

BIJLAGE 4

CODEBOEK

INDICATOR PATIËNTGERICHTHEID

ZIEKENHUISWEBSITES

Mei 2015

dr. Else Tambuyzer, Vlaams Patiëntenplatform vzw

dr. Sabine Van Houdt, Vlaams Patiëntenplatform vzw

Datum	Versie	Wijziging
Juni 2014	1.0	Initiële versie
Mei 2015	2.0	Aanpassingen t.g.v. wijzigingen in scoringssysteem en meetinstrument

1. Inleiding

Dit codeboek hoort bij de indicator over de patiëntgerichtheid van ziekenhuiswebsites.

2. Formaat bestanden

Alle bestanden worden in Excel formaat aangeleverd aan de TTP, via het standaard registratieformulier.

Naam van de bestanden

De naam van de bestanden heeft een verplicht formaat: "WEB_ERK_JAAR_.xml"

- Het eerste deel 'WEB' verwijst naar de indicator 'patiëntgerichtheid ziekenhuiswebsites'.
- Het tweede deel 'ERK' bevat de drie significante cijfers van het erkenningsnummer van het deelnemende ziekenhuis (zie lijst verder).
- Het derde deel 'JAAR' bevat het jaartal waarin de verzameling plaats vond.

3. Algemeen

De beoordeling van de website verloopt zoals omschreven in de handleiding (Bijlage 2). Voor elk item zijn er 3 invulvelden voorzien:

1. Beoordeling

De items worden op drie manieren gescoord:

- a. Ja/nee: bij binaire items of bij items waarbij alle elementen essentieel zijn. De items worden dan respectievelijk 0 (voldoet niet aan de criteria) of 1 (voldoet aan de criteria) gescoord.
- b. Decimaal: bij vragen met meerdere elementen wordt doorgaans rekening gehouden met de mate waarin aan een item voldaan is. Bv. de gevraagde informatie is aanwezig voor 8/10 artsen: score 0.8.
- c. Soms is een item 'niet beoordeelbaar' (score 9), bijvoorbeeld omdat een item niet van toepassing is of omdat de website reeds een score 0 kreeg op een gerelateerd item. Het is immers niet de bedoeling om een website tweemaal een score 0 te geven voor dezelfde reden.

2. Motivatie

- Indien de website voor een item aan alle criteria voldoet, krijgt het code 1 ('voldoet aan de criteria').
- Indien een item een score 0 ('nee') of een score tussen 0.1 en 0.9 (deels in orde) krijgt, zijn er verschillende mogelijkheden:
 - Wanneer het om een zeer duidelijke ja/nee vraag gaat waarbij slechts 1 element gevraagd wordt, krijgt het code 3: 'Voldoet niet aan de criteria - Algemeen'. Voorbeeld: AnySurfer label aan- of afwezig.
 - Er is een lijst voorhanden met mogelijke redenen. Indien de reden die van toepassing is in de lijst staat, wordt de bijhorende code genoteerd.
 - Indien de reden nog niet in de lijst opgenomen is, wordt code 3 ingevuld.
- Indien een item niet-beoordeelbaar is (score 9), wordt er niets in het veld 'code motivatie' ingevuld.

3. Code motivatie

- Indien een item een score 1 krijgt ('ja'), blijft dit veld leeg.
- Indien een item een score 0 ('nee') of een score tussen 0.1 en 0.9 (deels in orde) krijgt, wordt in het veld 'Motivatie' de reden hiervoor op gedetailleerde wijze genoteerd. Indien relevant wordt in dit veld ook de gevolgde werkwijze genoteerd.
- Indien een item niet-beoordeelbaar is (score 9), wordt hier niets ingevuld.

4. Algemene gegevens

Naam variabele	Formaat	Lengte	Veld
ZKH	Numerisch	3	Veld 1: Ziekenhuis
URL	Karakter	100	Veld 2: URL ziekenhuis
DAT	Datum	6	Veld 3: Datum test
BROW	Karakter	100	Veld 4: Browser
BROWVERSIE	Karakter	100	Veld 5: Browserversie
BESTURINGPC	Karakter	100	Veld 6: Besturingssysteem PC
BESTURINGTABLET	Karakter	100	Veld 7: Besturingssysteem tablet
BESTURINGPHONE	Karakter	100	Veld 8: Besturingssysteem smartphone
BEOORD	Karakter	100	Veld 9: E-mailadres beoordelaar
ALGOPM	Karakter	300	Veld 10: Algemene opmerkingen i.v.m. de audit

Veld 1: Ziekenhuis

De variabele geeft aan van welk ziekenhuis de website getest werd. Het juiste ziekenhuis kan gekozen worden via een drop-downmenu.

Erkenningsnummer	Beschrijving
176	Algemeen Stedelijk Ziekenhuis Aalst
032	Algemeen Ziekenhuis Alma Eeklo
525	Algemeen Ziekenhuis Damiaan Oostende
117	Algemeen Ziekenhuis Delta
712	Algemeen Ziekenhuis Diest
392	Algemeen Ziekenhuis Zeno Knokke-Heist
396	Algemeen Ziekenhuis Groeninge Kortrijk
314	Algemeen Ziekenhuis Heilige Familie Rumst
713	Algemeen Ziekenhuis Jan Palfijn Gent
204	Algemeen Ziekenhuis Jan Portaels Vilvoorde
710	Algemeen Ziekenhuis Klina Brasschaat
265	Algemeen Ziekenhuis Lokeren
017	Algemeen Ziekenhuis Maria Middelaes Gent
595	Algemeen Ziekenhuis Nikolaas Sint-Niklaas
170	Algemeen Ziekenhuis Oudenaarde
310	Algemeen Ziekenhuis Sint-Augustinus Veurne
012	Algemeen Ziekenhuis Sint-Blasius Dendermonde

Erkenningsnummer	Beschrijving
709	Algemeen Ziekenhuis Sint-Dimpna Geel
308	Algemeen Ziekenhuis Sint-Elisabeth Herentals
217	Algemeen Ziekenhuis Sint-Elisabeth Zottegem
049	Algemeen Ziekenhuis Sint-Jan Brugge - Oostende
536	Algemeen Ziekenhuis Sint-Jozef Malle
140	Algemeen Ziekenhuis Sint-Lucas Brugge
290	Algemeen Ziekenhuis Sint-Lucas Gent
026	Algemeen Ziekenhuis Sint-Maarten Mechelen
063	Algemeen Ziekenhuis Turnhout
716	Algemeen Ziekenhuis Vesalius Tongeren
550	Algemeen Ziekenhuis Glorieux Ronse
682	Fusieziekenhuis Monica Antwerpen
099	Gasthuiszusters Antwerpen
097	Heilig Hartziekenhuis Lier
102	Heilig Hartziekenhuis Mol
679	Imbo Revalidatieziekenhuis Oostende
689	Imeldaziekenhuis Bonheiden
057	Jan Yperman Ziekenhuis Ieper
243	Jessaziekenhuis Hasselt
241	Kliniek De Mick Brasschaat
676	Koningin Elisabeth Instituut Oostduinkerke
719	Maria Ziekenhuis Noord-Limburg Overpelt
693	Multiple Sclerose Kliniek Melsbroek
397	Onze-Lieve-Vrouw van Lourdes Ziekenhuis Waregem
126	Onze-Lieve-Vrouwziekenhuis Aalst
095	Provinciaal Zorgcentrum Lemberge Merelbeke
108	Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Leuven
109	Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen
106	Regionaal Ziekenhuis Sint-Maria Halle
116	Revalidatie en MS-centrum Overpelt
046	Revalidatiecentrum De Dennen Malle
058	Revalidatiecentrum Ten Bos Izegem
236	RevArte Revalidatieziekenhuis Edegem

Erkenningsnummer	Beschrijving
395	Sint-Andriesziekenhuis Tielt
714	Sint-Franciskusziekenhuis Heusden-Zolder
104	Sint-Jozefkliniek Bornem
124	Sint-Jozefskliniek Izegem
378	Sint-Rembertziekenhuis Torhout
715	Sint-Trudo Ziekenhuis Sint-Truiden
134	Sint-Vincentiusziekenhuis Deinze
300	Universitair Ziekenhuis Antwerpen
143	Universitair Ziekenhuis Brussel Jette
670	Universitair Ziekenhuis Gent
322	Universitaire Ziekenhuizen van de K.U.Leuven
499	Ziekenhuis Inkendaal Vlezenbeek
717	Ziekenhuis Maas en Kempen Maaseik
371	Ziekenhuis Oost-Limburg Genk
009	ZiekenhuisNetwerk Antwerpen
999	Ongeldig
000	Niet ingevuld

Veld 2: URL ziekenhuis

De variabele geeft aan welke URL gebruikt werd om de website te testen.

Veld 3: Datum test

De variabele geeft aan op welke datum de website getest werd.

Code	Beschrijving
dd.mm.jj	Dag, maand en 2 laatste cijfers van het jaar van de test

Veld 4, 5: Browser

De variabele geeft tekstueel aan welke browser en welke browserversie gebruikt werd om de website te testen.

Veld 6, 7, 8: Besturingssysteem

De variabele geeft tekstueel aan welk besturingssysteem (op PC/tablet/smartphone) gebruikt werd om de website te testen.

Veld 9: Beoordelaar

Deze variabele geeft het e-mailadres van de beoordelaar.

Veld 10: Algemene opmerking i.v.m. de audit

Deze variabele is optioneel en geeft tekstueel aan welke opmerkingen er eventueel zijn bij de audit. Bijvoorbeeld: de audit gebeurde op 2 data.

5. Beoordeling

Onderstaande variabelen geven aan welke beoordeling de verschillende items krijgen. Eerst worden de verschillende variabelen opgelijst, daarna worden de verschillende mogelijke codes weergegeven.

Naam variabele	Formaat	Lengte	Veld
BEOORD_GEBR_1	Numerisch	4	Beoordeling item 1.1 Is de website gemakkelijk 'vindbaar' via zoekmachines?
BEOORD_GEBR_2	Numerisch	4	Beoordeling item 1.2 Duurt het minder dan 3 seconden om de startpagina en andere pagina's te downloaden?
BEOORD_GEBR_3	Numerisch	4	Beoordeling item 1.3 Is er een interactieve deelwebsite voor kinderen aanwezig op de website?
BEOORD_GEBR_4	Numerisch	4	Beoordeling item 1.4 Is de informatie aangepast aan de lezer doordat de lettergrootte schaalbaar is?
BEOORD_GEBR_5	Numerisch	4	Beoordeling item 1.5 Is er een rubriek "nieuws" op de homepage van de website?
BEOORD_GEBR_6	Numerisch	4	Beoordeling item 1.6 Is er op de website een zoekmachine aanwezig?
BEOORD_GEBR_7	Numerisch	4	Beoordeling item 1.7 Is er op de website een geavanceerde zoekmachine aanwezig?
BEOORD_GEBR_8	Numerisch	4	Beoordeling item 1.8 Is de startpagina steeds gemakkelijk terug te vinden via home-knop, via logo?
BEOORD_GEBR_9	Numerisch	4	Beoordeling item 1.9 Kan de gebruiker de informatie vinden die hij zoekt in minder dan 4 clicks?
BEOORD_GEBR_10	Numerisch	4	Beoordeling item 1.10 Vermeldt de website een kruimelpad of andere duidelijke positiebepaling op elke pagina?
BEOORD_GEBR_11	Numerisch	4	Beoordeling item 1.11 Biedt de website een printvriendelijke versie van webpagina's?
BEOORD_GEBR_12	Numerisch	4	Beoordeling item 1.12 Heeft de website het AnySurferlabel behaald?
BEOORD_GEBR_13	Numerisch	4	Beoordeling item 1.13 Biedt de website een overzichtelijke en duidelijke weergave van de homepage en de overige pagina's op mobiele toestellen?
BEOORD_PRAKT_1	Numerisch	1	Beoordeling item 2.1 Vermeldt de website parkeerinformatie?
BEOORD_PRAKT_2	Numerisch	1	Beoordeling item 2.2 Wordt de bereikbaarheid weergegeven met een printbaar plan of via een externe website zoals Mappy of Google Maps?
BEOORD_PRAKT_3	Numerisch	1	Beoordeling item 2.3 Vermeldt de website duidelijk contactinformatie op de startpagina (adres én telefoonnummer én e-mailadres)?

BEOORD_VISIE_1	Numerisch	1	Beoordeling item 3.1 Vermeldt de website samenwerkingsverbanden met andere zorginstellingen?
BEOORD_VISIE_2	Numerisch	1	Beoordeling item 3.2 Bevat de website een overzichtspagina met informatie over de samenwerking per afdeling tussen het ziekenhuis en patiëntenverenigingen?
BEOORD_VISIE_3	Numerisch	1	Beoordeling item 3.3 Staat het inhoudelijk jaarverslag van het vorige kalenderjaar op de website van het ziekenhuis?
BEOORD_VISIE_4	Numerisch	1	Beoordeling item 3.4 Publiceert de website een actueel beleidsplan van het ziekenhuis voor het huidige jaar?
BEOORD_VISIE_5	Numerisch	1	Beoordeling item 3.5 Vermeldt de website de visie en het beleid van het ziekenhuis over palliatieve zorg en euthanasie (levenseinde)?
BEOORD_VISIE_6	Numerisch	1	Beoordeling item 3.6 Vermeldt de website de visie en het beleid van het ziekenhuis over dwangmaatregelen: fixatie, isolatie, dwangmedicatie?
BEOORD_VISIE_7	Numerisch	1	Beoordeling item 3.7 Vermeldt de website informatie over hoe het ziekenhuis omgaat met orgaandonatie?
BEOORD_VISIE_8	Numerisch	1	Beoordeling item 3.8 Vermeldt de website informatie over hoe het ziekenhuis omgaat met menselijk restmateriaal of restweefsels?
BEOORD_VISIE_9	Numerisch	1	Beoordeling item 3.9 Geeft de website informatie over de kwaliteitsindicatoren die gemeten worden in het ziekenhuis én de resultaten van deze metingen?
BEOORD_VISIE_10	Numerisch	1	Beoordeling item 3.10 Geeft de website informatie over de stappen die het ziekenhuis onderneemt om de kwaliteit van de zorg te verbeteren?
BEOORD_VISIE_11	Numerisch	1	Beoordeling item 3.11 Geeft de website informatie over de laatste audit van het ziekenhuis door Zorginspectie én geeft de website informatie over de resultaten van deze audit?
BEOORD_ZORG_1	Numerisch	1	Beoordeling item 4.1 Biedt de website een overzicht van de artsen van het ziekenhuis en wordt hierbij per arts de naam, functie, verzekeraar voor medische fouten, afdeling(en) en contactgegevens vermeld?
BEOORD_ZORG_2	Numerisch	1	Beoordeling item 4.2 Geeft de website foto's van de artsen weer?
BEOORD_ZORG_3	Numerisch	1	Beoordeling item 4.3 Biedt de website een overzicht van de contactpersonen van de verschillende (verpleeg)afdelingen van het ziekenhuis en worden hierbij contactgegevens, verantwoordelijke, en fysieke bereikbaarheid vermeld?

BEOORD_ZORG_4	Numerisch	1	Beoordeling item 4.4 Geeft de website foto's van de contactpersoon van de afdelingen weer?
BEOORD_ZORG_5	Numerisch	1	Beoordeling item 4.5 Vermeldt de website informatie over de artsen (vb. subspecialismen, interessegebied)?
BEOORD_ZORG_6	Numerisch	1	Beoordeling item 4.6 Voor de medische informatie op de website vermeldt de website de datum van de laatste aanpassing en de naam en kwalificaties van de auteur?
BEOORD_ZORG_7	Numerisch	1	Beoordeling item 4.7 Geeft de website informatie over de verzekeringsstatus van de artsen?
BEOORD_KOST_1	Numerisch	1	Beoordeling item 5.1 Bevat de website een oplijsting van de standaardprijzen van standaardopnames?
BEOORD_KOST_2	Numerisch	1	Beoordeling item 5.2 Beschikt de website over een overzicht van de prijzen van de verschillende opnames naargelang de verzekeringsstatus van de patiënt (met oplijsting van aspecten die de prijs van een ziekenhuisopname beïnvloeden)?
BEOORD_KOST_3	Numerisch	1	Beoordeling item 5.3 Biedt de website informatie over de conventioneringsstatus van alle zorgverleners (volledig/niet/gedeeltelijk (wanneer))?
BEOORD_KOST_4	Numerisch	1	Beoordeling item 5.4 Vermeldt de website de contactgegevens (adres én telefoonnummer én e-mailadres) van een dienst of persoon waar de patiënt terecht kan met vragen over de financiële aspecten van de ziekenhuisdienstverlening?
BEOORD_RECHT_1	Numerisch	1	Beoordeling item 6.1 Vermeldt de website informatie over het privacyreglement van het ziekenhuis?
BEOORD_RECHT_2	Numerisch	1	Beoordeling item 6.2 Is er een privacyverklaring die verduidelijkt hoe de website omgaat met persoonlijke gegevens van gebruikers (vb. gebruik van cookies, hoe er wordt omgegaan met login-gegevens)?
BEOORD_RECHT_3	Numerisch	1	Beoordeling item 6.3 Biedt de website informatie over patiëntenrechten?
BEOORD_RECHT_4	Numerisch	1	Beoordeling item 6.4 Geeft de website aan hoe en wanneer de ombudsdienst gecontacteerd kan worden door het weergeven van telefoonnummer, e-mail én fysieke bereikbaarheid (locatie in het ziekenhuis en kantooruren)?
BEOORD_RECHT_5	Numerisch	1	Beoordeling item 6.5 Kunnen patiënten op de website incidenten, klachten of suggesties melden?
BEOORD_PAT_1	Numerisch	1	Beoordeling item 7.1 Biedt de website informatie over patiëntenverenigingen via verwijzing naar www.zelfhulp.be ?
BEOORD_PAT_2	Numerisch	1	Beoordeling item 7.2 Vermeldt de website een actueel (max. 2 jaar oud) onderzoek naar patiëntenervaringen en de resultaten van dit onderzoek?

BEOORD_PAT_3	Numerisch	1	Beoordeling item 7.3 Biedt de website voorlichtingsinformatie voor patiënten (vb. folder, printbare webpagina)?
BEOORD_PAT_4	Numerisch	1	Beoordeling item 7.4 Biedt de website informatie over het patiëntenvoorlichtingsaanbod (informatiesessies, vorming)?
BEOORD_INTER_1	Numerisch	1	Beoordeling item 8.1 Kan de patiënt zijn/haar elektronisch patiëntendossier bekijken op de website via een beveiligde toegang?
BEOORD_INTER_2	Numerisch	1	Beoordeling item 8.2 Is er een link naar sociale media?

Beoordeling alle items (BEOORD_GEBR_1 tot en met BEOORD_INTER_2): mogelijke codes

Code	Beschrijving
0	Neen
1	Ja
9	Niet beoordeelbaar

6. Woordelijke motivatie

Dit veld is niet verplicht om in te vullen. In dit veld kan de beoordelaar noteren wat de achterliggende motivatie is van de score bij variabelen BEOORD_GEBR_1 tot en met BEOORD_INTER_2. Daarnaast wordt ook de werkwijze of zoekstrategie weergegeven die gevolgd werd om het item te testen. Voorbeeld: 'voor het testen van item x volgde in de volgende stappen en ging ik daar en daar kijken via de navigatie en gaf ik volgende zoektermen in de zoekfunctie in.'

Naam variabele	Formaat	Lengte	Veld
WOORD_MOTIV_GEBR_1	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 1.1 Is de website gemakkelijk 'vindbaar' via zoekmachines?
WOORD_MOTIV_GEBR_2	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 1.2 Duurt het minder dan 3 seconden om de startpagina en andere pagina's te downloaden?
WOORD_MOTIV_GEBR_3	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 1.3 Is er een interactieve deelwebsite voor kinderen aanwezig op de website?
WOORD_MOTIV_GEBR_4	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 1.4. Is de informatie aangepast aan de lezer doordat de lettergrootte schaalbaar is?
WOORD_MOTIV_GEBR_5	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 1.5 Is er een rubriek "nieuws" op de homepage van de website?
WOORD_MOTIV_GEBR_6	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 1.6. Is er op de website een zoekmachine aanwezig?
WOORD_MOTIV_GEBR_7	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 1.7. Is er op de website een geavanceerde zoekmachine aanwezig?

WOORD_MOTIV_GEBR_8	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 1.8 Is de startpagina steeds gemakkelijk terug te vinden via home-knop, via logo?
WOORD_MOTIV_GEBR_9	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 1.9 Kan de gebruiker de informatie vinden die hij zoekt in minder dan 4 clicks?
WOORD_MOTIV_GEBR_10	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 1.10 Vermeldt de website een kruimelpad of andere duidelijke positiebepaling op elke pagina?
WOORD_MOTIV_GEBR_11	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 1.11 Biedt de website een printvriendelijke versie van webpagina's?
WOORD_MOTIV_GEBR_12	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 1.12 Heeft de website het AnySurferlabel behaald?
WOORD_MOTIV_GEBR_13	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 1.13 Biedt de website een overzichtelijke en duidelijke weergave van de homepage en de overige pagina's op mobiele toestellen?
WOORD_MOTIV_PRAKT_1	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 2.1 Vermeldt de website parkeerinformatie?
WOORD_MOTIV_PRAKT_2	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 2.2 Wordt de bereikbaarheid weergegeven met een printbaar plan of via een externe website zoals Mappy of Google Maps?
WOORD_MOTIV_PRAKT_3	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 2.3 Vermeldt de website duidelijk contactinformatie op de startpagina (adres én telefoonnummer én e-mailadres)?
WOORD_MOTIV_VISIE_1	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 3.1 Vermeldt de website samenwerkingsverbanden met andere zorginstellingen?
WOORD_MOTIV_VISIE_2	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 3.2 Bevat de website een overzichtspagina met informatie over de samenwerking per afdeling tussen het ziekenhuis en patiëntenverenigingen?
WOORD_MOTIV_VISIE_3	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 3.3 Staat het inhoudelijk jaarverslag van het vorige kalenderjaar op de website van het ziekenhuis?
WOORD_MOTIV_VISIE_4	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 3.4 Publiceert de website een actueel beleidsplan van het ziekenhuis voor het huidige jaar?
WOORD_MOTIV_VISIE_5	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 3.5 Vermeldt de website de visie en het beleid van het ziekenhuis over palliatieve zorg en euthanasie (levenseinde)?
WOORD_MOTIV_VISIE_6	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 3.6 Vermeldt de website de visie en het beleid van het ziekenhuis over dwangmaatregelen: fixatie, isolatie en dwangmedicatie?
WOORD_MOTIV_VISIE_7	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 3.7 Vermeldt de website informatie over hoe het ziekenhuis omgaat met orgaandonatie?

WOORD_MOTIV_VISIE_8	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 3.8 Vermeldt de website informatie over hoe het ziekenhuis omgaat met menselijk restmateriaal of restweefsels?
WOORD_MOTIV_VISIE_9	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 3.9 Geeft de website informatie over de kwaliteitsindicatoren die gemeten worden in het ziekenhuis én de resultaten van deze metingen?
WOORD_MOTIV_VISIE_10	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 3.10 Geeft de website informatie over de stappen die het ziekenhuis onderneemt om de kwaliteit van de zorg te verbeteren?
WOORD_MOTIV_VISIE_11	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 3.11 Geeft de website informatie over de laatste audit van het ziekenhuis door Zorginspectie én geeft de website informatie over de resultaten van deze audit?
WOORD_MOTIV_ZORG_1	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 4.1 Biedt de website een overzicht van de artsen van het ziekenhuis en wordt hierbij per arts de naam, functie, verzekeraar voor medische fouten, afdeling(en) en contactgegevens vermeld?
WOORD_MOTIV_ZORG_2	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 4.2 Geeft de website foto's van de artsen weer?
WOORD_MOTIV_ZORG_3	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 4.3 Biedt de website een overzicht van de contactpersonen van de verschillende (verpleeg)afdelingen van het ziekenhuis en worden hierbij contactgegevens, verantwoordelijke, en fysieke bereikbaarheid vermeld?
WOORD_MOTIV_ZORG_4	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 4.4 Geeft de website foto's van de contactpersoon van de afdelingen weer?
WOORD_MOTIV_ZORG_5	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 4.5 Vermeldt de website informatie over de artsen (vb. subspecialismen, interessegebied)?
WOORD_MOTIV_ZORG_6	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 4.6 Voor de medische informatie op de website vermeldt de website de datum van de laatste aanpassing en de naam en kwalificaties van de auteur?
WOORD_MOTIV_ZORG_7	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 4.7 Geeft de website informatie over de verzekeringsstatus van de artsen?
WOORD_MOTIV_KOST_1	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 5.1 Bevat de website een oplijsting van de standaardprijzen van standaardopnames?
WOORD_MOTIV_KOST_2	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 5.2 Beschikt de website over een overzicht van de prijzen van de verschillende opnames naargelang de verzekeringsstatus van de patiënt (met oplijsting van aspecten die de prijs van

			een ziekenhuisopname beïnvloeden)?
WOORD_MOTIV_KOST_3	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 5.3 Biedt de website informatie over de conventioneringsstatus van alle zorgverleners (volledig/niet/gedeeltelijk (wanneer))?
WOORD_MOTIV_KOST_4	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 5.4 Vermeldt de website de contactgegevens (adres én telefoonnummer én e-mailadres) van een dienst of persoon waar de patiënt terecht kan met vragen over de financiële aspecten van de ziekenhuisdienstverlening?
WOORD_MOTIV_RECHT_1	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 6.1 Vermeldt de website informatie over het privacyreglement van het ziekenhuis?
WOORD_MOTIV_RECHT_2	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 6.2 Is er een privacyverklaring die verduidelijkt hoe de website omgaat met persoonlijke gegevens van gebruikers (vb. gebruik van cookies, hoe er wordt omgegaan met login-gegevens)?
WOORD_MOTIV_RECHT_3	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 6.3 Biedt de website informatie over patiëntenrechten?
WOORD_MOTIV_RECHT_4	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 6.4 Geeft de website aan hoe en wanneer de ombudsdienst gecontacteerd kan worden door het weergeven van telefoonnummer, e-mail én fysieke bereikbaarheid (locatie in het ziekenhuis en kantooruren)?
WOORD_MOTIV_RECHT_5	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 6.5 Kunnen patiënten op de website incidenten, klachten of suggesties melden?
WOORD_MOTIV_PAT_1	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 7.1 Biedt de website informatie over patiëntenverenigingen via verwijzing naar www.zelfhulp.be ?
WOORD_MOTIV_PAT_2	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 7.2 Vermeldt de website een actueel (max. 2 jaar oud) onderzoek naar patiëntenervaringen en de resultaten van dit onderzoek?
WOORD_MOTIV_PAT_3	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 7.3 Biedt de website voorlichtingsinformatie voor patiënten (bv. folder, printbare webpagina)?
WOORD_MOTIV_PAT_4	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 7.4 Biedt de website informatie over het patiëntenvoorlichtingsaanbod (informatiesessies, vorming)?
WOORD_MOTIV_INTER_1	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 8.1 Kan de patiënt zijn/haar elektronisch patiëntendossier bekijken op de website via een beveiligde toegang?
WOORD_MOTIV_INTER_2	Karakter	500	Woordelijke motivatie item 8.2 Is er een link naar sociale media?

Woordelijke motivatie alle items (WOORD_MOTIV_GEBR_1 tot WOORD_MOTIV_INTER_2)

De variabelen geven tekstueel aan wat de reden is om het item als 'Nee' te scoren. Waar relevant wordt ook gedetailleerd aangegeven op welke wijze te werk gegaan werd om dit item te beoordelen.

7. Code motivatie

Onderstaande variabelen geven aan wat de motivatie is voor de gegeven beoordeling (zie hoger). Eerst worden de verschillende variabelen opgelijst, daarna worden de verschillende mogelijke codes weergegeven. Het is bij elk item mogelijk om meerdere motivaties tegelijk aan te geven waarom een item als 'neen' beoordeeld wordt. Dat impliceert dat er soms tot 10 mogelijke verschillende motivaties kunnen aangeduid worden. Soms is er echter slechts één motivatie van toepassing. Hieronder vindt u een algemeen overzicht.

Naam variabele	Formaat	Lengte	Veld
MOTIV_GEBR_1	Numerisch	3	Motivatie item 1.1 Is de website gemakkelijk 'vindbaar' via zoekmachines?
MOTIV_GEBR_2	Numerisch	3	Motivatie item 1.2 Duurt het minder dan 3 seconden om de startpagina en andere pagina's te downloaden?
MOTIV_GEBR_3	Numerisch	3	Motivatie item 1.3 Is er een interactieve deelwebsite voor kinderen aanwezig op de website?
MOTIV_GEBR_4	Numerisch	3	Motivatie item 1.4. Is de informatie aangepast aan de lezer doordat de lettergrootte schaalbaar is?
MOTIV_GEBR_5	Numerisch	3	Motivatie item 1.5 Is er een rubriek "nieuws" op de homepage van de website?
MOTIV_GEBR_6	Numerisch	3	Motivatie item 1.6. Is er op de website een zoekmachine aanwezig?
MOTIV_GEBR_7	Numerisch	3	Motivatie item 1.7. Is er op de website een geavanceerde zoekmachine aanwezig?
MOTIV_GEBR_8	Numerisch	3	Motivatie item 1.8 Is de startpagina steeds gemakkelijk terug te vinden via home-knop, via logo?
MOTIV_GEBR_9	Numerisch	3	Motivatie item 1.9 Kan de gebruiker de informatie vinden die hij zoekt in minder dan 4 clicks?
MOTIV_GEBR_10	Numerisch	3	Motivatie item 1.10 Vermeldt de website een kruimelpad of andere duidelijke positiebepaling op elke pagina?
MOTIV_GEBR_11	Numerisch	3	Motivatie item 1.11 Biedt de website een printvriendelijke versie van webpagina's?
MOTIV_GEBR_12	Numerisch	3	Motivatie item 1.12 Heeft de website het AnySurferlabel behaald?
MOTIV_GEBR_13	Numerisch	3	Motivatie item 1.13 Biedt de website een overzichtelijke en duidelijke weergave van de homepage en de overige pagina's op mobiele toestellen?
MOTIV_PRAKT_1	Numerisch	3	Motivatie item 2.1 Vermeldt de website parkeerinformatie?

MOTIV_PRAKT_2	Numerisch	3	Motivatie item 2.2 Wordt de bereikbaarheid weergegeven met een printbaar plan of via een externe website zoals Mappy of Google Maps?
MOTIV_PRAKT_3	Numerisch	3	Motivatie item 2.3 Vermeldt de website duidelijk contactinformatie op de startpagina (adres én telefoonnummer én e-mailadres)?
MOTIV_VISIE_1	Numerisch	3	Motivatie item 3.1 Vermeldt de website samenwerkingsverbanden met andere zorginstellingen?
MOTIV_VISIE_2	Numerisch	3	Motivatie item 3.2 Bevat de website een overzichtspagina met informatie over de samenwerking per afdeling tussen het ziekenhuis en patiëntenverenigingen?
MOTIV_VISIE_3	Numerisch	3	Motivatie item 3.3 Staat het algemeen jaarverslag van het vorige kalenderjaar op de website van het ziekenhuis?
MOTIV_VISIE_4	Numerisch	3	Motivatie item 3.4 Publiceert de website een actueel beleidsplan van het ziekenhuis voor het huidige jaar?
MOTIV_VISIE_5	Numerisch	3	Motivatie item 3.5 Vermeldt de website de visie en het beleid van het ziekenhuis over palliatieve zorg en euthanasie (levenseinde)?
MOTIV_VISIE_6	Numerisch	3	Motivatie item 3.6 Vermeldt de website de visie en het beleid van het ziekenhuis over dwangmaatregelen: fixatie, isolatie en dwangmedicatie?
MOTIV_VISIE_7	Numerisch	3	Motivatie item 3.7 Vermeldt de website informatie over hoe het ziekenhuis omgaat met orgaandonatie?
MOTIV_VISIE_8	Numerisch	3	Motivatie item 3.8 Vermeldt de website informatie over hoe het ziekenhuis omgaat met menselijk restmateriaal of restweefsels?
MOTIV_VISIE_9	Numerisch	3	Motivatie item 3.9 Geeft de website informatie over de kwaliteitsindicatoren die gemeten worden in het ziekenhuis én de resultaten van deze metingen?
MOTIV_VISIE_10	Numerisch	3	Motivatie item 3.10 Geeft de website informatie over de stappen die het ziekenhuis onderneemt om de kwaliteit van de zorg te verbeteren?
MOTIV_VISIE_11	Numerisch	3	Motivatie item 3.11 Geeft de website informatie over de laatste audit van het ziekenhuis door Zorginspectie én geeft de website informatie over de resultaten van deze audit?
MOTIV_ZORG_1	Numerisch	3	Motivatie item 4.1 Biedt de website een overzicht van de artsen van het ziekenhuis en wordt hierbij per arts de naam, functie, verzekeraar voor medische fouten, afdeling(en) en contactgegevens vermeld?
MOTIV_ZORG_2	Numerisch	3	Motivatie item 4.2 Geeft de website foto's van de artsen weer?
MOTIV_ZORG_3	Numerisch	3	Motivatie item 4.3 Biedt de website een overzicht van de contactpersonen van de verschillende

			(verpleeg)afdelingen van het ziekenhuis en worden hierbij contactgegevens, verantwoordelijke, en fysieke bereikbaarheid vermeld?
MOTIV_ZORG_4	Numerisch	3	Motivatie item 4.4 Geeft de website foto's van de contactpersoon van de afdelingen weer?
MOTIV_ZORG_5	Numerisch	3	Motivatie item 4.5 Vermeldt de website informatie over de artsen (vb. subspecialismen, interessegebied)?
MOTIV_ZORG_6	Numerisch	3	Motivatie item 4.6 Voor de medische informatie op de website vermeldt de website de datum van de laatste aanpassing en de naam en kwalificaties van de auteur?
MOTIV_ZORG_7	Numerisch	3	Motivatie item 4.7 Geeft de website informatie over de verzekeringsstatus van de artsen?
MOTIV_KOST_1	Numerisch	3	Motivatie item 5.1 Bevat de website een oplistings van de standaardprijzen van standaardopnames?
MOTIV_KOST_2	Numerisch	3	Motivatie item 5.2 Beschikt de website over een overzicht van de prijzen van de verschillende opnames naargelang de verzekeringsstatus van de patiënt (met oplistings van aspecten die de prijs van een ziekenhuisopname beïnvloeden)?
MOTIV_KOST_3	Numerisch	3	Motivatie item 5.3 Biedt de website informatie over de conventioneringsstatus van alle zorgverleners (volledig/niet/gedeeltelijk (wanneer))?
MOTIV_KOST_4	Numerisch	3	Motivatie item 5.4 Vermeldt de website de contactgegevens (adres én telefoonnummer én e-mailadres) van een dienst of persoon waar de patiënt terecht kan met vragen over de financiële aspecten van de ziekenhuisdienstverlening?
MOTIV_RECHT_1	Numerisch	3	Motivatie item 6.1 Vermeldt de website informatie over het privacyreglement van het ziekenhuis?
MOTIV_RECHT_2	Numerisch	3	Motivatie item 6.2 Is er een privacyverklaring die verduidelijkt hoe de website omgaat met persoonlijke gegevens van gebruikers (vb. gebruik van cookies, hoe er wordt omgegaan met login-gegevens)?
MOTIV_RECHT_3	Numerisch	3	Motivatie item 6.3 Biedt de website informatie over patiëntenrechten?
MOTIV_RECHT_4	Numerisch	3	Motivatie item 6.4 Geeft de website aan hoe en wanneer de ombudsdienst gecontacteerd kan worden door het weergeven van telefoonnummer, e-mail én fysieke bereikbaarheid (locatie in het ziekenhuis en kantooruren)?
MOTIV_RECHT_5	Numerisch	3	Motivatie item 6.5 Kunnen patiënten op de website incidenten, klachten of suggesties melden?
MOTIV_PAT_1	Numerisch	3	Motivatie item 7.1 Biedt de website informatie over patiëntenverenigingen via verwijzing naar www.zelfhulp.be ?

MOTIV_PAT_2	Numerisch	3	Motivatie item 7.2 Vermeldt de website een actueel (max. 2 jaar oud) onderzoek naar patiëntenervaringen en de resultaten van dit onderzoek?
MOTIV_PAT_3	Numerisch	3	Motivatie item 7.3 Biedt de website voorlichtingsinformatie voor patiënten (vb.folder, printbare webpagina)?
MOTIV_PAT_4	Numerisch	3	Motivatie item 7.4 Biedt de website informatie over het patiëntenvoorlichtingsaanbod (informatiesessies, vorming)?
MOTIV_INTER_1	Numerisch	3	Motivatie item 8.1 Kan de patiënt zijn/haar elektronisch patiëntendossier bekijken op de website via een beveiligde toegang?
MOTIV_INTER_2	Numerisch	3	Motivatie item 8.2 Is er een link naar sociale media?

Motivatie alle items (MOTIV_GEBR_1 tot en met MOTIV_INTER_2): mogelijke codes

Hieronder vindt u een overzicht van de verschillende mogelijke motivaties. Niet elke motivatie is voor elk item van toepassing.

Code	Beschrijving	
1	Voldoet aan de criteria	
2	Voldoet niet aan de criteria - Algemeen	
3	Voldoet niet aan de criteria - Ander (reden niet in lijst)	
4	Link werkt niet	
5	Functie werkt niet	
6	Document kon niet geopend worden	
10	Lay-out niet meer in orde	
11	Niet op de gevraagde plaats	Niet op de gevraagde plaats - homepage
12		Niet op de gevraagde plaats - contactgegevens
13		Niet op de gevraagde plaats - ombudsdienst
14		Niet op de gevraagde plaats - kwaliteit
20	Niet gemakkelijk vindbaar	
21	Niet op elke pagina zichtbaar	
22	Pagina wordt weergegeven, maar niet in één oogopslag (je moet naar links/rechts scrollen)	
23	Navigatie werkt niet	
24	Alleen als je je scherm roteert	
25	Voor desktop OF voor mobiele toestellen in orde, niet voor beide	
30	Niet alle gevraagde elementen aanwezig	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - basisinformatie
31		Niet alle gevraagde elementen aanwezig - contactinformatie
32		Niet alle gevraagde elementen aanwezig - plannetje
33		Niet alle gevraagde elementen aanwezig - raadplegingsuren
34		Niet alle gevraagde elementen aanwezig - adres
35		Niet alle gevraagde elementen aanwezig - telefoonnummer
36		Niet alle gevraagde elementen aanwezig - e-mailadres/contactformulier
37		Niet alle gevraagde elementen aanwezig - missie
38		Niet alle gevraagde elementen aanwezig - doelstellingen
39		Niet alle gevraagde elementen aanwezig - actieplan
40		Niet alle gevraagde elementen aanwezig - palliatief aanbod
41		Niet alle gevraagde elementen aanwezig - visie ziekenhuis

42	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - procedures
43	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - levende donoren
44	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - overleden donoren
45	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - indicatoren
46	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - resultaten
47	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - audit
48	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - naam
49	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - functie
50	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - verzekeraar
51	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - afdeling
52	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - fysieke bereikbaarheid
53	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - datum
54	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - kwalificaties
55	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - prijs per kamer
56	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - honoraria
57	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - supplementen
58	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - informatie dat het een richtprijs is
59	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - verzekeringsstatus
60	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - beïnvloedende factoren
61	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - tijdstip conventionering
62	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - recht op kwaliteitsvolle dienstverlening
63	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - recht op vrije keuze beroepsbeoefenaar
64	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - recht om te weten
65	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - recht om niet te weten
66	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - recht op toestemming/weigering
67	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - recht op inzage patiëntendossier
68	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - recht op bescherming persoonlijke levenssfeer
69	Niet alle gevraagde elementen aanwezig - recht op pijnbehandeling

70		Niet alle gevraagde elementen aanwezig - recht op klachtenbemiddeling
71		Niet alle gevraagde elementen aanwezig - medische incidenten
72		Niet alle gevraagde elementen aanwezig - klachten
73		Niet alle gevraagde elementen aanwezig - suggesties
74		Niet voor de gevraagde 10 personen/ diensten/ aspecten/...
80	Plan niet duidelijk leesbaar	
81	Ziekenhuis niet op plan gesitueerd	
82	Niet voor alle campussen	
83	Niet printbaar	
84	Print onduidelijk	
85	Informatie ouder dan gevraagd	
86	Geen jaartal vermeld	
87	Geen overzicht van artsen beschikbaar op de website	
89	Niet via beveiligde toegang	
90	Louter opsomming van de rechten, zonder informatie	
100	Zoekmachine heeft niet alle gevraagde functies	Zoekmachine heeft niet alle gevraagde functies - verbetert geen spelfouten
101		Zoekmachine heeft niet alle gevraagde functies - zoekt niet op synoniemen

8. Algemene opmerkingen

Naam variabele	Formaat	Lengte	Veld
ALG_1	Karakter	200	Eerste mogelijke algemene opmerking
ALG_2	Karakter	200	Tweede mogelijke algemene opmerking
ALG_3	Karakter	200	Derde mogelijke algemene opmerking
ALG_4	Karakter	200	Vierde mogelijke algemene opmerking
ALG_5	Karakter	200	Vijfde mogelijke algemene opmerking
ALG_6	Karakter	200	Zesde mogelijke algemene opmerking
ALG_7	Karakter	200	Zevende mogelijke algemene opmerking
ALG_8	Karakter	200	Achtste mogelijke algemene opmerking
ALG_9	Karakter	200	Negende mogelijke algemene opmerking
ALG_10	Karakter	200	Tiende mogelijke algemene opmerking

Algemene opmerkingen (ALG_1 tot ALG_10)

De kwalitatieve feedback is geen deel van de indicator maar dient als bijkomende feedback voor het ziekenhuis, dat dit als intern werkdocument kan gebruiken om de patiëntgerichtheid van de website te verhogen. Deze kwalitatieve feedback kan subjectief zijn en wordt louter ter informatie meegegeven.