

Keuze-informatie in de zorg

Een internationale vergelijking van presentatiewijzen op internet

O.C. Damman
J. Rademakers

The logo for RIVM (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu) features the word "rivm" in a lowercase, sans-serif font. The letters are a light green color, and the 'i' and 'v' are connected.



ISBN 978-90-6905-928-0

<http://www.nivel.nl>

nivel@nivel.nl

Telefoon 030 2 729 700

Fax 030 2 729 729

©2008 NIVEL, Postbus 1568, 3500 BN UTRECHT

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het NIVEL te Utrecht. Het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoud

Voorwoord	7
1 Inleiding	9
1.1 Gebruik keuze-informatie	9
1.2 De website www.kiesBeter.nl	11
1.3 Het huidige onderzoek	12
1.4 Leeswijzer	12
2 Methode van onderzoek	13
2.1 Plan van aanpak	13
2.2 Analyse	14
3 Nederland	15
3.1 KiesBeter (www.kiesBeter.nl)	15
3.2 Independer (www.independer.nl)	20
3.3 Ziekenhuizen transparant (www.ziekenhuizentransparant.nl)	26
3.4 Zorgkiezer (www.zorgkiezer.nl)	28
3.5 Zorgbelang (www.zorgbelang-nederland.nl)	31
3.6 Agis website (www.agisweb.nl)	33
3.7 Menzis behandelwijzer (http://www.menzis.nl/web/Consumenten/HulpBijZorg/DeBehandelwijzerVanMenzis.htm#height=469)	36
3.8 VGZ website (www.vgz.nl)	38
3.9 CZ Ziekenhuisvergelijker (http://www.itouchdesign.nl/choicz/#app=bbf5&83b7-selectedIndex=1&25df-selectedIndex=0)	40
3.10 AD Ziekenhuis top 100 (www.ad.nl/ziekenhuistop100)	43
3.11 Elsevier (http://www.elsevier.nl/artimg/200709/besteziekenhuizen.pdf ; en http://www.elsevier.nl/bestespecialisten)	45
3.12 Vaatpatienten (www.vaatpatient.nl)	47
4 Australië	51
4.1 Your hospitals (http://www.health.vic.gov.au/yourhospitals/index.htm)	51
5 Canada	53
5.1 Hospital report (www.hospitalreport.ca)	53
6 Denemarken	55
6.1 Sundhed (http://www.sundhed.dk)	55
7 Duitsland	59
7.1 Weisse Liste (http://www.weisse-liste.de)	59

7.2	Kliniken Rhein Ruhr (http://www.kliniken-rhein-ruhr.de)	62
7.3	Klinikfuehrer Rheinland (http://www.klinikfuehrer-rheinland.de/)	66
7.4	Hamburger Krankenhausspiegel (http://www.hamburger-krankenhausspiegel.de)	69
7.5	Klinikbewertungen (www.klinikbewertungen.de)	71
8	Engeland	75
8.1	Dr. Foster (http://www.drfooster.co.uk ; http://www.drfoosterintelligence.co.uk)	75
8.2	NHS choices (http://www.nhs.uk ; http://www.nhsdirect.nhs.uk)	80
8.3	Your GP guide (http://www.yourgpguide.org.uk)	84
8.4	Spire Health (http://www.spirehealthcare.com)	88
8.5	Infertility clinics guide (http://guide.hfea.gov.uk/guide)	91
8.6	BAAPS Website (http://www.baaps.org.uk)	93
8.7	Private healthcare UK (http://www.privatehealth.co.uk)	95
9	Verenigde Staten	99
9.1	Hospital Compare (http://www.hospitalcompare.hhs.gov)	99
9.2	Healthgrades (http://www.healthgrades.com)	103
9.3	Healthfinder (http://www.healthfinder.gov)	104
9.4	Leapfrog (http://www.leapfroggroup.org)	105
9.5	Patient advocate (http://www.opa.ca.gov/report_card/)	107
9.6	Nursing home compare (www.medicare.gov/NHCompare)	111
9.7	Home health care compare (www.medicare.gov/HHCompare)	116
9.8	U compare healthcare (http://www.ucomparehealthcare.com)	119
9.9	Dialysis Facility Compare (www.medicare.gov/dialysis)	125
9.10	Medicare options compare (http://www.medicare.gov/MPPF)	127
9.11	California Nursing Home Search (http://www.calnhs.org)	130
9.12	NCQA website (http://www.ncqa.org)	135
9.13	US News website (http://health.usnews.com/sections/health)	139
9.14	American Hospital Directory (www.ahd.com)	143
9.15	Compare Nursing Homes (http://www.comparenursinghomes.org)	147
9.16	Health Care Choices (http://www.healthcarechoices.com)	148
9.17	Quality check (http://www.qualitycheck.org)	150
9.18	Consumers' checkbook (http://www.checkbook.org)	153
9.19	Pennsylvania's Health Care Cost Containment Council (www.phc4.org)	155
10	Noorwegen	159
10.1	Fritt Sykehusvalg Norge (http://www.frittsykehusvalg.no)	159
11	Zweden	163
11.1	Aldreguiden (http://www.socialstyrelsen.se/aldreguiden)	163
12	Ierland	169
12.1	Health Information and Quality Authority website (http://www.hiqa.ie)	169
13	Overige landen	173
13.1	Informatie uit mailcontact	173

14 Conclusie en discussie	175
14.1 Samenvatting resultaten	175
14.2 Verder onderzoek	182
14.3 Tot slot	183
Literatuur	185
Bijlage Vragenlijst per e-mail	189

Voorwoord

In dit rapport wordt verslag gedaan van een verkennende studie naar internationale presentatiewijzen van keuze-informatie over de zorg voor consumenten. Het onderzoek werd door het NIVEL uitgevoerd in opdracht van het RIVM (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu), met subsidie vanuit het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Voor de website www.kiesBeter.nl, die wordt beheerd door het RIVM, is het belangrijk om inzicht te krijgen in verschillende bestaande mogelijkheden om keuze-informatie over de zorg te presenteren. De huidige beschrijvende studie zet voor verschillende landen gebruikte presentatiewijzen op websites uiteen. Keuze-informatie voor consumenten wordt daarbij breed opgevat: verschillende kwaliteitsaspecten en indicatoren, maar ook feitelijke informatie (bijvoorbeeld over de grootte van een instelling). Met deze kennis over wat er feitelijk (wereldwijd) gebeurt op het gebied van de presentatie van consumenteninformatie over de zorg kan het RIVM nadere keuzes maken over de presentatie van informatie op www.kiesBeter.nl.

Utrecht, oktober 2008

1 Inleiding

Sinds enkele jaren is er veel aandacht voor keuze-informatie over de zorg voor consumenten. Dit soort informatie is bedoeld om zorgaanbieders en zorgverzekeraars met elkaar te kunnen vergelijken en zo de keuzes van consumenten in de zorg te ondersteunen. In sommige landen, zoals de Verenigde Staten en Engeland, bestaat al relatief lange tijd ervaring met dit soort keuze-informatie, met name over zorgverzekeraars en ziekenhuizen. In andere landen is er wel aandacht voor keuze-informatie, maar moet dit nog grotendeels ontwikkeld en uitgekristalliseerd worden (zie de overzichtsstudie van Lugtenberg en Westert, 2007). Ook in Nederland is al redelijk wat ervaring opgedaan met keuze-informatie in de zorg. Verschillende websites bieden dit soort informatie aan consumenten, zoals www.kiesBeter.nl en www.independer.nl.

1.1 Gebruik keuze-informatie

Ondanks de ruime ervaring in sommige landen met keuze-informatie, is er nog nauwelijks bewijs dat consumenten de informatie ook echt gebruiken. Hoewel consumenten in verschillende onderzoeken aangeven dat zij geïnteresseerd zijn in dit soort informatie (bijvoorbeeld Trisolini en Eisenberg, 2007), behoefte te hebben aan dit soort informatie (Hibbard en Peters, 2003) en men ook wel steeds meer op de hoogte lijkt te zijn, valt het gebruik van de informatie in de praktijk tegen (Hibbard et al., 2001; Farley et al., 2001; Farley et al., 2002). In veel onderzoeken wordt gesuggereerd dat de informatie te complex is voor consumenten, en dat er wat betreft de presentatiewijze heel wat winst te behalen valt. Fung et al. (2008) concluderen in hun review van effecten van openbare kwaliteitsinformatie over de zorg: *‘Despite its theoretical appeal, making public reporting work requires successfully addressing several challenges, most notably designing and implementing a reporting system appropriate for its purpose’*. Uit (met name kwalitatief) onderzoek waarin formats worden getest onder consumenten komt naar voren dat consumenten keuze-informatie in de zorg in grote lijnen wel begrijpen (bijvoorbeeld het doel van de informatie), maar veel knelpunten ervaren die gaan spelen als de informatie in detail bekeken wordt. Door de presentatie van informatie wat betreft deze knelpunten aan te passen zou de houding van consumenten ten aanzien van het gebruik van de informatie verbeterd kunnen worden. Knelpunten die veelal in onderzoek naar voren komen zijn:

De grote hoeveelheid informatie. Consumenten voelen zich al vrij snel overladen door een grote hoeveelheid informatie (Peters et al., 2007; Damman et al., 2008). Verder is bekend dat consumenten een voorkeur hebben om informatie op één pagina te zien (Gerteis et al., 2007); Een vuistregel uit de psychologische literatuur is dat consumenten slechts zes ‘stukken’ informatie tegelijk kunnen verwerken (Slovic, 1982). Een mogelijke

oplossing voor het probleem van veel informatie zijn zogenoemde ‘drill down paths’, wat doorklikmogelijkheden zijn om meer gedetailleerde informatie aan te bieden. Op die manier wordt er meer gelaagdheid in de informatie aangebracht en komt niet alle informatie in één keer tegelijk.

De complexiteit van taal waarmee kwaliteitsaspecten worden aangeduid (Hibbard en Jewett, 1996; Jewett en Hibbard, 1996; Gerteis et al., 2007; Damman et al., 2008) en waarmee statistische begrippen en uitleg van onderzoeksmethoden (Trisolini en Eisenberg, 2007, mortaliteitsdata) worden weergegeven. Om te zorgen voor begrijpelijke terminologie kunnen cognitieve tests met consumenten uitgevoerd worden voordat daadwerkelijke publicatie plaatsvindt. Ook expertraadpleging van communicatie-deskundigen en taalkundigen is mogelijk. Wat betreft informatie over onderzoeksmethoden en analyses lijkt het voor de hand liggend om duidelijke links aan te bieden. Onderzoek van Damman et al. (2008) liet zien dat consumenten wel kritisch zijn als het gaat om de onderzoeksmethoden en toegang willen hebben tot informatie daarover.

Moeilijkheden met een **negatieve formulering** van kwaliteitsaspecten en gebruikte metingen (Gerteis et al., 2007). Zo is het bijvoorbeeld lastig voor consumenten als een kwaliteitsaspect aangeeft hoe vaak een negatieve gebeurtenis heeft plaatsgevonden. Een mogelijke oplossing is om kwaliteitsindicatoren positief te formuleren. Hier is nog niet veel onderzoek naar gedaan.

De interpretatie van symbolen en grafische weergave, zoals staafdiagrammen en sterren (Gerteis et al., 2007; Damman et al., 2008). Het gebruik van symbolen wordt wel aangeraden door verschillende onderzoekers (zie bijvoorbeeld Ancher en Kaufman, 2007) om te zorgen voor eenvoud en een vermindering van de hoeveelheid informatie.

Inkadering (framing) van de informatie. Moet informatie over de kwaliteit van zorgaanbieders positief of juist negatief ingekaderd worden? Daarbij gaat het bijvoorbeeld over of de nadruk wordt gelegd op de problemen (negatieve resultaten) of op de dingen die goed gaan (positieve resultaten) (Elliott et al., 2007; Gerteis et al., 2007). Het is bekend dat een nadruk op negatieve informatie meer de aandacht trekt dan een nadruk op positieve gebeurtenissen (Rozin en Royzman, 2001). Voor keuze-informatie in de zorg is het onduidelijk wat consumenten het beste ondersteunt.

De integratie van informatie van verschillende types of uit verschillende bronnen, vooral wanneer deze tegenstrijdige (conflicting) informatie bevat. Uit onderzoek van Fung et al. (2005) blijkt dat consumenten behoefte hebben aan zowel technische als interpersoonlijke kwaliteitsinformatie bij het kiezen van een primary care physician. Uit de focusgroepen die de CAHPS (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems) onderzoekers hebben verricht blijkt dat consumenten het meest geïnteresseerd zijn in aspecten zoals communicatie en beleefdheid. Ook is bekend dat een focus op zorg uitkomsten (in plaats van op procesmaten) problemen op kan leveren bij consumenten (Schneider en Epstein, 1998). Hoe consumenten omgaan met verschillende soorten informatie over de zorg is nog grotendeels onbekend.

Meer in het algemeen concluderen veel onderzoekers dat keuze-informatie niet goed is afgestemd op hoe consumenten informatie verwerken en keuzes maken. In de literatuur over computers en communicatie wordt wel gesproken over een cognitive fit: het afstemmen van bepaalde presentatiewijzen op bepaalde beslissingstaken of zoekstrategieën (zie bijvoorbeeld Hong et al., 2005; Speier, 2006). Uit deze beschrijving blijkt al dat er geen algemeen geaccepteerde richtlijnen bestaan die de meest optimale presentatiewijzen van data beschrijven. Wat de beste presentatiewijze is hangt sterk af van de soort taak die de consument moet verrichten, van de relatie tussen de data, en van het doel van de consument.

1.2 De website www.kiesBeter.nl

De website www.kiesBeter.nl is een initiatief vanuit de overheid en is begin 2005 opgericht. Dit initiatief is expliciet bedoeld om de keuzes van consumenten in de zorg te ondersteunen. Er is op dit moment informatie beschikbaar over verschillende sectoren van de zorg, zoals ziekenhuizen, zorgverzekeraars, VV&T (verpleeghuizen, verzorgingshuizen en thuiszorg), gehandicaptenzorg, en de GGZ (geestelijke gezondheidszorg). Er worden ook verschillende types keuze-informatie geboden, namelijk:

- Etalage-informatie: feitelijke informatie over instellingen en hun zorgaanbod, zoals gegevens over naam, adres en woonplaats, entiteit van zorgverlener, specialismen, faciliteiten, kosten, en wachttijden.
- Kwaliteitsinformatie op basis van prestatie-indicatoren en/of bestaande registraties: medisch-inhoudelijke en zorginhoudelijke prestaties van zorgaanbieders op basis van feitelijke informatie, zoals het aantal ontvangen klachten. Deze data zijn veelal afkomstig van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) of van de zorgaanbieders zelf.
- Ervaringsinformatie vanuit cliëntenperspectief: prestaties van zorgaanbieders zoals zorggebruikers die ervaren. Deze data zijn veelal afkomstig van CQ-index metingen of andere gevalideerde methodieken. De CQ-index is de standaard voor het meten van klantervaringen in de zorg in Nederland (zie www.centrumklantervaringzorg.nl; www.nivel.nl/cqindex).

De presentatie van keuze-informatie over de zorg op [kiesBeter](http://kiesBeter.nl) is zoveel mogelijk afgestemd op wat er bekend is uit de literatuur en op resultaten van eigen uitgevoerde usability tests. Zo blijkt uit eerder onderzoek dat CQ-index informatie het beste gepresenteerd kan worden met behulp van drie sterren (in tegenstelling tot vijf sterren) en met de zorgaanbieders in alfabetische volgorde (in tegenstelling tot een rangorde; Damman et al., 2008). De wijze van presenteren is echter niet gestandaardiseerd over de verschillende zorgsectoren, omdat de mogelijkheden onder andere afhangen van de hoeveelheid beschikbare informatie. Voor de VV&T sector bijvoorbeeld zijn verschillende types keuze-informatie beschikbaar, die je voor een aantal instellingen tegelijk kunt bekijken. De verschillende typen informatie worden zoveel mogelijk op één scherm gepresenteerd, waarna de consument verder kan klikken op meer gedetailleerde informatie.

De integratie van verschillende soorten informatie zou problematisch kunnen zijn voor de consument. Bij www.kiesBeter.nl is dit één van de huidige knelpunten bij de presentatie van de keuze-informatie. Er is een grote hoeveelheid informatie van verschillende typen beschikbaar. Vooralsnog is onduidelijk hoe verschillende typen informatie gepresenteerd kunnen worden, en wat de voor- en nadelen zijn van bepaalde methoden van weergave. Het is bekend dat consumenten graag veel informatie willen, maar dat ze afhaken bij een te grote hoeveelheid informatie. Ook bleek uit een eerder kwalitatief onderzoek onder Nederlandse consumenten dat zij moeite hadden om betekenis te geven aan informatie die strijdig aan elkaar lijkt te zijn, zoals wanneer een ziekenhuis goed op één bepaald aspect presteerde, maar slecht op een ander aspect (Damman et al., 2008). Hoe de verschillende typen informatie weergegeven zouden kunnen of moeten worden is dus een punt dat voor kiesBeter nadere aandacht verdient. Maar ook wat betreft de overige beschreven knelpunten is het voor www.kiesBeter.nl belangrijk om inzicht te krijgen in bestaande mogelijkheden. KiesBeter maakt bijvoorbeeld gebruik van doorklikmogelijkheden en selectiemogelijkheden op plaats/postcode en andere filterlijsten. Vragen die daarbij spelen zijn hoe de informatie gepresenteerd kan worden en welke methoden daarvoor gebruikt kunnen worden.

1.3 Het huidige onderzoek

Om meer inzicht te krijgen in de mogelijkheden rondom de presentatie van (verschillende typen) keuze-informatie is een verkennend onderzoek uitgevoerd naar de presentatiewijzen van keuze-informatie in binnen- en buitenland. Daarbij werd specifieke aandacht besteed aan hoe verschillende typen informatie al dan niet geïntegreerd weergegeven worden. De volgende vraagstelling werd daarbij beantwoord:

‘Welke presentatiewijzen van keuze-informatie over de zorg worden er internationaal gehanteerd om (verschillende typen) informatie weer te geven?’

Door de mogelijkheden op een rij te zetten kunnen de ervaringen in Nederland en in het buitenland door kiesBeter maximaal benut worden. Het doel van de studie is daarbij niet om zo volledig mogelijk te zijn, maar een indruk te geven van de presentatiemogelijkheden die elders gebruikt worden

1.4 Leeswijzer

In het tweede hoofdstuk wordt eerst het plan van aanpak uiteengezet. Vervolgens geven we in hoofdstuk 3 een beschrijving van de presentatie van informatie op Nederlandse websites. Daarna volgen verschillende hoofdstukken die per land een beschrijving geven van de presentatie op de gevonden websites. Na elke beschrijving van een website volgen in figuren voorbeelden van hoe de informatie eruit ziet op de website. In hoofdstuk 14 worden de resultaten samengevat en volgt een korte discussie.

2 Methode van onderzoek

Ter oriëntatie op mogelijke literatuur en websites met keuze-informatie over de zorg zijn twee Nederlandse kernpublicaties over keuze-informatie over de zorg als uitgangspunt genomen, namelijk:

- Groenewoud AS, Kreuger L, Huijsman R. Keuzevrijheid, Keuzemogelijkheden en Keuze-ondersteuning in de Gezondheidszorg (2006). Een verkennende, internationale studie ter ondersteuning van een reflectie op de ingeslagen weg. Rotterdam: EUR/iBMG.
- Lugtenberg M, Westert GP (2007). Kwaliteit van de gezondheidszorg en keuze-informatie voor burgers: een internationale verkenning van initiatieven. Tilburg: Universiteitsdrukkerij.

Hoewel deze publicaties zelf niet ingaan op de specifieke presentatiewijzen van keuze-informatie over de zorg, geven ze wel een gedegen overzicht van bestaande internationale initiatieven voor keuze-informatie. De beschreven websites zijn opgezocht en de presentatiewijzen zijn geanalyseerd. Daarna volgde een verdere zoektocht naar websites.

2.1 Plan van aanpak

Om tot een inventarisatie van bestaande mogelijkheden tot het presenteren van verschillende typen keuze-informatie over de zorg te komen is gebruik gemaakt van een combinatie van een literatuur- en een websearch, en daarnaast is een korte vragenlijst (zie de bijlage) per e-mail uitgezet. Om daadwerkelijke websites met keuze-informatie over de zorg te vinden is op de volgende manieren gezocht:

- De resultaten van de twee bovengenoemde kernpublicaties zijn geïnventariseerd;
- In de literatuur (zie volgende alinea) is gezocht naar websites met keuze-informatie in de zorg;
- Via gerichte deskresearch is gezocht in het online zoekprogramma *Google* met verschillende gestandaardiseerde termen (*kwaliteit, kwaliteitsindicatoren, gezondheidszorg, vergelijken, kiezen, informatie, patiënten, consumenten, tevredenheid, zorgverzekering, ziekenhuizen, verpleeghuizen, thuiszorg, geestelijke gezondheidszorg*) in verschillende talen (Nederlands, Engels, Duits, Frans, Spaans, Italiaans, Deens, Zweeds, Noors, en Fins).
- De gevonden websites met een beschikbaar e-mailadres zijn gemaild met het verzoek om een korte vragenlijst in het Engels in te vullen over de door hen gehanteerde presentatiewijzen.
- Wat betreft landen waar in eerste instantie geen websites met keuze-informatie werden gevonden zijn e-mails gestuurd naar de betreffende ministeries van volksgezondheid en andere organisaties via de links op de websites van de

ministeries. In die e-mails werd gevraagd naar de stand van zaken en ontwikkelingen rondom het al dan niet publiceren van informatie over de zorg aan consumenten. In eerste instantie is een selectie van landen gemaakt op basis van de kernpublicaties. De geselecteerde landen waren Nederland, Australië, Canada, Denemarken, Duitsland, Engeland, en de Verenigde Staten. Daarna is via de literatuur en web search verder gekeken naar mogelijke landen die keuze-informatie over de zorg aanbieden, met een focus op andere landen in Europa.

Er is op verschillende manieren gezocht naar literatuur over presentatiewijzen van keuze-informatie over de zorg, namelijk:

- Search in de literatuur database *Pubmed* met Engelse termen. Met behulp van de zoekopdrachten *health care quality, performance indicators, comparative information, consumer information, report cards, consumer choice, integrated information, conflicting information, inconsistent information, home care, hospitals, nursing homes, health plans, website, benchmark, technical information, information design, presentation format*, zijn in totaal 23 artikelen gevonden die op het eerste gezicht aansloten bij onze probleemstelling. Via de referenties in deze artikelen zijn nog een aantal artikelen gevonden.
- Naast deze eerste search in *Pubmed* is ook ná het inventariseren van de gevonden websites gezocht in de literatuur rondom consumentenpsychologie en informatie design. In de database *Omega* is gezocht met behulp van de specifieke termen *information format, presentation, conflicting information, information structure, attribute information*.

2.2 Analyse

De gevonden websites zijn daadwerkelijk bezocht en geanalyseerd wat betreft de gehanteerde presentatiewijzen. Per website zijn stap voor stap de verschillende mogelijkheden doorlopen en beschreven. Daarbij is systematisch gekeken naar de volgende aspecten:

- het feit of de informatie expliciet is opgezet voor de consument;
- de zorgsectoren waarvoor informatie gepresenteerd wordt;
- de soorten informatie die gepresenteerd worden;
- de structuur (opbouw) van de gepresenteerde informatie;
- de manier waarop verschillende soorten informatie gepresenteerd worden (integratie van informatie);
- de gebruikte symbolen, staafdiagrammen en andere methoden om de data weer te geven;
- doorklikmogelijkheden die worden aangeboden;
- selectiemogelijkheden die worden aangeboden.

De antwoorden op de vragen in de geretourneerde vragenlijsten zijn geïnventariseerd en waar mogelijk verwerkt bij de beschrijving van de informatie. De gevonden resultaten hangen samen met de ontwikkelingen in de zorgstelsels in de verschillende landen. Het voert te ver voor het huidige onderzoek om de verschillende zorgstelsels te beschrijven. Daarvoor wordt verwezen naar bovengenoemde kernpublicaties.

3 Nederland

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van hoe informatie gepresenteerd wordt op Nederlandse websites met keuze-informatie over de zorg, inclusief de website die voor ons het uitgangspunt was voor de internationale vergelijking (www.kiesBeter.nl). Er zijn in totaal twaalf websites in Nederland gevonden die keuze-informatie over de zorg aanbieden.

3.1 KiesBeter (www.kiesBeter.nl)

Deze website is een initiatief vanuit het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn, en Sport en wordt beheerd door het RIVM (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu). De website heeft als doel om een antwoord te bieden op alle vragen van burgers over gezondheid en zorg. De opzet van de website is dus breder dan alleen het presenteren van keuze-informatie over de zorg. Voor de huidige studie wordt alleen de keuze-informatie besproken.

Soort informatie

Op deze website worden verschillende soorten informatie gepresenteerd voor verschillende zorgsectoren, zoals ziekenhuizen, verpleeg- en verzorgingshuizen, thuiszorginstellingen, ggz-instellingen, instellingen in de gehandicaptenzorg, eerstelijnszorg, palliatieve zorg, en zorgverzekeringen. Er is etalage-informatie beschikbaar, maar ook veel kwaliteitsinformatie, zowel op basis van prestatie-indicatoren als op basis van patiëntenervaringen.

Presentatiewijze

Via de startpagina kun je op verschillende manieren keuze-informatie over de zorg zoeken, bijvoorbeeld via *Kwaliteit zorginstellingen in kaart*, *zorgverleners*, en via *Zorgverzekeringen*.

Via *Kwaliteit zorginstellingen in kaart* is er informatie beschikbaar voor instellingen in de VV&T sector (verpleging, verzorging, en thuiszorg). Je kunt zoeken naar een kwaliteitskaart voor een instelling door te zoeken op naam. Er zijn maximaal drie instellingen te selecteren om onderling te vergelijken. Als je dit doet kom je op een overzicht dat in drie blokken is gescheiden: het eerste blok is informatie gebaseerd op patiëntenervaringen (blauw), het tweede blok is kwaliteitsinformatie gebaseerd op eigen metingen van de organisaties (groen), en het derde blok geeft alle kwaliteitsinformatie van de organisaties (doorklikken op kwaliteitskaart). In alle drie de blokken staan de keuzeaspecten in de rijen en de instellingen in de kolommen. Alle informatie wordt weergegeven door middel van sterren: 1 ster = *Veel minder goed dan gemiddeld*; 2

sterren = *Minder goed dan gemiddeld*; 3 sterren = *Gemiddeld*; 4 sterren = *Beter dan gemiddeld*; en 5 sterren = *Veel beter dan gemiddeld*. Via een tabblad bij patiëntenervaringen kun je ook nog informatie krijgen die gebaseerd is op de ervaringen van familieleden. In het linkermenu worden ook andere zoekstrategieën aangeboden, zoals het zoeken via postcode of via het *keuzeoverzicht*. Via het *keuzeoverzicht* kun je weer maximaal 3 instellingen vergelijken op zeer gedetailleerde informatie, waaronder veel etalage-informatie. Onderaan de tabel (in de kolommen de instellingen en in de rijen de aspecten) kun je weer klikken op de *kwaliteitskaart*.

Via *Zorgverleners* is voor de meeste zorgsectoren ook keuze-informatie beschikbaar, meestal in de vorm van etalage-informatie. Voor sommige sectoren is ook kwaliteitsinformatie beschikbaar, zoals voor de gehandicaptenzorg en ziekenhuizen. Alle informatie die je kunt vinden is qua opzet in principe hetzelfde als hierboven beschreven voor de kwaliteitskaarten in de VV&T. Er wordt echter niet altijd de optie geboden om meerdere instellingen onderling te vergelijken (bijvoorbeeld in de gehandicaptenzorg). Als je informatie over ziekenhuizen wilt vergelijken kun je zowel in het algemeen zoeken als voor specifieke aandoeningen. Voor zes aandoeningen is specifieke informatie beschikbaar. De presentatiewijze is in principe weer hetzelfde als bij de eerdere voorbeelden: er wordt hier vooral etalage-informatie gepresenteerd maar ook kwaliteitsinformatie, en het wordt weergegeven in een tabel met in de rijen de keuzeaspecten en in de kolommen de ziekenhuizen. In het linkermenu wordt weer de optie gegeven om op andere manieren te zoeken, en daartussen staan ook links naar *kwaliteit*, *wachttijden* en *prijzen*. Via *Kwaliteit* kun je weer maximaal drie ziekenhuizen vergelijken, dit keer alleen op kwaliteitsindicatoren van de Inspectie voor de gezondheidszorg. Alle informatie wordt gepresenteerd met behulp van getallen (scores), waarbij tussen haakjes een letter (A, B, C, D, E) staat weergegeven. Een A betekent dat het ziekenhuis een betere score heeft dan het gemiddelde van alle ziekenhuizen. Een E score geeft aan dat het ziekenhuis lager scoort dan het gemiddelde in Nederland. Je kunt zelf ook de indicatoren selecteren waarvoor je informatie wilt zien. De wachttijden en de prijzen kun je alleen bekijken per ziekenhuis.

Via *Zorgverzekeringen* is veel informatie te verkrijgen over de zorgverzekeringen, zoals prijzen, inhoud van de polissen en kwaliteitsgegevens. Via *Zoek en vergelijk* kun je via verfijnde zoekopdrachten polissen zoeken en vergelijken. Je komt dan op een overzicht met zorgverzekeringen die gerangschikt op prijs (de goedkoopste bovenaan) staan weergegeven in een tabel. In de rijen staan de zorgverzekeringen en in de kolommen de keuzeaspecten: de polis, de prijs, en de kwaliteitsscore. Voor de kwaliteitsscore wordt een waarderingscijfer met sterren (een driesterrensystematiek) gebruikt. Je kunt weer drie aanbieders selecteren en verder vergelijken op polisinhoud. Meer gedetailleerde informatie over de kwaliteit is te vinden via *Overzicht servicescores* waar met een driesterrensystematiek op verschillende thema's wordt gewerkt. De tabel die daar verschijnt presenteert de zorgverzekeraars in de rijen en de keuzeaspecten (allemaal kwaliteitsinformatie op basis van patiëntenervaringen) in de kolommen. Doorklikken op de verschillende aspecten geeft meer gedetailleerde informatie in horizontale staafdiagrammen, die percentages geven antwoorden van verzekerden weergeven.

Integratie informatie

Voor de VV&T sector zijn drie verschillende soorten informatie op één pagina weergegeven, maar in duidelijk van elkaar gescheiden blokken en met behulp van verschillende kleuren. De algemene kwaliteitsinformatie wordt echter niet weergegeven, deze is alleen beschikbaar als je op de link van *Kwaliteitskaart* klikt. Je krijgt dan echter alleen informatie voor één instelling, en dus geen vergelijkende informatie. Ook voor de sector van zorgverzekeringen is er redelijke integratie van verschillende soorten informatie. In de overzichtstabel worden polis, prijs en kwaliteitsscore geïntegreerd weergegeven. Voor de overige sectoren is er minder integratie van informatie. Bij de informatie over ziekenhuizen wordt etalage-informatie wel met kwaliteitsinformatie op basis van prestatie-indicatoren geïntegreerd.

Ontwikkeling van de website

De gebruikte presentatiewijzen zijn gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek/wetenschappelijke kennis, op usability tests onder consumenten en consumentenpanels. Op dit moment werkt kiesBeter.nl aan het project kiesBeter 2.0. Hierin wordt een nieuw concept voor de website, kiesBeter 2.0, ontwikkeld. Het doel hiervan is om de toegankelijkheid en de gebruiksvriendelijkheid structureel te verbeteren, zodat 'vraaggerichtheid' verder gestalte krijgt. Eind 2008 wordt de kwaliteitsinformatie voor de onderdelen Ziekenhuizen, Verpleging Verzorging en Thuiszorg, Gehandicaptenzorg en Geestelijke Gezondheidszorg geëvalueerd met behulp van focusgroepen en consumentenpanels. Hierbij wordt specifiek gekeken naar de presentatiewijze, de integratie van verschillende soorten kwaliteitsinformatie en taalgebruik.

Verpleeghuis en Verzorging, Verpleeghuislocaties - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Adres: <http://www.kiesbeter.nl/verplegingverzorging/details?locatiedid=4766locatiedid=2266locatiedid=927>

Zoek zorglocatie

- Op plaats of postcode
- Op naam locatie
- Via het keuzeoverzicht
- Type zorg
- Locatiewensen
- Geloof en cultuur
- Specialisaties
- Aangeboden zorg
- Faciliteiten
- Trefwoorden

Zoek direct

- Kwaliteitskaart
- Koepelorganisatie

Informatie

- Vormen van zorg
- Zorg of hulp aanvragen
- Zorgwaartepakketten
- Kwaliteitskeurmerken
- Persoonsgebonden budget
- Nuttige links

Over verpleging en verzorging

- Nieuws
- Veelgestelde vragen
- Begrippenlijst

Verpleeghuislocaties

Klap alles in Klap alles uit

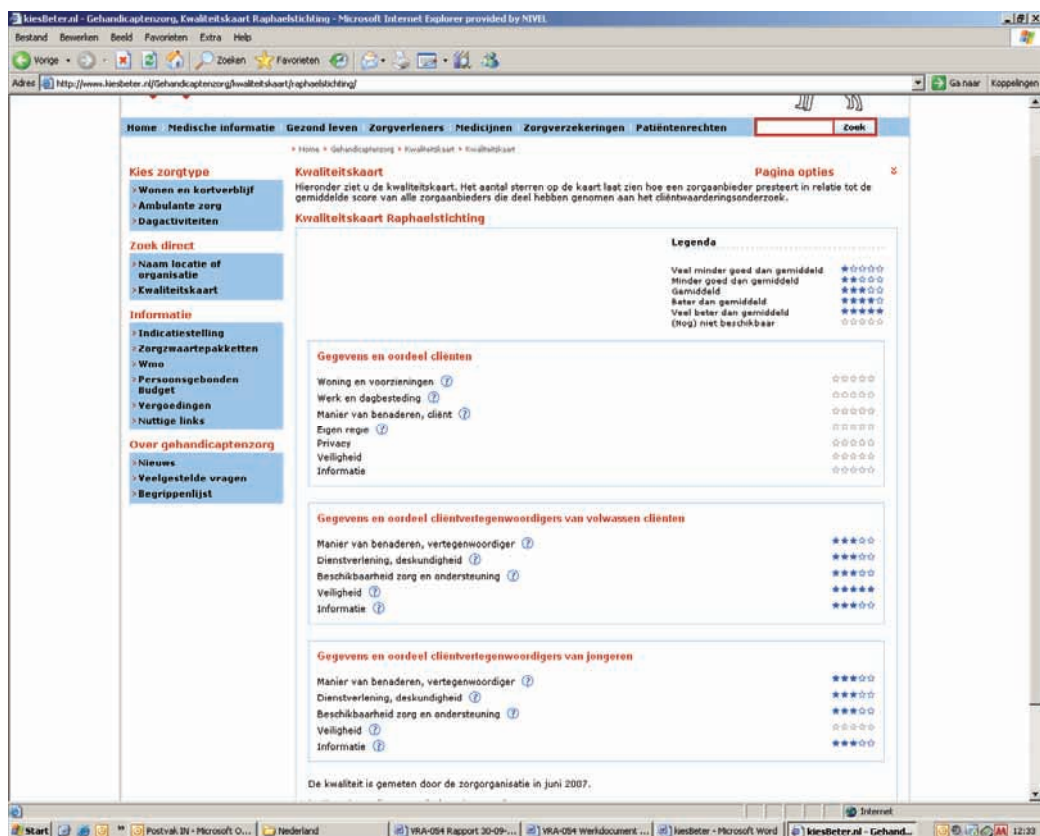
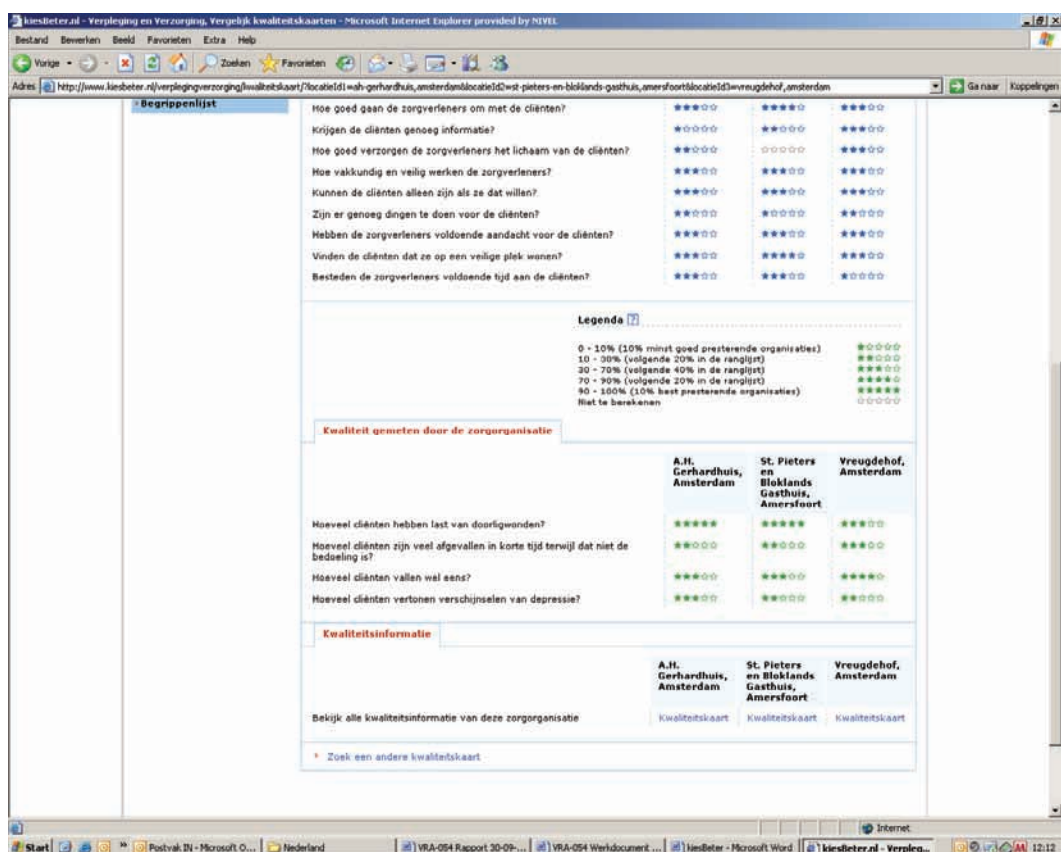
Naam- en adresgegevens

Naam	De Merwelanden	Verpleeghuis Crabbehoff	Verpleeghuis Het Parkhuis
Foto			
Type zorg	Leverancier van thuiszorg Verpleeghuis Verzorgingshuis/ Woonzorgcombinatie	Verpleeghuis	Verpleeghuis
Adres	Haringvlietstraat 515 3313EM Dordrecht	Groen van Prinstererweg 38 3317SP Dordrecht	Haasmijkweg Oost 69a 3319GB DORDRECHT
Kaart	routekaart	routekaart	routekaart
Telefoon	0786163222	078-6520000	078-6220000
Fax	0786215044	078-6528852	078-6220001
E-mail	info@demerwelanden.nl	verpleeghuis@crabbehoff.nl	info@hetparkhuis.nl
Website	www.demerwelanden.nl	www.crabbehoff.nl	www.hetparkhuis.nl
Visie op zorg	Infopagina	Infopagina	Infopagina
Aangesloten bij	Stichting R.-K. Bejaardencentrum Dordrecht	Stichting Protestantse Zorggroep Crabbehoff	Stichting Verpleeghuis Het Parkhuis
Aantal plaatsen	94	190	315
Contactpersoon cliënten	H. Hueber (aanleunwoningen) of E. Rongen (verzorging)	maatschappelijk werk	Maatschappelijkwerk
Telefoonnummer cliënten	0786163222	078-6528888	078-6220000
E-mail cliënten	e.rongen@demerwelanden.nl	-	info@hetparkhuis.nl

Organisatie

Naam De Merwelanden Verpleeghuis Crabbehoff Verpleeghuis Het Parkhuis

Zorg volgens leveringsvoorwaarden 24 uur per dag direct
aanwezig
Volgens afspraak + direct
oproepbaar
Volgens afspraak, op
geplande tijden
Voortdurend in de
nabijheid



kiesBeter.nl - Ziekenhuizen, Jeroen Bosch Ziekenhuis, locatie Bommels Gasthuis - Jeroen Bosch Z - Microsoft Internet Explorer 9

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken Favorieten Ga naar koppelingen

Adres http://www.kiesBeter.nl/Ziekenhuizen/kwaliteit/vergelijk/?behandelcentrum1=2007behandelcentrum2=20100behandelcentrum3=2069

Ziekenhuizen

Home Medische informatie Gezond leven Zorgverleners Medicijnen Zorgverzekeringen Patiëntenrechten Zoek

Home > Ziekenhuizen > Kwaliteit > Bepijl kwaliteit per ziekenhuis > Jeroen Bosch Ziekenhuis, locatie Bommels Gasthuis > Jeroen Bosch Ziekenhuis, locatie Lelidina > TweeSteden ziekenhuis, locatie Waalwijk

Zoek behandelcentrum

- Op plaats of postcode
- Op aandoening
- Op naam
- Via het keuzeoverzicht

Bekijk

- Kwaliteit
- Wachttijden
- Prijzen

Informatie

- Soorten behandelcentra
- Kwaliteit
- DBC's (prijzen)
- Publiekrechtelijke en ziekenhuisopname
- Nuttige links

Over ziekenhuizen

- Nieuws
- Veelgestelde vragen
- Begrippenlijst

Vergelijk kwaliteit ziekenhuizen

De kwaliteit van ziekenhuizen wordt gemeten in de vorm van indicatoren. De gegevens worden verzameld door de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

In de tabel staan relatieve scores (A, B, C, D of E) weergegeven. Het geeft aan hoe een ziekenhuis scoort vergeleken met andere ziekenhuizen in Nederland.

Een **A score** geeft aan dat het ziekenhuis een **beter score** heeft dan het gemiddelde van alle ziekenhuizen. Een **E score** geeft aan dat het ziekenhuis **lager score** dan het gemiddelde in Nederland. Elke kwaliteitsindicator heeft een toelichting. Klik hiervoor op het i-icoontje.

Klap alles in Klap alles uit

Aandoening/Kwaliteitsindicator	Jeroen Bosch Ziekenhuis, locatie Bommels Gasthuis	Jeroen Bosch Ziekenhuis, locatie Lelidina	TweeSteden ziekenhuis, locatie Waalwijk
Alle indicatoren <i>(klik uit)</i>			
% Afgezonde operaties <i>(i)</i>	1,0 (C)	1,0 (C)	1,2 (C)
% Complicatie-registratie <i>(i)</i>	46,4 (E)	46,4 (E)	84,0 (B)
% Diagnose borstkanker binnen 5 dagen <i>(i)</i>	74,1 (D)	74,1 (D)	82,0 (C)
% Doorligwonden <i>(i)</i>	2,0 (B)	2,0 (B)	2,5 (B)
% Galwegletsel <i>(i)</i>	1,0 (D)	1,0 (D)	0,4 (C)
% Herooperaties aan dikke darm <i>(i)</i>	3,8 (B)	3,8 (B)	3,1 (B)
% Hergename bij hartfalen (jonger dan 75 jaar) <i>(i)</i>	10,4 (C)	10,4 (C)	10,9 (C)
% Hergename bij hartfalen (ouder dan 75 jaar) <i>(i)</i>	7,3 (C)	7,3 (C)	6,1 (C)
% Oogcontrole bij suikerziekte <i>(i)</i>	85,2 (C)	85,2 (C)	60,5 (D)
% Operatie gebroken heup binnen 1 dag <i>(i)</i>	100 / 85	100 / 85	78 / 55
% Overlijden na beroerte (jonger dan 65 jaar) <i>(i)</i>	0 (B)	0 (B)	4,9 (D)
% Overlijden na beroerte (ouder dan 65 jaar) <i>(i)</i>	4,9 (C)	4,9 (C)	5,5 (C)
% Overlijden na hartinfarct (jonger dan 65 jaar) <i>(i)</i>	-	-	2,0 (C)

Gereed

Start Verzendt Ems - Micro... Nederland VRA-054 Rapport 30-09-... VRA-054 Werkdocument... kiesBeter - Microsoft Word kiesBeter.nl - Ziekenh... 13:09

kiesBeter.nl - Zorgverzekeringen, zoek en vergelijk - Gevonden polissen - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken Favorieten Ga naar koppelingen

Adres http://www.kiesBeter.nl/Zorgverzekeringen/gevonden_polissen/

Zorgverzekeringen

Home Medische informatie Gezond leven Zorgverleners Medicijnen Zorgverzekeringen Patiëntenrechten Zoek

Home > Zorgverzekeringen > Gevonden polissen

Wat u kunt kiezen

- Hoe kunt u overstappen
- Zorg en het buitenland
- Adressen verzekeraars

Over zorgverzekeringen

- Nieuws
- Veelgestelde vragen
- Begrippenlijst

Wat u kunt kiezen

- Hoe kunt u overstappen
- Zorg en het buitenland
- Adressen verzekeraars

Over zorgverzekeringen

- Nieuws
- Veelgestelde vragen
- Begrippenlijst

Soort polis

- ☐ € 100 (Wettelijk verplicht)
- ☐ € 250
- ☐ € 350
- ☐ € 450
- ☐ € 550
- ☐ € 650

Soort polis

- ☐ Geen voorkeur
- ☐ Natura
- ☐ Restitutie
- ☐ Combinatie
- ☐ Restitutie met gecontracteerde zorg

Verfijn uw resultaten

Resultaten

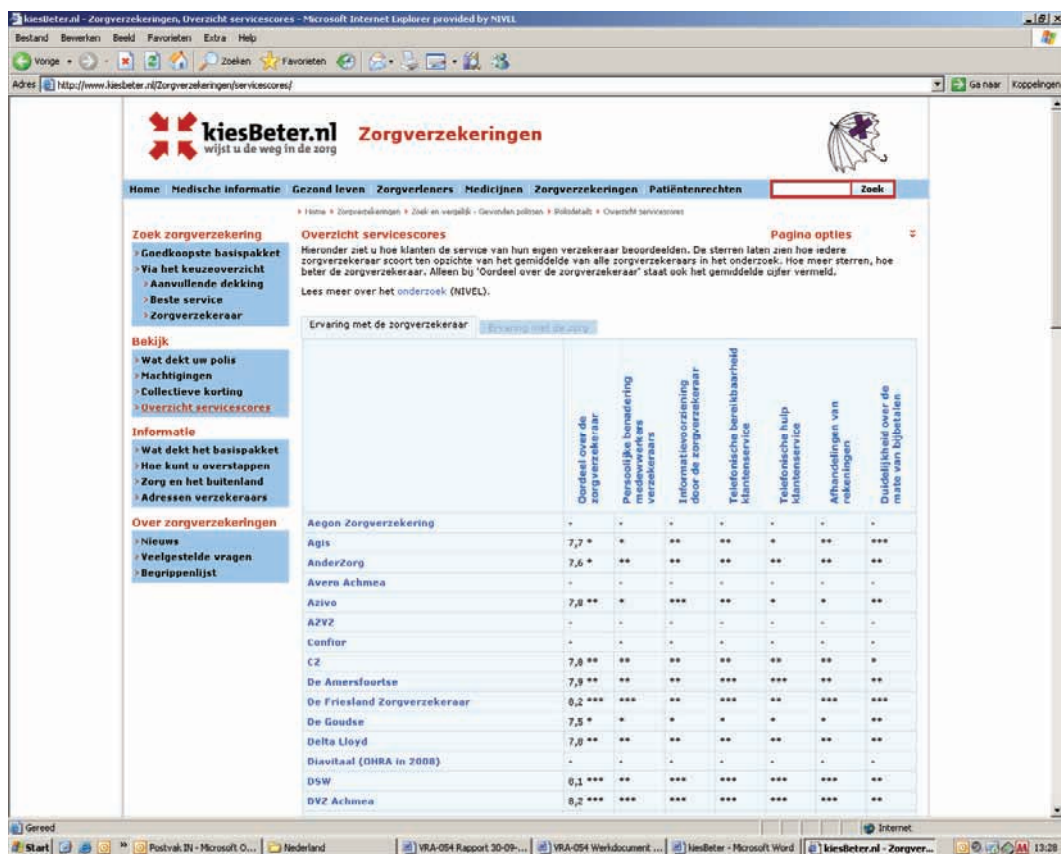
Resultaten per pagina: 10 Pas aan

	Verzekeraar	Polis	Totaal	Score
☐ Selecteer	Unive	ZEKUR Polis	€ 77,77	7,7 *
☐ Selecteer	AnderZorg	Basix	€ 61,25	7,6 *
☐ Selecteer	Lancyr	Zorgbeter Actief	€ 82,33	-
☐ Selecteer	FBTO	I Zorg Basisverzekering	€ 64,75	7,7 *
☐ Selecteer	SIZ	Standaardverzekering Natura	€ 88,22	7,7 *
☐ Selecteer	VQZ	Zorgverzekering Natura	€ 88,22	7,7 *
☐ Selecteer	DSW	Zorgpolis	€ 80,75	8,1 ***
☐ Selecteer	Confiar	ZorgPlan	€ 90,25	-
☐ Selecteer	Menzis	ZorgVerzorgd	€ 90,25	7,4 *
☐ Selecteer	IZA Zorgverzekeraar	IZA Zorgverzekering	€ 90,50	8,0 ***

Resultaten per pagina: 10 Pas aan

Product van het RIVM | Disclaimer | Bronnen | Sitemap | Contact | info@kiesBeter.nl

Start Postvak IN - Microsoft O... Nederland VRA-054 Rapport 30-09-... VRA-054 Werkdocument... kiesBeter - Microsoft Word kiesBeter.nl - Zorgver... 13:23



3.2 Independer (www.independer.nl)

Deze website is een initiatief van Independer.nl, een handelsnaam van Robin Hood N.V. De website wil met onafhankelijk advies en marktbrede productvergelijkingen op het gebied van financiën en gezondheidszorg consumenten helpen om te kiezen. Voor de huidige studie is alleen gekeken naar de informatie over de zorg. De website met informatie over de zorg is expliciet bedoeld om consumentenkeuzes in de zorg te ondersteunen, en de informatie is dan ook vergelijkend van aard.

Soort informatie

Op deze website worden verschillende soorten informatie gepresenteerd voor verschillende zorgsectoren (huisartsenzorg, ziekenhuizen, thuiszorg, fysiotherapeuten). Er is veel etalage-informatie beschikbaar, maar ook kwaliteitsinformatie. De kwaliteitsinformatie bestaat zowel uit informatie gebaseerd op bestaande registraties (zoals prestatie-indicatoren) als informatie op basis van patiënten- en huisartsenervaringen. De informatie wordt door externe partijen aangeleverd: de meeste data zijn afkomstig van Mediquet en de data van de zorgverzekeraars van Zorgweb. Dit zijn twee andere organisaties die informatie over de zorg in Nederland verzamelen.

Presentatiewijze

De startpagina over de gezondheidszorg geeft drie opties om te klikken: 1) Huisartsen in de buurt; 2) Ziekenhuizen en klinieken; 3) Onze gezondheidscentra. Ze worden

weergegeven door middel van woorden, maar ook door middel van foto's die de sectoren weergeven.

Klikken op *Huisartsen in de buurt* geeft een nieuw overzichtsmenu om te zoeken naar huisartsen of huisartsenpraktijken. Je kunt zoeken op naam of op postcode. Via postcode kun je zelf de afstand bepalen om in te zoeken. Er wordt een tabel gepresenteerd met in de rijen de huisartsen of praktijken en in de kolommen acht keuzeaspecten. De aspecten zijn bijvoorbeeld afstand tot de praktijk, het type praktijk, het aantal mannelijke en vrouwelijke artsen, het feit of de praktijk onderdeel is van een gezondheidscentrum, en het aanbod van speciale spreekuren (allemaal etalage-informatie). De informatie wordt allemaal door middel van woorden en getallen weergegeven. De tabel gebruikt verschillende kleuren blauw. Je kunt bij de rijen links drie praktijken aanklikken om verder te vergelijken. Je komt dan op een overzicht met in de kolommen de drie praktijken en in de rijen wat meer gedetailleerde informatie over contactgegevens. Verder is dezelfde etalage-informatie als in de overzichtstabel weergegeven. Het zoeken naar een individuele huisarts werkt hetzelfde als het zoeken naar een praktijk, alleen is er net even wat andere informatie weergegeven, zoals het geslacht van de arts.

Klikken op *Ziekenhuizen en klinieken* geeft een keuzeoptie via behandelingen en via specialismen. Je kunt zoeken op postcode, nadat je de specifieke behandeling/aandoening hebt ingetypt (bijvoorbeeld heupartrose). Je kunt ook gelijk kiezen of je de zorginstellingen gerangschikt wilt zien op afstand of op wachttijd. Je komt op een overzichtstabel met in de rijen de ziekenhuizen en in de kolommen verschillende keuzeaspecten. Er worden verschillende soorten informatie in de tabel weergegeven, namelijk etalage-informatie (afstand, type zorginstelling) en kwaliteitsinformatie (kwaliteitscores en openheid van gegevens). Er zijn vier hoofdkolommen die zijn onderverdeeld in acht onderliggende kolommen. Er worden verschillende presentatiewijzen gehanteerd. De etalage-informatie wordt gepresenteerd door middel van woorden en cijfers, en de kwaliteitsinformatie grotendeels door middel van symbolen. De scores worden weergegeven als sterren: er zijn maximaal vier sterren mogelijk: 1 ster = matig; 2 sterren = voldoende; 3 sterren = goed; 4 sterren = uitstekend. Voor de openheid van gegevens worden andere symbolen gebruikt, namelijk rondjes met een pen in verschillende kleuren: rood = laag; oranje = matig; geel = voldoende; groen = hoog. Voor het patiëntenoordeel tenslotte worden weer cijfers gebruikt. Net als bij de huisartsen kan men in het linkermenu bij de ziekenhuizen drie ziekenhuizen selecteren om verdere informatie op te vragen. Je komt op eenzelfde overzicht als bij de huisartsen, maar voor de ziekenhuizen wordt wel meer informatie gepresenteerd (detailoverzicht). Verschillende aspecten uit het eerdere overzicht staan weergegeven met een verdere uitsplitsing naar achterliggende items. Zo staat er informatie weergegeven voor patiëntvriendelijkheid volgens de huisarts. In deze tabellen met meer gedetailleerde informatie voor drie ziekenhuizen staan dezelfde soorten informatie weer afgebakend van elkaar weergegeven door het gebruik van dikgedrukte kopjes en witregels. Daarnaast wordt de meeste kwaliteitsinformatie weergegeven door sterren. Er is ook nog extra informatie toegevoegd, namelijk informatie over het aanbod van zorg, die afkomstig is van de website kiesBeter.

Via *Onze gezondheidscentra* kom je op een pagina met informatie over de gezondheidscentra van Independer zelf. Dit onderdeel van de website biedt geen keuze-informatie.

Via de startpagina kun je ook nog meer informatie vinden via het menu links over thuiszorg, fysiotherapie, en zorgverzekeringen (*Vind en vergelijk*). Via *thuiszorgorganisaties* zoek je weer op postcode en eventueel een speciaal zorgprogramma. Je komt op een overzichtstabel die weer lijkt op die van de ziekenhuizen en huisartsen: in de rijen staan de thuiszorgorganisaties en in de kolommen verschillende keuzeaspecten, bestaande uit etalage-informatie en kwaliteitsinformatie. De kwaliteitsinformatie is afkomstig van kiesBeter en wordt weergegeven met behulp van waarderingscijfers. De rest van de informatie bestaat uit woorden om het type organisatie en het zorgaanbod te omschrijven. Je kunt weer drie organisaties verder vergelijken en je komt dan weer op een soortgelijke beschrijving als in de detailoverzichten bij huisartsen en ziekenhuizen.

Via *fysiotherapeuten* kun je op naam of op regio zoeken naar fysiotherapeuten. Het werkt weer hetzelfde als bij de thuiszorgorganisaties, met dezelfde opzet en inhoud van tabellen. Voor de fysiotherapeuten is echter geen kwaliteitsinformatie beschikbaar.

Via *zorgverzekeringen* kom je automatisch op een pagina waar je moet kiezen voor *vergelijk alle basispakketten en aanvullingen*. Je moet vervolgens behoorlijk wat persoonlijke informatie en wensen invullen om tot daadwerkelijke informatie te komen. Independer maakt dan een persoonlijk advies voor de zorg die verzekerd zou moeten worden op basis van jouw situatie. Daarna klik je op *toon zorgverzekeringen* en verschijnt de keuze-informatie op maat. Er wordt een aantal zorgverzekeringen onder elkaar weergegeven: elke zorgverzekeringen in een eigen rij, duidelijk afgebakend van de volgende. Bovenin staat de *beste keuze* volgens Independer. Er worden steeds vier keuzeaspecten getoond: 1) maandpremie; 2) kwaliteit; 3) klantopinie; 4) acceptatie. Die vier aspecten kennen allemaal hun eigen presentatiewijze: de maandpremie en de kwaliteit door middel van symbolen (muntstuk en sterren). De klantopinie wordt weergegeven met behulp van een staafdiagram en een waarderingscijfer (hoe hoger het cijfer hoe meer gevuld het staafje). De acceptatie wordt weergegeven in woorden. Via het rechtermenu kun je vervolgens zorgverzekeringen aanvinken om verder te vergelijken. Via deze weg kom je weer op een detailvergelijking. De drie zorgverzekeringen staan in dit overzicht in de kolommen, en de verschillende keuzeaspecten in de rijen, waarbij gedetailleerde onderverdelingen worden weergegeven. De meeste informatie betreft beschrijvingen van de inhoud van de polissen. Voor sommige aspecten worden echter sterren gebruikt, waarbij vijf sterren het maximum is (hoe meer sterren hoe beter).

Integratie informatie

De overzichtstabellen bieden verschillende soorten informatie tegelijk: namelijk etalage-informatie (afstand, type zorginstelling) en kwaliteitsinformatie (kwaliteitscores en openheid van gegevens). Er zijn steeds hoofdkolommen die zijn onderverdeeld in onderliggende kolommen. Er worden verschillende presentatiewijzen gehanteerd. De etalage-informatie wordt gepresenteerd door middel van woorden en cijfers, en de

kwaliteitsinformatie (als die aanwezig is) grotendeels door middel van symbolen. De typen informatie worden van elkaar gescheiden in de tabel door regels wit te hanteren, maar dus ook door het gebruik van verschillende presentatiewijzen. In de achterliggende tabellen met meer gedetailleerde informatie voor drie ziekenhuizen staan dezelfde soorten informatie weer afgebakend van elkaar weergegeven door het gebruik van dikgedrukte kopjes en witregels. Daarnaast wordt de meeste kwaliteitsinformatie weergegeven door sterren. Bij de informatie over de zorgverzekeraars worden verschillende soorten informatie van elkaar onderscheiden door het gebruik van kleuren en kopjes.

Ontwikkeling van de website

De gebruikte presentatiewijzen zijn gebaseerd op eigen usability tests onder consumenten, op bestaande wetenschappelijke kennis, en op evaluaties van andere onderdelen van de website. Uit een recente test van de informatie over zorgverzekeringen kwam naar voren dat consumenten de informatie goed begrepen. De informatie over de ziekenhuizen is door het NIVEL getest met behulp van cognitieve interviews onder consumenten (Damman et al., 2008). Verder worden de uitkomsten van 'Geef uw mening' gebruikt om de website te verbeteren. Op basis hiervan is nu gekozen voor een ander format, namelijk het format dat ook wordt gebruikt voor financieel advies.

The screenshot shows a web browser window displaying the website 'Huisarts, arts, ziektehuis en kliniek vinden en vergelijken'. The page is titled 'Gezondheidszorg' and shows search results for 'Vriessehoek'. The results are presented in a table with columns for 'Huisarts', 'Type praktijk', 'Aantal huisartsen', 'Aantal verpleegkundigen', 'Aantal fysiotherapeuten', 'Aantal tandartsen', 'Aantal specialisten', 'Aantal verpleegsters', and 'Aantal verpleegsters'. The table lists several practices, including 'Answet', 'Berkenhove', 'Andriessen & de Lange', 'Appelboom', 'Oosterhout & de Vries', 'Struempolder', 'Edema', 'Eekker', 'Jonge', 'Kleinert', and 'Assendorp'. Each row provides details about the practice, such as the number of practitioners, the type of practice, and the services offered. The table is filtered to show results within a 3 km radius.

Huisarts	Type praktijk	Aantal huisartsen	Aantal verpleegkundigen	Aantal fysiotherapeuten	Aantal tandartsen	Aantal specialisten	Aantal verpleegsters	Aantal verpleegsters
Answet	0,9 km	solo	1	0	Nee	Nee		
Berkenhove	1,5 km	groep	3	1	Ja	Nee		
Andriessen & de Lange	2,1 km	duo	1	1	Nee	Nee		
Appelboom	2,1 km	duo	2	0	Nee	Nee		
Oosterhout & de Vries	2,1 km	duo	1	1	Nee	Nee		
Struempolder	2,2 km	solo	1	0	Ja	Nee		
Edema	2,3 km	solo	1	0	Nee	Nee	Diabetes	Hoge Bloeddruk
Eekker	2,3 km	solo	0	1	Nee	Nee		
Jonge	2,4 km	solo	1	0	Nee	Nee		
Kleinert	2,8 km	solo	1	0	Nee	Nee	Asma/COPD	Diabetes mellitus
Assendorp	2,9 km	duo	1	1	Nee	Nee	Asma/COPD	Diabetes mellitus

Below the table, there is a link to 'Meer informatie over Asma, COPD of diabetes? Klik hier.' and a note about the data being updated on Monday 22 September 2008.

Huisarts, arts, ziekenhuis en kliniek vinden en vergelijken. Vergelijk op behandeling en specialisatie - Microsoft Internet Explorer p

Adres: http://www.independer.nl/Gezondheidszorg/Default.aspx?section=Waarschijnlijkpagevergelijking

Independer.nl GEZONDHEIDSZORG

RESULTAAT VOOR HET VINDEN VAN DE ARSTE PRAKTIJEN (DETAIL)

DETAILVERGELIJKING PRAKTIJEN

Type praktijk	groep	solo	duo
Contactgegevens praktijk Telefoonnummer Webadres Huisartsen	Deventer Nieuwe Deventerweg 99 8014 AE ZVOLLE	Jongs Zakenkade 2 8011 HG ZVOLLE	Assendrop Assendorpweg 70 8012 BH ZVOLLE
Informatie over de praktijk Afstand tot de praktijk Aantal mannelijke artsen Aantal vrouwelijke artsen Speciale sprekers in de praktijk	030 4650111 onbekend H. van Es D.F. Ockelma D.H. Driessens M.C. Vennema	030 4549097 onbekend J.J. de Jonge	030 4210410 www.assendrop-huisartsen.nl O. Schwanje A.J.M. Groot
Apotheek aanwezig of nabij de praktijk? Praktijk bevindt zich in een gezondheidscentrum?	Ja Nee	Nee Nee	Nee Nee

Als door Google
 AutoVerzekering
 Vergelijk
 30 Verzekeraars, 100% Onafhankelijk Lage Provisie & Prijs Garantie
www.assendrop-huisartsen.nl

Independer
 Independer vergelijkt alle partijen en geeft onafhankelijk advies
www.independer.nl

Koopcompensatie
 Vergelijk premies van meer dan 200 aanbieders via één website.
www.koopcompensatie.nl

Vergelijk
 Autoverzekering
 Vergelijk in 1 minuut meer dan 100 verzekeringen. Fikse kortingen.
www.1minuutverzekering.nl

Ik ben zelf huisarts en wil informatie over deze pagina.

Terug

Huisarts, arts, ziekenhuis en kliniek vinden en vergelijken. Vergelijk op behandeling en specialisatie - Microsoft Internet Explorer p

Adres: http://www.independer.nl/Gezondheidszorg/Waarschijnlijkpagevergelijking

Independer.nl

Toon hieronder ook de volgende zorginstelling:
 Maak uw keuze:
 Toon de zorginstellingen binnen een straal van:
 maximaal 25 km

	Afstand tot instelling	Type zorginstelling	Postcode	Plaats	Opmerking	Score van de instelling	Score van de instelling	Score van de instelling	Score van de instelling
Blaconessendijk, Voorburg	1,5 km	Alg.Dh	2			★★★★	7,3	7,3	7,3
Ziekenhuis Bronovo	4 km	Alg.Dh	2			★★★★	7,3	7,3	7,3
MCH, Westeinde	4,1 km	Alg.Dh				★★★★	7,3	7,3	7,3
MCH, Antoniusheide	4,2 km	Alg.Dh				★★★★	7,3	7,3	7,3
Reimer de Graaf Groep, loc. Vrijburg	5,5 km	BP	2			★★★★	7,3	7,3	7,3
Haga Ziekenhuis, loc. Sportlaan	11,4 km	Alg.Dh	2			★★★★	7,3	7,3	7,3
Haga Ziekenhuis, loc. Leyweg	12,7 km	Alg.Dh	2			★★★★	7,3	7,3	7,3
Lange Land Ziekenhuis	14,3 km	Alg.Dh	1			★★★★	7,3	7,3	7,3
Reimer de Graaf Groep, loc. Gasthuis	15,1 km	Alg.Dh	2			★★★★	7,3	7,3	7,3
LUMC, Leiden	17,2 km	Acad.Zh				★★★★	7,3	7,3	7,3

Deze resultaten zijn gebaseerd op volgende invoer:

Behandeling/specialisatie	Postcode	Maximaal toelaatbare afstand tot huis
Huisarts	2274 AX	maximaal 25 km

Deze invoer gebruiken

Ik ben zelf zorgverlener en wil informatie over deze pagina.

Terug

Huisarts, arts, ziekenhuis en kliniek vinden en vergelijken. Vergelijk op behandeling en specialisatie - Microsoft Internet Explorer p

Bestand Beveiligen Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken Favorieten

Adres <http://www.independen.nl/Gezondheidszorg/Default.aspx?section=VZiekenhuizen&page=vergelijking> Ga naar koppelingen

[ZOEKEN VERDELLEN](#)
[ziekenhuizen & klinieken](#)
[hulpverleners & praktijken](#)
[hulpverlenersorganisaties](#)
[fysiotherapie](#)
[zorgverzekeringen](#)
[medische wetenschappen](#)
[GEZONDHEIDSCENTRA](#)
[MED. INFORMATIE](#)
[ZIEKTEPRAKTIJEN](#)
[ZORGVERZEKERING](#)
[FINANCIEEL ADVISIE](#)

DETAILVERGELIJKING ZORGINSTELLINGEN

Organisatie	Haga Ziekenhuis, loc. Leyweg	1 Lange Land Ziekenhuis	Diaconessenziekenhuis, Voorburg
Type zorginstelling	Algemeen ziekenhuis	Algemeen ziekenhuis	Algemeen ziekenhuis
Soort kliniek	N.V.Z.	N.V.Z.	N.V.Z.
Aantal bedden	489	242	58
Gemiddelde wachttijd in weken			
Toegangstijd polikliniek (1e consult)	5	1	5
Wachttijd dagbehandeling	5	5	5
Wachttijd (klinische) opname	15	5	5
Oordeel op basis van kwaliteit indicatoren			
Kwaliteit van de zorg voor Huisartsen	7	★★★	★★★★
Openheid van gegevens	29%	100%	100%
Kwaliteit van de instelling	★★★	★★★	★★★
Openheid van gegevens	63%	98%	100%
Oordeel van huisartsen over het specialisme			
Medicines Huisartsen Panel			
Algemeen oordeel over medisch specialisme	★★★	★★★	?
Medische deskundigheid m.b.t. specialisme	★★★	★★★	?
Logistiek & organisatie (servicegerichtheid)	★★★	★★★	?
Patiëntvriendelijkheid	★★★	★★★	?
Samenwerking met de huisarts	★★★	★★★	?
Communicatie met huisarts gedurende opname	★★★	★★★	?
Oordeel van patiënten over deze instelling			
Independer Consumenten Monitor (Begroeping)			
Deskundigheid van de arts(en)	7,4	7,1	8,2
Kwaliteit van de verzorging	7,0	7,1	8,3
Kwaliteit ontslagprocedure en nazorg	6,4	6,3	7,9
Polikliniek bezoek			
Respect voor de patiënten	7,3	7,0	8,0

Gereed

Start Postvak IN - Microsoft O... Nederland VRA-054 Rapport 15-09-... Independer - Microsoft ... Huisarts, arts, zieken...

Independer: Zorgverzekering 2009 - Vergelijk, kies en sluit online af via Independer - Microsoft Internet Explorer provided by

Bestand Beveiligen Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken Favorieten

Adres <http://www.independen.nl/zorgverzekering/zoekresultaat.aspx> Ga naar koppelingen

Zorgverzekering | home > invoer > verzekeringswensen > advies > zoekresultaat > online offerte > direct afsluiten

Terug

Beste Keuze

ZelfVerzekerd Zorgverzekering + ZelfVerzekerd Comp...

maandopname kwaliteit klantopinie Acceptatie

€99 4.5 6.5 uitget

Details ONLINE OFFERTE

Selecteer

Overige zoekresultaten Zoekresultaten 1-5 van 28 | volgende 5 >>

Basisverzekering Uitgebreid + Aanvulling Budget +...

maandopname kwaliteit klantopinie Acceptatie

€106 4.5 7.5 uitget

Details ONLINE OFFERTE

Selecteer

Ziektekostenverzekering Mix + Aanvulling instap +...

maandopname kwaliteit klantopinie Acceptatie

€106 4.5 niet bekend uitget

Details ONLINE OFFERTE

Selecteer

Basis + Extra + Tand

maandopname kwaliteit klantopinie Acceptatie

€108 4.5 6.1 uitget

Details ONLINE OFFERTE

Selecteer

Basisverzekering Optimaal + Aanvulling Budget + Ta...

maandopname kwaliteit klantopinie Acceptatie

€108 4.5 7.5 uitget

Details ONLINE OFFERTE

Selecteer

Ziektekostenverzekering Flexibel + Aanvulling inst...

maandopname kwaliteit klantopinie Acceptatie

€108 4.5 niet bekend uitget

Details ONLINE OFFERTE

Selecteer

Voorkeursproduct

Verzekeraar - Maak uw keuze -

Product -

Zoekresultaten 1-5 van 28 | volgende 5 >>

Vergelijk

Vragen?

FAQ Veel gestelde vragen

Klantenservice: 035-6265544

Stuur ons een email

Independer voordeel. Unieke korting via Independer

Gereed

Start Postvak IN - Microsoft O... Nederland CQ Index VRA-054 Rapport 15-09-... Independer - Microsoft ... Independer: Zorgverz...

Independer: Zorgverzekering 2000 - Vergelijk, kies en sluit online af via Independer - Microsoft Internet Explorer provided by

Bestand Beveiligen Beeld Favorieten Extra Help

Voorgaande Zoeken Favorieten Ga naar Koppelingen

Adres <http://www.independer.nl/zorgverzekering/vergelijkprodinfo.aspx>

Zorgverzekering | home > invoer > verzekeringswensen > adres > zoekresultaat > online offerte > direct afsluiten

Tonug

Detail vergelijking

	ONLINE OFFERTE VERVALDER	ONLINE OFFERTE VERVALDER	ONLINE OFFERTE VERVALDER
Productsamenstelling			
Verzekeraar	OHRA	De Amersfoortse	De Amersfoortse
Product	ZelfVerzekerd Zorgverzekering + ZelfVerzekerd Compact + ZelfVerzekerd Tandarts Compact Plus	Basiszorgverzekering Uitgebreid + Aanvulling Budget + Tandarts Basis	Basiszorgverzekering Optimaal + Aanvulling Budget + Tandarts Basis
Type polis	Hoofverzekerings Restitutie	Hoofverzekerings Combinatie	Hoofverzekerings Restitutie
Gedinspremie	€ 99,18 per maand	€ 105,95 per maand	€ 107,83 per maand
Waarvan korting	€ 9,42 per maand	€ 8,90 per maand	€ 7,02 per maand
Kwaliteitsaanduiding	☆☆☆	☆☆	☆☆
Klantopinie	6,5	7,5	7,5
Medische acceptatie	Oeen medische beoordeling nodig	Oeen medische beoordeling nodig	Oeen medische beoordeling nodig
Medische acceptatie Tand	Oeen medische selectie	Oeen medische selectie	Oeen medische selectie
Wachttijd	Oeen wachttijd	Oeen wachttijd	Oeen wachttijd
Bijzonderheden	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Speciaal voor	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Actie	LET OPI De korting ontvangt u alleen als u via Independer afsluit	LET OPI De korting ontvangt u alleen als u via Independer afsluit	LET OPI De korting ontvangt u alleen als u via Independer afsluit
Dekkingswensen	Dekking van dit product	Dekking van dit product	Dekking van dit product
Huisarts en ziekenhuis	Zie detailinformatie bij de rubrieken: - Ziekenhuis - Huisarts & thuiszorg	Zie detailinformatie bij de rubrieken: - Ziekenhuis - Huisarts & thuiszorg	Zie detailinformatie bij de rubrieken: - Ziekenhuis - Huisarts & thuiszorg
Geneesmiddelen (Uw keuze: Basisdekking: geneesmiddelenlijst overheid (OVS) met (soms) een eigen bijdrage)	Vergoeding van geneesmiddelen conform geneesmiddelenlijst van de overheid (OVS) Vergoeding eigen bijdrage conform geneesmiddelenlijst van de overheid: Oeen vergoeding Vergoeding van geneesmiddelen buiten de geneesmiddelenlijst van de overheid: Oeen vergoeding	Vergoeding van geneesmiddelen conform geneesmiddelenlijst van de overheid (OVS) Vergoeding eigen bijdrage conform geneesmiddelenlijst van de overheid: 50%, max. EUR 100,- p.jr. (vergoeding eigen bijdrage) Vergoeding van geneesmiddelen buiten de geneesmiddelenlijst van de overheid	Vergoeding van geneesmiddelen conform geneesmiddelenlijst van de overheid (OVS) Vergoeding eigen bijdrage conform geneesmiddelenlijst van de overheid: 50%, max. EUR 100,- p.jr. (vergoeding eigen bijdrage) Vergoeding van geneesmiddelen buiten de geneesmiddelenlijst van de overheid

Start Postvak IN - Microsoft O... Nederland CQ Index VRA-054 Rapport 15.09... Independer - Microsoft ... Independer: Zorgverz...

3.3 Ziekenhuizen transparant (www.ziekenhuizentransparant.nl)

Deze website is een initiatief van de Vereniging van ziekenhuizen (NVZ). De site bevat informatie over onder meer patiënttevredenheid, wachttijden en veiligheid, maar ook allerlei informatie over organisatorische aspecten en de kwaliteitssystemen van zorginstellingen. De indicatoren zijn ontwikkeld om in één oogopslag een beeld te geven van de activiteiten en prestaties van de ziekenhuizen. De zorginhoudelijke indicatoren zijn primair bedoeld voor de uitoefening van het toezicht door de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en mogelijk ander gebruik door de overheid, maar ook om verantwoording af te leggen aan het brede publiek.

Soort informatie

De website biedt informatie van verschillende typen, en zowel etalage-informatie en kwaliteitsinformatie. Er is informatie gebaseerd op patiënttevredenheid en op basis van bestaande registraties zoals prestatie-indicatoren. Je kunt deze informatie per ziekenhuis opvragen. De website biedt echter geen vergelijkende informatie over verschillende ziekenhuizen.

Presentatiewijze

Op de startpagina kun je ziekenhuizen zoeken op plaats. Je krijgt een overzicht te zien met de ziekenhuizen in die plaats. Je kunt op elk ziekenhuis verder klikken voor meer informatie, maar je kunt geen vergelijkende informatie opvragen voor alle gevonden

ziekenhuizen samen. Er volgt een overzicht met aspecten waarover informatie beschikbaar is. In feite zijn dit verschillende soorten informatie, zoals patiënttevredenheid en informatie uit prestatie-indicatoren (*basisset zorginhoudelijk*). Op elk van die aspecten kun je doorklikken. Ze worden niet gezamenlijk weergegeven. Alle informatie wordt gepresenteerd door middel van woorden en cijfers, waarbij per regel een nieuw aspect wordt gepresenteerd, met daarachter het resultaat. De *basisset zorginhoudelijk* bestaat uit de meeste achterliggende informatie. In het linkermenu kun je meer gedetailleerde informatie aanklikken per indicator (de pagina begint automatisch op alfabet met de eerste indicator: decubitus).

Integratie van informatie

Verschiedende soorten informatie worden niet geïntegreerd weergegeven maar afzonderlijk per pagina.

Ontwikkeling van de website

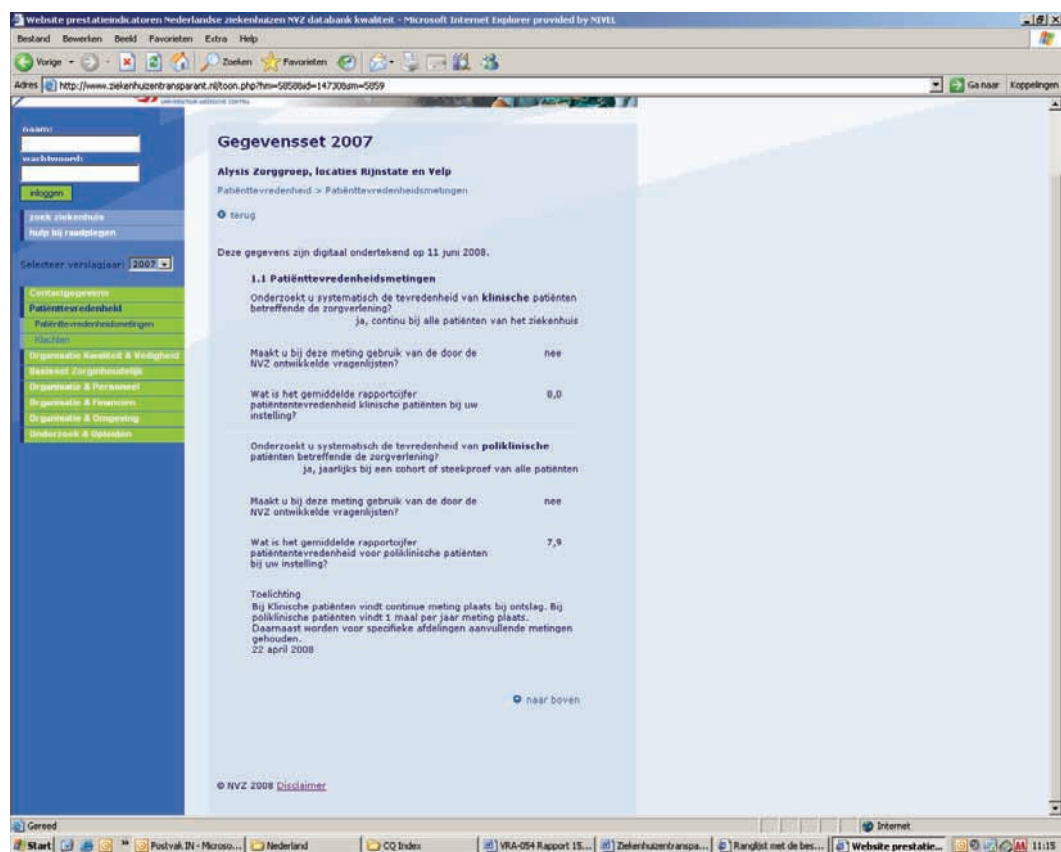
Ieder jaar worden de gegevens ververs en leveren de ziekenhuizen dus nieuwe gegevens aan. De NVZ evalueert verder jaarlijks de indicatoren, samen met de IGZ, de Orde van Medisch Specialisten en de Federatie van Universitair Medische Centra. Waar nodig worden de indicatoren bijgesteld. Het is verder niet bekend hoe de ontwikkeling van de presentatiewijzen verder zal plaatsvinden.

The screenshot shows the NVZ website interface in Internet Explorer. The main content area is titled 'Gegevenset 2007' and 'Alysis Zorggroep, locaties Rijnstate en Velp'. It includes a table of indicators and their results, a sidebar menu, and a search bar.

Onderdeel	aantal vragen	laatste mutatie
0. Contactgegevens	17	27 mei 2008
1. Patiënttevredenheid	12	29 apr 2008
2. Organisatie Kwaliteit & Veiligheid	12	8 mei 2008
3. Basisset Zorginhoudelijk	474	9 jul 2008
4. Organisatie & Personeel	20	27 mei 2008
5. Organisatie & Financiën	27	8 mei 2008
6. Organisatie & Omgeving	20	1 jun 2008
7. Onderzoek & Opleiden	19	29 apr 2008

Deze gegevens zijn digitaal ondertekend op 11 juni 2008.

nvz 2008 Disclaimer



3.4 Zorgkiezer (www.zorgkiezer.nl)

Deze website is een project van DGN Publishers B.V. (een internetbedrijf) en bestaat sinds 2005. Het doel van de website is om een vergelijkingssite te bieden over ziekenhuizen en zorgverzekeringen, om zowel consumenten als professionals te helpen met het kiezen van een zorgverzekering of een ziekenhuis. Ook wil de website bijdragen aan het meer algemene doel van transparantie over de zorg via internet. De website haalt haar inkomsten uit reclame en het doorsturen van offerteaanvragen.

Soort informatie

De website biedt informatie over ziekenhuizen en zorgverzekeraars. Binnenkort volgt ook informatie over tandartsen en fysiotherapeuten. Er is etalage-informatie beschikbaar, maar ook kwaliteitsinformatie.

Presentatiewijze

Op de startpagina kun je kiezen tussen *ziektekosten* en *zorg*. Via *Behandeling (zorg)* kom je op een pagina met poppetjes waarop je kunt klikken voor bepaalde aandoeningen of behandelingen. Als je via deze weg op een bepaald lichaamsdeel klikt wordt specifiek hiervoor informatie gezocht. Er volgt een overzicht van verschillende aandoeningen die met het lichaamsdeel te maken kunnen hebben en je kunt verder via *plaats* je zoekopdracht verfijnen. Dan kom je op een overzichtstabel met de keuze-informatie voor de ziekenhuizen in de geselecteerde plaats. De tabel geeft de ziekenhuizen in rijen en de

keuzeaspecten in kolommen. Er worden vier soorten informatie in de tabel gepresenteerd, die van elkaar worden onderscheiden door kleurgebruik: donkergroen = algemene informatie over de instelling; blauw = kwalitatieve informatie of prijsinformatie; oranje = wachttijd in weken van het specialisme; en lichtgroen = wachttijd in weken van de behandeling. Er worden veertien achterliggende keuzeaspecten weergegeven in één van de genoemde kleuren. Het betreft zowel etalage-informatie (type instelling, aantal bedden) als kwaliteitsinformatie. De kwaliteitsinformatie bestaat uit twee waarderingscijfers afkomstig van de NVZ, en uit scores op basis van bestaande ranglijsten (AD en Elsevier). Via *specialismen (zorg)* werkt het op dezelfde manier als via *Behandeling*.

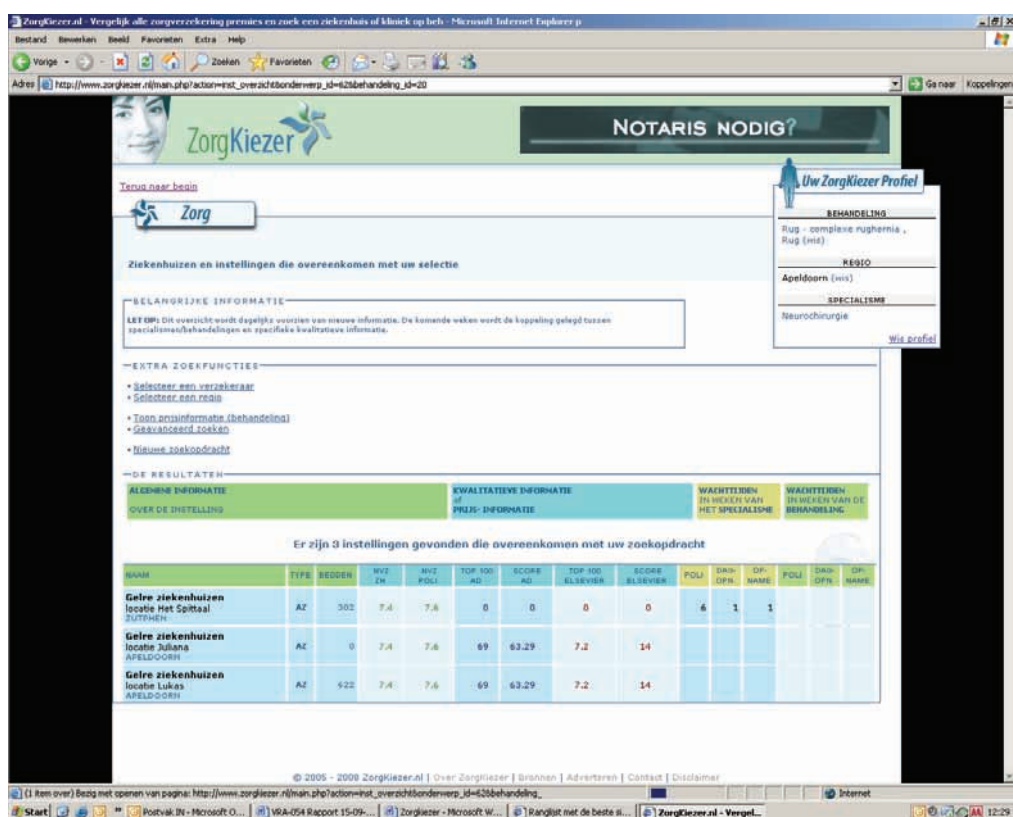
Via *Ziektekosten* kun je informatie over zorgverzekeringen krijgen. Je komt direct op een zeer grote uitgebreide tabel met keuzeaspecten in de kolommen en zorgverzekeringen in de rijen. De zorgverzekeringen (polissen) die onder een overkoepelende zorgverzekeraar horen staan apart weergegeven.

Integratie van informatie

Etalage-informatie en kwaliteitsinformatie worden geïntegreerd weergegeven in overzichtelijke tabellen. Door middel van kleurgebruik wordt duidelijk gemaakt om welk type informatie het gaat. De tabellen zijn met name overzichtelijk omdat er slechts een beperkt aantal ziekenhuizen wordt weergegeven (die je hebt geselecteerd op plaats).

Ontwikkeling van de website

ZorgKiezer.nl is in samenwerking met de zorginstellingen en verzekeraars zelf ontwikkeld. Alle zorginstellingen hebben via een *backoffice* applicatie toegang tot hun gegevens om deze te controleren en waar nodig aan te vullen. In de toekomst wordt ook informatie over tandartsen en fysiotherapeuten gepresenteerd op de website. Er is verder geen informatie gevonden over de ontwikkeling van de presentatiewijzen



The screenshot displays the ZorgKiezer.nl website interface, which provides a comparison of nursing homes. The table is organized into two main sections, each with a header row detailing various criteria. The first section lists providers like AnderZorg and services such as Resthuis, while the second section lists providers like Avéro and services like Combinatie. The table compares prices across different categories, including 'MAAND PRETIE' and 'MAAND PRETIE MET EIGEN BISTU'. The interface includes a search bar, navigation links, and a footer with contact information.

3.5 Zorgbelang (www.zorgbelang-nederland.nl)

Deze website is een initiatief van Zorgbelang Nederland (voorheen LOREP), de brancheorganisatie van de regionale Zorgbelangorganisaties in Nederland. Zorgbelang zet zich op landelijk en regionaal niveau in voor de belangen van zorgvragers door het verzamelen van ervaringen en standpunten over onderwerpen die met zorg te maken hebben.

Soort informatie

Deze website biedt informatie over verschillende zorgsectoren binnen de langdurige zorg, namelijk over verpleeghuizen, verzorgingshuizen, thuiszorg, gehandicaptenzorg, en ggz instellingen. Er wordt op deze website slechts één soort informatie gepresenteerd, namelijk etalage-informatie (contactgegevens en beperkte informatie over het aanbod). Via directe links naar kiesBeter wordt wel kwaliteitsinformatie over de betreffende instelling weergegeven.

Presentatiewijze

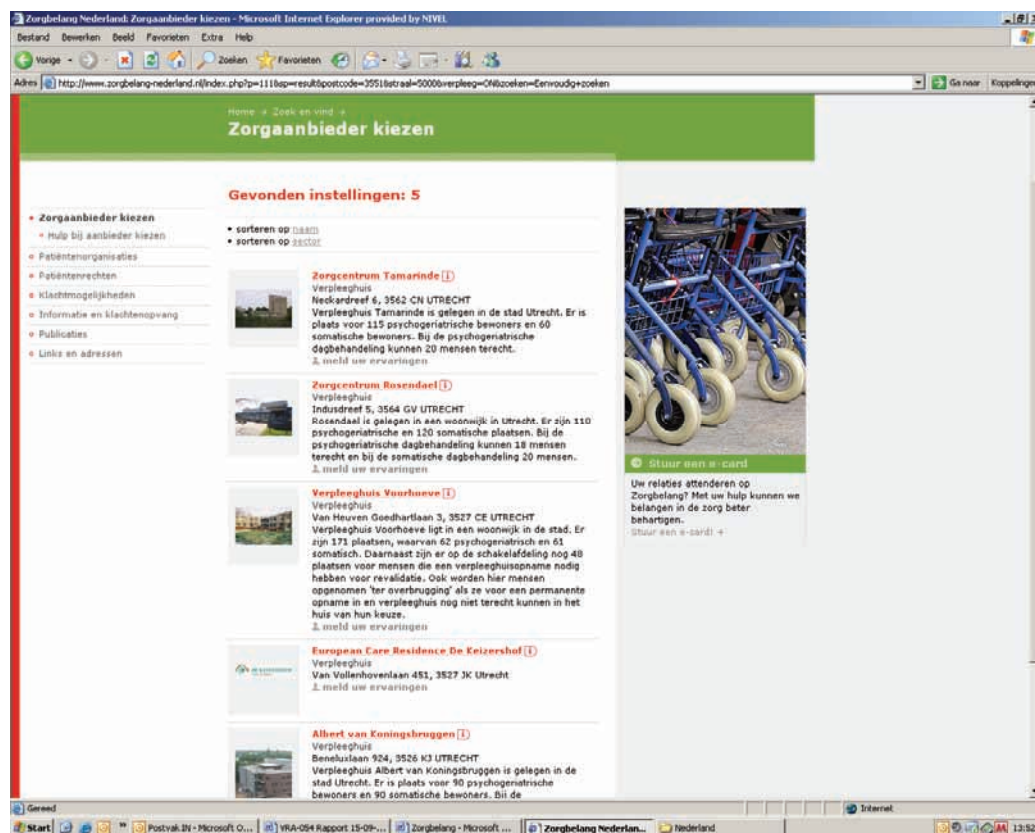
Via *Zorgaanbieder kiezen* kun je binnen je regio zoeken naar informatie over verpleeghuizen, thuiszorg, gehandicaptenzorg, en ggz instellingen. Je komt direct op een lijst met gevonden instellingen, waarbij voor iedere instelling kort een omschrijving staat weergegeven. Je kunt vervolgens doorklikken op een bepaalde instelling. Er volgt alleen etalage-informatie, met daarbij een link naar kiesBeter om gedetailleerde kwaliteitsinformatie te vinden. Alle zorgsectoren hebben dezelfde opzet op deze website.

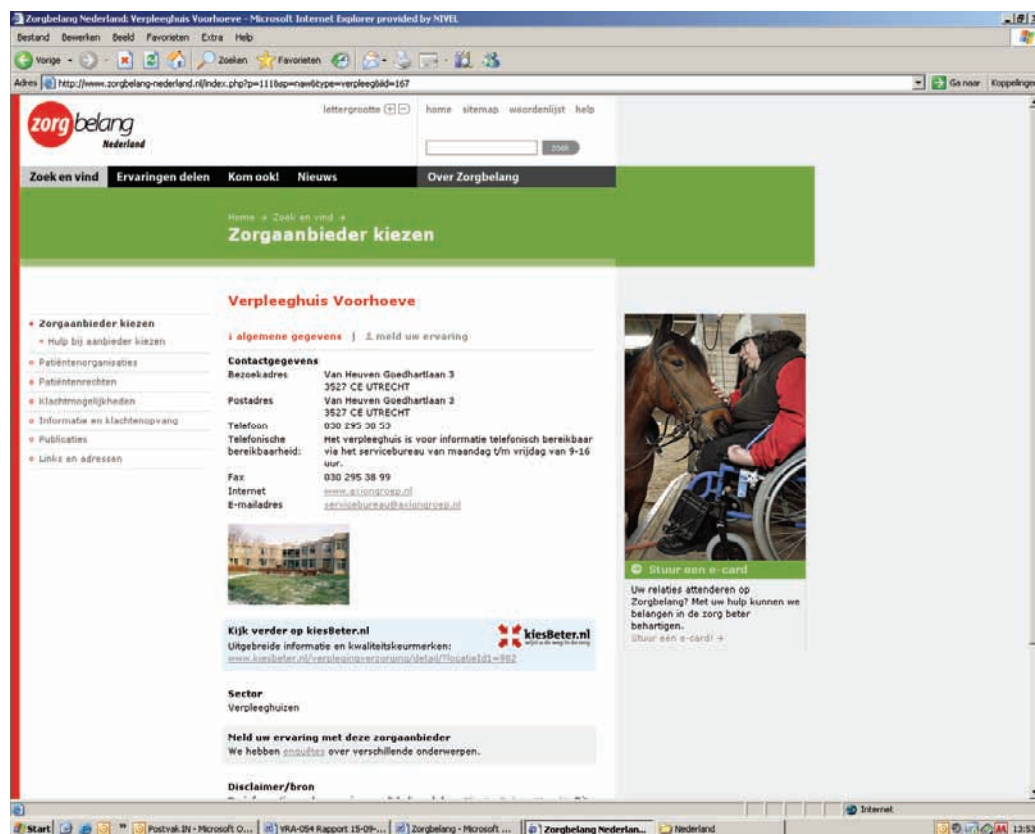
Integratie van informatie

De etalage-informatie wordt apart van de links naar kiesBeter weergegeven bij de informatie per instelling. Er is dus nauwelijks sprake van integratie van verschillende soorten informatie.

Ontwikkeling van de website

De ontwikkeling van de website is erg gericht op het vrijgeven van zogenoemde ‘harde’ en ‘zachte’ informatie over zorggerelateerde onderwerpen: harde informatie (informatie die objectief is of via wetenschappelijke methodieken geobjectiveerd is) en zachte informatie (ervaringsinformatie verkregen via allerlei vormen van enquêtering). Het idee is dat beide soorten informatie van belang zijn voor de zorggebruiker. Over de ontwikkeling van de presentatiewijzen is geen informatie gevonden.





3.6 Agis website (www.agisweb.nl)

Op de website zorgverzekeraar Agis wordt -naast veel andere informatie- keuze-informatie over ziekenhuizen voor bepaalde aandoeningen gepresenteerd. Er wordt keuze-informatie aangeboden, maar wel beperkt voor de door hen gecontracteerde ziekenhuizen. Het doel is om consumenten te informeren over de opties die er zijn binnen de gezondheidszorg, maar ook om te laten zien waar Agis zich mee bezighoudt.

Soort informatie

Via de *Agis Zorggids* (http://www.agisweb.nl/zorgverzekering/kwaliteit_gids_zorggids) wordt etalage-informatie aangeboden over veel verschillende soorten zorginstellingen, zoals ziekenhuizen, huisartsen, geestelijke gezondheidszorg, parademische zorg, en zorgverzekeraars. Het betreft adresgegevens en een geografische kaart met de locatie van de instelling. Deze informatie is dus niet vergelijkend van aard: men kan geen expliciete vergelijkingen tussen instellingen maken. Verder wordt er op de website informatie gepresenteerd op basis van patiëntenervaringen (verzameld met CQ-index vragenlijsten: http://www.agisweb.nl/zorgverzekering/kwaliteit_gids_patiëntervaringen_zorg). Deze informatie is vooralsnog alleen beschikbaar over ziekenhuizen voor een aantal aandoeningen / behandelingen.

Presentatiewijze

De etalage-informatie via de *Agis Zorggids* wordt gepresenteerd in rijen met adres en contactgegevens. Daarvoor moet men eerst via een selectiemenu met verschillende keuzemogelijkheden (naam zorgverlener, type zorgverlener, trefwoord, woonplaats) de zoekopdracht verfijnen. Via de link *kaart* kom je op een geografische kaart met daarop de locatie van de zorgverlener aangegeven.

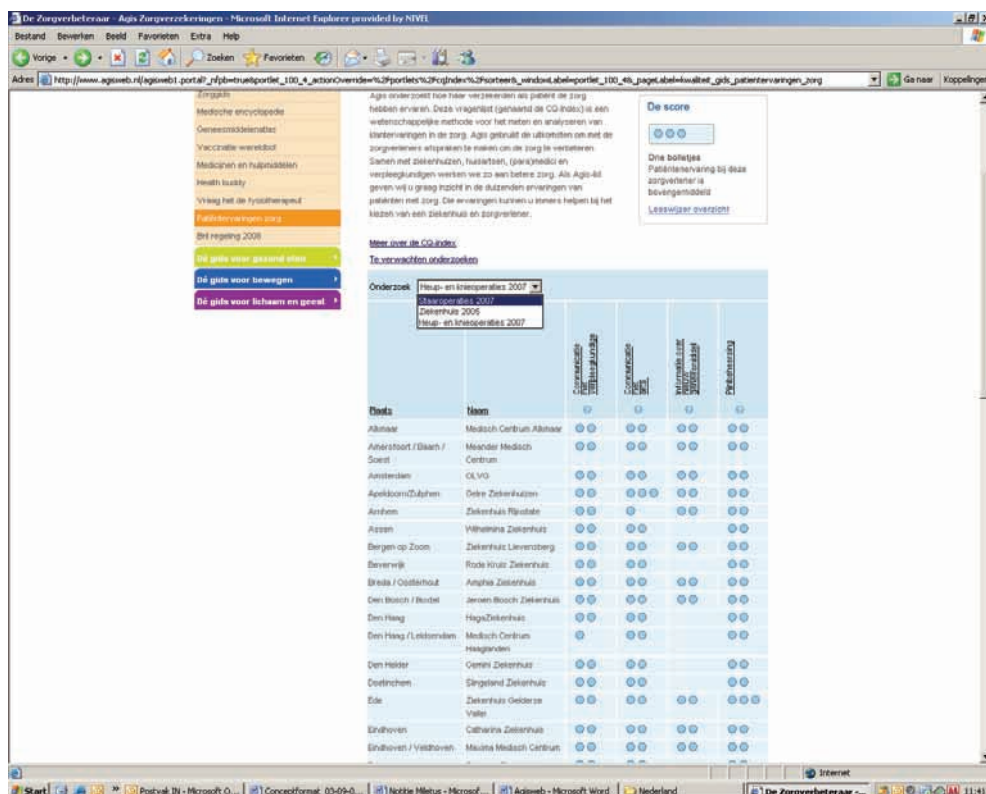
De CQ-index informatie wordt weergegeven in een tabelvorm met in de rijen de ziekenhuizen in alfabetische volgorde, en de keuzeaspecten in kolommen. Er worden slechts enkele (drie tot zeven) keuzeaspecten gepresenteerd. Via een keuzemenu kun je kiezen uit verschillende aandoeningen of informatie gebaseerd op een meting met een algemene ziekenhuisvragenlijst. De ziekenhuizen staan in alfabetische volgorde maar door op de keuzeaspecten te klikken worden ze gesorteerd van goed presterend naar slecht presterend. Er worden symbolen gebruikt als presentatiewijze, namelijk bolletjes: 1 bolletje = *benedengemiddeld*; 2 bolletjes = *gemiddeld*; en 3 bolletjes = *bovengemiddeld*. De tabel biedt geen mogelijkheid om verder door te klikken voor meer gedetailleerde informatie.

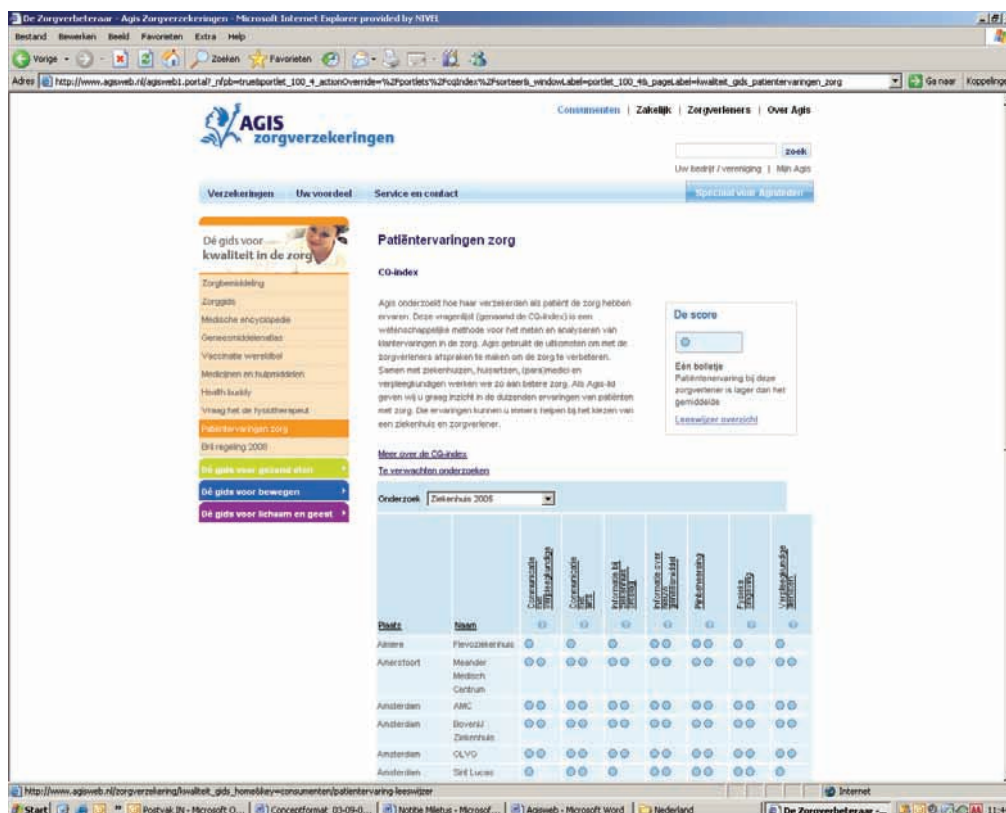
Integratie van informatie

Er is slechts één soort informatie beschikbaar als het gaat om vergelijkende keuze-informatie, namelijk kwaliteitsinformatie op basis van patiëntenervaringen. Deze informatie wordt apart voor verschillende aandoeningen / behandelingen gepresenteerd. De etalage-informatie over ziekenhuizen is te vinden op een ander deel van de website.

Ontwikkeling van de website

De presentatie van de vergelijkende CQ-index informatie is gebaseerd op de CQ-index richtlijnen, maar ook op wat er bekend is uit de literatuur over presentatiewijzen. Bovendien zijn experts geraadpleegd om de presentatiewijze te bepalen. De presentatiewijzen zijn vooralsnog niet getest onder consumenten. Op dit moment is er alleen CQ-index informatie beschikbaar op de website. Er is een projectgroep bij Agis opgericht die zich momenteel bezighoudt met de vraag of er ook andere soorten kwaliteitsinformatie gepubliceerd zouden moeten worden op de Agis website, en op welke manier.





3.7 Menzis behandelwijzer

(<http://www.menzis.nl/web/Consumenten/HulpBijZorg/DeBehandelwijzerVanMenzis.htm#height=469>)

De behandelwijzer op de website van zorgverzekeraar Menzis biedt een keuzehulp voor bezoekers van de website wat betreft de eigen gecontracteerde ziekenhuizen, voor een aantal behandelingen. De ziekenhuizen leveren data aan bij de afdeling zorginkoop van Menzis of bij Mediquist, een organisatie die de data verzamelt en verwerkt voor Menzis.

Soort informatie

De informatie betreft de door Menzis gecontracteerde ziekenhuizen, en is expliciet bedoeld als keuze-informatie voor consumenten. Er worden verschillende soorten informatie over de ziekenhuizen weergegeven, namelijk etalage-informatie en kwaliteitsinformatie op basis van bestaande registraties en patiëntenervaringen.

Presentatiewijze

Via het invoeren van je postcode kun je in een overzicht aanklikken voor welke behandeling je informatie wil hebben. Je krijgt dan een standaard tabelvorm met in de rijen de ziekenhuizen in de regio en in de kolommen een aantal keuzaspecten (ongeveer 5 tot 6). Ook wordt er informatie op basis van objectieve indicatoren gepresenteerd (één algemene waardering in sterren; 1 ster = *matig*; 2 sterren = *voldoende*; 3 sterren = *goed*; en 4 sterren = *uitstekend*). Er wordt qua presentatiewijze gebruik gemaakt van zowel woorden als symbolen (sterren en pluses en rondjes). Voor de score op aangeleverde

gegevens worden rondjes gebruikt die tot een zekere mate gevuld kunnen zijn: hoe meer gevuld: hoe meer gegevens zijn aangeleverd. De plusjes voor patiëntenervaringen zijn gebaseerd op een vergelijking met de gemiddelde score: 1 plusje = *ondergemiddeld*; 2 plusjes = *gemiddeld*; en 3 plusjes = *bovengemiddeld*. De tabel biedt geen mogelijkheid om verder door te klikken voor gedetailleerde informatie.

Integratie van informatie

Er worden verschillende soorten informatie geïntegreerd weergegeven in de overzichtstabel, zoals de kenmerken afstand en wachttijden maar ook patiëntenervaringen (CQ-index). Daarbij worden wel verschillende presentatiewijzen gebruikt, maar dit is niet één op één met het soort informatie. Voor patiëntenervaringen moet verder geklikt worden op het pijltje. Deze informatie zelf wordt dus niet geïntegreerd weergegeven in de tabel, maar verschijnt in de tabel als je op het pijltje klikt.

Ontwikkeling van de website

De presentatiewijzen op deze website zijn gekozen in samenspraak met Mediquest. Deze organisatie voert continu onderzoek uit als het gaat om presentatie van informatie over de zorg aan consumenten. De objectieve kwaliteitsindicatoren worden weergegeven met behulp van sterren omdat de onderliggende data lastig interpreteerbaar zijn. De informatie gebaseerd op patiëntenervaringen is gebaseerd op de richtlijnen van de CQ-index. Er is expliciet voor gekozen om deze informatie niet in één score uit te drukken, maar in scores op verschillende aspecten. De huidige presentatiewijzen zijn nog niet getest onder consumenten. Wel is er een e-mailadres beschikbaar waarop suggesties gedaan kunnen worden. Vooralsnog gaan deze suggesties vooral over dat men informatie over een andere behandeling wil hebben.

Medis.nl - Inzicht in de kwaliteit van ziekenhuizen: informatie over de Behandelwijzer - Microsoft Internet Explorer provided by

Home | Verzekeringen | Vergoedingen | **Hulp bij zorg** | Gezond blijven | Klantenservice | Formulieren | Klantvoordeel | Contact

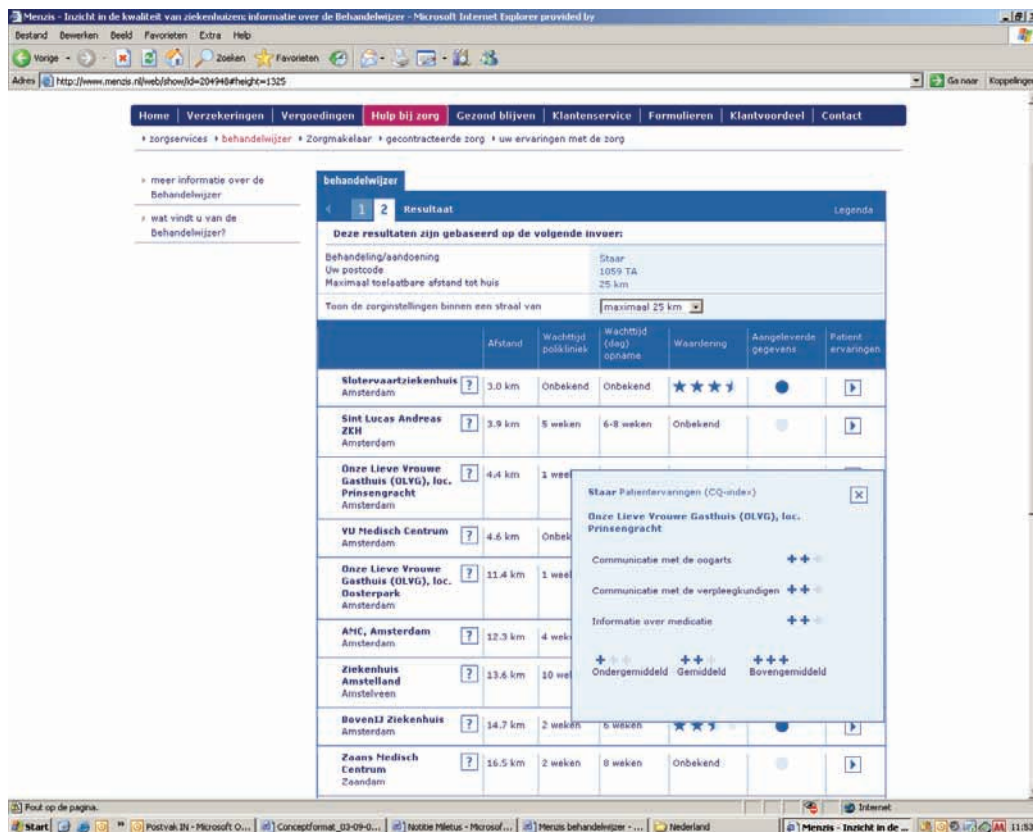
zorgservices > behandelwijzer > zorgmakelaar > gecontracteerde zorg > uw ervaringen met de zorg

meer informatie over de Behandelwijzer
wat vindt u van de Behandelwijzer?

behandelwijzer

Deze resultaten zijn gebaseerd op de volgende invoer:
Behandeling/aandoening: Staar
Uw postcode: 1059 TA
Maximaal toelatbare afstand tot huis: 25 km
Toon de zorginstellingen binnen een straal van: maximaal 25 km

	afstand	Wachttijd polikliniek	Wachttijd (dag) operatie	Waardering	Aangeleverde gegevens	Patiënt-ervaringen
Slotervaartziekenhuis Amsterdam	3.0 km	Onbekend	Onbekend	★★★★☆	●	▶
Sint Lucas Andreas ZKH Amsterdam	3.9 km	5 weken	6-8 weken	Onbekend	●	▶
Onze Lieve Vrouwe Gasthuis (OLVG), loc. Prinsengracht Amsterdam	4.4 km	1 week	3 weken	Onbekend	●	▶
VU Medisch Centrum Amsterdam	4.6 km	Onbekend	7 weken	Onbekend	●	▶
Onze Lieve Vrouwe Gasthuis (OLVG), loc. Oudekerkpark Amsterdam	11.4 km	1 week	3 weken	Onbekend	●	▶
AHC, Amsterdam Amsterdam	12.3 km	4 weken	1-12 weken	★★★★☆	●	▶
Ziekenhuis Amstelland Amstelveen	13.6 km	10 weken	6 weken	★★★★☆	●	▶
BovenIJ Ziekenhuis Amsterdam	14.7 km	2 weken	6 weken	★★★★☆	●	▶
Zaans Medisch Centrum Zaandam	16.5 km	2 weken	8 weken	Onbekend	●	▶



3.8 VGZ website (www.vgz.nl)

Zorgverzekeraar VGZ biedt op haar website een *Zorggids* (<http://www.vgz.nl/container/scripts/openexternal.asp?url=http://212.127.254.94/VGZ/zoek2.asp>) met etalage-informatie over de gecontracteerde zorgverleners. Maar ook is er een digitale keuzehulp te vinden op het gebied van ziekenhuizen (*Vergelijk en kies:* <http://www.vgz.nl/container/scripts/openexternal.asp?url=http://www.mediquest.nl/testuut/Inpu.aspx?src=vgz>)

Soort informatie

Er worden verschillende soorten informatie gepresenteerd op deze website. Er is etalage-informatie beschikbaar, zoals informatie over contactgegevens en het zorgaanbod. Maar ook is er kwaliteitsinformatie op deze website te vinden: zowel patiëntenervaringen als informatie gebaseerd op metingen met objectieve indicatoren (gegevens via Mediquest).

Presentatiewijze

Via de *Zorggids* zoekt men via selectiemenu's (op naam van de zorgverlener, de zorgsoort, of regio) naar een bepaalde zorgverlener. In hetzelfde scherm verschijnen de gevonden zorgverleners met hun adres- en contactgegevens. Er worden geen doorklikmogelijkheden aangeboden.

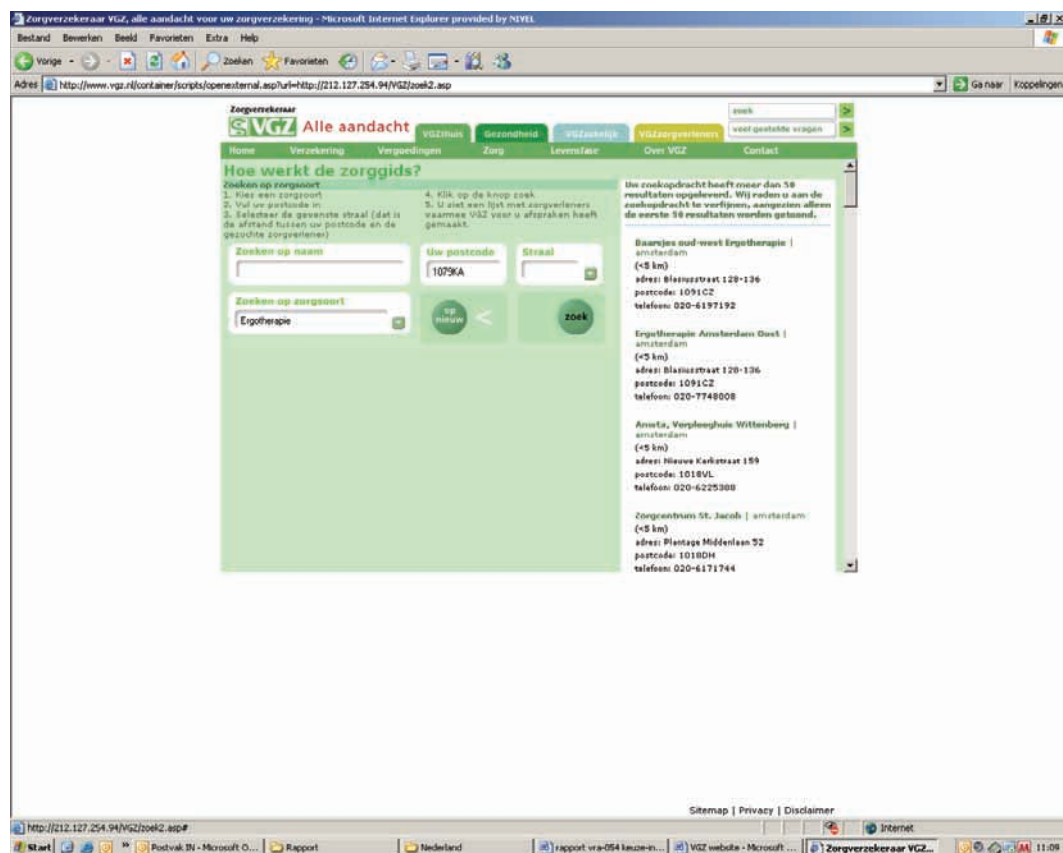
De keuzehulp *Vergelijk en kies* werkt op eenzelfde manier als die van zorgverzekeraar Menzis (zie paragraaf 3.7). Via het invoeren van je postcode en het aanklikken van de aandoening kom je op een overzichtstabel met in de rijen de ziekenhuizen en in de kolommen enkele keuzeaspecten (voor staaroperaties zijn er bijvoorbeeld zes aspecten beschikbaar). De informatie wordt dus geïntegreerd weergegeven. Er wordt qua presentatiewijze gebruik gemaakt van zowel woorden als symbolen (vierkantjes): 1 vierkantje = *matig*; 2 vierkantjes = *voldoende*; 3 vierkantjes = *goed*; 4 vierkantjes = *uitstekend*. De tabel biedt geen mogelijkheid om verder door te klikken voor gedetailleerde informatie. Door op de buttons naast de keuzeaspecten te klikken worden de aanbieders gesorteerd van goed presterend naar slecht presterend. Klikken op de keuzeaspecten zelf geeft meer informatie over het aspect met behulp van een mouse-over. Klikken op de aanbieder geeft algemene informatie over het ziekenhuis.

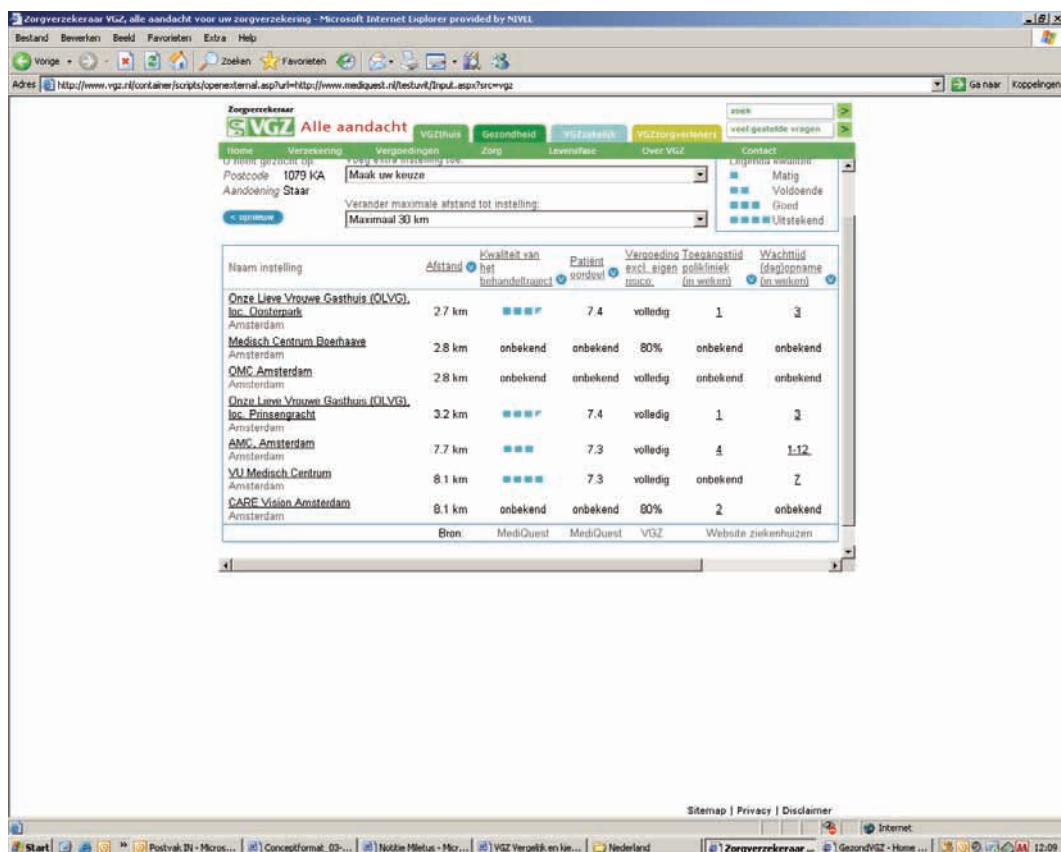
Integratie van informatie

Verschillende soorten informatie worden geïntegreerd weergegeven in een tabel. Er is geen duidelijk onderscheid gemaakt tussen de verschillende soorten informatie. De presentatiewijze verschilt wel per kolom (per keuzeaspect).

Ontwikkeling van de website

Het is niet duidelijk hoe de website van VGZ verder ontwikkeld gaat worden als het gaat om het presenteren van keuze-informatie over de zorg.





3.9 CZ Ziekenhuisvergelijker (<http://www.itouchdesign.nl/choicz/#app=bbf5&83b7-selectedIndex=1&25df-selectedIndex=0>)

Met dit onderdeel van haar website biedt zorgverzekeraar CZ keuze-informatie over de gecontracteerde ziekenhuizen.

Soort informatie

Er worden verschillende soorten informatie gepresenteerd op deze website. Er is etalage-informatie beschikbaar, zoals informatie over wachttijden, en ook kwaliteitsinformatie. De kwaliteitsinformatie bestaat uit eigen registraties van ziekenhuizen (verzameld via Mediquest) en uit informatie gebaseerd op patiëntenervaringen. De informatie is beschikbaar voor individuele ziekenhuizen, maar ook als vergelijkende informatie voor verschillende ziekenhuizen.

Presentatiewijze

Op de startpagina kun je kiezen uit informatie voor verschillende ziekenhuisspecialismen, die staan weergegeven met behulp van plaatjes. Als je er één aanklikt kom je op een pagina met een verdere specificatie van de aandoening of behandeling waarvoor je informatie wilt zien. De stap daarna bestaat uit het kiezen van een ziekenhuis, dit kun je doen door op de geografische kaart te klikken. De informatie over wachttijden wordt beschrijvend weergegeven, namelijk het aantal weken. De informatie over de medische

kwaliteit wordt gepresenteerd door middel van paarse sterren (er zijn vier sterren mogelijk). Voor de informatie over de patiëntenervaringen wordt een methode met vijf sterren gebruikt, die geel van kleur zijn. Verder staan er ook nog drie waarderingscijfers weergegeven voor die kwaliteitsaspecten (deskundigheid arts, respectvolle bejegening, en informatievoorziening). Als je met je muis op het ziekenhuis in de geografische kaart gaat staan, verschijnt er informatie over dat ziekenhuis in beeld, die bestaat uit contactgegevens en de sterren op basis van patiëntenervaringen.

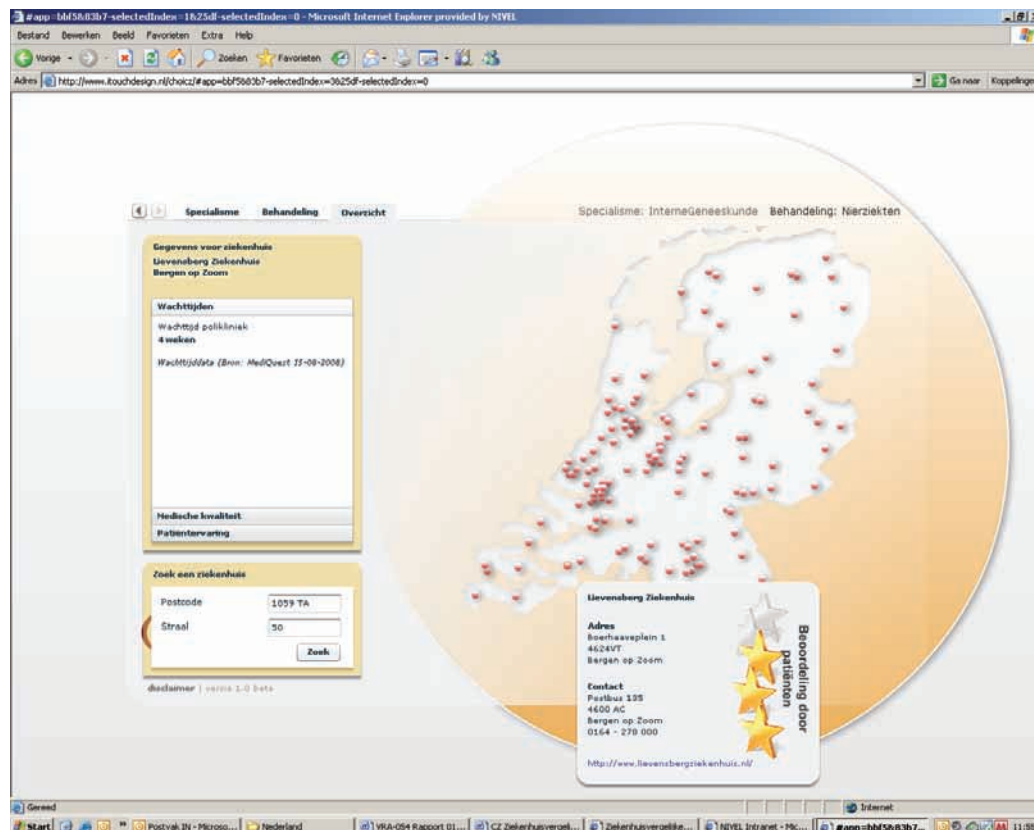
Wat betreft de vergelijkende informatie (die je kunt opvragen na het invoeren van postcode) wordt gebruik gemaakt van een tabel met in de rijen de ziekenhuizen en in de tabellen de keuzeaspecten. Er zijn weer verschillende soorten informatie beschikbaar, maar deze kunnen alleen afzonderlijk bekeken worden. Er wordt ook hier gebruik gemaakt van presentatie met behulp van cijfers en sterren. Er zijn geen doorklik-mogelijkheden.

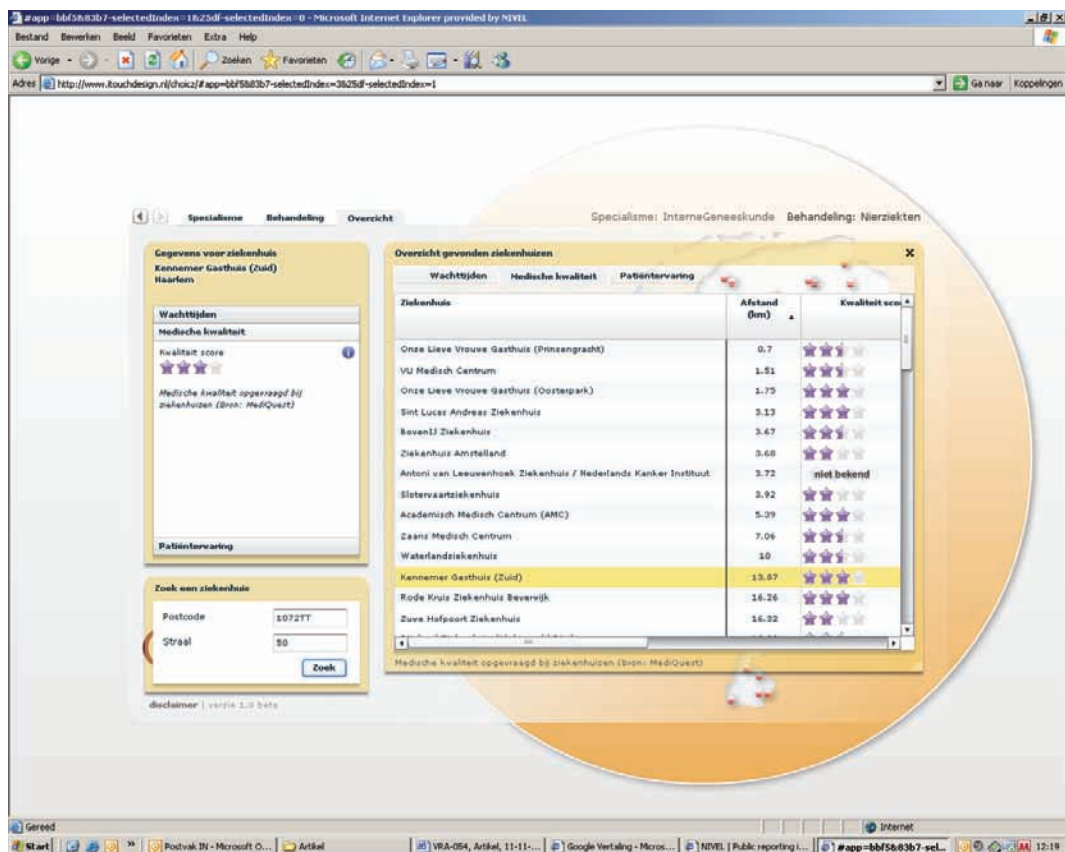
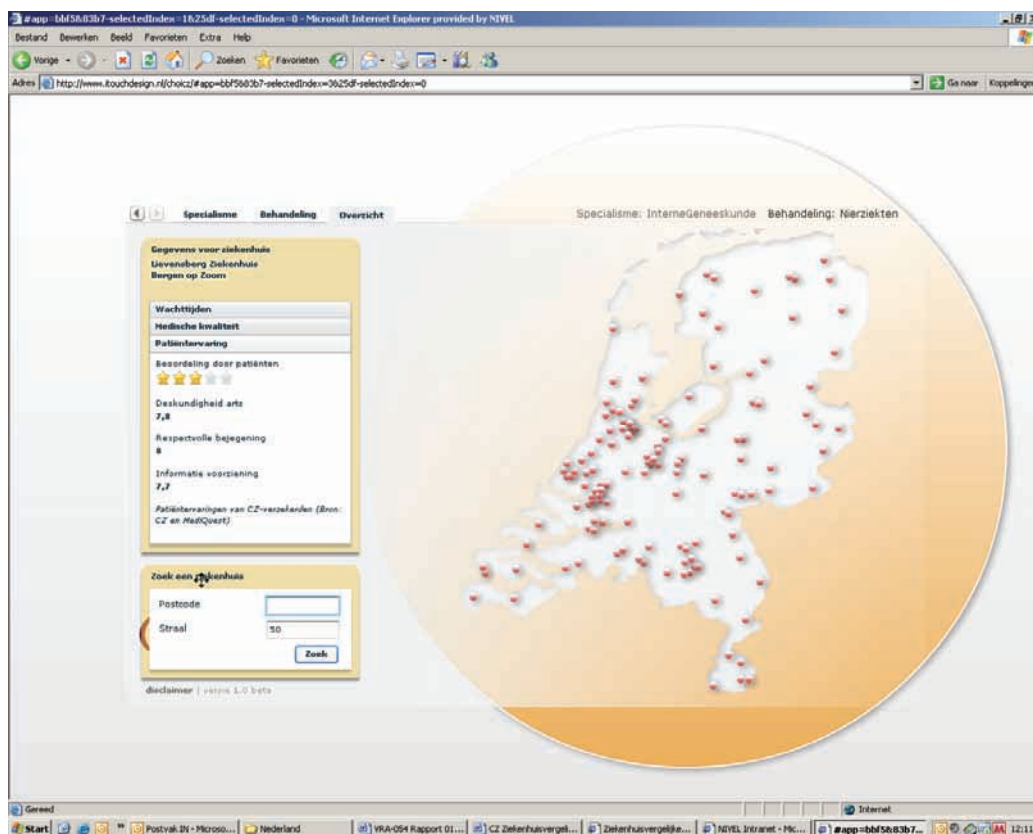
Integratie van informatie

Verschiedende soorten informatie worden weergegeven in een tabel aan de linkerkant van de pagina. Er worden daarin drie verschillende soorten weergegeven, die je afzonderlijk kunt bekijken (en dus niet in één keer samen).

Ontwikkeling van de website

Het is niet duidelijk hoe de website van CZ verder ontwikkeld gaat worden als het gaat om het presenteren van keuze-informatie over de zorg.





3.10 AD Ziekenhuis top 100 (www.ad.nl/ziekenhuistop100)

De ziekenhuis top 100 is een jaarlijks initiatief van het Algemeen Dagblad (AD). De lijst met ziekenhuizen is ook online beschikbaar op de website van het AD. Hoewel het hier dus niet echt om een website gaat met keuze-informatie, maar om een krant die zijn informatie ook online aanbiedt, willen we toch een schets geven van de presentatiewijze. De ziekenhuizen hebben de gegevens zelf aangeleverd.

Soort informatie

Er wordt alleen informatie over ziekenhuizen gepresenteerd door het AD. Er wordt voor verschillende specialisaties geïntegreerd in één tabel per ziekenhuis informatie weergegeven. De informatie bestaat uit kwaliteitsinformatie op basis van objectieve indicatoren en patiëntenoordelen. Er wordt zowel vergelijkende informatie geboden als informatie per ziekenhuis.

Presentatiewijze

Er wordt een tabelvorm gehanteerd om de resultaten weer te geven: in de rijen staan alle ziekenhuizen (zonder voorselectie) en in de kolommen staan de plaats en de score van het ziekenhuis (in procenten). Hoe hoger de score, hoe beter. De score is samengesteld uit prestaties op achterliggende kwaliteitsaspecten. Als je met de muis op één van de ziekenhuizen gaat staan verschijnt ook de score van de voorgaande twee jaren. Klikken op één van de ziekenhuizen geeft uitgebreide informatie op verschillende gedetailleerde aspecten (detailoverzicht). In de rijen staat een grote hoeveelheid kwaliteitsaspecten over verschillende specialisaties, en in de kolommen staan *opgave* en *score*. Alle informatie staat in cijfers en woorden weergegeven, er worden geen symbolen gebruikt. In het rechtermenu bovenaan de pagina bestaan nog opties om de informatie op een andere manier te bekijken. Via *vergelijk ziekenhuizen* kun je twee ziekenhuizen selecteren om met elkaar te vergelijken. Op deze manier krijg je dezelfde informatie als in de optie per ziekenhuis, maar dan met een extra kolom voor een extra ziekenhuis. Via *selecteer kwaliteitsaspect* kun je specifiek voor een bepaald aspect informatie krijgen. Dan verschijnt weer een top 100, maar dan voor het specifieke aspect dat is geselecteerd. Op die manier kun je ook een ingreep selecteren (*selecteer ingreep*) en op postcode selecteren (*zoek op postcode*).

Integratie van informatie

Informatie over de prestaties op verschillende specialistische afdelingen wordt geïntegreerd weergegeven in de tabellen per ziekenhuis. Met behulp van kopjes met opvulkleur (lichtblauw) wordt het onderscheid tussen de verschillende aspecten weergegeven. De patiëntenoordelen staan samen met de andere informatie weergegeven in deze tabellen, maar wel gescheiden door middel van een kopje.

Ontwikkeling van de website

De ziekenhuis top 100 is nu vijf keer jaarlijks uitgevoerd. Wat betreft de laatste meting geldt dat er voor de tweede keer gegevens van de Vereniging Kind en Ziekenhuis over kindvriendelijkheid en (prettig) bevallen zijn meegeteld. Het is niet duidelijk hoe de

website van het AD verder ontwikkeld gaat worden als het gaat om het presenteren van de informatie van de ziekenhuis top 100.

De plaats van een ziekenhuis zegt iets over de gemiddelde prestaties van een ziekenhuis. Ernstige incidenten komen overal voor en zijn niet van invloed op de score, die gebaseerd is op tienduizenden contacten met patiënten. In het beste ziekenhuis kan de electische specialist werken en andersom. Wie niet geïnteresseerd is in de gemiddelde rangschikking kan natuurlijk ook per kwaliteitsaspect bekijken hoe een ziekenhuis presteert.

#	Naam	Plaats	Score %
1	Dakosensehuis	Utrecht	76,83
2	Jeroen Bosch Ziekenhuis	Den Bosch	75,61
3	Sint Antonius Ziekenhuis	Nieuwegein	74,59
4	Maximiliansziekenhuis	Sittard	74,29
5	Onze Lieve Vrouwe Gasthuis	Amsterdam	73,95
6	Nij Smellinghe	Amsterdam	73,95
7	Slingeland Ziekenhuis	Utrecht	73,95
8	Ziekenhuis St. Jansdal	Utrecht	73,95
9	Sint Lucas Andreas Ziekenhuis	Amsterdam	73,95
10	Catharina Ziekenhuis	Eindhoven	73,95
11	Ziekenhuis Rivierland	Tiel	71,95
12	Academisch Medisch Centrum	Amsterdam	71,95
13	Universitair Medisch Centrum Utrecht	Utrecht	71,95
14	St. Annaziekenhuis	Geldrop	70,73
15	Reinier de Graaf Groep	Delft	70,73
16	Gelderse Vallei	Ede	70,73
17	Catharina Ziekenhuis	Eindhoven	70,73
18	Wolter Medisch Centrum	Amersfoort	70,73
19	Mesot Medisch Centrum	Utrecht	69,62
20	Gezondheidscentrum	Apeldoorn	69,51
21	Zorgaam Ziekenhuis	Terneuzen	69,51
22	Alrijm Medisch Centrum	Heerlen	69,51
23	Streekliekenhuis Koninklijke Beatrix	Winterswijk	68,35
24	Sint Jans Gasthuis	Waarst	68,29
25	Mikros Medisch Centrum	Eindhoven	68,29
26	Rode Kruis Ziekenhuis	Bevenwijk	68,29
27	Tweesteden Ziekenhuis	Tilburg	68,29
28	De Rijn Ziekenhuis	Delft	67,15
29	West Fries Gasthuis	Hoorn	67,07
30	Ziekenhuis Brannoo	Den Haag	67,07
31	t Lange Land Ziekenhuis	Zoetermeer	67,07
32	Isala Kliniek	Zwolle	67,07
33	Ziekenhuis Levensberg	Bergen op Zoom	67,07
34	Ziekenhuis Sint Jans	Hoogeveen	65,85
35	Bovenland Ziekenhuis	Amsterdam	65,85
36	Elkerliek Ziekenhuis	Helmond	65,85
37	St. Elisabeth Ziekenhuis	Tilburg	65,85
38	Dakosensehuis	Middel	65,82
39	Medisch Centrum Haaglanden (Antoniuskade)	Leidschendam	65,71
40	Medisch Centrum Leeuwarden	Leeuwarden	64,63
41	Universitair Medisch Centrum Groningen	Groningen	64,63
42	Ikast Ziekenhuis	Rotterdam	64,63
43	Zuwe Hofpoort Ziekenhuis	Woerden	64,63

top100 2008

Vergelijk ziekenhuizen

Selecteer hieronder 2 ziekenhuizen om met elkaar te vergelijken

Ziekenhuis 1 :

Ziekenhuis 2 :

Indicator	Grote Ziekenhuizen (Zijlstra)	Slingeland Ziekenhuis (Doetinchem)	Score
Percentage patiënten doorligwonden	4,10	2,30	2
percentage patiënten doorligwonden (2)	3,72	2,22	1
Doorligwonden na heupoperaties	3,72	2,22	1
Screenen patiënten op ondervoeding	ja	ja	1
Aankomst missers met medicijnen	100	100	2
De medicatiegegevens van patiënten zijn via een computer netwerk voor alle behandelaren in te zien op de verpleegafdeling	75	5	0
De medicatiegegevens van patiënten zijn via een computer netwerk voor alle behandelaren op de polikliniek in te zien	nee	ja	2
Gegevens over medicijnen die patiënten buiten het ziekenhuis krijgen voorgeschreven	nee	ja	2
Inzet van moderne computer- en communicatiesystemen	ja	gedeeltelijk	1
Bastagegevoers over de achtergrond van patiënten	ja	nee	0
de medische intake	nee	nee	0
zijn elektronisch beschikbaar via een computer netwerk op de polikliniek. De informatie is voor alle behandelaren in te zien	nee	nee	0
Registreren van complicaties	ja	ja	1
Complicatieregistratie chirurgie (1)	ja	nee	1
Complicatieregistratie anesthesiologie (1)	nee	nee	1
Complicatieregistratie cardiologie (1)	nee	nee	1
totale score registratie van complicaties	1	1	1
Pijn na operatie of behandeling	ja	ja	3
Acute pijnvrijheid (2)	9,56	1,65	3
Percentage patiënten met een pijnscore hoger dan 7 binnen 72 uur (2)	88	57	3
Operatie gescheurde buikslagader	88	57	3
Operatie gescheurde buikslagader (3)	88	57	3
Complicatie na galblaasoperatie	1,40	1,28	1
Complicatie na galblaasoperatie (1)	1,40	1,28	1

3.11 Elsevier (<http://www.elsevier.nl/artimg/200709/besteziekenhuizen.pdf>; en <http://www.elsevier.nl/bestespecialisten>)

Het tijdschrift Elsevier stelt ieder jaar lijsten samen van de beste ziekenhuizen en specialisten. Naast publicatie in het tijdschrift zelf worden de prestaties van ziekenhuizen en specialisten ook online beschikbaar gesteld. Ook hier geldt weer dat het niet echt om een website met keuze-informatie gaat, maar om een tijdschrift dat deze lijst publiceert.

Soort informatie

Er wordt informatie over ziekenhuizen en specialisten gepresenteerd. De aspecten die voor ziekenhuizen worden gepresenteerd betreffen verschillende soorten informatie, zoals medisch functioneren, omgang met de patiënt, en faciliteiten, onderzoek en opleiding. Dit is dus zowel etalage-informatie (zorgaanbod), als kwaliteitsinformatie. De informatie is verzameld door 5000 deskundigen in de zorg te ondervragen. Voor specialisten werd aan deskundigen gevraagd een vragenlijst in te vullen over de kwaliteit van specialisten. Dit betreft dus alleen kwaliteitsinformatie.

Presentatiewijze

Via *Beste ziekenhuizen* kom je in eerste instantie op een journalistiek stukje, waarin naar voren wordt gehaald wat de best en slechtst presterende ziekenhuizen zijn. Via een link kun je tot de informatie zelf komen, dit is een link naar een PDF bestand. In dit bestand vindt men een groot overzicht van ziekenhuizen en hun prestaties. De resultaten worden weergegeven in twee tabellen (de eerste helft van de ziekenhuizen staat in de eerste tabel en de tweede helft van de ziekenhuizen in de tweede tabel). De ziekenhuizen staan weergegeven op alfabetische volgorde van de plaats waarin ze zich bevinden. Er worden acht keuzeaspecten gepresenteerd in de kolommen: zeven aparte aspecten en één algemeen oordeel (*beoordeling totaal*). Die zeven aspecten zijn weer opgebouwd uit achterliggende aspecten, zo blijkt uit het stukje dat geschreven is op de website. Er is geen informatie te verkrijgen over deze achterliggende aspecten. Met andere woorden: er zijn geen doorklikmogelijkheden. Er worden symbolen gebruikt om de prestaties weer te geven, namelijk rondjes: een groen gevuld rondje = *uitstekend*; een groen ongevuild rondje = *goed*; een zwart ongevuild rondje = *gemiddeld*; een rood ongevuild rondje = *matig*; en een rood gevuld rondje = *slecht*.

Via *Beste specialisten* kom je in eerste instantie weer op een journalistiek stukje, waarin naar voren wordt gehaald wat de best en slechtst presterende ziekenhuizen zijn als het gaat om de specialisten. Onderaan de pagina vind je links naar de informatie met de prestaties van ziekenhuizen per regio. Er zijn vijf links voor vijf verschillende specialismen. In de rapporten staan de percentages positieve oordelen in staafdiagrammen afgezet tegen het gemiddelde (een rode lijn). Hoe groter de staafjes hoe beter. De ziekenhuizen staan gerangschikt op prestatie. Opvallend is dat niet alle ziekenhuizen onder elkaar staan, maar dat ze gegroepeerd staan per regio. Voor elk specialisme wordt een ander kleur staafjes gebruikt (algemene chirurgie = roze; cardiologie = blauw; gynaecologie = groen; interne geneeskunde = paars; orthopedie = oranje). De scores zijn samengesteld uit prestaties op verschillende achterliggende aspecten, zoals medische

deskundigheid, begrip voor de patiënt, oog voor medische vernieuwing, een goede samenwerking met de huisarts en de bereidheid om elkaar onderling te corrigeren.

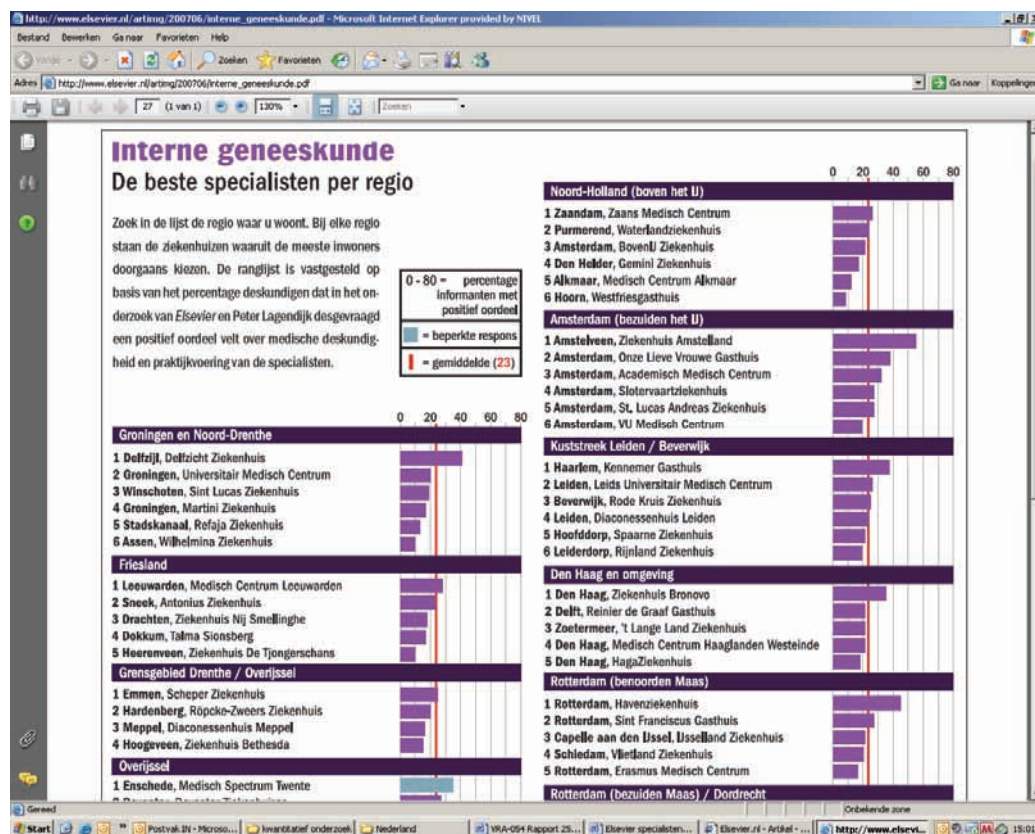
Integratie van informatie

De verschillende kwaliteitsaspecten van de ziekenhuizen (die verschillende typen informatie vertegenwoordigen) worden geïntegreerd weergegeven in één overzichtstabel. Alle aspecten worden bovendien op eenzelfde manier weergegeven: door middel van rondjes met kleuren. Wat betreft de informatie over de specialisten wordt er maar één score weergegeven door middel van een percentage. Deze lijkt te zijn samengesteld uit verschillende achterliggende aspecten, die verschillende soorten informatie weergeven (zoals medische deskundigheid en begrip voor de patiënt).

Ontwikkeling van de website

Het onderzoek 'De beste ziekenhuizen' wordt jaarlijks uitgevoerd. Vorig jaar is er voor het eerst op verschillende hoofdpunten beoordeeld, met elk hun eigen winnaar. Het is niet duidelijk hoe de website van Elsevier verder ontwikkeld gaat worden wat betreft de presentatie van de informatie over ziekenhuizen en specialisten.





3.12 Vaatpatienten (www.vaatpatient.nl)

Deze website is een initiatief van de Vereniging van Vaatpatiënten. De website, die meer dan alleen keuze-informatie biedt, heeft als belangrijk onderdeel keuze-informatie via *Kies ziekenhuis*.

Soort informatie

Er wordt alleen informatie over ziekenhuizen aangeboden, en zowel etalage-informatie als kwaliteitsinformatie. De kwaliteitsinformatie is gebaseerd op gegevens die de ziekenhuizen zelf aanleveren in de vragenlijsten die door Mediquist zijn uitgezet. Ook wordt er een keurmerk gegeven door de Vereniging van Vaatpatiënten. Naast de informatie over ziekenhuizen biedt de website ook ervaringsverhalen van patiënten. Deze zijn niet specifiek bedoeld om patiënten te informeren over de kwaliteit van ziekenhuizen, maar meer op de ervaringen met de ziekte en de zorg in het algemeen.

Presentatiewijze

Via *Kies ziekenhuis* moet je eerst je postcode invoeren. Dan wordt er gezocht naar ziekenhuizen in de regio van die postcode. Je komt direct op een overzichtstabel met in de rijen de ziekenhuizen en in de kolommen de keuzeaspecten. Het keurmerk wordt door middel van symbolen gepresenteerd. Er wordt een selectiemogelijkheid geboden door links op de pagina maximaal drie ziekenhuizen aan te vinken om verder te vergelijken. Dan kom je op een overzicht met in de rijen meer gedetailleerde aspecten en in de

kolommen drie ziekenhuizen. Dit detailoverzicht biedt kwaliteitsinformatie op basis van bestaande registraties. De verschillende hoofdaspecten worden van elkaar onderscheiden door het gebruik van kopjes en kleuren. Alle informatie wordt hier gepresenteerd door middel van woorden en cijfers. Via het hoofdoverzicht kun je ook doorklikken per ziekenhuis. Dan krijg je dezelfde informatie als bij het vergelijken van drie ziekenhuizen, maar dan alleen voor dat ene ziekenhuis.

Integratie van informatie

In de detailoverzichten wordt etalage-informatie (zorgaanbod) geïntegreerd weergegeven met kwaliteitsinformatie (uitkomsten). De ervaringsverhalen van patiënten zijn niet geïntegreerd met de tabellen, maar zijn te vinden op een ander deel van de website.

Ontwikkeling van de website

Het is niet duidelijk hoe de website van de Vereniging van Vaatpatiënten verder ontwikkeld gaat worden wat betreft de presentatie van de informatie over ziekenhuizen en specialisten.

Kwaliteit ziekenhuizen | Resultaat

Vergelijk ziekenhuizen

Naam Ziekenhuis	Plaats	Afstand	Keurmerk	Toon details
Refaja Ziekenhuis	Stadskanaal	12.9 km	—	Toon details
Ommelandse Ziekenhuis Groep, locatie Lucas	Winschoten	17.5 km	×	Toon details
Scheper Ziekenhuis	Emmen	42.3 km	✓	Toon details
Wilhelmina Ziekenhuis Assen	Assen	43.4 km	—	Toon details
Ommelandse Ziekenhuis Groep, locatie Delfzicht	Delfzijl	44.2 km	—	Toon details
UMC Groningen	Groningen	45.6 km	✓	Toon details
Martini ZKH, loc. van Ketwich	Groningen	46.4 km	✓	Toon details
Martini ZKH, loc. van Swieten	Groningen	47.1 km	✓	Toon details

Legenda keurmerk

- ✓ Zelfstandig keurmerk
- ✓ Samenwerkingskeurmerk
- Geen keurmerk
- ×

Criteria keurmerk
Klik hier

16 17 18 19 volgende | >>

Detail - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Adres <http://www.nedquest.nl/vasculariteit/Detail.aspx>

Home VVVP

Kwaliteit ziekenhuizen | Detail

U heeft gezocht op: Alle vaatziekten

	Wilhelmina Ziekenhuis Assen Europaveeg Zuid 1 9401 RK Assen 0592-325555 http://www.wza.nl	Martini ZKH, loc. van Swieten van Swietenplein 1 9728 NT Groningen 050-5245245 http://www.martini-zakchuis.nl	Rafaja Ziekenhuis Boorhaavestraat 1 9301 HE Stadskanaal 0599-854654 http://www.rafaja.nl
Vaatchirurgie			
Aantal chirurgen dat vaatoperaties uitvoert	2	4	2
Aantal gecertificeerde vaatchirurgen	2	4	1
Aantal bypass operaties van het been/bekken	69	122	24
Aantal operaties buik en aorta (+ evt. endoprothesen)	50	73	25
Aantal halslagader-operaties	0	43	0
Aantal shunt-operaties	0	71	0
Aantal overige vaatoperaties	0	10	2
Interventieradiologie			
Aantal radiologen dat vaatinterventies uitvoert	2	4	2
Aantal in vaatziekten gespecialiseerde interventieradiologen	0	4	2
Aantal dotter en stent verichtingen in het been/bekken	58	55	25
Aantal dotter en stent verichtingen in de buik/aorta	0	102	10
Aantal shunt interventies	0	27	0
Aantal overige vaatinterventies	0	14	0
Voorzieningen			
Voetenzorg	ja	ja	nee
Diabeteszorg	ja	ja	ja
Secundaire preventie	ja	ja	niet
Looptraining/faciliteiten/begeleiding	ja	ja	ja
Zelfstane aandoeningen	Ziekte van Buerger Arteriële ischaemie Mazdaem ischaemie	Ziekte van Buerger Overige vasculitis Arteriële ischaemie Mazdaem ischaemie Aorta-aneurysm	Ziekte van Buerger Overige vasculitis Arteriële ischaemie Mazdaem ischaemie Marfan Ehlers-Danlos Aangeboren vaatafwijkingen
Overige informatie	klik hier	klik hier	niet
Keurmerk	Geen keurmerk klik hier	Zelfstandig keurmerk niet	Geen keurmerk klik hier

[Terug naar resultaten](#)

Geef uw mening

LIJ WORDEN

4 Australië

Er is slechts één website gevonden in Australië die vergelijkende informatie over de zorg publiek maakt.

4.1 Your hospitals (<http://www.health.vic.gov.au/yourhospitals/index.htm>)

Deze website is een initiatief van het 'Consumer Participation and Information Program'. Het is een lokaal initiatief in de staat Victoria en presenteert informatie over de prestaties van publieke ziekenhuizen. De website staat onder toezicht van 'the Performance Reporting and Analysis Unit' en de 'Funding Health and Information Policy Branch'. De laatste organisatie is verbonden aan het 'Metropolitan Health and Aged Care Services Division of the Victorian State Government'. Het doel van de website is om informatie te bieden aan patienten, verzorgers, en medisch professionals.

Soort informatie

Er wordt alleen informatie over ziekenhuizen aangeboden. Vergelijkende informatie is verzameld op basis van prestatie-indicatoren. Ook bestaat de mogelijkheid om rapporten te downloaden over patiënttevredenheid, maar deze bieden geen vergelijkingen tussen ziekenhuizen.

Presentatiewijze

De startpagina geeft een uitleg over de metingen. Daarna kun je PDF rapporten per half jaar downloaden. Deze bevatten nauwelijks vergelijkende informatie per ziekenhuis, maar vrijwel alleen algemene informatie over de gehele ziekenhuissector. In de appendix van de rapporten is informatie per ziekenhuis weergegeven. Deze informatie wordt weergegeven in tabellen per ziekenhuis en er worden alleen woorden en cijfers gebruikt. De tabel bestaat uit drie belangrijke onderdelen: 1) *Patient treated*; 2) *Emergency department patients*; en 3) *Elective surgery*. Ook kun je via de link *Patient Satisfaction* een apart rapport downloaden met informatie over patiënttevredenheid. Hierin staat zoals gezegd geen vergelijkende informatie.

Integratie informatie

Verschillende soorten informatie worden in een tabel onder elkaar weergegeven per ziekenhuis.

Ontwikkeling van de website

De informatie op Your Hospitals wordt elke zes maanden ververs met informatie van nieuwe metingen. Over de ontwikkeling van de presentatiewijzen op deze website is verder niets bekend.

Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Adres: <http://www.health.vic.gov.au/yourhospitals/download.htm>

Your hospitals

AN OVERVIEW OF PUBLIC HOSPITAL ACTIVITY

Home > Your hospitals report

Your hospitals report

Public hospitals are a crucial part of Victoria's health system. Each year, Victorian public hospitals treat more than a million patients. There is strong public interest in how hospitals work, and whether they are providing quality care.

Your hospitals: a six-monthly report on Victoria's public hospitals takes a different approach to previous Hospital Service Reports. It aims to provide Victorians with an insight into public hospital performance, by focussing on key areas of service delivery and explaining, simply and clearly, their achievements as well as their remaining challenges.

The report:

- provides information on system-wide performance - it includes data from the previous five years highlighting statewide trends
- is comprehensive - it has information on public hospital activity such as emergency departments and elective surgery - and reports on issues of public interest such as patient satisfaction
- is easy to understand - it presents information simply and includes notes to explain what the data means
- includes case studies to explain major system directions.

The information in the report is divided into a number of sections:

- achievements and challenges
- treating people quickly - reducing time to treatment
- improving communication - a better patient experience
- preventing illness - reducing avoidable hospital admissions
- investing in health professionals.

Download the latest Your hospitals Report - July 2007 to December 2007 - Updated 30/5/2008 (PDF 1.2 MB)

Technical Appendix (PDF 194 KB)

Download earlier editions of the Your hospitals Report

- Your Hospitals Report - July 2006 to June 2007 (PDF 4.44 MB)
- Technical Appendix (PDF 250 KB)
- Your hospitals Report - July to December 2006 (PDF 1.09 MB)
- Technical Appendix (PDF 238 KB)
- Your hospitals Report - January to June 2006 (PDF 3.93 MB)

Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Adres: <http://www.health.vic.gov.au/yourhospitals/yourhospitals0508.pdf>

Your hospitals A report on Victoria's public hospitals July to December 2007

Introduction

Contents

Patients treated

Admitted patients

Critical care services

Major challenges for the Victorian health system

Emergency department patient care

Hospital performance - emergency care

Elective surgery

Reducing long waiting patients

Hospital performance - elective surgery

Dental patient care

Appendices

Appendix 1: Hospital performance, July-December 2007

Appendix 2: Data sources

Section	Sub-section	Page
Introduction	Introduction	1
	Contents	2
	Patients treated	3
	Admitted patients	4
	Critical care services	5
	Major challenges for the Victorian health system	6
	Emergency department patient care	7
	Hospital performance - emergency care	8
	Elective surgery	9
	Reducing long waiting patients	10
Hospital performance - elective surgery	Hospital performance - elective surgery	11
	Dental patient care	12
	Appendices	13
	Appendix 1: Hospital performance, July-December 2007	14
	Appendix 2: Data sources	15
	Appendix 3: Glossary	16
	Appendix 4: Abbreviations	17
	Appendix 5: Acknowledgements	18
	Appendix 6: Contact information	19
	Appendix 7: Further information	20

5 Canada

Er zijn geen websites in Canada gevonden die keuze-informatie over de zorg aan consumenten presenteren. Transparantie en 'accountability' staan wel op de agenda in Canada, maar de daadwerkelijke ondersteuning van consumentenkeuzes door middel van vergelijkende informatie is er niet of nauwelijks (Morris en Zelmer, 2005). Er is wel één website gevonden die vergelijkende informatie aanbiedt over ziekenhuizen, maar deze is niet opgezet voor consumenten. Toch wordt deze website hieronder kort besproken, omdat het de enige website is die gericht is op transparantie en vergelijkende informatie, en omdat de informatie wel beschikbaar is voor consumenten.

5.1 Hospital report (www.hospitalreport.ca)

Deze website is een lokaal initiatief van de HHRC (Hospital Report Research Collaborative), waarbij informatie over de kwaliteit van ziekenhuizen in de regio Ontario met elkaar vergeleken kan worden. Deze site biedt openbare rapporten (te downloaden als PDF files) voor de prestaties van ziekenhuizen op verschillende specialismen. De rapporten zijn te downloaden maar eigenlijk niet primair bedoeld voor de consument.

Soort informatie

De website biedt informatie over ziekenhuizen, en wel voor de volgende soorten zorg: acute zorg (Acute Care), complexe langdurige zorg (Complex Continuing Care), en spoedeisende hulp (Emergency Department Care). Ook zijn er rapporten beschikbaar voor revalidatiezorg en geestelijke gezondheidszorg, die worden geboden in ziekenhuizen.

Presentatiewijze

Op de startpagina kun je zoeken per jaar of per soort zorg (acute zorg, revalidatiezorg, complexe langdurige zorg, en spoedeisende zorg). In de rapporten wordt met behulp van verschillende kleuren duidelijk om welke verschillende soorten informatie het gaat. Deze kleuren worden consequent gebruikt in alle rapporten (blauw = indicatoren; rood = tevredenheid; groen = klinische en zorguitkomsten; grijsblauw = financiële prestaties). Voor alle sectoren wordt met dezelfde soorten indicatoren gewerkt en ook consequent met dezelfde kleuren.

Ontwikkeling van de website

De informatie op deze website wordt al toen jaar verzameld en openbaar gemaakt. Elk jaar verschijnen er nieuwe rapporten met nieuwe informatie. De laatste jaren zijn de metingen aangepast als het gaat om meetmethoden, de scope van de zorg en de

introducție van online publicatie. Wat betreft de ontwikkeling van de presentatiewijzen is verder niets bekend.

http://www.hospitalreport.ca/downloads/2007/AC/acute_report_2007.pdf - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Bewerken Ga naar Favorieten Help

Vorige Zoeken Favorieten

Adres http://www.hospitalreport.ca/downloads/2007/AC/acute_report_2007.pdf

22 / 86 94,7% Zoomen

Go naar Kopelingen

Hospital	Community Served	UHN	Use of Clinical Information Technology	Use of Data for Decision Making	Use of Standardized Protocols	Community Involvement and Coordination of Care	Management and Support of Human Resources	Healthy Work Environment	Patient Safety Reporting and Analysis	Promoting a Patient Safety Culture	Strategies to Manage the Waiting Process in Ambulatory Care Clinics	Performance Management in Ambulatory Care
PROVINCIAL AVERAGE												
			58.7	59.0	58.1	54.1	63.4	71.8	75.5	66.4	66.0	68.1
TEACHING HOSPITALS AVERAGE												
			70.9	75.1	46.8	73.9	77.0	82.8	81.8	64.2	71.5	74.6
TEACHING AND COMMUNITY HOSPITALS AVERAGE												
			65.2	65.7	41.7	63.0	68.2	75.8	78.5	55.1	64.5	65.9
Children's Hospital of Eastern Ontario	Ottawa	11	63.6	68.1	36.8	66.1	67.7	68.1	80.0	70.8	76.6	82.7
Hamilton Health Sciences Corporation	Hamilton	4	86.4	81.1	34.9	82.9	65.5	84.0	80.0	80.0	80.2	66.7
Hospital Regional de Sudbury Regional Hospital	Sudbury	13	69.2	58.1	53.0	55.1	92.1	38.2	60.0	55.0	73.6	62.7
Hotel Dieu Hospital, Kingston	Kingston	10	66.6	47.9	50.0	51.2	54.4	47.4	66.7	48.0	53.1	66.7
Kingston General Hospital	Kingston	10	85.6	83.2	44.0	100.0	90.2	100.0	90.0	80.0	100.0	100.0
London Health Sciences Centre	London	2	76.9	72.6	48.5	92.3	80.0	86.8	90.0	55.0	47.3	33.3
Mount Sinai Hospital	Toronto	7	79.2	64.1	44.5	40.6	77.7	95.0	90.0	45.0	63.1	58.0
St. Joseph's HealthCare Hamilton	Hamilton	2	86.4	74.0	23.8	71.1	72.9	97.2	80.0	66.0	71.1	71.7
St. Michael's Hospital	Toronto	4	85.2	82.2	81.1	89.1	85.7	96.5	76.7	75.0	71.1	100.0
Sunnybrook and Women's College Health Sciences Centre	Toronto	7	75.2	99.4	23.1	76.9	88.4	91.0	90.0	75.0	100.0	82.7
The Hospital for Sick Children	Toronto	7	90.6	64.7	52.6	76.0	81.9	85.6	66.7	66.0	78.1	91.3
The Ottawa Hospital	Ottawa	11	78.1	91.6	52.8	66.4	88.9	93.5	100.0	84.0	57.0	46.7
Thunder Bay Regional Health Sciences Centre	Thunder Bay	14	71.8	58.3	31.9	71.1	76.4	94.3	90.0	60.0	36.0	60.7
University Health Network	Toronto	7	75.7	75.1	13.9	71.1	71.3	60.8	90.0	45.0	70.8	82.7
University Health Network	Toronto	7	98.2	89.4	76.4	96.6	91.1	90.0	66.7	65.0	92.0	91.3
SMALL HOSPITALS AVERAGE												
			40.2	40.3	20.0	39.3	49.0	57.5	66.3	40.9	43.6	46.1
Alexandra Hospital	Ingersoll	2	70.3	32.9	26.1	80.2	56.6	91.1	100.0	63.0	86.8	71.7
Alexandra Marine and General Hospital	Godwinch	2	55.2	62.4	74.3	59.4	60.3	20.2	90.0	70.0	40.7	66.7
Albion General Hospital	Albion	11	37.8	44.6	23.8	41.1	60.7	85.6	100.0	58.0	18.6	66.7
Alkoma General Hospital	Alkoma	14	37.9	21.1	0.0	27.7	40.5	70.6	20.0	20.0	14.6	24.7
Campbellford Memorial Hospital	Campbellford	9	47.6	61.7	26.5	50.9	82.0	96.4	60.0	60.0	95.4	71.7
Carleton Place and District Memorial Hospital	Carleton Place	11	31.1	84.6	36.6	60.6	77.9	90.6	100.0	80.0	84.0	100.0
Dryden Regional Health Centre	Dryden	14	36.4	47.9	12.4	38.8	44.7	94.3	56.7	40.0	57.6	27.3
Georgian Memorial Hospital	Alexandria	11	32.8	26.5	14.8	6.0	28.7	72.8	40.0	25.0	48.6	41.0
Haldimand Huron Memorial Hospital	Oranville	4	27.4	33.0	16.0	10.3	42.7	78.5	100.0	80.0	43.8	0.0
Hulburton Highlands Health Services	Hulburton	9	17.1	53.6	53.0	21.1	43.8	24.4	90.0	50.0	29.2	67.0
Huron and District Hospital	Huron	2	44.7	48.5	46.8	10.0	68.8	89.5	80.0	88.0	26.4	27.0
Kemptville District Hospital	Kemptville	11	9.1	47.5	14.8	38.0	55.9	92.8	53.3	40.0	42.1	62.7

■ Above-Average Performance ■ Average Performance ■ Below-Average Performance

Page 18

http://www.hospitalreport.ca/downloads/2007/MH/2007_MH_report.pdf - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Bewerken Ga naar Favorieten Help

Vorige Zoeken Favorieten

Adres http://www.hospitalreport.ca/downloads/2007/MH/2007_MH_report.pdf

36 (38 van 68) 94,7% Zoomen

Go naar Kopelingen

Hospital Corporation (all sites)	Community Served	UHN	Abuse average "netter" score							NR Not reported	CONTEXTUAL VARIABLE
			CU01	CU02	CU03	CU04	CU05A	CU05B	CU06		
Provincial Average (N=)											
			33.4	27.6	4.3	52.6	9.0	6.3	12.5	38.4	
TEACHING HOSPITALS											
Hôpital régional de Sudbury Regional Hospital	Sudbury	13	28.4	55.3	12.9	58.3	6.7	4.6	13.6	44.8	
Hotel Dieu Hospital, Kingston	Kingston	10	38.2	20.4	3.3	46.2	12.5	7.8	13.2	21.8	
London Health Sciences Centre	London	2	26.5	27.1	3.7	48.0	9.2	6.8	12.7	28.8	
Mount Sinai Hospital	Toronto	7	32.5	18.1	4.5	68.9	9.1	6.7	7.8	25.4	
St. Michael's Hospital	Toronto	7	51.9	29.2	12.1	61.5	16.1	13.6	17.7	27.7	
Sunnybrook and Women's College Health Sciences Centre	Toronto	7	43.7	17.8	9.6	65.5	8.1	5.7	10.9	23.9	
The Ottawa Hospital	Ottawa	11	48.8	21.9	13.7	63.8	8.9	6.6	18.0	26.5	
Thunder Bay Regional Health Sciences Centre	Thunder Bay	14	19.8	36.3	9.6	21.4	11.3	9.8	14.8	23.7	
University Health Network	Toronto	7	44.3	20.9	3.0	58.8	11.9	8.8	12.6	21.6	
SMALL COMMUNITY HOSPITALS											
Alexandra Marine and General Hospital	Godwinch	2	26.8	23.5	6.9	45.2	5.7	2.8	13.8	37.1	
Bluewater Health	Sarnia	1	28.8	38.0	26.1	54.2	6.8	3.4	18.0	22.3	
Chatham-Kent Health Alliance	Chatham	1	31.8	25.0	7.9	48.8	8.5	7.3	9.3	18.1	
Comwell Community Hospital	Comwell	11	32.7	32.8	7.6	58.5	11.4	8.7	11.0	25.3	
Halton Healthcare	Halton	8	24.5	38.3	2.6	62.2	6.5	5.6	12.3	25.7	
Huron Perth Healthcare Alliance	Stratford	2	22.6	37.8	6.7	55.2	7.5	4.8	17.3	26.3	
Joseph Brant Memorial Hospital	Burlington	4	25.2	26.0	5.0	54.3	5.4	3.5	18.5	23.0	
Markham Stouffville Hospital	Markham	8	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	N/A	
Orillia Soldiers' Memorial Hospital*	Orillia	12	14.8	41.8	3.9	33.5	10.7	7.2	18.7	22.4	
Peterborough Regional Health Centre	Peterborough	9	27.4	34.4	7.1	47.2	10.5	7.7	11.4	24.4	
Queenway Carleton Hospital	Nepean	11	27.1	27.3	14.8	60.9	8.9	6.9	18.9	25.2	
Quinte Health Care	Bellefleur	18	24.3	38.8	12.7	38.1	7.3	5.2	8.8	22.5	

* Hospital became a Schedule 1 facility towards the end of FY 2005-06.
Source: Discharge Abstract Database, ICH, 2005-06

Page 16

6 Denemarken

Er is in Denemarken één website gevonden die keuze-informatie aan consumenten presenteert.

6.1 Sundhed (<http://www.sundhed.dk>)

Deze website is een initiatief van het Ministerie voor Volksgezondheid in Denemarken. Er worden verschillende soorten informatie -die op nationaal niveau worden verzameld- gepresenteerd aan consumenten, expliciet om hun keuze in de zorg te ondersteunen. Maar ook wordt er informatie aangeboden over adresgegevens van zorginstellingen en artsen, evenals praktische informatie over ziektes en aandoeningen. Het deel sundhetkvalitet is een subsite die wordt beheerd door de 'National Board of Health', maar de informatie op deze site is ook via www.sundhet.dk beschikbaar.

Soort informatie

Er worden verschillende soorten informatie aangeboden, namelijk etalage-informatie (contactgegevens en wachttijden) en kwaliteitsinformatie (zowel op basis van objectieve indicatoren als op basis van enquêtes onder patiënten). De kwaliteitsinformatie is gebaseerd op bestaande registraties.

Presentatiewijze

Op de overzichtspagina kun je klikken op *Behandling*. Via deze weg kan vergelijkende informatie gevonden worden. De eerste mogelijkheid is wachttijden (klikken op *ventetider*). Je kunt dan per aandoening selecteren voor welke onderzoeken / behandelingen je wachttijden wilt weten. Je krijgt per onderzoek / behandeling een tabel met in de rijen de ziekenhuizen en in drie kolommen de aspecten rondom wachttijden. De tweede mogelijkheid is informatie over kwaliteit van behandelingen. Dan kom je op een keuze menu met drie symbolen 1) *Vaelg sygdom/behandling*; 2) *Vaelg nogletal*; 3) *Afgrens geografisk*. Via het eerste en tweede menu kom je tot vergelijkende informatie. Het eerste geeft alleen het algemene karakter van het ziekenhuis weer in sterren. Het wordt niet duidelijk wat de sterren precies inhouden. Als je een ziekte of behandeling selecteert verschijnt een overzicht van ziekenhuizen en klinieken voor de behandeling van de ziekte of het uitvoeren van de behandeling. Het tweede wordt als volgt weergegeven: '*Vergelijk ziekenhuizen door te kiezen tussen de belangrijkste cijfers als patiënt-tevredenheid, hygiëne, wachten en nog veel meer*'. Er worden enkele belangrijke cijfers over de ziekenhuizen gepresenteerd, sommige voor de behandeling van ziekten. Je kunt verder klikken op welke aandoening en kun je zelf de tabel met vergelijkende informatie groter of kleiner maken door de aspecten aan te klikken die je wilt bekijken. Op die manier wordt kwaliteitsinformatie geïntegreerd aangeboden zoals de consument dat zelf

wenst. Alle kwaliteitsinformatie wordt gepresenteerd in cijfers (percentages) met daarachter tussen haakjes een hoofdletter. Het wordt niet duidelijk wat die letters betekenen. De derde optie kun je gebruiken om de lijst met ziekenhuizen te beperken tot een bepaalde afstand. Via *Behandling* kun je ook tot informatie komen over richtlijnen en ook via dit keuzemenu kun je tot patiëntenervaringen komen. In een keuzeoverzicht kun je ofwel één kwaliteitsaspect aanklikken of kiezen voor weergave van alle kwaliteits thema's. Op dezelfde pagina kun je alle ziekenhuizen aanvinken waarvoor je info wilt zien. (voorbeeld psychiatrie).

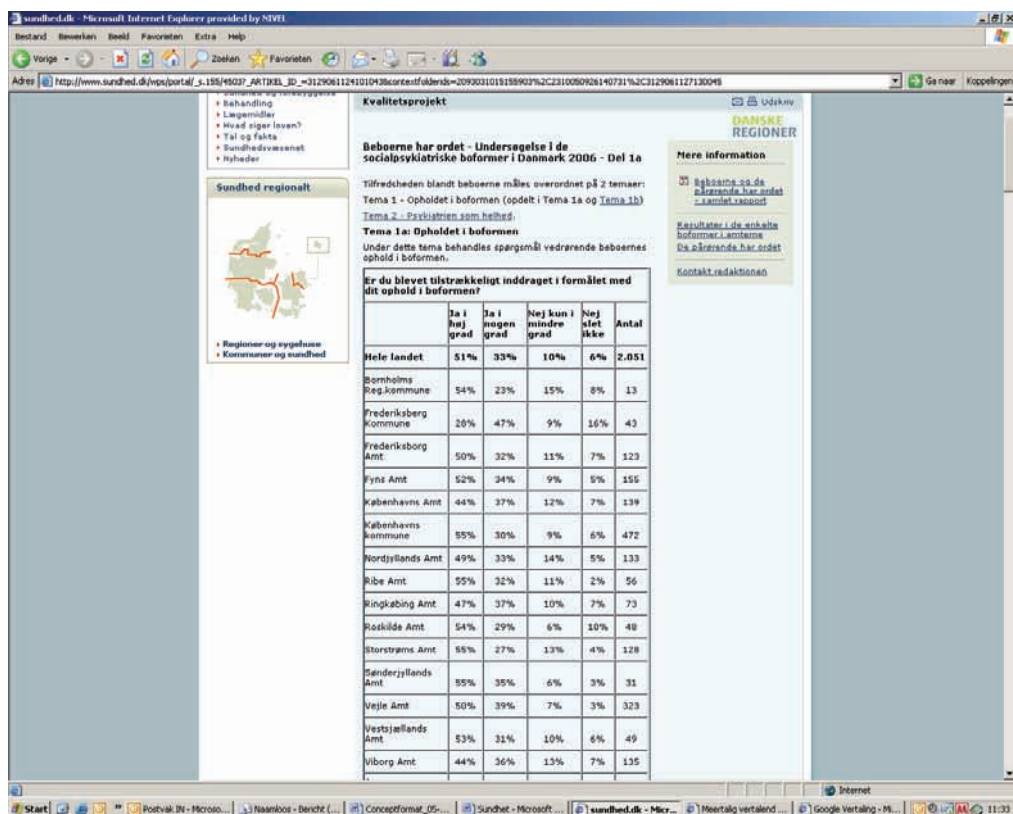
Klikken op *Patienters oplevelser på landets sygehuse* geeft resultaten van een algemene enquête onder patienten. Via *Om Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser* kun je meer lezen over het onderzoek. Alle kwaliteitsaspecten bestaan weer uit achterliggende aspecten waarop de informatie vanzelf gepresenteerd wordt. De informatie wordt per thema in een tabel weergegeven met in de rijen de ziekenhuizen en in de kolommen de percentages gegeven antwoorden (ja/nee) plus een symbool dat waarschijnlijk de kwaliteit in het algemeen moet aangeven. (placering: g of u of 0). Je kunt in de rijen ook doorklikken op een ziekenhuis. Dan krijg je algemene informatie zoals contactgegevens, maar geen kwaliteitsgegevens.

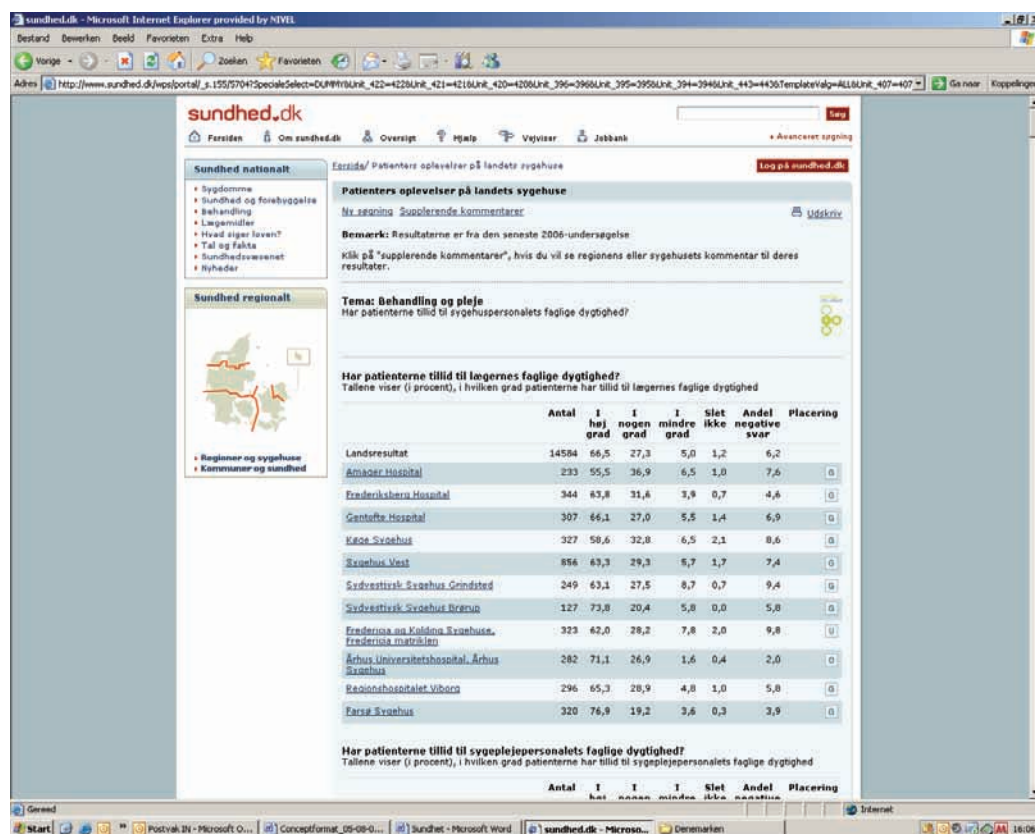
Integratie van informatie

Er worden aparte pagina's gebruikt voor de presentatie van verschillende soorten informatie (wachtlijden, kwaliteitsinformatie en informatie verzameld op basis van richtlijnen). Wat betreft kwaliteitsinformatie kan de consument zelf verschillende aspecten toevoegen aan een tabel waardoor verschillende soorten informatie ook geïntegreerd gepresenteerd kunnen worden.

Ontwikkeling van de website

De informatie op deze website is gebaseerd op bestaande registraties en worden voortdurend bijgewerkt. Wat betreft de ontwikkeling van deze website en de gehanteerde presentatiewijzen is niets bekend.





7 Duitsland

In totaal zijn er vijf websites in Duitsland gevonden die op één of andere manier keuze-informatie over de zorg aan consumenten presenteren. Slechts één daarvan is een website die als onafhankelijke aanbieder keuze-informatie presenteert (die Weisse Liste). De overige websites zijn lokale initiatieven van ziekenhuizen zelf, waarvan er bij één website (kliniken rhein ruhr) wordt samengewerkt met het Picker Instituut Duitsland.

7.1 Weisse Liste (<http://www.weisse-liste.de>)

Deze website is een initiatief van de Bertelsmann Stiftung, in samenwerking met patiëntenorganisaties. Het doel van deze website, die vanaf juni 2008 beschikbaar is, is om uitgebreide, betrouwbare informatie te bieden over de kwaliteit van de zorg in Duitsland. De website presenteert op dit moment keuze-informatie over meer dan 2000 ziekenhuizen. Naast keuze-informatie biedt de website ook informatie over medische termen, om consumenten te informeren en te emanciperen.

Soort informatie

Vooralsnog is alleen informatie beschikbaar over ziekenhuizen. Er worden twee soorten informatie aangeboden: kwaliteitsdata afkomstig van de ziekenhuizen zelf, die ze iedere twee jaar moeten aanleveren, en informatie gebaseerd op patiëntenervaringen. De informatie gebaseerd op patiëntenervaringen is momenteel nog niet beschikbaar en verschijnt eind 2008. De informatie van de ziekenhuizen zelf bestaat uit etalage-informatie en kwaliteitsinformatie op basis van bestaande registraties.

Presentatiewijze

De startpagina geeft mogelijkheden om op verschillende manieren te kiezen: door zelf naar een ziekenhuis te zoeken op bepaalde kenmerken (*Krankenhaussuche*), door te zoeken op anatomie (*Korperregionen*), op regio (*nach Ort oder Krankenhaus*), of via een uitgebreide keuzehulp (*Suchassistent*). Niet alle mogelijkheden leveren vergelijkende keuze-informatie op. Via *Krankenhaussuche* komt men op vergelijkende keuze-informatie. Je typt zelf een aandoening in en een bepaalde afstand van je woonplaats. Dan geeft de website allerlei mogelijke aandoeningen die te maken hebben met wat jij hebt ingetypt, en daarna moet je kiezen tussen de *Suchassistent* en het *Schnellansicht*. De *Suchassistent* is een uitgebreide manier van zoeken, terwijl het *Schnellansicht* een snel overzicht geeft.

Via het *Schnellansicht* verschijnt een overzichtstabel met in de rijen de ziekenhuizen en in de kolommen een aantal kenmerken om te vergelijken (test invoer astma: 1. Afstand; 2. Aantal behandelingen 3. Aantal patiënten dat opgenomen is geweest (onderverdeeld bij

artsen, medisch personeel en verpleging) en 4. Aandeel van de behandelingen in alle behandelingen). Via een menubalk rechtsboven kun je ook nog andere informatie opvragen dan deze ‘basisinformatie’, zoals prestatie-kenmerken (*Leistungskennzahlen*), personele bezetting, en *DMP Teilname*. Rechts op het scherm kun je vervolgens ziekenhuizen in hun geheel of afdelingen aanvinken om verder te vergelijken. Dan krijg je zeer gedetailleerde informatie in tekst (woorden) en getallen, bijvoorbeeld over prestatie-indicatoren.

Integratie van informatie

Er is een beperkte mate van integratie van verschillende soorten informatie. Via het *Schnellansicht* zijn wel verschillende soorten informatie beschikbaar, maar je moet via de menubalk kiezen voor het soort informatie (basisinformatie, personele bezetting, prestatiekengetallen en DMP deelname) en je krijgt per keer slechts één soort informatie te zien. Binnen deze ‘hoofdsoorten’ informatie worden verschillende onderdelen wel geïntegreerd weergegeven. Zo worden bij de basisinformatie gegevens gepresenteerd over afstand en het aantal verrichte behandelingen, met behulp van verschillende presentatiewijzen (symbolen).

Ontwikkeling van de website

Op dit moment is er alleen informatie over ziekenhuizen beschikbaar op de Weisse Liste. Uit de ingevulde vragenlijst blijkt dat er plannen bestaan om op korte termijn ook met informatie over verpleeghuizen en revalidatiezorg te komen. Verder wordt de informatie op de website eind 2008 aangevuld met informatie op basis van patiëntenervaringen, die met behulp van speciaal daartoe samengestelde vragenlijsten wordt verzameld. Qua presentatiewijze wordt voor de patiëntenervaringen voor een afwijkende systematiek gekozen dan de huidige gebruikte presentatiewijzen voor de andere keuzeaspecten, namelijk staafdiagrammen in stoplichtkleuren. Hiervoor wordt expliciet gekozen omdat uit focusgroepsgesprekken met Duitse patiënten consequent naar voren kwam dat informatie op basis van patiëntenervaringen het meest belangrijk is voor de ziekenhuiskeuze. Deze staafdiagrammen zullen in het *Schnellansicht* in de basisinformatie (*Basis-Informationen*) worden opgenomen. De informatie over patiëntenervaringen wordt op een manier verzameld die vergelijkbaar is met de CQ-index systematiek, maar dan met gebruik van één uniforme vragenlijst alle aandoeningen. Er vindt verder voortdurend onderzoek plaats naar het gebruik van de informatie. Dit wordt uitgevoerd via een externe organisatie die experimenten doet met oogbewegingen en cognitieve tests.

Weisse Liste - das passende Krankenhaus suchen, Kliniken vergleichen | Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Werkzeuge Deold Favoriten Extra Help

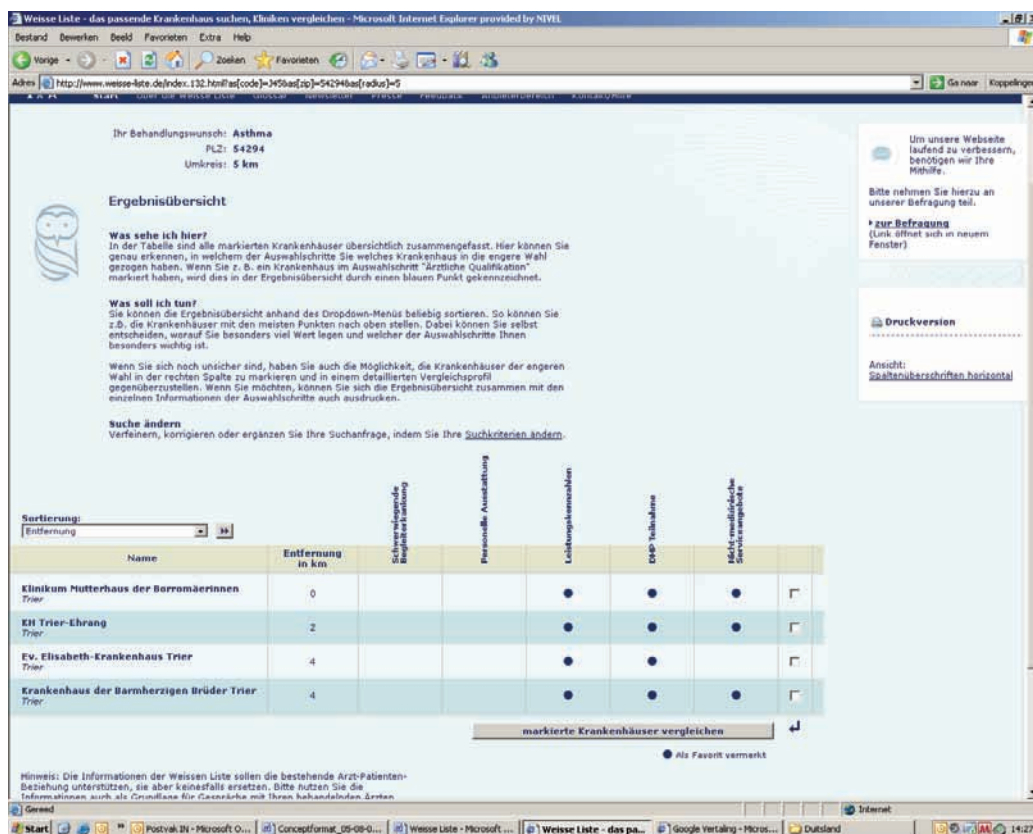
Vorname Nachname Suchen Zuerst Favoriten ...

Adresse: http://www.weisse-liste.de/index.php?highlight=105696&id[1]=120778&active_left=105696&active_right=120778&comparison=hospital

S-690: Operative Zerstörung des oberen Anteils der Gebärmuttermuskelschicht - Ausschabung Anzahl: 86	Anzahl: 43
S-707: Entfernung von Hilfsmitteln, die zur Befestigung von Knochen z.B. bei Brüchen verwendet wurden Anzahl: 33	
S-700: Operativer Einschnitt in das Trommelfell Anzahl: 32	

Dualifikation, Erfahrung und Qualität [einklappen]

Versorgungsschwerpunkte des Krankenhauses	Adipositaszentrum	Beckenbodenzentrum
	Breustzentrum	Moselezentrum für Kardiologie
	Diabetiszentrum	
	Perinatalzentrum	
	Tumorzentrum	
	Zentrum für Gefäßmedizin	
Anzahl der Ärzte insgesamt (außer Belegärzte) in Vollkräften	166,8	40
Anzahl der Fachärzte insgesamt (außer Belegärzte) in Vollkräften	97,5	21,2
Vollstationär behandelte Fälle je Arzt (außer Belegärzte)	150	101
Vollstationär behandelte Fälle je Facharzt	256	341
Ärztliche Qualifikation	- Allgemeine Chirurgie - Anästhesiologie - Frauenheilkunde und Geburtshilfe - Gefäßchirurgie - Hals-Nasen-Ohrenheilkunde - Innere Medizin und Allgemeinmedizin (Hausarzt) - Innere Medizin und SP Gastroenterologie - Innere Medizin und SP Hämatologie und Onkologie - Kinder- und Jugendmedizin - Kinder- und Jugendpsychiatrie - Kinderchirurgie - Mund-Kiefer- und Gesichtsmittel - Neurologie - Nuklearmedizin - Orthopädie und Unfallchirurgie	- Allgemeine Chirurgie - Anästhesiologie - Fakultative Weiterbildung: spezielle operative Gynäkologie - Frauenheilkunde und Geburtshilfe - Frauenheilkunde und Geburtshilfe, SP Gynäkologische Endokrinologische und Reproduktionsmedizin - Frauenheilkunde und Geburtshilfe, SP Gynäkologische Onkologie - Frauenheilkunde und Geburtshilfe, SP Spezielle Geburtshilfe und Perinatalmedizin - Hals-Nasen-Ohrenheilkunde - Innere Medizin und SP Angiologie - Innere Medizin und SP Gastroenterologie - Innere Medizin und SP Pneumologie - Orthopädie und Unfallchirurgie - Viszeralchirurgie



7.2 Kliniken Rhein Ruhr (<http://www.kliniken-rhein-ruhr.de>)

Deze website is een initiatief van het Initiativkreis Ruhrgebiet Verwaltungs-GmbH, een samenwerkingsverband van ziekenhuizen in de regio Rhein-Ruhr. Verder wordt er samengewerkt met het Picker Instituut Duitsland. Het biedt keuze-informatie aan consumenten. Een gedeelte van de site in het Engels beschikbaar

Soort informatie

De website presenteert informatie over ziekenhuizen in een bepaalde regio van Duitsland. Het bestaat uit verschillende soorten informatie, namelijk informatie gebaseerd op patiënttevredenheid, oordelen van artsen, het aantal ingrepen, kwaliteit van de behandeling, contactgegevens, en voorzieningen in ziekenhuizen. Kort gezegd, zowel etalage-informatie als verschillende soorten kwaliteitsinformatie zijn beschikbaar op deze website.

Presentatiewijze

Op de startpagina kan men zoeken op gemeente of op vakafdelingen van een ziekenhuis. Klikken op een gemeente geeft een gedetailleerde geografische kaart van de gemeente met de ziekenhuizen als icoontjes. Klikken op één van die icoontjes geeft een pagina weer met algemene informatie over dat ziekenhuis. Er staan tabbladen weergegeven waarop men specifieke informatie over het ziekenhuis kan vinden, grotendeels gebaseerd op objectieve kwaliteitsindicatoren. Via een menu links op het scherm kan ook specifieke

informatie gevonden worden over verschillende afdelingen in het ziekenhuis. Alle informatie wordt in tekst (woorden) en getallen gepresenteerd. Klikken op vakafdeling geeft opties voor verschillende ziekenhuisspecialismen en via die weg kom je op een grote overzichtstabel met informatie over alle ziekenhuizen in de regio. Er wordt qua presentatie gebruik gemaakt van kleuren en symbolen (thermometers). In de rijen staan de ziekenhuizen en in de negen kolommen staan de kwaliteitsindicatoren gepresenteerd. Je kunt rechtsonder in het scherm ook doorklikken op meer gedetailleerde informatie. Dan wordt de tabel nog groter met nog meer aspecten en ook getallen in plaats van thermometers bij bepaalde aspecten. Klikken op één van de ziekenhuizen brengt je weer bij de algemene informatie die ook te vinden was via gemeente. Klikken op één van de aspecten in de kolommen zorgt ervoor dat de ziekenhuizen worden gesorteerd op dat bepaalde aspect (het best presterende ziekenhuis komt dan bovenaan te staan). De thermometers geven aan hoe goed de zorg is: hoe meer gevuld hoe beter (dit wordt overigens nergens expliciet vermeld: informatie verkregen via e-mailcontact). Als je sorteert wordt echter het ziekenhuis met de minst gevulde thermometer bovenaan in de lijst gepresenteerd.

Integratie van informatie

In de tabel per ziekenhuis wordt zowel etalage-informatie als kwaliteitsinformatie gebaseerd op bestaande registraties gepresenteerd, maar wel afzonderlijk per tabblad. In de overzichtstabel met meerdere ziekenhuizen is sprake van meer integratie van verschillende soorten informatie. Er worden vier soorten informatie gepresenteerd in één tabel, en de verschillende soorten zijn herkenbaar door middel van kleurgebruik (*Zufriedenheit der Patienten* = licht oranje; *Empfehlungs-rate* = geel; *Anzahl der Eingriffe* = donkerroze; *Behandlungsqualität* = lichtroze).

Ontwikkeling van de website

De presentatiewijze met behulp van thermometers is gekozen om twee redenen. De eerste reden is dat men graag een snelle visuele weergave van resultaten wilde presenteren, in plaats van alleen getallen. De tweede reden is dat men verschillende soorten informatie door middel van één consequent gebruikte presentatiewijze wilde weergeven. Er is vrij veel moeite gedaan om de informatie in de thermometers gemakkelijk interpreteerbaar te laten zijn en ook vergelijkbaar met elkaar. Verder is er niets specifiek bekend over de verdere ontwikkeling van de website.

Klinik-Führer Rhein-Ruhr 2008/2009 Evangelisches Krankenhaus BETHESDA zu Duisburg GmbH - Microsoft Internet Explorer provided

Bestand | Bewerken | Beeld | Favorieten | Extra | Help

Vorga | Ziehen | Favorieten | Go naar | Koppelingen

Adres | http://www.kliniken-rhein-ruhr.de/index.php?id=246cx_jekf0700_pi1[Tab]=29

Klinik-Führer Rhein-Ruhr

Suche: Suche | Startseite | Meinungen | Methodik | Buch | Presse | Partner | Glossar | Kontakt | Rundtour

INITIATIVKREIS RUHRGEBIET

Duisburg
Evangelisches Krankenhaus BETHESDA zu Duisburg GmbH

Heerstr. 219
47053 Duisburg
Tel.: (0203) 6008 - 0
Fax: (0203) 6008 - 2199
info@bethesda.de
www.bethesda.de

Ärztlicher Direktor
Dr. Martin Bliggemann
Geschäftsführer
Gerd F. Wengeler
Dr. Martin Bliggemann
Pflegeleiter
Herke Schlegel

Alle Fachabteilungen
Duisburg

Krankenhaus

teilnehmende Abteilungen:
Gastroenterologie
Viszeralchirurgie
Orthopädie/Unfallchirurgie
Gynäkologie
Geburtshilfe
Hals-Nasen-Ohren-Heilkunde
Pneumologie
Allgemeine Innere
Orthopädie/Unfallchirurgie

Wir befolgen die
HONcode Prinzipien.
verify here

12/2007

Allgemein | Fachabteilungen | Behandlungsspektrum | ambulante Eingriffe | Ausstattung | Service und Therapien | Einrichtungen und Angebote | Qualitätssicherung | Sprachen

Allgemeine Daten zum Krankenhaus

akademisches Lehrkrankenhaus
Lehrkrankenhaus der Universität
Betten im gesamten Krankenhaus
Gesamtzahl der 2004 stationär behandelten Patienten
Gesamtzahl der 2004 ambulant behandelten Patienten

ja
Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf
432
15093
25347

Internet

Start | Postvak IN - Pk... | Conceptformat... | onschrijving Klin... | Klinik-Führer Rh... | Klinik-Führer... | Google Verknig... | Duisland | ABP

Klinik-Führer Rhein-Ruhr 2008/2009 Evangelisches Krankenhaus BETHESDA zu Duisburg GmbH - Microsoft Internet Explorer provided

Bestand | Bewerken | Beeld | Favorieten | Extra | Help

Vorga | Ziehen | Favorieten | Go naar | Koppelingen

Adres | http://www.kliniken-rhein-ruhr.de/index.php?id=246cx_jekf0700_pi1[Tab]=296cx_jekf0700_pi1[Tab]=bethesh=260750c1e7

Klinik-Führer Rhein-Ruhr

Suche: Suche | Startseite | Meinungen | Methodik | Buch | Presse | Partner | Glossar | Kontakt | Rundtour

INITIATIVKREIS RUHRGEBIET

Duisburg
Evangelisches Krankenhaus BETHESDA zu Duisburg GmbH

Heerstr. 219
47053 Duisburg
Tel.: (0203) 6008 - 0
Fax: (0203) 6008 - 2199
info@bethesda.de
www.bethesda.de

Ärztlicher Direktor
Dr. Martin Bliggemann
Geschäftsführer
Gerd F. Wengeler
Dr. Martin Bliggemann
Pflegeleiter
Herke Schlegel

Alle Fachabteilungen
Duisburg

Krankenhaus

teilnehmende Abteilungen:
Gastroenterologie
Viszeralchirurgie
Orthopädie/Unfallchirurgie
Gynäkologie
Geburtshilfe
Hals-Nasen-Ohren-Heilkunde
Pneumologie
Allgemeine Innere
Orthopädie/Unfallchirurgie

Wir befolgen die
HONcode Prinzipien.
verify here

12/2007

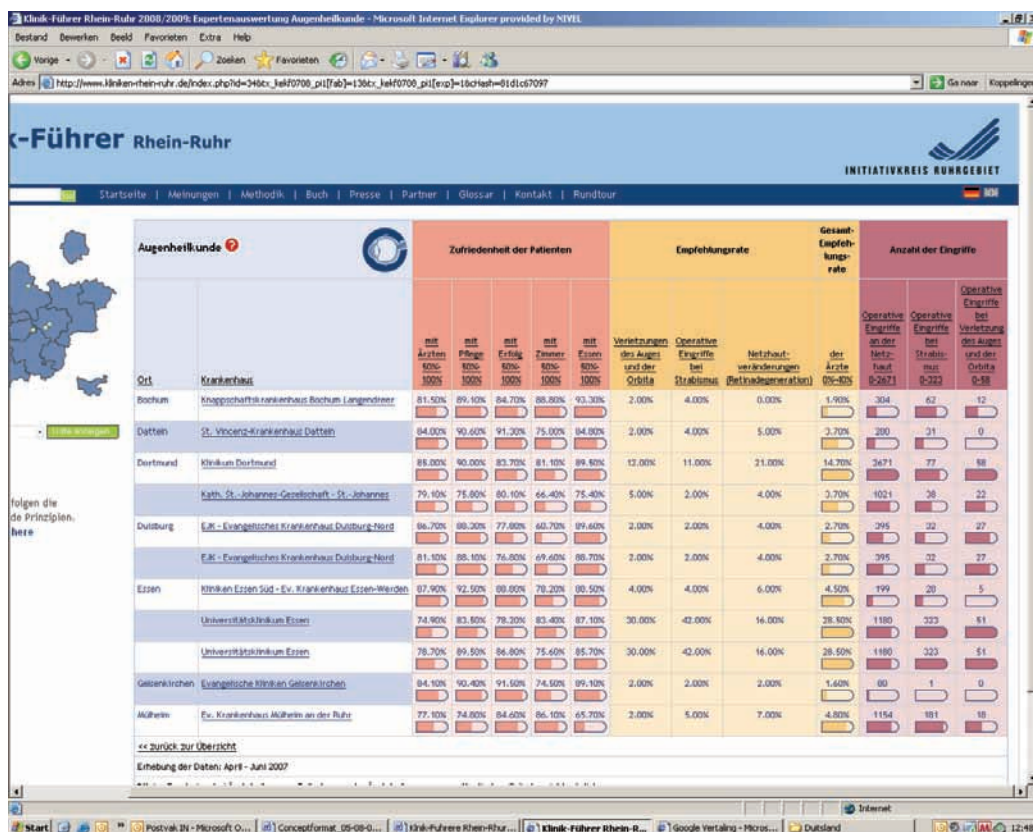
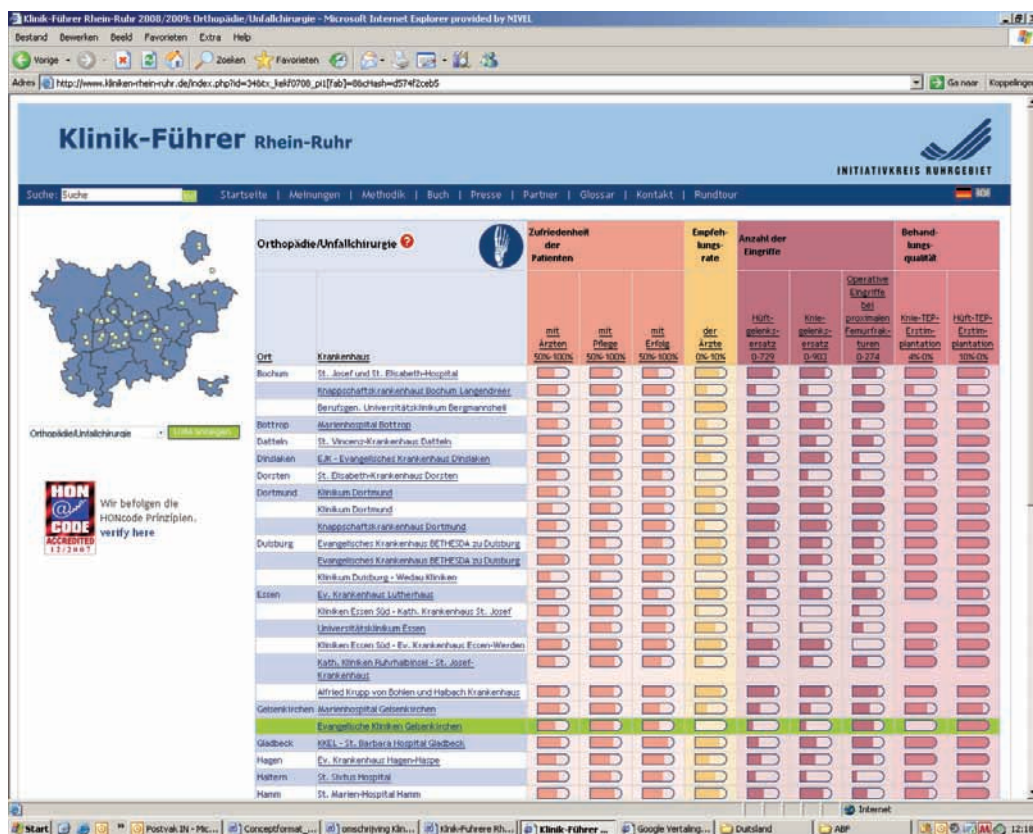
Allgemein | Fachabteilungen | Behandlungsspektrum | ambulante Eingriffe | Ausstattung | Service und Therapien | Einrichtungen und Angebote | Qualitätssicherung | Sprachen

Apparative Ausstattung & besondere Therapie-/Leistungsdaten

Gerät	Verfügbarkeit	24h verfügbar?	Anzahl
Angiographie	In Eigenregie	ja	1
Brachytherapiegerät	In Kooperation mit assoziierten Abteilungen auf dem Klinikgelände	ja	1
CT (Computertomographie)	In Eigenregie	ja	1
Dialyse / Hämofiltration	In Kooperation mit assoziierten Abteilungen auf dem Klinikgelände	ja	1
Endoskop	In Eigenregie	ja	19
Hochfrequenztherapiegerät	In Eigenregie	ja	1
Mammotom	In Eigenregie	ja	1
Mammographie	In Eigenregie	ja	1
Röntengeräte	In Eigenregie	ja	7
Schalllabor	In Eigenregie	ja	4
Sonographie	In Eigenregie	ja	8
Strahlentherapiegerät	In Kooperation mit assoziierten Abteilungen auf dem Klinikgelände	nein	1

Internet

Start | Postvak IN - Pk... | Conceptformat... | onschrijving Klin... | Klinik-Führer Rh... | Klinik-Führer... | Google Verknig... | Duisland | ABP



7.3 Klinikfuehrer Rheinland (<http://www.klinikfuehrer-rheinland.de>)

Initiatief van het Krankenhauszweckverband Köln, Bonn und Region (KHZV), een samenwerkingsverband van 159 van de 180 ziekenhuizen in de regio Rheinland. Er wordt vergelijkende informatie gepresenteerd, waarvan het doel is om consumenten te ondersteunen bij hun keuzes in de zorg in de regio waarin zij wonen. De ziekenhuizen leveren de informatie aan in Excel formats die worden geleverd door de KHZV.

Soort informatie

Op deze website is alleen informatie beschikbaar over ziekenhuizen in de regio Rheinland. Er wordt etalage-informatie geboden, maar ook vergelijkende kwaliteitsinformatie in de vorm van prestatie-indicatoren. Het betreffen gegevens die de ziekenhuizen zelf hebben verzameld.

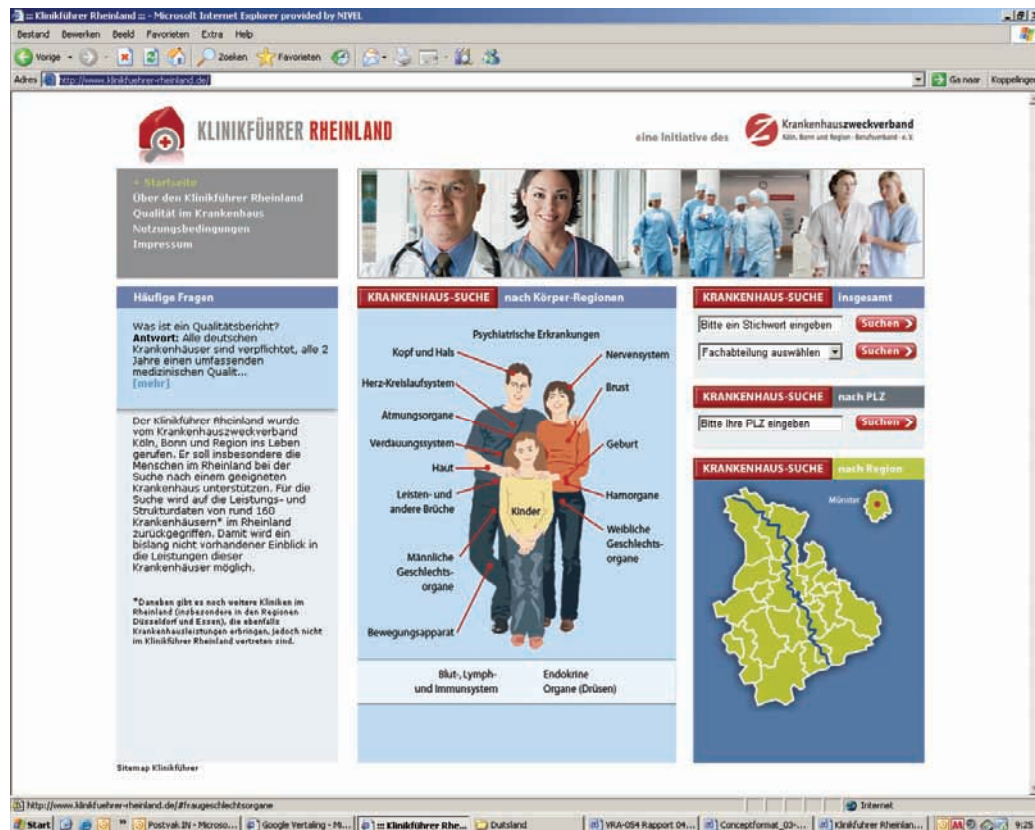
Presentatiewijze

Op de startpagina staat een plaatje van een man, een vrouw, en een kind, met behulp waarvan je voor verschillende aandoeningen kunt zoeken. Als je op die manier een aandoening aanvinkt kom je direct op een overzichtspagina met informatie over de ziekenhuizen binnen het samenwerkingsverband. De tabel toont beperkte informatie over de ziekenhuizen in een aantal kolommen. Er wordt in de vergelijkingstabel alleen beschrijvende informatie weergegeven: de afdelingen die er bestaan voor de geselecteerde aandoening, het aantal patiënten dat wordt behandeld en drie symbolen die met kwaliteit te maken hebben.

De symbolen zeggen op zich nog niets over de kwaliteit van de ziekenhuizen: voor ieder ziekenhuis staan de drie symbolen weergegeven. Ze zijn bedoeld om verder op te klikken als je meer informatie wilt hebben. Klikken op het eerste symbool (*Strukturdaten*) levert voor het betreffende ziekenhuis informatie over structuurkenmerken op. De informatie is echter niet meer specifiek voor de aandoening, maar voor het hele ziekenhuis en voor alle vakafdelingen in het betreffende ziekenhuis. Er zijn verschillende tabbladen waarop je verder kunt klikken. Op die manier is ook kwaliteitsinformatie te vinden. Je kunt zelfs weer ziekenhuizen vergelijken waarbij er algemene informatie in staafdiagrammen en door middel van symbolen wordt aangeboden. Het ziekenhuis waarop is geklikt staat bovenaan weergegeven, en daaronder staan de prestaties van alle ziekenhuizen in de buurt. De gebruikte symbolen zijn stoplichten: groen = *qualitativ unauffällig* (= goed); oranje = *wird erneut geprüft*; rood = *qualitativ auffällig* (= minder goed). De ziekenhuizen staan in alfabetische volgorde. Het is een algemeen oordeel (*Kennzahl*) dat is opgebouwd uit achterliggende prestatie-indicatoren. Klikken op het tweede symbool is vooralsnog onmogelijk. Het lijkt de bedoeling dat ziekenhuizen hier zelf een stukje met kerngegevens presenteren over hun kwaliteit en/of prestaties (*Das Krankenhaus zeigt hier seine Qualitätskennzahlen an*). Klikken op het derde symbool (*Der eigene Qualitätsbericht des Krankenhauses kann hier heruntergeladen werden*) geeft een link naar PDF files met daarin de kwaliteitsinformatie die ziekenhuizen in een eigen document hebben gemaakt (*Qualitätsberichte*).

Ontwikkeling van de website

Uit de antwoorden op de vragenlijst blijkt dat er binnenkort ook informatie beschikbaar komt die gebaseerd is op patiëntenervaringen. Men heeft presentatiewijzen getest onder consumenten, maar ook voorgelegd aan experts (vertegenwoordigers van een grote zorgverzekeraar en de minister van volksgezondheid in de deelstaat Noordrijn Westfalen). De resultaten waren dat de presentatiewijzen gemakkelijk te begrijpen waren en dat de website bruikbaar is. Bovendien geeft men aan gebruik te hebben gemaakt van de wetenschappelijke kennis die er bestaat over presentatiewijzen.



Klinikführer Rheinland - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Vorga Zoeken Favorieten

Adres <http://www.klinikfuhrer-rheinland.de/Institutionen.php?Inr=260510666> Go naar koppelingen


KLINIKFÜHRER RHEINLAND


Krankenhauszweckverband
Klin. Bonn und Region - Rheinland e.V.

eine Initiative des

Startseite
Über den Klinikführer Rheinland
Qualität im Krankenhaus
Nutzungsbedingungen
Impressum

Kontakt Daten



Kliniken Maria Hilf GmbH, Mönchengladbach
 Versener Straße 450
 41063 Mönchengladbach

Telefon: 02161-892-0
 Fax: 02161-892-1066
 Mail: [Kontakt](#)
 Link: [Homepage](#)



Stemmap Klinikführer

Kliniken Maria Hilf GmbH, Mönchengladbach

[Zurück zur Auswahl](#)

Krankenhaus	Fachabteilungen	Angebote	Qualität	Träger	Anfahrt
Grunddaten					
Anzahl der Betten im gesamten Krankenhaus	766				
Behandlungsfälle pro Jahr	29.802				
Ambulante	3a				
Durchführung ambulanter Operationen	3a				
Akademisches Lehrkrankenhaus einer Universitätsklinik	3a				
Vorliegende Qualitätsberichte					
QB_2004.pdf					
QB_2006.pdf					
Zum betrachten der Qualitätsberichte benötigen Sie einen PDF-Viewer. Den Adobe Reader erhalten sie hier					
					
Personelle Ausstattung					
Ärzte insgesamt (außer Belegärzte)		239			
davon Fachärzte		128			
Belegärzte		-			
Pflegerkräfte insgesamt		879			
Gesundheits- und Krankenpfleger		533			
Gesundheits- und Krankenpfleger mit Fachweiterbildung		74			

Klinikführer Rheinland - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Vorga Zoeken Favorieten

Adres http://www.klinikfuhrer-rheinland.de/Institutionen.php?Inr=260510666&detail=3&leistungsbereich_id=13&kenzahl=75973 Go naar koppelingen


KLINIKFÜHRER RHEINLAND


Krankenhauszweckverband
Klin. Bonn und Region - Rheinland e.V.

eine Initiative des

Startseite
Über den Klinikführer Rheinland
Qualität im Krankenhaus
Nutzungsbedingungen
Impressum

Kontakt Daten



Kliniken Maria Hilf GmbH, Mönchengladbach
 Versener Straße 450
 41063 Mönchengladbach

Telefon: 02161-892-0
 Fax: 02161-892-1066
 Mail: [Kontakt](#)
 Link: [Homepage](#)



Stemmap Klinikführer

Kliniken Maria Hilf GmbH, Mönchengladbach

[Zurück zur Auswahl](#)

Krankenhaus	Fachabteilungen	Angebote	Qualität	Träger	Anfahrt
Leistungsbereiche, für die veröffentlichtungsfähige Qualitätskennzahlen vorliegen. Wählen Sie einen Leistungsbereich aus, um die zugehörigen Indikatoren und Kennzahlen zu erhalten. Alternativ können Sie hier eine graphische Übersicht aller Kennzahlen der Klinik auswählen.					
Leistungsbereiche					
Frauenheilkunde					
Gallenblasenentfernung					
Halsschlagaderoperation					
Herzklappen					
Herzschrittmachereinsatz					
Komplikationen während oder nach der Operation					
Leitliniengerechte Auswahl des Herzschrittmachersystems					
Leitliniengerechte Entscheidung für die Herzschrittmacher-Behandlung					
Leitliniengerechte Entscheidung für die Herzschrittmacher-Behandlung und die Auswahl des Herzschrittmachersystems					
künstliches Hüftgelenk					
künstliches Kniegelenk					
Lungenentzündung					
Kennzahl					
Leitliniengerechte Auswahl des Herzschrittmachersystems					
Krankenhausvergleich					
Erklärung der Kennzahl					
Leitlinien sind Entscheidungshilfen, die das Ziel haben, die Qualität von Diagnostik und Therapie zu verbessern. Sie haben dabei keinen rechtlich bindenden Charakter. Studien haben gezeigt, dass die Einhaltung von Leitlinien zu Verbesserungen in der medizinischen Versorgung führen kann. Die leitliniengerechte Behandlung kann deshalb als ein Zeichen ... mehr					
Offizielle Beschreibung der Kennzahl					
Leitlinienkonforme Systemwahl bei bradykarden Herzrhythmusstörungen					

[Leistungsbereich](#)

[Kennzahl](#)



7.4 Hamburger Krankenhausspiegel (<http://www.hamburger-krankenhausspiegel.de>)

Deze website is een gezamenlijk initiatief van 25 ziekenhuizen in de regio Hamburg, in samenwerking met andere organisaties. Het doel van de website is om openheid te bieden over de geleverde kwaliteit in de ziekenhuizen, en daarmee het vertrouwen van de consument in de gezondheidszorg te vergroten. Maar daarnaast is het ook een doel dat ziekenhuizen hun eigen kwaliteit gaan verbeteren.

Soort informatie

De website biedt informatie over ziekenhuizen in de regio rondom Hamburg aan, en wel over tien verschillende soorten behandelingen. De website biedt verschillende soorten informatie, namelijk kwaliteitsgegevens op basis van objectieve indicatoren en etalage-informatie zoals informatie over het zorgaanbod.

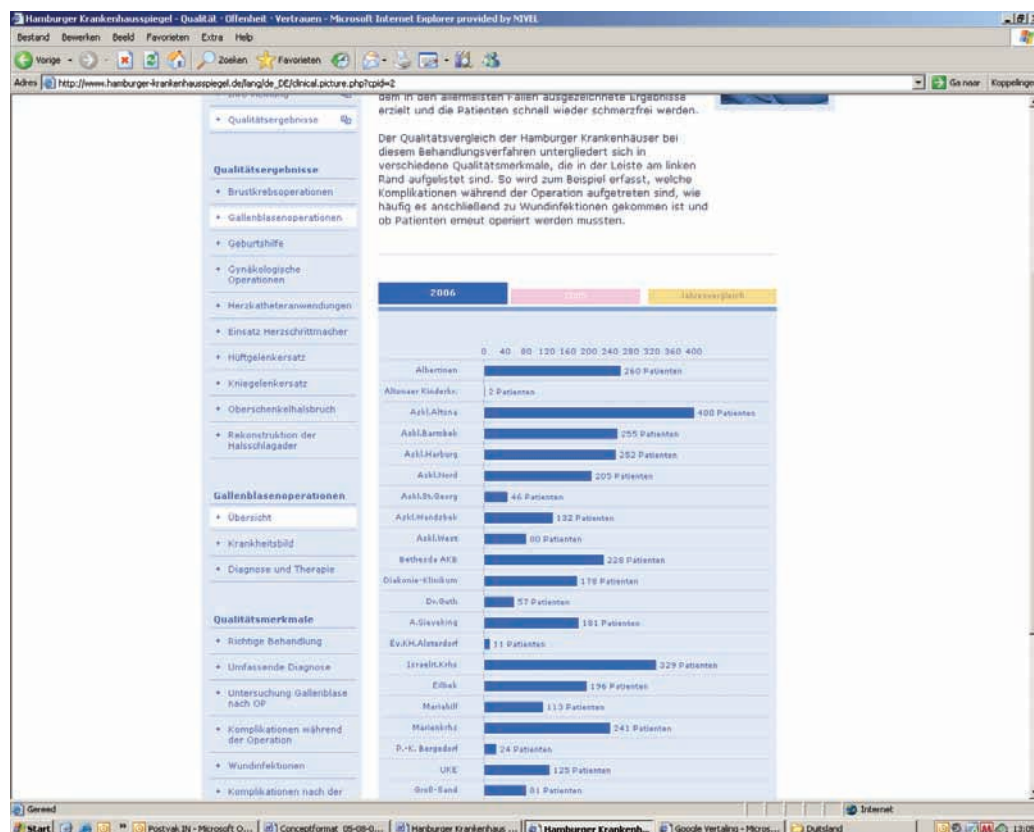
Presentatiewijze

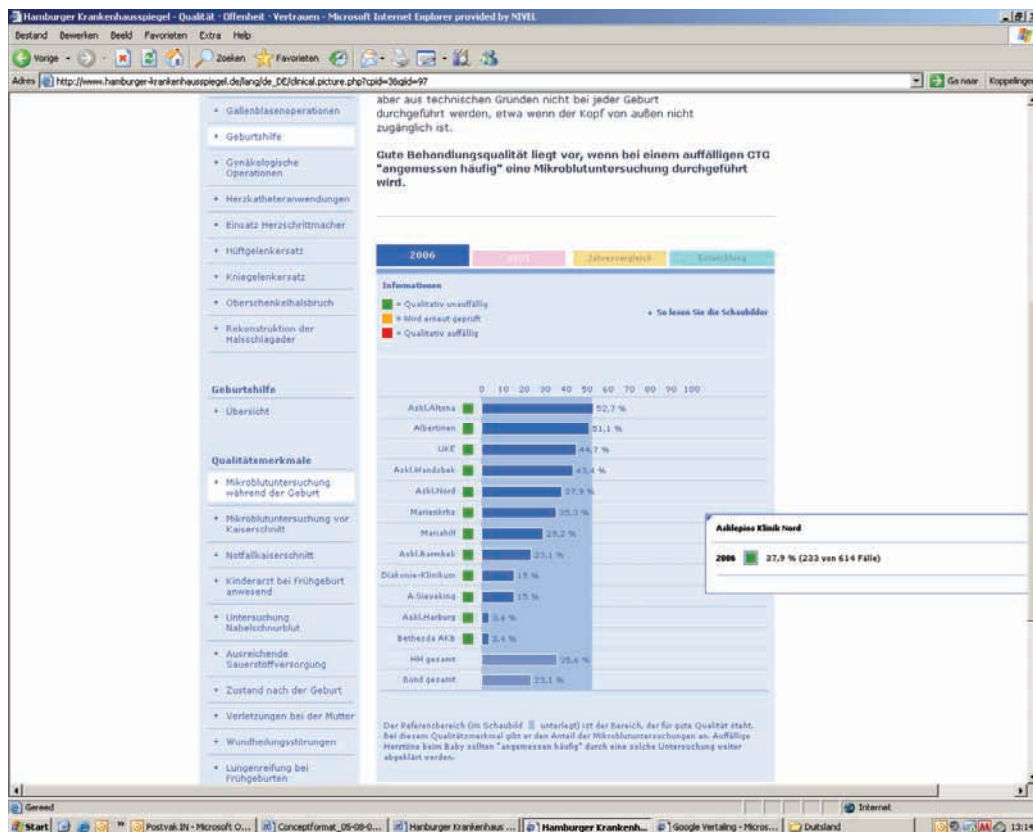
De beginpagina geeft vrij algemene informatie. Voor keuze-informatie kun je doorklikken op verschillende behandelingen via *Qualitätsergebnisse*. Klikken op één van deze behandelingen geeft direct een grafische weergave van resultaten. Het zijn staafdiagrammen die de aantallen patiënten per jaar per ziekenhuis weergeven. Via het menu links (*Qualitätsmerkmale*) kun je verder klikken om kwaliteitsinformatie op te zoeken. Via de staafdiagrammen wordt meer gedetailleerde informatie weergegeven. De

staafjes geven percentages weer. Soms betekent een groter percentage een betere prestatie en soms betekent een kleiner percentage een betere prestatie. Dit staat steeds erboven in de tekst uitgelegd. Bovendien staan de ziekenhuizen steeds gesorteerd van best presterende naar slechtst presterende weergegeven en wordt met behulp van drie kleuren aangegeven hoe de kwaliteit is (groen, geel en rood). Sommige aspecten worden door aantallen patiënten weergegeven. Onderin het staafdiagram worden door middel van een andere kleur twee staven weergegeven die het gemiddelde aangeven van alle ziekenhuizen samen en van heel Duitsland. De kwaliteitskenmerken lijken allemaal objectieve prestatie-indicatoren te zijn, en er worden ook mortaliteitsgegevens gepresenteerd. Op de startpagina kun je via *Kliniken* ook informatie per individueel ziekenhuis verkrijgen.

Ontwikkeling van de website

Er is een vrij uitgebreid model ontwikkeld van indicatoren waarop gemeten wordt. Er zijn vooralsnog tien behandelingen en aandoeningen geselecteerd waarvoor keuze-informatie beschikbaar is. Op de website wordt vermeld dat deze aandoeningen / behandelingen zijn gekozen op basis van de grote frequentie waarmee ze voorkomen, en dat ze dus van belang zijn voor burgers. De gegevens worden elk jaar opnieuw verzameld en gepresenteerd. Wat betreft de presentatiewijze van de informatie is verder niets bekend.





7.5 Klinikbewertungen (<http://www.klinikbewertungen.de>)

Deze website is een initiatief van MedizInfo, een organisatie die onafhankelijke informatie over ziekenhuizen wil aanbieden, gebaseerd op patiëntenervaringen in een forum setting. Het doel van de website is om consumenten een indruk te geven van een bepaald ziekenhuis of een afdeling in een ziekenhuis. Ook hoopt men dat de ziekenhuizen zelf de informatie zullen aangrijpen om hun imago te verbeteren.

Soort informatie

Deze website presenteert informatie over *Kliniken* (ziekenhuizen). De beoordelingen over de ziekenhuizen worden gedaan door webbezoekers zelf, die in het ziekenhuis zijn geweest. Het betreft dus grotendeels informatie gebaseerd op patiëntenervaringen. Op de website wordt nadrukkelijk vermeld dat het om zeer subjectieve informatie gaat. Verder biedt de website ook links naar de eigen rapportages van de ziekenhuizen, en dit betreft dus informatie gebaseerd op de eigen bestaande registraties.

Presentatiewijze

Via het keuzemenu *Kliniksuche* kun je op plaatsnaam zoeken naar ziekenhuizen. Als je een letter aanklikt kom je op een overzicht met alle plaatsen in Duitsland die beginnen met die letter, met daarachter tussen haakjes hoeveel ziekenhuizen er zijn in die plaats. Klik je vervolgens op één van de plaatsen, dan kom je direct op een pagina met keuze-informatie. De verschillende ziekenhuizen in de geselecteerde plaats staan gerangschikt

op prestaties (*Gesamtzufriedenheit*). De ziekenhuizen staan in principe apart van elkaar weergegeven door er telkens een regel wit tussen te laten. In die zin kun je niet echt spreken van een tabel, maar eerder van een lijst van ziekenhuizen waarin ze gerangschikt staan. Onder de naam van het ziekenhuis staat algemene informatie (contactgegevens) en een link naar de eigen website van het ziekenhuis. Ook is er een link naar een geografische kaart en een link naar de eigen verantwoording van kwaliteit (*Gesetzlicher Qualitätsbericht*). In de rechterkolom staat de keuze-informatie gepresenteerd. Deze bestaat uit vijf aspecten die in rijen onder elkaar staan weergegeven:

1) *Gesamtzufriedenheit*; 2) *Qualität der Beratung*; 3) *Medizinische Behandlung*; 4) *Verwaltung und Abläufe*; 5) *Anzahl der Bewertungen*. De informatie over de eerste vier aspecten wordt gepresenteerd door middel van sterren. Er zijn maximaal zes sterren te verkrijgen voor de ziekenhuizen. Er staat nergens uitleg over de sterren. Het laatste aspect (*Anzahl der Bewertungen*) betekent hoeveel beoordelingen er tot nu toe zijn gegeven door webbezoekers. Je kunt ook klikken op *Bewertungen ansehen* en dan kun je specifiek iedere beoordeling bekijken. Er bestaat de optie om zelf een beoordeling toe te voegen over het ziekenhuis via *Eigene Bewertung angeben*. Dan moet je wel specificeren over welke behandeling / aandoening het gaat. In de gepresenteerde informatie in het overzicht is daarover echter geen informatie terug te vinden, tenzij je de uitgebreide informatie van de beoordelaars bekijkt.

Integratie van informatie

Er wordt feitelijk maar één soort informatie gepresenteerd, namelijk informatie gebaseerd op de ervaringen van patiënten die de website bezoeken. Deze bestaat uit vier aspecten, die geïntegreerd staan weergegeven in de kolom achter de ziekenhuizen, en consequent door middel van één presentatiewijze, namelijk de zes sterren systematiek.

Ontwikkeling van de website

Op de website zelf kan men lezen dat de website zich heeft ontwikkeld vanuit het idee dat een vrije uitwisseling van informatie en meningen op het internet belangrijk is voor consumenten. Er is verder geen informatie gevonden over de ontwikkeling van de presentatiewijzen op deze website.

Klinik-Bewertungen: Krankenhäuser im Vergleich - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Adres: <http://www.klinikbewertungen.de/klinik-forum/kliniken-hannover>

MEDIZINFO

Themen
Klinikbewertungen
Recherche
Jobs/Video
Shop

Google-Anzeigen

Günstige Hotels Hannover
Sonderangebote in allen Klassen ... bis zu 40% billiger
[Hannover-Hotel Stadtha](#)

Hotels in Hannover
Vergleichen Sie online
uw hotel. Laagste prijzen gegarandeerd.
[www.hotels.com](#)

Hannover Besuchen Sie Hannover?
Hotelpreise & -kritiken vergleichen
[www.Trivago.de](#)

Ferienhaus Am Burgfeld
in Kliniknähe in Bad Döbeln am Wald, sehr komfortabel, viel Platz
[www.amburgfeld.de](#)

A V

Klinikbewertungen.de

Alle Kliniken | Klinik nicht gefunden? | Warum es geht | Weiterempfehlen | Für Webmaster | Feedback | Presse

Die Kur-essen Körperfett
Bis 16 kg in 4 Wochen, schnell und schonend abnehmen. Sofort Erfolg!
[abnehmen.slim-line.info](#)

Plastische Chirurgie
Clinic im Centrum - Mit Sicherheit eine schöne Erfahrung.
[www.clinic-im-centrum.de](#)

Essstörungen behandeln
Fachklinik zur psychosom. Therapie von Anorexie, Bulimie & Adipositas
[www.klinik-am-korssa.de](#)

Essen und Abnehmen?
Durch eine gesunde Ernährung bis zu 5kg pro Woche abnehmen, ohne Diät!
[www.essen-um-abzunehmen.co](#)

Google-Anzeigen

Klinikverzeichnis nach Orten
Klinikname oder Stichwort:
Sortierung: ☐ nach Plz ☒ nach Bewertung

Klinikkiste 21 Kliniken in Hannover [Kartenansicht](#)

Diakoniekrankenhaus Annastift gGmbH
Niedersachsen
Adresse: Anna-von-Bornies-Str. 1-7, 30625 Hannover
[Homepage der Klinik](#)
[Stadtplan](#)
Gesetzlicher Qualitätsbericht: [pdf](#)

Bewertungen ansehen
Gesamtfriedenheit ★★★★★
Qualität der Beratung ★★★★★
medizinische Behandlung ★★★★★
Verwaltung und Abläufe ★★★★★
Anzahl der Bewertungen 5

[Eigene Bewertung abgeben](#)

International Neuroscience Institute - INI Hannover GmbH
Niedersachsen
Adresse: Rudolf-Dichlmaystr. 4, 30625 Hannover
[Homepage der Klinik](#)
[Stadtplan](#)

Bewertungen ansehen
Gesamtfriedenheit ★★★★★
Qualität der Beratung ★★★★★
medizinische Behandlung ★★★★★
Verwaltung und Abläufe ★★★★★
Anzahl der Bewertungen 2

[Eigene Bewertung abgeben](#)

Krankenhaus Henriettenstiftung
Niedersachsen
Adresse: Marienstraße 80-90, 30171 Hannover
[Homepage der Klinik](#)
[Stadtplan](#)
Gesetzlicher Qualitätsbericht: [pdf](#)

Bewertungen ansehen
Gesamtfriedenheit ★★★★★☆
Qualität der Beratung ★★★★★
medizinische Behandlung ★★★★★
Verwaltung und Abläufe ★★★★★
Anzahl der Bewertungen 10

[Eigene Bewertung abgeben](#)

Start Postvak ID - Microsoft O... Klinik-Bewertungen: K... Google Vertaling - Micro... Duikland VRA-051 Rapport 15-09... Klinikbewertungen - Mic... 9:31

Erfahrungen mit Diakoniekrankenhaus Annastift gGmbH in Hannover - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Adres: <http://www.klinikbewertungen.de/klinik-forum/erfahrung-mit-annastift-hannover>

Shop

Google-Anzeigen

Kampfadern Chiva-Methode
Schonende Venen erhaltende OP
Erfahrenes Arzteam in NRW
[www.chiva-nrw.de](#)

MCS AG, Elville
IT-Lösungen für Ambulanzen, Arztpraxen, Krankenhäuser, Laboratorien
[www.mcs-ag.com](#)

Private Rooms in Hannover
we offer selected private rooms in Hannover near fairground
[www.hannover-rooms.nl](#)

KopfKlinik Frankfurt
Tinnustherapie, Nebenhöhlen-Navigation, Schlafapnoe, Schnarch-Op
[www.kopf.klinik-frankfurt.de](#)

A V

Hilflichkeiten [www.fuzzkliniken.de](#) Unikliniken [www.meierhofen.de](#) Wände, Intensiv-Wände, [www.hospitaltechnik.de](#) Sofort Erfolg! [abnehmen.slim-line.info](#)

Google-Anzeigen

Diakoniekrankenhaus Annastift gGmbH
30625 Hannover
Niedersachsen
Adresse: Anna-von-Bornies-Str. 1-7, 30625 Hannover
Tel: 0511-3354-0
[Homepage der Klinik](#)
[Stadtplan](#)
Gesetzlicher Qualitätsbericht: [pdf](#)

Bewertungen 5 Bewertungen

Hervorragende Arbeit! Klinischer Fachbereich: Orthopädie
RustyKahl berichtet als Patient 28.07.2008

Pro: Kompetenz
Kontra: Naja, Krankenhausküche halt

Gesamtfriedenheit: **sehr zufrieden** ★★★★★
Qualität der Beratung: **sehr zufrieden** ★★★★★
medizinische Behandlung: **sehr zufrieden** (OP-Tag = mein zusätzlicher Geburtstag!) ★★★★★
Verwaltung und Abläufe: **zufrieden** ★★★★★
Jahr der Behandlung: 2007
Privatpatient: nein

Erfahrungsbericht:
Ich wurde als Notfallpatient (drohende Sepsis bei einer Entzündung an der Wirbelsäule) am Pfingstsonntag in das Annastift verlegt. Ich traf um ca. 11:00 Uhr in der Klinik ein und lag um 15:00 Uhr auf dem OP-Tisch (OP bis ca. 22:00 Uhr). Das Arzteam kümmerte sich sofort bei der Einlieferung um mich und hat auch, wie sich später herausstellte, sofort die richtige Diagnose gestellt und die entsprechenden Schritte eingeleitet.
Das Personal speziell im Intensiv-Bereich war ausgesprochen nett und kompetent. Alles betrachtet unter dem Aspekt, dass es sich um das Pfingstweekende handelte, wo normalerweise auch in Krankenhäusern nur gedrosselter Betrieb herrscht. Die Schmerzen sind weg und mit dem Blech im Rücken (2 Wirbel überbrückt) kann ich bisher sehr gut leben.
Ich kann nur "Danke" sagen.
Hajo.Gehrke@arcor.de

[Kommentar hierzu schreiben](#)

Start Postvak ID - Microsoft O... Erfahrungen mit Diak... Google Vertaling - Micro... Duikland VRA-051 Rapport 15-09... Klinikbewertungen - Mic... 9:41

8 Engeland

In totaal zijn er zeven websites gevonden in Engeland (het Verenigd Koninkrijk) die keuze-informatie over de zorg aan consumenten presenteren.

8.1 Dr. Foster (<http://www.drfooster.co.uk>; <http://www.drfoosterintelligence.co.uk>)

De bekendste website met keuze-informatie over de zorg voor consumenten in Engeland is de website Dr. Foster. Deze website –opgericht in 2001- is een privaat initiatief in samenwerking met the Information Centre for health and social care. Het doel van de website is om informatie aan consumenten en professionals aan te bieden zodat de kwaliteit van de zorg uiteindelijk verbeterd wordt.

Soort informatie

De Dr. Foster website biedt keuze-informatie over ziekenhuizen, gespecialiseerde klinieken (birth units, breast cancer clinics, infertility clinics), en complementary practitioners. Er worden verschillende soorten informatie aangeboden aan de consument: etalage-informatie zoals wachttijden, maar ook medisch inhoudelijke informatie en andere kwaliteitsinformatie.

Presentatiewijze

Via de beginpagina ga je naar *Information for the public*. Via deze weg kun je zoeken naar ziekenhuizen, gespecialiseerde klinieken of individuele artsen.

Via *Hospitals* komt men op een overzicht waarmee op verschillende manieren verder gezocht kan worden: via een alfabetische lijst een specifiek ziekenhuis selecteren, of via postcode een lijst van ziekenhuizen bekijken. Via de eerste weg kom je op gegevens van het ziekenhuis dat je hebt geselecteerd. Je krijgt keuzemenu's voor specialisaties en individuele artsen waarvoor je informatie kunt bekijken. Ook kun je zonder te selecteren op specialismen via *compare hospitals* de ziekenhuizen in de buurt van het door jou geselecteerde ziekenhuis vergelijken op algemene aspecten. Er wordt steeds maar één kwaliteitsaspect weergegeven in de tabel (standaard staat het op wachttijden: *waiting time for hospital appointment*). Je kunt via een keuzebalk zelf het kwaliteitsaspect selecteren dat je wilt zien en daaronder zelfs nog achterliggende informatie. Er is informatie beschikbaar over mortaliteitsgegevens, aanwezige faciliteiten, opnameduur, het aantal verrichtingen, heropnames, personeelsbeleid en wachttijden. De informatie wordt gepresenteerd door middel van horizontale staafdiagrammen, waarbij grotere staafjes (met hogere percentages) meestal betere prestaties betekenen, maar niet altijd (zoals bij de mortaliteitsdata). Sommige informatie wordt gepresenteerd door sterren, zoals het aantal afspraken dat wordt afgezegd. Andere informatie staat weergegeven in woorden,

zoals infectiecontrole. De *overall quality of service* wordt weergegeven door een indeling in *excellent, good, fair, weak*. Via de tweede weg (postcode invoeren) kom je eerst op een lijst met de dichtst bijzijnde ziekenhuizen. Klik je op één van de ziekenhuizen dan kom je weer op hetzelfde menu als via de eerste weg, namelijk op de gegevens van het ziekenhuis dat je hebt aangeklikt. De werkwijze is verder zoals hiervoor beschreven.

Via *consultant* (individuele artsen) kom je op een pagina waarin je zelf zoekopdracht kan geven tot het vinden van een *consultant*. Je kiest uit een keuzemenu voor welke aandoening of specialisme je een *consultant* zoekt, en in de regio van welke postcode. Dan kom je op een lijst met mogelijke *consultants*. Met behulp van vierkantjes wordt aangegeven in hoeverre jouw specifieke zoekopdracht matcht met de gevonden arts. Drie gevulde vierkantjes = *best match*. Als je op een arts klikt kom je weer op hetzelfde scherm als via ziekenhuizen bij de artsen.

Via *Birth unit* werkt het weer hetzelfde als de *hospital guide*. Als je een specifiek ziekenhuis selecteert via de alfabetische lijst kom je op een grafische weergave van data in dat ziekenhuis. Via tabbladen kun je naar andere soorten informatie gaan (drie soorten). Via *Compare Units* kom je weer op een zelfde vergelijking als bij de ziekenhuizen.

Via *Complementary practitioners* werkt de website hetzelfde als de *hospital guide*. Je vindt informatie door het invullen van je postcode of eventueel door het invullen van de naam van de arts. Je kunt alleen contactgegevens en enkele beschrijvende gegevens (aantal werkzame jaren) zoeken binnen de paramedische zorg, en er is geen vergelijkende keuze-informatie beschikbaar.

Via *Breast clinic* komt men in een keuzemenu waarin de kliniek geselecteerd moet worden waar men informatie over wilt hebben. Je komt op een overzicht met contactgegevens. Via het linkermenu op de pagina kun je gegevens inzien die de instellingen waarschijnlijk zelf hebben aangeleverd. Het wordt allemaal weergegeven in cijfers, percentages en woorden, en er is geen sprake van grafische weergave. Je krijgt heel specifieke kwaliteitsinformatie, maar die is niet vergelijkend van aard.

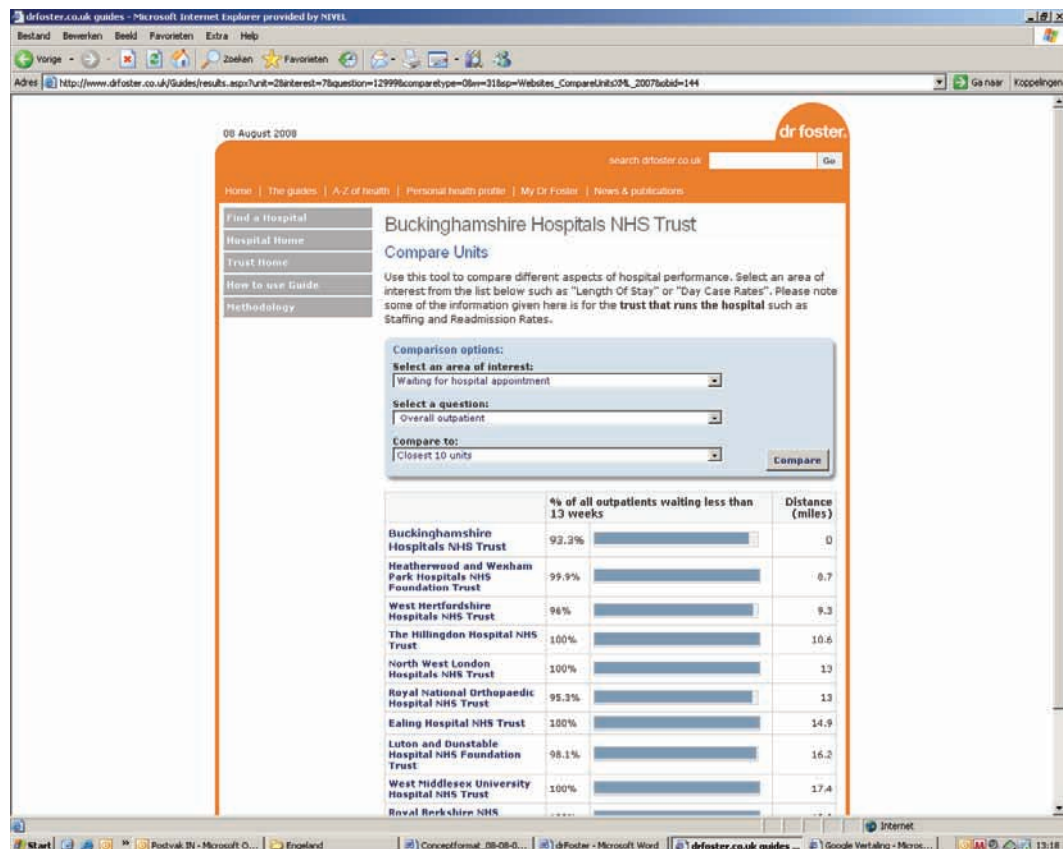
Via *Infertility clinics* wordt je doorgelinkt naar een andere website van HFEA. Via deze site kun je met behulp van een uitgebreide zoekfunctie veel kwaliteitsinformatie vinden.

Integratie van informatie

Via de eerste zoektocht naar ziekenhuizen worden wel verschillende soorten informatie gepresenteerd voor een vergelijking van ziekenhuizen. Deze zijn echter niet tegelijkertijd beschikbaar, maar dienen te worden aangeklikt in een keuzemenu. Je kunt dus per keer maar één soort informatie zien. Wel staat er bij al die mogelijkheden steeds de afstand tot het ziekenhuis weergegeven. Er is dus sprake van zeer beperkte integratie van informatie. Bij de informatie over *birth units* zijn ook verschillende soorten informatie beschikbaar, maar weer gescheiden weergegeven, ditmaal door middel van tabbladen.

Ontwikkeling van de website

De website heeft zich steeds verder ontwikkeld als het gaat om het aantal zorgsectoren waarvoor informatie beschikbaar is. In het begin was er alleen informatie over ziekenhuizen, maar tegenwoordig is er voor veel andere soorten instellingen en andere zorgsectoren ook informatie te vinden. Op de website is verder te lezen dat er veel tijd en moeite is gestoken in de het verder ontwikkelen van de methoden van dataverzameling. In 2005 is bovendien een informatiecentrum opgericht dat zich onder andere bezighoudt met hoe de informatie meer toegankelijk kan worden gemaakt voor het publiek. Over de ontwikkeling van specifieke presentatiewijzen is verder geen informatie te vinden.



08 August 2008

dr foster.

search drfoster.co.uk Go

Home | The guides | A-Z of health | Personal health profile | My Dr Foster | News & publications

Find a Hospital
Hospital Home
Trust Home
How to use Guide
Methodology

Buckinghamshire Hospitals NHS Trust

Compare Units

Use this tool to compare different aspects of hospital performance. Select an area of interest from the list below such as "Length Of Stay" or "Day Case Rates". Please note some of the information given here is for the trust that runs the hospital such as Staffing and Readmission Rates.

Comparison options:

Select an area of interest:
General

Select a question:
Quality of service overall rating

Compare to:
Closest 10 units

	Quality of service overall rating	Distance (miles)
Buckinghamshire Hospitals NHS Trust	Weak	0
Heatherwood and Wexham Park Hospitals NHS Foundation Trust	Excellent	8.7
West Hertfordshire Hospitals NHS Trust	Weak	9.3
The Hillingdon Hospital NHS Trust	Good	10.6
Royal National Orthopaedic Hospital NHS Trust	Fair	13
North West London Hospitals NHS Trust	Fair	13
Ealing Hospital NHS Trust	Good	14.9
Luton and Dunstable Hospital NHS Foundation Trust	Good	16.2
West Middlesex University Hospital NHS Trust	Good	17.4
Ashford and St Peter's Hospitals NHS Trust	Good	19.3
Royal Berkshire NHS Foundation Trust	Good	19.3

Legal: Ethics

Health Professionals Site | Contact us | Help

08 August 2008

dr foster.

search drfoster.co.uk Go

Home | The guides | A-Z of health | Personal health profile | My Dr Foster | News & publications

Find a Hospital
Hospital Home
Trust Home
How to use Guide
Methodology

Buckinghamshire Hospitals NHS Trust

Compare Units

Use this tool to compare different aspects of hospital performance. Select an area of interest from the list below such as "Length Of Stay" or "Day Case Rates". Please note some of the information given here is for the trust that runs the hospital such as Staffing and Readmission Rates.

Comparison options:

Select an area of interest:
General

Select a question:
Admissions cancelled within seven days of admission for a non-clinical reason (Rating out of 5)

Compare to:
Closest 10 units

	Admissions cancelled within seven days of admission for a non-clinical reason (Rating out of 5)	Distance (miles)
Buckinghamshire Hospitals NHS Trust	☆☆☆☆☆	0
Heatherwood and Wexham Park Hospitals NHS Foundation Trust	☆☆☆☆☆	8.7
West Hertfordshire Hospitals NHS Trust	☆☆☆☆☆	9.3
The Hillingdon Hospital NHS Trust	☆☆☆☆☆	10.6
North West London Hospitals NHS Trust	☆☆☆☆☆	13
Ealing Hospital NHS Trust	☆☆☆☆☆	14.9
Luton and Dunstable Hospital NHS Foundation Trust	☆☆☆☆☆	16.2
West Middlesex University Hospital NHS Trust	☆☆☆☆☆	17.4
Ashford and St Peter's Hospitals NHS Trust	☆☆☆☆☆	19.3
Royal Berkshire NHS Foundation Trust	☆☆☆☆☆	19.3
Royal Free Hampstead NHS Trust	☆☆☆☆☆	19.9

Legal: Ethics

Health Professionals Site | Contact us | Help

Dr Foster Research Limited. Registered Company Number 05540516

Dr Foster Consultant guide - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Voorpagina - Zoeken - Favorieten - Ga naar - Koppelingen

Adres http://www.dr-foster.co.uk/Guides/ConsultantGuide/search.aspx

07 August 2008

search dr-foster.co.uk

Home | The guides | A-Z of health | Personal health profile | My Dr Foster | News & publications

Consultant guide

How to use guide

Methodology

Consultant guide results

You searched for:

- Speciality: Clinical oncology
- Condition: Breast cancer
- Under 50 miles from BT9

The information on individual consultants is derived from official data published by hospitals, information collected directly from hospital departments and questionnaires completed by consultants.

Click on the consultant's name to see the individual clinics and more details about the consultant.

Showing consultant matches 1 to 5 out of 5

Dr James Joseph Anthony McAleer	0 0 0
Belfast City Hospital, 0 miles	
Dr Angus James Patterson	0 0 0
Belfast City Hospital, 0 miles	
Dr Paul Gerard Henry	0 0 0
Beaver Park Hospital, 2 miles	
Brian Trevor Orr	
Belfast City Hospital, 0 miles	
Dr Stephen Stranex	
Beaver Park Hospital, 2 miles	

Print Report

Legal ethics Health Professionals Site Contact us Help

Dr Foster Research Limited. Registered Company Number 05560556

Start Postvak IN - Microsoft O... England Conceptformal_08-08-0... drFoster - Microsoft Word Dr Foster Consultant... Google Vertaling - Micros... 13:37

Telegraph Birth Guide - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Voorpagina - Zoeken - Favorieten - Ga naar - Koppelingen

Adres http://telegraph.dr-foster.co.uk/BirthGuide/compareunits.aspx?thead=1&style=best-by%2Fcompare_diff=53&ap=WebSite_CompareUnits?M_2007fo=306&unit=10&interest=41&question=3613&comparetype=

Telegraph home

Health

Hospital guide

Consultant guide

Birth guide home

Using this guide

Glossary

Methodology

Links

Homerton University Hospital, London

Provided by Dr Foster Research

You can use this tool to compare different aspects of a maternity unit's performance or differences in the facilities available. Start by selecting an area of interest from the menu below, such as "Facilities" or "Pain relief" and you can then see how your local maternity unit compares with the nearest 10 units. You may also find it useful to put these figures into context by comparing nationally against the 10 highest or 10 lowest units for your chosen indicator.

Unit Homepage

Before the birth

Facilities

Specialist Cover

Midwives

Hospital Birth

Home Birth

Pain Relief

After the birth

☒ Compare Units

Comparison options:

Select an area of interest:

Care

Select a question:

% of women had the same midwife throughout labour?

Compare to:

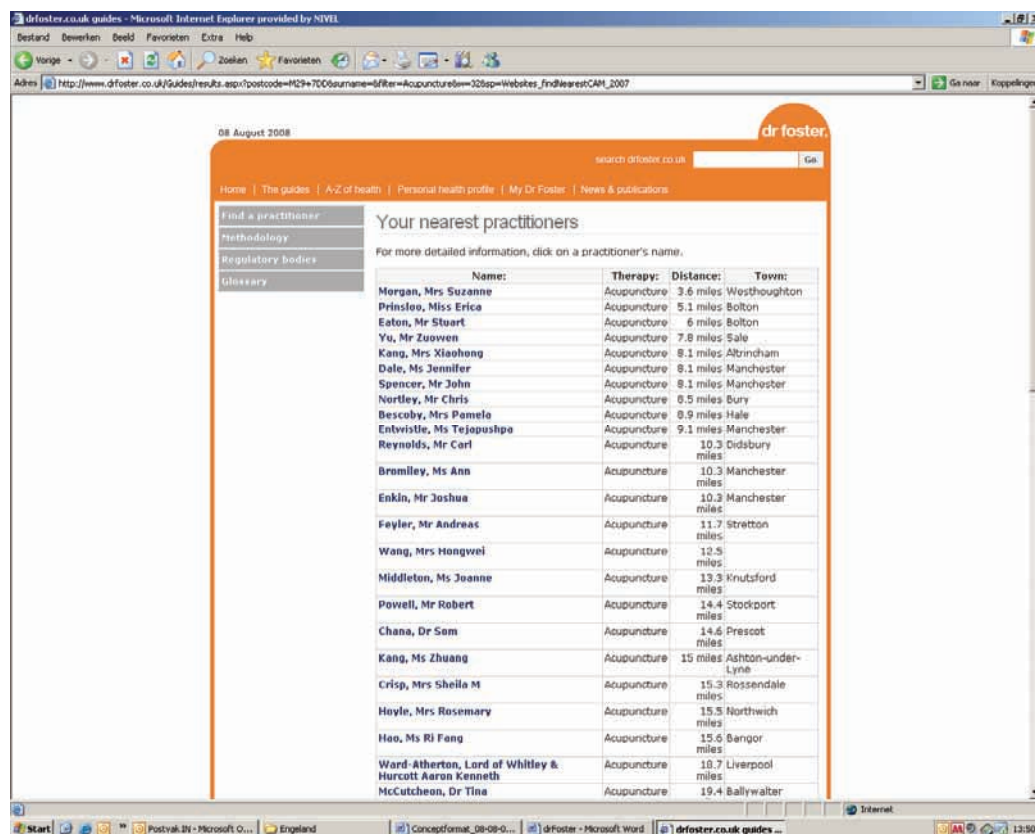
Closest 10 units

Go

% of women had the same midwife throughout labour?

	% Proportion	Distance (miles)
Homerton University Hospital	49	0
Royal London Hospital, The	41.4	1.9
Whipps Cross University Hospital	40.5	2.5
Newham General Hospital	41.2	3.1
St Thomas' Hospital	1.1	3.7
North Middlesex University Hospital, The	0	3.7
Whitlington Hospital, The	35.3	3.7
Royal Free Hospital	No Data Available	5
St Mary's Hospital	1.7	5
Queen Elizabeth Hospital	40.2	5.6
King's College Hospital	45.5	5.6

Start Postvak IN - Microsoft O... England Conceptformal_08-08-0... drFoster - Microsoft Word Telegraph Birth Guide... Google Vertaling - Micros... 13:45



8.2 NHS choices (<http://www.nhs.uk>; <http://www.nhsdirect.nhs.uk>)

Deze website is een initiatief van de NHS (National Health Services), in samenwerking met the National Library for Health, the Information Centre for Health and Social Care, the Healthcare Commission en andere organisaties. Het doel is om consumenten te ondersteunen bij hun keuzes in de zorg, maar ook over gezondheid in het algemeen.

Soort informatie

Deze website biedt verschillende soorten informatie, maar wel alleen voor ziekenhuizen. Het gaat om etalage-informatie en kwaliteitsinformatie.

Presentatiewijze

Op de beginpagina kun je kiezen voor *Compare Hospitals > where to get treatment*. Je krijgt een alfabetische lijst met onderzoeken / behandelingen waarvoor je informatie kunt zoeken. Daarna kom je op een pagina waar je een postcode moet invoeren. Daarna volgt een overzichtstabel met in de rijen verschillende keuzeaspecten en in de kolommen de verschillende ziekenhuizen, een manier van weergave in een tabel die je niet heel regelmatig tegenkomt. Misschien is hiervoor gekozen omdat ze de aspecten weergeven door het hele kwaliteitsitem (afkomstig uit een meting) voluit te presenteren. De website geeft zelf standaard vier tot vijf ziekenhuizen in de kolommen, maar je kunt er zelf voor kiezen om er meer toe te voegen via *more choice > compare more*. De informatie wordt grotendeels gepresenteerd met behulp van woorden en percentages (dat zijn hele lappen

tekst) maar af en toe ook met behulp van sterren die gelijk worden uitgelegd. De sterren betekenen in het ene geval hoe gemiddeld er wordt gescoord (boven of beneden gemiddeld) en soms letterlijke prestaties in woorden (bijvoorbeeld soms). De *overall quality of service* wordt gepresenteerd door middel van de woorden ‘excellent’, ‘good’, ‘fair’ en ‘poor’ en met kleuren. Ook wordt er onderin de tabel een staafje gepresenteerd dat de *overall rating* van de websitebezoekers van het betreffende ziekenhuis weergeeft. Hoe meer dat gevuld is hoe beter, en er is met kleuren gewerkt.

Via tabbladen kun je ook achter deze overzichtstabel meer gedetailleerde informatie vinden, grotendeels weergegeven door tekst (*questions to consider*, *patient respect*). Het is eigenlijk dezelfde informatie als in de samenvattende tabel, maar met nieuwe informatie erbij. Ook is er meer uitleg beschikbaar over wat er gemeten is en waarom dat belangrijk is. *People’s opinions* gaat over wat andere mensen die de website hebben bezocht hebben geoordeeld over het ziekenhuis. Dit aspect wordt gepresenteerd door middel van staafjes die tot een zekere hoogte gevuld kunnen worden. De kleuren geven aan hoe goed het ziekenhuis presteert. *Hospital locations* geeft een geografische kaart met daarop aangegeven de ziekenhuizen die zijn vergeleken (met hoofdletters). *Contact and travel* geeft informatie over de adressen, de afstanden en hoe je er kunt komen. Je kunt ook steeds klikken op de naam van een ziekenhuis. Als je dat doet kom je op een overzicht met informatie voor dat specifieke ziekenhuis, met daarbij een overall rating van website bezoekers. Via *Choose where to see a specialist* (ook via *compare hospitals*) kom je op een lijst met aandoeningen waaruit je kunt kiezen. Je krijgt dan stap voor stap uitgelegd hoe je een behandeling zelf kunt plannen. Via *find hospitals* (onderaan de pagina) kun je vervolgens ziekenhuizen zoeken die een behandeling bieden voor de aandoening die je hebt gekozen. Er volgt eenzelfde overzichtstabel als via *compare hospitals*, met dezelfde opzet en verschillende soorten informatie aangeboden via tabbladen.

Via *Compare hospital facilities* kom je op een pagina waarop je de faciliteiten kunt vergelijken. Je krijgt alle ziekenhuizen binnen je postcode of plaats en die kun je één voor één selecteren (door *compare* aan te klikken bij de plaatjes, en vervolgens te klikken op *compare hospitals* in het linkermenu). Je kunt maximaal vijf ziekenhuizen in één tabel vergelijken. De tabel is weer opgezet met de ziekenhuizen in kolommen en de aspecten in rijen. De informatie wordt weergegeven door woorden, staafjes, sterren, en rondjes. Er wordt ook kwaliteitsinformatie weergegeven. Via *more options* bovenin de pagina kom je op een keuzemenu om ook voor andere zorginstellingen naast ziekenhuizen informatie te vinden. Je krijgt contactinformatie en een geografische kaart met de gevonden instellingen, maar geen vergelijkende kwaliteitsinformatie.

Integratie van informatie

In de eerste overzichtstabel worden verschillende soorten informatie geïntegreerd aangeboden. Daardoor is de tabel erg lang (je kunt ver naar beneden scrollen). Etalage-informatie, informatie op basis van objectieve indicatoren, en informatie gebaseerd op patiëntenervaringen worden door elkaar weergegeven en met behulp van verschillende presentatiewijzen. Deze verschillende presentatiewijzen zijn niet één op één met de soort informatie. Via tabbladen in de tabel kun je nog meer informatie verkrijgen, die niet

geïntegreerd wordt aangeboden. Zo wordt informatie over contact en adressen apart weergegeven.

Ontwikkeling van de website

Er is geen informatie gevonden over de ontwikkeling van de website en de verdere ontwikkeling van de gehanteerde presentatiewijzen.

The screenshot shows the NHS Scorecard website for Cataract surgery. The page is titled "Planning treatment for: Cataract surgery" and provides information about the organisations (e.g. Trusts) running the hospitals that provide this treatment. The page is displayed in a Microsoft Internet Explorer browser window.

Planning treatment for: Cataract surgery

You can compare hospitals on a range of important areas. Click the name of the hospital to read full information about its services. The indicators and scores for hospitals and the organisations (e.g. Trusts) that run them are for adult procedures only and do not cover paediatric treatments. Your doctor will decide the best place for you to receive your treatment but you can discuss your preferences with them.

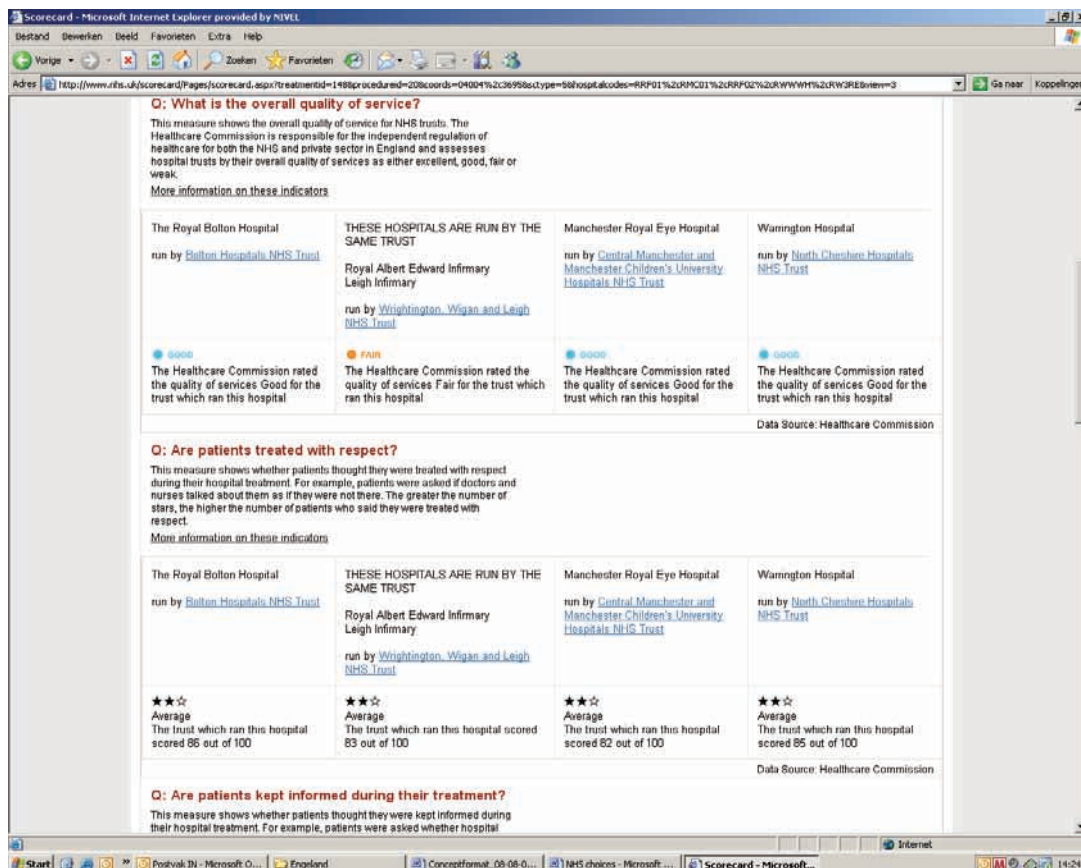
Information about the organisations (e.g. Trusts) running the hospitals that provide this treatment

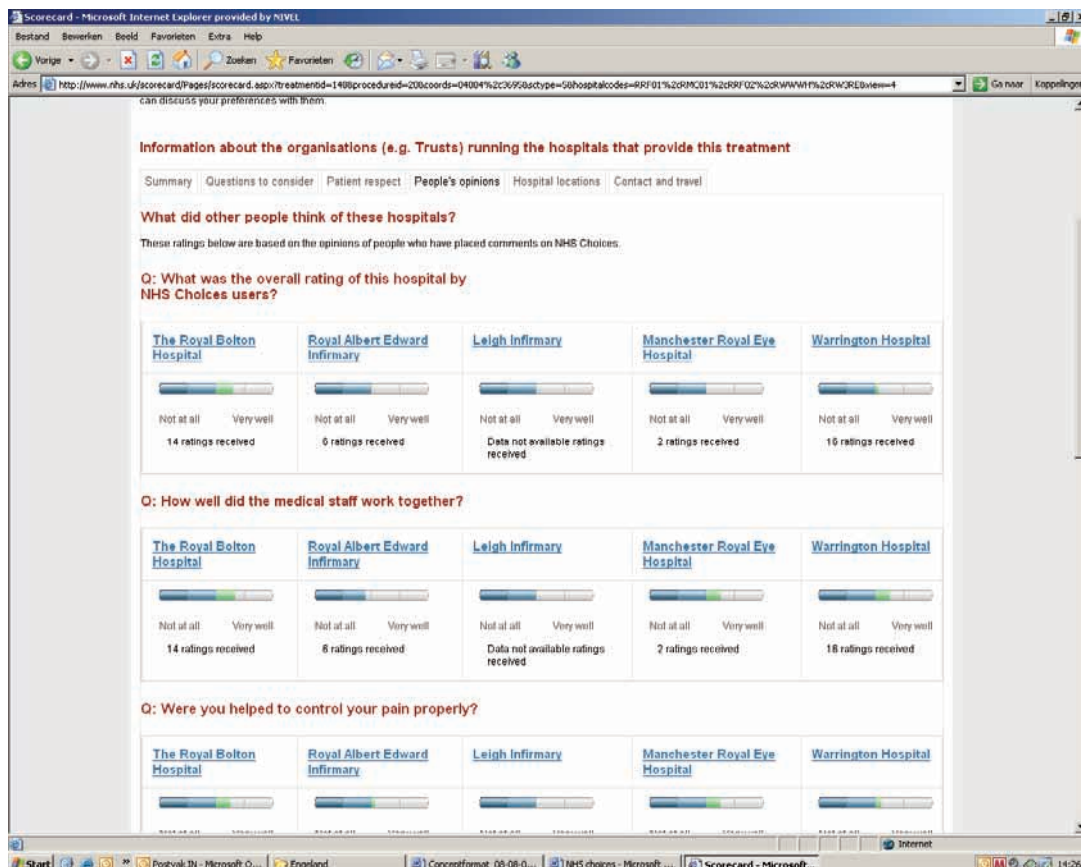
Summary | Questions to consider | Patient respect | People's opinions | Hospital locations | Contact and travel

Click on the questions below to link to a full explanation of what they mean	Bolton Hospitals NHS Trust	Wrightington, Wigan and Leigh NHS Trust	Central Manchester and Manchester Children's University Hospitals NHS Trust	North Cheshire Hospitals NHS Trust
How long will I wait from referral to treatment? (note that NHS and independent hospitals report their waiting times in different ways, which may mean they are not comparable - click here to see details)	92% of patients were treated within 18 weeks	95% of patients were treated within 18 weeks	82% of patients were treated within 18 weeks	84% of patients were treated within 18 weeks
Will I need to stay in hospital overnight?	★★★ Medium likelihood 98.12 per cent of these operations are performed as day cases	★★★ Low likelihood 98.88 per cent of these operations are performed as day cases	★★★ High likelihood 86.8 per cent of these operations are performed as day cases	★★★ Medium likelihood 96.71 per cent of these operations are performed as day cases
What is the risk that I will be readmitted to hospital?	★★★ As Expected 2.22 per cent of patients are readmitted to hospital within a month of being discharged	Data not available	★★★ Higher than Expected 2.86 per cent of patients are readmitted to hospital within a month of being discharged	★★★ Higher than Expected 2.85 per cent of patients are readmitted to hospital within a month of being discharged

Data Source: Department of Health

Data Source: Commissioning Data Sets





8.3 Your GP guide (<http://www.yourgpguide.org.uk>)

Deze website is specifiek opgezet om patiënten te voorzien van informatie over huisartsenpraktijken, onder andere zodat zij verschillende praktijken met elkaar kunnen vergelijken. De informatie op deze website is afkomstig van de Quality and Outcomes Framework (QOF) en van de National Primary Care Research & Development Centre.

Soort informatie

Deze website biedt alleen informatie over huisartsenzorg. Er worden verschillende soorten informatie gepresenteerd, zoals prestatie-indicatoren die de aanbieders van zorg zelf aanleveren en etalage-informatie (beschrijvende informatie over de huisartsenpraktijken). Maar er is ook (beperkte) informatie beschikbaar over patiëntenervaringen. Dit hangt ervan af of de betreffende huisartsenpraktijk de 'Patient GPAQ survey' heeft laten invullen door haar patiënten.

Presentatiewijze

Op de startpagina kan men kiezen uit drie opties voor het verkrijgen van verdere informatie: 1) *Find out more about a particular practice*; 2) *Compare what different practices have to offer you and your family*; en 3) *Find out how well the practices are performing*.

Via *Find out more about a particular practice* kom je op een alfabetische lijst met overkoepelende organisaties (PCO's), waar per regio in Engeland praktijken onder vallen. (*primary care organisations*). Je kunt er daar één van aanklikken voor meer informatie over de praktijken die er bij zijn aangesloten. Als je vervolgens een specifieke praktijk aanklikt wordt informatie voor die praktijk weergegeven. Allereerst verschijnt een *practice overview*, waarin praktijken waarschijnlijk zelf een beschrijving geven van hun diensten. In het linkermenu op de pagina staan aspecten waarop men kan kiezen, zoals *appointments and information* en *medical care performance*. Bijna al deze keuzes geven beschrijvende informatie over het personeel en de gang van zaken in de praktijk. De keuze *medical care performance* biedt kwaliteitsinformatie in staafdiagrammen voor de betreffende praktijk, samen met informatie voor de hele regio. Het zijn verticale staafdiagrammen, wat je niet vaak tegenkomt. Er worden zes kwaliteitsaspecten gepresenteerd, namelijk algemene scores voor vijf aandoeningen en een voor de algemene organisatie van zorg. De data zijn afkomstig van de QOF. Het lijkt erop dat hogere percentages betere scores impliceren, maar dat staat nergens uitgelegd.

Via *Compare what different practices have to offer you and your family* en *Find out how well the practices are performing* kom je op precies hetzelfde keuzemenu als via de eerste weg. Dit werkt verder precies hetzelfde.

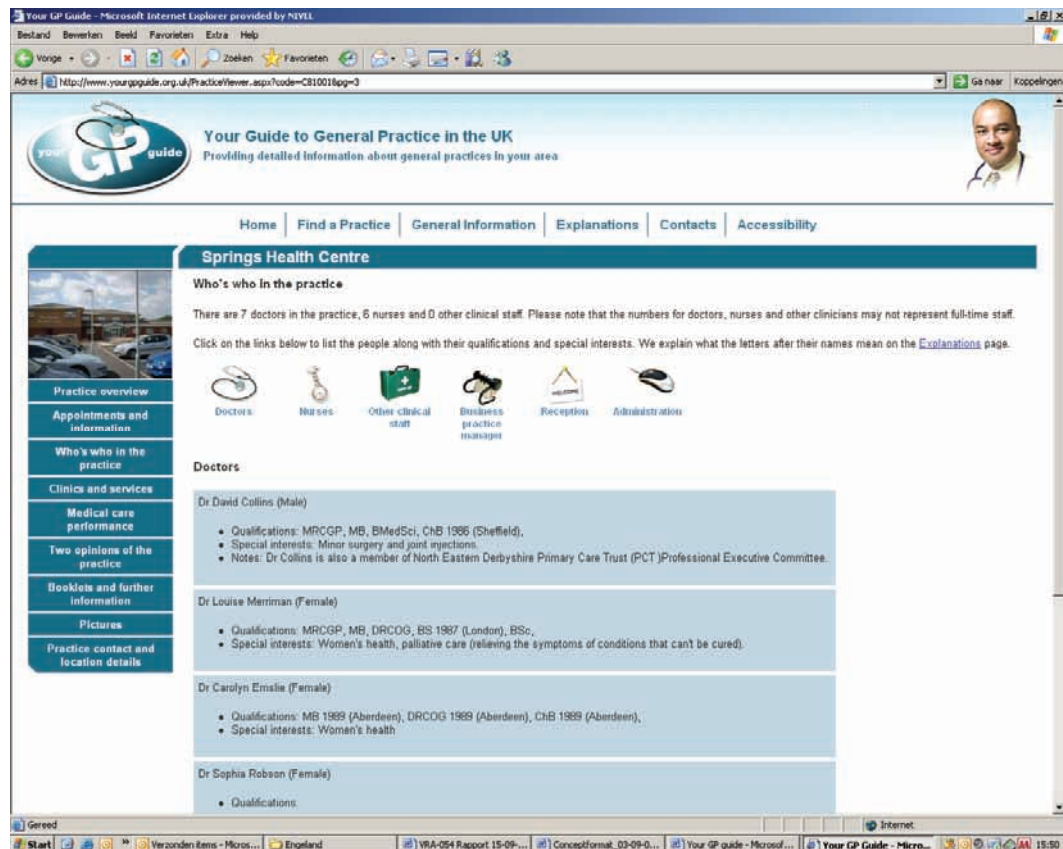
Integratie van informatie

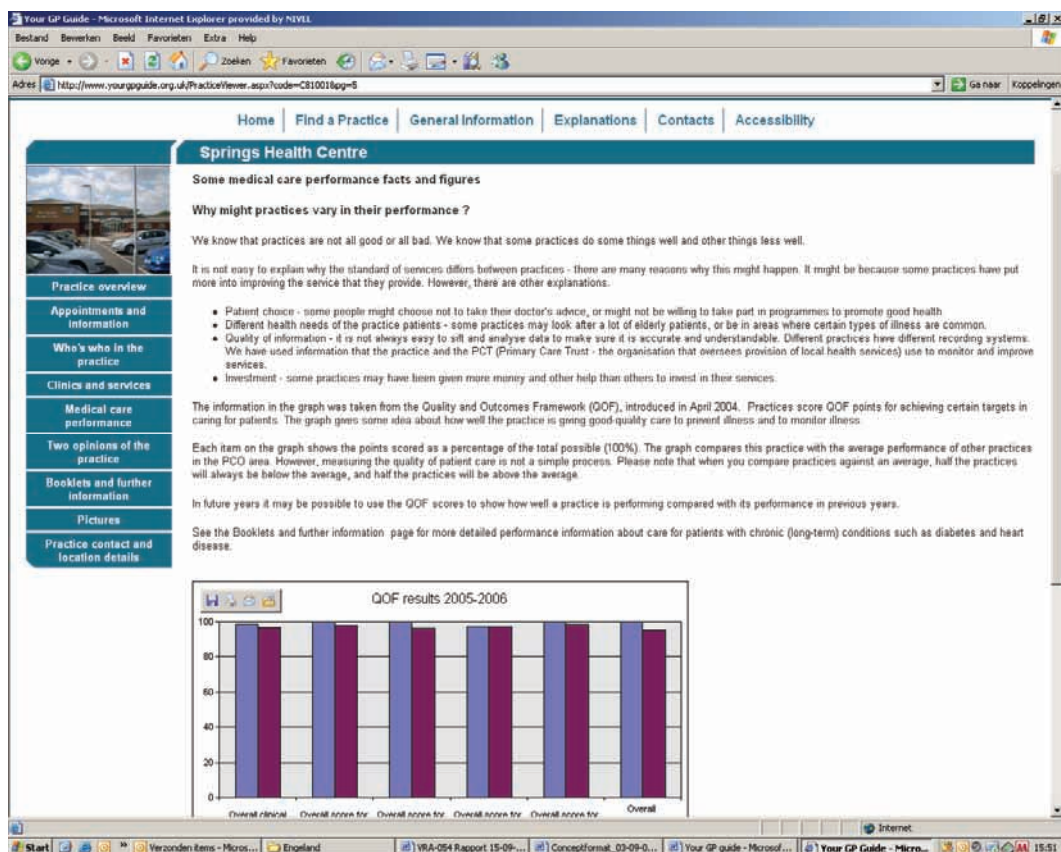
Hoewel er verschillende soorten informatie beschikbaar zijn, worden ze erg los van elkaar weergegeven. Dit hangt waarschijnlijk ook samen met het feit dat er geen expliciete vergelijkingen tussen praktijken mogelijk zijn, maar alleen informatie op te zoeken is per praktijk. Verschillende soorten informatie verschijnen in beeld afhankelijk van wat je in het linkermenu aanklikt. Er is één optie (*Two opinions of practice*) waarin wel getracht wordt om twee soorten informatie geïntegreerd op één pagina weer te geven, namelijk informatie gebaseerd op wat de praktijk zelf zegt over haar prestaties, en informatie gebaseerd op patiëntenervaringen. Helaas is er op dit moment voor weinig praktijken ook daadwerkelijk informatie beschikbaar van beide bronnen. Patiëntenervaringen worden weergegeven door middel van een staafdiagram. De informatie van de praktijk zelf bestaat uit een eigen beschrijving (een stukje tekst geschreven door de praktijk zelf).

Ontwikkeling van de website

Op de website wordt vermeld hoe deze keuzesite is ontwikkeld en waarop de presentatiewijzen zijn gebaseerd. Er heeft een onderzoeksproject van drie jaar plaatsgevonden door twee universiteiten om vast te stellen welke informatie willen zien en hoe de informatie dan het beste gepresenteerd kan worden zodat het ook bruikbaar is. Een belangrijk resultaat uit dat onderzoek was dat de consumenten sceptisch waren ten aanzien van ranglijstjes en vergelijkende informatie. Daarom is ervoor gekozen om de resultaten van een praktijk alleen te vergelijken met het gemiddelde over andere praktijken en geen vergelijkende lijstjes aan te bieden. Uit het onderzoek kwam verder naar voren dat consumenten graag informatie zien die afkomstig is van verschillende bronnen. Daarom is ervoor gekozen om per praktijk informatie uit verschillende bronnen aan te bieden op één pagina. Een ander resultaat was dat consumenten ook graag willen weten wat een huisartsenpraktijk over zichzelf te zeggen heeft. Verder is de website

afgestemd op de voorkeuren van consumenten als het gaat om het design. Een laatste belangrijke bevinding was dat consumenten soms erg specifieke informatie willen hebben (bijvoorbeeld voor een bepaalde aandoening). Omdat het te veel wordt om dit allemaal te presenteren wil de website in de toekomst links aanbieden met rapporten die meer specifieke informatie weergegeven.





your GP Guide - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Beveiligen Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken Favorieten

Adres <http://www.yourgpguide.org.uk/PracticeViewer.aspx?code=C81001&pg=3&pg=nurses> Ga naar koppelingen

Home Find a Practice General Information Explanations Contacts Accessibility

Springs Health Centre

Who's who in the practice

There are 7 doctors in the practice, 6 nurses and 0 other clinical staff. Please note that the numbers for doctors, nurses and other clinicians may not represent full-time staff.

Click on the links below to list the people along with their qualifications and special interests. We explain what the letters after their names mean on the [Explanations](#) page.

Doctors
 Nurses
 Other clinical staff
 Business practice manager
 Reception
 Administration

Nurses

Janet Dove (Female)

- Qualifications: RGN, MSc,
- Clinical interests: Acute illness Management, Diabetes, COPD and Asthma, Aural Care.

Fiona Walick (Female)

- Qualifications: RGN,
- Clinical interests: Wound care, smoking cessation support, rheumatology monitoring and asthma.

Debra Grant (Female)

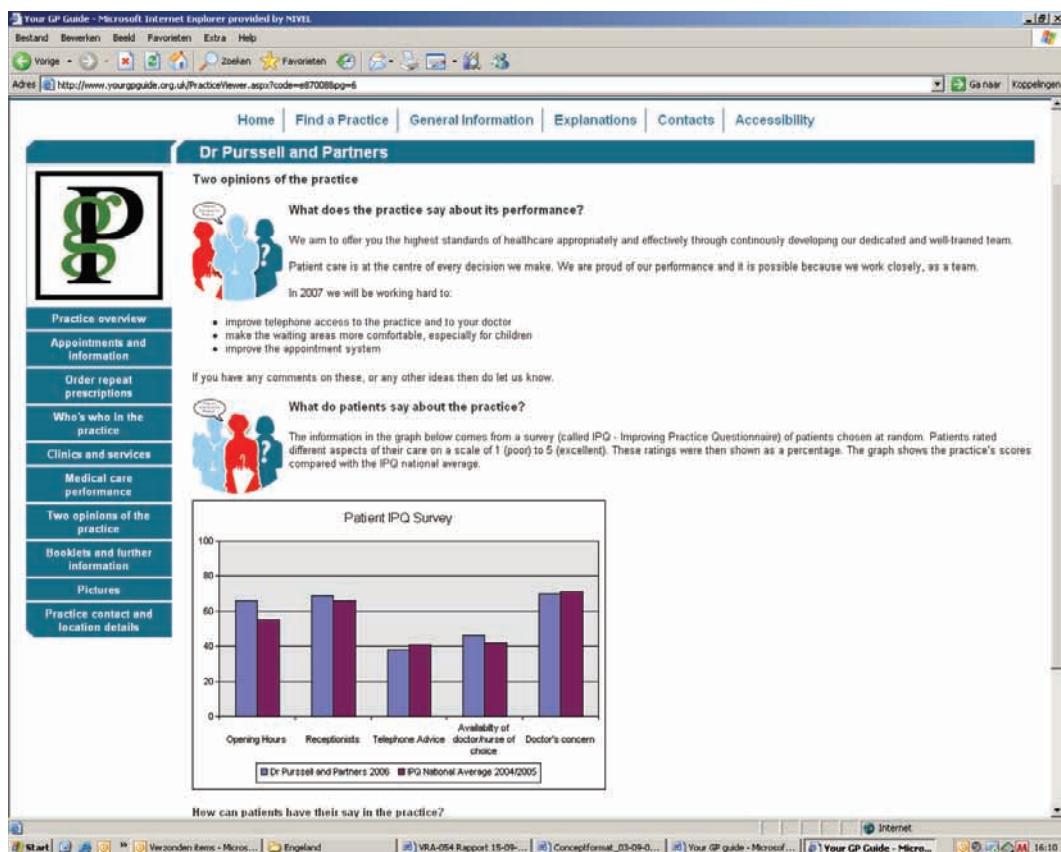
- Qualifications: SEN,
- Clinical interests: Ear care and wound management.

Sara Attenborough (Female)

- Qualifications: RGN,
- Clinical interests: COPD, Asthma and Smoking Cessation Support.

http://www.yourgpguide.org.uk/PracticeViewer.aspx?code=C81001&pg=3&pg=nurses

Start Verzonden Items - Micro... Engeland VRA-054 Rapport 15-09-... Conceptformal_03-09-0... Your GP guide - Micro... Your GP Guide - Micro... 15:50



8.4 Spire Health (<http://www.spirehealthcare.com>)

Deze website is een initiatief van Spirehealth, een overkoepelende organisatie van 36 ziekenhuizen in Engeland. Het is één van de eerste overkoepelende organisaties van ziekenhuizen die de kwaliteit wat betreft klinische indicatoren van haar eigen ziekenhuizen online publiceert.

Soort informatie

Er worden verschillende soorten informatie aangeboden, namelijk etalage-informatie (zoals contactgegevens), kwaliteitsinformatie gebaseerd op objectieve klinische indicatoren, en kwaliteitsinformatie gebaseerd op patiënttevredenheid. De informatie biedt geen mogelijkheden tot expliciete vergelijkingen tussen de ziekenhuizen.

Presentatiewijze

Via *Treatment information* op de hoofdpagina kun je informatie vinden over de 36 ziekenhuizen. Vervolgens kun je doorklikken op *Quality of care* en *hospital performance* om tot informatie te komen over de kwaliteit van de ziekenhuizen. Er zijn twee soorten kwaliteitsinformatie beschikbaar: *patient satisfaction* gegevens en *clinical performance indicators*. Deze worden niet geïntegreerd weergegeven, hoewel dat in eerste instantie wel zo lijkt in de overkoepelende tabel. Deze tabel geeft ziekenhuizen in rijen en keuzeaspecten in kolommen. Per ziekenhuis kun je verder klikken en dan krijg je een

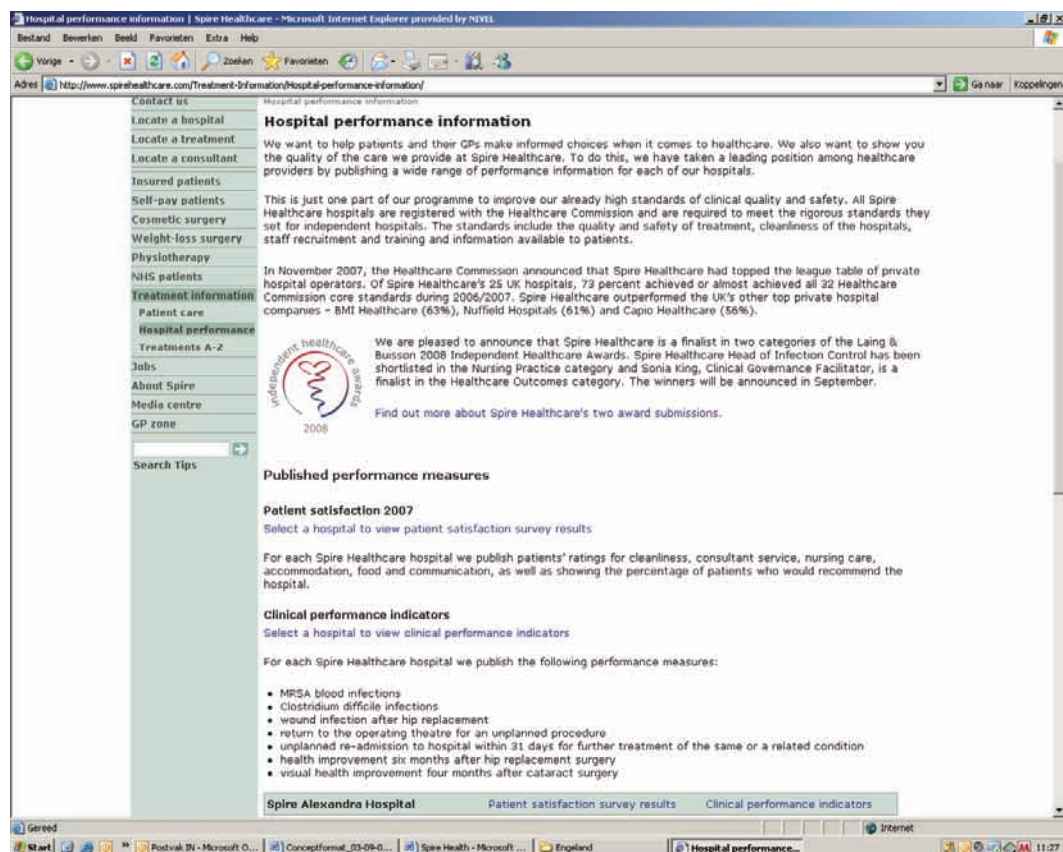
kwaliteitskaart met ofwel de patiënttevredenheid resultaten voor dat ziekenhuis ofwel de resultaten met betrekking tot de objectieve indicatoren voor dat ziekenhuis. Alle gegevens worden in getallen of percentages uitgedrukt, er worden geen staafdiagrammen of symbolen gebruikt. Het is opvallend dat bij de informatie gebaseerd op patiënttevredenheid ook citaten van patiënten over hun ervaringen in dat ziekenhuis staan weergegeven.

Integratie van informatie

Er zijn twee soorten kwaliteitsinformatie beschikbaar: gegevens op basis van patiënttevredenheid en gegevens gebaseerd op objectieve klinische indicatoren. Deze worden niet geïntegreerd weergegeven in de overkoepelende tabel.

Ontwikkeling van de website

Er is geen informatie gevonden over de ontwikkeling van de website en de gehanteerde presentatiewijzen.



Hospital performance information | Spire Healthcare - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Beveiligen Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken

Adres <http://www.spirehealthcare.com/Treatment-Information/Hospital-performance-information/#table> Ga naar koppelingen

For each Spire Healthcare hospital we publish patients' ratings for cleanliness, consultant service, nursing care, accommodation, food and communication, as well as showing the percentage of patients who would recommend the hospital.

Clinical performance indicators
Select a hospital to view clinical performance indicators

For each Spire Healthcare hospital we publish the following performance measures:

- MRSA blood infections
- Clostridium difficile infections
- wound infection after hip replacement
- return to the operating theatre for an unplanned procedure
- unplanned re-admission to hospital within 31 days for further treatment of the same or a related condition
- health improvement six months after hip replacement surgery
- visual health improvement four months after cataract surgery

Spire Alexandra Hospital	Patient satisfaction survey results	Clinical performance indicators
Spire Bristol Hospital	Patient satisfaction survey results	Clinical performance indicators
Spire Bushey Hospital	Patient satisfaction survey results	Clinical performance indicators
Spire Cambridge Lea Hospital	Patient satisfaction survey results	Clinical performance indicators
Spire Cardiff Hospital	Patient satisfaction survey results	Clinical performance indicators
Spire Cheshire Hospital	Patient satisfaction survey results	Clinical performance indicators
Spire Gatwick Park Hospital	Patient satisfaction survey results	Clinical performance indicators
Spire Harpenden Hospital	Patient satisfaction survey results	Clinical performance indicators
Spire Hartswood Hospital	Patient satisfaction survey results	Clinical performance indicators
Spire Leeds Hospital	Patient satisfaction survey results	Clinical performance indicators
Spire Leicester Hospital	Patient satisfaction survey results	Clinical performance indicators
Spire Little Aston Hospital	Patient satisfaction survey results	Clinical performance indicators
Spire Manchester Hospital	Patient satisfaction survey results	Clinical performance indicators
Spire Murrayfield Hospital, Edinburgh	Patient satisfaction survey results	Clinical performance indicators
Spire Murrayfield Hospital, Wirral	Patient satisfaction survey results	Clinical performance indicators
Spire Norwich Hospital	Patient satisfaction survey results	Clinical performance indicators
Spire Parkway Hospital	Patient satisfaction survey results	Clinical performance indicators
Spire Portsmouth Hospital	Patient satisfaction survey results	Clinical performance indicators
Spire Roding Hospital	Patient satisfaction survey results	Clinical performance indicators
Spire South Park Hospital	Patient satisfaction survey results	Clinical performance indicators

Start Podvuk BN - Microsoft O... Conceptformal_03-09-0... Spire Health - Microsoft ... Engeland Hospital performance...

Spire Harpenden Hospital - clinical performance indicators | Spire Healthcare - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Beveiligen Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken

Adres <http://www.spirehealthcare.com/Treatment-Information/Hospital-performance-information/Spire-Harpenden-Hospital-clinical-performance-indicators/> Ga naar koppelingen

Spire Healthcare Looking after you.

Spire Healthcare home
Contact us
Locate a hospital
Locate a treatment
Locate a consultant
Insured patients
Self-pay patients
Cosmetic surgery
Weight-loss surgery
Physiotherapy
NHS patients
Treatment information
Patient care
Hospital performance
Treatments A-Z
Jobs
About Spire
Media centre
GP zone
Search Tips

Self-pay patients Cosmetic surgery Weight-loss surgery NHS patients Treatment information

Hospital performance information > Spire Harpenden Hospital - clinical performance indicators

Spire Harpenden Hospital - clinical performance indicators

- All our hospitals have a very high proportion of single rooms
- We train all Spire Healthcare staff in exceptional hand hygiene
- Our wards, corridors and surfaces are cleaned regularly and thoroughly by our own cleaners
- We screen patients for MRSA in line with best practice
- We use laminar air flow, an air filter system, for all major orthopaedic operations
- All our consultants are on the General Medical Council's Specialist Register

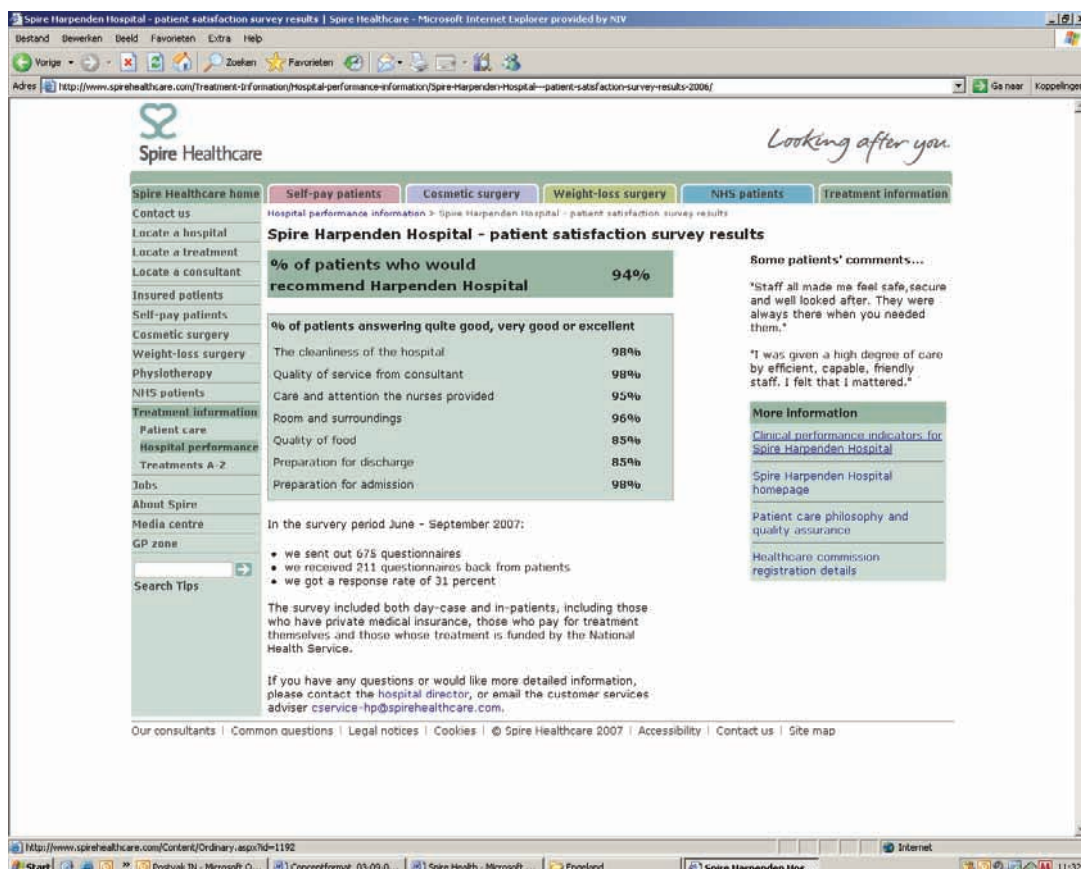
More information
Patient satisfaction at Spire Harpenden Hospital
Spire Harpenden Hospital homepage
Patient care philosophy and quality assurance
Healthcare commission registration details

Performance indicator	Number of Incidences in 2007	Rate
MRSA blood infections • How we keep our MRSA rate so low	0	0 per 1,000 bed days
Clostridium difficile infections • How we keep our Clostridium difficile rate so low	2	0.13 per 1,000 bed days
Wound infection after hip replacement surgery • How we minimise the risk of wound infection after surgery	0	0.00%
Return to the operating theatre for an unplanned procedure • How we minimise the chance of a further unplanned procedure	18	0.24%
Unplanned re-admission to hospital within 31 days for further treatment of the same or a related condition • How we keep unplanned readmissions low	5	0.05%

Health improvement following surgery	Overall health rating before surgery	Overall health rating after surgery
Hip replacement (after 6 months) • How we measure health improvement	26	38
Cataract surgery (after 4 months) • How we measure visual health improvement	87%	95%

Our consultants | Common questions | Legal notices | Cookies | © Spire Healthcare 2007 | Accessibility | Contact us | Site map

Start Podvuk BN - Microsoft O... Conceptformal_03-09-0... Spire Health - Microsoft ... Engeland Spire Harpenden Hos...



8.5 Infertility clinics guide (<http://guide.hfea.gov.uk/guide>)

Deze website is een initiatief van the Human Fertilisation and Embryology Authority. De website biedt veel informatie en een onderdeel daarvan is keuze-informatie over klinieken voor consumenten. De informatie wordt verzameld en aangeleverd door de klinieken zelf.

Soort informatie

Er worden verschillende soorten informatie aangeboden, die allemaal gaan over de zorg die geleverd wordt in infertiliteitsklinieken. De typen informatie zijn etalage-informatie (bijvoorbeeld betalingswijzen, het aanbod van zorg in de klinieken) en kwaliteitsinformatie gebaseerd op objectieve indicatoren (*success rates*).

Presentatiewijze

Via deze site kun je via een uitgebreide zoekfunctie vergelijkende informatie vinden. Via *At a glance* download je een PFD rapport met daarin alle informatie voor alle klinieken in een zeer uitgebreide tabel in de kleur paars. De klinieken staan in de rijen en in de kolommen staan keuzeaspecten. Er worden acht verschillende aspecten in deze kolommen gepresenteerd, die elk weer uit achterliggende aspecten bestaan die ook allemaal staan weergegeven. De hoofdaspecten zijn bijvoorbeeld betalingswijzen, het aanbod van behandelingen in de kliniek, en het aanbod van sociale steun in de kliniek. De symbooltjes (driehoekjes) geven waarschijnlijk aan waaraan wordt voldaan (waarin een

The screenshot shows the HFEA National Success Rates website. The main heading is 'National success rates'. Below this, there are links for 'IVF & ICSI graph', 'IVF & ICSI data', 'IVF & ICSI donated eggs', 'Donor insemination', and 'Pregnancy rates'. The 'IVF & ICSI data' link is selected, leading to the 'IVF & ICSI success rate - own eggs' section. This section displays a table of success rates for IVF (43%) and ICSI (57%) across different age groups. The table is divided into two main sections: 'Fresh eggs' and 'Frozen embryos'. Each section has a table with columns for age groups (Below 35, 35-37, 38-39, 40-42, 43-44, Over 44) and rows for various metrics (Cycles started, Egg collections, Embryo transfers, Implantation rate, Singleton live births, Twin live births, Triple & higher live births, Thaw cycles, Embryo transfers).

	Below 35	35-37	38-39	40-42	43-44	Over 44
Fresh eggs						
Cycles started	29.6% (4134/13887)	23.6% (1687/7194)	19.2% (838/4615)	10.0% (367/3671)	3.2% (27/836)	0.8% (2/236)
Egg collections	31.3% (4134/13188)	25.2% (1887/7475)	19.5% (838/4306)	11.0% (367/3335)	3.7% (27/729)	1.0% (2/200)
Embryo transfers	34.0% (4134/12159)	27.1% (1887/6967)	21.1% (838/3977)	12.1% (367/3032)	4.1% (27/654)	1.3% (2/156)
Implantation rate	25.3% (5035/23476)	19.3% (2580/13277)	15.3% (1152/7516)	8.6% (801/8987)	3.1% (44/1427)	0.6% (2/313)
Singleton live births	26.4% (2911/11087)	16.5% (1478/7994)	15.1% (699/4615)	6.3% (331/5271)	3.1% (26/836)	0.8% (2/236)
Twin live births	8.6% (1202/13987)	5.0% (402/7994)	3.0% (139/4615)	1.8% (85/4971)	0.1% (1/636)	0
Triple & higher live births	0.2% (21/13987)	0.1% (7/7994)	0	0.0% (1/5271)	0	0
Frozen embryos						
Thaw cycles	18.4% (695/3722)	17.1% (335/1961)	11.6% (136/1170)	11.5% (107/930)	3.2% (7/221)	8.8% (7/80)
Embryo transfers	20.1% (595/2953)	19.0% (335/1765)	12.9% (136/1057)	12.7% (107/843)	3.6% (7/192)	10.6% (7/66)

8.6 BAAPS Website (<http://www.baaps.org.uk>)

Deze website is een initiatief van de British Association of Aesthetic Plastic Surgeons. De website biedt beschrijvende informatie en beperkte keuze-informatie over plastisch chirurgen. De website is opgezet vanuit de gedachte dat het publiek geïnformeerd moet worden over de praktijk en de kwaliteit binnen de plastische chirurgie.

Soort informatie

De informatie gaat alleen over plastische chirurgie en betreft etalage-informatie: beschrijvende informatie over contactgegevens en het zorgaanbod bij de verschillende chirurgen.

Presentatiewijze

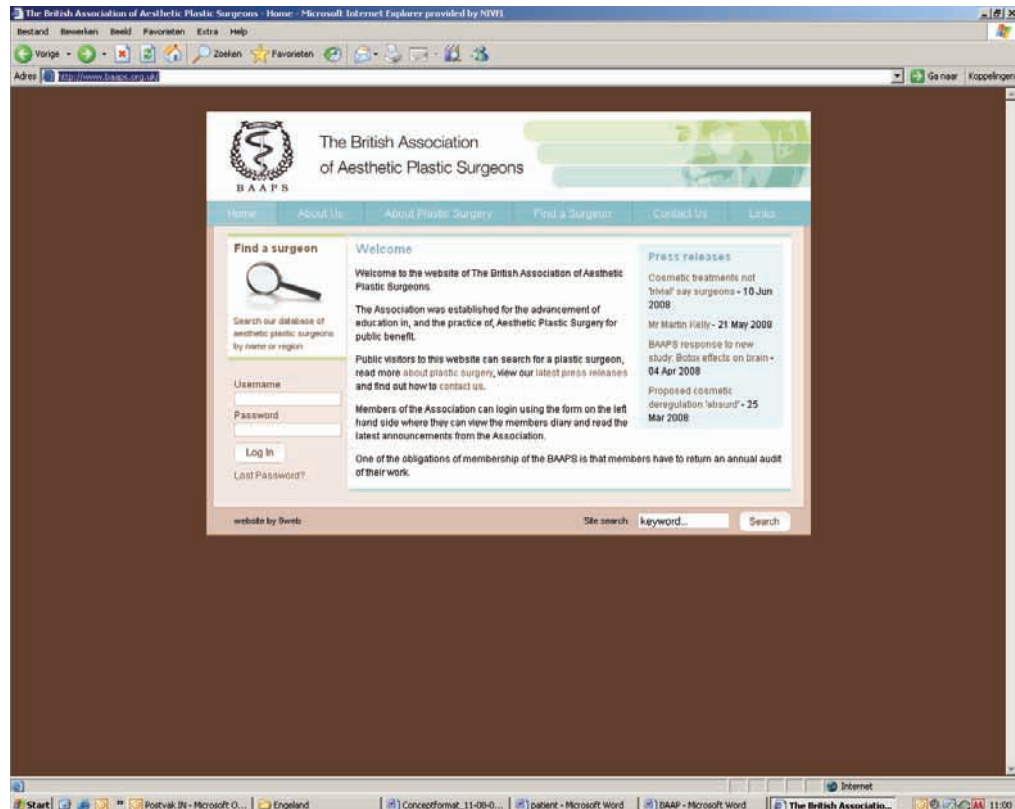
Via een landkaartje van het Verenigd Koninkrijk kun je per regio zoeken naar alle plastisch chirurgen. Je krijgt een overzichtje met de plastisch chirurgen in een bepaalde regio. Er worden contactgegevens en één kwaliteitsaspect gepresenteerd, namelijk of ze geaccrediteerd zijn voor veiligheid. In dat geval krijgt de chirurg een sterretje achter zijn / haar gegevens.

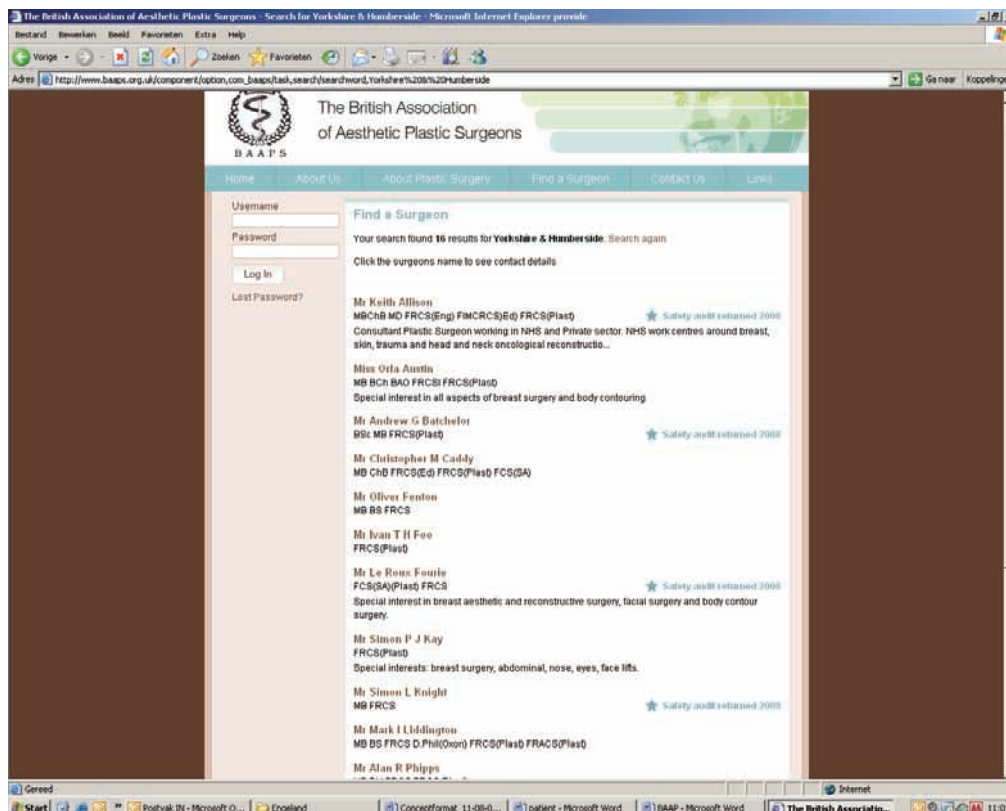
Integratie van informatie

Er worden twee soorten informatie (etalage-informatie en kwaliteitsinformatie gebaseerd op bestaande registratie van accreditaties) samen weergegeven in een overzicht. De kwaliteitsgegevens worden met behulp van sterren gepresenteerd.

Ontwikkeling van de website

Er is niets bekend over de ontwikkeling van de website en de gehanteerde presentatiewijzen.





8.7 Private healthcare UK (<http://www.privatehealth.co.uk>)

Deze website wordt beheerd door Intuition Communication Ltd, een commerciële organisatie die gefinancierd wordt vanuit advertentieopbrengsten op de website. Via deze website kun je op zoek naar allerlei private zorginstellingen, waaronder ziekenhuizen en verpleeghuizen in het Verenigd Koninkrijk. De website biedt daarbij beperkte keuze-informatie voor consumenten. Het doel van de website is om consumenten te informeren over de opties binnen de gezondheidszorg.

Soort informatie

Op deze website is informatie te vinden over verschillende soorten zorgaanbieders, namelijk over ziekenhuizen, individuele artsen, huisartsen, verpleeghuizen, cosmetische chirurgie, tandartsen, en zorgverzekeringen. Ook worden er verschillende typen informatie gepresenteerd, namelijk etalage-informatie (contactgegevens, zorgaanbod, en prijzen) en in beperkte mate kwaliteitsgegevens. Er is op de website kwalitatieve informatie te vinden gebaseerd op de ervaringen van patiënten.

Presentatiewijze

Links op de beginpagina kun je de soort zorginstelling waar je informatie voor wilt opzoeken aanklikken. Dan kun je op naam van de zorginstelling of postcode of plaats verder zoeken.

Via *Hospitals* verschijnt er een lijst met *private hospitals* in een bepaalde regio. Het betreft contactgegevens. Een symbool (een roze lintje) geeft aan of er kwaliteitsinformatie beschikbaar is voor het ziekenhuis. De informatie wordt weergegeven in een tabel met in de rijen de ziekenhuizen en in de kolommen de aspecten. Als je doorklikt op een bepaald ziekenhuis krijg je een overzicht voor dat ziekenhuis. Alle informatie (het gaat hier met name om het zorgaanbod) wordt onder elkaar opgesomd in woorden. Afhankelijk van of er een roze lintje in het eerdere overzicht stond krijg je al dan niet beperkte kwaliteitsinformatie te zien (services, faciliteiten en accreditaties). Er wordt geen vergelijkende keuze-informatie aangeboden.

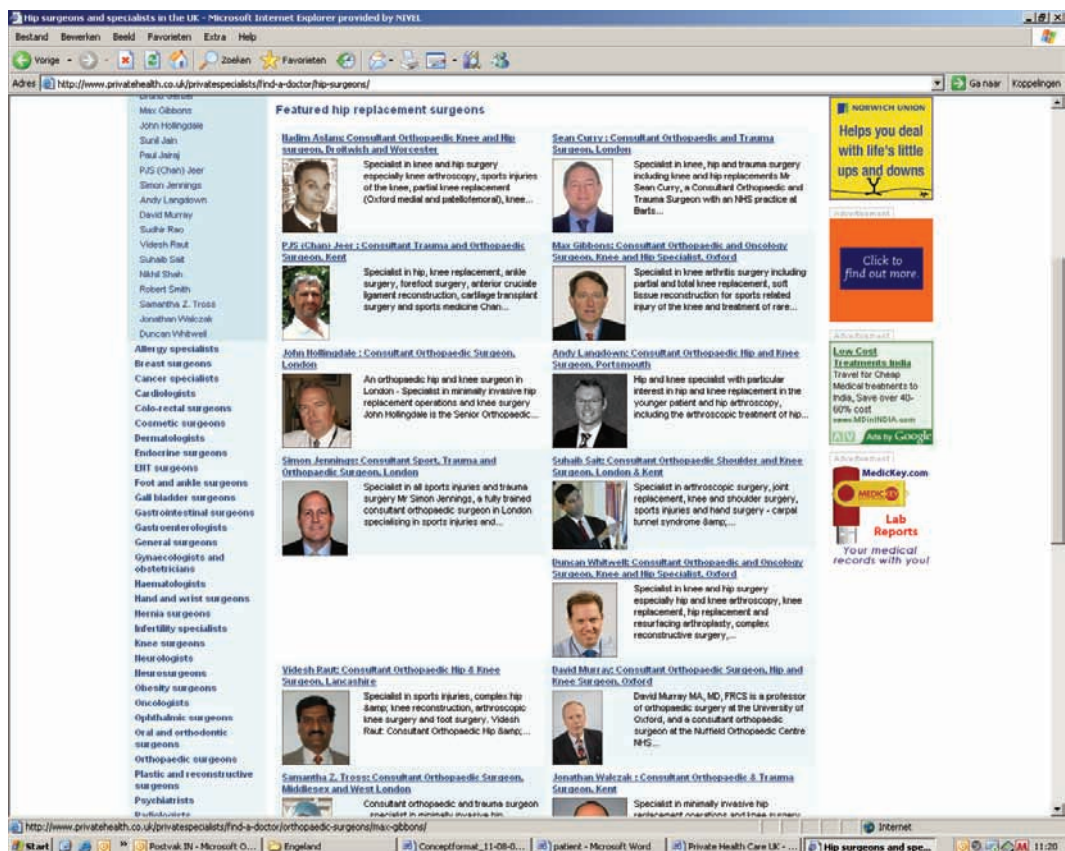
Via *Doctors and specialists* werkt de website hetzelfde als via *Hospitals*. Via het linkermenu kun je ook tot persoonlijke informatie van artsen komen, inclusief een foto van de arts. Er wordt geen vergelijkende keuze-informatie aangeboden. Ook via *Care for the elderly* werkt de website hetzelfde als via *Hospitals*. En ook voor deze zorgsector wordt er geen expliciete vergelijkende informatie aangeboden.

Integratie van informatie

Er is nauwelijks sprake van integratie van verschillende soorten informatie. In de overzichtstabellen met meerdere aanbieders bestaan de kolommen alleen uit etalage-informatie (contactgegevens en afstand tot de aanbieder). Daarnaast staan er bij sommige ziekenhuisnamen (dus in de rijen) de roze lintjes weergegeven als er kwaliteitsgegevens beschikbaar zijn. De kwaliteit zelf wordt dus niet gepresenteerd in deze tabellen. In de overzichten per zorgaanbieder staat alle informatie onder elkaar weergegeven en zijn verschillende soorten informatie dus wel beperkt geïntegreerd, maar dit is niet in één oogopslag zichtbaar. Je moet hiervoor naar beneden scrollen.

Ontwikkeling van de website

De presentatiewijzen op deze website zijn getest onder consumenten. Uit de antwoorden op de vragenlijst komt verder niets naar voren over eventuele toekomstontwikkelingen wat betreft de wijze van presenteren. Op de site is te lezen dat er iemand werkt bij de website die een achtergrond heeft in webdesign en dat zij zorg draagt voor de structuur en consistentie op de website.



Search for UK nursing homes and residential care homes - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken Favorieten Ga naar Koppelingen

Adres <http://www.privatehealth.co.uk/elderly/find-a-home/>

enter keywords Search

Care of the Elderly : Find a home

Care of the elderly
Find a home
A-Z of care homes
Enquiry form
Financing care
Assisted living
Choosing a home
Featured home nursing care
Featured residential care homes
Care services abroad
Companies
Mobility products
Care of the elderly news
Care of the elderly publications

We comply with the **HON** standard for trustworthy health information: [verify here](#)



Home name	Town/City	County	Postcode	Distance
Chesham Bois Manor	Chesham	Buckinghamshire	HP8 1HE	1.57
Amersham White House	Amersham	Bucks	HP8 5JQ	3.57
Rayners	Amersham	Buckinghamshire	HP8 5LH	3.78
Rosa Kimmelman House - Nursing Home	Berkhamsted	Herts	HP4 3LZ	5.39
House of St Francis	Berkhamsted	Herts	HP4 3HX	5.94
Chandos Lodge	Slough	Bucks	HP16 0BN	6.33
Bushmead Hospice Day Care	Amersham	Bucks	HP7 0LA	6.92
Felden Court	Hemel Hempstead	Herts	HP3 0BN	7.97
Deconfield	Chorleywood	Herts	WD3 9HA	9.06
Sunrise of Chorleywood	Rickmansworth	Hertfordshire	WD3 5TG	10
Breakspear Day Hospital	Hemel Hempstead	Herts	HP2 9XL	10.39
Leonard Pughan House	Aylesbury	Bucks	HP22 5PW	10.72
Deaconfield House	Hemel Hempstead	Herts	HP2 5EP	10.74
Be Maria House	Hemel Hempstead	Herts	HP2 5BP	10.74
Chalfont Centre for Epilepsy	Gerrards Cross	Bucks	SL9 0RU	10.93
Beaconsfield House Nursing Home	Beaconsfield	Bucks	HP9 2GB	11.07
Bradbury Abbeyfield House	Beaconsfield	Bucks	HP9 3PV	11.49
Sunrise of Beaconsfield	Beaconsfield	Buckinghamshire	HP9 1AB	12.02
Mid Bucks Medical Centre	Aylesbury	Bucks	HP22 6BD	12.26

Advertisements:

- Caring for loved ones in old age. An essential guide from Council and Care to being a care paying for care and choosing a care home. £11.99.
- BaKare
- NORWICH UNION. Get 3 months free for a limited period. Apply now.
- Positioning and Training. Safe easy help at home DVD. Affordable caring stay at home. restorativecare.com
- Ads by Google
- Running Jobs in UK. Work as a Nurse in UK. Excellent pay rates & benefits. www.adverts.co.uk
- Ads by Google

Generated

Start Postvak IN - Microsoft O... Engeland Conceptformat_11-08-0... patient - Microsoft Word Private Health Care UK - Search for UK nursing...

Sunrise of Chorleywood, care home, Hertfordshire - Rickmansworth - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken Favorieten Ga naar Koppelingen

Adres <http://www.privatehealth.co.uk/elderly/find-a-home/?EntryId=24959&ShowMap=true>

enter keywords Search

Sunrise of Chorleywood

Care of the elderly
Find a home
A-Z of care homes
Enquiry form
Financing care
Assisted living
Choosing a home
Featured home nursing care
Featured residential care homes
Care services abroad
Companies
Mobility products
Care of the elderly news
Care of the elderly publications

We comply with the **HON** standard for trustworthy health information: [verify here](#)



Home name	Sunrise of Chorleywood
Address	High View Chorleywood
Town/City	Rickmansworth
County	Hertfordshire
Postcode	WD3 5TG
Tel	01923 28 77 50
Email	enquiries@sunrise-care.co.uk
Web site	http://www.sunrise-care.co.uk
* Find out about CSCI ratings	
No of beds	100
Nursing Care	Yes
Residential Care	Yes
Profile	This community is ideally located, with Rickmansworth and Amersham nearby. Communication routes (for visitors and loved-ones) are also easy via the M25 to the West and East and to the North, via the M1. It has 70 assisted living places and 30 dementia care places. Sunrise, built on a commitment to their residents and their families offer a variety of lifestyle, service and care options. Amenities - Private or companion suites complete with full bath and a choice of floor plans - Walk-to-wall carpeting - Emergency call response system in each suite - Elegant community dining room - Private dining room for family or guests - 24-hour Bistro - Sunroom - Media, television and living room areas - Beautifully manicured landscaped gardens - Outdoor areas to walk and relax in - Comfortable quality furnishings and artwork - Fire safety system - Full-service beauty/barber shop (additional fee) - All utilities, phone and TV hook-up (monthly phone and TV service not included) Services and facilities • Private telephone in rooms • Residents garden • Special dietary needs catered for Additional comments on services and facilities Primary Services - Three delicious, well-balanced meals served daily featuring a variety of menu

Advertisements:

- Caring for loved ones in old age. An essential guide from Council and Care to being a care paying for care and choosing a care home. £11.99.
- ...and independence within your own home
- NORWICH UNION
- MORE THAN Single trip cover from £8.93
- Jasmin Dental and Dentition. Your dentistry & pension in Hungary 60-70% cheaper than in your country. www.jasmindental.hu
- Ads by Google

Generated

Start Postvak IN - Microsoft O... Engeland Conceptformat_11-08-0... patient - Microsoft Word Private Health Care UK - Sunrise of Chorleywo...

9 Verenigde Staten

In totaal zijn er in de Verenigde Staten 19 websites gevonden die op één of andere manier keuze-informatie over de zorg aan consumenten presenteren.

9.1 Hospital Compare (<http://www.hospitalcompare.hhs.gov>)

Deze website is een initiatief van the United States Department of Health and Human Services (HHS). Het is ontstaan als een samenwerkingsverband van verschillende organisaties, zoals Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS), the Department of Health and Human Services, en andere leden van de Hospital Quality Alliance: Improving Care Through Information (HQA). De data die worden gepresenteerd worden op vrijwillige basis door de ziekenhuizen aangeleverd. Het doel van de website is om consumenten te helpen bij het vergelijken van ziekenhuizen, zodat zij een goed geïnformeerde keuze kunnen maken.

Soort informatie

Er worden drie soorten informatie gepresenteerd op deze website, namelijk etalage-informatie, kwaliteitsinformatie gebaseerd op indicatoren (die ziekenhuizen zelf hebben verzameld), en informatie over patiëntenervaringen. Er is op deze website alleen informatie beschikbaar over ziekenhuizen.

Presentatiewijze

Via het startscherm kan direct geklikt worden op *Find and compare hospitals*. Dan volgen er verschillende deeltappen, en je kunt kiezen tussen een specifieke zoektocht (*Search by specific conditions or procedures*) en een algemene zoektocht (*General search*).

Via de specifieke zoektocht wordt men gevraagd via regio en vervolgens via de aandoening te zoeken. Tegelijkertijd kan er ook steeds op de *General search* overgestapt worden. In een volgend scherm wordt aangekondigd hoeveel ziekenhuizen er gevonden zijn voor de specifieke zoekopdracht, en hoeveel ziekenhuizen er op één pagina zullen komen te staan. Vervolgens kom je op het scherm met de getoonde resultaten. Er wordt een tabel weergegeven met in de ziekenhuizen de rijen en drie overkoepelende keuzeaspecten in de kolommen: *Provides emergency services*; *Hospital Quality Information*; en specifieke informatie over de specifieke aandoening (aantal patiënten en kosten). Twee van de drie aspecten zijn in de tabel weer onderverdeeld in andere aspecten. Er wordt van een aantal aspecten aangegeven of de data beschikbaar zijn of niet. Om de betreffende informatie dan te zien moet je het ziekenhuis selecteren voor een verdere vergelijking. Men kan drie ziekenhuizen hiervoor selecteren. In een volgend

scherm staan de resultaten anders weergegeven: een tabelvorm met in de rijen de keuzeaspecten (gespecificeerd) en in de kolommen de drie ziekenhuizen. De informatie wordt weergegeven in percentages. De aspecten die vallen onder patiëntenervaringen kunnen worden aangeklikt voor verdere informatie. Je kunt daarbij zelf kiezen voor een bepaalde presentatiewijze: *View graphs* of *View tables*. Via *view graphs* verschijnt een nieuw scherm met staafdiagrammen die de percentages gegeven antwoorden van patiënten grafisch weergeven, zowel van de drie ziekenhuizen als van het gemiddelde over alle ziekenhuizen in de V.S. en van het gemiddelde over de ziekenhuizen in de geselecteerde staat. Via *view tables* verschijnt een scherm met dezelfde informatie maar dan weergegeven in tabellen.

Via de *General search* komen vergelijkbare stappen naar voren als bij de specifieke zoektocht, alleen bestaat hier niet de mogelijkheid om via aandoening te zoeken. Men krijgt dus algemene resultaten over de ziekenhuizen binnen een bepaalde regio. In de eerste tabel (ziekenhuizen in rijen en keuzeaspecten in kolommen) worden dan ook maar twee keuzeaspecten weergegeven, zonder de informatie over een specifieke aandoening (*Provides emergency services; Hospital Quality Information*). De informatie die in de tweede tabel verschijnt, is uitgebreider dan via de specifieke zoektocht, omdat er voor vijf afdelingen informatie wordt weergegeven. Bovendien zijn er nog twee algemene aspecten: *Outcomes of care* en *Patient experiences*. De informatie wordt weergegeven in percentages. Alle aspecten kunnen aangeklikt worden voor verdere informatie. Je kunt daarbij weer kiezen voor een presentatiewijze: *View graphs* of *View tables*. Via *view graphs* verschijnt een nieuw scherm met staafdiagrammen die de percentages gegeven antwoorden grafisch weergeven, zowel van de drie ziekenhuizen als van het gemiddelde over alle ziekenhuizen in de V.S. en in de geselecteerde staat. Via *view tables* verschijnt een scherm met dezelfde informatie maar dan weergegeven in tabellen.

Integratie van informatie

In het eerste scherm met resultaten via de specifieke zoektocht en via de *general search* staan zoals gezegd enkele verschillende soorten informatie geïntegreerd in een tabel weergegeven in kolommen. Dit is vrij algemene informatie. In het tweede scherm (waar je komt via doorklikken) met resultaten via de specifieke zoektocht staan twee soorten informatie weergegeven: patiëntenervaringen en etalage-informatie (gegevens via de zorgverzekeraars). Deze staan in duidelijk afgebakende blokken in rijen weergegeven. Het betreft hier vrij specifieke informatie (wat betreft patiëntenervaringen op itemniveau). Voor de verschillende soorten informatie wordt dezelfde presentatiewijze gebruikt als het gaat om de stijl en de gebruikte kleuren. In het tweede scherm via de *General search* staat zoals gezegd informatie voor verschillende afdelingen en algemene informatie geïntegreerd weergegeven in een grote overzichtstabel. Daarbij worden weer duidelijk afgebakende blokken gebruikt om duidelijk te maken waar de informatie betrekking op heeft.

Ontwikkeling van de website

In de afgelopen jaren is de set met indicatoren (en dus keuzeaspecten voor de consument) steeds verder uitgebreid, zo is te lezen op de website. De data die door de ziekenhuizen

worden aangeleverd worden gecontroleerd door een extern bedrijf. Er is verder niets bekend over de ontwikkeling van de gehanteerde presentatiewijzen.

Medicare.gov - Hospital Compare - Select Hospitals - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken Favorieten

Adres http://www.hospitalcompare.hhs.gov/Hospital/Search/SelectHospital.asp

Go naar koppelingen

Choose up to 3 hospitals to Compare Reset Checkboxes Sort Table By: Hospital Name Sort

Hospital Information Name, Address, Telephone, Type of Hospital	Provides Emergency Services	Hospital Quality Information			Chest Pain (DRG 143)	
		Hospital Process of Care Measures	Hospital Outcome of Care Measures	Survey of Patients' Hospital Experiences ^a	Average Medicare Payment to Hospital	Number of Medicare Patients Treated ^c
Medicare Payment Range^b for Hospitals in the United States for this Diagnosis Related Group (DRG) \$2,964 - \$3,755 Total Number of Medicare Patients^c Treated in the United States for this Diagnosis Related Group (DRG) 219,457 Medicare Payment Range^b for Hospitals in California for this Diagnosis Related Group (DRG) \$3,579 - \$4,537 Total Number of Medicare Patients^c Treated in California for this Diagnosis Related Group (DRG) 15,590		[What is This?]	[What is This?]	[What is This?]	[What is This?]	
☐ ALHAMBRA HOSPITAL AND MEDICAL CENTER 100 S RAYMOND AVE ALHAMBRA, CA 91801 (626) 570-1006 Acute Care Map/Drive & Directions	Yes	Not Available	Not Available	Available	\$5,274	42 Medicare Patients
☐ ALVARADO HOSPITAL 6655 ALVARADO ROAD SAN DIEGO, CA 92120 (619) 229-3172 Acute Care Map/Drive & Directions	No	Not Available	Not Available	Not Available	Not Available	Not Available
☐ ANAHEIM GENERAL HOSPITAL 3350 W BALL ROAD ANAHEIM, CA 92804 (714) 220-4533 Acute Care Map/Drive & Directions	Yes	Not Available	Not Available	Not Available	\$4,331	15 Medicare Patients
☐ ANAHEIM MEMORIAL HOSPITAL 1111 W LA PALMA AVENUE ANAHEIM, CA 92801 (714) 774-1450 Acute Care Map/Drive & Directions	Yes	Not Available	Not Available	Available	\$3,768	83 Medicare Patients
☐ ANAHEIM REGIONAL MEDICAL CENTER 2032 W ORANGE AVENUE ANAHEIM, CA 92804 (714) 927-3000 Acute Care Map/Drive & Directions	Yes	Not Available	Not Available	Not Available	\$3,657	41 Medicare Patients

Start

Verenigde Staten

VR-054 Rapport 05-09-...

Conceptformal_11-08-0...

Hospital Compare - Micro...

Medicare.gov - Hospit...

9:01

Medicare.gov - Hospital Compare - Compare Hospitals - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken Favorieten

Adres <http://www.hospitalcompare.hhs.gov/Hospital/Search/comparehospitals.asp>

Select All Reset Checkboxes View Graphs View Table

Hospital Outcome of Care Measures [What is This?] Back to Top

	CEDARS-SINAI MEDICAL CENTER	COMMUNITY MEMORIAL HOSPITAL SAN BUENAVENTURA	FOUNTAIN VALLEY REGIONAL HOSPITAL
	Acute Care	Acute Care	Acute Care

Check the boxes next to the topics for which you would like to view correlating tables or the **New! Mortality Graphs**.

Select All Reset Checkboxes View Graphs View Tables

☐ Adjusted Adult Heart Attack Death (Mortality) Rates	No Different than the U.S. National Rate	No Different than the U.S. National Rate	No Different than the U.S. National Rate
☐ Adjusted Adult Heart Failure Death (Mortality) Rates	Better than the U.S. National Rate	No Different than the U.S. National Rate	No Different than the U.S. National Rate
☐ New! Adjusted Adult Pneumonia Death (Mortality) Rates	Better than the U.S. National Rate	No Different than the U.S. National Rate	No Different than the U.S. National Rate

Select All Reset Checkboxes View Graphs View Tables

Survey of Patients' Hospital Experiences [What is This?] Back to Top

	CEDARS-SINAI MEDICAL CENTER	COMMUNITY MEMORIAL HOSPITAL SAN BUENAVENTURA	FOUNTAIN VALLEY REGIONAL HOSPITAL
	Acute Care	Acute Care	Acute Care

Check the boxes next to the topics for which you would like to view correlating graphs or tables.

Select All Reset Checkboxes View Graphs View Tables

☐ Percent of patients who reported that their nurses "Always" communicated well.	63%	62% ⁷	66%
☐ Percent of patients who reported that their doctors "Always" communicated well.	76%	72% ⁷	76%
☐ Percent of patients who reported that they "always" received help as soon as they wanted.	47%	45% ⁷	51%
☐ Percent of patients who reported that their pain was "Always" well controlled.	61%	62% ⁷	63%
☐ Percent of patients who reported that staff "always" explained about medicines before giving it to them.	47%	48% ⁷	49%
☐ Percent of patients who reported that their	57%	61% ⁷	58%

<http://www.hospitalcompare.hhs.gov> - Medicare.gov - Hospital Compare - Patient Survey Topics - Microsoft Internet Explorer

Survey of Patients about Their Hospital Experiences Graphs Close Window

Graph 1 of 10

How often did nurses communicate well with patients?

These results are from patients who had overnight hospital stays from October 2006 through September 2007.

Patients reported how often their nurses communicated well with them during their hospital stay. "Communicated well" means nurses **explained things clearly, listened carefully** to the patient, and treated the patient with **courtesy and respect**.

Bars below tell the percent of patients who reported that their nurses "always" communicated well.

How often did nurses communicate well with patients?

Entity	Percent of patients who reported that their nurses "always" communicated well
Average For All Reporting Hospitals in The United States	73%
Average For All Reporting Hospitals in California	67%
ALHAMBRA HOSPITAL AND MEDICAL CENTER	51%
BAKERSFIELD MEMORIAL HOSPITAL	71%
BEVERLY HOSPITAL	60%

Bottom of page Top of page

Graph 2 of 10

How often did doctors communicate well with patients?

These results are from patients who had overnight hospital stays from October 2006 through September 2007.

http://www.hospitalcompare.hhs.gov - Medicare.gov - Hospital Compare - Patient Survey Topics 1a - Microsoft Internet Explorer p

Survey of Patients about Their Hospital Experiences Tables

Table 1 of 10

[Hide](#) [How often did nurses communicate well with patients?](#)

These results are from patients who had overnight hospital stays from October 2006 through September 2007.

Patients reported how often their nurses communicated well with them during their hospital stay. "Communicated well" means nurses **explained things clearly, listened carefully** to the patient, and treated the patient with **courtesy and respect**.

	Nurses 'always' communicated well	Nurses 'usually' communicated well	Nurses 'sometimes' or 'never' communicated well
Average For All Reporting Hospitals In The United States	73%	21%	6%
Average For All Reporting Hospitals In California	67%	25%	8%
ALHAMBRA HOSPITAL AND MEDICAL CENTER	51%	36%	13%
BAKERSFIELD MEMORIAL HOSPITAL	71%	23%	6%
BEVERLY HOSPITAL	60%	27%	13%

Number of Completed Surveys (where this is)	Survey Response Rate (where this is)
300 or More	21%
300 or More	33%
300 or More	20%

[Bottom of page](#) [Top of page](#)

Table 2 of 10

[Hide](#) [How often did doctors communicate well with patients?](#)

These results are from patients who had overnight hospital stays from October 2006 through September 2007.

Patients reported how often their doctors communicated well with them during their hospital stay. "Communicated well" means doctors **explained things clearly, listened carefully** to the patient, and treated the patient with **courtesy and respect**.

	Doctors 'always' communicated well	Doctors 'usually' communicated well	Doctors 'sometimes' or 'never' communicated well
Average For All Reporting Hospitals In The United States			

Internet

Start Postvak IN - Microso... Verenigde Staten VBA-054 Rapport 05... Conceptform_11... Hospital Compare - ... Medicare.gov - Hosp... http://www.hospi... 9:37

9.2 Healthgrades (<http://www.healthgrades.com>)

Deze website is een particulier initiatief, met als doel om consumenten te helpen bij het vinden van goede, veilige zorg. De website bestaat al vanaf 1995 en geeft objectieve informatie over ziekenhuizen, verpleeghuizen, en thuiszorginstellingen. Sommige informatie is vrij te verkrijgen, en andere is alleen te verkrijgen voor een klein bedrag. (Marshall et al., 2003; Carlisle, 2007).

Soort informatie

Op deze website wordt informatie gepresenteerd over ziekenhuizen, artsen, verpleeghuizen, thuiszorg. De informatie is zowel vergelijkend als in individuele formats weergegeven (Marshall et al., 2003). Er wordt ook gebruik gemaakt van de data van een andere website, namelijk Leapfrog (zie paragraaf 9.4).

Presentatiewijze

De site is momenteel niet toegankelijk. Daardoor is het niet mogelijk om een uitgebreide beschrijving te geven van de presentatiewijze op de website. In het artikel van Carlisle (2007) wordt wel een korte beschrijving van de website gegeven. Hieruit blijkt dat de informatie over de ziekenhuizen vooral gaat over accreditatiestatus en overheidsacties bij negatieve gebeurtenissen. Over de presentatiewijze wordt niets vermeld. De informatie over verpleeghuizen is gebaseerd op gegevens verzameld door inspecties en andere

bestaande registraties. Deze informatie wordt gepresenteerd met behulp van sterren, waarbij er 1, 3 of 5 sterren mogelijk zijn.

Integratie van informatie

Over de integratie van verschillende soorten informatie is niets bekend.

Ontwikkeling van de website

Er is niets bekend over de ontwikkeling van de presentatiewijzen op deze website.

9.3 Healthfinder (<http://www.healthfinder.gov>)

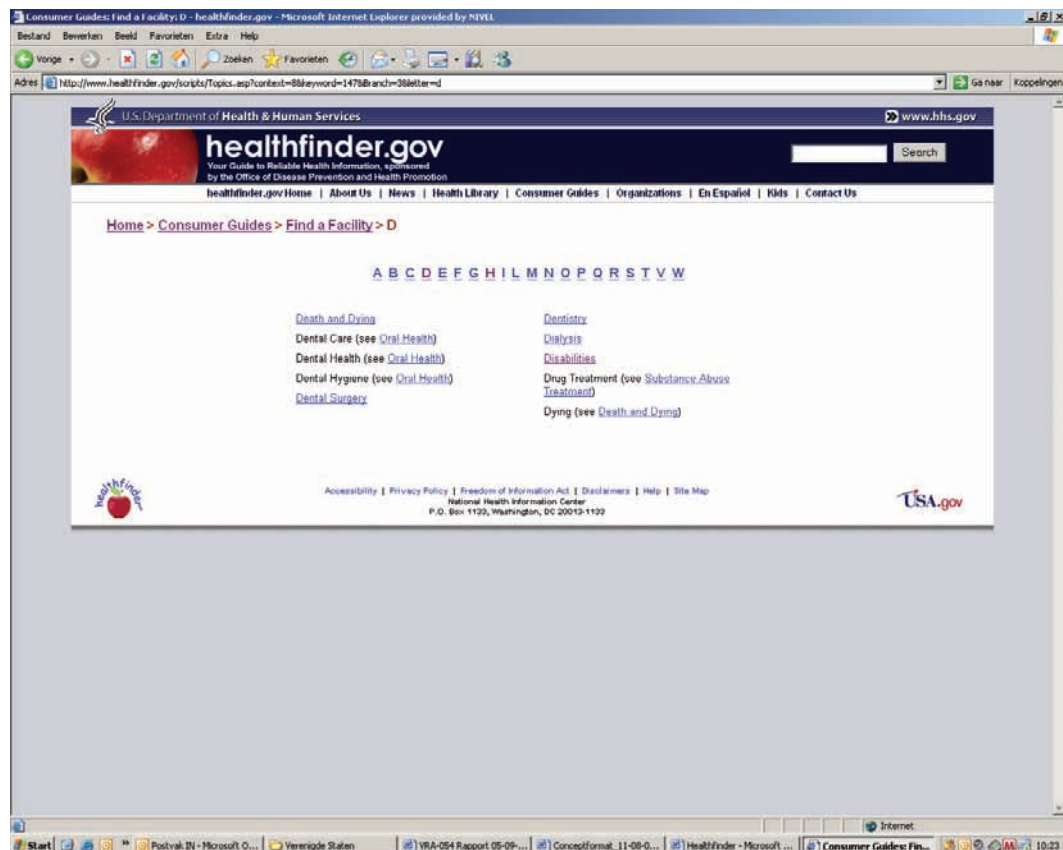
Initiatief van het Ministerie van Volksgezondheid. Het biedt allerlei links aan naar andere websites die informatie aanbieden voor consumenten, waaronder links naar vergelijkende keuze-informatie.

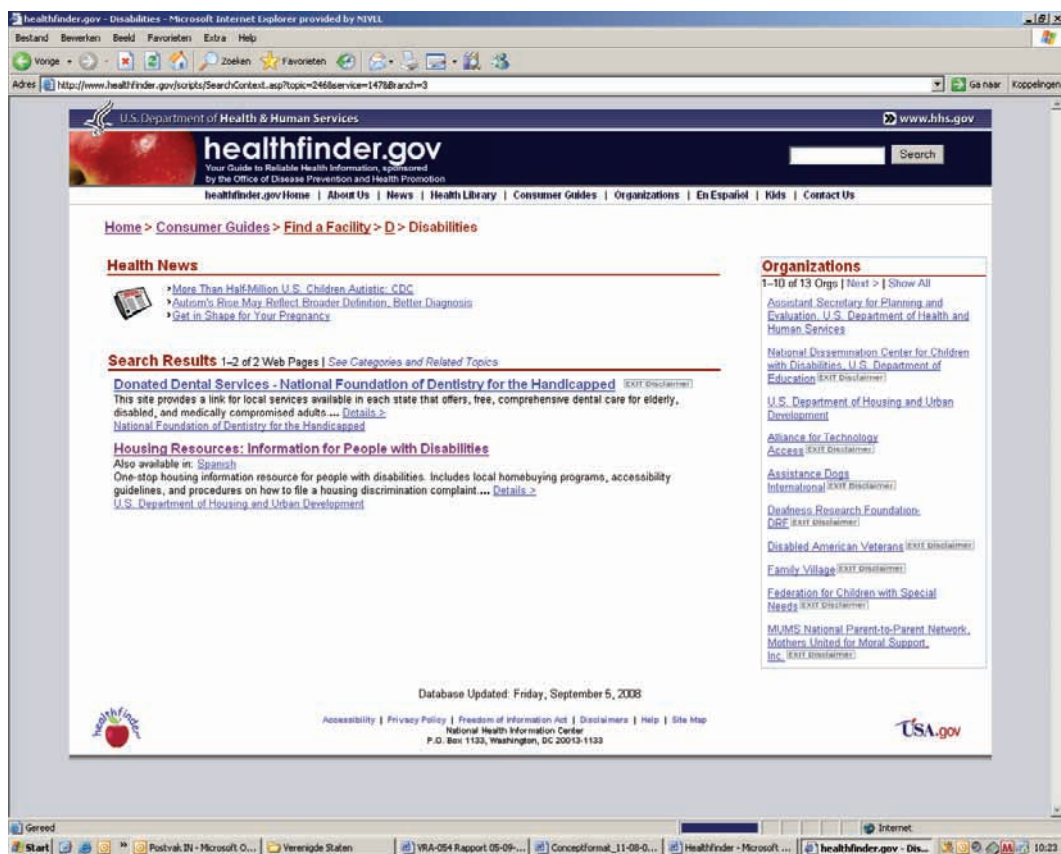
Soort informatie

De website biedt zelf geen vergelijkende keuze-informatie, maar via *Consumer guides* wel een compleet overzicht van websites met dergelijke keuze-informatie.

Presentatiewijze

Via *Consumer guide* kom je op deze website tot vergelijkende keuze-informatie. Via het submenu *Find a facility* kun je ook informatie over zorginstellingen als in de gehandicaptenzorg vinden.





9.4 Leapfrog (<http://www.leapfroggroup.org>)

Een particulier initiatief dat vanaf 2000 informatie biedt over de kwaliteit van ziekenhuizen en patiëntveiligheid. De informatie wordt op vrijwillige basis door ziekenhuizen aangeleverd. Het doel van de website is om problemen rondom kwaliteit van zorg te identificeren en zorginstellingen te motiveren om hun kwaliteit te verbeteren.

Soort informatie

De informatie gaat alleen over ziekenhuizen, en het betreft informatie over patiëntveiligheid.

Presentatiewijze

Via *Click here for our hospital quality ratings* kan vergelijkende keuze-informatie gezocht worden. Door eerst de regio in te voeren wordt de keuze beperkt. Daarna volgt gelijk een overzichtstabel met vergelijkende informatie voor de ziekenhuizen binnen de geselecteerde regio. De tabel geeft de ziekenhuizen in rijen en de keuzeaspecten in kolommen. In de tabel met resultaten staat vrij veel informatie. Afhankelijk van de staat kunnen er veel ziekenhuizen verschijnen. Er wordt gebruik gemaakt van een symbool met groene staafjes die de patiëntveiligheid weergeeft. Een ziekenhuis kan vier staafjes groen hebben (dat is het beste). De keuzeaspecten worden *Overall patient safety ratings* genoemd. Via een keuzemenu linksboven kun je verder informatie verkrijgen per

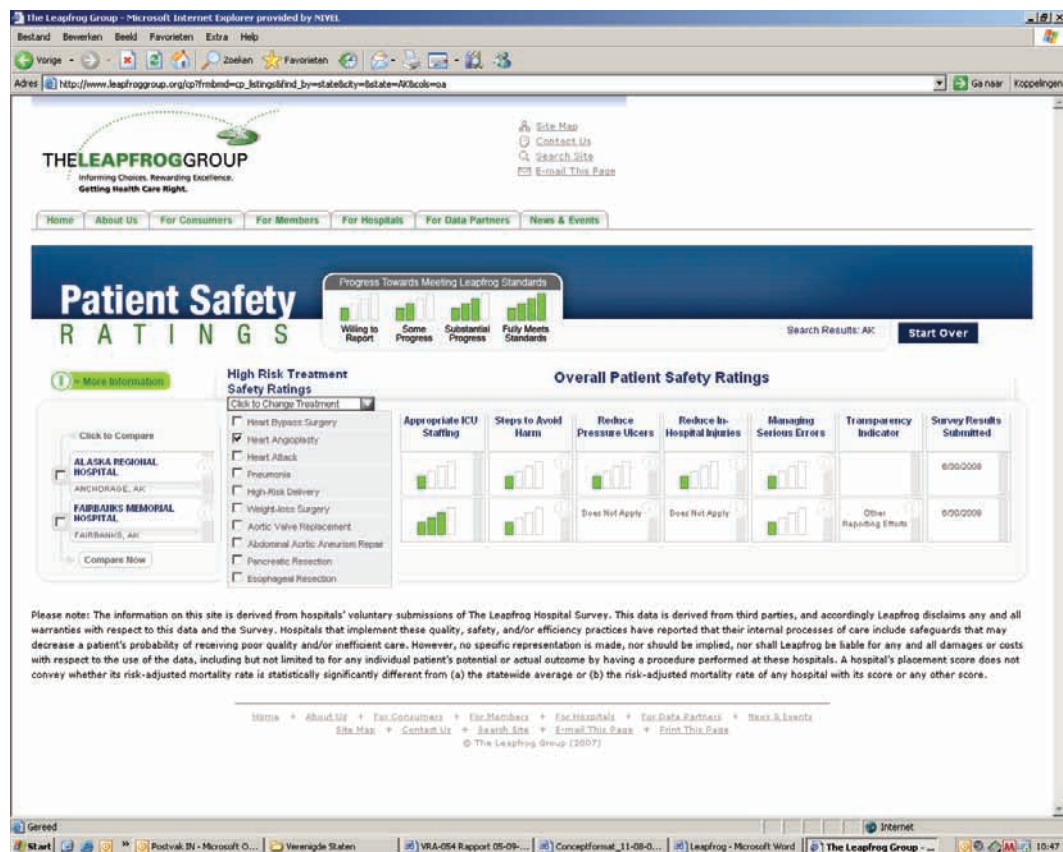
behandeling. Via een symbool voor informatie kun je per aspect voor een ziekenhuis meer gedetailleerde informatie opvragen in staafdiagrammen.

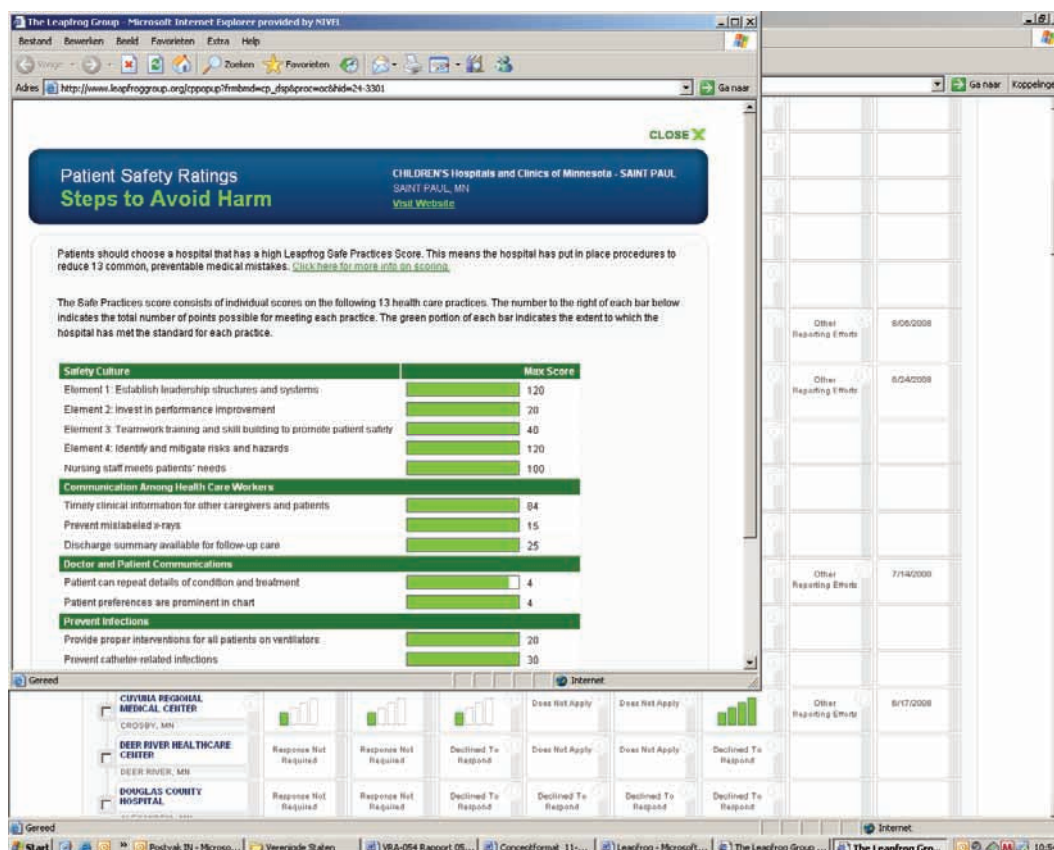
Integratie van informatie

Wat betreft de integratie van informatie wordt in de tabel met resultaten maar één soort informatie gepresenteerd, namelijk informatie over patiëntveiligheid. Binnen deze soort informatie worden wel relatief veel verschillende aspecten gepresenteerd (gemiddeld een stuk of acht, die je zelf kunt aanvullen door per behandeling aspecten toe te voegen).

Ontwikkeling van de website

De website is ontwikkeld vanuit het idee dat er standaarden moeten worden ontwikkeld voor de kwaliteit van zorg en problemen te identificeren rondom ziekenhuizen die niet voldoen aan deze standaarden (Marshall et al., 2003). Op de website is te lezen dat transparantie en gemakkelijke toegang tot informatie ook steeds meer centraal zijn komen te staan. Er is verder niets bekend over de ontwikkeling van de gehanteerde presentatiewijzen.





9.5 Patient advocate (http://www.opa.ca.gov/report_card/)

Initiatief van de Pacific Business Group on Health: een consortium van werkgevers die informatie in de staat California bieden op deze website. Deze website heette voorheen 'Healthscope'. Voor bepaalde zorgverzekeringen (health plans), verpleeghuizen en ziekenhuizen worden directe links geboden naar andere keuze sites in California. Het doel is om consumenten te informeren over hun rechten en verantwoordelijkheden als verzekerden.

Soort informatie

Op deze website wordt informatie aangeboden over zorgverzekeringen (*health plans*) en *medical groups*. Er worden twee soorten informatie gebruikt om de consument te informeren, namelijk informatie gebaseerd op patiëntenervaringen en informatie gebaseerd op de eigen registratie van zorgaanbieders (die gecontracteerd zijn bij de zorgverzekeraars). *Health plans data* zijn afkomstig van HEDIS data (*national standards for care*) en van CAHPS data (patiëntenervaringen). De informatie over de *medical groups data* is gebaseerd op de eigen registraties van de *medical groups* en op patiëntenoordelen in vragenlijsten onder ruim 70.000 patiënten in 2006.

Presentatiewijze

Via de selectie *Health Insurance plan ratings*> *HMO's* kom je op een overzicht van negen *Health plans* in rijen en twee kwaliteitsaspecten in kolommen. De eerste kolom betreft het voldoen aan de nationale standaard en de tweede kolom betreft informatie gebaseerd op patiëntenoordelen. Beide aspecten worden weergegeven met behulp van sterren. Rechts op de pagina is een korte uitleg geplaatst over wat die twee aspecten inhouden. Het onderdeel *Meeting national standards of care* in de tabel is een samengestelde *overall* prestatie op een set van HEDIS thema's. De *Members rate HMO* is gebaseerd op één vraag in een CAHPS vragenlijst, namelijk de *Global rating for all of their experience with the health plan*.

In beide kolommen wordt een viersterrensystematiek gehanteerd met **** = *excellent*; *** = *good*; ** = *fair*; * = *poor*. Bij *national standards data* betekent *excellent*: 8 van de 10 verzekerden krijgt de goede zorg; *good*: 3 van de 4 verzekerden krijgt de goede zorg; *fair*: 2 van de 3 verzekerden krijgt de goede zorg; *poor*: minder dan 3 van de 5 verzekerden krijgt goede zorg. Bij de patiëntenoordelen is het *excellent* = 3 van de 4 verzekerden krijgt goede zorg; *good*: 2 van de 3 verzekerden krijgt goede zorg; *fair*: 3 van de 5 verzekerden krijgt goede zorg; *poor*: de helft van de verzekerden krijgt goede zorg. Doorklikken op de aspecten rechts bij de uitleg geeft direct meer specifieke informatie op verschillende achterliggende aspecten: ofwel in sterren, ofwel in staafdiagrammen. Het aspect 'Voldoen aan nationale standaards' bestaat uit negen achterliggende aspecten; het aspect 'patiëntenoordelen' bestaat uit vier achterliggende aspecten. Wanneer er sterren staan kun je steeds weer doorklikken naar verschillende doelgroepen en worden er staafdiagrammen weergegeven. Staafdiagrammen geven percentages weer: hoe hoger de percentages hoe beter. Bij de staafdiagrammen staat weergegeven: *Look for differences of at least 4%. Smaller differences usually are not significant*. De kleuren zijn consequent allemaal geel. Voor *PPO's* word je doorgelinkt naar de website van de NCQA. Voor *Medicare* word je doorgelinkt naar de site van *Medicare*

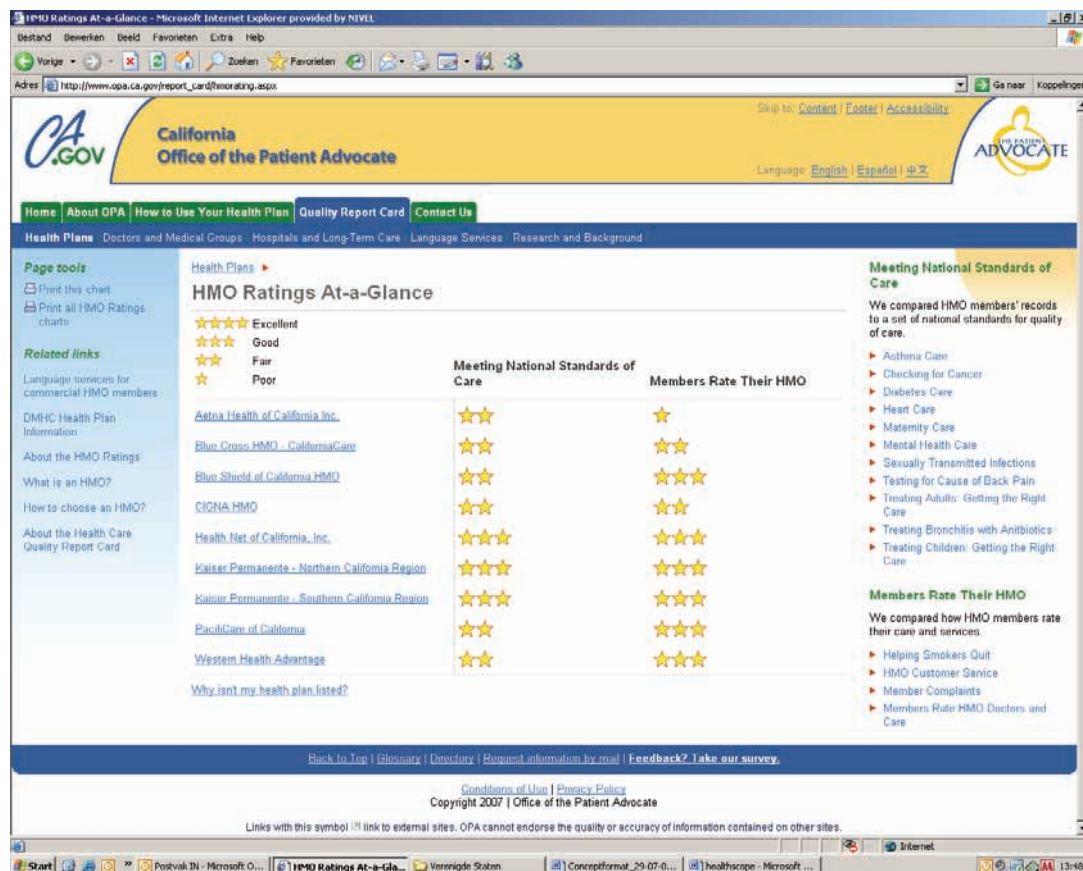
Via de selectie '*Health care provider ratings*' *medical groups* moet eerst de staat geselecteerd worden. Vervolgens verschijnt er een overzicht van alle *Medical groups* in die staat. De website heeft hier dezelfde opzet als bij de selectie van *Health plans*: zowel het voldoen aan standaarden als patiëntenoordelen zijn de gepresenteerde aspecten. Beide soorten informatie zijn gebaseerd op een *overall* prestatie op een set van thema's. Beide kolommen hanteren een viersterrensystematiek met **** = *excellent*; *** = *good*; ** = *fair*; * = *poor*. Bij *National standards data* betekent *excellent*: 8 van de 10 verzekerden krijgt de goede zorg; *good*: 3 van de 4 verzekerden krijgt de goede zorg; *fair*: 2 van de 3 verzekerden krijgt de goede zorg; *poor*: minder dan tweederde van de verzekerden krijgt goede zorg. Bij de patiëntenoordelen is het *excellent*: meer dan 8 van de 10 verzekerden krijgt goede zorg; *good*: 8 van de 10 verzekerden krijgt goede zorg; *fair*: 2 van de 3 verzekerden krijgt goede zorg; *poor*: de helft van de verzekerden krijgt goede zorg. Het aspect 'Voldoen aan nationale standaards' bestaat uit dertien achterliggende aspecten; 'patiëntenoordelen' bestaat uit vier achterliggende aspecten. Voor *Hospitals* word je doorgelinkt naar *California hospital compare*. Voor *Long-term care* word je doorgelinkt naar *California nursing home search*.

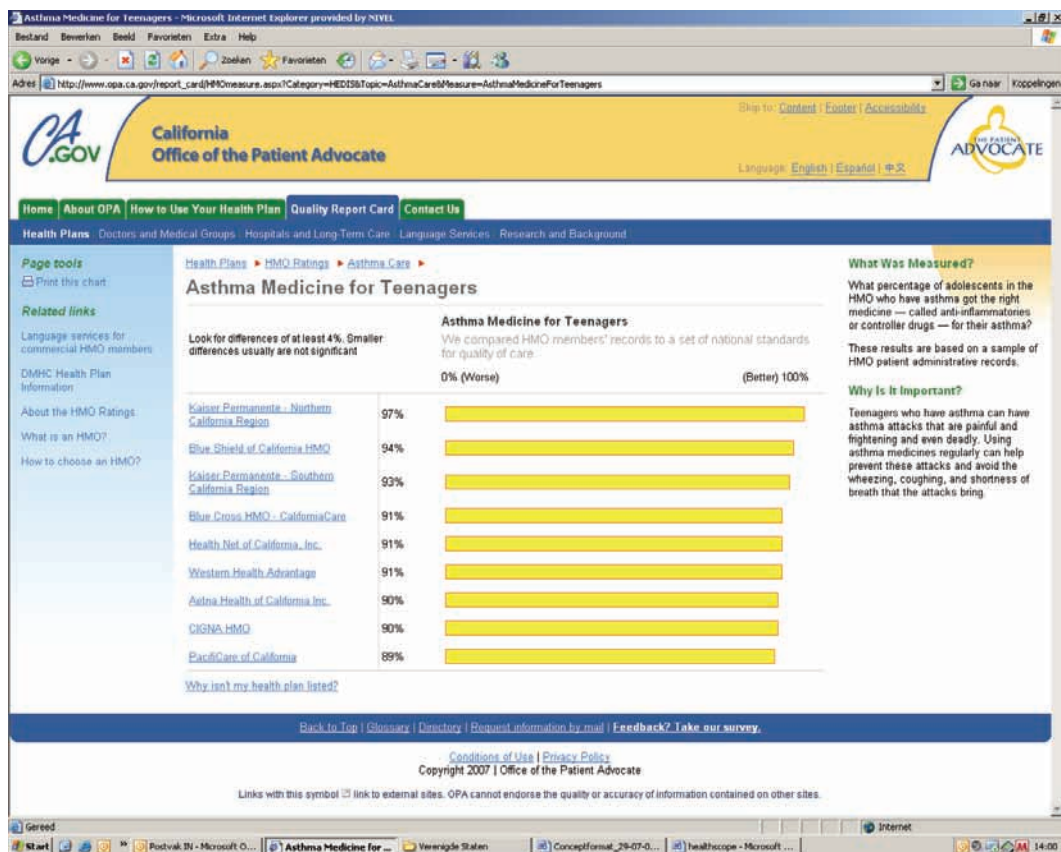
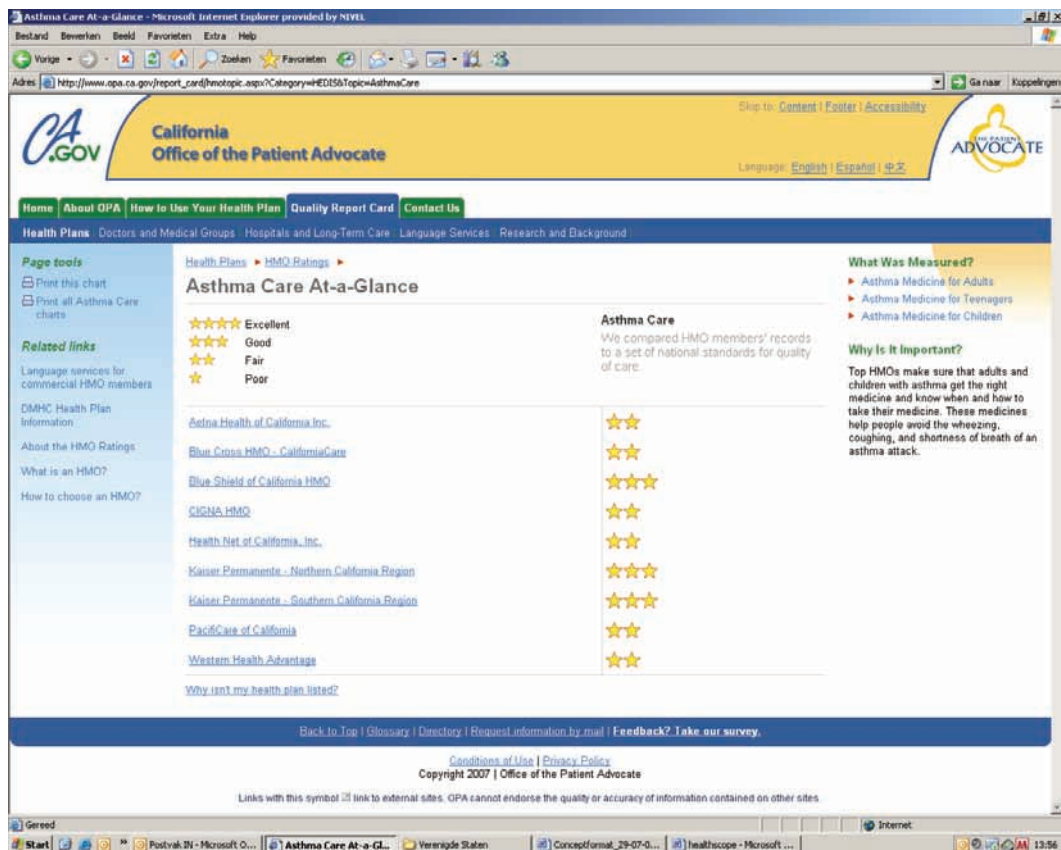
Integratie van informatie

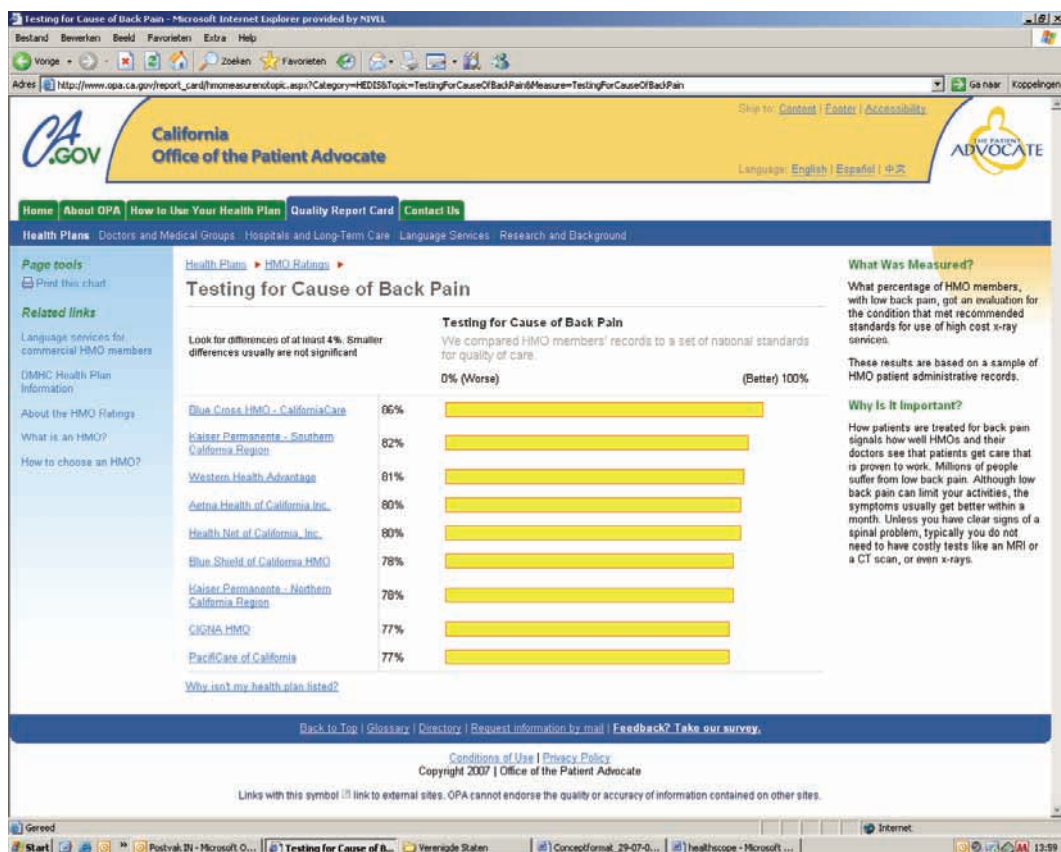
In de starttabellen staan steeds twee soorten informatie gepresenteerd in één tabel met sterren (dus één uniforme presentatiewijze), waarbij de sterren meestal zijn samengesteld uit achterliggende aspecten. Op die achterliggende aspecten bestaat vervolgens geen geïntegreerde informatie meer, dus alleen op hoofdniveau worden de twee soorten (nationale standaard en patiëntenoordelen) geïntegreerd weergegeven.

Ontwikkeling van de website

De kwaliteitsgegevens op deze website worden ieder jaar opnieuw verzameld en gepubliceerd. Er is verder niets bekend over de ontwikkeling van de presentatiewijzen.







9.6 Nursing home compare (www.medicare.gov/NHCompare)

Deze website is een initiatief van Medicare. Eigenlijk is deze keuzehulp over verpleeg- en verzorgingshuizen een onderdeel van een veel grotere website van Medicare. Omdat er op allerlei websites in de Verenigde Staten specifiek naar dit onderdeel Nursing Home Compare wordt doorgelinkt, wordt deze keuzehulp in de huidige studie afzonderlijk beschreven.

Soort informatie

De website biedt informatie over verpleeghuizen en wel drie soorten: productgegevens (etalage-informatie), kwaliteitsgegevens (prestatie-indicatoren), en inspectiegegevens (waar er wordt gefaald).

Presentatiewijze

Op de startpagina kun je kiezen om te zoeken via postcode, regio, of naam van het verpleeghuis. Dan kom je op een overzicht met kenmerken van alle verpleeghuizen binnen de regio, zoals contactinformatie, het aantal bedden, accreditatie, en locatiekenmerken. Deze informatie wordt gepresenteerd in een tabelvorm met de verpleeghuizen in de rijen en zes kenmerken in kolommen. Vervolgens kun je maximaal tien verpleeghuizen aanvinken om verder te vergelijken. Je komt weer in een tabel (overview tabblad) met in de rijen de verpleeghuizen en in kolommen kwaliteitskenmerken. Het zijn

verschillende soorten kwaliteitskenmerken die allemaal lijken te zijn verzameld met behulp van objectieve kwaliteitsindicatoren: beschikbaarheid van *quality measures*, *total number of health deficiencies*, *fire safety deficiencies*, *nursing staff hours per day*, *CNA hours per resident per day*. Sommige kenmerken staan gecombineerd in één kolom. Alles wordt gepresenteerd door middel van getallen, en niet door symbolen of door staafdiagrammen.

Je kunt ook doorklikken op de individuele verpleeghuizen. Dan krijg je een hele uitgebreide kwaliteitskaart per verpleeghuis met veel informatie waarbij je naar beneden moet scrollen. De informatie is zeer gedetailleerd en opgedeeld in de kenmerken van het eerdere overzicht. Op een dergelijke pagina per verpleeghuis wordt niet vergeleken met andere verpleeghuizen, maar voor sommige aspecten wel met het gemiddelde van de staat en de V.S. Dit gebeurt in staafdiagrammen die percentages weergeven. *Quality measures* geeft een aparte tabel met in de rijen alle kwaliteitsindicatoren en in drie kolommen de resultaten weergegeven in percentages: de eerste kolom voor het betreffende verpleeghuis, de tweede kolom voor de staat, en de derde kolom voor de Verenigde Staten. De percentages staan gepresenteerd als getallen. *Nursing home staffing* geeft ook een aparte tabel onder die van *Quality measures* weer met de kenmerken in rijen en de drie soorten gegevens (verpleeghuis, staat, Verenigde Staten.) in drie kolommen. Het betreft alleen kwantitatieve informatie, zoals het aantal bewoners en het aantal minuten dat verpleegkundigen werken. *Health inspection* presenteert eerst algemene informatie, zoals het aantal gebreken dat is geconstateerd in het betreffende verpleeghuis. Dan vervolgt de tabel met rijen specifieke kwaliteitseisen waaraan niet is voldaan volgens de inspectie, en drie kolommen met gegevens. In de drie kolommen staan alleen gegevens voor het verpleeghuis en niet voor de staat of de V.S. De eerste kolom betreft *Date of correction*, de tweede kolom *Level of harm* (1-4), en de derde kolom *Residents affected* (*few*, *some*, *many*). De kolom van *Level of harm* wordt grafisch weergegeven met behulp van blokjes die een gradatie kennen van 1 tot 4 met de kleuren wit en bruin. *Fire safety inspection* heeft precies dezelfde opzet als *health inspection*.

Via het tabblad *Quality* kun je ook nog een grafische weergave (horizontale staafdiagrammen) krijgen van de *Quality measures* wat betreft de eerder geselecteerde verpleeghuizen. Dan kun je zelf de kwaliteitsaspecten aanvinken waarop je wilt vergelijken en dan kun je tot gedetailleerde vergelijkende informatie komen (blauwe staafjes voor de betreffende verpleeghuizen in de regio), in tegenstelling tot de kwaliteitskaart van één verpleeghuis. Ook wordt er weer vergeleken met de staat en de Verenigde Staten (gele staafjes).

Integratie van informatie

Op deze website wordt informatie op verschillende manieren geïntegreerd. In de eerste starttabel worden enkele algemene aspecten in de kolommen van een overzichtstabel gepresenteerd. Wanneer je specifieke verpleeghuizen verder gaat vergelijken en je in een tweede tabel komt, worden weer enkele aspecten in dergelijke kolommen weergegeven. Deze aspecten zijn specifiekere dan in de eerste tabel. Zowel in de eerste als in de tweede tabel wordt alles in woorden, getallen of percentages uitgedrukt en worden voor de verschillende keuzeaspecten geen verschillende presentatiewijzen gehanteerd. In de

tabellen per verpleeghuis (kwaliteitskaart) wordt weer dezelfde opzet gekozen. Voor de tabellen die je kunt opvragen voor het betreffende verpleeghuis geldt dat verschillende soorten informatie niet geïntegreerd worden gepresenteerd. Voor elk soort informatie is er een aparte tabel die je al dan niet kunt laten verschijnen.

Ontwikkeling van de website

De presentatieformats op deze website zijn getest onder consumenten (Gerteis et al., 2007). Daaruit kwamen evaluatieve tabellen met woorden (*average*, *worse*, *better*) en numerieke tabellen met sterren als beste presentatiewijzen naar voren. Als er toch staafdiagrammen gebruikt worden, kan men de kwaliteitsaspecten het beste in een positieve richting formuleren. Ook wordt door de onderzoekers aangeraden om op de beginpagina slechts enkele instellingen te presenteren als vergelijkende informatie.

Medicare.gov - Nursing Home Compare - Home Selection - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken Favorieten

Adres <http://www.medicare.gov/compare/Include/DataSelect/Questions/HomeSelect.asp> Ga naar Koppelingen

Find Criteria > Home Select

Nursing Home Search
(Step 2 of 2)

There are 11 nursing homes available within 25 miles of St Cloud, Minnesota.

Your search results may show nursing homes in more than one State based on the distance you chose.

- Select one or more Nursing Homes, up to 10 in total, then click "Next Step" at the [bottom of the page](#).

Sort By Distance ▼

Sort By Nursing Home Name ▼

Nursing Homes						
Name: Address: Phone Number: Date of Last Change of Ownership: Distance:	Medicare Participation	Total Number Certified Beds	Type of Ownership	Located in a Hospital?	Continuing Care Retirement Community?	Resident & Family Councils
	Initial Date of Certification Medicaid Participation					
☐ STERLING PARK HEALTH CARE CENTER 142 NORTHWEST FIRST STREET WAITE PARK, MN 56387 (320) 252-9695 1.9 miles	Yes 12/01/1986 Yes	60	For profit - Corporation	No	No	Both
☐ ST BENEDICTS SENIOR COMMUNITY 1810 MINNESOTA BOULEVARD SOUTHEAST SAINT CLOUD, MN 56304 (320) 252-0010 4.8 miles	Yes 09/15/1986 Yes	222	Non profit - Corporation	No	No	Both
☐ TALAH CARE CENTER 1717 UNIVERSITY DRIVE SOUTHEAST SAINT CLOUD, MN 56304 (320) 251-9120 4.8 miles	Yes 02/01/1987 Yes	77	For profit - Corporation	No	No	Both
☐ GOOD SHEPHERD LUTHERAN HOME 1115 4TH AVENUE NORTH SAUK RAPIDS, MN 56379 (763) 252-5525	Yes 07/01/1984	162	Non profit - Church relatated	No	No	Both

Start Postvak IN - Microso... Verreigde Staten VBA-054 Rapport 05... Conceptformal_11... Nursing home Comp... Medicare.gov - Nu... Minnesota state - G... 11:16

Medicare.gov - Nursing Home Compare - Results Summary - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken Favorieten

Adres <http://www.medicare.gov/NHCompare/include/DataSection/ResultsSummary/ResultsSummary.asp> Ga naar Koppelingen

Nursing Home Summary

Information in the Nursing Home database should be interpreted carefully and used in conjunction with other sources, as well as a visit to the nursing home. We suggest you use our [Nursing Home Checklist](#) to help evaluate the nursing homes you visit, or contact your long-term care ombudsman or State Survey Agency before making a decision. The phone number for the long-term care ombudsman or State Survey Agency in your area can be found in the [Helpful Contacts](#) section of this website.

Your search results may show nursing homes in more than one State based on the distance you chose.

About the Nursing Home	Quality Measures	Total Number of Health Deficiencies Fire Safety Deficiencies	Nursing Staff Hours per Resident per Day	CNA Hours per Resident per Day
ANNANDALE CARE CENTER 500 PARK STREET EAST ANNANDALE, MN 55302 (320) 274-3737 Mapping/Directions View all information about this nursing home	Information for 17 of the 19 quality measures is available	8 Health Deficiencies 0 Fire Safety Deficiencies	Not Available - Your State Survey Agency may have the staffing information for this facility.	Not Available - Your State Survey Agency may have the staffing information for this facility.
Total Number of Residents: 58				
COUNTRY MANOR HC & REHAB CTR * 620 FIRST STREET NORTHEAST SARTELL, MN 56377 (303) 253-1900 Mapping/Directions View all information about this nursing home	Information for 19 of the 19 quality measures is available	3 Health Deficiencies 0 Fire Safety Deficiencies	1 hour 30 minutes	2 hours 37 minutes
Total Number of Residents: 156				
GOOD SHEPHERD LUTHERAN HOME 1115 4TH AVENUE NORTH SAUK RAPIDS, MN 56379 (320) 252-6625 Mapping/Directions View all information about this nursing home	Information for 18 of the 19 quality measures is available	13 Health Deficiencies 0 Fire Safety Deficiencies	1 hour 10 minutes	2 hours 10 minutes
Total Number of Residents: 155				
MONTICELLO BIG LAKE COMM HOSP 1013 HART BOULEVARD MONTICELLO, MN 56362 (763) 295-2945 Mapping/Directions View all information about this nursing home	Information for 18 of the 19 quality measures is available	11 Health Deficiencies 2 Fire Safety Deficiencies	1 hour 26 minutes	2 hours 40 minutes
Total Number of Residents: 79				
ST BENEDICTS SENIOR COMMUNITY 1810 MINNESOTA BOULEVARD SOUTHEAST SAINT CLOUD, MN 56304 (320) 252-0010 Mapping/Directions View all information about this nursing home	Information for 19 of the 19 quality measures is available	14 Health Deficiencies 0 Fire Safety Deficiencies	1 hour 33 minutes	1 hour 59 minutes
Total Number of Residents: 200				

Start Prosvak IN - Microso... Verenigde Staten VBA-054 Rapport 05... Conceptformal_11... Nursing home Comp... Medicare.gov - Nu... Minnesota state - G... 11:17

Medicare.gov - Nursing Home Compare - Use Home Details - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken Favorieten

Adres http://www.medicare.gov/NHCompare/include/DataSection/ResultsSummary/OneHome_Results.asp?dest=NAV/Results/ResultsOverview/OneHome/Results/ResultsSummary/OneHome/HC=2453307/CCOUNTRY=MN Ga naar Koppelingen

located. State specific information includes the following: contact information, quality measure State averages in the charts and bar graphs, State average number of health deficiencies, and the nurse home staffing.

State sponsored insurance may not always allow the choice of a nursing home outside your state of residence. Please contact the nursing home directly if you have questions.

Quality Measures	Percentage for COUNTRY MANOR HC & REHAB CTR	Average in Minnesota	National Average
Percent of Long-Stay Residents Given Influenza Vaccination During the Flu Season NEW!	94%	93%	88%
Percent of Long-Stay Residents Who Were Assessed and Given Pneumococcal Vaccination NEW!	99%	94%	87%
Percent of Long-Stay Residents Whose Need for Help With Daily Activities Has Increased	9%	16%	16%
Percent of Long-Stay Residents Who Have Moderate to Severe Pain	1%	3%	4%
Percent of High-Risk Long-Stay Residents Who Have Pressure Sores	5%	8%	12%
Percent of Low-Risk Long-Stay Residents Who Have Pressure Sores	0%	2%	2%
Percent of Long-Stay Residents Who Were Physically Restrained	1%	2%	5%
Percent of Long-Stay Residents Who are More Depressed or Anxious	33%	22%	14%
Percent of Low-Risk Long-Stay Residents Who Lose Control of Their Bowels or Bladder	55%	51%	50%
Percent of Long-Stay Residents Who Have/Had a Catheter Inserted and Left in Their Bladder	8%	8%	6%
Percent of Long-Stay Residents Who Spend Most of Their Time in Bed or in a Chair	1%	1%	4%
Percent of Long-Stay Residents Whose Ability to Move About in and Around Their Room Got Worse	15%	13%	13%
Percent of Long-Stay Residents With a Urinary Tract Infection	0%	7%	9%
Percent of Long-Stay Residents Who Lose Too Much Weight	3%	8%	9%
Percent of Short-Stay Residents Given Influenza Vaccination During the Flu Season NEW!	83%	82%	77%
Percent of Short-Stay Residents Who Were Assessed and Given Pneumococcal Vaccination NEW!	99%	87%	79%
Percent of Short-Stay Residents With Delirium	1%	2%	2%
Percent of Short-Stay Residents Who Had Moderate to Severe Pain	11%	21%	20%

Start Prosvak IN - Microso... Verenigde Staten VBA-054 Rapport 05... Conceptformal_11... Nursing home Comp... Medicare.gov - Nu... Minnesota state - G... 11:18

Medicare.gov - Nursing Home Compare - Quality Measures Results Tab | Top - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Beveiligen Beeld Favorieten Extra Help

Vorige - - - Zoeken Favorieten

Adres <http://www.medicare.gov/NHCompare/include/DataSelect/Quality/QualityMeasuresResults.asp?dest=44V/Results/ResultsOverview/OneHomeQuality/ResultsSummary/OneHomeAllResultsComingFromNHResults=144V> Go hier Kopieer...

- How are the Quality Measures risk adjusted?
- Details on Data Collection and Updates
- How to Read a Bar Graph

If your search results show nursing homes in more than one state, as a result of the distance you choose, the State specific information is for the State where the city or zip code you entered is located. State specific information includes the following: contact information, quality measure State averages in the charts and bar graphs, State average number of health deficiencies, and the nurse home staffing.

State sponsored insurance may not always allow the choice of a nursing home outside your state of residence. Please contact the nursing home directly if you have questions.

[Hide All](#)

☐ **Percent of Long-Stay Residents Who Lose Too Much Weight**

This data is from October 1, 2007 through March 31, 2008. It is collected on each resident and submitted by the nursing home using the Minimum Data Set (MDS).

What does this graph tell you?

This graph shows the percent of long-stay residents who have lost too much weight (lower percentages are better).

Why is this information important?

A loss of 5% or more of body weight in one month is usually considered unhealthy (for example, a 150 pound person should not lose more than 7 1/2 pounds in one month). Too much weight loss can make a person weak, change how medicine works in the body, or cause the skin to break down which can lead to pressure sores. Too much weight loss may mean that the resident is ill, refuses to eat, is depressed, or has a medical problem that makes eating difficult (like weakness caused by a stroke). It could also mean that the resident is not being fed properly, their medical care is not being properly managed, or that the nursing home's nutrition program is poor. To help prevent unhealthy weight loss, it is important that the resident's diet is balanced and nutritious, and that staff spend enough time feeding people who can't feed themselves. Sometimes it may be necessary for a person to lose weight for medical reasons. In these cases, the medical staff may plan in advance for the resident to lose weight on a special weight loss program, but the person should not lose more than 5% of body weight in one month.

Percent of Long-Stay Residents Who Lose Too Much Weight

THIS IS THE AVERAGE FOR ALL THE NURSING HOMES IN UNITED STATES

9%

THIS IS THE AVERAGE FOR ALL NURSING HOMES IN THE STATE OF MINNESOTA

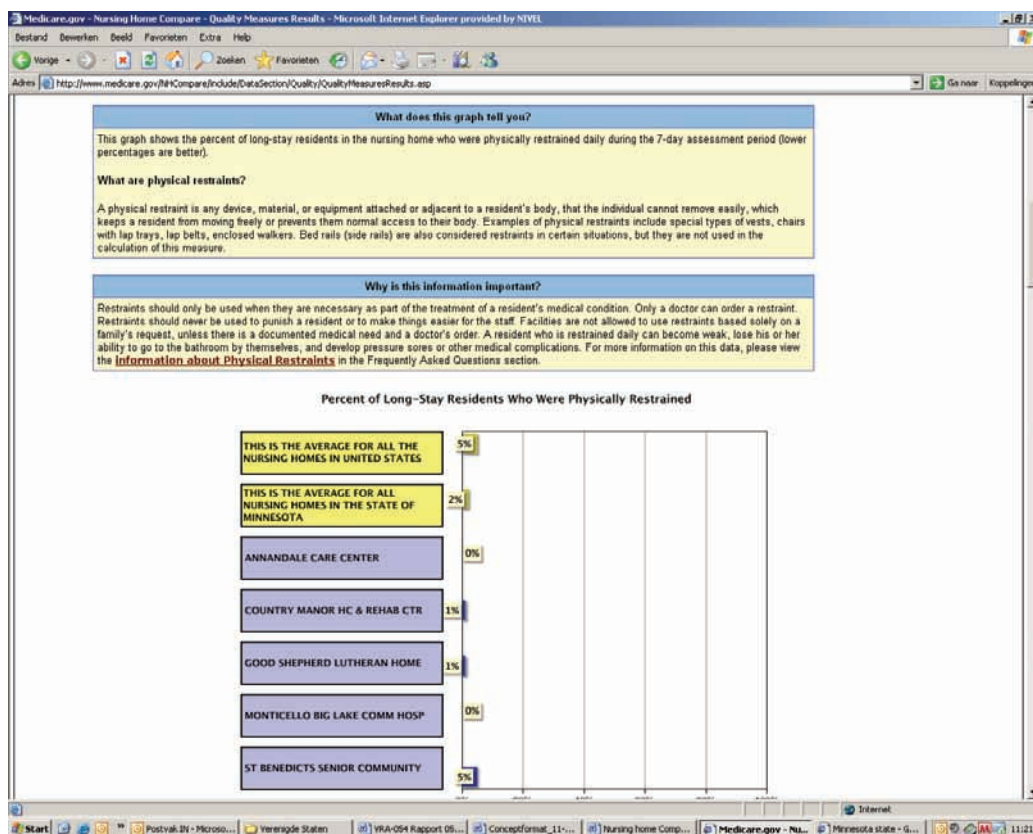
8%

COUNTRY MANOR HC & REHAB CTR

3%

0% 20% 40% 60% 80% 100%

Page Last Updated: July 23, 2008
Data Last Updated: July 31, 2008



9.7 Home health care compare (www.medicare.gov/HHCompare)

Deze website is een initiatief van Medicare. Eigenlijk is deze keuzehulp over thuiszorg onderdeel van een veel grotere website van Medicare, net als het onderdeel Nursing Home Compare. Omdat er op allerlei websites in de Verenigde Staten specifiek naar dit onderdeel Home health care compare wordt doorgelinkt, wordt deze keuzehulp in de huidige studie afzonderlijk beschreven.

Soort informatie

Het gaat op deze website voornamelijk om kwaliteitsinformatie over thuiszorginstellingen, hoewel in de eerste overzichten ook contactgegevens worden gepresenteerd. Er is voor de thuiszorg informatie beschikbaar over verschillende diensten / vormen van zorg, zoals verpleging (*Nursing care services*) en huishoudelijke verzorging (*Home health aid services*), maar ook meer specifieke vormen van zorg zoals hulp bij het weer leren praten (*Speech pathology services*). De informatie betreft allemaal kwaliteitsinformatie op basis van objectieve indicatoren, waaronder veel uitkomstmaten.

Presentatiewijze

Via de startpagina kan men thuiszorginstellingen zoeken via het keuzemenu op regio of direct op naam. Als je via regio zoekt geeft de website in een volgende stap aan hoeveel thuiszorgaanbieders er zijn gevonden binnen de geselecteerde regio. Als je via de staat zoekt geeft deze eerste stap vrij veel instellingen. Via een keuzemenu kun je vervolgens

op soort zorg (vergoed door Medicare) verder specificeren. Bij de volgende stap geeft de website nogmaals aan om hoeveel instellingen het gaat. Als het om veel instellingen gaat wordt er aangeraden om de zoekopdracht te verfijnen (door bijvoorbeeld binnen een stad te zoeken in plaats van binnen een hele staat).

Dan kom je op een overzicht met kenmerken van alle verpleeghuizen binnen de regio, zoals contactinformatie, en de zorg die aangeboden wordt. Deze informatie wordt gepresenteerd in een tabelvorm met de verpleeghuizen in de rijen en zes kenmerken in kolommen. De presentatiewijze die wordt gehanteerd bestaat in deze tabel alleen uit vinkjes om aan te geven of iets wel of niet aangeboden wordt. Vervolgens kan men maximaal tien aanbieders aanvinken om verder te vergelijken. Als je enkele aanbieders aanvinkt en verder gaat kom je op een overzicht met een beschrijving van beschikbare kwaliteitsindicatoren. Er zijn vier hoofdsoorten met daaronder gedetailleerde maten, deze kun je aanvinken om er informatie over te krijgen.

De informatie die je te zien krijgt is gegroepeerd per thuiszorginstelling. Er is dus voor iedere aanbieder een tabel. Daarin staan in de rijen de verschillende aspecten die gemeten zijn, en er zijn drie kolommen. In de eerste kolom staan de resultaten voor de betreffende thuiszorgaanbieder, in de tweede kolom staan de gemiddelde resultaten van de staat, en in de derde kolom staan de gemiddelde resultaten van de Verenigde Staten. De resultaten worden gepresenteerd door middel van percentages, waarbij het soms zo is dat een hoger percentage een goede prestatie weergeeft, en soms dat een hoger percentage juist een slechte prestatie weergeeft. Er wordt daarbij steeds vermeld hoe consumenten de percentages moeten interpreteren (*Higher percentages are better* en *Lower percentages are better*).

Integratie van informatie

Er is nauwelijks sprake van integratie van informatie. De informatie is grotendeels van hetzelfde type en wordt in principe gewoon onder elkaar weergegeven in de tabellen per aanbieder. Informatie die negatief en positief is gepresenteerd wordt wel van elkaar geschieden in deze tabellen. Het is opvallend dat er niet meerdere aanbieders in een tabel worden gepresenteerd. Daardoor is het erg moeilijk om vergelijkingen tussen aanbieders te maken.

Ontwikkeling van de website

De inhoud en presentatiewijzen op de website zijn veelvuldig getest onder consumenten. Zo hebben consumenten een grote rol (gehad) in het selecteren van de kwaliteitsaspecten die gepresenteerd worden op de website. Op de website is verder te lezen dat het aantal indicatoren (keuzeaspecten) steeds verder uitgebreid wordt.

Medicare.gov - Home Health Compare - Agency Selection - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Voorpagina - Zoeken - Favorieten - Ga naar - Koppelingen

Adres http://www.medicare.gov/HHCompare/home.asp

Medicare Covered Services Offered						
Home Health Agency Telephone Number Type of Ownership	Nursing Care Services (selected)	Physical Therapy Services (selected)	Occupational Therapy Services (selected)	Speech Pathology Services	Medical Social Services (selected)	Home Health Aide Services (selected)
ABC HOME HEALTH CARE INC 2220 NORTH GRAND PUEBLO, CO 81003 (719) 543-2700 Proprietary Medicare Certification Date: 1/11/2005	✓	✓				✓
ACARIA INC 5735 W 6TH AVENUE LAKEWOOD, CO 80214 (303) 403-8888 Proprietary Medicare Certification Date: 8/5/2005	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ACCELERATED HOME HEALTHCARE 6800 N BROADWAY #A DENVER, CO 80221 (720) 322-0311 Proprietary Medicare Certification Date: 5/21/2003	✓	✓	✓			✓
ACCENT ON INDEPENDENCE INC 11349 W COLFAX AVENUE LAKEWOOD, CO 80215 (303) 331-0818 Proprietary Medicare Certification Date: 12/15/1983	✓					✓
ACCESS HOME CARE LLC 74 WEST 100 NORTH LOGAN, UT 84321 (435) 755-6599 Proprietary Medicare Certification Date: 5/9/2005	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Bottom of page Top of page

Medicare Covered Services Offered						
Home Health Agency Telephone Number Type of Ownership	Nursing Care Services (selected)	Physical Therapy Services (selected)	Occupational Therapy Services (selected)	Speech Pathology Services	Medical Social Services (selected)	Home Health Aide Services (selected)
ALAMOSA COUNTY NURSING SERVICE 8900 INDEPENDENCE WAY ALAMOSA, CO 81101 (719) 589-6639 Government - State/County Medicare Certification Date: 4/1/1972	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Start Postvak IN - Microsoft O... Verenigde Staten VRA-054 Rapport 15-09... Home health care Compa... Medicare.gov - Home ... 11:54

Medicare.gov - Home Health Compare - Search Results by Home Health Agency - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Voorpagina - Zoeken - Favorieten - Ga naar - Koppelingen

Adres http://www.medicare.gov/HHCompare/search/results.asp?dest=44V[Results]&pagelet=HomeResults

Agencies that exclusively serve children, or private pay, or privately insured patients are not listed here.

This information (data) is gathered from the Quality Information Evaluation System (QIES). See Data Collection Details for more information.

Hide All

CASTLE HOME CARE			
46 001 KAM HWY SUITE 212 KANEONE, HI 96744 (808) 247-2628			
Type of Ownership: Voluntary Non Profit - Religious Affiliations Agency's Initial Date of Medicare Certification: 02/1998			
Medicare-covered Services:			
Nursing Care Services: Yes		Speech Pathology Services: Yes	
Physical Therapy Services: Yes		Medical Social Services: Yes	
Occupational Therapy Services: Yes		Home Health Aide Services: Yes	
Quality Measures	Percentage for CASTLE HOME CARE	State Average	National Average
HIGHER PERCENTAGES ARE BETTER			
Percentage of patients who get better at walking or moving around	40%	43%	43%
Percentage of patients who get better at getting in and out of bed	56%	51%	54%
Percentage of patients who have less pain when moving around	70%	62%	64%
Percentage of patients whose bladder control improves	63%	51%	50%
Percentage of patients who get better at bathing	73%	66%	65%
Percentage of patients who get better at taking their medicines correctly (by mouth)	41%	35%	43%
Percentage of patients who are short of breath less often	65%	70%	61%
Percentage of patients who stay at home after an episode of home health care ends	70%	74%	68%
NEW! Percentage of patients whose wounds improved or healed after an operation	80%	73%	79%
LOWER PERCENTAGES ARE BETTER			
Percentage of patients who had to be admitted to the hospital	26%	24%	26%
Percentage of patients who need urgent, unplanned medical care	30%	22%	21%
NEW! Percentage of patients who need unplanned medical care related to a wound that is new, is worse, or has become infected	2%	2%	1%

Start Postvak IN - Microsoft O... Verenigde Staten VRA-054 Rapport 15-09... Home health care Compa... Medicare.gov - Home ... 12:00

Medicare.gov - Home Health Compare - Search Results by Home Health Agency - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken Favorieten

Adres <http://www.medicare.gov/HHCompare/search/results.asp?dest=NAV/Results&pagelet=HomeResults> Ga naar koppelingen

Quality Measures	Percentage for HALE MAKUA HOME HEALTH SERVICE	State Average	National Average
HIGHER PERCENTAGES ARE BETTER			
Percentage of patients who get better at walking or moving around	46%	43%	43%
Percentage of patients who get better at getting in and out of bed	51%	51%	54%
Percentage of patients who have less pain when moving around	63%	62%	64%
Percentage of patients whose bladder control improves	43%	51%	50%
Percentage of patients who get better at bathing	73%	68%	68%
Percentage of patients who get better at taking their medicines correctly (by mouth)	41%	35%	43%
Percentage of patients who are short of breath less often	65%	70%	61%
Percentage of patients who stay at home after an episode of home health care			

Bottom of page Top of page

HALE MAKUA HOME HEALTH SERVICE

1520 EAST MAIN STREET
WAILUKU, HI 96793
(808) 244-3661

Type of Ownership: Voluntary Non Profit - Private
Agency's Initial Date of Medicare Certification: 12/15/1968

Medicare-covered Services:

Nursing Care Services: Yes
Physical Therapy Services: Yes
Occupational Therapy Services: Yes

Speech Pathology Services: Yes
Medical Social Services: Yes
Home Health Aide Services: Yes

9.8 U compare healthcare (<http://www.ucomparehealthcare.com>)

Deze website wordt beheerd door About, Inc, wat een organisatie is van de New York Times. De website is bedoeld om consumentenkeuzes in de zorg te ondersteunen en wel op het gebied van ziekenhuizen, verpleeghuizen, individuele artsen fertiliteitsklinieken en mammografiecentra. Op de website wordt benadrukt dat het niet hun doel is om de verschillende aanbieders te rangschikken (to rate or grade).

Soort informatie

Er wordt op deze website informatie over verschillende zorgsectoren aangeboden (artsen, ziekenhuizen, verpleeghuizen, zorgverzekeringen). Ook worden er verschillende soorten informatie binnen de zorgsectoren gepresenteerd, namelijk etalage-informatie en kwaliteitsinformatie gebaseerd op objectieve indicatoren. De meeste informatie afkomstig van bestaande overheidsregistraties en er worden door de website zelf in principe geen berekeningen meer gedaan.

Presentatiewijze

Op de startpagina kun je voor verschillende soorten zorg gaan zoeken, namelijk ziekenhuizen, artsen, verpleeghuizen, mammografiecentra, en fertiliteitsklinieken. Voor al deze mogelijkheden geldt dat je via naam kunt zoeken, maar ook via regio (bijvoorbeeld via postcode). Bij zoeken naar een arts kun je ook via een keuzemenu al de specialisatie selecteren waarop je wilt zoeken. Er is tevens een optie (voor alle vormen van zorg) om te

browsen in plaats van iets specifiek te zoeken: je krijgt dan per regio een overzicht van de aanbieders. Je kunt een enkele aanbieder aanklikken en daarvoor informatie krijgen. De informatie die via deze weg geboden wordt betreft etalage-informatie: contactgegevens en het aanbod per aanbieder/instelling. Ook kun je onderaan de tabel waarin de informatie wordt gepresenteerd een optie aanvinken om te vergelijken met andere aanbieders.

Zoeken naar een arts geeft in het begin al verschillende selectiemogelijkheden: via naam, regio en/of specialisatie kun je zoeken naar artsen. Je krijgt als resultaat een overzicht met de artsen die zijn gevonden. De gegevens betreffen contactgegevens, de specialisatie en de afstand (dus allemaal etalage-informatie). Er kunnen artsen aangevinkt worden om verder te vergelijken (*Get report*). Je krijgt dan een overzicht (een rij) met de aangevinkte artsen en hun geslacht en adres. Ook zie je op een geografische kaart waar ze zich bevinden. Deze informatie is de inhoud van één tabblad. Er zijn nog andere tabbladen met informatie die je kunt aanklikken (*Public board action, Specialty and hospital affiliations, Education, Things to consider, Questions, en Definitions*). Het betreft allemaal etalage-informatie.

Zoeken naar een ziekenhuis werkt hetzelfde als zoeken naar een arts. Je krijgt als resultaat een overzicht met de ziekenhuizen die zijn gevonden. De gegevens betreffen weer etalage-informatie. Er kunnen weer ziekenhuizen aangevinkt worden om verder te vergelijken (*Get report*). Je krijgt dan een overzicht met de contactgegevens van de ziekenhuizen onder elkaar, en rechts een geografische kaart met daarop de locatie van de ziekenhuizen aangegeven. Deze informatie staat allemaal op één tabblad. Via de andere tabbladen (voor de ziekenhuizen zijn dit er negen) is veel uitgebreide informatie te verkrijgen. De tabbladen bevatten de volgende informatie: *Welcome* (met de zojuist beschreven contactinformatie), *Facility info*, *Inpatient Quality*, *Length of Stay*, *Charges*, *Mortality Rate*, *Quality Measures*, *Patient Safety*, en *Definitions*. Het eerste tabblad (*Facility info*) geeft informatie over het zorgaanbod in het ziekenhuis en is weer onderverdeeld in vier achterliggende tabbladen. De informatie wordt weergegeven in tabellen met in de rijen de keuzeaspecten en in de kolommen de geselecteerde ziekenhuizen. De meeste informatie wordt gepresenteerd met behulp van woorden en getallen, maar er worden ook symbolen gebruikt om aan te geven of iets al dan niet wordt aangeboden in het ziekenhuis (plusjes en vinkjes). Het tweede tabblad (*Inpatient quality*) bestaat uit mortaliteitsgegevens en bestaat uit zeven achterliggende tabbladen (voor verschillende specialismen). De mortaliteitsgegevens worden gepresenteerd door middel van verticale staafdiagrammen die vrij complex zijn. Eerst wordt er een staafje gepresenteerd die dient als uitleg van wat *typical*, *better*, en *worse* is. Daarnaast staan de staafjes voor de geselecteerde ziekenhuizen met hun prestaties, en in elk staafje staat een score in een percentage die de mortaliteit aangeeft. Het derde tabblad (*Length of Stay*) geeft informatie in verticale staafdiagrammen over de gemiddelde opnameduur en bestaat uit zes achterliggende tabbladen voor verschillende specialismen. De staafdiagrammen hebben dezelfde opzet als bij de mortaliteitsgegevens (een eerste staaf als voorbeeld en vervolgens afzonderlijke staafjes voor de geselecteerde ziekenhuizen). Hoe meer gevuld het staafje is, hoe langer de opnameduur. In de staafjes staat ook nog eens in woorden aangegeven hoe lang de opnameduur is. Het vierde tabblad (*Charges*) volgt weer dezelfde

opzet met staafdiagrammen en geeft informatie over de kosten. Het vijfde tabblad (*Mortality rate*) geeft informatie in percentages weer per ziekenhuis per specialisme. Het zesde tabblad (*Quality Measures*) geeft de prestaties van ziekenhuizen op verschillende objectieve indicatoren en bestaat uit vier verschillende achterliggende tabbladen (vier indicatoren). Er wordt per ziekenhuis een verticale staafdiagram in tinten blauw gepresenteerd waarin het percentage van het ziekenhuis wordt afgezet tegen het percentage in de staat en in de V.S. Hoe groter het staafje, hoe beter de prestatie. Het zevende tabblad (*Patient Safety*) geeft informatie over negatieve gebeurtenissen met behulp van dezelfde soort staafdiagrammen als bij *Inpatient quality*. In het laatste tabblad (*Definitions*) worden voor alle soorten informatie definities gegeven van de gemeten aspecten.

Zoeken naar een verpleeghuis werkt in principe hetzelfde als zoeken naar een arts en een ziekenhuis. In het resultaten overzicht van verpleeghuizen vergelijken verschijnt een tabel met in de rijen de verpleeghuizen en de kolommen (zes) gepresenteerd als tabbladen waarop je kunt doorklikken. In deze overzichtstabel vind je in eerste instantie (zonder klikken op de tabbladen) weinig informatie, behalve een geografische kaart met de locaties waar de verpleeghuizen zich bevinden. Klikken op het tabblad *Demographics* geeft een nieuwe tabel met in de kolommen de verpleeghuizen en in de rijen een aantal kenmerken van de verpleeghuizen (*Number of beds*, *Residents*, *Ownership type*, allemaal etalage-informatie). De informatie wordt weergegeven door middel van getallen en woorden. Klikken op *Staff data* geeft voor twee verschillende aspecten (onder elkaar) rondom het personeel informatie in staafdiagrammen. Elk verpleeghuis heeft een eigen staafdiagram (tinten blauw) met daarin de score voor het verpleeghuis, het gemiddelde voor de staat, en het gemiddelde voor de V.S. De staafdiagrammen geven percentages weer. Er staan dus steeds een aantal staafdiagrammen naast elkaar weergegeven voor elk aspect, afhankelijk van het aantal verpleeghuizen dat is geselecteerd. Het tabblad *Staff data* is onderverdeeld in twee andere tabbladen: het eerste tabblad omvat hetgeen hiervoor beschreven, het tweede tabblad geeft voor nog twee andere aspecten informatie met behulp van dezelfde presentatiewijze. Klikken op *On site services* geeft een tabel met in de rijen aspecten rondom *Services* die aangeboden worden, en in de kolommen de verschillende verpleeghuizen. Met behulp van vinkjes wordt weergegeven of de services worden aangeboden. Klikken op *Quality measures* geeft kwaliteitsinformatie over de verpleeghuizen door middel van staafdiagrammen (tinten blauw) met weer dezelfde opzet als *Staff data*. De staafdiagrammen geven percentages weer. Hogere percentages betekenen slechtere prestaties. Ook het tabblad *Quality measures* is onderverdeeld in meerdere (drie) tabbladen: *Mobility*, *Continence*, en *Others*. Voor de aspecten die onder deze tabbladen vallen geldt dezelfde presentatiewijze: blauwe staafdiagrammen met percentages: hoe hoger het percentage, hoe slechter de uitkomsten van de zorg. Klikken op *Survey deficiencies* geeft drie achterliggende tabbladen: één voor elk verpleeghuis. Per tabblad zie je bovenin de resultaten in staafdiagrammen voor alle drie verpleeghuizen, en daaronder aspecten waarop het bepaalde verpleeghuis tijdens een inspectie niet goed op heeft gescoord ('*This section contains information on health deficiencies issued during the two most recent state inspections as reported to Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS). Reported deficiencies for the currently selected nursing home are shown below*'). Klikken op *Complaint deficiencies* geeft soortgelijke informatie door middel van

dezelfde presentatiewijze, maar dan voor een onderzoek naar *Complaints* (*'This section contains information on complaints issued during the two most recent complaint investigations as reported to Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS). Reported complaints for the currently selected nursing home are shown below'*). Klikken op *Definitions* geeft informatie over alle gebruikte indicatoren. Klikken op *Things to consider* geeft een soort samenvatting over aspecten waarop je zou moeten letten bij het kiezen van een verpleeghuis.

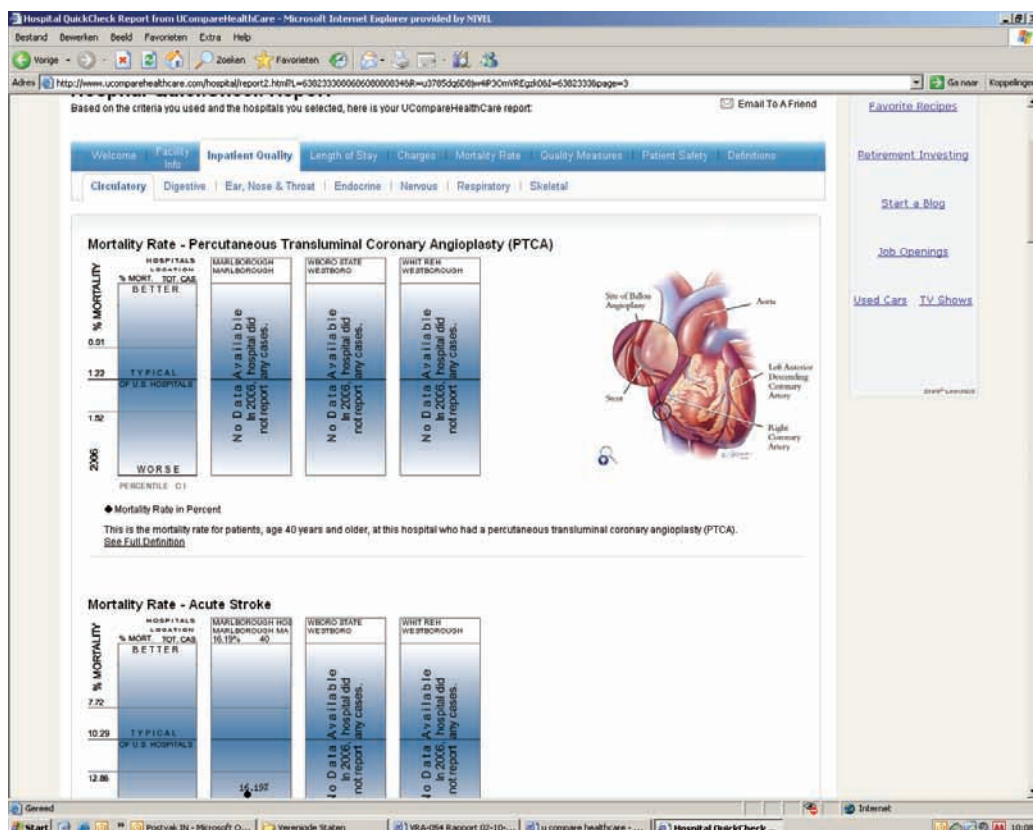
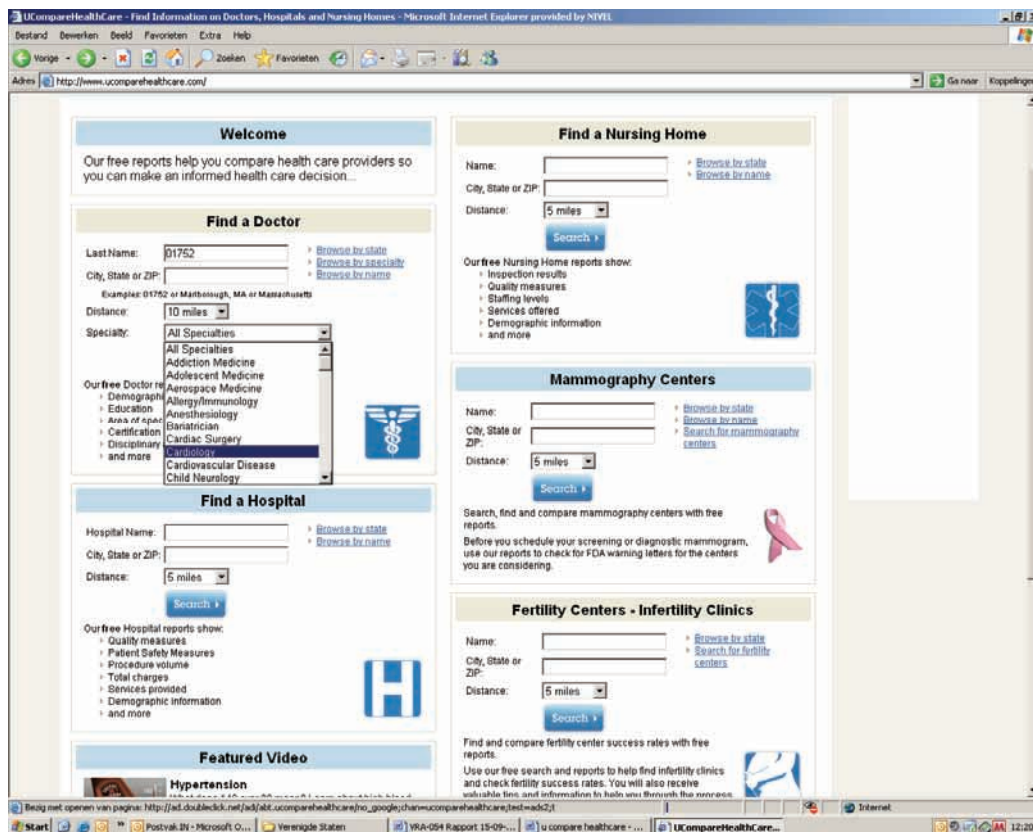
Zoeken naar een mammografiecentrum en een fertiliteitcentrum werkt hetzelfde als zoeken naar een arts, maar biedt niet de mogelijkheid om verschillende centra met elkaar te vergelijken.

Integratie van informatie

Er is sprake van beperkte integratie van verschillende soorten informatie. De meeste gegevens betreffen kwaliteitsinformatie gebaseerd op objectieve indicatoren, die wel weer zijn onderverdeeld in verschillende aspecten. Ook is er redelijk wat etalage-informatie. De verschillende soorten informatie worden door middel van tabbladen van elkaar gescheiden, en niet geïntegreerd weergegeven in een tabel. De staafdiagrammen worden per aspect per aanbieder / instelling gepresenteerd. Vergelijkingen zijn wel mogelijk maar het kost redelijk wat cognitieve moeite.

Ontwikkeling van de website

De website is ontwikkeld vanuit het idee dat consumenten op een gemakkelijke manier ondersteund moeten worden bij hun keuzes in de zorg. Op de website is dan ook te lezen dat men relatief veel aandacht heeft besteed aan de presentatie van de informatie. Deze moet visueel gemakkelijk te interpreteren zijn, maar ook afgestemd zijn op de specifieke wensen en interesses van consumenten. Er is verder niets bekend over verdere ontwikkeling van de presentatiewijzen.



Nursing Home QuickCheck Report from UCompareHealthCare - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Vergeer Zoeken Favorieten

Adres <http://www.ucomparehealthcare.com/nhs/report2.html?L=5963610122727991239718R=a0C926abH8bFPH67rLx8bg2bL=59636108page=2>

UCompareHealthCare
An About.com Health Service

Search: Search

Home Doctors Hospitals Nursing Homes Insurance Jobs About Us Site Map

McLean Center at Fernside
Harvard affiliated premier adult res. substance abuse treatment
www.mcleanfernside.org

Ads by Google

Nursing Home QuickCheck Report™
Based on the criteria you used and the nursing homes you selected, here is your UCompareHealthCare report:

Print Report
Email To A Friend

Welcome Demographics Staff Data On Site Services Quality Measures Survey Deficiencies Complaint Deficiencies Delirium Things to Consider

	Crestview Ctr	Langhorne Gdn & Nu	Richboro Care Ctr
Beds	180	120	82
Residents	176	117	78
% Occupied	98	98	93
Resident Councils	Resident	Resident	Resident
Ownership type	For profit - Corporation	For profit - Corporation	For profit - Partnership
Multiple Nursing Home Ownership	No	No	No

Get definitions for:
 • Resident Councils
 • Ownership Type
 • Multiple Nursing Home Ownership

[Previous](#) [Next](#)

Long Term Care
Find a list of great home lenders Search our business directory today
www.business.com

Ads by Google

© 2008 UCompareHealthCare, LLC | [Privacy Policy](#) | [Contact Us](#)

We comply with the HONcode standard for health trustworthy information. [Verify here](#)

HONcode
VERIFIED
07/2008

Gerred

Start [Podvuk BN - Microsoft O...](#) [Verenigde Staten](#) [VRA-054 Rapport 15-09-...](#) [u compare healthcare - ...](#) [Nursing Home QuickC...](#) Internet

Nursing Home QuickCheck Report from UCompareHealthCare - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Vergeer Zoeken Favorieten

Adres <http://www.ucomparehealthcare.com/nhs/report2.html?L=5963610122727991239718R=a0C926abH8bFPH67rLx8bg2bL=59636108page=5&tab=3>

Based on the criteria you used and the nursing homes you selected, here is your UCompareHealthCare report:

Email To A Friend

Welcome Demographics Staff Data On Site Services Quality Measures Survey Deficiencies Complaint Deficiencies Delirium Things to Consider

Mobility Continence Others

Percentage of Residents Who Are More Depressed or Anxious

■ Nursing Home ■ State Average ■ National Average

Nursing Home	State Average	National Average
CRESTVIEW CTR	10	14
LANGHORNE GDN & NU	14	14
RICHBORO CARE CTR	25	14

Last Updated: 10/06/2008

Percent of residents who have become more depressed or anxious in the nursing home since the last time they were checked. A high percentage may indicate that residents lack meaningful activities and/or that anxiety and depression are not being monitored.

Percentage of Residents Who Lose Too Much Weight

■ Nursing Home ■ State Average ■ National Average

Nursing Home	State Average	National Average
CRESTVIEW CTR	8	8
LANGHORNE GDN & NU	8	8
RICHBORO CARE CTR	8	8

Last Updated: 10/06/2008

This measure indicates the percentage of residents who have lost too much weight. (Lower percentages are better)

Percentage of Residents Who Have Moderate to Severe Pain

Enter your zip and meet having today!

Get Quotes!

gohealth

Gerred

Start [Podvuk BN - Microsoft O...](#) [Verenigde Staten](#) [VRA-054 Rapport 15-09-...](#) [u compare healthcare - ...](#) [Nursing Home QuickC...](#) Internet

9.9 Dialysis Facility Compare (www.medicare.gov/dialysis)

Deze keuzehulp voor dialysecentra is een onderdeel van de website van Medicare. Dit onderdeel biedt vergelijkende informatie over dialysecentra in de Verenigde Staten. Omdat er op verschillende andere websites in de Verenigde Staten links te vinden zijn naar deze keuzehulp, wordt het hier afzonderlijk van de rest van de Medicare website beschreven.

Soort informatie

De informatie gaat alleen over dialysecentra en bestaat uit kwaliteitsgegevens (waaronder mortaliteitsdata).

Presentatiewijze

Op de startpagina dient men de postcode invoeren of andere geografische criteria in te voeren. Dan kom je op een overzicht met alle dialysecentra in de betreffende regio, met hun contactinformatie. De centra staan op alfabetische volgorde gepresenteerd. Je kunt centra aanvinken als je wilt en die verder vergelijken. Je komt dan op een overzicht met kenmerken van de centra: elk dialysecentrum heeft een aparte tabel met daarin kenmerken beschreven zoals contactinformatie, maar ook enige kwaliteitsinformatie zoals informatie over accreditatie. Bovenaan de pagina staan verschillende tabbladen waar je kunt doorklikken waarvan één *Compare quality*.

Compare quality geeft drie aspecten om op te vergelijken. De eerste twee aspecten worden gepresenteerd door middel van horizontale staafjes, waarbij een groter staafje een betere prestatie weergeeft. De staafjes (blauw) worden afgezet tegen staafjes die het gemiddelde weergeven van de staat en van heel de Verenigde Staten (staafjes in groen). Het derde aspect (mortaliteit) wordt gepresenteerd door getallen en vinkjes (*checkmarks*) die aangeven waaraan wordt voldaan. Ook hier wordt vergeleken met het gemiddelde van de staat en van heel de Verenigde Staten. Via een apart tabblad kan meer informatie worden verkregen over de manier waarop gemeten is.

Integratie van informatie

De gemiddelde informatie (Verenigde Staten en staat) wordt samen met informatie voor individuele instellingen gepresenteerd, maar wel duidelijk gescheiden door presentatievorm. Bij de staafdiagrammen door kleur, en bij de mortaliteitsgegevens door een andere manier van weergave (getallen versus *checkmarks*). Dit laatste bleken consumenten in een test overigens moeilijk te vinden. Verder worden verschillende soorten informatie niet gezamenlijk weergegeven

Ontwikkeling van de website

De presentatieformats op deze website zijn in het verleden geëvalueerd door ze te testen onder consumenten. Er heeft een evaluatie van deze website plaatsgevonden, die wordt beschreven in een artikel van Trisolini en Eisenberg (2007). Wat betreft de mortaliteitsdata werd gevonden dat consumenten de informatie redelijk begrijpen, en dat het format waarin het gepresenteerd wordt wat dat betreft niet zoveel effect heeft. Een belangrijk resultaat was dat consumenten moeite hadden om de vergelijking tussen de centra en de

ationale en staat prestaties te vergelijken. De meeste consumenten wilden dit liever apart gepresenteerd hebben. Verder wilden de meeste consumenten liever vijf dan drie categorieën van kwaliteit gepresenteerd zien, hoewel het voor enkelen juist weer verwarrend was om er vijf te hebben.

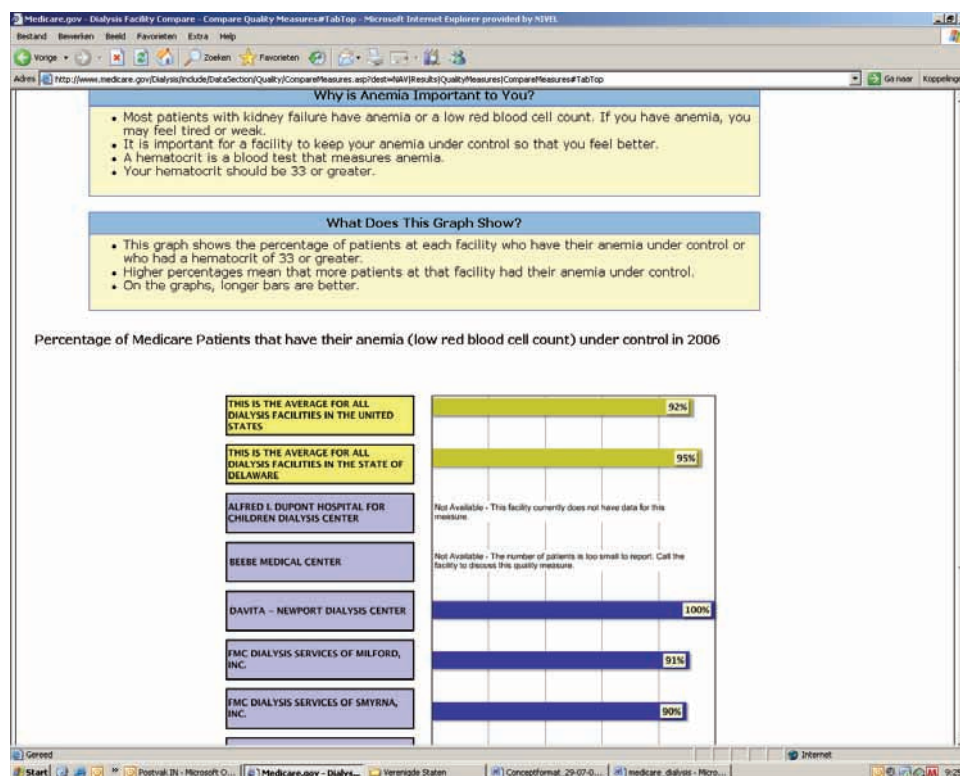
Medicare.gov - Dialysis Facility Compare - Compare Facility Characteristics - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Address: http://www.medicare.gov/Dialysis/Include/DataSector/Services/CompareServices.asp?StyleChoice_Scse=StateOrJurisdictionAgency

Protection
1-877-453-0012
1-800-MEDICARE

Characteristics of the Dialysis Facilities			
	ALFRED I. DUPONT HOSPITAL FOR CHILDREN DIALYSIS CENTER	BEEBE MEDICAL CENTER	DAVITA - NEWPORT DIALYSIS CENTER
Address	1600 ROCKLAND ROAD WILMINGTON, DE 19899 Mapping/Directions	424 SAVANNAH ROAD LEWES, DE 19958 Mapping/Directions	605 WEST NEWPORT PIKE WILMINGTON, DE 19804 Mapping/Directions
Phone Number	(302) 651-5374	(302) 645-3643	(302) 633-6228
Shifts Starting After 5 PM	NO	NO	YES
Number of Hemodialysis Stations	5	2	16
In-Center Hemodialysis	YES	YES	YES
Peritoneal Dialysis	YES	NO	NO
Home Hemodialysis Training	NO	NO	NO
Ownership Type	Non-Profit	Non-Profit	Profit
Corporate Name	INDEPENDENT	INDEPENDENT	DAVITA
Facility's First Date of Medicare Certification	July 21, 1993	July 09, 1999	April 07, 2004
Link to Quality Information	Compare Quality	Compare Quality	Compare Quality
Facility Profile	View all information about this facility	View all information about this facility	View all information about this facility

Characteristics of the Dialysis Facilities			
	FMC DIALYSIS SERVICES OF MILFORD, INC.	FMC DIALYSIS SERVICES OF SMYRNA, INC.	FRESENIUS MEDICAL CARE OF MIDDLETOWN
Address	6560 NORTH DUPONT HIGHWAY MILFORD, DE 19963 Mapping/Directions	GATEWAY NORTH SHOPPING CENTER 210 STADIUM STREET - RT 13 SMYRNA, DE 19977 Mapping/Directions	104 SLEEPY HOLLOW DRIVE MIDDLETOWN, DE 19709 Mapping/Directions
Phone Number	(302) 424-0552	(302) 659-5220	(302) 449-1601



9.10 Medicare options compare (<http://www.medicare.gov/MPPF>)

Deze keuzehulp voor zorgverzekeringen is een onderdeel van de website van Medicare. Omdat er op verschillende andere websites in de Verenigde Staten links te vinden zijn naar deze keuzehulp, wordt het hier afzonderlijk van de rest van de Medicare website beschreven.

Soort informatie

De website biedt informatie over zorgverzekeringen (*Medicare Health Plans*). Deze informatie bestaat uit productinformatie en polisvoorwaarden, informatie over de kosten, kwaliteitsinformatie bestaande uit patiëntenervaringen, en prestatie-indicatoren.

Presentatiewijze

Op de beginpagina kun je starten met een keuze tussen soorten zorgverzekeringen. Vervolgens kun je kiezen tussen twee opties: 1) persoonlijke zoekopdracht; en 2) algemene zoekopdracht. Via de persoonlijke zoekopdracht zoek je op basis van je persoonlijke gegevens. Daarvoor moet je al lid zijn van Medicare. Via de algemene zoekopdracht wordt op basis van enkele algemene persoonlijke gegevens gezocht, of alleen binnen een bepaalde regio. Vervolgens kun je nog je medicatie opgeven voordat je komt op vergelijkingspagina. Het overzicht met alle zorgverzekeringen (*health plans*) is een grote tabel met in de rijen de zorgverzekeringen en in de kolommen acht aspecten om op te kiezen. In de negende kolom wordt de optie aangeboden om je direct aan te melden voor een zorgverzekering. In de verschillende kolommen staat het volgende weergegeven: type health plan, kosten, medicatievergoeding, keuze voor artsen, *vision services*, *dental services*, *physical exams*. Dit zijn allemaal vrij algemene aspecten. De zorgverzekeringen staan gepresenteerd op alfabetische volgorde. Klikken op één van de aspecten zorgt ervoor dat de zorgverzekeringen worden gerangschikt van best presterend naar slechtst presterend. Doorklikken op één van de zorgverzekeringen geeft uitgebreide informatie in tekst en getallen. Er is geen grafische weergave van resultaten. De informatie betreft heel algemene kenmerken over de vergoedingen en de werking van de zorgverzekeringen.

Via een verdere vergelijking (aanvinken van drie *health plans* via *compare health benefits details*) komt men op een grote pagina waar men ver naar beneden kan scrollen. De drie geselecteerde *health plans* staan in kolommen en de keuzeaspecten in de rijen. In de kolommen staan de volgende aspecten: *Plan benefits*, *Annual costs*, *Provider network*, *Contact info*, *Plan ratings*, *Important info*, *Impatient care*, *Outpatient care*, en andere polisvoorwaarden. Alles is gepresenteerd door middel van tekst en getallen, met uitzondering van *Plan ratings*. Daarbij wordt namelijk gebruik gemaakt van sterren. Je kunt ook nog meer gedetailleerde informatie krijgen over de ratings. Er wordt een vijfsterrensystematiek gehanteerd met de volgende interpretatie: ***** = *excellent*; **** = *very good*; *** = *good*; ** = *fair*; * = *poor*. Er is een korte uitleg van de sterren op deze pagina te vinden: *'The number of stars shows how well the plans perform'*.

Als je verder klikt bij de *Ratings* (*Click to see more details*) krijg je opnieuw het sterrenoverzicht in een apart scherm. Je kunt de presentatiewijze van de sterren daarbij

zelf veranderen in *Numbers* en dan krijg je meer exacte informatie. Ook zie je dan dat elk aspect van de sterren weer is opgebouwd uit meerdere achterliggende aspecten. De score in sterren is samengesteld op basis van verschillende achterliggende aspecten. In een apart scherm (klikken op *Learn how quality and performance are measured*) kom je op een overzicht met uitleg van alle kwaliteitsaspecten van de *ratings* en de achterliggende aspecten. Op de hele website wordt gebruik gemaakt van lichtblauwe kleuren en ook de sterren zijn (donker) blauw.

Integratie van informatie

In de overzichtstabel worden verschillende soorten informatie geïntegreerd weergegeven, zoals informatie over kosten (premies), samen met informatie over de polisinhoud en dekking, en het type zorgverzekering. Kwaliteitsinformatie wordt echter niet aangeboden in deze tabel. Er worden geen verschillende presentatiewijzen gebruikt voor de verschillende aspecten in deze tabel. In de vergelijkende overzichten van geselecteerde zorgverzekeringen worden wel verschillende soorten informatie geïntegreerd weergegeven, dat wil zeggen op één pagina. In deze overzichten is ook kwaliteitsinformatie beschikbaar. Doordat er veel informatie wordt aangeboden (en je ver naar beneden kunt scrollen) is het echter vrijwel onmogelijk om daadwerkelijk alle soorten informatie in één oogopslag te bekijken.

Ontwikkeling van de website

Op de website is niets te vinden over de ontwikkeling van de website en de ontwikkeling van de gehanteerde presentatiewijzen.

56 plan(s) available in ZIP code 90095

Select Criteria to Reduce Number of Plans Shown (optional)

When you choose 3 plans to compare, quality and performance information will be available to help you make the best choice for you. Quality and performance varies across plans. Giving good quality care means doing the right thing, at the right time, and in the right way to get the best possible results.

The plans are sorted by Estimated Annual Cost for People Like You. Click on column titles to sort another way. Click on plan names to view more information about each plan.

Choose up to 3 plans to Compare Health Benefits Details Reset Checkboxes Sort Table By: Estimated Annual Cost

Plan Summary				Plan Benefits					
Name	Type	Monthly Premium ¹	Estimated Annual Cost for People Like You ²	Covers Drugs?	Doctor Choice	Vision Services	Dental Services	Physical Exams	Enroll
Central Health Medicare Plan (Contract ID: H5649, Plan ID: 001, Segment ID: 0)	HMO	\$0.00	\$1350	Yes	Plan Doctors Only	Covered	Covered	Covered	Enroll
Citizens Choice Healthplan (Contract ID: H5915, Plan ID: 001, Segment ID: 0)	HMO	\$0.00	\$1400	Yes	Plan Doctors Only	Covered	Covered	Covered	Enroll
Carlist Platinum Plan (Contract ID: H5928, Plan ID: 004, Segment ID: 0)	HMO	\$0.00	\$1450	Yes	Plan Doctors Only	Covered	Covered	Covered	Enroll
MD Care Advantage Gold (Contract ID: H7731, Plan ID: 004, Segment ID: 0)	HMO	\$0.00	\$1500	Yes	Plan Doctors Only	Covered	Covered	Covered	Enroll
San Miguel Health Plan, Select (Contract ID: H7146, Plan ID: 001, Segment ID: 0)	HMO	\$0.00	\$1500	Yes	Plan Doctors Only	Covered	Covered	Covered	Enroll
Blue Shield 45 Plus Choice Plan (Partial) (Contract ID: H0504, Plan ID: 021, Segment ID: 0)	HMO	\$0.00	\$1650	Yes	Plan Doctors Only	Covered	Covered	Covered	Enroll
MD Care Advantage Platinum (Contract ID: H7731, Plan ID: 003, Segment ID: 0)	HMO	\$0.00	\$1650	Yes	Plan Doctors Only	Covered	Covered	Covered	Enroll
Carlist Medicare Advantage Plan (Contract ID: H5928, Plan ID: 002)	HMO	\$0.00	\$1700	Yes	Plan Doctors Only	Covered	Covered	Covered	Enroll

Medicare.gov - MOC: Plan Comparison - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Beeld Beveiligen Beeld Favorieten Extra Help

Voorpagina Zoeken Favorieten

Adres <http://www.medicare.gov/PDF/includedata/section/CompareBenefits.asp>

Home Help Glossary How Plans Work

Vers in Español Use Larger Font Email

Medicare Options Compare

<< Back to Choose Plans to Compare Page

Find and Compare Plans

Compare Plans [Print This Page](#)

The table below provides benefit details for each plan you have selected. You can compare your selected plans in ten important benefit categories. If any of the plans you selected covers drugs, click the 'Enter Your Drugs' button (see right) to get a personalized estimate of your cost.

Plan Benefits	CARELIST MEDICARE ADVANTAGE PLAN Carelist Platinum Plan (H0528 - 004)	SCAN HEALTH PLAN SCAN Health Plan (H0425 - 004)	SECURE HORIZONS BY UNITEDHEALTHCARE AARP MedicareComplete Plan 2 (H0543 - 005)
- Medicare Health Plan - HMO - Provides health and drug coverage - Approved by Medicare - Carelist Health Plan Los Angeles County View plan website View Details Enroll Now	- Medicare Health Plan - HMO - Provides health and drug coverage - Approved by Medicare - SCAN Los Angeles County View plan website View Details Enroll Now	- Medicare Health Plan - HMO - Provides health and drug coverage - Approved by Medicare - Los Angeles County View plan website View Details Enroll Now	
Estimated Annual Cost for People Age Under age 65 in Good health ¹	\$1,450	\$2,300	\$3,100
Provider Network	4001-4500 physicians and providers. This site also lists physicians who are currently taking new patients. Click to View Provider and Physician Network Website	5001-5500 physicians and providers. This site also lists physicians who are currently taking new patients. Click to View Provider and Physician Network Website	1501-2000 physicians and providers. Click to View Provider and Physician Network Website
Plan Contact Information	Non-Members: 1-800-847-1222 (toll-free) TTY Users should call: 1-800-735-2929(TTY/TDD) 1-800-735-2929(toll-free TTY/TDD) Members: 1-800-544-0088 1-800-544-0088(toll-free) TTY Users should call: 1-800-735-2929(TTY/TDD)	Non-Members: 1-800-915-7226 1-800-915-7226(toll-free) TTY Users should call: 1-800-735-2929(TTY/TDD) 1-800-735-2929(toll-free TTY/TDD) sales@scanhealthplan.com Members: 1-800-559-3500 1-800-559-3500(toll-free) TTY Users should call: 1-800-735-2929(TTY/TDD)	Non-Members: 1-800-547-5514 1-800-547-5514(toll-free) TTY Users should call: 1-866-832-8671(TTY/TDD) 1-866-832-8671(toll-free TTY/TDD) Members: 1-800-950-9355 1-800-950-9355(toll-free) TTY Users should call: 1-888-685-9480(TTY/TDD)

[Enter Your Drugs](#)

Plan Ratings

[View plan ratings in a new browser window](#)

The number of stars shows how well the plans perform.

Excellent ★★★★★

Very Good ★★★★

Good ★★★

Fair ★★

Poor ★

Learn More

[Learn how Quality and Performance are measured](#)

[Find out why people have left these plans](#)

[Learn how to choose a plan](#)

[Find out where the data displayed on this page comes from](#)

[Learn more about Medicare health plans \(like HMOs and PPOs\)](#)

[5 Ways to Lower Your Costs During the Coverage Gap](#)

Medicare.gov - MOC: Plan Comparison - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Beeld Beveiligen Beeld Favorieten Extra Help

Voorpagina Zoeken Favorieten

Adres <http://www.medicare.gov/PDF/includedata/section/CompareBenefits.asp>

Home Help Glossary How Plans Work

Vers in Español Use Larger Font Email

Medicare Options Compare

<< Back to Choose Plans to Compare Page

Find and Compare Plans

Compare Plans [Print This Page](#)

The table below provides benefit details for each plan you have selected. You can compare your selected plans in ten important benefit categories. If any of the plans you selected covers drugs, click the 'Enter Your Drugs' button (see right) to get a personalized estimate of your cost.

Plan Benefits	CARELIST MEDICARE ADVANTAGE PLAN Carelist Platinum Plan (H0528 - 004)	SCAN HEALTH PLAN SCAN Health Plan (H0425 - 004)	SECURE HORIZONS BY UNITEDHEALTHCARE AARP MedicareComplete Plan 2 (H0543 - 005)
- Medicare Health Plan - HMO - Provides health and drug coverage - Approved by Medicare - Carelist Health Plan Los Angeles County View plan website View Details Enroll Now	- Medicare Health Plan - HMO - Provides health and drug coverage - Approved by Medicare - SCAN Los Angeles County View plan website View Details Enroll Now	- Medicare Health Plan - HMO - Provides health and drug coverage - Approved by Medicare - Los Angeles County View plan website View Details Enroll Now	
Estimated Annual Cost for People Age Under age 65 in Good health ¹	\$1,450	\$2,300	\$3,100
Provider Network	4001-4500 physicians and providers. This site also lists physicians who are currently taking new patients. Click to View Provider and Physician Network Website	5001-5500 physicians and providers. This site also lists physicians who are currently taking new patients. Click to View Provider and Physician Network Website	1501-2000 physicians and providers. Click to View Provider and Physician Network Website
Plan Contact Information	Non-Members: 1-800-847-1222 (toll-free) TTY Users should call: 1-800-735-2929(TTY/TDD) 1-800-735-2929(toll-free TTY/TDD) Members: 1-800-544-0088 1-800-544-0088(toll-free) TTY Users should call: 1-800-735-2929(TTY/TDD)	Non-Members: 1-800-915-7226 1-800-915-7226(toll-free) TTY Users should call: 1-800-735-2929(TTY/TDD) 1-800-735-2929(toll-free TTY/TDD) sales@scanhealthplan.com Members: 1-800-559-3500 1-800-559-3500(toll-free) TTY Users should call: 1-800-735-2929(TTY/TDD)	Non-Members: 1-800-547-5514 1-800-547-5514(toll-free) TTY Users should call: 1-866-832-8671(TTY/TDD) 1-866-832-8671(toll-free TTY/TDD) Members: 1-800-950-9355 1-800-950-9355(toll-free) TTY Users should call: 1-888-685-9480(TTY/TDD)

[Enter Your Drugs](#)

Plan Ratings

[Click to view more details on Plan Ratings](#)

Category	CARELIST MEDICARE ADVANTAGE PLAN	SCAN HEALTH PLAN	SECURE HORIZONS BY UNITEDHEALTHCARE
Helping You Stay Healthy	Plan too new to be measured	★★★★	★★★★
Getting Care from Your Doctors and Specialists	Plan too new to be measured	★★★★★	★★★★
Managing Chronic (Long-Lasting) Conditions	Plan too new to be measured	Not enough data to calculate stars for this category. Data for individual measures may be available for review.	★★★★
Getting Timely Information and Care from Your Health Plan	Plan too new to be measured	★★★★	★★★★
Your Rights to Appeal	Plan too new to be measured	★★★★★	★★★★★
Drug Plan Customer Service	★★★★	★★★★	★★★★
Using Your Plan to Get Your Prescriptions Filled	★★★★	★★★★	★★★★
Drug Pricing Information	★★★★	★★★★	★★★★

Important Information

Category	CARELIST MEDICARE ADVANTAGE PLAN	SCAN HEALTH PLAN	SECURE HORIZONS BY UNITEDHEALTHCARE
Premium and Other Information ²	General \$0 monthly plan premium in addition to your \$96.40 monthly Medicare Part B premium. Carelist Medicare Advantage Plan will reduce your Medicare Part B premium by up to \$45.	General \$0 monthly plan premium in addition to your \$96.40 monthly Medicare Part B premium.	General \$40 monthly plan premium in addition to your \$96.40 monthly Medicare Part B premium.

[Learn More](#)

[Learn how Quality and Performance are measured](#)

[Find out why people have left these plans](#)

[Learn how to choose a plan](#)

[Find out where the data displayed on this page comes from](#)

[Learn more about Medicare health plans \(like HMOs and PPOs\)](#)

[5 Ways to Lower Your Costs During the Coverage Gap](#)

Limited Income and Resources?

You may qualify for extra help paying for Medicare prescription drug coverage.

[Find out more](#)

Related Tools

[Medicare Prescription Drug Plan Finder](#)

Use this tool if you're done comparing the plans you selected and now want to compare Medicare Prescription Drug Plans. These plans add prescription drug coverage to the Original Medicare Plan and certain types of Medicare Health Plans.

Plan Ratings

View Plan Ratings for ZIP code 90095

Review how your selected plan(s) rated on quality and performance below. Use this information to help you make the best choice for you.

Types of Plan Ratings

View: Stars Numbers

Hide All Plan Ratings

	Care1st Platinum Plan (H5926-004-0)	SCAN Health Plan (H5425-006-0)	AARP MedicareComplete Plan 2 (H0543-065-0)
Helping You Stay Healthy Click to view Data Sources			
Breast Cancer Screening	Plan too new to be measured	Not enough data available to calculate measure	69%
Colorectal Cancer Screening	Plan too new to be measured	Not enough data available to calculate measure	57%
Cardiovascular Care - Cholesterol Screening	Plan too new to be measured	Not enough data available to calculate measure	89%
Diabetes Care - Cholesterol Screening	Plan too new to be measured	62%	88%
Glaucoma Testing	Plan too new to be measured	76%	63%
Appropriate Monitoring of Patients Taking Long-term Medications	Plan too new to be measured	69%	93%
Annual Flu Vaccine	Plan too new to be measured	74%	72%
Pneumonia Vaccine	Plan too new to be measured	68%	68%
Getting Care from Your Doctors and Specialists Click to view Data Sources			
Access to Primary Care Doctor Visits	Plan too new to be measured	96%	92%
Getting Needed Care without Delays	Plan too new to be measured	86%	89%
Doctor Follow up for Depression	Plan too new to be measured	Not enough data available to calculate measure	9%
Follow-up Visit after Hospital Stay for Mental Illness (within 30 days of discharge)	Plan too new to be measured	Not enough data available to calculate measure	38%
Managing Chronic (Long-Lasting) Conditions Click to view Data Sources			
Osteoporosis Management	Plan too new to be measured	Not enough data available to calculate measure	19%
Diabetes Care - Eye Exam	Plan too new to be measured	63%	70%
Diabetes Care - Kidney Disease Monitoring	Plan too new to be measured	82%	90%
Diabetes Care - Blood Sugar Controlled	Plan too new to be measured	Insufficient Data	82%
Diabetes Care - Cholesterol Controlled	Plan too new to be measured	Measure was not reported by plan	51%

Learn More

[Learn how Quality and Performance are measured](#)

Plan Ratings

The number of stars shows how well the plans perform.

Excellent ★★★★★

Very Good ★★★★

Good ★★★

Fair ★★

Poor ★

9.11 California Nursing Home Search (<http://www.calnhs.org>)

Deze website is een initiatief van de California Healthcare Foundation en de Department of Social and Behavioral Sciences at the University of California, San Francisco, die informatie over verschillende soorten lange termijn zorg aanbieden. Het doel van de website is om consumenten te informeren over de verschillende opties in de zorg. De data worden verkregen via verschillende federale databronnen (op het niveau van de staat).

Soort informatie

Op deze website wordt informatie aangeboden voor verschillende sectoren, hoewel niet voor alle sectoren specifieke keuze-informatie beschikbaar is. Keuze-informatie is te vinden over verpleeghuizen, thuiszorg, en hospices (lange termijn zorg). De website biedt zowel etalage-informatie als kwaliteitsinformatie gebaseerd op objectieve indicatoren. Er wordt expliciet vergelijkende informatie gepresenteerd.

Presentatiewijze

Zoeken naar verpleeghuizen kan door *Nursing Homes* in een keuzemenu aan te klikken en daarna de postcode of andere criteria in te vullen. Dan kom je op een overzicht met alle verpleeghuizen in een bepaalde regio. Voor bijvoorbeeld Los Angeles worden 82 verpleeghuizen weergegeven op alfabetische volgorde. De tabel bestaat uit rijen met

verpleeghuizen en kolommen met vier keuzeaspecten: *Staffing*, *Quality of care*, *Quality of facility*, en *Finances and cost*. Je kunt nergens op doorklikken. De enige optie is om drie instellingen te vergelijken door ze aan te vinken. Via deze weg kom je op een overzicht in een tabel die qua opzet anders is dan de eerste overzichtstabel. De rijen bestaan nu namelijk uit aspecten en de kolommen uit de drie verpleeghuizen. In een keuzemenu kun je steeds wisselen wat betreft de inhoud die gepresenteerd wordt: *Staffing*, *Quality of care*, *Quality of facility* of *Finances and cost*. Als je er één kiest zie je de scores op achterliggende aspecten bij die vier hoofdthema's. Alle informatie wordt gepresenteerd door middel van paarse sterren met een drie sterrensystematiek: *** = *above average*; ** = *average*; * = *below average*; NA = *not available*. Overal is de optie aanwezig om door te klikken op een specifiek verpleeghuis: dan kom je op een pagina met een overzicht voor één verpleeghuis. Bij *About the ratings* is meer informatie te vinden over de scores.

Zoeken naar thuiszorginstellingen kan door *Home Health Care* in het keuzemenu aan te klikken en daarna postcode of andere criteria in te vullen. Je komt dan op een overzicht met alle thuiszorgaanbieders in een bepaalde regio. Voor bijvoorbeeld de county Santa Cruz worden twee aanbieders gepresenteerd op alfabetische volgorde. De tabel bestaat uit rijen met thuiszorgaanbieders en kolommen met twee keuzeaspecten: *Quality of care* en *Quality of agency*. Doorklikken werkt hetzelfde als bij de verpleeghuizen en de twee aspecten bestaan weer uit achterliggende aspecten. Er is met name veel gedetailleerde informatie te verkrijgen door te klikken op een specifieke aanbieder.

Zoeken naar hospices kan door *Hospice Services* in het keuzemenu aan te klikken en daarna postcode of andere criteria in te vullen. Je komt op een overzicht met alle hospices in de regio. Voor bijvoorbeeld Los Angeles worden zestien hospices gevonden, die in alfabetische volgorde worden gepresenteerd. De tabel bestaat uit rijen met de aanbieders en slechts één keuzeaspect in een kolom, namelijk *Quality of Program*. Je kunt geen aanbieders aanvinken om verder met elkaar te vergelijken, maar het is wel mogelijk om meer gedetailleerde informatie over één specifieke aanbieder te krijgen. Je komt dan op een overzicht met dan ene kwaliteitsaspect, waarop je verder kunt klikken voor meer gedetailleerde informatie. Ook kan men via het keuzemenu erboven wisselen tussen verschillende soorten informatie. Achter de *Overall rating* op basis van sterren ligt dus heel veel specifieke informatie. Je kunt er ook voor kiezen om alles in één scherm te zien (*View all*).

Integratie van informatie

In de eerste overzichtstabellen wordt een beperkt aantal verschillende soorten informatie geïntegreerd weergegeven, zoals algemene informatie over kwaliteit, personeel, en kosten. Er wordt steeds gebruik gemaakt van dezelfde presentatiewijze, namelijk sterren. In de verdiepende tabellen worden de verschillende soorten informatie niet meer geïntegreerd weergegeven. Zoals gezegd kun je steeds maar één soort informatie per keer bekijken en daar zelf tussen switchen. Voor de verpleeghuizen zijn steeds alleen maar sterren te zien. De informatie die voor een instelling apart wordt weergegeven is dan weer wel geïntegreerd en in een overzichtstabel onder elkaar gezet. Soms (bijvoorbeeld bij de hospices) zijn het veel verschillende soorten informatie. De verschillende soorten

informatie worden daar duidelijk afgebakend door er ruimte tussen te laten en te werken met kopjes. Wel worden er verschillende presentatiewijzen gehanteerd.

Ontwikkeling van de website

Op de website is te lezen dat de website oorspronkelijk is ontwikkeld omdat er nauwelijks informatie over lange termijn zorg beschikbaar was voor consumenten. Vanaf 2002 (oprichting van de website) is het aantal sectoren binnen de lange termijn zorg uitgebreid. Er is verder weinig bekend over de ontwikkeling van de presentatiewijzen. De antwoorden op de vragenlijst wijzen niet op specifieke ontwikkelingen die op dit moment plaatsvinden. Er wordt aangegeven dat de presentatiewijzen worden getest onder consumenten.

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Nursing Home Facility Ratings' page. The page title is 'Nursing Home Facility Ratings' and it indicates that the search for nursing home facilities in Los Angeles has produced 82 results. A table lists various facilities with their respective ratings across four categories: Staffing, Quality of Facility, Quality of Care, and Finances and Cost. The table includes a 'COMPARE AND VIEW DETAILS' button and a 'Check up to 3 below to compare, or click name for full profile.' instruction. The facilities listed include Alcott Rehabilitation Hospital, Alden Terrace Convalescent Hospital, Alexandria Care Center, Angela Nursing Center, Bonnie Gray Convalescent Hospital, Briar Oak On Sunset, Briarwood Terrace Convalescent Hospital, Briana Vista Care Center, Burlington Convalescent Hospital, California Convalescent Center, California Hospital Medical Center - Los Angeles, City of Los Angeles Medical Center - Downtown Campus, College Vista Convalescent Hospital, Country Villa Chevrolet Garden Healthcare Center, and Country Villa East Nursing.

	STAFFING	QUALITY OF FACILITY	QUALITY OF CARE	FINANCES AND COST
Alcott Rehabilitation Hospital	★★★	★★★	★★	★★★
Alden Terrace Convalescent Hospital	★★★	★★	★★★	★
Alexandria Care Center	★★★	★★★	★★	★★
Angela Nursing Center	★★	★★	★★★	★★
Bonnie Gray Convalescent Hospital	★★	★★	★★★★	★
Briar Oak On Sunset	★★	★★★	★★	★★
Briarwood Terrace Convalescent Hospital	★	★★★	NA	★★
Briana Vista Care Center	★★★	★★★	★★★	★
Burlington Convalescent Hospital	★★	★★★	★★	★★
California Convalescent Center	★★	★★★	★★★★	★★
California Hospital Medical Center - Los Angeles	★★★★	★★★	NA	NA
City of Los Angeles Medical Center - Downtown Campus	NA	★★★★	NA	NA
College Vista Convalescent Hospital	★★★	★★★	NA	★★★★
Country Villa Chevrolet Garden Healthcare Center	★★★★	★★★★	★★	★★
Country Villa East Nursing				

Nursing Homes Comparison - Calhls.org - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Adres: <http://www.calhls.org/index.cfm?action=search.compareServiceCategory=1&ratingtype=3&facID=970000037%2C91000016%2C910000061>

California HealthCare Foundation
NursingHome Search
A partnership with University of California, San Francisco

Find: In: [More Search Options](#)

Nursing Homes Comparison Staffing

Use the drop-down menu to compare these facilities based on staffing, quality of care, quality of facility and financing and costs. Or click on the name of a facility for a detailed profile.

VIEW PROFILE BASED ON:

	Bluewood Terrace Concussion Hospital	Country Villa Terrace Marina Center	Meadowbrook Manor
Staffing	★	★★★	★★
Nursing Staff	NA	NA	NA
Nursing Staff Turnover	★	★★	★★
Nursing Staff Wages	★	★★★	★★

CHART KEY: ★★★ Above Average ★★ Average ★ Below Average NA Not Available

Home Health Care
Hospice Services
Other Care Options

Text Size:

Site Feedback:

California HealthCare Foundation
[Privacy Policy](#) [Terms of Use](#)

Monterey Pines Skilled Nursing Facility - Nursing Home Profile - Calhls.org - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Adres: <http://www.calhls.org/profiles/index.cfm?action=profiles.main&facID=70000074>

Find: In: [More Search Options](#)

Nursing Home Profile Summary

Monterey Pines Skilled Nursing Facility
1501 Seaside Drive
Monterey, CA 93940
831.373.3718
Administrator: David Van Reusen

Accreditation: N/A
Payment Accepted: Medicare, Medi-Cal
Number of Beds: 99
Facility Type: Freestanding

NEED SUPPORT?

This page shows a summary of key ratings for this facility. Use the drop-down menu to learn about staffing, quality of facility, quality of care, finances and costs, other facility characteristics, and types of residents.

VIEW PROFILE BASED ON:

Staffing (Reporting Period: 01/01/2006 - 12/31/2006)	★★★
Nursing staff	★★
Nursing staff turnover	★★
Nursing staff wages	★★★
Quality of Facility (Last Survey Date: 03/22/2008)	★★
Federal deficiencies	★★
State deficiencies	★★★
Complaints	★
Quality of Care (05/29/2007)	★★★
Quality of life	★★
Clinical care	★★★
Finances and Costs (Reporting Period: 01/01/2006 - 12/31/2006)	★★★
Direct care expenditures	★★★
Other care expenditures	★★★

CHART KEY: ★★★ Above Average ★★ Average ★ Below Average NA Not Available

Staffing Home Care - Home Health Care Agency Profile - Calhso.org - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Find: Home Health Care in: Zip Code GO More Search Options

Home Health Care Agency Profile

Quality of Care

Staffing Home Care
 3540 Callan Boulevard, Suite 203
 South San Francisco, CA 94089
 650.737.0777
 Administrator: Cristina Cruzdesuaso

Accreditation: Yes
Payment Accepted: Medicare, Medi-Cal
NEED SUPPORT?

This page displays eight measures of the quality of care that is generally provided by this agency. Use the drop-down menu below to learn about agency characteristics, clients served, quality of agency, staffing, and finances.

VIEW PROFILE BASED ON: Quality of Care Overall Rating ★★

Quality of Life (2006) ★★

	Agency	State Average	
Better at walking or moving around	41%	43%	★★
Better at getting in and out of bed	66%	53%	★★★
Less pain when moving around	NA	66%	NA
Better at bathing	77%	67%	★★★
Bladder control improves	NA	53%	NA
Short of breath less often	NA	64%	NA
Stay home after an episode of home health ends	58%	73%	★

Clinical Care (2006) ★

	Agency	State Average	
Better at taking medicines correctly	NA	42%	NA
Need urgent, unskilled medical care	26%	17%	★
Had to be admitted to the hospital	37%	24%	★

This information was last updated July 2008.

CHART KEY: ★★★ Above Average ★★ Average ★ Below Average NA Not Available

Hospice Services in Los Angeles - Calhso.org - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Find: Hospice Services in: Zip Code GO More Search Options

Hospice Services

Your search for Hospice Services in Los Angeles has produced the 16 results shown below.

	RATINGS
	Quality of Program
A.C. Hospice, Inc.	NA
Ace Hospice, Inc.	NA
Care More Hospice, Inc.	NA
Grace Hospice, Inc.	NA
Los Angeles Hospice, Inc.	NA
Maiden Hospice, Inc.	NA
Mission Hospice of South Bay	NA
Pacific Hospice Care Corporation	★★★
Revital Care Hospice	★★★
Rose Room Hospice	NA
Sacred Heart Hospice, Inc.	NA
St. Liz Hospice, Inc.	NA
St. Martin Hospice	NA
The Village Manor Hospice	NA
Verdugo Hospice Care Center	NA
Victory Community Hospice	NA

CHART KEY: ★★★ Above Average ★★ Average ★ Below Average NA Not Available

How We Rate Facilities and Services
 Evaluate Your Needs • Nursing Homes • Home Health Care • Hospice Services • Other Care Options

VIEW PROFILE BASED ON: Clients

Diagnoses

	Program	State Average
Cancers and blood disorders	NA	42%
Brain, nervous system, and mental disorders	NA	13%
Heart and lung diseases	NA	19%
Digestive and urinary system diseases	NA	2%
Other diagnoses	NA	24%

Length of Treatment (number of days)

	Program	State Average
0 - 30	NA	59%
31 - 60	NA	13%
61 - 90	NA	8%
91 or more	NA	20%

Age

	Program	State Average
0 - 20	NA	0%
21 - 50	NA	5%
51 - 70	NA	21%
71 - 80	NA	23%
81+	NA	51%

Gender

	Program	State Average
Male	NA	42%
Female	NA	58%

Race/Ethnicity

	Program	State Average
African American	NA	5%
Asian/Pacific Islander	NA	7%
Caucasian	NA	72%
Hispanic	NA	9%
Native American	NA	1%
Other	NA	16%

9.12 NCQA website (<http://www.ncqa.org>)

De National Committee for Quality Assurance (NCQA) presenteert op haar website vergelijkende keuze-informatie over de zorg, die zij zelf heeft verzameld met behulp van verschillende metingen. Het belangrijkste onderdeel op deze website is de informatie in report cards over zorgverzekeringen (health plans).

Soort informatie

Er is informatie beschikbaar over artsen en over zorgverzekeringen (health plans). Er worden verschillende soorten informatie weergegeven. Allereerst wordt informatie gepresenteerd over de kwaliteit van de zorg en service die door health plans wordt geleverd (HEDIS data). Daarnaast is er productinformatie beschikbaar (commercial / HMO / combined etc). Ook wordt informatie weergegeven over kwaliteitscapaciteiten van artsen (medical groups).

Presentatiewijze

Via de selectie *Health plan report card* en het invoeren van persoonlijke voorkeuren invoeren (taal, postcode, soort health plan (*PPO / HMO / Medicare*), komt men op een overzicht van health plans in de regio waar is gezocht. De tabel presenteert health plans in rijen en keuzeaspecten in kolommen. De volgende keuzeaspecten zijn beschikbaar: productinformatie; vijf kwaliteitsaspecten met sterren; een *Overall accreditation*; en een *Quality plus distinction*. Wat betreft de kwaliteitsaspecten wordt gebruik gemaakt van

een viersterrensystematiek op basis van HEDIS data. De interpretatie van de sterren is als volgt: ***** = *accreditation excellent*; *** = *commendable*; ** = *accredited*; * = *provisional*; 0 = *denied*. De uitleg van de sterren is als volgt: *'For each organization included in NCQA's various report cards, a certain number of stars appear in each category of standards and measures against which that organization was evaluated. These stars reflect how well an organization performed against the standards and/or measures in that category. For HMO/POS plans, 4 stars indicates the highest level of performance in a category. For PPO Plans, 3 stars indicates the highest level of performance. Health plans for which NCQA Denied, Suspended, or Revoked accreditation are not eligible to receive stars for any of the Report Card categories.'* Een kwaliteitsaspect biedt de mogelijkheid tot doorklikken (*living with illness*). Er volgt dan een presentatie in staafdiagrammen die percentages aangeven van *HEDIS Rate: the percentage of eligible members receiving care*. Het percentage wordt afgezet tegen de topprestaties in de regio en landelijk.

Via de selectie *Recognized Physician Directory* en het invoeren van gegevens over regio en voor welke aandoening je artsen zoekt, komt men op een overzicht. Dit is een lijst met artsen die aan bepaalde zeer hoge standaarden van kwaliteit van zorg voldoen, zoals bepaalde speciale programma's voor diabetespatiënten etc. De aanbieders worden in alfabetische volgorde weergegeven. De namen van de artsen staan in de rijen en er zijn twee kolommen met gegevens: één met de adresgegevens van de arts (*medical group*) en één met de kwalificaties die van toepassing zijn, weergegeven door middel van een certificeringsymbool. Doorklikken op de symbolen geeft extra informatie over de betreffende programma's. Ook is er productinformatie beschikbaar. De *Quality plus distinction* geeft informatie over extra (vrijwillige) domeinen van accreditatie: *'how well plans communicate with members, leverage technology, reward quality and promote wellness and disease management'*. Deze informatie wordt weergegeven met behulp van een symbooltje als de health plan ervoor is geaccrediteerd. Doorklikken geeft ook optie tot CAHPS resultaten als health plan heeft meegedaan aan de CAHPS meting. De CAHPS resultaten staan weergegeven in staafjes: één voor het *90th percentile* (blauw) en één voor de betreffende health plan (rood). Doorklikken op elk van de aspecten geeft extra informatie en uitgebreide uitleg over hetgeen wat onderzocht is.

Integratie van informatie

In de eerste overzichtstabel met health plans worden verschillende soorten informatie geïntegreerd aangeboden, zoals informatie over het type product en kwaliteitsinformatie in sterren. Wat betreft de informatie die in staafdiagrammen wordt weergegeven geldt dat er slechts één soort informatie wordt gepresenteerd, namelijk kwaliteitsinformatie op basis van bestaande HEDIS registraties. Er worden in deze overzichten wel links geboden naar kwaliteitsinformatie op basis van patiëntenervaringen (CAHPS data). Als je hierop klikt verschijnen de CAHPS resultaten in beeld, maar op dat moment kun je de HEDIS resultaten niet meer zien.

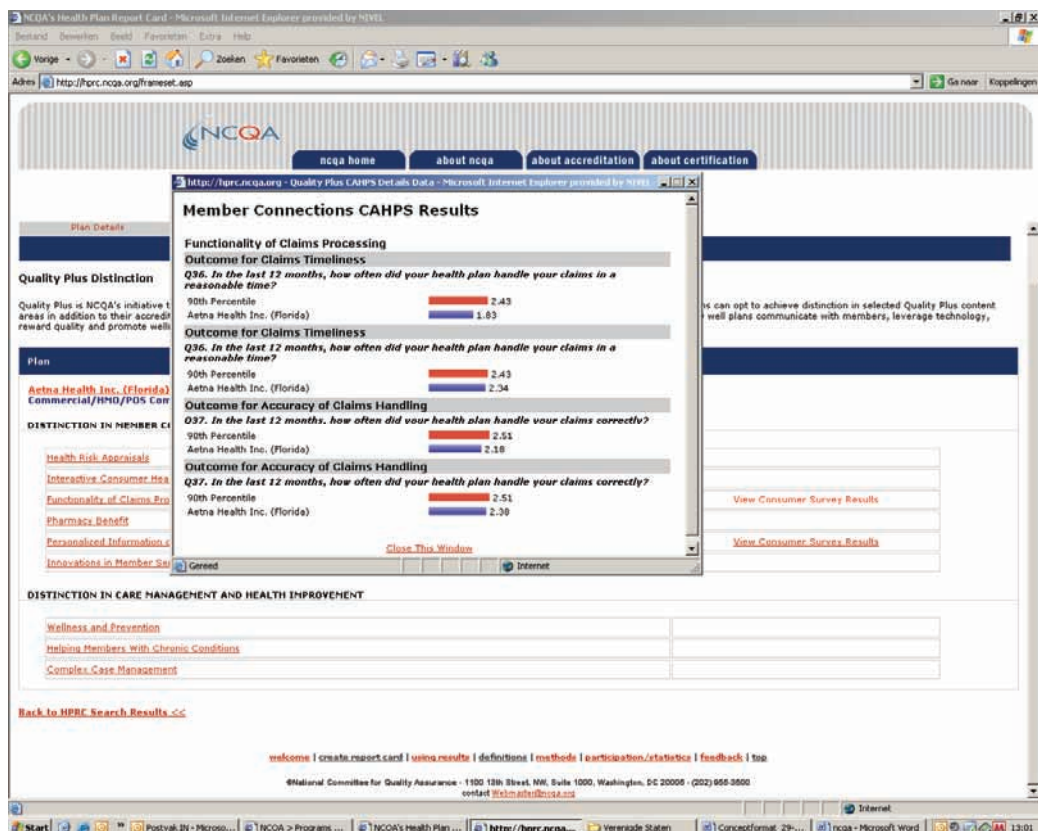
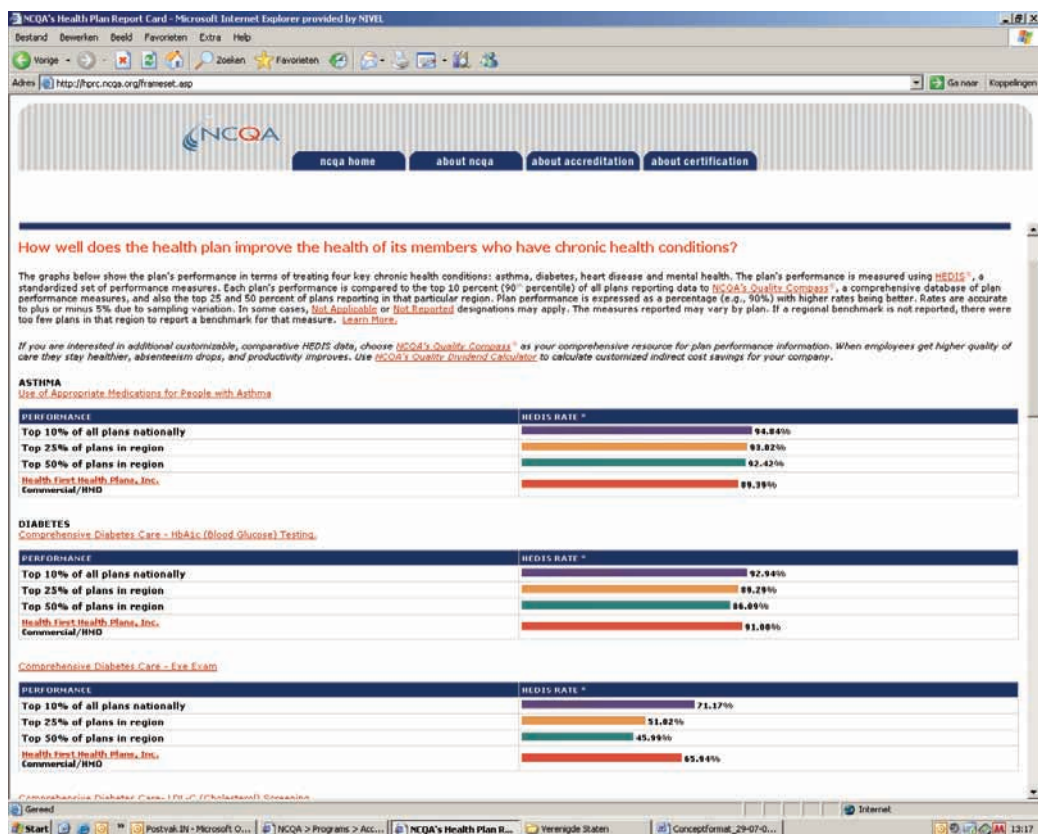
Ontwikkeling van de website

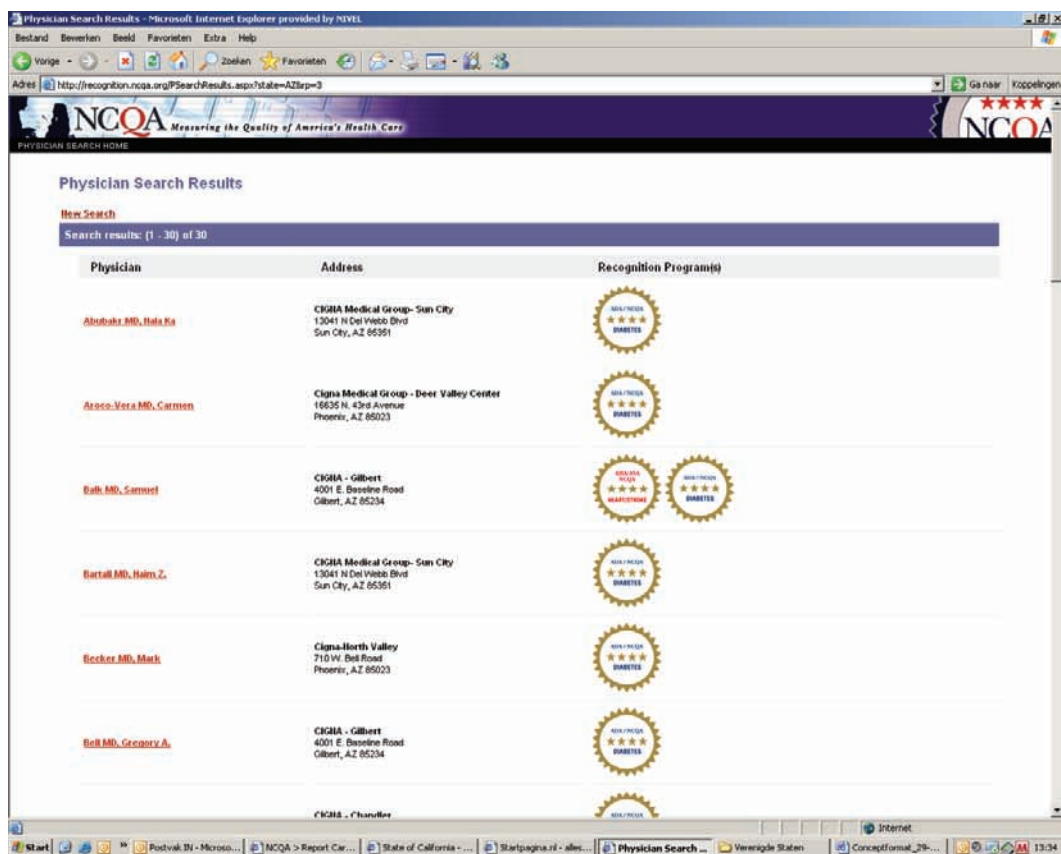
Het is bekend dat er verder onderzoek wordt gedaan door de NCQA naar presentatiewijzen, met een grote nadruk op de presentatie van CAHPS gegevens. Hierover is in het

verleden gepubliceerd en wordt ook nog steeds gepubliceerd. Zo is er een recent onderzoek geweest (Elliott et al., 2007) naar het benadrukken van negatieve resultaten. Tot nu toe worden positieve CAHPS resultaten in een weergegeven, zoals nu te zien is op de NCQA website (bijvoorbeeld *How often did your health plan handle your claims correctly?*: weergave van percentage verzekerden bij wie dit goed ging). Het is mogelijk dat in de toekomst wordt gekozen voor een weergave van het percentage verzekerden bij wie dit niet goed ging.

The screenshot shows the NCQA's Health Plan Report Card website. At the top, there are navigation links: [ncqa home](#), [about ncqa](#), [about accreditation](#), and [about certification](#). Below these, a 'Star Ratings' section shows a progress bar with ratings: EXCELLENT (4 stars), COMMENDABLE (3 stars), ACCREDITED (2 stars), PROVISIONAL (1 star), and DENIED (0 stars). A message asks users to 'Please take a survey telling us about your experience using the Health Plan Report Card.' Below this, there are tabs for 'View HMO/POS Plans' and 'View PPO Plans'. The main content area displays a list of health plans with columns for Plan, Product Line/Product, Access & Service, Qualified Beneficiaries, Status Health, Getting Better, Living with Illness, Overall Accreditation, and Quality Plus Distinction. The plans listed are: Aetna Health Inc. (Florida), AvMed, Inc. dba AvMed Health Plans, Capital Health Plan, Inc., CIGNA HealthCare of Florida, Inc., Health First Health Plan, Inc., Health Options Inc., and Humana Medical Plan, Inc. - Florida. Each plan has a star rating and an overall accreditation status (EXCELLENT or COMMENDABLE).

Plan	Product Line/Product	Access & Service	Qualified Beneficiaries	Status Health	Getting Better	Living with Illness	Overall Accreditation	Quality Plus Distinction
Aetna Health Inc. (Florida)	Commercial/HMO/POS Combined	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	EXCELLENT	
More Details								
Plan uses these names: Aetna Choice POS, Aetna Open Access Plan, Aetna Health Network Only, Aetna Standard Plan, Aetna Health Network Option, Aetna HMO, Aetna Standard Plan, Aetna Open Access HMO, Aetna Open Access Plan, Open Access Plan, Aetna Quality Point of Service (QPOS)								
AvMed, Inc. dba AvMed Health Plans	Commercial/HMO/POS Combined	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	EXCELLENT	
More Details								
Plan uses these names: AvMed Consumer HMO, AvMed Consumer Choice, AvMed Classic, AvMed Choice, AvMed Open Access, AvMed Open Access POS, AvMed Classic POS								
Capital Health Plan, Inc.	Commercial/HMO	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	EXCELLENT	
More Details								
Plan uses these names: Capital Health Plan								
CIGNA HealthCare of Florida, Inc.	Commercial/HMO/POS Combined	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	EXCELLENT	
More Details								
Plan uses these names: CIGNA HealthCare of Florida; CIGNA HealthCare of FL								
Health First Health Plan, Inc.	Commercial/HMO	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	EXCELLENT	
More Details								
Plan uses these names: Health First Health Plan								
Health Options Inc.	Commercial/HMO	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	EXCELLENT	
More Details								
Plan uses these names: Blue Care; Health Options								
Humana Medical Plan, Inc. - Florida	Commercial/HMO/POS Combined	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	COMMENDABLE	





9.13 US News website (<http://health.usnews.com/sections/health>)

De website van US News biedt een sectie 'Health' aan, met daarin informatie over ziekenhuizen en zorgverzekeringen (health plans). Dit onderdeel van de website is bedoeld om consumenten te informeren over de beste ziekenhuizen en zorgverzekeringen.

Soort informatie

De website presenteert informatie over ziekenhuizen en health plans, en doet dat door de beste voor de consument te selecteren. Voor ziekenhuizen is er voor verschillende aandoeningen / behandelingen informatie beschikbaar, en in twee soorten informatie. De eerste soort (*Reputation*[(%)]) geeft aan hoeveel procent van de specialisten die de vragenlijst hebben ingevuld het betreffende ziekenhuis tot de besten rekenen. Het tweede soort informatie (*US News score*) geeft een samenvattend oordeel (score) over de zorg die wordt geleverd. Voor health plans is er alleen een *US News score*. Informatie per health plan geeft wel meer gedetailleerde informatie weer van verschillende typen: De *Prevention* en *Treatment information* is kwaliteitsinformatie gebaseerd op objectieve indicatoren, de *Consumer assessment information* is kwaliteitsinformatie gebaseerd op patiënttevredenheid. Voor de ziekenhuizen is er geen informatie beschikbaar over patiëntenervaringen.

Presentatiewijze

Klikken op *Best hospitals* geeft een keuzemenu uit verschillende aandoeningen / behandelingen. Als je er één daarvan selecteert kom je direct op een pagina met een rangorde van ziekenhuizen. Deze tabel is vrij lang en bestaat uit verschillende pagina's. Bovenaan op de eerste pagina staat het beste ziekenhuis en onderaan op de laatste pagina staat het slechtste ziekenhuis. De ziekenhuizen staan in de rijen en er zijn twee kolommen met keuzeaspecten: *Reputation (%)* en *US News score*. De informatie staat in getallen gepresenteerd, en er wordt geen gebruik gemaakt van staafdiagrammen of symbolen. Als je wilt weten wat de twee keuzeaspecten inhouden kun je meer informatie krijgen door er met je muis op te gaan staan: er verschijnen mouse-overs die uitleg geven. Er zijn ook ziekenhuizen die niet staan gerangschikt, deze staan onderaan de lijst in alfabetische volgorde. Ook kun je er zelf in een keuzemenu voor kiezen om de ziekenhuizen op alfabetische volgorde weer te geven. In principe krijg je een overzicht van alle ziekenhuizen in de Verenigde Staten, maar er is ook een keuzemenu beschikbaar (links op de pagina) om je zoektocht te verfijnen. Er wordt ook de optie geboden om meer gedetailleerde informatie te krijgen, door te klikken op een bepaald ziekenhuis. De informatie is dan echter niet meer vergelijkend. Bovendien krijg je voor alle specialismen in het ziekenhuis informatie. De informatie wordt weergegeven voor twee verschillende soorten informatie: 1) *Adult specialty rankings*; 2) *Pediatric specialty rankings*. In een eerste overzichtstabel worden de *Rankings* van het betreffende ziekenhuis op alle specialismen gepresenteerd voor deze twee soorten informatie. In een uitgebreide tabel daaronder kun je eerst via tabbladen selecteren welke soort informatie je wilt zien, en volgt er uitgebreide informatie op allerlei achterliggende aspecten per specialisme. Naast de *Ranking*, *Reputation* en *US News score*, is hier bijvoorbeeld informatie over mortaliteit, personeel, en de aanwezigheid van geavanceerde technologieën te vinden. Kortom, verschillende soorten informatie worden samen weergegeven in een tabel per specialisme. De gegevens worden allemaal weergegeven door middel van woorden en getallen en percentages.

Klikken op *Best Children's Hospitals* werkt hetzelfde als *Best Hospitals* en volgt dezelfde presentatiewijze. Klikken op *Best Health plans* biedt een pagina waarop je via *Honor Roll* en *Rankings* informatie kunt krijgen over de zorgverzekeringen. Via *Honor Roll* krijg je de volgende uitleg: '*The Honor Roll recognizes the very best of the hundreds of commercial, Medicare, and Medicaid managed-care plans reviewed for this year's U.S. News health plan rankings. Plans were scored from 0 to 100 based on data collected and analyzed by the National Committee for Quality Assurance, managed care's major accrediting and standards-setting body*'. Er verschijnt direct een pagina met drie ranglijsten voor drie verschillende zorgverzekeringen (een top tien van *best Commercial plans*, een top vijf van *best Medicare plans*, en een top vijf van *best Medicaid plans*). Via keuzemenu's kan men zelf lijsten uitbreiden met andere health plans. De ranglijsten hebben dezelfde opzet als bij de ziekenhuizen, met twee keuzeaspecten in kolommen, namelijk type (*HMO/POS*) en *Score*. Er is echter geen uitleg over de score beschikbaar via een mouse-over. Wel is er weer de mogelijkheid om meer gedetailleerde informatie te krijgen via het klikken op een bepaalde health plan. In een samenvattende tabel bovenaan wordt weergegeven wat de ranking is en wat de algemene scores zijn. In onderliggende tabellen volgt de uitgebreide informatie. Er zijn drie soorten informatie beschikbaar, die

duidelijk afgebakend worden gepresenteerd per tabel: 1) *Consumer assessment information*; 2) *Prevention information*; 3) *Treatment information*. Er wordt een samenvattend oordeel voor elk van deze drie soorten informatie gepresenteerd, en daarnaast volgt informatie over achterliggende aspecten. Alle informatie wordt gepresenteerd door middel van symbolen, namelijk bolletjes die al dan niet rood gekleurd zijn. Er zijn in totaal vijf bolletjes en het lijkt erop dat hoe meer er rood zijn, hoe beter de (relatieve) prestatie. Dit wordt niet toegelicht: ‘*Score reflects results of consumer surveys and success in preventing and treating illness compared with average plan. Here's how this plan was viewed by members and how it performed in prevention and treatment, broken down into 50 individual measures*’. Via *Ranking* (in plaats van via *Honor Roll*) kom je op dezelfde informatie per health plan als hierboven beschreven, maar krijg je geen ranglijsten te zien met vergelijkende informatie.

Integratie van informatie

In de uitgebreide informatie die je per health plan en per ziekenhuis kunt vinden worden verschillende soorten informatie beperkt geïntegreerd weergegeven. Hierbij is het niet mogelijk om onderlinge vergelijkingen tussen aanbieders te maken. Dat het om verschillende soorten informatie gaat wordt duidelijk gemaakt door afbakeningen in de tabellen: stukken ruimte die er tussen gelaten worden en het gebruik van verschillende kleuren.

Ontwikkeling van de website

Op de website is te lezen dat er steeds meer ziekenhuizen meedoen en er steeds meer indicatoren waarop gemeten wordt. Er is expliciet gekozen voor een focus op aandoeningen en behandelingen die complex zijn. In principe wordt er jaarlijks gemeten. Er is verder niets bekend over de ontwikkeling van de gehanteerde presentatiewijzen.

The screenshot shows the 'Best Hospitals Search' page for Cancer. It includes a sidebar with filters for location, hospital name, and zip code. The main content area displays a table of top hospitals with their rankings and scores.

Rank	Hospital Name	Ranking (CS)	U.S. News Score
1	University of Texas M.D. Anderson Cancer Center, Houston, TX	64.1	100.0
2	Memorial Sloan-Kettering Cancer Center, New York, NY	59.8	93.3
3	Johns Hopkins Hospital, Baltimore, MD	33.4	66.6
4	Mayo Clinic, Rochester, Minn.	27.0	60.8
5	Dana-Farber Cancer Institute, Boston, MA	28.6	49.4

Mayo Clinic, Rochester, Minn. - Best Hospitals - US News and World Report - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Beveiligen Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken Favorieten Ga naar Koppelingen

Adres <http://www.usnews.com/rankings/hospitals/6611490>

CLICK HERE to download your FREE doctor discussion guide NOW!

Ask your doctor about a different type 2 diabetes medicine

ROLL OVER TO LEARN MORE

Ads by Google

Heart Surgery Hospitals
Mayo Clinic
Columbia University
Moffitt Cancer Center
Medical Tourism

US News & World Report
Tuesday, September 16, 2008

Subscribe | Contact Us

Nation & World Health Money & Business Education Opinion Science Photo Video Rankings

Search U.S. News Search

Article Index | Subscribe

Best Hospitals

Home > Health > Best Hospitals > Hospital Detail

Mayo Clinic, Rochester, Minn.

1916 Bened Street SW Rochester, MN 55905
Work (507) 255-5123
Web site <http://www.mayoclinic.org>

Print | Share

#2
Honor Roll

ADULT SPECIALTY RANKINGS

Cancer	4	Neurology & Neurosurgery	1
Ear, Nose, & Throat	8	Ophthalmology	13
Endocrinology	1	Orthopedics	2
Gastrointestinal Disorders	1	Psychiatry	8
Geriatric Care	7	Rehabilitation	5
Gynecology	3	Respiratory Disorders	2
Heart & Heart Surgery	2	Rheumatology	3
Kidney Disease	2	Urology	3

PEDIATRIC SPECIALTY RANKINGS

Pediatrics: Digestive Disorders	10	Pediatrics: Neurology & Neurosurgery	7
Pediatrics: Heart & Heart Surgery	21		

Adult Specialty Rankings Pediatric Specialty Rankings U.S. News Ranking Details

advertisement

Click here to learn more

Looking to lower your blood sugar levels?

Maybe it's time to try something different...

Roll over to find out more

HEALTH NEWS FROM HEALTHDAY

- Stem Cells Ease Stroke-Like Brain Damage in Mice
- Diabetics Less Likely to Lose Weight After Gastric Bypass
- Thumbs Down on Beta Blockers for High Blood Pressure
- Drug Treatment for Osteoporosis Patients Urged
- Keppra XR Approved for Partial-Onset Seizures
- More Headlines From HealthDay

HEALTH HEADLINES FROM U.S. NEWS

The Trouble With Boys: What Parents Can Do
10 Ways Global Warming Could Hurt Your Health
Health Buzz: Breast Cancer Vaccine and More

<http://health.usnews.com/articles/health/healthday/2008/09/15/thumbs-down-on-beta-blockers-for-high-blood.html>

Start Postvak IN - Microsoft O... Verenigde Staten VRA-054 Rapport 15-09-... US News - Microsoft Word Mayo Clinic, Rocheste...

Honor Roll - US News and World Report - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Beveiligen Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken Favorieten Ga naar Koppelingen

Adres <http://health.usnews.com/articles/health/health-plan/2007/10/25/plan-honor-roll.html>

Home > Health > Best Health Plans

Print | Subscribe | Share this Story

Article

Honor Roll

Posted October 25, 2007

The Honor Roll recognizes the very best of the hundreds of commercial, Medicare, and Medicaid managed care plans reviewed for this year's U.S. News health plan rankings. Plans were scored from 0 to 100 based on data collected and analyzed by the National Committee for Quality Assurance, managed care's major accrediting and standards-setting body.

Best commercial plans

Rank	Plan	Type	Score
1	Harvard Pilgrim Health Care Matre, Mass.	HMO POS	91.7
2	Tufts Associated Health Maintenance Organization Mass., Ill., Pa.	HMO POS	90.8
3	Harvard Pilgrim Health Care of New England IL, Pa.	HMO POS	90.6
4	Blue Cross and Blue Shield of Massachusetts Mass.	HMO POS	89.9
5	ConnectCare Conn.	HMO POS	88.3
6	Health Net of Connecticut Conn.	HMO POS	88.6
7	ExcelBlue BlueCross BlueShield, Rochester Region N.Y.	HMO POS	88.4
8	Group Health Cooperative of South Central Wisconsin Wis.	HMO	88.3
9	Health New England Conn., Mass.	HMO POS	88.2
10	Anthem Blue Cross and Blue Shield—Connecticut Conn.	HMO POS	88.2

Search all commercial health plans.

advertisement

CHOLESTEROL AWARENESS MONTH
December 2007

Show your arteries some support. Learn more about high cholesterol and atherosclerosis.

Get the facts

2007/10/25

HEALTH HEADLINES FROM U.S. NEWS

The Trouble With Boys: What Parents Can Do
10 Ways Global Warming Could Hurt Your Health
Health Buzz: Breast Cancer Vaccine and More
Who Gets Medical Care at the Grocery Store?
One Sociologist on Abortions and Men

HEALTH NEWS FROM HEALTHDAY

- Stem Cells Ease Stroke-Like Brain Damage in Mice
- Diabetics Less Likely to Lose Weight After Gastric Bypass
- Thumbs Down on Beta Blockers for High Blood Pressure
- Drug Treatment for Osteoporosis Patients Urged
- Keppra XR Approved for Partial-Onset Seizures
- More Headlines From HealthDay

FEATURED VIDEO

Allergies Got You Down?
Learn how to get relief from your symptoms.

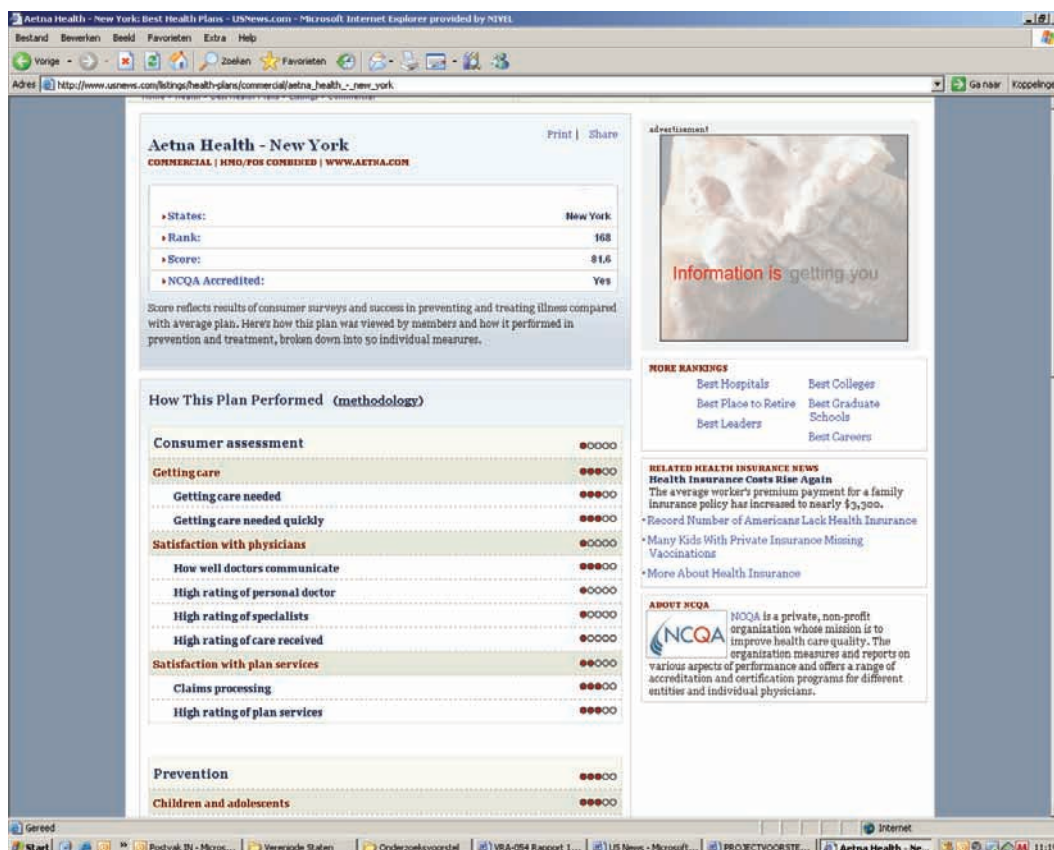
Asthma Explained
Go inside the lungs to see what happens during an asthma attack.

Family Health
How to travel safe with your newborn and more tips on family and health.

Prepping for Pregnancy
How to get your body and mind

Kleinbord: 24 van 24
Ipsen niet verzand: verwijder
Items om meer ruimte beschikbaar
te maken

Start Postvak IN - Microsoft O... Verenigde Staten VRA-054 Rapport 15-09-... US News - Microsoft Word Honor Roll - US News ...



9.14 American Hospital Directory (www.ahd.com)

Deze website biedt online data aan over meer dan 6000 ziekenhuizen in de Verenigde Staten. Ze profileert zich als onafhankelijke website die gebruik maakt van data uit bestaande registraties, zoals declaraties van zorgverzekeraars.

Soort informatie

De website biedt informatie over ziekenhuizen, zowel vergelijkend als individueel per ziekenhuis. De vergelijkende informatie betreft vooral etalage-informatie. Er is op deze informatie ook meer gedetailleerde informatie te vinden over de kwaliteit van ziekenhuizen, hun financiën en prestaties op andere indicatoren. Om deze informatie te zien moet je echter lid zijn van de website. Via samples op de website kun je wel zien hoe de informatie eruit ziet. De informatie die hier te vinden is bestaat ook uit kwaliteitsinformatie gebaseerd op objectieve indicatoren en informatie gebaseerd op patiëntenervaringen.

Presentatiewijze

Op de startpagina vindt men twee belangrijke links voor het verkrijgen van informatie, namelijk *Free Hospital Information* en *Free State and National Stats*. Via de eerste weg kom je via een verdere selectie op regio op een lijst met ziekenhuizen (een tabel met in de

rijen de ziekenhuizen op alfabetische volgorde en in de vier kolommen aspecten met informatie. Drie van de vier kolommen geven informatie over de regio (postcode, plaats en staat), en de andere geeft het aantal bedden in het ziekenhuis weer. Het is dus allemaal etalage-informatie. In de tabel kun je op elk ziekenhuis klikken voor meer informatie over dat ziekenhuis. Je krijgt dan behoorlijk wat informatie, opgedeeld volgens de volgende kopjes: 1) *Identification and characteristics*; 2) *Clinical Services*; 3) *JCAHO Accreditation*; 4) *Inpatient Utilization Statistics by Medical Service*; 5) *Inpatient Origin for Top 3 Zip Codes*; 6) *Outpatient Utilization Statistics by APC*; 7) *Beds and Patient Days by Unit*; 8) *Financial Statistics*. Alle informatie in de verschillende tabellen wordt gepresenteerd met behulp van woorden en getallen.

Via de tweede weg (*Free State and National Stats*) kom je direct op een overzicht met statistische informatie per staat, zoals het aantal ziekenhuizen, het totaal aantal bedden, en totale kosten. Als je klikt op een staat dan krijg je een lijst met ziekenhuizen in de geselecteerde staat, met in de kolommen weer etalage-informatie, zoals de plaats, het aantal bedden, opnameduur, en kosten. Via deze weg kun je niet verder doorklikken op een bepaald ziekenhuis.

De sample *Department States* geeft een voorbeeld van hoe de informatie op de website eruit ziet voor leden. Dit onderdeel geeft informatie over de verschillende afdelingen van een bepaald ziekenhuis. De sample *Financial Reports* geeft een voorbeeld van een format met gedetailleerde financiële informatie over een bepaald ziekenhuis. De sample *Indicators* geeft de prestaties van ziekenhuizen op enkele indicatoren die te maken hebben met personele bezetting. De sample *Quality measures* presenteert informatie over de kwaliteit van het ziekenhuis. Per maat (aandoening) wordt een tabel weergegeven met informatie over verschillende aspecten per behandelmogelijkheid voor die aandoening. De behandelmogelijkheden staan in de rijen en de kwaliteitsaspecten (zoals het aantal bedden, scores, en de gemiddelde score van de staat) staan in de kolommen. Helemaal onderaan de pagina zijn nog twee tabellen te vinden met afwijkende opzet ten opzichte van de andere tabellen: een tabel met informatie gebaseerd op patiëntenervaringen en een tabel met mortaliteitsdata. De informatie op basis van patiëntenervaringen is weergegeven in percentages gegeven antwoorden van respondenten (in kleuren grijs: *always*, *usually*, *sometimes* of *yes*, *no*). Als je doorklikt op de verschillende aspecten van patiëntenervaringen vind je bovendien nog informatie die het betreffende ziekenhuis vergelijkt met de staat en de Verenigde Staten in het geheel. De informatie over mortaliteit is weergegeven in percentages zonder het gebruik van kleuren.

Integratie van informatie

In de overzichtstabel met vergelijkende informatie voor meerdere ziekenhuizen staat slechts één soort informatie weergegeven, namelijk etalage-informatie. Er worden alleen woorden en cijfers (voor het aantal bedden) gebruikt. In de informatie per ziekenhuizen worden wel verschillende soorten informatie gepresenteerd, en deze worden afzonderlijk onder elkaar weergegeven in aparte tabellen. Binnen deze tabellen worden soms wel verschillende typen informatie gepresenteerd. Zo wordt er in verschillende tabellen zowel informatie over het aantal bedden als over de kosten weergegeven. Informatie over het zorgaanbod wordt echter apart weergegeven in een beschrijvend stukje tekst. Alles wordt

gepresenteerd door middel van woorden en cijfers. In de overzichtstabel met staten wordt een beperkt aantal aspecten geïntegreerd weergegeven: allemaal etalage-informatie, waaronder informatie over de kosten. De meer gedetailleerde informatie die je kunt verkrijgen als je lid bent bestaat bij het onderdeel *Quality measures* zowel uit informatie gebaseerd op objectieve indicatoren als uit informatie gebaseerd op patiëntenervaringen, maar deze soorten worden wel in aparte tabellen gepresenteerd. Al met al is er dus nauwelijks integratie van de verschillende soorten informatie op deze website.

Ontwikkeling van de website

Op de website wordt alleen vermeld dat er nieuwe rapporten met nieuwe informatie verschijnen als er nieuwe onderwerpen relevant worden gevonden. Verder is er niets bekend over de ontwikkeling van de gehanteerde presentatiewijzen.

American Hospital Directory - List of Results

There are 153 hospitals that match your search criteria. Click on a hospital's name to see its profile.

Search Subject: Criteria Selected: View Options: [Reset]

State: NC

Telephone numbers not printed on lists of more than 25 hospitals.

Hospital Name	Beds	City	State	ZIP
Alamance Regional Medical Center	218	Burlington	NC	27215
Albemarle Hospital	142	Elizabeth City	NC	27909
Alleghane Memorial Hospital	23	Sparta	NC	28675
Angeles Medical Center	46	Franklin	NC	28734
Annie Penn Hospital	0	Reidsville	NC	27320
Anson Community Hospital	147	Wadesboro	NC	20170
Ashe Memorial Hospital	84	Jefferson	NC	28640
Asheville Specialty Hospital	34	Asheville	NC	28802
Asheville VA Medical Center	0	Asheville	NC	28805
Beaufort County Hospital	150	Washington	NC	27669
Behavemoral Health Care	0	Fayetteville	NC	28304
Bertie Memorial Hospital	15	Windsor	NC	27983
Betty Johnson Regional Hospital	101	Dunn	NC	28335
Bladen County Hospital	25	Elizabethtown	NC	28337
Blowing Rock Hospital	86	Blowing Rock	NC	28605
Brouillette Hospital	737	Morganton	NC	28655
Brunswick Community Hospital	59	Supply	NC	28462
Brunn Marr Hospital	41	Jacksonville	NC	28546
Caldwell Memorial Hospital	110	Lenoir	NC	28645
Cape Fear Hospital	0	Wilmington	NC	28403
Cape Fear Valley Medical Center	507	Fayetteville	NC	28304
CarePartners Rehabilitation Hospital	70	Asheville	NC	28803
Carolinas Medical Center	841	Charlotte	NC	28203
Carolinas Medical Center - Lincoln	101	Lincolnton	NC	28093
Carolinas Medical Center - Mercy	294	Charlotte	NC	28207
Carolinas Medical Center - NorthEast	457	Concord	NC	28025
Carolinas Medical Center - Pineville	0	Charlotte	NC	28210
Carolinas Medical Center - Union	227	Monroe	NC	28112
Carolinas Medical Center - University	130	Charlotte	NC	28262

American Hospital Directory - Profile - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken Favorieten

Adres http://www.ahd.com/free_profile.php?hfa_id=492b77c7b2306bba2f246cf94753ce28e1w9b15d4d6677c3d85a5ab366302cc

ahd.com
AMERICAN HOSPITAL DIRECTORY®

Home Search Back to List Subscription Info Data Services Order Now

Profile

The hospital's most recent cost reporting period is for their period ending 09/30/2007.
Inpatient claims data are for federal fiscal year ending 09/30/2007.
OP claims data are for calendar year ending 12/31/2006.
Data from other sources are described within headings.
Errors: Please notify us by [email](#) of any corrections or updates.

Identification and Characteristics

Last updated 06/13/2008 / [Definitions](#)

Name and Address: **Scotland Memorial Hospital**
500 Lauchwood Drive
Laurinburg, NC 28352

Telephone Number: (910) 291-7000

Hospital Website: www.scotlandhealth.org

Medicare Provider ID: 340008

Type of Facility: Short Term Acute Care
Type of Control: Voluntary Nonprofit, Other
Total Staffed Beds: 154

Total Patient Revenue: \$217,160,303
Total Discharges: 6,161
Total Patient Days: 46,022

Clinical Services
[Definitions](#)

Cardiovascular Services
Cardiac Rehab
Cardiac Cath Lab

Emergency Services
Emergency Department

Rehabilitation Therapies
Physical Therapy

Wound Care
Wound Care

Other Services

NOTES



This map is for general reference and should not be used in seeking medical care.

Generated

Start Postvak IN - Microsoft O... Google Vertaling - Micro... American Hospital Dir... VRA-054 Rapport 15-09-... AHD - Microsoft Word Verreigde Staten 13:28

American Hospital Directory - Individual Hospital Statistics for Maine - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken Favorieten

Adres http://www.ahd.com/states/hospital_ME.html

ahd.com
AMERICAN HOSPITAL DIRECTORY®

Home FAQ Data Sources Subscription Info Data Services Recent Updates Order Now

Individual Hospital Statistics for Maine

Statistics for non-federal, short-term, acute care hospitals.
Data are based on each hospital's most recent cost report and other sources / [Definitions](#).

Hospital Name	City	Staffed Beds	Total Discharges	Patient Days	Gross Patient Revenue (\$'000)
Carr Medical Center	Caribou	49	1,719	7,538	\$86,469
Central Maine Medical Center	Lewiston	250	9,364	45,254	\$434,315
Eastern Maine Medical Center	Bangor	344	18,848	106,060	\$810,849
Franklin Memorial Hospital	Farmington	70	3,135	10,958	\$130,754
Goodall Hospital	Sanford	123	1,997	34,186	\$111,869
Inland Hospital	Waterville	46	1,519	6,458	\$71,301
Maine Coast Memorial Hospital	Ellsworth	52	2,415	9,478	\$129,266
Maine Medical Center	Portland	561	29,909	157,504	\$991,715
MaineGeneral Medical Center - Augusta Campus	Augusta	0	0	0	\$0
MaineGeneral Medical Center - Thayer Campus	Waterville	304	10,250	65,706	\$486,007
Mercy Hospital	Portland	165	9,755	38,331	\$247,275
Mid Coast Hospital	Brunswick	74	5,633	21,186	\$150,906
Miles Memorial Hospital	Damariscotta	35	1,732	9,671	\$93,049
Northern Maine Medical Center	Fort Kent	94	1,638	24,782	\$69,768
Parkview Adventist Medical Center	Brunswick	55	1,443	6,980	\$80,064
Penobscot Bay Medical Center	Rockport	171	4,655	52,153	\$168,193
Saint Joseph Hospital	Bangor	112	4,054	18,782	\$139,986
Saint Mary's Regional Medical Center	Lewiston	171	5,384	35,795	\$281,418
Southern Maine Medical Center	Biddeford	138	5,925	26,963	\$203,490
Stephens Memorial Hospital	Norway	50	2,303	8,769	\$84,482
The Aroostook Medical Center	Presque Isle	177	2,152	30,646	\$185,303
Togus VA Medical Center	Augusta	0	0	0	\$0
York Hospital	York	79	3,609	19,519	\$197,219
Totals		3,140	127,439	736,719	\$5,153,699

[About the company](#) / [Site Map](#) / Email: support@ahd.com / [Privacy Policy](#)
All users should read [notice, disclaimer, and agreement](#).
Copyright ©2000-2008 American Hospital Directory, Inc. All rights reserved.

Generated

Start Postvak IN - Microsoft O... Google Vertaling - Micro... American Hospital Dir... VRA-054 Rapport 15-09-... AHD - Microsoft Word Verreigde Staten 13:38

American Hospital Directory - Quality (sample) - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Hospital Compare - Survey of Patient Hospital Experiences

How often did doctors communicate well with patients?

Patients reported how often their doctors communicated well with them during their hospital stay. "Communicated well" means doctors **explained things clearly, listened carefully** to the patient, and treated the patient with **courtesy and respect**.

123456 - Sample Hospital
 Number of completed surveys = 300 or More
 Survey Response Rate = 40%

Measure:	Comparisons	Measure	Percent	Measure	Percent	Measure	Percent
Reliever h Systemic Medicatio	Hospital	Always	78%	Usually	18%	Sometimes	4%
	State	Always	82%	Usually	14%	Sometimes	4%
	National	Always	79%	Usually	16%	Sometimes	5%

Hospita
 Data are for
 Report is b
 Services (C
 (HQA). The
 Click individ

Measure	Hospital	Mortality Rate	Predicted Range from	to	National Average
Heart & 11 ar b	330	1.4%	1.2%	1.8%	1.6%

9.15 Compare Nursing Homes (<http://www.comparenursinghomes.org>)

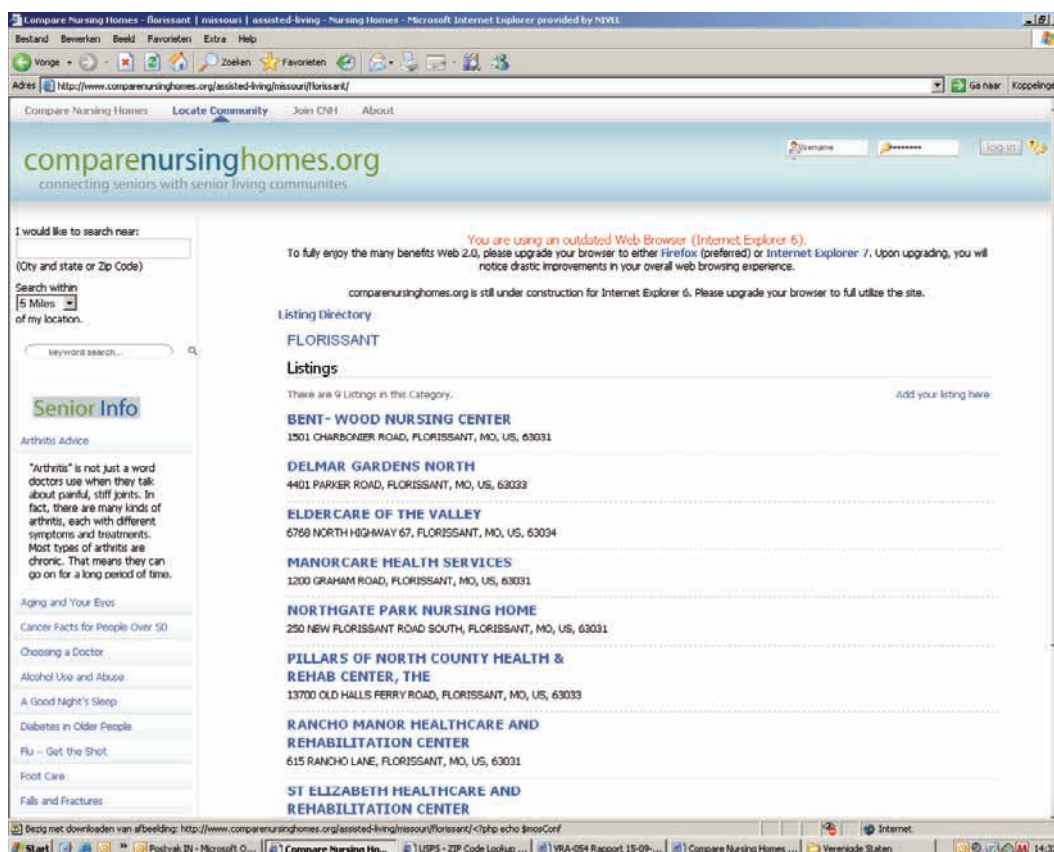
Deze website biedt informatie over verpleeghuizen. Je moet je als consument registreren voor deze website om echt keuze-informatie te verkrijgen.

Soort informatie

Op deze website is informatie te vinden over verpleeghuizen (nursing homes).

Presentatiewijze

Je kunt binnen een staat in de Verenigde Staten zoeken of binnen een bepaald postcodegebied. Je komt op een lijst met verpleeghuizen binnen de gezochte regio. Er is geen keuze-informatie te vinden in deze lijst. Je kunt alleen maar doorklikken op een bepaald verpleeghuis. Dan verschijnt een geografische kaart met de locatie van het verpleeghuis. Via de uitgebreide zoekfunctie vind je waarschijnlijk echte keuze-informatie, maar deze zoekfunctie werkt alleen als je je registreert voor de website.



9.16 Health Care Choices (<http://www.healthcarechoices.com>)

Deze website is een website van de non-profit organisatie *Health Care Choices*. De organisatie wil burgers in de Verenigde Staten informatie bieden over de gezondheidszorg en het gezondheidszorgsysteem.

Soort informatie

Op deze website is informatie te vinden over ziekenhuizen en individuele artsen. De informatie over de ziekenhuis is vrij toegankelijk. Voor de informatie over de artsen moet je betalen. De ziekenhuisinformatie betreft vooral informatie over de aantallen uitgevoerde operaties voor verschillende aandoeningen / behandelingen. Maar ook is er kwaliteitsinformatie beschikbaar in zogenoemde *report cards*. Voor deze informatie word je doorgelinkt naar andere websites.

Presentatiewijze

Op de startpagina kun je via het invoeren van de regio informatie vinden over de aantallen operaties per ziekenhuis, en binnen ziekenhuizen ook voor de individuele artsen. De informatie wordt weergegeven in uitgebreide tabellen met in de rijen de ziekenhuizen en artsen, en in de kolommen de aantallen operaties (cases), verdeeld over verschillende soorten. De informatie staat weergegeven op alfabetische volgorde van de artsen. Alle informatie wordt in getallen weergegeven. Er worden geen symbolen of staafdiagrammen

gebruikt. De exacte presentatiewijze verschilt per soort ingreep. Zo worden de namen van de individuele artsen niet bij alle ingrepen vermeld. In die gevallen worden de ziekenhuizen in alfabetische volgorde weergegeven. Alle informatie over de aantallen ingrepen wordt weergegeven in tinten groen.

Integratie van informatie

Er wordt in de tabellen maar één soort informatie gepresenteerd, namelijk aantallen uitgevoerde operaties. Er is dus geen sprake van integratie van verschillende soorten informatie.

Ontwikkeling van de website

De website is voor het laatst geüpdatet in 2005 en er lijkt dus weinig te gebeuren. Er is op de website verder niets te vinden over ontwikkelingen.

2 Breast Cancer Surgery by doctor volume - 2002 New York - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken Favorieten

Adres http://www.healthcarechoices.com/breastcancer/brand25_andry02.htm Ga naar Koppelingen

This page lists Doctors With 25 Or More Cases in 2002
2002 New York State Data
Source: New York State Department of Health.

Doctors are arranged alphabetically within volume categories.

[Back to Previous Page](#)
[To Bottom of Page](#)

To see the volume for other doctors go back to the previous page and select the volume category you want.

Facility where Surgery Done	Doctor Name (Last, First, MI)	Inpatient Case Data by Doctor at Facility in First Column	All Inpatient Case Data by Doctor	Outpatient Case Data by Doctor at Facility in First Column	All Outpatient Case Data by Doctor	All Case Data by Doctor at Facility in First Column	Grand Total of All Case Data by Doctor
M BRIDGE UNIV HOSP-MANHASSET	BERGHI DWIGHT C	9	98	202	305	311	404
NORTH SHORE UNIVERSITY HOSP-OLEN COVE	BERGHI DWIGHT C	55	98	47	305	302	404
ST FRANCIS HOSPITAL-ROULIN	BERGHI DWIGHT C	34	98	37	305	91	404
MEMORIAL HOSPITAL FOR CANCER-NEW YORK	BERGHI DWIGHT C	309	309	225	225	334	334
MEMORIAL HOSPITAL FOR CANCER-NEW YORK	BERGHI DWIGHT C	313	313	309	309	302	302
NEW YORK & PRESBYTERIAN HOSPITALS-NEW YORK	BERGHI DWIGHT C	66	67	224	225	290	290
HOSPITAL DIVISION-NEW YORK	BERGHI DWIGHT C						
ST LUKES ROOSEVELT HOSP-PLYMOUTH NEW YORK	BERGHI DWIGHT C	3	67	3	329	6	346
CHILDREN'S HOSPITAL-BUFFALO	BERGHI DWIGHT C	2	98	13	206	17	316
MILL VILLAGE AMB SURG CTR-WILLIAMSVILLE	BERGHI DWIGHT C	0	98	3	206	3	216
MILL VILLAGE HOSPITAL-BUFFALO	BERGHI DWIGHT C	3	98	34	206	38	246
MILL VILLAGE HOSPITAL-BUFFALO	BERGHI DWIGHT C	3	98	33	206	38	246
SISTERS OF CHARITY HOSPITAL-BUFFALO	BERGHI DWIGHT C	72	98	128	206	200	266
ROCHESTER HOSPITAL-ROCHESTER	BERGHI DWIGHT C	58	61	93	203	100	264
FAIRVIEW HOSPITAL-ROCHESTER	BERGHI DWIGHT C	23	61	73	203	90	264
ROCHESTER GENERAL HOSPITAL-ROCHESTER	BERGHI DWIGHT C	20	61	48	203	98	264
MEMORIAL HOSPITAL FOR CANCER-NEW YORK	BERGHI DWIGHT C	121	121	117	117	240	240
MEMORIAL HOSPITAL FOR CANCER-NEW YORK	BERGHI DWIGHT C	58	58	144	144	244	244
DEWEY MEMORIAL HOSP-NORTH TONAWANDA	BERGHI DWIGHT C	0	67	3	133	3	240
MILL VILLAGE HOSPITAL-BUFFALO	BERGHI DWIGHT C	4	67	0	133	8	240
MILL VILLAGE HOSPITAL-BUFFALO	BERGHI DWIGHT C	3	67	39	133	13	240
SISTERS OF CHARITY HOSPITAL-BUFFALO	BERGHI DWIGHT C	80	67	142	133	222	240
LIJEWIS HOSPITAL-NEW HYDE PARK	BERGHI DWIGHT C	0	73	3	133	3	206

Greenland

Start Foutvak IN - Microsoft O... Verengde Staten VRA-054 Rapport 02-10-... Health Care Choices - H... Breast Cancer Surger... Google Vertaling - Micros... 14:28

Stomach Cancer Surgery Volume by Hospital New York 2003 - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Health Care Choices

New York Hospital Volume of Stomach Cancer Surgery (Gastrectomies)
Sorted By Hospital Name.
 2003 New York State Inpatient Data
 Source: New York State Department of Health.

[Back to Previous Page](#)
[To Bottom of Page](#)
[Methodology](#)

Sorted By Hospital Name

A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M
 N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z

Hospital Name	County	Total Cases
AL LEE MEMORIAL HOSPITAL-FULTON	OSWEGO	2
A O FOX MEMORIAL HOSPITAL-ONEONTA	OTSEGO	2
ALBANY MEDICAL CENTER HOSPITAL-ALBANY	ALBANY	11
ALBANY MEMORIAL HOSPITAL-ALBANY	ALBANY	6
ALICE HYDE MEMORIAL HOSPITAL-MALONE	FRANKLIN	1
ARNOT OGDEN MEDICAL CENTER-ELMIRA	CHEMUNG	1
AUBURN MEMORIAL HOSPITAL-AUBURN	CAYUGA	1
Hospital Name	County	Total Cases
BELLEVUE HOSPITAL CENTER-NEW YORK	NEW YORK	4
BETH ISRAEL MEDICAL CENTER-NEW YORK	NEW YORK	15
BETH ISRL MED CTR/KINGS HWY DIV-BROOKLYN	KINGS	4
BRONX-LEBANON HOSP/CONCOURSE DIV-BRONX	BRONX	3
BROOKDALE HOSPITAL MEDICAL CTR-BROOKLYN	KINGS	3
BROOKHAVEN MEMORIAL HOSPITAL-PATCHOGUE	SUFFOLK	4
BROOKLYN HOSPITAL/DOWNTOWN-BROOKLYN	KINGS	4
BUFFALO GENERAL HOSPITAL-BUFFALO	ERIE	7
Hospital Name	County	Total Cases

9.17 Quality check (<http://www.qualitycheck.org>)

Deze website wordt aangeboden door de Joint Commision on Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO; zie ook www.jcaho.org). Deze non-profit organisatie publiceert haar beoordelingen op internet zodat het openbaar is voor iedereen.

Soort informatie

Er is informatie beschikbaar over vrijwel alle zorgsectoren, variërend van ziekenhuizen tot verpleeghuizen, thuiszorg en geestelijke gezondheidszorg. Via de selectiemogelijkheden op de website worden die instellingen aangeboden die er zijn in een bepaalde regio.

Presentatiewijze

Op de beginpagina worden opties aangeboden om op naam van de instelling of op regio te zoeken. Vervolgens volgt een andere selectie op de soort zorg. De website geeft uit zichzelf de mogelijke soorten aan. Je komt op een overzicht met de gevonden zorgaanbieders in een rij weergegeven. In dit overzicht staan de adresgegevens van de aanbieder, de beslissing over de accreditatie van de JCAHO, het feit of er speciale *Quality awards* verstrekt zijn, en een link naar het zorgaanbod (*Services*). Via *View accreditation quality report* krijg je iets meer gedetailleerde informatie over de accreditatie, maar slechts voor één instelling tegelijk. De score van de organisatie wordt

QualityReport - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Beveiligen Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken Favorieten

Adres <http://www.qualitycheck.org/qualityreport.aspx?hcode=1258>

Quality Check

SEARCH ABOUT QUALITY CHECK TAKE OUR SURVEY ADVANCED SEARCH QUALITY DATA DOWNLOAD CONTACT US QUALITY CHECK SURVEY UPDATE HELP

Accreditation Quality Report

- Summary of Accreditation Quality Information
- Accredited Programs
- Accreditation National Patient Safety Goals
- Sites and Services
- Accreditation History
- Download Accreditation PDF Report
- Accreditation Quality Report User Guide
- Additional Links
- The Joint Commission
- International Center for Patient Safety
- Joint Commission International

Symbol Key

- The organization has met the National Patient Safety Goal.
- The organization has not met the National Patient Safety Goal.
- The goal is not applicable for this organization.

Quality Report

Summary of Accreditation Quality Information

Mid-Hudson Forensic Psychiatric Center
Org ID: 1258
Route 17M, Box 158
New Hampton, NY 10958-0158
(845)274-3171

Accreditation Decision: *Accredited* **Decision Effective Date:** April 04, 2008

This organization is in full compliance with all applicable standards.

Accredited Programs	Last Full Survey Date	Last On-Site Survey Date
Hospital	4/3/2008	4/3/2008

Top

National Patient Safety Goals and National Quality Improvement Goals

Note: Not all hospitals submit [National Quality Improvement Goals](#) results because of the type of hospital and type of patients treated. For more information refer to the [Quality Report User Guide](#).

Hospital	2008 National Patient Safety Goals	Compared to other Joint Commission Accredited Organizations	
		Nationwide	Statewide
	See Detail	✓	○*

*State results are not calculated for the National Patient Safety Goals.

Top

Sites and Services

*** Primary Location**

An organization may provide services not listed here. For more information refer to the [Quality Report User Guide](#).

Locations of Care **Available Services**

<http://www.qualitycheck.org/qualityreport.aspx?hcode=1258#>

Start Podvuk BN - Micro... Verspreide Staten VRA-054 Rapport 02... Quality Check JCAH... General Public | Join... Google Vertaling - M... QualityReport - M... 15:14

QualityReport - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Beveiligen Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken Favorieten

Adres <http://www.qualitycheck.org/QualityReport.aspx?hcode=1258&wpsqlprogram=hospital>

Quality Check

SEARCH ABOUT QUALITY CHECK TAKE OUR SURVEY ADVANCED SEARCH QUALITY DATA DOWNLOAD CONTACT US QUALITY CHECK SURVEY UPDATE HELP

Accreditation Quality Report

- Summary of Accreditation Quality Information
- Accredited Programs
- Accreditation National Patient Safety Goals
- Sites and Services
- Accreditation History
- Download Accreditation PDF Report
- Accreditation Quality Report User Guide
- Additional Links
- The Joint Commission
- International Center for Patient Safety
- Joint Commission International

Symbol Key

- The organization has met the National Patient Safety Goal.
- The organization has not met the National Patient Safety Goal.
- The goal is not applicable for this organization.

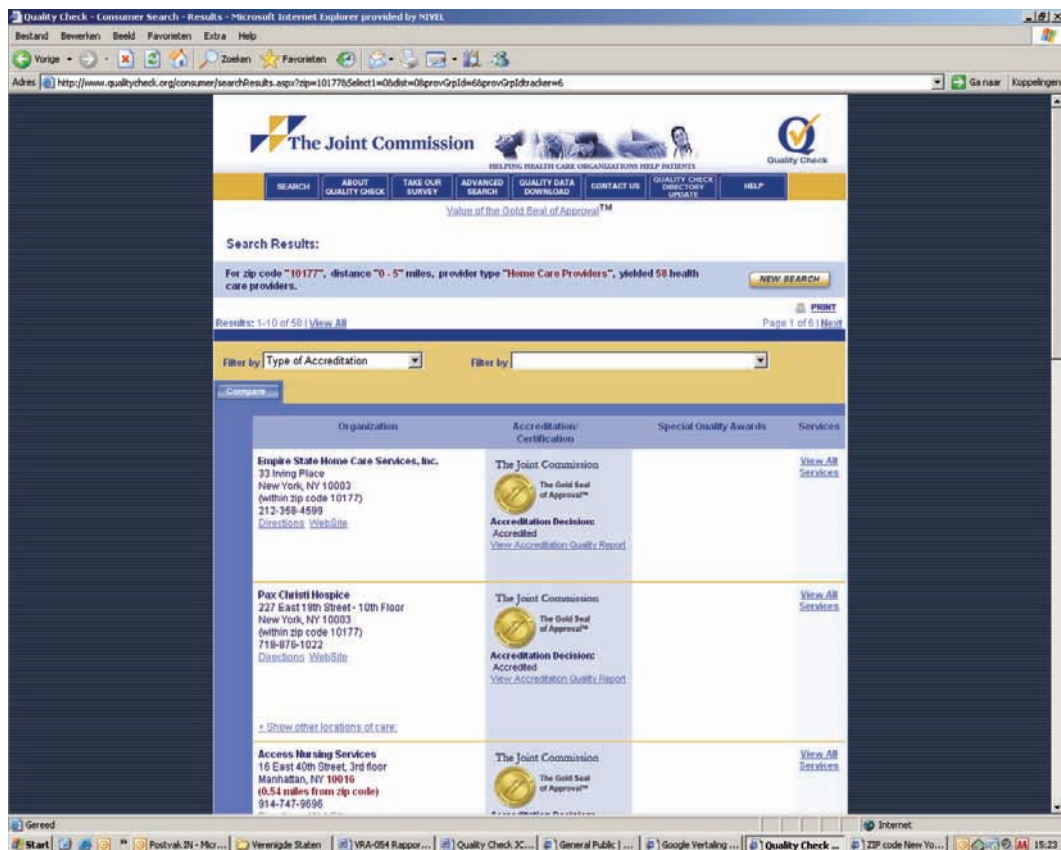
Quality Report

Mid-Hudson Forensic Psychiatric Center
Org ID: 1258

2008 Safety Goals	Organizations Should	Implemented
Improve the accuracy of patient identification.	Use at least two patient identifiers when providing care, treatment or services.	✓
Improve the effectiveness of communication among caregivers.	For verbal or telephone orders or for telephonic reporting of critical test results, verify the complete order or test result by having the person receiving the information record and "read-back" the complete order or test result.	✓
	Standardize a list of abbreviations, acronyms, symbols, and dose designations that are not to be used throughout the organization.	✓
	Measure and assess, and if appropriate, take action to improve the timeliness of reporting, and the timeliness of receipt by the responsible licensed caregiver, of critical test results and values.	✓
	Implement a standardized approach to "hand off" communications, including an opportunity to ask and respond to questions.	✓
Improve the safety of using medications.	Identify and, at a minimum, annually review a list of look-alike/sound-alike drugs used by the organization, and take action to prevent errors involving the interchange of these drugs.	✓
	Label all medications, medication containers (for example, syringes, medicine cups, basins), or other solutions on and off the sterile field.	✓
	Reduce the likelihood of patient harm associated with the use of anticoagulation therapy.	✓
Reduce the risk of health care-associated infections.	Comply with current World Health Organization (WHO) Hand Hygiene Guidelines or Centers for Disease Control and Prevention (CDC) hand hygiene guidelines.	✓
	Manage as sentinel events all identified cases of unanticipated death or major permanent loss of function associated with a health care-associated infection.	✓
Accurately and completely reconcile	There is a process for comparing the patient's current medications with those ordered for the patient while	✓

Gerred

Start Podvuk BN - Micro... Verspreide Staten VRA-054 Rapport 02... Quality Check JCAH... General Public | Join... Google Vertaling - M... QualityReport - M... 15:18



9.18 Consumers' checkbook (<http://www.checkbook.org>)

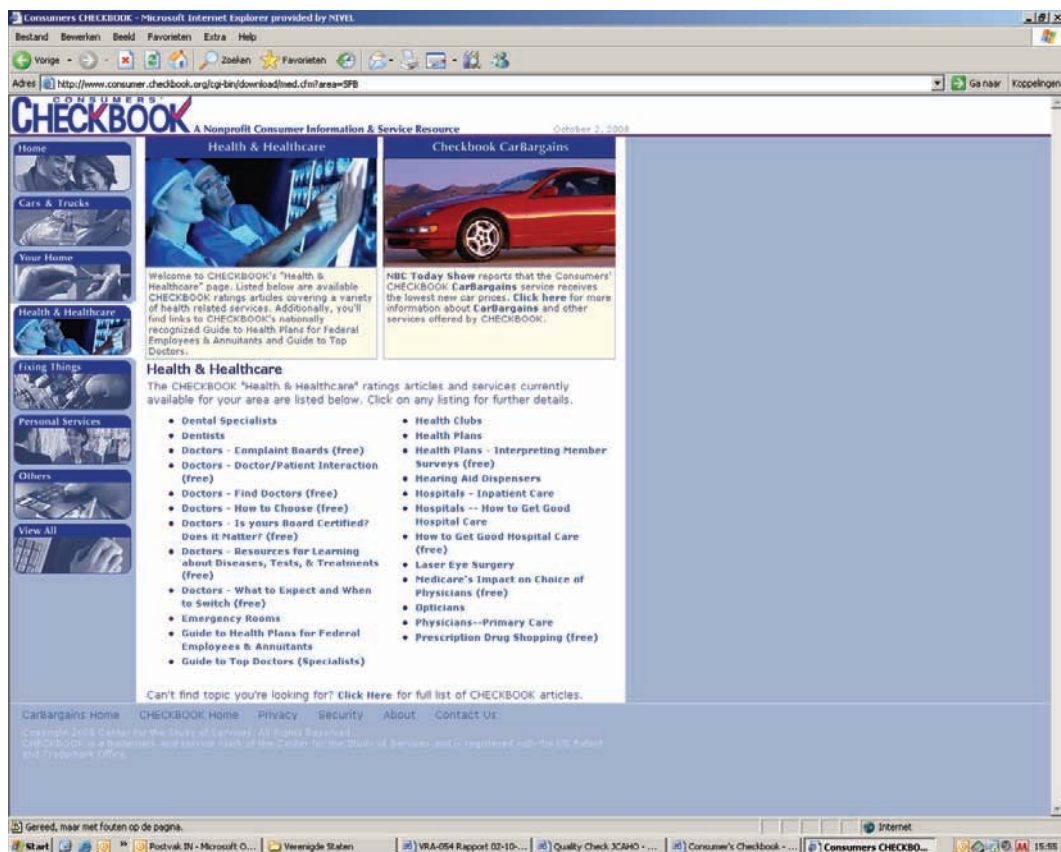
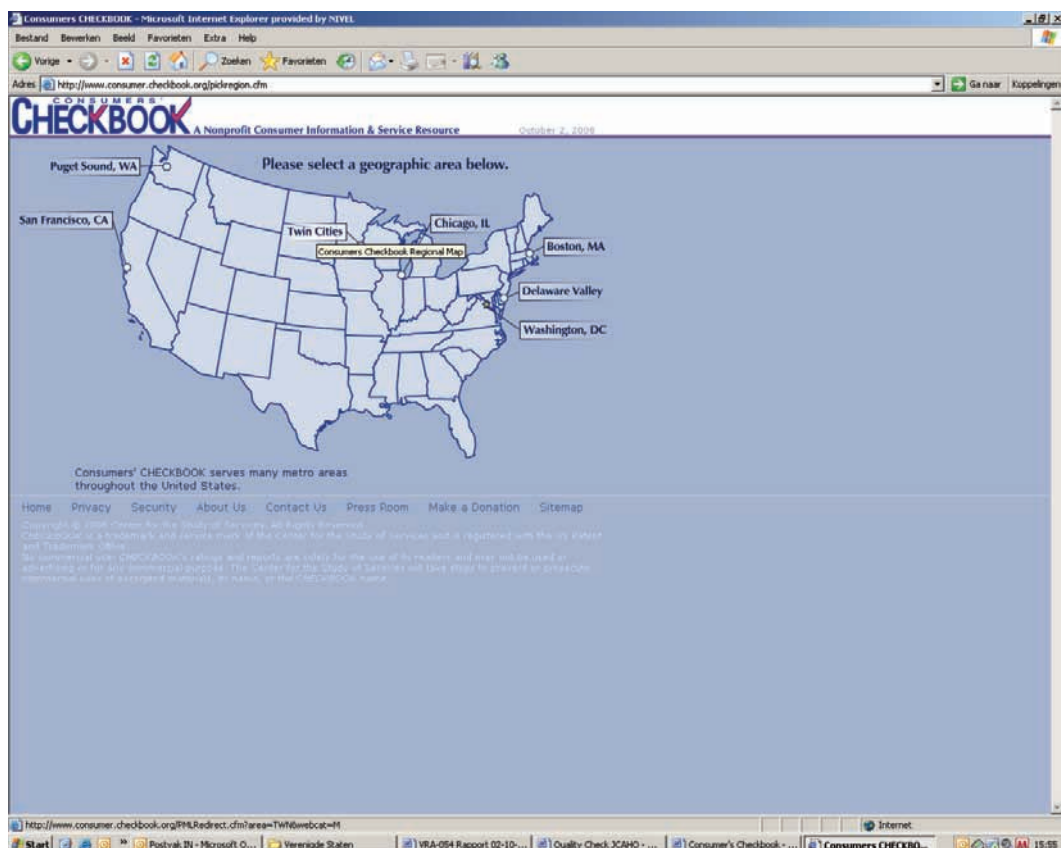
Deze website wordt aangeboden door de organisatie Consumers' Checkbook, wat een soort Consumentenbond is. Een onderdeel van hun website is Health and Healthcare, waarop informatie wordt aangeboden over ziekenhuizen, individuele artsen, en zorgverzekeringen (health plans). Je moet lid zijn van deze organisatie om over de informatie te beschikken. Ook bestaat er de optie om een bepaald rapport met vergelijkende informatie op te vragen, daar moet je dan voor betalen.

Soort informatie

De website biedt informatie over ziekenhuizen, artsen en health plans. De scores van ziekenhuizen betreffen mortaliteitsgegevens en morbiditeitgegevens, die gezamenlijk met scores gepresenteerd worden die zijn gebaseerd op de mening van artsen. Wat betreft de informatie over artsen maakt de organisatie gebruik van vragenlijsten onder artsen. De informatie over health plans is gebaseerd op vragenlijsten onder artsen en consumenten, maar ook HEDIS data. (informatie afkomstig uit het artikel van Carlisle, 2007).

Presentatiewijze

De presentatiewijze kan niet omschreven worden omdat je lid moet zijn om de informatie op te vragen.



9.19 Pennsylvania's Health Care Cost Containment Council (www.phc4.org)

Deze website is een initiatief van de overheid in de staat Pennsylvania, die vergelijkende informatie aanbiedt over ziekenhuizen en zorgverzekeringen (health plans). Het doel van de website is om competitie tussen zorginstellingen aan te moedigen door het verzamelen en publiceren van informatie over kosten en kwaliteit.

Soort informatie

De website biedt informatie over ziekenhuizen en zorgverzekeringen (health plans), en de gegevens worden grotendeels zelf aangeleverd door de instellingen. Ook is er in beperkte mate informatie beschikbaar over individuele artsen en chirurgen. Er is zowel etalage-informatie als kwaliteitsinformatie beschikbaar. De kwaliteitsinformatie bestaat onder andere uit informatie gebaseerd op patiëntenervaringen (CAHPS), maar ook uit informatie gebaseerd op prestatie-indicatoren.

Presentatiewijze

Via links op de beginpagina kan men uitgebreide rapporten downloaden per regio, waarin vergelijkende informatie over individuele ziekenhuizen wordt gepresenteerd. In overzichtstabellen met in de rijen de ziekenhuizen en in de kolommen de keuzeaspecten staat informatie over *Cases*, *Mortality ratings*, *Readmission rates*, *Length of stay*, en *Average charge*. Wat betreft de presentatiewijze wordt gebruik gemaakt van getallen, en als het gaat om sommige kwaliteitsinformatie van symbolen. Een gevuld rondje = *significantly higher than expected*; een rondje met een stip erin = *not significantly different than expected*; een ongevuld rondje = *significantly lower than expected*. Om informatie over zorgverzekeringen (health plans) te zien moet men eerst een uitgebreid selectiemenu door. Men kan de keuze verfijnen door selectiecriteria op regio en soort zorgverzekering toe te passen. Uiteindelijk komt er een pagina met daarop de resultaten voor een bepaald soort verzekering voor een bepaald soort aandoening of ingreep. De pagina bestaat uit twee tabellen. In de eerste tabel wordt etalage-informatie gepresenteerd: de health plans staan in de rijen weergegeven en de keuzeaspecten in de kolommen. Alles wordt in deze tabel met behulp van getallen gepresenteerd. De onderste drie rijen van de tabel geven gemiddelde scores weer van andere soorten health plans (dikgedrukt aangegeven). In de tweede tabel wordt kwaliteitsinformatie weergegeven, namelijk informatie over negatieve gebeurtenissen (*In-hospital complications*). Ook deze informatie staat weergegeven in getallen, maar er is ook een maat gepresenteerd die aangeeft wat de *statistical rating* is. Dit wordt weergegeven op basis van symbolen: een ongevuld rondje = *lower than expected*; een gevuld rondje = *higher than expected*; een rondje met een stip erin = *same as expected*. Je kunt in deze tabellen niet doorklikken om meer gedetailleerde informatie op achterliggende aspecten te vinden. Wel kun je op de health plans klikken en dan krijg je enkele beschrijvende data (*Plan details*), zoals de accreditatiestatus.

Via het selectiemenu voor de health plans kun je ook apart kiezen om kwaliteitsinformatie gebaseerd op patiëntenervaringen op te vragen (*Member satisfaction*). Deze informatie is verzameld met behulp van CAHPS vragenlijsten. Je kunt hierbij kiezen tussen *Overall rating*, *Approvals and referrals*, en *Customer service*. Via *Overall rating*

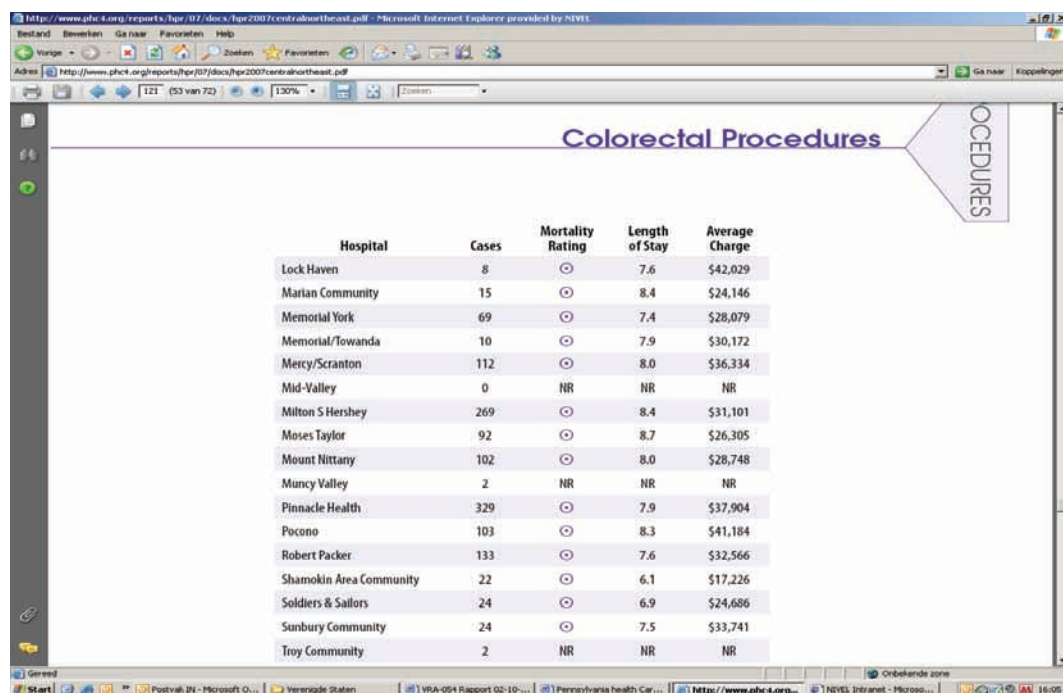
kom je op een overzichtstabel met de health plans in de rijen en één keuzeaspect in een tabel (percentage verzekerden dat hun health plan een hoog waarderingscijfer gaf, namelijk een 8, 9, of een 10). Via *Approvals and referrals* verschijnen twee tabellen op een pagina. Elke tabel geeft een keuzeaspect (een item in een CAHPS vragenlijst) weer. De tabellen hebben dezelfde opzet als die van de *Overall rating*, maar de percentages geven hier aan wat het percentage verzekerden was die ‘meestal’ of ‘altijd’ antwoordden. Via *Customer service* verschijnt weer één tabel, die dezelfde opzet heeft als de twee tabellen bij *Approvals and referrals*. Voor alle CAHPS gegevens wordt de nadruk gelegd op de positieve ervaringen van verzekerden.

Integratie van informatie

In de tabellen over de ziekenhuizen worden verschillende soorten informatie geïntegreerd weergegeven, namelijk kenmerken en kosten gezamenlijk met mortaliteitsgegevens. Er is slechts een beperkt aantal aspecten beschikbaar, waardoor het geheel overzichtelijk blijft. Alleen voor de mortaliteitsgegevens wordt gebruik gemaakt van symbolen. In de tabellen over de health plans worden verschillende soorten informatie meer gescheiden gehouden door het gebruik van aparte tabellen. Voor de health plans is ook meer informatie beschikbaar. De kwaliteitsinformatie gebaseerd op patiëntenervaringen wordt gescheiden gehouden van de andere soorten informatie en wordt op een apart deel van de website gepresenteerd. Zelfs binnen de CAHPS informatie worden verschillende keuzeaspecten apart per scherm en tabel weergegeven en niet geïntegreerd.

Ontwikkeling van de website

De antwoorden op de vragenlijst laten zien dat men in het verleden aandacht heeft besteed aan de gebruiksvriendelijkheid van de informatie. Er zijn discussies gevoerd met verschillende experts op het gebied van openbare kwaliteitsinformatie in de zorg. Ook wordt er aangegeven dat evaluaties door experts periodiek plaatsvinden. Tenslotte hebben ze een extern bedrijf ingehuurd om de website navigatie en presentatie te verbeteren.



Hospital	Cases	Mortality Rating	Length of Stay	Average Charge
Lock Haven	8	7.6	7.6	\$42,029
Marian Community	15	8.4	8.4	\$24,146
Memorial York	69	7.4	7.4	\$28,079
Memorial/Towanda	10	7.9	7.9	\$30,172
Mercy/Scranton	112	8.0	8.0	\$36,334
Mid-Valley	0	NR	NR	NR
Milton S Hershey	269	8.4	8.4	\$31,101
Moses Taylor	92	8.7	8.7	\$26,305
Mount Nittany	102	8.0	8.0	\$28,748
Muncy Valley	2	NR	NR	NR
Pinnacle Health	329	7.9	7.9	\$37,904
Pocono	103	8.3	8.3	\$41,184
Robert Packer	133	7.6	7.6	\$32,566
Shamokin Area Community	22	6.1	6.1	\$17,226
Soldiers & Sailors	24	6.9	6.9	\$24,686
Sunbury Community	24	7.5	7.5	\$33,741
Troy Community	2	NR	NR	NR

http://www.phc4.org/reports/lpr/07/docs/lpr2007west.pdf - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Beitand Beveiken Ga naar Favorieten Help

Verke - - - - - Zoeken Favorieten - - - - -

Adres http://www.phc4.org/reports/lpr/07/docs/lpr2007west.pdf Ga naar Koppelingen

78 (10 van 72) 75% Zoeken

Abnormal Heartbeat

DIAGN

Hospital	Cases	Mortality Rating	Length of Stay	Outlier Cases		Readmission Rating		Average Charge
				Short Length of Stay % Rating	Long Length of Stay % Rating	For Any Reason	For Complication or Infection	
ACME	128	3.4	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	\$11,254
Albany Community	22	4.7	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	\$12,388
Albany General	529	3.4	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	\$21,010
Albany Regional	251	3.3	4.4	4.4	2.9	2.9	2.9	\$16,902
Albany Regional	425	3.3	4.9	4.9	3.3	3.3	3.3	\$15,290
Bradford Regional	95	3.1	2.4	2.4	3.6	3.6	3.6	\$11,915
Butler Memorial	190	3.8	2.4	2.4	1.0	1.0	1.0	\$14,308
Cannock General	121	3.5	8.1	8.1	5.0	5.0	5.0	\$21,309
Charles Cole Memorial	22	3.8	4.1	4.1	8.0	8.0	8.0	\$11,324
Cortland	181	2.5	10.9	10.9	1.9	1.9	1.9	\$8,964
Cortland	147	3.5	4.1	4.1	5.5	5.5	5.5	\$12,581
Cornwall Valley Memorial	524	3.7	3.4	3.4	5.2	5.2	5.2	\$15,249
Cortland Memorial	25	2.7	12.0	12.0	8.0	8.0	8.0	\$9,457
Dallas Regional	260	2.4	11.3	11.3	1.0	1.0	1.0	\$12,257
Dallas Regional	81	2.5	14.8	14.8	8.0	8.0	8.0	\$12,227
Elwood City	57	3.4	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	\$8,454
Frick	165	3.6	5.9	5.9	2.9	2.9	2.9	\$14,020
Greene City	94	3.2	3.1	3.1	3.1	3.1	3.1	\$12,079
Harris	290	3.1	6.4	6.4	1.9	1.9	1.9	\$22,891
Hillbush	48	3.8	11.6	11.6	4.4	4.4	4.4	\$12,948
Indiana Regional	104	3.8	4.4	4.4	2.8	2.8	2.8	\$14,595
Jackson Memorial	261	2.8	6.9	6.9	1.5	1.5	1.5	\$11,597
Jefferson Regional	529	3.3	5.3	5.3	2.9	2.9	2.9	\$12,382
Kane Community	21	3.6	6.9	6.9	6.0	6.0	6.0	\$14,964
Lafayette Area	236	3.3	3.4	3.4	3.0	3.0	3.0	\$14,746
Madison-Wisconsin	7	5.1	6.9	6.9	28.4	28.4	28.4	\$20,105
Madison	108	3.2	3.4	3.4	5.1	5.1	5.1	\$11,799
Medical Center Beaver	179	3.4	1.9	1.9	5.8	5.8	5.8	\$11,241
Henry Harrison	107	3.9	5.1	5.1	5.8	5.8	5.8	\$14,079
Henry Harrison	341	3.4	4.3	4.3	5.4	5.4	5.4	\$20,235
Waynesville Community	56	2.4	6.9	6.9	6.0	6.0	6.0	\$9,274
Waynesville Community	41	3.4	2.1	2.1	2.1	2.1	2.1	\$11,469

Significantly higher than expected
Not significantly different than expected
Significantly lower than expected
Not reported. Readmission data for cases evaluated

The mortality, length of stay and readmission figures account for varying illness levels among patients. See page 3.
Tables lower than expected and higher than expected ratings for mortality or readmissions may suggest good performance or opportunities for improvement, respectively, similar ratings for the short or long length of stay outlier measures are meant to be a tool to help hospitals identify variation in discharge patterns.

PHC4 Hospital Performance Report - FY 2007 Data - Western PA

MCPR | Plan Ratings | By Treatment - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Beitand Beveiken Beeld Favorieten Extra Help

Verke - - - - - Zoeken Favorieten - - - - -

Adres http://www.phc4.org/mcpr/PlanRatings/Results.aspx?Treatment=Mastectomy&MOList=4,6,7,24,8,2,9,10,12 Ga naar Koppelingen

Surgical Procedures

Mastectomy

Note: Click on plan for profile

Understanding the Table

Plan(s)	Year(s)	Mastectomy Procedures	Procedure Rate	Percent Performed Inpatient
Aetna Health Inc.	2006	167	8.6	91.0
First Priority Health	2006	14	3.4	85.7
Geisinger Health Plan	2006	36	5.9	80.6
HealthAmerica & HealthAssurance	2006	76	6.1	89.7
Keystone Health Plan Central	2006	19	4.1	47.4
Keystone Health Plan East	2006	150	6.6	97.5
Keystone Health Plan West	2006	79	5.8	89.8
UPMC Health Plan	2006	35	5.8	97.1
Fee-for-Service State Total Average	2006	72		
HMO State Total Average	2006	504	6.5	88.0
PPO State Total Average	2006	474		

Inpatient Only

In-Hospital Complications

Plan(s)	Year	Length of Stay	Expected (Percent)	Actual (Percent)	Statistical Rating
Aetna Health Inc.	2006	2.2	6.6	6.0	⊖
First Priority Health	2006	2.5	5.4	9.1	⊕
Geisinger Health Plan	2006	2.1	5.8	6.9	⊖
HealthAmerica & HealthAssurance	2006	1.8	5.8	9.4	⊕
Keystone Health Plan Central	2006	NR	NR	NR	NR
Keystone Health Plan East	2006	2.1	6.7	5.3	⊖
Keystone Health Plan West	2006	2.1	8.4	7.0	⊖
UPMC Health Plan	2006	2.1	8.4	8.8	⊖
Fee-for-Service State Total Average	2006	2.1	6.2	4.2	
HMO State Total Average	2006	2.1	6.4	6.7	
PPO State Total Average	2006	2.1	6.5	6.6	

⊖ - Lower than Expected ⊕ - Same as Expected ⊕ - Higher than Expected NR - Not Rated

American Cancer Society
http://www.cancer.org/

Return to Plan Ratings

Approvals & Referrals - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Voorge Zoeken Favorieten

Adres <http://www.phc4.org/mmr/Satisfaction/Approval.aspx> Ga naar koppelingen

Member Satisfaction

Approvals & Referrals

Getting Needed Care

In the last 12 months, how often was it easy to get the care, tests or treatment you thought you needed?

HMOs	Year	Percent who answered always or usually
Aetna Health Inc.	2006	83
First Priority Health	2006	95
Geisinger Health Plan	2006	89
HealthAmerica & HealthAssurance	2006	88
Keystone Health Plan Central	2006	90
Keystone Health Plan East	2006	88
Keystone Health Plan West (HMO)	2006	94
Keystone Health Plan West (POS)	2006	95
UPMC Health Plan	2006	87
HMO National Average	2006	87
HMO State Average	2006	89

Seeing a Specialist

In the last 12 months, how often was it easy to get appointments with a specialist?

HMOs	Year	Percent who answered always or usually
Aetna Health Inc.	2006	77
First Priority Health	2006	88
Geisinger Health Plan	2006	86
HealthAmerica & HealthAssurance	2006	84
Keystone Health Plan Central	2006	94
Keystone Health Plan East	2006	73
Keystone Health Plan West (HMO)	2006	83
Keystone Health Plan West (POS)	2006	87
UPMC Health Plan	2006	82
HMO National Average	2006	81
HMO State Average	2006	80

NR - Not Reported

[Click to return to Member Satisfaction](#)

[Return to Managed Care Main Menu](#)

Gerend

Start Postvak IN - Microsoft O... VSA-054 Rapport 06-10-... Pennsylvania health Ca... Verenigde Staten Approvals & Referral... 11:43

10 Noorwegen

Er is één website gevonden in Noorwegen die keuze-informatie over de zorg aan consumenten presenteert.

10.1 Fritt Sykehusvalg Norge (<http://www.frittsykehusvalg.no>)

Deze website is een initiatief van het Noorse Ministerie van Gezondheid en heet in het Engels 'Free Hospital Choice Norway'. Eén van de doelen van de website is om Noorse patiënten te emanciperen en ze te ondersteunen bij een keuze in de zorg (*'easy access to information that will enable them to make a better-informed decision as to which hospital/institution to choose'*). Naast keuze-informatie biedt de website ook allerlei andere informatie zoals informatie over patiëntenrechten en nieuwsberichten over de zorg.

Soort informatie

De keuze-informatie op deze website bestaat uit verschillende soorten informatie, zowel etalage-informatie (wachttijden) als kwaliteitsinformatie. De kwaliteitsinformatie bestaat voor een deel uit patiëntenervaringen.

Presentatiewijze

Op de startpagina kun je eerst kiezen tussen verschillende opties: lichamelijke gezondheid; psychische gezondheid 0-18 jaar; psychische gezondheid volwassenen; en drugs en verslaving. De eerste optie *Fysik helse* biedt vijf vervolgopties voor lichaamsdelen waarop je verder kunt zoeken. Dit wordt grafisch weergegeven door een mannetje met lichaamsdelen waarop je ook kunt klikken. Daarna volgt er een verdere onderverdeling binnen deze vijf opties. Er volgen steeds meer gespecialiseerde opties, zoals bepaalde behandelingen en de regio waarin je behandeld wilt worden. Uiteindelijk volgt er informatie over de bestaande ziekenhuizen die de behandeling aanbieden binnen de geselecteerde regio. Een tabelvorm biedt de ziekenhuizen in rijen en vijf keuzeaspecten in de kolommen. Je kunt doorklikken op een individueel ziekenhuis voor algemene informatie. De vijf keuzeaspecten vallen allemaal onder het tabblad *Ventetid* (wachttijden). De keuze aspecten zijn vrij algemeen van aard: 1) de stad; 2) wachttijd tot onderzoek; 3) dag/poliklinische behandeling; 4) wachttijden; en 5) recentheid van de informatie. Als je op één van de aspecten klikt, worden de gegevens gesorteerd op prestatie. De ziekenhuizen staan namelijk in eerste instantie in alfabetische volgorde weergegeven. Het andere tabblad geeft informatie over *Samlet kvalitet* (algemene kwaliteit). Als je daarop klikt kom je weer op een submenu met verschillende tabbladen voor verschillende soorten kwaliteitsinformatie, namelijk algemene kwaliteit, indicatoren, en patiëntenervaringen. De informatie wordt dus niet geïntegreerd weergegeven op één

pagina. Algemene kwaliteit wordt gepresenteerd door symbolen, een 0 een + of een -. (landelijk gemiddelde; - onder het gemiddelde en + boven het gemiddelde. Doorklikken op de symbolen geeft achterliggende informatie op de verschillende indicatoren. De algemene kwaliteit lijkt dus een samenvatting / gemiddelde van de indicatoren. De informatie op basis van indicatoren wordt ook gepresenteerd door symbolen 0, - of +. Het betekent bij elke indicator net iets anders. Doorklikken op de symbolen hier geeft achterliggende informatie in percentages. Wanneer je met de muis op de percentages gaat staan verschijnt het landelijk gemiddelde in beeld. Het aspect patiëntenervaringen geeft een overzicht van zeven keuzeaspecten, waaronder weer de stad waar het ziekenhuis zich bevindt. Verder is er informatie zoals de tevredenheid over artsen, de tevredenheid met de zorg, en de tevredenheid over de informatie rondom onderzoeken. Weer worden dezelfde symbolen gebruikt en doorklikken geeft informatie over percentages.

De tweede optie is *Psychische gezondheid 0-18 jaar*. Qua opzet is deze optie hetzelfde als lichamelijke gezondheid, maar het geeft alleen wachttijden en patiëntenervaringen, geen informatie gebaseerd op indicatoren of algemene kwaliteit. De derde optie is *Psychische gezondheid volwassenen* en volgt ook weer dezelfde opzet, en hetzelfde geldt voor drugs en verslaving.

Integratie van informatie

Verschillende soorten informatie worden gescheiden van elkaar gepresenteerd door middel van tabbladen in een tabel. Er worden wel dezelfde presentatiewijzen gehanteerd voor de verschillende soorten informatie.

Ontwikkeling van de website

Er is niets bekend over de ontwikkeling van de website en de gehanteerde presentatiewijzen.

FRITT SYKEHUSVALG NORGE

FORSIDE | RETTIGHETER | KVALITET

VELG SYKDOM/BEHANDLING

Fysisk helse
Overkropp/mage/rygg
Bryst, plastikk kirurgi
Brystreducerende operasjon
Helse Vest

VELG REGION

Helse Nord
Helse Midt-Norge
Helse Øst
Helse Vest
Alle regioner

INFORMASJON

Før du bytter behandlingssted
snakk med din fastlege eller ring til
en pasientrådgiver på 800 41 004
Forsikring ventetider
Hvordan velge eller bytte

PASIENTRÅDGIVER
TELEFONEN
800 41 004

Ventetid Samlet kvalitet for sykehuset

Behandlingssted (3)	Sted	Utredning	Dag- / poliklinisk behandling	Innleggelse	Oppdater
Bergen Kirurgiske Sykehus AS	Bergen	2 uker	4 uker	4 uker	19.08.2008
Haukeland Universitetssykehus	Bergen	12 uker	26 uker	52 uker	21.08.2008
Sauda sjukehus	Sauda	9 uker	Tilbys ikke	Tilbys ikke	13.06.2009
Stavanger Universitetssykehus	Stavanger	12 uker	Tilbys ikke	26 uker	13.05.2009
Stord Sjukehus	Stord	Tilbys ikke	Tilbys ikke	16 uker	20.06.2009

Helsedirektoratet

Kontakt oss | Redaktør: Janne K. Kjellesdal | © Fritt Sykehusvalg Norge

FRITT SYKEHUSVALG NORGE

FORSIDE | RETTIGHETER | KVALITET

VELG SYKDOM/BEHANDLING

Fysisk helse
Overkropp/mage/rygg
Bryst, plastikk kirurgi
Brystreducerende operasjon
Helse Vest

VELG REGION

Helse Nord
Helse Midt-Norge
Helse Øst
Helse Vest
Alle regioner

INFORMASJON

Før du bytter behandlingssted
snakk med din fastlege eller ring til
en pasientrådgiver på 800 41 004
Forsikring ventetider
Hvordan velge eller bytte

PASIENTRÅDGIVER
TELEFONEN
800 41 004

Ventetid Samlet kvalitet for sykehuset Indikatorene Pasienterfaringer

Behandlingssted (3)	Sted	Sykehusinfeksjoner	Utsettelse	Korridorpasienter	Tilbakemelding til fastlege
Haukeland Universitetssykehus	Bergen				
Stavanger Universitetssykehus	Stavanger				
Stord Sjukehus	Stord				

• Flere utsettelse enn gj.snitt
• Flere utsettelse enn gj.snitt
• Ingen utsettelse
klikk for mer detaljer.

Helsedirektoratet

Kontakt oss | Redaktør: Janne K. Kjellesdal | © Fritt Sykehusvalg Norge

FRITT SYKEHUSVALG NORGE

FORSIDE | RETTIGHETER | KVALITET

VELG SYKDOM/BEHANDLING

VELG REGION

INFORMASJON

For du bytter behandlingssted
snakk med din fastlege eller ring til
en pasientrådgiver på 800 41 004
Forklaring ventetider
Hvordan velge eller bytte

PASIENTRÅDGIVER
TELEFONEN
800 41 004

Ventetid Samlet kvalitet for sykehuset Indikatorer Pasienterfaringer

Behandlingssted (3)	% Sted	% Fornøyd med leger	% Fornøyd med pleie	% Fornøyd med info om prøver	% Fornøyd med oppf. av pårørende	% Fornøyd med organisering	% Fornøyd med standard
Haukeland Universitetssykehus	Bergen						
Stavanger Universitetssykehus	Stavanger						
Stord Sykehus	Stord						

Helsedirektoratet

Kontakt oss | Redaktør Janne K. Kjøllesdal | © Fritt Sykehusvalg Norge

FRITT SYKEHUSVALG NORGE

FORSIDE | RETTIGHETER | KVALITET

VELG SYKDOM/BEHANDLING

VELG REGION

INFORMASJON

For du bytter behandlingssted
snakk med din fastlege eller ring til
en pasientrådgiver på 800 41 004
Forklaring ventetider
Hvordan velge eller bytte

PASIENTRÅDGIVER
TELEFONEN
800 41 004

Ventetid Samlet kvalitet for sykehuset Indikatorer Pasienterfaringer

Behandlingssted (3)	% Sted	% Sykehusinfeksjoner	% Utsettelse	% korridorpasienter	% Tilbakemelding til fastlege
Haukeland Universitetssykehus	Bergen	8,6%	8%	1,2%	57%
Stavanger Universitetssykehus	Stavanger	9,9%	10%	8,6%	62%
Stord Sykehus	Stord	3,6%	6%		64%

Landgjennomsnitt: 1,8%
klikk for å se tilbakemelding til fastlegen

Helsedirektoratet

Kontakt oss | Redaktør Janne K. Kjøllesdal | © Fritt Sykehusvalg Norge

11 Zweden

Er is één website gevonden in Zweden die keuze-informatie over de zorg aan consumenten aanbiedt. Er zijn recent wel voor verschillende sectoren en specialismen prestatie-indicatoren ontwikkeld, maar deze worden vooralsnog vooral gebruikt voor het stimuleren van accountability van de zorginstellingen, en niet voor het ondersteunen van de keuzes van consumenten.

11.1 Aldreguiden (<http://www.socialstyrelsen.se/aldreguiden>)

Dit is een gids voor consumenten die de kwaliteit van de ouderenzorg willen bekijken / vergelijken. De gids is een initiatief van Socialstyrelsen (een overheidsinstelling die zich voor het Ministerie voor gezondheid en sociale zaken bezighoudt met verschillende taken op het gebied van sociale diensten, gezondheidszorg, bescherming van de gezondheid, ziektebestrijding en epidemiologie). Het doel van de website is om consumenten te informeren en om hun keuzes in de zorg te ondersteunen, maar ook om zorginstellingen aan te zetten tot kwaliteitsverbetering.

Soort informatie

Deze website biedt informatie over de ouderenzorg: zowel lange als korte termijn accommodatie. Er is informatie beschikbaar wat betreft zeven gebieden van kwaliteitsinformatie: participatie, personeelsbeleid, competentie, integriteit, onafhankelijkheid, voedsel en leiderschap. Deze aspecten zijn op hun beurt samengesteld uit subgebieden. Je kunt zowel vergelijkende keuze-informatie over instellingen (*Se och jämför äldreboenden och korttidsboenden*) verkrijgen als vergelijkende keuze-informatie over gemeenten (*Kommuner*).

Presentatiewijze

Op de startpagina kun je kiezen uit twee opties. De eerste is om de kwaliteit van verpleeg en verzorgthuizen en andere instellingen in de ouderenzorg te vergelijken. De tweede optie is om meer in het algemeen informatie te krijgen over de kwaliteit van ouderenzorg in Zweden, en in de verschillende regio's.

Via de eerste optie kun je via het invoeren van de naam van de instelling (*Via namnsökning*) of via regio (*Via län och kommun* of *via karta*) zoeken naar instellingen. Ook is er een optie om *Via egen jämförelse* zelf allerlei mogelijkheden hebt om zorginstellingen te vergelijken. Via regio kom je door selecties op een lijst met instellingen binnen een bepaalde regio. Die kun je vervolgens aanklikken om kwaliteitsinformatie op te vragen. De kwaliteitsinformatie wordt gepresenteerd in een tabel met in de rijen de instellingen (verzorgingsthuizen) en in de kolommen de

keuzeaspecten. De kwaliteitsinformatie bestaat in de tabel uit de zeven bovengenoemde aspecten. Onder de geselecteerde instellingen staan in gemarkeerde kolommen ook nog eens wat gemiddelden weergegeven, namelijk van de gemeente, van het graafschap, en van heel Zweden. Alle informatie staat in getallen weergegeven, die gemiddelde scores zijn. De gemiddelde scores kunnen variëren van 1 tot 5, waarbij 5 het beste is. Boven de kwaliteitsaspecten staan ook nog overkoepelende tabbladen weergegeven. Deze geven de optie om de kwaliteitsinformatie met behulp van een andere presentatiewijze weer te geven, zoals staafdiagrammen (*Diagram*). Deze verticale staafdiagrammen geven de gemiddelde scores weer door middel van staafjes (rode voor de instellingen, groene voor de gemiddeldes voor de regio's en Zweden). Per kwaliteitsaspect worden de staafdiagrammen apart weergegeven: er staan dus zeven aparte figuren onder elkaar. Het tabblad *Alla omdömen* geeft meer gedetailleerde informatie dan alleen op de zeven hoofdaspecten, weer in scores van 1 tot 5. In deze tabel staan de instellingen in de kolommen en de keuzeaspecten in de rijen. Je kunt op elk kwaliteitsaspect klikken om er meer informatie over te krijgen: wat houdt het in, wat is er gemeten etc. Het tabblad *Rapport* geeft een overzicht van alle informatie, dat wil zeggen, zowel in tabel en grafiek vorm met ratings voor de zeven aspecten voor de geselecteerde verzorgingshuizen. Het tabblad *Meer informatie* toont alle aspecten en een link naar de website van de gemeente voor elk van de geselecteerde instellingen. Het tabblad *Basic* toont de actuele cijfers die de basis vormen voor de resultaten op alle aspecten van de instellingen. Het zijn resultaten van de overkoepelende zorginstanties, in tegenstelling tot de eerdere data per verpleeg- of verzorgingshuis (locatie). Bij elk tabblad zijn er mogelijkheden om de resultaten in PDF bestand of Excel werkblad op te vragen.

Via de eigen zoektocht (*Via egen jämförelse*) kun je op een andere manier instellingen opzoeken. De uitleg op de site om dit te doen is als volgt: 'Eerst selecteert u de verpleeg of verzorgingshuizen die u wilt vergelijken. Vervolgens selecteert u de kenmerken die u wilt vergelijken. U doet dit door het selecteren van een kwalitatief aspect. De keuzes die u maakt staan aan de bovenkant van de pagina in *Mijn selectie*.' Op deze manier kun je dus volgens aspecten die je zelf belangrijk vindt instellingen zoeken: de selecties vinden plaats op regio en op kwaliteitsaspecten die je zelf interessant vindt. Via deze specifieke opdrachten kom je weer terecht bij dezelfde tabel als die via regio zoeken wordt weergegeven, namelijk de overzichtstabel met in de rijen de instellingen en in de kolommen de keuzeaspecten. De enige afwijking ten opzichte van de tabel via regio is dat er nu alleen informatie wordt weergegeven voor de aspecten en instellingen die je zelf hebt geselecteerd. De opzet en werkwijze zijn hetzelfde als bij de eerdere tabel.

Via *Kommuner* kom je op een pagina met dezelfde zoekopties als bij de pagina's waarbij je naar instellingen zocht. Je kunt weer via regio of via een specifieke zoekopdracht zoeken. Het resultaat is geen tabel met instellingen maar een tabel met de resultaten per gemeente, vergeleken met een soortgelijke gemeente en vergeleken met heel Zweden. In de rijen staan de gemeenten (of Zweden) en in de kolommen staan de kwaliteitsaspecten. Het zijn andere dan bij het vergelijken van instellingen: het zijn elf aspecten, deels overlappen ze wel met de eerdere zeven aspecten. De aspecten zijn: toegankelijkheid, participatie, personeelsbeleid, competentie, integriteit, onafhankelijkheid, voeding, paramedische ondersteuning, artsen, management, en informatie. De meeste informatie

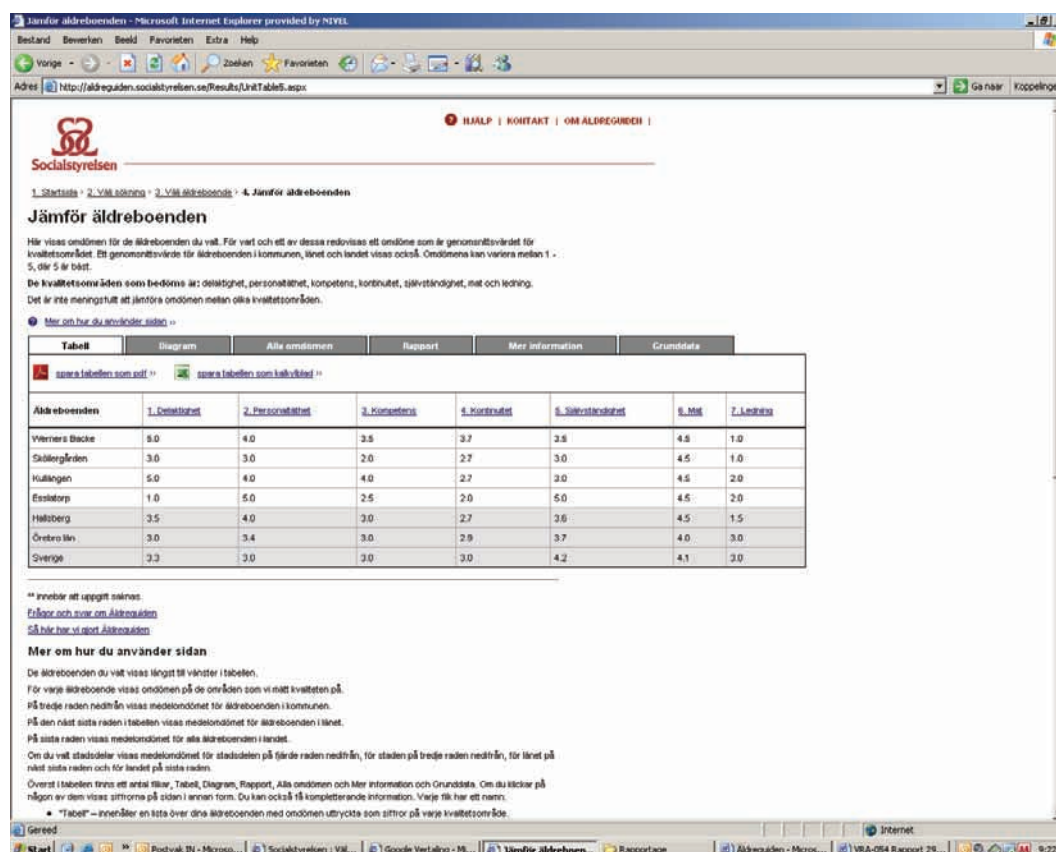
wordt weer in getallen weergegeven, maar er staan ook sterren (steeds twee sterren) gepresenteerd in de tabel. Deze sterren geven aan dat de gegevens ontbreken voor de betreffende gemeente.

Integratie van informatie

Er wordt alleen kwaliteitsinformatie gepresenteerd en deze is verzameld op basis van metingen. Er worden geen patiëntenervaringen gebruikt voor deze kwaliteitsinformatie. De informatie op de onderzochte aspecten wordt steeds geïntegreerd aangeboden in één overzichtstabel met de geselecteerde instellingen.

Ontwikkeling van de website

De dienst die de consumentengids in de ouderenzorg aanbiedt is op dit moment bezig met een project 'Quality and Efficiency in Swedish Health Care'. De resultaten voor 2008 zullen in december 2008 openbaar gemaakt worden. Dit rapport is primair bedoeld als verantwoording naar de belastingbetaler. De resultaten worden beschikbaar via <http://192.137.163.40/epcjm/pres.aspx?kod=vodlthivnegslhmvx>. Informatie die specifiek bedoeld is om consumenten te ondersteunen bij hun keuze in de zorg is er nog niet, naast de consumentengids voor ouderenzorg. Het is wel de bedoeling dat dit soort informatie in de toekomst wordt gepubliceerd op deze website, namelijk voor de eerstelijnszorg en verslavingszorg. Deze resultaten zijn naar verwachting in april 2009 beschikbaar.



Jämför äldreboenden

Här visas omdömen för de äldreboenden du valt. För vart och ett av dessa redovisas ett omdöme som är genomsnittsvärdet för kvalitetsområdet. Ett genomsnittsvärde för äldreboenden i kommunen, län och landet visas också. Omdömena kan variera mellan 1 - 5, där 5 är bäst.

De kvalitetsområden som bedöms är: delaktighet, personaltäthet, kompetens, kontinuitet, självständighet, mat och ledning. Det är inte meningsfullt att jämföra omdömen mellan olika kvalitetsområden.

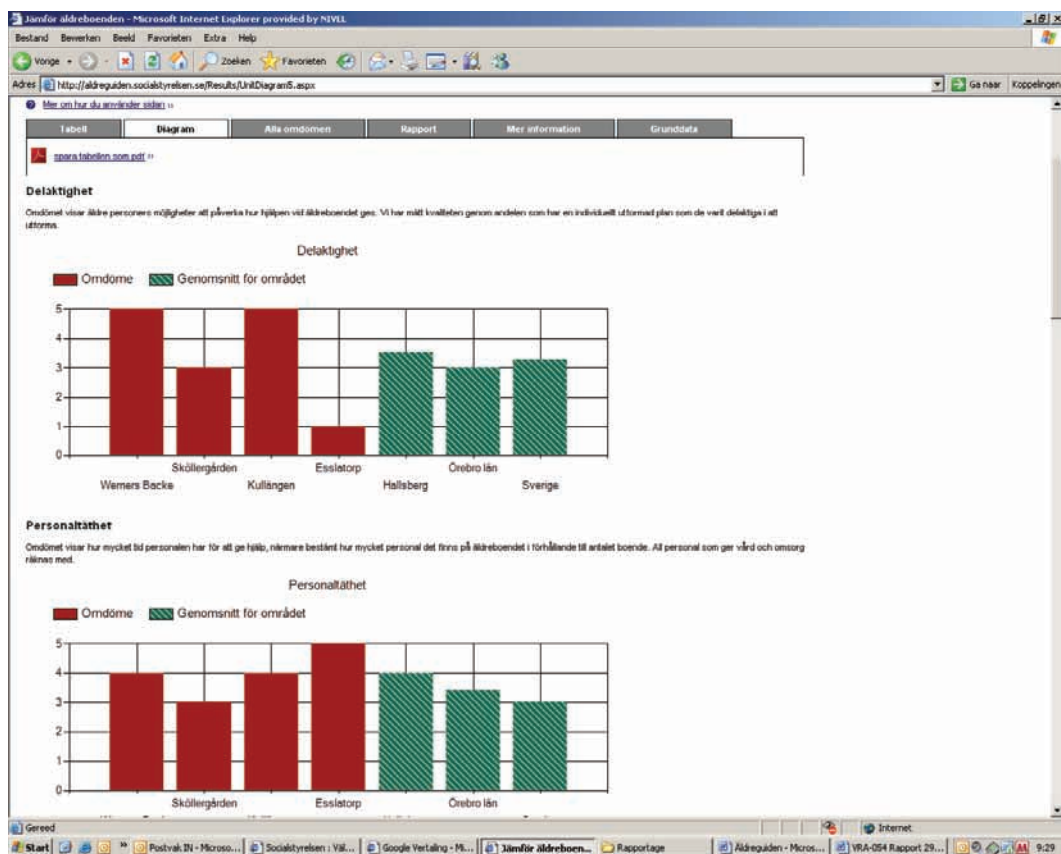
[Mer om hur du använder sidan](#)

Äldreboenden	1. Delaktighet	2. Personaltäthet	3. Kompetens	4. Kontinuitet	5. Självständighet	6. Mat	7. Ledning
Wärners Backe	5.0	4.0	3.5	3.7	3.5	4.5	1.0
Säbbergården	3.0	3.0	2.0	2.7	3.0	4.5	1.0
Hullängen	5.0	4.0	4.0	2.7	3.0	4.5	2.0
Enslatorp	1.0	5.0	2.5	2.0	5.0	4.5	2.0
Hälsöberg	3.5	4.0	3.0	2.7	3.6	4.5	1.5
Örebro län	3.0	3.4	3.0	2.9	3.7	4.0	3.0
Sverige	3.3	3.0	3.0	3.0	4.2	4.1	3.0

** Innehåller ett uppgitt värde.
[Läs mer och svar om äldreboenden](#)
[Så här har vi gjort äldreboenden](#)

Mer om hur du använder sidan

De äldreboenden du valt visas längst till vänster i tabellen.
För varje äldreboende visas omdömen på de områden som vi mätt kvaliteten på.
På tredje raden nedifrån visas medelomdömet för äldreboenden i kommunen.
På den näst sista raden i tabellen visas medelomdömet för äldreboenden i län.
På sista raden visas medelomdömet för alla äldreboenden i landet.
Om du valt stadsdelar visas medelomdömet för stadsdelen på fjärde raden nedifrån, för staden på tredje raden nedifrån, för län på näst sista raden och för landet på sista raden.
Överst i tabellen finns ett antal flikar, Tabell, Diagram, Alla omdömen och Mer information och Grunddata. Om du klickar på någon av dem visas siffrorna på sidan i annan form. Du kan också få kompletterande information. Varje flik har ett namn.
• "Tabell" - innehåller en lista över dina äldreboenden med omdömen uttryckta som siffror på varje kvalitetsområde.



Jämför äldreboenden - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken Favorieten

Adres <http://aldreguiden.societystyrelsen.se/Results/UnitKeyValues.aspx> Ga naar koppelingen

Mer om hur du använder sidan

Tabelt Diagram Alla områden Rapport Mer information Grunddata

[spara tabellen som pdf](#) [spara tabellen som kalkylblad](#)

Kvalitetsområde	Werners Backe	Sköllergråden	Kullängen	Esslätorp	Hallsberg	Örebro län	Sverige
1. Delaktighet	5.0	3.0	5.0	1.0	3.5	3.0	3.3
1a. Delaktighet i plan	5.0	3.0	5.0	1.0	3.5	3.0	3.3
2. Personaltätthet	4.0	3.0	4.0	5.0	4.0	3.4	3.0
2a. Personaltätthet	4.0	3.0	4.0	5.0	4.0	3.4	3.0
3. Kompetens	3.5	2.0	4.0	2.5	3.0	3.0	3.0
3a. Yrkesutbildning	5.0	1.0	4.0	2.0	3.0	3.0	3.0
3b. Lång yrkesutbildning	2.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0
4. Kontinuitet	2.7	2.7	2.7	2.0	2.7	2.9	3.0
4a. Sysselsättningsgrad	2.0	3.0	3.0	2.0	2.5	3.2	3.0
4b. Personalskiftning	4.0	1.0	2.0	2.0	2.3	2.7	3.1
4c. Tillräcklig personal	5.0	4.0	3.0	2.0	3.5	2.9	3.0
5. Säkerhetsfaktorer	3.8	3.0	3.0	3.0	3.8	3.7	4.2
5a. Enligt rum	5.0	1.0	5.0	5.0	4.0	3.9	4.6
5b. Enligt tvättning och köksmiljö	2.0	5.0	1.0	5.0	3.3	3.5	3.7
6. Mat	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4.0	4.1
6a. Vårda mat	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.3
6b. Häftigaste	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	3.8
7. Vårdning	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	2.0	3.0
7a. Anställda per che	1.0	1.0	2.0	2.0	1.5	3.0	3.0

** exklusive ett uppgitt värde.

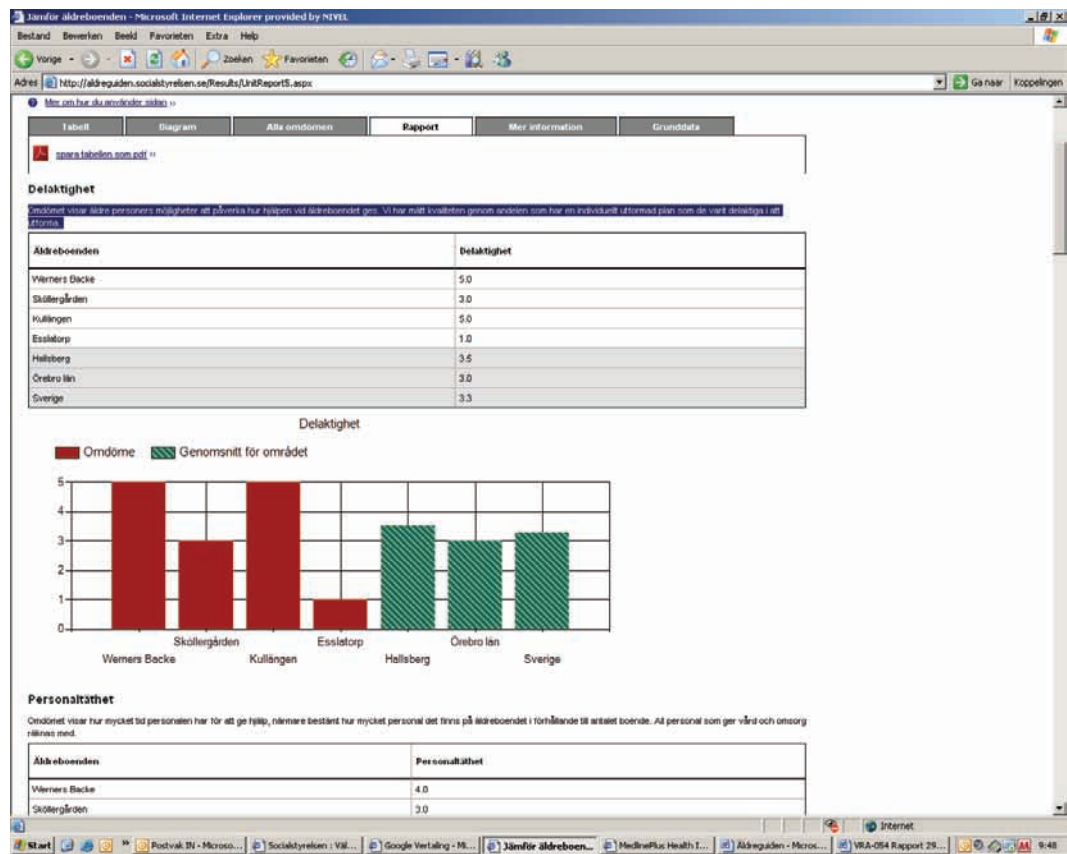
[Frågor och svar om Äldregruppen](#)

[Så här har vi gjort Äldregruppen](#)

Mer om hur du använder sidan

De äldreboenden du vill veta på den översta raden i tabellen.

Start Postvak BN - Microsoft O... Societystyrelsen i Välm... Google Översättning - Micro... Jämför äldreboenden... Äldregruppen - Microsoft... VRA-054 Rapport 29-09... 9:41



12 Ierland

In Ierland is slechts één website gevonden die vergelijkende informatie over de zorg aanbiedt. Hoewel deze informatie niet primair is bedoeld als keuze-informatie voor consumenten, wordt de website hier wel besproken omdat het de enige website is die openbare informatie aanbiedt waarmee wel vergelijkingen mogelijk zijn. Uit e-mailcontact met verschillende organisaties (Ireland Nursing Homes, Ministry of Health, en het Health Service Executive HSE) komt naar voren dat verdere openbare informatie over de zorg voor consumenten niet beschikbaar is in Ierland.

12.1 Health Information and Quality Authority website (<http://www.hiqa.ie>)

Deze website is een initiatief van de Health Information and Quality Authority, een onderdeel van het ministerie die zich bezighoudt met het hervormen van de gezondheidszorg. Het doel is vooral om standaarden te ontwikkelen voor efficiënte en veilige zorg. Als onderdeel daarvan wordt informatie over ziekenhuizen vrijgegeven op deze website. De website biedt dus wel vergelijkende informatie, als ook informatie per ziekenhuis, maar deze is niet expliciet bedoeld als keuze-informatie voor consumenten.

Soort informatie

De website presenteert informatie over ziekenhuizen in Ierland, die in eerste instantie niet bedoeld lijkt als keuze-informatie voor consumenten, maar meer als verantwoordingsinformatie. Het betreft wel kwaliteitsinformatie op basis van objectieve indicatoren. Die indicatoren worden deels ontwikkeld door de organisatie van de website ontwikkeld/vastgesteld.

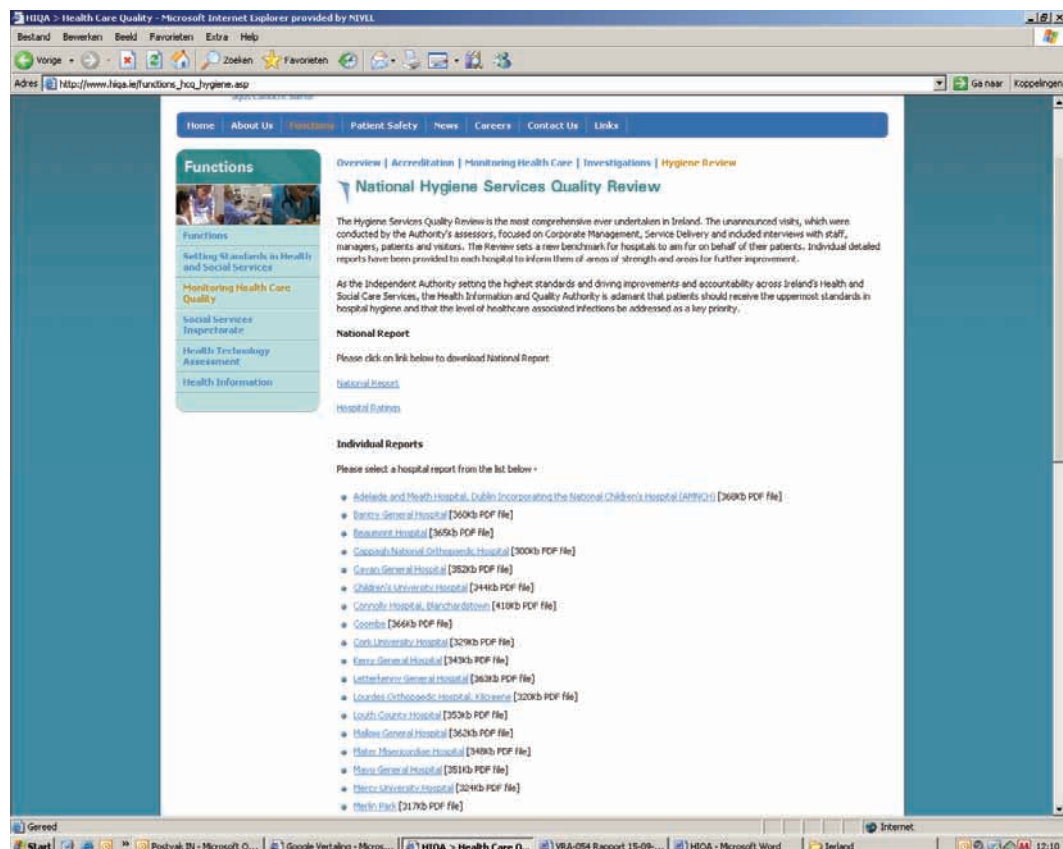
Presentatiewijze

Via *Monitoring Health Care Quality* in het linkermenu op de startpagina kan men informatie over de kwaliteit van de gezondheidszorg gevonden worden. Je komt op een pagina met uitleg over de activiteiten die worden uitgevoerd om de kwaliteit van de zorg te monitoren, via verschillende links kan informatie gevonden worden. Klikken op *Performing a National Hygiene Services Quality Review* geeft een overzicht van PDF rapporten over individuele ziekenhuizen en nationale metingen die je kunt downloaden. De link *Hospital ratings* biedt een verkort overzicht van alleen de scores van ziekenhuizen in het rapport over de nationale meting. Het overzicht geeft een lijst van ziekenhuizen (gerangschikt op prestatie) met daarachter alleen een samenvattend oordeel over hun prestatie: *good, fair or poor*. Die worden in de kleuren groen, lichtblauw en felblauw weergegeven en in woorden. Binnen die drie categorieën staan de ziekenhuizen op alfabetische volgorde. De individuele rapporten per ziekenhuis zijn verslagen van een onderzoekscommissie: per indicator staat in woorden weergegeven wat het algemene

oordeel/de algemene indruk van de commissie was. Ook staat er achterin het rapport een overzicht van de scores in tabellen. Hierin worden percentages, letters en pijltjes gebruikt. Voor de precieze interpretatie moet je het hele rapport wel lezen.

Ontwikkeling van de website

Er is geen informatie verkregen over de verdere ontwikkeling van deze website en de gehanteerde presentatiewijzen van de informatie.



http://www.hiqa.ie/media/pdfs/hygiene/Hospital%20Ratings.pdf - Microsoft Internet Explorer provided by NIVEL

Bestand Bewerken Ga naar Favorieten Help

Adres http://www.hiqa.ie/media/pdfs/hygiene/Hospital%20Ratings.pdf

Hospital ratings

The ratings of the 51 acute hospitals that took part in the National Hygiene Services Quality Reviews are as follows. These are clustered in alphabetical order within their overall rated group.

Hospital Name	Rating
Adelaide and Meath Hospital Dublin Incorporating the National Children's Hospital (AMINCH), Dublin	Good
Beaumont Hospital, Dublin	Good
St. James' Hospital, Dublin	Good
St. Luke's Hospital, Kilkenny	Good
St. Vincent's Hospital, Dublin	Good
Rotunda Hospital, Dublin	Good
Naas General Hospital, Kildare	Good
Bantry General Hospital, Cork	Fair
Cappagh National Orthopaedic Hospital, Dublin	Fair
Cavan General Hospital	Fair
Connolly Hospital, Blanchardstown, Dublin	Fair
Cork University Hospital	Fair

Start Postvak IN - Microso... Google Vertaling - M... HGA > Health Care... http://www.hiqa... YRA-054 Rapport 15... HGA - Microsoft Word Ierland 12:11

13 Overige landen

In dit hoofdstuk staat kort beschreven wat het onderzoek heeft opgeleverd voor een aantal landen waarin niet of nauwelijks keuze-informatie over de zorg voor patiënten beschikbaar is. De informatie is afkomstig uit mailcontact dat er is geweest met diverse organisaties, voornamelijk met de ministeries van gezondheid in de betreffende landen. De landen waarvoor naar informatie is gezocht zijn België, Bulgarije, Frankrijk, Finland, Nieuw Zeeland, Italië, IJsland, Japan, Spanje, Polen, Tsjechië, Oostenrijk, Turkije, en Zwitserland.

13.1 Informatie uit mailcontact

In België is er onder andere mailcontact geweest met het Ministerie van Volksgezondheid, het Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg, en de Landsbond der Christelijke Mutualiteiten (een overkoepelende organisatie van zorgverzekeraars). Daaruit blijkt dat er geen vergelijkende keuze-informatie over de zorg voor consumenten beschikbaar is. Ook het mailcontact met organisaties in Frankrijk (onder andere met Service évaluation et amélioration des pratiques) laat zien dat er daar geen vergelijkende keuze-informatie beschikbaar is. Voor Nieuw Zeeland werd via New Zealand Doctor Online en het Ministry of Health duidelijk dat er nog geen keuze-informatie beschikbaar is voor consumenten in Nieuw Zeeland, hoewel er wel stappen in die richting worden voorbereid. Wel zijn er op de website van het ministerie benchmarkrapporten te downloaden over de prestaties van ziekenhuizen (<http://www.moh.govt.nz/moh.nsf/indexmh/dhb-hospital-benchmark>). In Italië biedt de website www.cittadinanzattiva.it (een soort Consumentenbond) wel allerlei informatie om burgers te trainen en voor te lichten over hun positie en rechten in de gezondheidszorg (maar ook in andere publieke sectoren: active citizenship). Vergelijkende keuze-informatie is echter niet gevonden op deze website. Er is ook mailcontact geweest met verschillende organisaties, die allemaal aangeven dat dergelijke informatie niet bestaat in Italië. In Polen is er mailcontact geweest met het Ministry of Health, waaruit blijkt dat er geen vergelijkende keuze-informatie over de zorg bestaat in Polen. Wel worden er op de website www.rejestrzoz.gov.pl data gepubliceerd over de gezondheidszorg per regio. Wat betreft de overige landen die hierboven staan opgesomd hebben de verstuurd e-mails geen informatie opgeleverd.

14 Conclusie en discussie

Het doel van de huidige studie was om inzicht te krijgen in presentatiewijzen van keuze-informatie over de zorg in binnen- en buitenland. Onze verkennende inventarisatie heeft in totaal 49 websites in verschillende landen laten zien, die op één of andere manier keuze-informatie over de zorg aanbieden aan consumenten. Het land met de meeste initiatieven op het gebied van keuze-informatie in de zorg is de Verenigde Staten. Aan de andere kant staan landen die wel bezig zijn met prestatie-indicatoren in de zorg en hervormingen van de gezondheidszorg (beoordeeld op basis van de gevonden websites tijdens desk research), maar waar (nog) geen concrete initiatieven met keuze-informatie voor burgers bestaan.

De algemene conclusie die we kunnen trekken is dat er op de verschillende websites een grote verscheidenheid bestaat aan presentatiewijzen. De resultaten sluiten dan ook aan bij de conclusie van Carlisle (2007), die na een analyse van tien Amerikaanse websites concludeerde dat *'each is unique in presentation of grades and how the grades are tabulated'*. Hoewel er veel verschillende presentatiewijzen worden gehanteerd op de verschillende websites, zijn er ook enkele standaard elementen naar voren gekomen die op meerdere websites terugkomen, zoals een weergave van informatie in tabellen, het aanbieden van doorklikmogelijkheden tot meer gedetailleerde informatie, en selectiemogelijkheden om de keuzemogelijkheden te beperken en te specificeren.

14.1 Samenvatting resultaten

Om de onderzoeksvraag *'Welke presentatiewijzen van keuze-informatie over de zorg worden er internationaal gehanteerd om (verschillende typen) informatie weer te geven?'* te beantwoorden is via een literatuur en websearch gezocht naar websites die keuze-informatie over de zorg presenteren. Ook zijn er korte vragenlijsten naar de gevonden websites gemaild. Deze websites zijn geanalyseerd op verschillende aspecten, namelijk het feit of de informatie expliciet is opgezet voor consumenten, de zorgsectoren waarop de informatie betrekking heeft, de soorten informatie die gepresenteerd worden, de structuur van de gepresenteerde informatie, de manier waarop verschillende soorten informatie gepresenteerd worden, de gebruikte symbolen en methoden om data weer te geven, de doorklikmogelijkheden, en de selectiemogelijkheden. Hieronder staan de belangrijkste bevindingen van de inventarisatie op deze punten weergegeven, en deze worden daarbij kort bediscussieerd in het kader van de literatuur.

Informatie voor de consument

Hoewel niet alle websites expliciet zijn opgezet voor consumenten (zoals de website van de Health information and Quality Authority website in Ierland, de website 'Ziekenhuizen transparant' in Nederland en de website van de Pennsylvania's health care Cost Containment Council in de Verenigde Staten), hebben de meeste gevonden websites geheel of gedeeltelijk als doel om consumenten te informeren of te ondersteunen bij hun keuzes. Voorbeelden van websites die expliciet voor de consument zijn opgezet zijn 'Sundhet' in Denemarken, 'Weisse Liste' in Duitsland, 'NHS choices' in Engeland, en 'Hospital compare' en 'U compare healthcare' in de Verenigde Staten. Voorbeelden van websites die zowel voor de consument als andere partijen zijn opgezet zijn 'Zorgkiezer' in Nederland, 'Your Hospitals' in Australië, 'Klinikbewertungen' in Duitsland, en 'Dr. Foster' in Engeland.

Zorgsectoren

De meeste websites bieden informatie aan over ziekenhuizen en/of zorgverzekeringen. Hoewel er in de afgelopen jaren ook meer informatie beschikbaar is gekomen over andere sectoren, zoals verpleeghuizen en thuiszorg, blijft ziekenhuisinformatie het grootste aandeel houden van alle websites. Informatie over zorgverzekeringen is met name te vinden op Amerikaanse websites. Websites met informatie over de geestelijke gezondheidszorg (buiten de zorg die in het ziekenhuis geleverd wordt) zijn er niet of nauwelijks. Voorbeelden van websites met alleen informatie over ziekenhuizen zijn 'Hospital report' in Canada, 'Your hospitals' in Australië, de initiatieven van samenwerkingsverbanden van ziekenhuizen in Duitsland, en 'Hospital Compare' in de Verenigde Staten. Voorbeelden van websites met informatie voor meerdere zorgsectoren zijn 'kiesBeter' en 'Independer' in Nederland, 'Private healthcare UK' in Engeland en de NCQA website in de Verenigde Staten. De website 'kiesBeter' loopt vrij voorop als het gaat om het aantal zorgsectoren waarvoor informatie beschikbaar is. Voorbeelden van websites zonder informatie over ziekenhuizen zijn 'Zorgbelang' in Nederland, 'Your GP guide' in Engeland, en 'California Nursing Home Search' in de Verenigde Staten. Overigens wordt er in de ingevulde vragenlijsten en op de websites zelf regelmatig aangegeven dat men in de toekomst voor meer zorgsectoren informatie wil presenteren. Dit geldt bijvoorbeeld voor de websites 'Zorgkiezer' in Nederland, 'Weisse Liste' in Duitsland, en 'Aldreguiden' in Zweden.

Soorten informatie

Over het algemeen wordt er meer kwaliteitsinformatie aangeboden op basis van objectieve indicatoren en zorguitkomsten dan op basis van patiëntenervaringen. De soort informatie die het meest voorkomt is echter etalage-informatie: informatie over contactgegevens en het aanbod van zorg. Op sommige websites wordt zelfs alleen etalage-informatie aangeboden, zoals op 'Zorgbelang' in Nederland, en de 'BAAPS website' in Engeland. Etalage-informatie wordt regelmatig per instelling aangeboden, waarbij er geen vergelijking met andere instellingen mogelijk is, zoals op 'Your GP guide' in Engeland. Kwaliteitsinformatie wordt vaker met behulp van symbolen weergegeven dan etalage-informatie. De antwoorden op de vragenlijsten die zijn ingevuld wijzen erop dat dit met name wordt gedaan omdat kwaliteitsaspecten moeilijk te begrijpen zijn door consumenten. Voorbeelden van websites die verschillende soorten

informatie aanbieden zijn 'Independer' en de meeste initiatieven van zorgverzekeraars in Nederland, 'Klinikfuehrer Rheinland' in Duitsland, 'Dr. Foster' in Engeland, 'Medicare options compare' in de Verenigde Staten, en 'Fritt Sykehusvalg' in Noorwegen. Voorbeelden van websites waarop veel plaats is voor informatie gebaseerd op patiëntenervaringen zijn de website van Agis in Nederland, 'Klinikbewertungen' in Duitsland, 'Spire Health' in Engeland, en 'Patient advocate' in de Verenigde Staten.

Structuur van de gepresenteerde informatie

Er wordt relatief vaak een overzichtstabel gebruikt met in de rijen de aanbieders en in de kolommen de keuzeaspecten (attributen). Deze presentatiewijze sluit aan bij het feit dat mensen van links naar rechts lezen. Voorbeelden zijn te vinden op de website van VGZ en Elsevier in Nederland, 'Infertility clinics guide' in Engeland, 'Weisse Liste' in Duitsland, 'Hospital report' in Canada, en 'Hospital Compare', 'Medicare options compare', 'American Hospital Directory' en 'Leapfrog' in de Verenigde Staten. Er zijn ook voorbeelden gevonden waarbij de tabelvorm een andere opzet heeft, namelijk met de aanbieders in de kolommen en de keuzeaspecten in de rijen (bijvoorbeeld op 'NHS choices' in Engeland en 'U compare healthcare' in de Verenigde Staten). Dit komt bijvoorbeeld vaak voor als de optie wordt geboden om een aantal aanbieders verder te vergelijken op meer gedetailleerde informatie. Websites die op deze manier zijn opgezet zijn bijvoorbeeld 'kiesBeter' en 'Independer' in Nederland, 'Weisse Liste' in Duitsland, en 'Hospital Compare', 'Home health care compare', 'Nursing home compare', en 'California Nursing Home Search' in de Verenigde Staten.

Meestal worden in de overzichtstabellen een beperkt aantal keuzeaspecten aangeboden, maar het komt ook voor dat er veel keuzeaspecten worden gepresenteerd. Soms worden onder de 'hoofdaspecten' weer 'subaspecten' weergegeven (zie bijvoorbeeld 'Home health care compare' in de Verenigde Staten). Op basis van de literatuur (Slovic et al., 1982; Payne et al., 1993) is het aan te raden om slechts enkele aanbieders te vergelijken op enkele aspecten. Een voorbeeld van een website die steeds slechts één aspect tegelijk presenteert is 'Dr. Foster' in Engeland. Voorbeelden van websites waarop consumenten zelf de hoeveelheid gepresenteerde informatie in een tabel kunnen aanpassen zijn 'NHS choices' in Engeland, 'Sundhetkvalitet' in Denemarken, en 'Leapfrog' in de Verenigde Staten.

Sommige websites bieden twee algemene mogelijkheden om informatie te bekijken: 1) zoeken op naam (key word search functions); 2) zoeken op categorie zoals regio of zorgsector (category browsing functions). Voorbeelden zijn te vinden op de websites 'Private healthcare UK' in Engeland, 'Aldreguiden' in Zweden, en 'Home health care compare' in de Verenigde Staten. Dit lijkt te zijn afgesteld op de kennis uit de literatuur over dat er twee belangrijke manieren zijn om op internet te zoeken naar informatie, namelijk searching en browsing (Hong, Thong, en Tam, 2005). Searching tasks, zoals zoeken op naam, zijn er voor mensen die al een bepaalde aanbieder in hun hoofd hebben (of een selectie van aanbieders) en specifiek hiervoor informatie willen bekijken. Browsing tasks, zoals zoeken binnen bepaalde categorieën, zijn er voor mensen die de informatie bekijken zonder al een heel specifiek doel te hebben. Uit eerder onderzoek onder Nederlandse consumenten bleek dat consumenten verschillende beslissings-

strategieën gebruiken wanneer zij geconfronteerd worden met keuze-informatie over de zorg (Damman et al., 2008). Sommige mensen gaan doelgericht en systematisch te werk, terwijl andere mensen heel associatief door de informatie heen gaan. In eerder onderzoek met informatie op computerschermen werd daarom aangeraden dat een website verschillende navigatie hulpmiddelen zou moeten aanbieden voor verschillende zoekstrategieën van mensen (Smith et al., 1997; Hong et al., 2005).

Een andere indeling die aansluit bij verschillende behoeften van consumenten is het aanbieden van zowel een snel totaaloverzicht als uitgebreide keuzehulpen. Hoewel de meeste websites wel op één of andere manier zowel samenvattende als uitgebreide informatie bieden, gaan sommige websites hierin nog een stapje verder door op de startpagina expliciet aan te kondigen dat er ook een snel overzicht mogelijk is. Voorbeelden zijn te vinden op de website 'Weisse Liste' in Duitsland (*Schnellansicht* en *Suchassistent*) en op de website 'Infertility clinics guide' in Engeland (*At a glance* en gedetailleerde informatie per kliniek).

Integratie van informatie

Op een aantal websites worden verschillende soorten informatie afkomstig van verschillende typen registraties gezamenlijk in een tabel gepresenteerd (zie bijvoorbeeld 'NHS choices' in Engeland, 'Hospital Compare' en 'Nursing home compare' in de Verenigde Staten). Toch zijn er ook veel websites waarop dit niet of nauwelijks gezamenlijk gebeurt, en ervoor is gekozen om verschillende soorten informatie afzonderlijk te presenteren (bijvoorbeeld op de website 'Private healthcare UK' in Engeland en op de website 'American Hospital Directory' in de Verenigde Staten). Een optie die regelmatig voorkomt is de presentatie met behulp van tabbladen, die elk een bepaald soort informatie weergeven (voorbeelden op 'Kliniken Rhein Ruhr' in Duitsland, 'Fritt Sykehusvalg Norge' in Noorwegen, en 'U compare health care' in de Verenigde Staten). Een andere optie is om verschillende soorten informatie aan te bieden via menubalken (bijvoorbeeld op 'Dr. Foster' in Engeland en 'Weisse Liste' in Duitsland). Ook wordt soms onderscheid gemaakt tussen verschillende soorten informatie door het gebruik van verschillende kleuren (voorbeelden op 'Kliniken Rhein Ruhr' in Duitsland, en op 'Hospital report' in Canada), of door duidelijk van elkaar gescheiden 'blokken' van informatie (voorbeelden op 'Hospital Compare' en de US News website in de Verenigde Staten). Op verschillende websites worden in eerste overzichten met enkele keuzeaspecten wel verschillende soorten informatie gezamenlijk weergegeven, maar bij meer gedetailleerde achterliggende informatie niet meer (zie bijvoorbeeld 'California Nursing Home Search' en de NCQA website in de Verenigde Staten).

Uit Nederlands onderzoek bleek dat consumenten moeite hadden met het interpreteren van inconsistente informatie die in één tabel werd gepresenteerd (Damman et al., 2008). Zo komt het wel eens voor dat zorgaanbieders goed presteren op bepaalde aspecten, en juist slecht op andere aspecten. Hoe meer soorten informatie er in een tabel staan gepresenteerd, hoe groter de kans op dit soort inconsistente informatie. In de literatuur zijn twee stromingen te vinden over de effecten van dergelijke inconsistente informatie. De eerste onderzoeksstroom zegt dat presentatie van inconsistente informatie ertoe leidt dat meer informatie die wordt aangeboden systematisch wordt afgewogen (Maheswaran

en Chaiken, 1991). De tweede onderzoeksstroom zegt dat presentatie van inconsistente informatie kan zorgen conflicterende evaluaties, met gevolgen voor de houding van consumenten (Thompson et al., 1995). In het kader van informatie over de zorg is hierover niets specifiek bekend. Een ander aspect dat gerelateerd is aan de presentatie van verschillende soorten informatie is de hoeveelheid informatie die aangeboden wordt aan consumenten. Hoe meer soorten informatie, hoe meer er op één pagina aangeboden wordt. Dit is onwenselijk omdat een toename van keuzeaspecten de kwaliteit van consumentenkeuzes vermindert (Keller en Staelin, 1987; Peters et al., 2007).

Gebruik symbolen en andere presentatiewijzen

Op de gevonden websites wordt relatief veel gebruik gemaakt van presentatie door middel van woorden en cijfers (onder andere percentages) om de informatie weer te geven. Voorbeelden zijn te vinden op 'Your hospitals' in Australië en op 'American Hospital Directory' in de Verenigde Staten. Toch zijn symbolen en staafdiagrammen ook een veel gebruikte methode, met name als het gaat om het weergeven van kwaliteitsinformatie. Er is geen duidelijke standaard voor een soort symbolen naar voren gekomen. Hoewel sterren relatief het meest voorkomen (zie bijvoorbeeld 'Klinikbewertungen' in Duitsland, 'Dr. Foster' en 'NHS choices' in Engeland, en 'Patient advocate', de NCQA website en 'California Nursing Home Search' in de Verenigde Staten), komen ook rondjes ('Weisse Liste' in Duitsland en US News website in de Verenigde Staten), driehoekjes ('Infertility clinics guide' in Engeland), vierkantjes ('Dr. Foster' in Engeland), vinkjes ('Quality Check' in de Verenigde Staten), thermometers ('Kliniken Rhein Ruhr' in Duitsland), stoplichten ('Klinikfuehrer Rheinland' in Duitsland), plusjes en minnetjes ('Fritt Sykehusvalg Norge' in Noorwegen) en andere methoden voor. Het is vooralsnog onbekend of het soort symbolen invloed heeft op hoe consumenten met de informatie omgaan. Uit eerder onderzoek is wel bekend dat uiterlijke kenmerken, zoals grootte en kleur van informatie, invloed hebben op de mate waarin de informatie de aandacht van mensen trekt (Rosbergen et al., 1997; Janiszewski, 1998), en op consumentenkeuzes (Mandel en Johnson, 2002). Het ligt dan ook voor de hand dat symbolen zoals sterren in een lijst of tabel met informatie meer de aandacht zullen trekken dan stukken tekst of alleen getallen.

Kwaliteitsindicatoren worden zowel in positieve als in negatieve richting aangeduid, soms zelf op één website (zie bijvoorbeeld 'Hamburger Krankenhausspiegel' in Duitsland, 'Home health care compare' in de Verenigde Staten, en de Ziekenhuis top 100 van het AD in Nederland). Voorbeelden van websites waarop informatie in positieve richting wordt aangeduid zijn 'Hospital Compare' in de Verenigde Staten ('how often did nurses communicate well with patients?') en 'kiesBeter' in Nederland ('hoe goed verzorgden de zorgverleners het lichaam van de cliënten?'). Voorbeelden van websites waarop informatie in negatieve richting wordt aangeduid zijn de ziekenhuis top 100 van het AD ('percentage patiënten met doorligwonden'), en 'Spire Health' in Engeland ('number of incidents in 2007'). Daarnaast verschillen de websites in het benadrukken van negatieve resultaten of positieve resultaten. Voorbeelden van websites die een nadruk leggen op positieve resultaten zijn 'Dr. Foster' in Engeland, de website van de NCQA, van de Pennsylvania's Health Care Cost Containment Council, en 'California Nursing Home Search' in de Verenigde Staten. Een voorbeeld van het nadruk leggen op negatieve

resultaten is te vinden op 'U compare healthcare' in de Verenigde Staten. Op sommige websites (of delen van websites), zoals de website van de American Hospital Directory in de Verenigde Staten, en de website 'kiesBeter' in Nederland, worden alle percentages gegeven antwoorden van consumenten weergegeven, en wordt door de website zelf dus geen nadruk op positieve of negatieve resultaten gelegd.

Onderzoek van Gerteis et al. (2007) liet zien dat consumenten moeite hebben met de negatieve richting van kwaliteitsindicatoren. In hun studie werd gekeken naar indicatoren die vermijdbare negatieve uitkomsten weergaven voor verpleeghuizen. Consumenten vonden dit verwarrend, contra-intuïtief en onbekend. Een recent onderzoek met CAHPS informatie wees uit dat het benadrukken van negatieve ervaringen van patiënten in plaats van positieve ervaringen wel goed te verwerken is door consumenten (Elliott et al., 2008). Het lijkt er dus vooral om te gaan dat de indicator zelf wordt geformuleerd in positieve zin (dus: goede communicatie van de arts in plaats van slechte communicatie van de arts), en de resultaten (staafjes of percentages) wel de negatieve resultaten kunnen benadrukken (zoals het percentage patiënten dat negatieve ervaringen rapporteert).

Vergelijkingen van de prestaties van een zorgaanbieder met gemiddelden per land of regio komen vooral op Amerikaanse websites voor ('Hospital Compare', 'Nursing home Compare', en 'Dialysis Facility Compare') maar zijn bijvoorbeeld ook gevonden op een Zweedse ('Aldreguiden') en een Duitse ('Hamburger Krankenhausspiegel') website. Vergelijkingen met een gemiddelde prestatie zijn vooral aangetroffen op Nederlandse ('kiesBeter' en de website van Agis) en Amerikaanse websites (zoals 'California Nursing Home Search' en 'Quality check'), maar ook op de Noorse website 'Fritt Sykehusvalg Norge'. Absolute scores komen echter het meest voor, ofwel met behulp van getallen, ofwel met behulp van symbolen (zie bijvoorbeeld 'Independer' en de website van Menzis en Elsevier in Nederland, 'Dr. Foster' in Engeland, en 'Patient Advocate' in de Verenigde Staten). Uit Nederlands onderzoek blijkt dat het type score (relatief of absoluut) geen effect heeft op hoe de informatie wordt geïnterpreteerd en gebruikt (Damman et al., 2008).

Op sommige websites staan de aanbieders gerangschikt op prestaties (zie bijvoorbeeld de ziekenhuis top 100 van het AD in Nederland, 'Hamburger Krankenhausspiegel' en 'Klinikbewertungen' in Duitsland, de US News website in de Verenigde Staten en de website van de Health Information and Quality Authority website in Ierland), en op andere websites staan ze op alfabetische volgorde weergegeven (zie bijvoorbeeld Elsevier in Nederland, 'Dialysis Facility Compare', 'Medicare options compare', de NCQA website, 'Health Care Choices' en 'California Nursing Home Search' in de Verenigde Staten). Onderzoek dat hiernaar gedaan is liet tegenstrijdige resultaten zien. Uit Amerikaans experimenteel onderzoek is gebleken dat een rangorde op prestaties consumenten ondersteunt, terwijl uit een soortgelijk Nederlands onderzoek naar voren kwam dat een alfabetische volgorde van aanbieders consumenten ondersteunt (Damman et al, 2008).

Er zijn enkele websites gevonden waarop de presentatiewijze in de zin van visuele weergave en volgorde van aanbieders zelf aangepast kan worden door de consument.

Voorbeelden zijn de Zweedse website ‘Aldreguiden’, en de Amerikaanse websites ‘Hospital Compare’ en ‘Medicare options compare’.

Doorklikmogelijkheden

Meestal kunnen webbezoekers in een eerste overzichtstabel doorklikken via verschillende opties om meer gedetailleerde informatie te verkrijgen. Meer informatie over een bepaalde aanbieder kan vaak verkregen worden door op de aanbieder te klikken (zie bijvoorbeeld ‘Spire Health’ in Engeland, ‘Sundhet’ in Denemarken). De informatie blijft dan echter niet altijd vergelijkend van aard. Meer informatie over de keuzeaspecten kan men meestal verkrijgen door op de keuzeaspecten te klikken (zie bijvoorbeeld de website ‘Fritt Sykehusvalg Norge’ in Noorwegen, de websites ‘Hospital Compare’, ‘Patient advocate’ en ‘Leapfrog’ in de Verenigde Staten) of voor een aspect te kiezen via een keuzemenu (bijvoorbeeld op de website ‘Dr. Foster’ in Engeland en ‘California Nursing Home Search’ in de Verenigde Staten). Soms is dit alleen uitleg over het aspect, maar regelmatig verschijnt er ook informatie op achterliggende aspecten. Deze manier van informatie aanbieden sluit aan bij wat in literatuur bekend is over de behoefte van consumenten aan eerst algemene informatie en dan specifieke informatie (Schank en Abelson, 1977). Het lijkt erop dat deze gelaagdheid van informatie door veel makers van websites wordt gebruikt als middel om de grote hoeveelheid informatie het hoofd te bieden. In de literatuur wordt een dergelijke gelaagdheid regelmatig aanbevolen. Daarbij wordt gesteld dat de samenvattende informatie op een eerste pagina aangeboden kan worden om een algemene indruk te krijgen van de kwaliteit van zorg, en dat men door verder te browsen (‘drill down paths’) naar meer achterliggende informatie meer specifiek geïnformeerd wordt. In een experiment van Peng et al. (2007) werd echter aangetoond dat dergelijke ‘drill down paths’ de beslissingen van consumenten negatief kunnen beïnvloeden wanneer de samenvattende informatie niet overeenkomt met de uitkomsten op het lagere niveau. Dit aspect heeft dus te maken met de presentatie van een algemeen oordeel (aggregate level).

Selectiemogelijkheden

Het komt vaak voor dat bij het zoeken naar informatie eerst al bepaalde selecties worden aangeboden. Met name een selectie op regio lijkt bijna standaard te worden aangeboden door websites (voorbeelden zijn te vinden op ‘Weisse Liste’ in Duitsland, ‘Aldreguiden’ in Zweden, en ‘California Nursing Home Search’, ‘Compare Nursing Homes’ en ‘Leapfrog’ in de Verenigde Staten). Ook moet de consument op een aantal websites eerst een selectie maken voor een bepaalde hoofdsoort aandoening of behandeling (bijvoorbeeld ‘NHS choices’ in Engeland). Soms wordt deze selectiemogelijkheid aangeboden met behulp van plaatjes van mensen waarbij met mouse-overs de verschillende lichaamsdelen en/of aandoeningen gespecificeerd worden (zie bijvoorbeeld ‘Fritt Sykehusvalg Norge’ in Noorwegen). Een andere selectiemogelijkheid, die relatief minder vaak voorkomt, is het selecteren van bepaalde keuzeaspecten in keuzebalken. Een voorbeeld hiervan is te vinden op ‘Nursing home compare’(Verenigde Staten).

Voor dit soort selectiemogelijkheden wordt waarschijnlijk gekozen vanwege twee redenen. Ten eerste wordt de hoeveelheid aanbieders anders te groot voor één webpagina; en uit de literatuur is bekend dat consumenten afhaken bij een te grote hoeveelheid

informatie. Ten tweede maakt men de informatie meer relevant voor consumenten, met als gevolg minder kans dat ze afhaken. Het relevant maken van informatie gebeurt dus regelmatig door consumenten zelf selectiecriteria aan te bieden, wat aansluit bij de manier waarop consumenten vaak informatie tot zich nemen, namelijk met bepaalde vragen en ideeën al in hun achterhoofd (Wright, 1987). Het gevaar is echter dat er wellicht te veel selectiemogelijkheden worden aangeboden aan de consument, met als gevolg dat het relatief lang duurt voordat de consument bij de daadwerkelijke informatie komt. Een mogelijke oplossing is het aanbieden van zowel selectiemogelijkheden als snelle overzichten, zoals beschreven onder het kopje 'Structuur van de gepresenteerde informatie'.

14.2 Verder onderzoek

Hoewel over veel van de gevonden presentatiewijzen al wel is geschreven in de literatuur, blijven verschillende aspecten nog onvoldoende onderzocht. Met name als het gaat om de integratie van verschillende soorten informatie (het hoofdthema van het huidige onderzoek) blijft het onduidelijk hoe verschillende mogelijkheden al dan niet bijdragen aan een goed gebruik van keuze-informatie over de zorg door consumenten. Veel websites bieden een beperkt aantal (overkoepelende) keuzeaspecten in een eerste overzichtstabel, en meer uitgebreide informatie in achterliggende webpagina's, bijvoorbeeld door het gebruik van tabbladen en subtabbladen. Het lijkt onmogelijk om alle informatie voor alle aanbieders geïntegreerd weer te geven, en daarom wordt op veel websites de uitgebreide informatie pas gepresenteerd als de consument eerst enkele selecties heeft toegepast. Onduidelijk is welke selectiemogelijkheden de consument zelf wenst toe te passen en hoe dit hem of haar daadwerkelijk ondersteunt bij een uiteindelijke keuze. Verder onderzoek onder consumenten moet uitwijzen wat de optimale balans is voor het aanbieden van selectiemogelijkheden.

Verder blijft er veel onduidelijk over de voor- en nadelen van verschillende symbolen die worden toegepast. Elke website lijkt zijn eigen weg daarin te zoeken, omdat er nog niet of nauwelijks onderzoek naar is gedaan. Op het eerste gezicht lijkt het misschien niet van wezenlijk belang of men nu sterretjes of rondjes te zien krijgt. Het is echter wel een feit dat er op dit moment geen standaardisatie is: zelfs op één en dezelfde website worden soms verschillende symbolen gebruikt. Dit lijkt het niet erg gemakkelijk te maken voor de consument. Meer kwalitatief onderzoek kan duidelijkheid bieden over wat de voorkeuren en wensen van consumenten hierin zijn. Verder zou ook experimenteel onderzoek met symbolen verricht kunnen worden om vast te stellen of verschillende symbolen ook verschillende effecten hebben.

Hoewel veel websites duidelijk moeite hebben gedaan om consumenten niet te overladen met teveel informatie tegelijk, pakken verschillende websites dit ook op verschillende manieren aan. Zo bieden sommige websites verschillende soorten tabellen, en andere websites laten de consument zoveel mogelijk zelf selecteren (verfijnen). Ook zijn er websites die de consument de mogelijkheid bieden om informatie toe te voegen aan tabellen. Doorklikmogelijkheden zorgen voor gelaagdheid in de informatie, maar het is

nog niet bekend hoe consumenten daarvan gebruik maken en wensen te maken. Ook blijft onduidelijk welke hoeveelheid informatie op één pagina of in één tabel consumenten effectief kunnen verwerken. Vervolgonderzoek zou met behulp van experimenten meer duidelijkheid kunnen bieden.

14.3 Tot slot

Het aantal websites dat keuze-informatie over de zorg publiceert neemt in de nabije toekomst waarschijnlijk nog verder toe, gezien de ontwikkelingen in veel gezondheidszorgsystemen naar een meer vraaggestuurde benadering. Daarnaast worden bestaande websites meer en meer uitgebreid met informatie voor verschillende zorgsectoren. Het lijkt verstandig om in deze snel groeiende beweging stil te staan bij de gehanteerde presentatiewijzen, omdat er wat dat betreft weinig uniformiteit is.

Dit rapport geeft een overzicht van de wijze waarop in verschillende landen keuze-informatie over de zorg wordt gepresenteerd. Iedere website lijkt zijn eigen methoden te hanteren. Ondanks enkele standardelementen in de structuur van de informatie, wordt de consument geconfronteerd met een verscheidenheid aan presentatiewijzen bij de zoektocht naar keuze-informatie over de zorg. Er is nog weinig gedegen onderzoek gedaan naar de effecten van presentatiewijzen op bijvoorbeeld de gebruiksvriendelijkheid. De resultaten van de huidige inventarisatie vormen een mooie aanleiding voor verdere discussies over hoe dit soort informatie aan te bieden aan consumenten.

Literatuur

- Ancker JS, Kaufman D. Rethinking health numeracy: a multidisciplinary literature review. *J Am Med Inform Assoc*, 2007; 14:713-21
- Carlisle R. Internet report cards on quality: what exists and the evidence on impact. *West Virginia Med J*, 2007; 103:17-21
- Damman OC, Hendriks M, Spreeuwenberg P, Rademakers J. *Gebruikswaarde van de CQ-index. Deelrapport 3: presentatiewijze van CQ-index informatie aan consumenten*. Utrecht: NIVEL, 2008
- Dholakia UM, Simonson I. The effect of explicit reference points on consumer choice and online bidding behavior. *Mark Sci*, 2005; 24(2):206-17
- Farley DO, Short PF, Elliott MN, Kanouse DE, Brown JA, Hays RD. Effects of CAHPS health plan performance information on plan choices by New Jersey Medicaid beneficiaries. *Health Serv Res*, 2002; 37(4):985-1007
- Farley DO, Elliott MN, Short PF, Damiano P, Kanouse DE, Hays RD. Effect of CAHPS performance information on health plan choices by Iowa Medicaid beneficiaries. *Med Care Res Rev*, 2002;59(3): 319-36
- Fung CH, Elliott MN, Hays RD, Kahn KL, Kanouse DE, et al. Patients' preferences for technical versus interpersonal quality when selecting a primary care physician. *Health Serv Res*, 2005; 40(4):957-77
- Fung, CH, Lim YW, Mattke S, Damberg C, Shekelle PG. Systematic Review: the Evidence That Publishing Patient Care Performance Data Improves Quality of Care. *Annu Intern Med*, 2008; 148(2):111-23
- Elliott MN, Beckett MK, Kanouse DE, Hambarsoomians K, Bernard S. Problem-oriented reporting of CAHPS consumer evaluations of health care. *Med Care Res Rev*, 2007; 64(5):600-14
- Groenewoud AS, Kreuger L, Huijsman R. *Keuzevrijheid, keuzemogelijkheden en keuze-ondersteuning in de gezondheidszorg. Een verkennende, internationale studie ter ondersteuning van een reflectie op de ingeslagen weg*. Den Haag: ZonMw, 2006
- Gerteis M, Gerteis JS, Newman D, Koepke C. Testing consumers' comprehension of quality measures using alternative reporting formats. *Healthcare Financ Rev*, 2007; 28(3):31-45
- Hibbard JH, Jewett JJ. What type of quality information do consumers want in a healthcare report card? *Med Care Res Rev*, 1996; 53(1):28-47

- Hibbard JH, Berkman N, McCormack LA, Jael E. The impact of a CAHPS report on employee knowledge, beliefs, and decisions. *Med Care Res Rev*, 2002; 59(1):104-16
- Hibbard JH, Peters E. Supporting Informed Consumer Healthcare Decisions: Data Presentation Approaches That Facilitate the Use of Information in Choice. *Annu Rev Public Health*, 2003; 24:413-33
- Hong W, Thong JYL, Tam KY. The effects of information format and shopping task on consumers' online shopping behaviour: A cognitive fit perspective. *J Manage Inform Systems*, 2005; 21(3):151-88
- Janiszewski C. The influence of display characteristics on visual exploratory search behavior. *J Consum Res*, 1998; 25(3):290-301
- Keller KL, Staelin R. Effects of quality and quantity of information on decision effectiveness. *J Consum Res*, 1987; 14:200-13
- Lugtenberg M, Westert GP. *Kwaliteit van de gezondheidszorg en keuze-informatie voor burgers*. Tilburg: Tranzo, 2007
- Maheswaran D, Chaiken S. Promoting systematic processing in low-involvement settings: effect of incongruent information on processing and judgment. *J Pers Soc Psychol*, 1991; 61:13-25
- Mandel N, Johnson EJ. When Web pages influences choice: Effects of visual primes on experts and novices. *J Consum Res*, 2002; 29(2):235-45
- Marshall MN, Shekelle PG, Davies HTO, Smith PC. Public reporting on quality in the United States and the United Kingdom. *Health Aff*, 2003; 22(3):134-48
- Morris K, Zelmer J. *Public Reporting of Performance Measures in Health Care*: Canadian Policy Research Networks Inc., 2005; 36pp.
- Payne JW, Bettman JR, Johnson EJ. *The adaptive decision maker*. New York: Cambridge University Press, 1993
- Peng J, Viator, RE, Buchheit S. An experimental study of multidimensional hierarchical accounting data: Drill-down paths van influence economic decisions. *J Inform Syst*, 2007; 21(2):69-86
- Peters E, Dieckman N, Dixon A., Hibbard JH, Mertz CK. Less is more in presenting quality information to consumers. *Med Care Res Rev*, 2007; 64(2):169-90
- Rosbergen E, Pieters RGM, Wedel M. Visual attention to advertising: A segment-level analysis. *J Consum Res*, 1997; 24(3):305-14
- Rozin P, Royzman EB. Negativity bias, negativity dominance, and contagion. *Pers Soc Psychol Rev*, 2001; 5:296-320
- Schank RC, Abelson RP. *Scripts, plans, goals, and understanding: an inquiry into human knowledge structures*. Hillsdale, NJ: Erlbaum, 1977

- Schneider EC, Epstein AM. Use of performance reports: a survey of patients undergoing cardiac surgery. *JAMA*, 1998; 279(20):1638-42
- Schauffler HH, Mordavsky JK. Consumer reports in health care: do they make a difference? *Annu Rev Public Health*, 2001; 22:69-89
- Slovic P. Towards understanding and improving decisions. In: Howel WC, Fleishman EA (eds.). *Human Performance and Productivity. Volume 2: Information Processing and Decision Making*. Hillsdale, New York: Lawrence Erlbaum, 1982; 157-183
- Smith, PA, Newman IA, Parks LM. Virtual hierarchies and virtual networks: Some lessons from hypermedia usability research applied to the World Wide Web. *Int J Human-Comput Interact*, 1997; 47(1):67-95
- Speier C. The influence of information presentation formats on complex task decision making performance. *Int J Human-Comput Stud*, 2006; 64:1115-31
- Thompson MM, Zanna MP, Griffin DW. Let's not be indifferent about (attitudinal) ambivalence. In: Richard EP, Krosnick JA (eds.). *Attitude strength: antecedents and consequences*. Mahwah, NJ: Erlbaum, 1995; 361-86
- Trisolini MG, Isenberg KL. Public reporting of patients survival (mortality) data on the dialysis facility compare web site. *Dialysis Transplantation*, 2007; 36(9):486-99
- Wright P. Writing technical information. In: Rothkopf EZ (ed.). *Review of research in education*. Washington, DC: American Educational Research Association, 1987; 14:327-85

Bijlage Vragenlijst per e-mail

Which types of information are presented on your website? (more options possible)

- ☐ Factual information about healthcare providers and the care they provide (such as names and addresses, services, facilities, costs, and waiting times)
- ☐ Quality information based on performance indicators or other existing registration files
- ☐ Information based on patients' experiences (measured by experience or satisfaction surveys)
- ☐ Qualitative information (personal stories, interview data)
- ☐ Other type of information, namely

For which healthcare sectors does your website provide information? (more options possible)

- ☐ Health plans / Health insurance
- ☐ Hospitals or clinics
- ☐ Nursing homes or home care (long term care)
- ☐ Care for the handicapped (disabilities)
- ☐ General practice
- ☐ Outpatient mental healthcare
- ☐ Other sector, namely

Does your website provide comparative information? (information by which consumers can make explicit comparisons between providers or institutions)

- ☐ Yes
- ☐ No

What is the most important aim of the information presented on your website? (choose one option)

- ☐ Informing consumers about options in healthcare
- ☐ Supporting consumers' choices in healthcare
- ☐ Stimulating accountability of healthcare providers / institutions / health plans
- ☐ Stimulating healthcare providers' quality improvement initiatives
- ☐ Other aim, namely

How are the data presented on your website funded? (data collection)

.....
.....

How are the data presented on your website measured? (methods, organization)

.....
.....

**How were the presentation formats of the information on your website chosen?
(more options possible)**

- ☐ By testing different formats (for example in usability tests or cognitive tests)
- ☐ The formats are based on the existing scientific knowledge about presentation formats
- ☐ By expert opinion
- ☐ The formats were chosen on other grounds, namely
.....

How are different types of information presented on your website and why did you choose for this way? (for example, how are data based on performance indicators and data based on patient surveys presented? In combination in tabular formats? Or separately using alternative presentation formats or symbols?)

.....
.....

Have the used presentation formats already been evaluated / tested? If so, can you briefly describe the results? (and perhaps references)

.....
.....