{8, 10} Daarnaast bestaat de ziekenhuisfactuur uit twee delen: een globaal overzicht (of 'samenvatting van de kosten') en een gedetailleerd overzicht. Voor patiënten is de ziekenhuisfactuur niet altijd even duidelijk. Daarom is het nuttig om op de website een toelichting te voorzien bij de ziekenhuisfactuur. Daarnaast bevat de website informatie over waar je terecht kan wanneer je vragen hebt over je ziekenhuisfactuur.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek via de navigatie of zoekfunctie met de termen 'factuur', 'ziekenhuisfactuur'.

Stap 2: Ga na of de volgende elementen aanwezig zijn:^{8, 9, 11}

- Uitleg over het globaal overzicht van de ziekenhuiskosten (of 'samenvatting van de kosten'), waarbij uitleg gegeven wordt over:
 - kosten die aangerekend worden (de 8 onderdelen: verblijfskosten, forfaitaire kosten, apotheekkosten, honoraria, andere leveringen, ziekenvervoer, diverse kosten, en BTW);
 - het te betalen bedrag (totaal van de kost ten laste van de patiënt);
 - het voorschot dat (eventueel) betaald werd;
 - het bedrag dat het ziekenhuis rechtstreeks aan het ziekenfonds aanrekent;
 - totaal nog door de patiënt te betalen/terug te krijgen bedrag.
- Uitleg over de gedetailleerde factuur (details van de kosten):
 - kolom ten laste van het ziekenfonds;
 - kolom ten laste van de patiënt;
 - kolom supplementen.

Stap 3: Ga na of de betalingstermijn van de ziekenhuisfactuur vermeld wordt.

0	1
De website biedt geen of onvoldoende uitleg over de ziekenhuisfactuur.	De website biedt alle gevraagde uitleg over de ziekenhuisfactuur.

⁹ Omzendbrieven met de laatste versie van de wettelijk bepaalde inhoud van de ziekenhuisfactuur zijn terug te vinden via

<https://www.inami.fgov.be/nl/professionals/verzorgingsinstellingen/ziekenhuizen/Paginas/omzendbrieven-algemeen-ziekenhuis.aspx>

¹⁰ De verschillende componenten van de ziekenhuisfactuur (p.15-17) staan beschreven op

<https://economie.fgov.be/nl/file/8505/download?token=l689jCKN>

¹¹ Uitleg bij het vast stramen van de ziekenhuisfactuur vind je terug via <https://www.cm.be/wat-te-doen/hospitalisatie/ziekenhuisfactuur>

6. Informatie over privacy en patiëntenrechten

6.1 De website vermeldt contactgegevens van de ombudsdienst

In de Wet op de Patiëntenrechten (2002) is het recht op klachtenbemiddeling opgenomen. Deze bemiddeling gebeurt door de ombudsdienst. Om deze dienst goed te laten werken, is het vereist dat patiënten weten hoe ze de ombudsdienst kunnen bereiken. Het K.B. van 8 juli 2003¹² stelde de voorwaarden vast waaraan deze dienst moet voldoen. De reden om de locatie van de ombudsdienst aan te duiden, is dat dit de toegankelijkheid van de ombudsdienst aanzienlijk verhoogt. Naar de ombudsdienst stappen is sowieso niet gemakkelijk, dus dienen zoveel mogelijk drempels vermeden te worden.

Daarnaast legt artikel 10 van het K.B. vast dat de ombudspersoon een huishoudelijk reglement moet opstellen. Dit huishoudelijk reglement houdt de specifieke modaliteiten van de organisatie, de werking en de klachtenprocedure van de ombudsfunctie in.

★ Tip: Het is wenselijk om op deze pagina ook het jaarverslag (van het jaar voordien) van de ombudsdienst te publiceren.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek via de navigatie of de zoekfunctie informatie over de ombudsdienst en het huishoudelijk reglement van de ombudsdienst via de zoektermen 'ombuds', 'ombudsdienst', 'huishoudelijk reglement'.

Stap 2: Ga na of de volgende elementen vermeld worden:

- het telefoonnummer van de ombudsdienst;
- het e-mailadres of een contactformulier van de ombudsdienst
- de fysieke bereikbaarheid (de locatie in het ziekenhuis en de precieze kantooruren).

Stap 3: Ga na of het huishoudelijk reglement van de ombudsdienst (waarin specifieke modaliteiten van de organisatie, de werking en de klachtenprocedure vermeld worden) beschikbaar is.

0	1
Niet alle gevraagde aspecten zijn aanwezig op de website.	Alle gevraagde aspecten zijn aanwezig op de website.

¹²

https://www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth_theme_file/kb_08.07.2003.pdf

6.2 De website biedt informatie over alle patiëntenrechten

De rechten van de patiënt zijn vastgelegd in de gecoördineerde Wet op de Patiëntenrechten van 22 augustus 2002. Deze wet legt vast waar een beroepsbeoefenaar of zorgverstrekker zich aan moet houden en waarop een patiënt kan rekenen. Dit zorgt voor een duidelijke relatie tussen zorgverstrekker en patiënt.

★ Tip: Eventueel kan er bijkomend ook verwezen worden naar www.patientrights.be of <https://vlaamspatiëntenplatform.be/nl/advies-en-tips/mijn-rechten-als-patient>.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek via de navigatie of de zoekfunctie informatie over de rechten van de patiënt via de zoektermen 'patiëntenrechten', 'rechten van de patiënt'.

Stap 2: Ga na of er informatie wordt gegeven over elk van onderstaande onderdelen. *Nota bene:* een link naar een andere website waar de gevraagde informatie staat, wordt ook goed gerekend.

- Kwaliteitsvolle dienstverlening,
- Vrije keuze van de zorgverstrekker,
- Informatie over de gezondheidstoestand,
- Geïnformeerde toestemming,
 - Bij het recht op geïnformeerde toestemming moet het recht op het vernemen of de beroepsbeoefenaar verzekerd is en gemachtigd is om zijn beroep uit te oefenen vermeld staan. Dit is namelijk een belangrijk onderdeel van dit recht.
- Een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier, met mogelijkheid tot inzage en afschrift,
- Bescherming van de persoonlijke levenssfeer,
- Klacht neerleggen,
- Pijnbestrijding.

0	1
Niet alle gevraagde aspecten zijn aanwezig op de website (of op de website waarnaar doorgelinkt wordt).	Alle gevraagde aspecten zijn aanwezig op de website (of op de website waarnaar doorgelinkt wordt).
OF	
De informatie betreft louter een opsomming van rechten (zonder verdere informatie).	

6.3 De website biedt informatie over de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger aan te duiden.

Als patiënt heb je het recht om je te laten bijstaan bij het uitoefenen van je patiëntenrechten (vertrouwenspersoon) of om iemand jouw rechten als patiënt op te laten nemen als je dit zelf niet meer kan (vertegenwoordiger). De website biedt informatie aan over de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger aan te duiden. Op deze manier kan dit makkelijker kenbaar gemaakt worden aan zijn zorgverleners. Daarnaast bevat de website informatie over waar je terecht kan wanneer je vragen hebt over de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger aan te duiden.

★ Tip: Het is wenselijk dat er een document (of link naar een document) aanwezig is om een vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger aan te duiden. Eventueel kan er bijkomend ook verwezen worden naar <https://www.health.belgium.be/nl/formulier-aanwijzing-vertrouwenspersoon> & <https://www.health.belgium.be/nl/formulier-aanwijzing-vertegenwoordiger>.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek informatie over de vertrouwenspersoon in het kader van de patiëntenrechten via de navigatie of de zoekfunctie via de zoekterm 'vertrouwenspersoon'. Bekijk of er informatie is over volgende aspecten:

- wat een vertrouwenspersoon is, wat hij doet, en hoe hij zijn taak uitoefent;
- hoe de patiënt een vertrouwenspersoon kan aanduiden.

Stap 2: Zoek informatie over de vertegenwoordiger in het kader van de patiëntenrechten via de navigatie of de zoekfunctie via de zoekterm 'vertegenwoordiger'. Bekijk of er informatie is over volgende aspecten:

- wat een vertegenwoordiger is, wat hij doet, en hoe hij zijn taak uitoefent;
- hoe de patiënt een vertegenwoordiger kan aanduiden.

0	0.5	1
De website bevat geen of onvoldoende informatie over de vertrouwenspersoon en de vertegenwoordiger.	De website bevat de gevraagde informatie over de vertrouwenspersoon of de vertegenwoordiger, maar niet voor beide onderwerpen.	De website bevat de gevraagde informatie over de vertrouwenspersoon én de vertegenwoordiger.

6.4 De website biedt de mogelijkheid om incidenten, klachten en suggesties te melden

Patiënten kunnen via de website idealiter feedback geven over de zorg die ze krijgen en de werking van het ziekenhuis. Dit kan door het melden van (medische of patiëntveiligheids-) incidenten, het formuleren van klachten of het geven van suggesties. Het is belangrijk om deze verschillende begrippen te omschrijven voor patiënten. Een patiëntveiligheidsincident wordt gedefinieerd als "Een onbedoelde gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de patiënt heeft geleid of kon leiden."¹³

Bovendien dient de website te vermelden hoe en door wie deze informatie wordt verwerkt. Deze drie topics moeten gemakkelijk vindbaar zijn voor de patiënt en er worden verwacht gelinkt te zijn aan verschillende thema's of 'toegangspoorten': contact, ombudsdienst, kwaliteit van zorg.

Werkwijze:

Stap 1: Ga naar de webpagina met contactgegevens en ga na of volgende elementen (of een link ernaar) aanwezig zijn:

- een omschrijving van het begrip (medische/patiëntveiligheids-) incidenten;
- een vermelding van de mogelijkheid en werkwijze om
 - incidenten te melden;
 - klachten te formuleren;
 - suggesties, opmerkingen, ideeën, tips, ... te formuleren;
- een uitleg over wie incidenten, klachten en suggesties verwerkt (behandelt), en hoe er met deze incidenten, klachten en suggesties wordt omgegaan (wat er mee wordt gedaan).

Stap 2: Zoek via de navigatie of de zoekfunctie naar informatie over de ombudsdienst en ga na of vijf bovenstaande elementen (of een link ernaar) aanwezig zijn.

Stap 3: Zoek via de navigatie of de zoekfunctie naar informatie over de kwaliteit van de zorg en ga na of de vijf bovenstaande elementen (of een link ernaar) aanwezig zijn.

① *Het is niet nodig (maar kan wel) om alle informatie te herhalen bij de 3 toegangspoorten. Een link naar één en hetzelfde systeem op de drie pagina's is ook in orde. De drie begrippen (medische/patiëntveiligheids-) incidenten, klachten en suggesties dienen wel expliciet vermeld te zijn.*

0	0.33	0.66	1
De website bevat geen of onvoldoende informatie over de gevraagde aspecten via de 3 toegangspoorten.	De website bevat voldoende informatie over de gevraagde aspecten via 1 toegangspoort, maar niet via de 2 andere.	De website bevat voldoende informatie over de gevraagde aspecten via 2 toegangspoorten, maar niet via de derde.	De website bevat voldoende informatie over alle gevraagde aspecten bij de 3 toegangspoorten.

¹³ N. Balcaen & K. Vanhaecht. The use and effects of open disclosure after patient safety incidents. Masters dissertation, LIGB-KULeuven, Leuven, 2019.

6.5 De website biedt informatie over het communicatiebeleid van het ziekenhuis na een patiëntveiligheidsincident

Veiligheid is een kernaspect van kwaliteitsvolle zorg waar de patiënt namens de wet op de patiëntenrechten recht op heeft. Ondanks de inspanningen die zorgverleners en zorginstellingen leveren om de patiënt veiligheid te garanderen, loopt er toch af en toe iets mis. Uit onderzoek en getuigenissen van slachtoffers blijkt dat de communicatie na een patiëntveiligheidsincident gebrekkig of soms zelfs niet gebeurt. De patiënt heeft nochtans recht op informatie, recht op inzage en afschrift van het patiëntendossier, en recht op klachtbemiddeling. Ook de deontologische code van artsen stelt dat de arts objectief communiceert met de patiënt. De website biedt daarom informatie over het communicatiebeleid van het ziekenhuis naar de patiënt en zijn omgeving toe na een patiëntveiligheidsincident. Dit item gaat dieper in op het onderdeel van incidentbehandeling uit item 6.4.

① *Een patiëntveiligheidsincident wordt gedefinieerd als "Een onbedoelde gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de patiënt heeft geleid of kon leiden."¹⁴ Het is duidelijk dat er communicatie naar de patiënt en/of zijn omgeving nodig is als er sprake is van een patiëntveiligheidsincident waarbij schade optreedt of nog kan optreden bij de patiënt ('harm'). Maar voor situaties waarbij we spreken over 'no-harm' of 'near miss' is dit niet altijd even eenvoudig te bepalen.¹⁶*

① *Open disclosure is een open, consistente aanpak om te communiceren met patiënten wanneer dingen anders verlopen dan gepland in de zorgverstrekking. Het proces omvat een uitdrukking van spijt voor het resultaat van deze zorg, de patiënt geïnformeerd houden, gepast reageren op zijn bezorgdheden, noden en verwachtingen, en feedback geven over onderzoeken en over de genomen stappen om herhaling van het nadelige patiëntveiligheidsincident te vermijden. Deze definitie bouwt verder op bestaande definities van bestaande raamwerken, zoals deze van de Australian Commission on Safety and Quality in Health Care.^{15,16}*

★ *Tip: Een goed voorbeeld over de communicatie na een incident kan teruggevonden op de website van AZ Oudenaarde: <https://www.azoudenaarde.be/patienten/patientenervaringen/449-een-incident-melden>*

¹⁴ N. Balcaen & K. Vanhaecht. The use and effects of open disclosure after patient safety incidents. Masters dissertation, LIGB-KULeuven, Leuven, 2019.

¹⁵ S. Lierman, W. Marchand, J. Brouwers, I. Weeghmans, K. Vanhaecht, Raamwerk open disclosure, 2021, www.ligb.be en <http://www.vlaamspatiëntenplatform.be>

¹⁶ Australian Commission on Safety and Quality in Health Care, 'Australian Open Disclosure Framework', ACSQHC, Sydney, 2013.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek informatie over *het communicatiebeleid na een patiëntveiligheidsincident* via de navigatie of de zoekfunctie via de zoektermen: 'incident', 'patiëntveiligheidsincident', 'patiëntveiligheid', 'ombudsdienst', 'ombuds', 'open disclosure'.

Stap 2: Bekijk of er concrete informatie is over volgende aspecten:

- hoe het ziekenhuis omgaat met een patiëntveiligheidsincident;
- welke acties het ziekenhuis onderneemt na een patiëntveiligheidsincident;
- op welke manier de communicatie na een patiëntveiligheidsincident gebeurt met de patiënt en zijn omgeving (wie betrokken wordt, hoe de communicatie georganiseerd wordt, etc.).

0	1
Er is geen informatie beschikbaar over het communicatiebeleid na een patiëntveiligheidsincident.	Alle gevraagde informatie over het communicatiebeleid na een patiëntveiligheidsincident is aanwezig.

6.6 De website bevat informatie over de geïnformeerde toestemming voor gegevensdeling

Om een kwaliteitsvolle en veilige zorg te garanderen, hebben zorgverleners vaak nood aan de gezondheidsgegevens van de patiënt. Maar ook de patiënt zelf wil graag meer inzage in zijn dossier, en heeft daar ook recht op. Om dit mogelijk te maken voor beide partijen worden gezondheidsgegevens van de patiënt gedeeld, o.a. via het hub en metahub-systeem. Vooraleer dit kan gebeuren moet de patiënt zijn geïnformeerde toestemming tot gegevensdeling geven. Dit kan op verschillende manieren. Het is hierbij zeer belangrijk dat dit steeds op een transparante, geïnformeerde manier gebeurt.

Voor patiënten is het niet steeds duidelijk wie toegang heeft tot zijn elektronisch dossier en wie niet. Daarom is het belangrijk dat het systeem waar het ziekenhuis bij aangesloten is, en de manier waarop en met wie elektronische patiëntengegevens gedeeld worden, wordt uitgelegd.

★ Tip: Eventueel kan er bijkomend ook verwezen worden naar

<https://www.youtube.com/watch?v=lyJQfE7pkJA&feature=youtu.be>

Werkwijze:

Stap 1: Zoek via de navigatie of zoekfunctie naar informatie over de geïnformeerde toestemming tot gegevensdeling met de termen 'gegevensdeling', 'informed consent', 'patient consent', 'geïnformeerde toestemming', 'e-health', 'ehealth', 'online patiëntendossier'.

Stap 2: Ga na of de volgende elementen aanwezig zijn:

- informatie over online gegevensdeling en over de geïnformeerde toestemming tot online gegevensdeling:
 - wat online gegevensdeling is;
 - wat het al dan niet geven van je geïnformeerde toestemming tot gegevensdeling inhoudt, zodat mensen een weloverwogen keuze kunnen maken om deze al dan niet te geven ;
- contactgegevens van de dienst in het ziekenhuis waar je meer uitleg kan verkrijgen over online gegevensdeling of over de geïnformeerde toestemming tot gegevensdeling:
 - het telefoonnummer van deze dienst;
 - het e-mailadres of contactformulier van deze dienst;
 - de telefonische bereikbaarheid: precieze kantooruren.

① Dit onderdeel kan niet worden goedgekeurd, wanneer er enkel een doorverwijzing wordt gedaan naar de contactgegevens van bv Cozo, Nexus of Mijnegezondheid.

① Een goed voorbeeld kan je terugvinden op de website van AZ Voorkempen: <https://www.azvoorkempen.be/afspraak/jouw-pati%C3%ABntendossier/gezondheidsgegevens-delen>

① Dit items gaat over online gegevensdeling (via het hub en metahub systeem¹⁷) tussen actoren in de zorg, dit is **niet hetzelfde als de privacyregeling of verwerking van persoonsgegevens in het ziekenhuis zelf.**

0	1
Niet alle gevraagde aspecten zijn aanwezig op de website.	Alle gevraagde aspecten zijn aanwezig op de website.

¹⁷ <https://www.ehealth.fgov.be/ehealthplatform/nl/service-verwijzingsrepertorium-hubs-metahub>

7. Patiëntenvoorlichting en -ervaringen

7.1 De website bevat informatie over het bestaan van patiëntenverenigingen en verwijst door naar www.zelfhulp.be

Patiëntenverenigingen kunnen een belangrijke rol spelen in de aanvaarding van een bepaalde diagnose, in het aanleveren van informatie over het leven met een bepaalde ziekte of aandoening en een mogelijkheid zijn om contact te hebben met lotgenoten. Via een verwijzing naar de website www.zelfhulp.be biedt de ziekenhuiswebsite informatie over patiëntenverenigingen. Deze website van Trefpunt Zelfhulp vzw biedt een actueel overzicht van de patiëntenverenigingen en zelfhulpgroepen in Vlaanderen.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek via de navigatie of de zoekfunctie naar een verwijzing naar de website van Trefpunt Zelfhulp vzw (www.zelfhulp.be) via bv. de zoektermen 'patiëntenvereniging', 'patiëntenverenigingen', 'zelfhulpgroep', 'lotgenotencontact', 'trefpunt', 'zelfhulp'.

Stap 2: Kijk na of er een link naar Trefpunt Zelfhulp terug te vinden en of er uitleg is over dat je via Trefpunt Zelfhulp alle patiëntenverenigingen en zelfhulpgroepen kan terugvinden.

① *Het is de bedoeling dat deze verwijzing wordt teruggevonden door personen die deze organisatie niet kennen. De verwijzing zonder bijkomende uitleg vermelden in een lijst met links is bijgevolg onvoldoende.*

0	1
Er staat geen verwijzing naar Trefpunt Zelfhulp op de website. OF De link staat zonder bijkomende uitleg vermeld in een lijst met links.	Er staat een verwijzing naar Trefpunt Zelfhulp op de website, met uitleg over wat er te vinden is op deze website.

7.2 De website bevat voorlichtingsinformatie voor patiënten

De patiënt moet zich goed kunnen voorbereiden m.b.v. juiste voorlichtingsinformatie. Dit is informatie over de gezondheidszorg en gezondheidstoestand van de patiënt.¹⁸ Het is ook belangrijk dat patiënten, naast mondelinge informatie verstrekt door de zorgverleners, de mogelijkheid hebben deze informatie schriftelijk door te nemen op een later tijdstip. Goede schriftelijke informatie vanuit het ziekenhuis (bv. in een brochure, op de website, of via een specifieke link naar gezondheid en wetenschap) kan hieraan tegemoet komen. Het is aangewezen om deze te laten nalezen door een aantal patiënten van het ziekenhuis of patiëntenverenigingen.

① *Wanneer moet de datum van de informatie aangepast worden?*

- *Wanneer de informatie geactualiseerd wordt (of nieuw is).*
- *Wanneer de informatie nagelezen is op correctheid, zonder aanpassingen.*

Werkwijze:

Stap 1: Zoek via de navigatie of de zoekfunctie voorlichtingsinformatie voor de 10 testcases. Indien de informatie niet rechtstreeks op de webpagina staat, maar in een document op de website (bv. PDF, Word-document)¹⁹: print 1 bladzijde met voorlichtingsinformatie.

Stap 2: Kijk of de datum van de laatste aanpassing van de patiëntenvoorlichtingstekst aanwezig is.

① *De informatie moet niet via een brochure aangeboden worden. Dit kan ook via informatie op de website zelf, of via doorverwijzing naar een exacte/specifieke pagina op de website van gezondheid en wetenschap.*

0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1
Voor geen van de 10 items van de testcase is de gevraagde informatie aanwezig. OF In het geval van documenten op de website: geen enkele van de gevonden informatie is duidelijk printbaar.	De gevraagde informatie is aanwezig voor 1/10, 2/10, ... van de items van de testcase. In het geval van documenten op de website: per item van de testcase dat niet duidelijk printbaar is, wordt 0.1 afgetrokken van de score.									De gevraagde informatie is aanwezig voor alle 10 items van de testcase. (en in het geval van documenten op de website: alle gevonden informatie is duidelijk printbaar).

¹⁸ Het Vlaams Patiëntenplatform ontwikkelde de handleiding 'Patiëntenvoorlichting: een handleiding voor het ziekenhuis'. Deze publicatie kan gratis aangevraagd worden via info@vlaamspatiëntenplatform.be.

¹⁹ De printvriendelijkheid van webpagina's wordt reeds nagegaan via item 1.11.

7.3 De website bevat aparte informatie gericht op kinderen

Kinderen hebben eigen noden rond informatieverstrekking over een ziekenhuisopname en -consultaties. Het is dan ook belangrijk dat er informatie beschikbaar is die specifiek op kinderen gericht is (dus niet op de ouders). Deze informatie kan op de website van het ziekenhuis zelf of op een speciale deelwebsite staan. De informatie en/of deelwebsite is volledig aangepast aan kinderen, zodat ze op een eenvoudige manier informatie kunnen vinden. Dit wil zeggen dat de informatie duidelijk, gemakkelijk en op aantrekkelijke wijze (bv. animatie, verhaaltjes, ...) wordt weergegeven.

In dit item kijken we naar de meest cruciale informatie. Het is daarnaast natuurlijk aangewezen om nog andere informatie mee te geven, zoals bijvoorbeeld over internet, televisie, maaltijden, bezoek, etc.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek of er aparte informatie en/of een deelwebsite is die op kinderen gericht is.

Stap 2: Kijk of er uitleg over volgende aspecten aanwezig is:

- Wie gaat er voor mij zorgen? (bv. arts, verpleegkundige, etc.)
- Ambulante consultatie, bijvoorbeeld: wat gebeurt er tijdens een consultatie?
- Dagopname, bijvoorbeeld: wat gebeurt er tijdens een dagopname?
- Opname met overnachting, bijvoorbeeld:
 - Wat gebeurt er in een ziekenhuis? Hoe ziet mijn dag er uit?
 - Waar kan je spelen?
 - Kan je de lessen blijven volgen? Komt er een juf of meester langs?

① Dit item wordt niet gescoord wanneer het ziekenhuis geen pediatrie afdeling heeft.

① De website kan ook afzonderlijke informatie aanbieden voor tieners, met dit item wordt gepeild naar informatie gericht op kinderen.

0	1	9
Het ziekenhuis heeft wél een pediatrie-afdeling, maar de website verschaft niet de gevraagde specifieke informatie voor kinderen.	Het ziekenhuis heeft een pediatrie-afdeling en de website verschaft de gevraagde specifieke informatie voor kinderen.	Indien het ziekenhuis geen afdeling pediatrie heeft, wordt hier de optie 'niet beoordeelbaar' aangeduid.

8. Interactiemogelijkheden

8.1 De patiënt kan zijn elektronisch patiëntendossier bekijken op de website via een beveiligde toegang

De patiënt kan zijn elektronisch patiëntendossier bekijken op de website via een (link naar een) beveiligde toegang. Een elektronisch patiëntendossier is een verzameling van medische patiëntengegevens. Bijgevolg kan de patiënt op een door hem gekozen tijdstip en plaats zijn patiëntendossier raadplegen op een beveiligde manier. Het is dus onvoldoende indien de patiënt toegang heeft tot gepersonaliseerde voorlichtingsinformatie of zijn afsprakenlijst. Hij heeft het recht te weten wat er over hem wordt geschreven in het patiëntendossier (Wet op de Patiëntenrechten, 2002). Openheid en transparantie bevorderen het vertrouwen in een relatie.

① *Er wordt niet verwacht dat elk ziekenhuis een eigen systeem ontwikkelt voor de beveiligde inzage van het elektronisch patiëntendossier. Idealiter werken ziekenhuizen hiervoor onderling of met de overheid samen. Wél wordt gevraagd dat de ziekenhuizen via hun website een beveiligde toegang voorzien tot een dergelijk systeem. Dit kan dus ook via een link.*

★ Tip: Het is voor de patiënt handig wanneer er slechts één toegangspoort bestaat. Daarom is het wenselijk een link te maken naar het federaal gezondheidsportaal <https://www.mijngezondheid.belgie.be>.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek via de navigatie of de zoekfunctie naar een toegang tot het elektronisch patiëntendossier. Zoektermen: 'patiëntendossier', 'dossier'.

Stap 2: Zoek naar informatie over de inhoud van dit dossier: welke informatie kan je als patiënt zelf inkijken via deze systemen? Het gaat hier om medische patiëntgegevens. Het is dus niet voldoende indien de patiënt bv. toegang heeft tot gepersonaliseerde voorlichtingsinformatie.

Stap 3: Bekijk of u kunt inloggen via een beveiligde toegang (via e-ID lezer, via itsme©, via tokens).

0	1
De website voorziet geen toegang voor patiënten om hun elektronisch patiëntendossier online te raadplegen. OF De website voorziet een toegang, maar deze is niet beveiligd. OF De website voorziet toegang tot bv. persoonlijke voorlichtingsinformatie, maar niet tot persoonlijke medische gegevens of verschaft geen informatie over de inhoud van het elektronisch patiëntendossier.	De website voorziet een beveiligde toegang voor patiënten om hun elektronisch patiëntendossier online te raadplegen en informatie over de inhoud van dit dossier.

8.2 De website biedt informatie over op welke manier er afspraken gemaakt kunnen worden

Patiënten kunnen via de website idealiter online afspraken maken bij ambulante diensten. Dit kan via mail, telefonisch, een patiëntenportaal (een beveiligde toegang tot persoonlijke informatie van de patiënt, waaronder het elektronisch patiëntendossier, zie item 8.1), een webformulier of – applicatie, etc. Uitleg over deze mogelijkheid moet gemakkelijk vindbaar zijn voor de patiënt.

Werkwijze:

Stap 1: Zoek via de navigatie of zoekfunctie het overzicht van de ambulante medische diensten van het ziekenhuis.

Stap 2: Kies willekeurig 5 verschillende ambulante medische diensten (Bv. diëtetiek, dermatologie, pijnkliniek, psychiatrische raadpleging) en ga na of volgende informatie aanwezig is bij deze afdelingen/diensten:

- of je een afspraak kan maken (bv. via mail, via een patiëntenportaal, via een webformulier, telefonisch of via een webapplicatie)
- hoe je deze afspraak kan maken (bv. extra info over de webapplicatie, een telefoonnummer, een mailadres,...).

① *Indien de mogelijkheid om een afspraak te maken wordt aangeboden via een patiëntenportaal wordt er best nog wat extra informatie gegevens over dit portaal (hoe je hier op kan aanmelden, waar je de optie om een afspraak te maken kan terugvinden, etc.). Enkel aangeven: 'een afspraak maken kan via het patiëntenportaal' is onvoldoende.*

0	0.2	0.4	0.6	0.8	1	9
Voor geen van de 5 ambulante diensten is alle gevraagde informatie aanwezig.	Alle gevraagde informatie is aanwezig voor 1/5, 2/5, ... van de geselecteerde ambulante diensten.				Alle gevraagde informatie is aanwezig voor de 5 geselecteerde ambulante diensten.	Indien het ziekenhuis geen ambulante diensten heeft, wordt hier de optie 'niet beoordeelbaar' aangeduid.