

BIJLAGE 2

HANDLEIDING INDICATOR PATIËNTGERICHTHEID ZIEKENHUISWEBSITES

Februari 2018

dr. Else Tambuyzer, Vlaams Patiëntenplatform vzw

Eva Marie Castro, Vlaams Patiëntenplatform vzw

Datum	Versie	Wijziging
Februari 2013	1.0	Initiële versie
Januari 2014	1.1	Verduidelijkingen en optimalisatie
Mei 2014	2.0	Verduidelijkingen en optimalisatie
Mei 2015	3.0	Aanpassing scoringsysteem, verduidelijkingen en optimalisatie
April 2016	3.1	Verduidelijkingen en optimalisatie
April 2017	3.2	Verduidelijkingen en optimalisatie
Februari 2018	3.3	Verduidelijkingen en optimalisatie

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	4	
2. TECHNISCHE VEREISTEN	4	
3. SCORING	4	
4. TESTCASE MEEST VOORKOMENDE OPNAMEREDENEN	6	
5. ONDERSCHIED TUSSEN AFDELINGEN/DIENSTEN/SPECIALISMEN ETC.	6	
6. LIJST VAN RELEVANTE SAMENWERKINGEN MET PATIËNTENVERENIGINGEN	7	
7. ITEMS	8	
1. Gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid	8	
1.1 Vindbaarheid van de website		8
1.2 Laadsnelheid webpagina's <3 sec		8
1.3 Deelwebsite voor kinderen		9
1.4 Schaalbare lettergrootte		9
1.5 Nieuwsrubriek		10
1.6 Zoekmachine		10
1.7 Geavanceerde zoekmachine		10
1.8 Startpagina gemakkelijk terug te vinden via homeknop én logo		11
1.9 Vindbaar in 3 clicks		11
1.10 Positiebepaling		12
1.11 Printvriendelijke versie		12
1.12 AnySurfer label		12
1.13 Duidelijke weergave op mobiele toestellen		13
2. Praktische informatie	14	
2.1 Parkeerinformatie		14
2.2 Bereikbaarheidsplan		14
2.3 Contactinformatie van het ziekenhuis		15
3. Visie en beleid van het ziekenhuis	15	
3.1 Samenwerkingsverbanden met andere zorginstellingen		15
3.2 Samenwerkingsverbanden met patiëntenverenigingen		16
3.3 Inhoudelijk jaarverslag		16
3.4 Beleidsplan		17
3.5 Visie en beleid over palliatieve zorg en euthanasie		17
3.6 Visie en beleid over dwangmaatregelen: fixatie, isolatie en dwangmedicatie		18
3.7 Orgaandonatie		19
3.8 Menselijk lichaamsmateriaal		19
3.9 Kwaliteitsindicatoren		20
3.10 Verbeteren kwaliteit van zorg		20
3.11 Laatste audit		21
4. Zorgaanbod	21	
4.1 Overzicht artsen		21
4.2 Foto's artsen		22
4.3 Overzicht contactpersonen afdelingen en medische diensten		22
4.4 Foto's contactpersonen afdelingen en medische diensten		23
4.5 Bijkomende informatie over artsen		23

4.6 Bron en publicatiedatum medische informatie	24
5. Informatie over kostprijs	25
5.1 Oplijsting standaardprijzen	25
5.2 Overzicht van de prijzen naargelang de verzekeringsstatus	26
5.3 Conventioneeringsstatus	26
5.4 Vragen over financiële aspecten	27
6. Informatie over privacy en patiëntenrechten	28
6.1 Privacyreglement ziekenhuis	28
6.2 Privacyverklaring omgang met persoonlijke gegevens van gebruikers op de website	28
6.3 Informatie over patiëntenrechten	29
6.4 Ombudsdienst	30
6.5 Melden van incidenten, klachten, suggesties	31
7. Patiëntenvoorlichting en -ervaringen	32
7.1 Informatie over patiëntenverenigingen	32
7.2 Onderzoek naar patiëntenervaringen en de resultaten ervan	32
7.3 Aanwezigheid van voorlichtingsinformatie voor patiënten	33
7.4 Patiëntenvoorlichtingsaanbod	33
8. Interactiemogelijkheden	34
8.1 Elektronisch patiëntendossier	34
8.2 Link sociale media	34

1. Inleiding

Deze handleiding hoort bij de indicator over de patiëntgerichtheid van ziekenhuiswebsites. Dit document preciseert hoe de ziekenhuiswebsites beoordeeld zullen worden op patiëntgerichtheid. Tegelijkertijd beoogt deze handleiding de ziekenhuizen te informeren over de verwachtingen van het [Vlaams Patiëntenplatform vzw](#) (VPP). Deze verwachtingen zijn gebaseerd op de mening van patiëntenvertegenwoordigers, inbreng vanuit de literatuur en inbreng vanwege ziekenhuismedewerkers.

Deze handleiding beschrijft de achtergrond en de wijze waarop het desbetreffende item gemeten wordt. Er wordt vooral gekeken naar de aanwezigheid van bepaalde informatie. Het is met dit instrument niet mogelijk om in te gaan op de kwaliteit van de aangeboden informatie.

Omdat websites snel kunnen worden aangepast en het risico bestaat dat bijvoorbeeld een link de ene dag werkt en de andere niet, wordt de datum van de meting vermeld. Bovendien dient het ziekenhuis de resultaten te bevestigen. De procedure hiervoor is gedetailleerd uitgeschreven in de indicatorfiche.

Nota bene: deze handleiding kan jaarlijks herwerkt worden.

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

2. Technische vereisten

De websites worden gescreend met een **doorsnee computer** met een doorsnee internet verbinding. Dit betekent een computer die maximaal vijf jaar oud is, met een internetverbinding.

De meting gebeurt via een **veelvoorkomend besturingssysteem** (bv. Windows, Mac) en een **veelvoorkomende internetbrowser**, zoals Internet Explorer, Firefox, Safari, Opera of Google Chrome. Bij enkele items wordt gevraagd om een bladzijde af te drukken. Hiervoor is een standaardprinter nodig die correct functioneert. Het afdrukken kan zowel in kleur als in zwart-wit gebeuren.

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

3. Scoring

Dit instrument bestaat uit 49 items. Elk item krijgt een aparte score. Aan het einde van de meting kan de beoordelaar indien gewenst enkele algemene observaties en verbeter suggesties meedelen. Hierbij gaat het over aspecten die niet opgenomen zijn in het meetinstrument, maar die de beoordelaar belangrijk vindt om door te geven aan het ziekenhuis. Deze kwalitatieve feedback is geen deel van de 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. Bijvoorbeeld: “De standaardlettergrootte van de website is klein.”

Voor elk item zijn er 3 invulvelden voorzien:

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

a. Veld 'beoordeling'

De items worden op twee manieren gescoord:

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

Soms is een item 'niet beoordeelbaar' (score 9), bijvoorbeeld omdat een item niet van toepassing is 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. Bijvoorbeeld: een website bevat geen overzicht van de artsen, dus krijgt het voor dit item score 0. Voor het item over de aanwezigheid van foto's van de artsen krijgt de website in dit geval de score 9 (niet beoordeelbaar).

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

Aspecten die enkel worden terug gevonden in 'nieuwsitems' worden ook als niet vindbaar beschouwd en krijgen aldus een score 0. Daarnaast moet de informatie worden gevonden op een eenvoudige, snelle wijze. Dit impliceert **dat alle informatie zowel gemakkelijk gevonden kan worden via de navigatiestructuur als via de zoekmachine**. Het is dus onvoldoende indien de gezochte informatie via de zoekmachine gevonden wordt, maar niet via de navigatiestructuur.

b. Veld 'Code motivatie'

- Indien de website voor een item aan alle criteria voldoet, noteert u code 1 ('voldoet aan de criteria') in het veld 'Code motivatie'.
- Indien u een item een score 0 ('nee') of een score tussen 0.1 en 0.9 (deels in orde) gaf, zijn er verschillende mogelijkheden:
 - Wanneer het om een zeer duidelijke ja/nee vraag gaat waarbij slechts 1 element gevraagd wordt, noteert u 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, noteert u de bijhorende code in het veld 'Code motivatie'.
 - Indien de reden nog niet in de lijst opgenomen is, vult u code 3 in.
- Indien een item niet-beoordeelbaar is (score 9), vult u niets in het veld 'code motivatie' in.

c. Veld '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, noteert u in het veld 'Motivatie' de reden hiervoor op gedetailleerde wijze. Op die manier kan het ziekenhuis zijn website gericht aanpassen.
- Indien relevant wordt in dit veld ook de gevolgde werkwijze genoteerd.
- Indien een item niet-beoordeelbaar is (score 9), hoeft u niets in te vullen in het veld 'motivatie'.

4. Testcase meest voorkomende opnameredenen

Voor items 4.6, 5.2, 7.3 wordt gebruik gemaakt van een testcase. Hiervoor hanteren we een generieke lijst met 8 veelvoorkomende opnameredenen binnen ziekenhuizen, samen met 2 veelvoorkomende consultatieredenen (medische beeldvorming en endoscopie). De lijst is gebaseerd op de informatie die de deelnemende ziekenhuizen doorstuurden naar het VPP in 2014 over de 7 opnameredenen die in hun ziekenhuis het frequentst voorkomen. De lijst bestaat uit die elementen die a) veelvuldig voorkomen, b) relevant zijn voor alle ziekenhuizen en c) waarvoor het relevant is om voorlichtingsinformatie en/of standaardprijzen op de website te vermelden. Uitzondering: aan de categoriale ziekenhuizen wordt een individuele lijst met meest voorkomende opnameredenen gevraagd, aangezien de testcase hieronder niet van toepassing is voor hen. In sommige categoriale ziekenhuizen zijn er minder dan 10 behandelingen of aandoeningen waarvoor men er opgenomen kan worden. Dan wordt de lijst uiteraard beperkt tot het werkelijk aantal opnameredenen.

De testcase voor de acute ziekenhuizen bestaat uit de volgende 10 elementen:

1. Bevalling;
2. Chemotherapie;
3. Cataractingrepen;
4. Behandeling van (chronische) pijn;
5. Stoornissen in de tanddoorbraak/verwijderen van wijsheidstanden etc.;
6. Varicectomie (verwijderen van spataders aan de benen);
7. Knieprothesen en/of heupprothesen;
8. Adenoïd- en amygdalectomie/tonsillectomie (amandelen verwijderen);
9. Medische beeldvorming;
10. Endoscopie.

In dit document wordt verder aan deze lijst met tien elementen gerefereerd als 'de testcase'.

5. Onderscheid tussen afdelingen/diensten/specialismen etc.

In sommige items (4.1, 4.3, 4.4) wordt gesproken over verpleegeenheden, afdelingen, medische diensten en/of specialismen. Hieronder leggen we uit wat we daaronder verstaan in het kader van deze meting.

Verpleegeenheid/afdeling: fysieke plaats waar de patiënt verblijft en verzorgd wordt. Hier werken vooral verpleegkundigen (+ verantwoordelijke arts). Soms komen diensten langs op deze afdelingen of maken patiënten gebruik van medische diensten (bv. medische beeldvorming) tijdens een ziekenhuisopname). In dit geval maken de zorgverleners van de afdeling de afspraken en leggen zij de contacten of communiceren ze met de diensten. Bij opgenomen patiënten is het alleen relevant voor familie om van buitenaf contact op te nemen met de verpleegeenheden, niet met de diensten (ze worden eventueel wel doorverwezen door de afdeling naar een dienst). Opgenomen patiënten nemen niet meteen zelf contact met een dienst, maar vragen aan een zorgverlener om dit te doen.

Medische dienst: dienst die een behandeling uitvoert, een diagnose stelt, geraadpleegd wordt, etc. Dit kan zowel ambulante als vanuit een residentiële opname. Patiënten en familie willen rechtstreeks met deze diensten contact opnemen. Voorbeelden: dermatologie, radiologie, diabeteskliniek, etc.

Medisch specialisme / discipline: de specialisatie van de artsen. Artsen komen zowel op diensten als op afdelingen. Hetzelfde specialisme kan voorkomen binnen verschillende diensten/afdelingen.

6. Lijst van relevante samenwerkingen met patiëntenverenigingen

Gielen en collega's (2010)¹ definiëren samenwerking als volgt: "Samenwerking veronderstelt een wisselwerking tussen beide partijen. Men wisselt ideeën, middelen en mankracht uit om samen tot betere resultaten te komen."

In het kader van de website indicator zijn onderstaande samenwerkingsvormen relevant om op een ziekenhuiswebsite te vermelden:

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

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

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

7. Items

1. Gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid

1.1 Vindbaarheid van de website

Het spreekt voor zich dat het belangrijk is dat de website gemakkelijk teruggevonden wordt. Daarom is het nodig dat het webadres duidelijk verwijst naar de naam van het ziekenhuis (of een veelgebruikt synoniem ervan).

Werkwijze:

- Tik in een veelgebruikte zoekmachine (bv. Google, Bing) de naam van het ziekenhuis (of een veelgebruikt synoniem) in, samen met de stad.
- Bekijk of de juiste link verschijnt in de eerste 5 resultaten

0	1
De juiste link naar de website verschijnt niet in de eerste 5 resultaten van de zoekmachine.	De juiste link naar de website verschijnt in de eerste 5 resultaten van de zoekmachine.

1.2 Laadsnelheid webpagina's <3 sec

Dit criterium wordt getoetst met behulp van de tool Page Speed. Dit is een programma dat automatisch de laadsnelheid van webpagina's test.

Werkwijze:

- Open een nieuw tabblad in uw internetbrowser.
- Ga naar www.google.com en geef in de zoekfunctie volgende term in: Google pagespeed.
- Klik op 'Page Speed Tools | Google Developers' (link naar website Google Pagespeed).
- Klik op 'Use PageSpeed Insights'.
- U komt nu op een pagina met daarop het opschrift 'PageSpeed Insights' en 'Maak uw webpagina's snel op alle apparaten.' Hier kopieert u het webadres van de website die u evalueert (vb. www.uzserena.be).
- Indien dit is gebeurd, klikt u op 'analyse' of 'analyseren'.
- Er verschijnt een pagina met daarop de analyse van de website.
- De score die het eerst zichtbaar is, is die voor mobiele toestellen. Vul deze exacte score aan in het veld 'Motivatie' met de vermelding 'mobiel'. Neem een 'printscreen' van het resultaat en bewaar deze.
- Klik nu op 'Desktop' en vul de exacte score die u daar terugvindt aan in het veld 'Motivatie' met de vermelding 'Desktop'. Neem een 'printscreen' van het resultaat en bewaar deze.

0	0.5	1
De score op Google Pagespeed is zowel voor desktop als voor mobiele websites lager dan 50.	De score op Google Pagespeed is voor desktop OF voor mobiele websites lager dan 50.	De score op Google Pagespeed is zowel voor desktop als voor mobiele websites hoger of gelijk aan 50.

1.3 Deelwebsite voor kinderen

Hier peilen we naar het bestaan van een deelwebsite die op kinderen is gericht (dus niet op de ouders). Deze deelwebsite is volledig aangepast aan kinderen, zodat ze op een eenvoudige manier informatie kunnen vinden. Dit wil zeggen dat de informatie duidelijk, gemakkelijk en op aantrekkelijke wijze (bv. animatie, verhaaltjes, ...) wordt weergegeven. Het is in dit instrument niet mogelijk om naar de inhoud van dergelijke website te kijken, maar ideaal gezien bevat dergelijke site minstens volgende aspecten:

- Wat gebeurt er in een ziekenhuis?
- Wat doet een verpleegkundige?
- Wat doet een arts?
- Waar kan je spelen?
- Kan je de lessen blijven volgen?
- Komt er een juf of meester langs?
- Is er een bibliotheek?

Werkwijze: Zoek of er een aparte deelwebsite is die op kinderen gericht is.

0	1	9
- Het ziekenhuis heeft wél een pediatrie-afdeling en beschikt niet over een deelwebsite voor kinderen. OF - De link naar de deelwebsite werkt niet of de deelwebsite is zeer moeilijk te vinden.	Het ziekenhuis heeft een pediatrie-afdeling en beschikt over een deelwebsite voor kinderen.	Indien het ziekenhuis geen afdeling pediatrie heeft, wordt hier de optie 'niet beoordeelbaar' aangeduid.

1.4 Schaalbare lettergrootte

De website laat toe om geschreven tekst te verduidelijken voor personen met een visuele beperking via de mogelijkheid om (via een icoontje) de tekst te vergroten. Het is belangrijk om een icoontje te voorzien, want niet elke websitegebruiker kent de ingebouwde browserfunctie of de toetsencombinatie 'ctrl +/-' om de tekst te vergroten of te verkleinen. Bovendien is niet elk lettertype zomaar schaalbaar: bij een 'harde' codering van het lettertype, is de lettergrootte niet schaalbaar via de browser. Een belangrijke randvoorwaarde bij het vergroten/verkleinen van de tekst is dat de website goed blijft functioneren wanneer deze functies ingeschakeld zijn.

✎ *Tip:* Het is aangewezen dat de basislettergrootte voldoende groot is.

Werkwijze:



- Bekijk of de website een icoontje bevat om de tekst én de navigatieknoppen te vergroten.
 - Stap 1:
 - Test of het mogelijk is om de lettergrootte aan te passen via het icoontje.
 - Bekijk of de website blijft functioneren zoals voorheen en of de lay-out in orde blijft.
 - Bekijk of dit icoontje aanwezig is op elke webpagina.
 - *Optioneel:* Stap 2: Het is ook mogelijk dat het icoontje geen echte 'vergrotingsfunctie' heeft, maar doorverwijst naar meer uitleg over hoe men tekst vergroot via de ingebouwde browserfunctie of de toetsencombinatie Ctrl +/- . Test in dat geval of de lettergrootte effectief aangepast kan worden op deze wijze. Bekijk of de website blijft functioneren zoals voorheen en of de lay-out in orde blijft.

0	1
- De tekst op de website is niet schaalbaar: er is geen functionerend icoontje noch uitleg over tekstvergroting via de ingebouwde browserfunctie. OF - Er is een icoontje of uitleg, maar de lay-out blijft niet in orde.	De tekst op de website is schaalbaar: er is op elke webpagina een functionerend icoontje of uitleg over de ingebouwde browserfunctie.

1.5 Nieuwsrubriek

Ziekenhuiswebsites plaatsen hun nieuws en actuele informatie best in de kijker via een nieuwsrubriek (of een link hiernaar) op de startpagina.

Werkwijze: Bekijk of er op de startpagina (een verwijzing naar) een nieuwsrubriek staat met actuele informatie over het ziekenhuis of gezondheidsgerelateerde thema's.

0	1
- Er is geen nieuwsrubriek. OF - De nieuwsrubriek (of een verwijzing ernaar) staat niet op de startpagina van de website.	Er is (een verwijzing naar) een nieuwsrubriek op de startpagina.

1.6 Zoekmachine

Via een eenvoudige zoekmachine is het mogelijk de gewenste informatie op de website terug te vinden. Dit item vereist niet dat deze zoekmachine spellingsfouten verbetert of zoekt naar verwante begrippen (dit is wél het geval voor item 1.7 'geavanceerde zoekmachine').

Werkwijze: Zoek achtereenvolgens de volgende woorden op: 'bezoekuren' en 'patiëntenrechten'.

0	1
- U krijgt voor geen van beide zoektermen resultaten via de zoekfunctie. OF - De zoekfunctie functioneert niet of is niet vindbaar op de website.	U krijgt voor één van deze twee zoektermen resultaten via de zoekfunctie.

1.7 Geavanceerde zoekmachine

Een geavanceerde zoekmachine is een zoekmachine die spelfouten verbetert. Bovendien zoekt deze zoekmachine naar synoniemen of begrippen gerelateerd aan de ingegeven zoekterm. Ten slotte zoekt deze zoekmachine ook in 'PDF- en andere documenten waarnaar een link staat op de website.

Werkwijze:

- *Stap 1:* Tik de zoekterm 'omuds' in het zoekvak. Indien dit geen resultaat oplevert, tik dan 'omudsdienst'. Een geavanceerde zoekmachine verbetert de spelfout en geeft meteen juiste zoekresultaten weer of stelt een link voor naar het juist gespelde woord (bijvoorbeeld 'bedoelde je ombuds?'). De zoekmachine geeft naast resultaten voor de zoektermen zelf ook synoniemen of verwante begrippen. Voor de zoekterm 'omudsdienst' verwijst de zoekmachine (eventueel in een aparte lijst) minstens in de 5 eerste resultaten door naar de pagina met info over de ombudsdienst.
- *Stap 2:*
 - Tik de zoekterm 'sociale dienst' in het zoekvak. Bekijk de vijf eerste resultaten.
 - Tik de zoekterm 'maatschappelijk werk' in het zoekvak. Bekijk of de vijf eerste resultaten grosso modo overeenkomen met de resultaten bij de zoekterm 'sociale dienst'.
 - Indien één of beide termen geen resultaat oplevert, test dan ook (één van) de volgende termen: 'sociaal werk', 'maatschappelijk assistent/werker', 'sociaal assistent/werker'.

0	0.5	1
- Er is aan géén van de voorwaarden voldaan. OF - De zoekfunctie functioneert niet of is niet OF - Er is geen informatie aanwezig over de sociale dienst op de website	Er is aan stap 1 OF aan stap 2 voldaan, maar niet aan beide.	Er is aan alle voorwaarden (stap 1 én stap 2) voldaan.

1.8 Startpagina gemakkelijk terug te vinden via homeknop én logo

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



Werkwijze:

1. Test of u via een knop, huisjessymbool of 'welkomknop' terug kan keren naar de startpagina.
2. Test of u via het logo van het ziekenhuis terug kan keren naar de startpagina.

0	0.5	1
- U kunt noch via een knop, noch via het logo de startpagina terugvinden in één klik. OF - De knop of het symbool werkt niet.	U kunt via een knop OF via het logo de startpagina terugvinden in één klik.	U kunt via een knop én via het logo de startpagina terugvinden in één klik.

1.9 Vindbaar in 3 clicks

Basisinformatie op de website moet vindbaar zijn in minder dan vier clicks. Dit wil zeggen dat u maximaal drie keer moet doorklikken bij het zoeken van de veelgevraagde informatie. Deze informatie moet vindbaar zijn via de zoekfunctie én de navigatie.

ⓘ Indien u op de startpagina een keuze moet maken tussen doelgroepen (vb. patiënten, zorgverleners, bezoekers), wordt deze keuze ook meegeteld als click.

Werkwijze:

- *Stap 1:* Ga opnieuw naar de startpagina. Zoek via de navigatie op waar u terecht kan met een klacht over het ziekenhuis. Noteer in het vak 'motivatie' hoe vaak u hebt moeten doorklikken vooraleer u bij de gezochte informatie terecht kwam.
- *Stap 2:* Ga naar de startpagina. Zoek via de navigatie op wat het prijsverschil is tussen een eenpersoons- en een tweepersoonskamer. Noteer in het vak 'motivatie' hoe vaak u hebt moeten doorklikken vooraleer u bij de gezochte informatie terecht kwam.
- *Stap 3:* Zoek beide zaken ook op via de zoekfunctie, zodat duidelijk is of de gevraagde informatie wel degelijk terug te vinden is op de website.

0	1
- U hebt bij beide zoekopdrachten vier of meer keer moeten doorklikken. OF - U vindt de informatie alleen via de zoekmachine. OF - U hebt helemaal geen informatie teruggevonden.	Eén of beide van de zoekopdrachten kon uitgevoerd worden in maximum 3 clicks (via de navigatie).

1.10 Positiebepaling

De website geeft op elke webpagina duidelijk aan waar men zich op de website bevindt. Dit kan bijvoorbeeld door het gebruik van een **Home >> Bezoekers >> Bezoekuren** kruimelpad:

Werkwijze: Bekijk voor minstens drie webpagina's of er een kruimelpad of andere wijze van positiebepaling zichtbaar is.

0	1
- Er is nergens op de website een kruimelpad of andere positiebepaling te vinden. OF - Er is op sommige pagina's een kruimelpad zichtbaar, maar op andere pagina's niet.	Er bevindt zich op elke webpagina een kruimelpad of andere positiebepaling.

1.11 Printvriendelijke versie

Webpagina's zijn best printvriendelijk opgebouwd zodat enkel de kerninformatie van de webpagina afgedrukt wordt, dus zonder de zijbalken, headers en overbodige tekst. Dit kan eventueel ook met behulp van een icoontje van een printer, waarna een nieuwe webpagina opent met een printversie.

Werkwijze: Print een webpagina en ga na of op de afgedrukte pagina alleen de kerninformatie weergegeven wordt.

0	1
- De afgedrukte pagina bevat meer aspecten dan de gevraagde kerninformatie (bv. zijbalken). OF - De webpagina is helemaal niet printbaar.	De afgedrukte pagina bevat alleen de kerninformatie, zonder zijbalken etc.

1.12 AnySurfer label

Een ziekenhuiswebsite kan een heleboel interessante informatie bevatten voor patiënten, maar toch niet toegankelijk zijn. Het AnySurfer label (www.anysurfer.be) biedt garanties dat een website toegankelijk is voor iedereen, inclusief gebruikers met een handicap. AnySurfer heeft als doel de digitale wereld toegankelijk te maken voor mensen met een beperking. 'Toegankelijk' betekent dat websites en digitale documenten bruikbaar zijn voor iedereen, ook voor personen met een handicap. Toegankelijke websites zijn over het algemeen ook beter geschikt voor kleine beeldschermen van smartphones en tablets, zijn bruikbaar in iedere webbrowsen en scoren beter in de resultaten van zoekmachines. Toegankelijke websites en documenten zijn dus beter voor alle bezoekers en lezers.



Werkwijze: Zoek het AnySurferlabel op de website (op de startpagina of via de zoekmachine).

0	1
De website behaalde het AnySurfer label niet.	De website behaalde het AnySurfer label.

1.13 Duidelijke weergave op mobiele toestellen

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

De startpagina en de overige pagina's worden overzichtelijk en duidelijk weergegeven op mobiele toestellen: smartphones en tablets. Dit wil zeggen dat de website overzichtelijk en de tekst goed leesbaar is en dat de navigatie functioneert, m.a.w. dat de verschillende topics aanklikbaar zijn. Daarnaast wordt de aanwezigheid van bepaalde basisinformatie verwacht: contactgegevens van het ziekenhuis, een bereikbaarheidsplan én raadplegingsinformatie.

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

📌 *Tip:* De mobiele website opent best automatisch wanneer men de website bezoekt met een mobiel toestel. Het is af te raden de surfer eerst naar een keuzepagina te leiden met de vraag of men naar de mobiele website wenst te surfen.

📌 *Tip:* het gebruik van Flash wordt afgeraden omdat dit ervoor zorgt dat informatie niet duidelijk kan worden weergegeven op smartphones en tablets.

Werkwijze:

- *Stap 1:* Surf naar de website op uw smartphone. Test de volgende aspecten:
 - De lay-out van de website past zich aan de vorm van uw scherm aan en alle tekst is leesbaar zonder in te zoemen.
 - De navigatie op de website werkt, m.a.w. u kunt items aanklikken. Surf behalve naar de startpagina naar 1 andere pagina en test ook daar de navigatie.
 - De volgende basisinformatie is aanwezig: contactgegevens én plannetjes én raadplegingsinformatie.
 - Indien de website niet duidelijk leesbaar is volgens bovenstaande criteria: zoek of er een mobiele versie van de website bestaat. Voorbeeld: m.website.be Zoek de volgende basisinformatie: contactgegevens én plannetjes én raadplegingsinformatie.
- *Stap 2:* Surf naar de website op uw tablet. Test dezelfde volgende aspecten als in Stap 1.

0	0.5	1
De website voldoet niet aan de gevraagde aspecten op smartphone noch op tablet. (geen responsive design noch mobiele website)	- De website voldoet aan de gevraagde aspecten (en de gevraagde informatie is aanwezig) op smartphone of op tablet, maar niet op beide. OF - De website voldoet aan de gevraagde aspecten op smartphone én op tablet, maar de gevraagde informatie is niet aanwezig.	De website voldoet aan de gevraagde aspecten op smartphone én op tablet (via responsive design of mobiele website). De gevraagde informatie is aanwezig.

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

2. Praktische informatie

2.1 Parkeerinformatie

De website biedt informatie over hoe en waar patiënten en bezoekers hun wagen kunnen parkeren. Indien het ziekenhuis bestaat uit meerdere campussen, wordt de parkeerinformatie per campus weergegeven op de website. Vb. Een beschrijving van de toegang tot de parking, openingsuren, betaalmogelijkheden, locatie van de betaalautomaten, ...

Werkwijze: Zoek parkeerinformatie op.

0	1
- De website bevat geen parkeerinformatie. - De parkeerinformatie is niet voor alle campussen aanwezig.	De website bevat parkeerinformatie (voor alle campussen).

2.2 Bereikbaarheidsplan

De bereikbaarheid van het ziekenhuis (én indien van toepassing van de verschillende campussen) wordt weergegeven met een printbaar plan of via een externe website zoals Mappy of Google Maps. Dit plan moet duidelijk leesbaar zijn op papier, dit wil zeggen dat het ook leesbaar is bij zwart-witafdruk, dat de relevante straatnamen leesbaar en zichtbaar zijn, etc.

Werkwijze:

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

0	0.25	0.50	0.75	1
Er is aan geen van de 4 aspecten voldaan. OF Bij link naar externe website: niet mogelijk om routebeschrijving te laten berekenen.	Er is aan 1 van de 4 aspecten voldaan, maar niet aan de 3 andere.	Er is aan 2 van de 4 aspecten voldaan, maar niet aan de 2 andere.	Er is aan 3 van de 4 aspecten voldaan, maar niet aan een vierde.	Er is aan alle 4 de aspecten voldaan.
① Indien het ziekenhuis meerdere campussen heeft, berekent u de score per campus. Daarna telt u alle scores op en deelt u dit getal door het aantal campussen.				

2.3 Contactinformatie van het ziekenhuis

Contactinformatie wordt vermeld op de startpagina. Indien het ziekenhuis bestaat uit meerdere campussen, wordt dit item ook goed gerekend wanneer contactinformatie teruggevonden kan worden na eenmaal doorklikken naar een overzichtspagina met de contactinformatie van alle campussen.

Werkwijze: Ga naar de startpagina. Zoek of het adres én het telefoonnummer én het e-mailadres (of contactformulier) van het ziekenhuis daar wordt vermeld (voor meerdere campussen: op een overzichtspagina). (Een contactformulier hoeft niet op de startpagina te staan; eenmaal doorklikken hiervoor is geen probleem).

0	1
- Niet alle gevraagde informatie is aanwezig op de startpagina. - De gevraagde informatie is niet voor alle campussen aanwezig (na maximum eenmaal doorklikken).	De gevraagde informatie is (voor alle campussen) aanwezig op de startpagina. (Bij contactformulier: na 1 x doorklikken)

3. Visie en beleid van het ziekenhuis

3.1 Samenwerkingsverbanden met andere zorginstellingen

De website vermeldt dat het ziekenhuis samenwerkt met andere zorginstellingen, zoals revalidatiecentra, andere ziekenhuizen, woonzorgcentra, psychiatrische centra etc. Indien dit item niet van toepassing is op het ziekenhuis, dient op de website te worden vermeld dat men niet samenwerkt met andere gezondheidszorginstellingen.

Werkwijze:

- Zoek via de navigatie of de zoekfunctie op of het ziekenhuis samenwerkingsverbanden heeft met andere zorginstellingen. Zoektermen: 'samenwerkingsverband(en)', 'samenwerking', 'groep', 'associatie'.
- Indien er samenwerkingsverbanden vermeld zijn: ga na of de partnerorganisaties bij naam genoemd zijn en of uitgelegd wordt wat de samenwerking inhoudt (enkel vermelden dat er een samenwerking is, wordt niet goed gerekend).

0	1
- De website vermeldt geen samenwerkingen met andere zorginstellingen. OF - De gevraagde informatie is niet vindbaar. OF - De samenwerking is niet gepreciseerd of de partnerorganisatie is niet bij naam genoemd.	- De website vermeldt samenwerkingen met andere zorginstellingen en legt uit wat deze inhouden. OF - De website vermeldt dat er geen samenwerkingsverbanden met andere zorginstellingen zijn.

3.2 Samenwerkingsverbanden met patiëntenverenigingen

De website geeft op een overzichtspagina informatie weer over de samenwerking tussen het ziekenhuis en de verschillende patiëntenverenigingen, gestructureerd per afdeling. Indien een afdeling niet samenwerkt met een patiëntenvereniging, moet deze afdeling niet vermeld worden op de overzichtspagina. Indien het ziekenhuis geen enkele samenwerking met patiëntenverenigingen heeft, dient dit expliciet op de website te worden vermeld. In dit geval wordt dit item als ‘niet beoordeelbaar’ beschouwd. Er wordt verwacht dat op de specifieke webpagina’s van de afdelingen de samenwerking concreet wordt uitgelegd. Dat wordt echter niet nagegaan met dit instrument.

① In het kader van dit meetinstrument werd een lijst opgesteld van samenwerkingen met patiëntenverenigingen waarvan het relevant is om ze op een ziekenhuiswebsite te vermelden (zie p. 6).

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

Werkwijze: Zoek via de navigatie of de zoekfunctie op of het ziekenhuis samenwerkt met patiëntenverenigingen. Zoektermen: ‘patiëntenvereniging(en)’, ‘vereniging(en)’.

0	1	9
<ul style="list-style-type: none"> - Er is geen informatie over samenwerkingen met patiëntenverenigingen. OF - Er is informatie over de samenwerking met patiëntenverenigingen, maar deze is niet per afdeling gestructureerd. 	<ul style="list-style-type: none"> - Er is een overzichtspagina waarop (per afdeling) de samenwerkingen met patiëntenverenigingen staan. OF - De website vermeldt dat het ziekenhuis niet samenwerkt met patiëntenverenigingen. 	Dit item is niet-beoordeelbaar wanneer de website vermeldt dat er geen samenwerkingsverbanden met patiëntenverenigingen zijn.

3.3 Inhoudelijk jaarverslag

Een (eventueel beknopte) versie van het inhoudelijk jaarverslag van het vorig kalenderjaar³ is beschikbaar op de website. Dit jaarverslag bevat informatie over wat er in het desbetreffende jaar gebeurde in de organisatie en is idealiter begrijpelijk voor iedereen. Dit jaarverslag kan onder de vorm van een geschreven document, maar ook bv. als video.

Werkwijze:

1. Zoek het jaarverslag via de navigatie of de zoekfunctie met zoektermen ‘jaarverslag’, ‘jaaroverzicht’, ‘verslag’.
2. Bekijk de datum van het jaarverslag.
3. Print 1 pagina van het jaarverslag (tenzij het om een video gaat). (In het geval van een doorbladerbaar e-tijdschrift vervalt deze vereiste). Indien het om een video gaat: bekijk deze enkele seconden om te testen of deze werkt.

0	1
<ul style="list-style-type: none"> - De website bevat geen jaarverslag van het vorig kalenderjaar. OF - Het is niet duidelijk is over welk jaartal het verslag gaat. OF - Het jaarverslag is niet printbaar (of de video functioneert niet). 	De website bevat een gedateerd jaarverslag van het vorig kalenderjaar. (printbaar of bij video: afspeelbaar)

³ De meting gebeurt steeds in juli of augustus. Het lijkt haalbaar dat er dan een afgewerkt jaarverslag van het vorig kalenderjaar ter beschikking is.

3.4 Beleidsplan

Een (eventueel beknopte) versie van het beleidsplan van het ziekenhuis voor het huidige kalenderjaar is beschikbaar op de website. Het beleidsplan omvat minstens volgende componenten: informatie over de missie, doelstellingen en een actieplan. Dit beleidsplan is idealiter begrijpelijk voor iedereen en kan onder de vorm van een geschreven document, maar ook bv. als video.

Werkwijze:

1. Zoek het beleidsplan via de navigatie of de zoekfunctie.
2. Bekijk de datum van het beleidsplan. Een beleidsplan over meerdere jaren is ook OK, indien het concreet is (d.w.z. met concrete voorbeelden over hoe dit in de praktijk toegepast wordt).
3. Print 1 pagina van het beleidsplan (tenzij het om een video gaat). (in het geval van een doorbladerbaar e-tijdschrift vervalt deze vereiste)
4. Indien het om een video gaat: bekijk deze enkele seconden om te testen of deze werkt.

0	1
- De website bevat geen beleidsplan van het huidig kalenderjaar. OF - De website bevat een beleidsplan, maar het is niet duidelijk is over welk jaartal het plan gaat. OF - De website bevat een beleidsplan, maar het is niet printbaar (in het geval van een video: deze functioneert niet naar behoren).	De website bevat een gedateerd beleidsplan van het huidig kalenderjaar. (printbaar of bij video: afspeelbaar)

3.5 Visie en beleid over palliatieve zorg en euthanasie

De website geeft toelichting bij de visie en het beleid van het ziekenhuis wat betreft palliatieve zorg en euthanasie. Met visie en beleid wordt bedoeld dat het ziekenhuis weergeeft wat de kernwaarden en algemene bepalingen zijn.

Werkwijze:

1. *Stap 1:* Zoek informatie over *palliatieve zorg* via de navigatie of de zoekfunctie. Bekijk of er informatie is over volgende aspecten:
 - o hoe het ziekenhuis kijkt naar palliatieve zorg;
 - o wat het aanbod is van het ziekenhuis (of er een palliatieve afdeling is en/of een palliatief support team is in het ziekenhuis);
 - o de werking van dit aanbod.
2. *Stap 2:* Zoek informatie over *euthanasie* via de navigatie of de zoekfunctie. Zoektermen: 'euthanasie', 'levenseinde'. Bekijk of er informatie is over volgende aspecten:
 - o of euthanasie mogelijk is of niet;
 - o hoe het ziekenhuis kijkt naar euthanasie
 - o wat de procedures zijn
 - o wie de contactpersoon is en wat zijn/haar contactgegevens zijn.

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

3.6 Visie en beleid over dwangmaatregelen: fixatie, isolatie en dwangmedicatie

De website geeft toelichting bij de visie en het beleid van het ziekenhuis over maatregelen rond fixatie, isolatie en dwangmedicatie. Met visie en beleid wordt bedoeld dat het ziekenhuis de kernwaarden en algemene bepalingen weergeeft. **Fixatie** is het beperken van de bewegingsvrijheid van een patiënt door bv. het gebruik van pols- en enkelbanden en bedhekken of het plaatsen van een tafelblad aan een rolstoel. **Isolatie** betekent hier het afzonderen van de patiënt in een isoleercel, een time-out ruimte etc. Het gaat hier *niet* om isolatie in het kader van besmettingsgevaar. Met **dwangmedicatie** bedoelen we het toedienen van medicatie (bv. kalmeermiddelen) tegen de zin van de patiënt. Dit onderwerp treedt vooral op de voorgrond op de afdelingen geriatrie, spoed, pediatrie en acute psychiatrie. Ook op andere afdelingen kan het echter van belang zijn.

① Indien het ziekenhuis niet over een isolatieruimte beschikt, is dat aspect ‘niet-beoordeelbaar’.

Werkwijze:

1. Zoek informatie over *fixatie* via de navigatie of de zoekfunctie met zoektermen: ‘fixatie’, ‘fixeren’. Bekijk of er informatie is over volgende aspecten: a) hoe het ziekenhuis kijkt naar fixatie, b) wat de procedures zijn.
 ① Indien de informatie enkel toegespitst is op de afdeling geriatrie, wordt dit niet goed gerekend.
2. Zoek informatie over *isolatie* via de navigatie of de zoekfunctie met zoektermen: ‘isolatie(ruimte)’, ‘isoleren’, ‘afzonderen’, ‘afzondering’, ‘toezichtsruimte’. Bekijk of er informatie is over volgende aspecten: a) hoe het ziekenhuis kijkt naar isolatie, b) wat de procedures zijn.
3. Zoek informatie over *dwangmedicatie* via de navigatie of de zoekfunctie met zoektermen: ‘dwangmedicatie’, ‘dwang’, ‘sedatie’. Bekijk of er informatie is over volgende aspecten: a) hoe het ziekenhuis kijkt naar het gebruik van dwangmedicatie, b) wat de procedures zijn.

0	0.33	0.66	1
De website bevat geen of onvoldoende informatie over de 3 onderwerpen.	De website bevat voldoende informatie over 1 van de 3 onderwerpen, maar niet over de 2 andere.	De website bevat voldoende informatie over 2 van de 3 onderwerpen, maar niet over het derde.	De website bevat voldoende informatie over fixatie, isolatie én dwangmedicatie.
① Indien het ziekenhuis niet over een isolatieruimte beschikt, wordt de scoring 0/0.5/1			

3.7 Orgaandonatie

De website licht toe hoe het ziekenhuis omgaat met orgaandonatie bij levende en overleden donoren. Orgaandonatie wordt geregeld door de wet van 13 juni 1986 betreffende het wegnemen en transplanteren van organen. Deze wet regelt zowel de donatie van organen door levende donoren als door overleden donoren. Voorbeelden van bepalingen die van toepassing zijn: donatie voor transplantatie, wegneming door een arts, vergoeding voor onkosten en verlies van inkomsten wegens arbeidsongeschiktheid.

Werkwijze:

1. Zoek informatie over orgaandonatie via de navigatie of de zoekfunctie. Zoektermen: 'orgaan(donatie)'.
2. Bekijk of er informatie is over volgende soorten van donatie:
 - Orgaandonatie door levende donoren (bv. nierdonatie)
 - Orgaandonatie door overleden donoren (hartdode en hersendode donoren)
3. Bekijk telkens of er informatie gegeven wordt over volgende aspecten:
 - Of dat type van donatie gebeurt in het ziekenhuis
 - Wat de procedures zijn.
4. Bv. welke soorten van donaties zijn er, verschil overleden en levende donor, hoe verloopt de toestemming voor orgaandonatie, welke procedure wordt er gevolgd (bv. contact Eurotransplant, regeling wachtlijst), wie betaalt de kosten, ...

0	1	9
- Er is geen informatie beschikbaar over orgaandonatie (en dit gebeurt wél in het ziekenhuis). OF - Beide types donatie komen in het ziekenhuis voor, maar er is slechts informatie over één van beide types.	Er is informatie beschikbaar over donatie op de website door levende én donatie door overleden donoren. (Indien slechts één van beide types donatie voorkomt in het ziekenhuis en hierover is informatie aanwezig, geeft u een score 1)	Niet-beoordeelbaar: er komt geen orgaandonatie voor in het ziekenhuis.

3.8 Menselijk lichaamsmateriaal

De website licht toe hoe het ziekenhuis omgaat met overblijvend menselijk lichaamsmateriaal. Hiermee bedoelen we elk biologisch lichaamsmateriaal, zoals menselijke weefsels en cellen, embryo's, foetussen, ... dat overblijft na uitvoering van de analyses die nodig zijn voor een behandeling. Sommige ziekenhuizen bewaren dit materiaal in biobanken, om het later te kunnen gebruiken voor klinisch onderzoek. Het gaat om restmateriaal dat bijgehouden wordt voor andere doeleinden dan de eigen therapie of diagnose van de patiënt. Het wettelijk kader voor de biobanken ten behoeve van het wetenschappelijk onderzoek wordt gevormd door de wet 19 december 2008.

ⓘ Bloed, urine en restmateriaal in laboratoria voor anatomopathologie worden hier niet meegerekend als menselijk restmateriaal.

Werkwijze: Zoek informatie over het gebruik van menselijk lichaamsmateriaal via de navigatie of de zoekfunctie (zoektermen: 'menselijk lichaamsmateriaal', 'restmateriaal', 'restweefsel', 'weefselonderzoek'). Houdt het ziekenhuis menselijk lichaamsmateriaal bij voor andere doeleinden dan diagnose/therapie van de patiënt in kwestie? Lichaamsmateriaal in laboratoria voor anatomopathologie wordt niet meegerekend.

0	1	9

- Er is geen informatie beschikbaar over hoe het ziekenhuis omgaat met menselijk lichaamsmateriaal.	Er is informatie beschikbaar over hoe het ziekenhuis omgaat met menselijk lichaamsmateriaal.	Niet beoordeelbaar: het ziekenhuis houdt geen menselijk lichaamsmateriaal bij.
---	--	--

3.9 Kwaliteitsindicatoren

Ziekenhuizen registreren een heleboel informatie over kwaliteitsindicatoren en over de inspanningen die ze leveren om te streven naar optimale kwaliteit. De ziekenhuiswebsite vermeldt informatie over de gemeten kwaliteitsindicatoren én over de resultaten van deze metingen. Een voorbeeld: een ziekenhuis kan meten hoeveel procent van de patiënten in het ziekenhuis een identificatiebandje draagt. De resultaten van deze meting kan het ziekenhuis visueel weergeven (bv. in een tabel) en indien nodig kan het deze informatie verduidelijken met behulp van een leeswijzer. Het ziekenhuis kan hierbij ook uitleg geven over het identificatiebandje en het doel van het dragen van een identificatiebandje.

Werkwijze:

1. Zoek informatie over kwaliteitsindicatoren via de navigatie of de zoekfunctie. Zoektermen: 'kwaliteitsindicator(en)', 'indicator(en)', kwaliteit.
2. Bekijk of er informatie is over volgende aspecten:
 - Welke kwaliteitsindicatoren het ziekenhuis meet;
 - Wat de resultaten van deze indicatoren zijn.
3. ⓘ Een rechtstreekse link naar de pagina van het ziekenhuis in kwestie op www.zorgkwaliteit.be wordt ook goed gerekend.

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

3.10 Verbeteren kwaliteit van zorg

Ziekenhuizen verbeteren hun kwaliteit van zorg op basis van kwaliteitsinformatie zoals kwaliteitsindicatoren, inspectieverslagen, klachten, incidenten, ... Ziekenhuizen die communiceren over dergelijke verbeteracties, tonen dat ze transparant zijn in hun werking en willen werken aan eventuele knelpunten. De verbeteracties zijn best concreet geformuleerd. Enkele vage, slechte voorbeelden: het louter vermelden dat het ziekenhuis verbeteracties neemt, dat er een werkgroep opgestart is, etc.

Enkele goede, concrete voorbeelden: sensibiliseringsacties voor het medisch personeel over het controleren van het identificatiebandje, regelmatige interne audits rond handhygiëne of antibioticavoorschrijfgedrag, het afsluiten van jaarlijkse onderhoudscontracten voor coagulatietoestellen, het aanpassen van protocollen, etc.

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

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

3.11 Laatste audit

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

Werkwijze:

1. Het Vlaams Patiëntenplatform vraagt in juni bij Zorginspectie voor elk ziekenhuis de datum van de laatste inspectie op. Het gaat hier om inspecties waarvan het verslag reeds afgeleverd werd.
2. Zoek informatie over zorginspectie/audits via de navigatie of de zoekfunctie. Zoektermen: 'audit', '(zorg)inspectie'.
3. Bekijk of er informatie is over volgende aspecten:
 - de laatste audit van het ziekenhuis (uitgevoerd door Zorginspectie). Vergelijk de datum van de audit die u terugvindt met de informatie van Zorginspectie.
 - de resultaten van deze audit.

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

4. Zorgaanbod

4.1 Overzicht artsen

De website biedt een overzicht van de artsen van het ziekenhuis. In dit overzicht worden naam, afdeling(en) en contactgegevens van de zorgverlener vermeld. Dit geldt ook voor assistenten, maar niet voor co-assistenten en stagiairs.

Werkwijze:

- Zoek via de navigatie of zoekfunctie het overzicht van de artsen.
- Kies willekeurig tien artsen en ga na of de informatie hieronder aanwezig is bij deze tien artsen. Noteer de namen van de artsen.
 1. Naam en voornaam
 2. Afdeling(en) of dienst(en) waar de arts werkzaam is
 3. Contactgegevens (telefoon, raadplegingsuren, en eventueel e-mailadres)

① Voor dit item bekijken we de volgende categorieën van artsen niet omdat niet alle elementen relevant zijn voor hen: toegelaten artsen, intensivisten, spoedartsen, radiologen, nucleaire geneeskunde, anesthesie, labo (pathologisch anatomen).

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

4.2 Foto's artsen

De website geeft van elke arts een foto weer op de website. Dit geldt ook voor assistenten, maar niet voor co-assistenten en stagiairs.

Werkwijze:

- Zoek via de navigatie of zoekfunctie het overzicht van de artsen.
- Kies willekeurig tien artsen uit en kijk of er een foto van hen beschikbaar is.
- Noteer de namen van de artsen waarvan u een foto zoekt.

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

4.3 Overzicht contactpersonen afdelingen en medische diensten

De website biedt een overzicht van de contactpersonen van de verschillende afdelingen en medische diensten van het ziekenhuis. Meer informatie over wat verstaan wordt onder afdelingen, medische diensten en specialismen, is vermeld op pagina 5.

Vaak is de contactpersoon de hoofdverpleegkundige of het diensthoofd, maar dit hoeft niet zo te zijn. Ook is het mogelijk dat de contactpersoon verschilt naargelang het moment van de week. In dat geval worden de verschillende namen en contactgegevens vermeld.

Er worden ook contactgegevens van de contactpersoon gevraagd. Dit hoeft niet het persoonlijk telefoonnummer of e-mailadres te zijn, maar wel een nummer of mailadres van de afdeling zelf, zodat de contactpersoon snel en gemakkelijk bereikt kan worden.

Werkwijze:

- Zoek via de navigatie of zoekfunctie het overzicht van de *afdelingen en medische diensten* van het ziekenhuis. Dit overzicht moet gemakkelijk vindbaar zijn en op een logische plaats staan. Patiënten gaan deze info bv. niet zoeken op de pagina met het organigram van het ziekenhuis.
- Kies 6 verschillende (verpleeg)afdelingen en 4 ambulante medische diensten (Bv. diëtetiek, dermatologie, pijnkliniek, psychiatrische raadpleging) en ga na of volgende informatie aanwezig is bij deze afdelingen/diensten:
 - Naam contactpersoon. Een anoniem secretariaat wordt niet goedgekeurd. Wel mogen er meer dan één secretariatsmedewerkers vermeld worden.
 - Contactgegevens: telefoonnummer en eventueel e-mailadres.
 - Fysieke bereikbaarheid: locatie in het ziekenhuis

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

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

OF - Het overzicht is zeer moeilijk terug te vinden.		
---	--	--

4.4 Foto's contactpersonen afdelingen en medische diensten

De website geeft van de contactpersonen van de afdelingen en medische diensten een foto weer.

Werkwijze:

- Zoek via de navigatie of zoekfunctie het overzicht van de afdelingen en medische diensten.
- Zoek 10 verschillende medische diensten of afdelingen op de website, kies er 10 uit.
- Ga na of er een foto van de contactpersonen beschikbaar is.
- Noteer de namen van de medische diensten of afdelingen waarvoor u een foto van de contactpersoon zocht.

0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1	9
Voor geen van de 10 contactpersonen is een foto aanwezig.	Er is een foto aanwezig voor 1/10, 2/10, ... van de contactpersonen.									Er is een foto aanwezig bij alle 10 contactpersonen.	Dit item is niet-beoordeelbaar: De website bevat geen informatie over de contactpersonen van de verschillende medische diensten of afdelingen.

4.5 Bijkomende informatie over artsen

Voor elke arts wordt weergegeven welke zijn specifieke deskundigheid, subspecialisatie of interessegebied is. Voorbeeld: kinderpsychiater met gedragsstoornissen als interessegebied; pneumoloog gespecialiseerd in slaapstoornissen. Andere mogelijks relevante informatie betreft bv. wetenschappelijke publicaties, recente bijscholingen, etc.

ⓘ Indien een arts geen specifiek interessegebied of subspecialisatie heeft, dient vermeld te worden dat hij generalistische of 'algemene' zorg biedt in zijn vakgebied.

Werkwijze:

- Zoek via de navigatie of zoekfunctie het overzicht van de artsen.
- Kies hier willekeurig tien artsen uit. Bekijk of u bij elke arts zijn interessegebied, specifieke deskundigheid of subspecialisatie terug kan vinden. (Dit item wordt ook goed gerekend als er een link naar een externe website van de arts zelf staat, waarop de gevraagde informatie te vinden is.)

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

4.6 Bron en publicatiedatum medische informatie

De website vermeldt de datum van de laatste aanpassing van de tekst en de naam en kwalificaties (medische (sub)specialisaties) van de auteur of verantwoordelijke voor de medische informatie op de website. Deze informatie zegt iets over de betrouwbaarheid van de informatie. Deze informatie kan ook handig zijn voor de interne werking van het ziekenhuis. Medische informatie kan uitsluitend gegeven worden door medisch geschoolde personen. Voorbeelden van medische informatie zijn informatie over borstkanker, informatie over een operatie, informatie over een behandeling, etc.

Wie kan beschouwd worden als auteur?

- Indien de tekst werd geschreven door een communicatiemedewerker, wordt de naam vermeld van de arts die deze tekst heeft nagelezen. De arts die de tekst goedkeurde wordt in dat geval beschouwd als de verantwoordelijke voor de inhoud en dus als auteur.
- Soms is een tekst geschreven door een team. In dat geval kan het team als auteur beschouwd worden, bv. 'Team afdeling gastro-enterologie'.
- Een verantwoordelijke uitgever ('V.U.') wordt niet beschouwd als auteur.

Wanneer moet de datum van de informatie aangepast worden?

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

Werkwijze:

- Zoek via de navigatie of zoekfunctie informatie op over de elementen van de testcase en kijk of volgende informatie aanwezig is:
 - Datum laatste aanpassing
 - Naam auteur/verantwoordelijke
 - Kwalificaties auteur (medische (sub)specialisatie)

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

4.7 Verzekeringsstatus artsen

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

Werkwijze:


- Zoek via de zoekfunctie de termen 'aansprakelijkheid', 'verzekeraar' en 'verzekering', 'centrale aansprakelijkheid' om te bekijken of er informatie over centrale aansprakelijkheid vermeld is.
- Indien u geen informatie terugvindt over centrale aansprakelijkheid, zoekt u via de navigatie of zoekfunctie het overzicht van de artsen.
 - Kies willekeurig tien artsen en ga na of de verzekeraar voor medische fouten vermeld is (enkel indien sprake van verschillende verzekeraars voor de artsen). Deze verzekeraar moet niet verplicht bij naam genoemd worden. Wel moet duidelijk zijn dat het niet om centrale ziekenhuisaansprakelijkheid gaat, maar dat de arts een eigen verzekeraar heeft. Ook is het belangrijk om bij artsen met een 'persoonlijke' verzekeraar aan te geven waar patiënten informatie kunnen opvragen over die verzekeraar.

0	1
Er is geen informatie terug te vinden over centrale ziekenhuisaansprakelijkheid of over de verzekeringsstatus van de 10 artsen.	Er is geen informatie terug te vinden over centrale ziekenhuisaansprakelijkheid of over de verzekeringsstatus van de 10 artsen.

5. Informatie over kostprijs


5.1 Oplijsting standaardprijzen

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

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

Werkwijze:

- Zoek via de navigatie of zoekfunctie informatie over de volgende aspecten:
 - remgeld op de verblijfskosten (1^{ste} dag, vanaf dag 2, vanaf dag 91);
 - kamersupplementen (eenpersoonskamer, tweepersoonskamer, meerpersoonskamer);
 - het feit dat erelonen vastgelegd zijn door het RIZIV;
 - ereloonsupplementen;
 - geneesmiddelenforfait.

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

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

5.2 Overzicht van de prijzen naargelang de verzekeringsstatus

Het is nuttig om voor veelvoorkomende ingrepen en opnames een prijsraming te vermelden op de website. Daarnaast is het zo dat de prijs van een ziekenhuisopname verschilt naargelang van de verzekeringsstatus van de patiënt in het kader van de verplichte ziekteverzekering (niet verzekerd, gewoon verzekerd, recht op verhoogde tegemoetkoming⁴). Prijsramingen die rekening houden met deze verzekeringsstatus geven een goed beeld van het kostenplaatje dat men mag verwachten voor een veelvoorkomende ingreep. Wel is het belangrijk om te vermelden dat deze prijzen slechts richtprijzen zijn, die beïnvloed kunnen worden door verlengde verblijfsduur, complicaties, etc.

Werkwijze:

- Zoek via de navigatie of zoekfunctie met de termen '(prijs)simulatie', '(kost)prijs', '(prijs)raming' een overzicht van de prijzen van verschillende soorten opnames.
- Voor de testcase bekijkt u of deze informatie aangeboden wordt naargelang de verzekeringsstatus van de patiënt (niet verzekerd, gewoon verzekerd, recht op verhoogde tegemoetkoming).
- Een vermelding dat deze prijzen slechts richtprijzen zijn, die beïnvloed kunnen worden door verlengde verblijfsduur, complicaties, etc.

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

5.3 Conventieeringsstatus

Zorgverleners kunnen geconventioneerd of ongeconventioneerd werken. Een niet-geconventioneerde arts mag een ereloon supplement aanrekenen bovenop het conventietarief (de officiële prijs). Deze meerkost is onbeperkt en wordt bepaald door de arts zelf (wordt ook niet meegerekend bij het berekenen van de maximumfactuur). De meeste ziekenhuizen hanteren wel een bovengrens. Artsen kunnen ook 'gedeeltelijk geconventioneerd zijn': op bepaalde momenten werken ze geconventioneerd, op andere ongeconventioneerd. Artikel 73 §1 van de Wet betreffende de verplichte verzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen gecoördineerd op 14 juli 1994 stipuleert dat "*de zorgverleners verplicht zijn om de rechthebbenden duidelijk te informeren over hun toetreding of hun weigering van toetreding tot de akkoorden of overeenkomsten die op hen betrekking hebben*". De conventieeringsstatus dient dus duidelijk gecommuniceerd te worden aan patiënten, evenals de gevolgen hiervan voor de patiënt. Ten gevolge van artikel 15 van de Wet van 7 februari 2014 houdende diverse bepalingen inzake de toegankelijkheid van de gezondheidszorg heeft het RIZIV op zijn website een zoekmotor om de conventieeringsstatus van zorgverleners na te gaan. Deze informatie omvat echter niet de momenten waarop gedeeltelijk geconventioneerde artsen al dan niet geconventioneerd zijn.

⁴ Enkele voorbeelden van wie recht heeft op de verhoogde tegemoetkoming: mensen met een sociale uitkering zoals een leefloon, een tegemoetkoming voor personen met een handicap; weeskinderen; gepensioneerden met een laag inkomen; mensen die langer dan 1 jaar werkloos zijn, etc. Meer informatie over het recht op verhoogde tegemoetkoming vind je op: <http://www.riziv.fgov.be/nl/themas/kost-terugbetaling/financiele-toegankelijkheid/Paginas/verhoogde-tegemoetkoming-betere-vergoeding-medische-kosten.aspx#.Vvp6Ak1-PIU>

Werkwijze:

- **Stap 1:** Zoek via de navigatie of zoekfunctie met de volgende termen: ‘conventionering’, ‘verbintenistarief’, ‘geconventioneerd’, ‘conventie’. Bekijk of de website centraal informatie over conventionering vermeldt.
- **Optioneel: Stap 2:** Indien u centraal op de website geen informatie vond: ga naar het overzicht van de artsen en kies hier willekeurig tien artsen uit.
 - Bekijk of u bij elke arts zijn conventioneringsstatus terugvindt.
 - Bij gedeeltelijk geconventioneerde artsen: ga na of ook wordt vermeld wanneer hij/zij al dan niet is geconventioneerd.

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

5.4 Vragen over financiële aspecten

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

Werkwijze:

- Zoek via de navigatie of de zoekfunctie informatie over een dienst waar patiënten terecht kunnen bij vragen over de financiële aspecten van hun opname. Zoektermen: ‘financiële dienst’, ‘facturatie’, ‘factuur’, ‘financieel’, ‘prijssimulatie’.
- Bekijk of deze informatie (of een link ernaar) zich bevindt op de webpagina(s) met de financiële informatie (cf. items 5.1 en 5.2)
- Ga na of de volgende elementen aanwezig zijn:
 1. het telefoonnummer van de dienst;
 2. het e-mailadres of contactformulier van de dienst;
 3. de telefonische bereikbaarheid: kantooruren.

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

6. Informatie over privacy en patiëntenrechten

6.1 Privacyreglement ziekenhuis

Het Koninklijk Besluit van 23 oktober 1964, gewijzigd door het Koninklijk Besluit van 16 december 1994 zegt dat ziekenhuizen hun privacyreglement ter beschikking moet stellen van de patiënt. De wet van 8/12/1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer in functie van de verwerking van persoonsgegevens is ook van toepassing in het ziekenhuis. Patiënten zijn bezorgd over de bescherming van hun privacy; informatie over het privacyreglement van het ziekenhuis komt hieraan tegemoet. Een privacyreglement informeert de bezoeker van de website over de manier waarop het ziekenhuis omgaat met persoonlijke gegevens.

Werkwijze: Zoek via de navigatie of de zoekfunctie het privacyreglement van het ziekenhuis. Zoektermen: 'privacy(verklaring)', 'privacyreglement'.

0	1
Het privacyreglement van het ziekenhuis is niet aanwezig op de website.	Het privacyreglement van het ziekenhuis is aanwezig op de website.

6.2 Privacyverklaring omgang met persoonlijke gegevens van gebruikers op de website

De website vermeldt in een privacyverklaring hoe er op de website wordt omgegaan met persoonlijke gegevens. Dit omvat informatie over de inzameling en het gebruik van de persoonsgegevens, over de doeleinden waarvoor de persoonlijke gegevens worden verwerkt, over het gebruik van cookies, hoe er wordt omgegaan met login-gegevens, ...Deze informatie is vaak terug te vinden onder de 'disclaimer'.

Werkwijze:

- Zoek via de navigatie of de zoekfunctie naar de privacyverklaring van de website. Zoektermen: 'privacy(verklaring)', 'privacyreglement'.
- Bekijk of er informatie aanwezig is over volgende aspecten:
 - Cookies
 - Log-in gegevens (indien relevant).

0	1
De privacyverklaring met de gevraagde aspecten is niet aanwezig op de website.	De privacyverklaring is aanwezig op de website.

6.3 Informatie over patiëntenrechten

De rechten van de patiënt zijn vastgelegd in de gecoördineerde Wet op de Patiëntenrechten van 22 augustus 2002. Deze wet legt vast waar een beroepsbeoefenaar of zorgverstreker zich aan moet houden en waarop een patiënt kan rekenen. Dit zorgt voor een duidelijke relatie tussen zorgverstreker en patiënt. Eventueel kan er bijkomend ook verwezen worden naar www.patiëntenrechten.be/

Werkwijze:

- Zoek via de navigatie of de zoekfunctie informatie over de rechten van de patiënt via de zoektermen 'patiëntenrechten', 'rechten van de patiënt'.
- Ga na of er informatie wordt gegeven over elk van onderstaande onderdelen. *Nota bene:* een link naar een andere website waar de gevraagde informatie staat, wordt ook goed gerekend.
 - Kwaliteitsvolle dienstverlening,
 - Vrije keuze van de zorgverstreker,
 - Informatie over de gezondheidstoestand,
 - Geïnformeerde toestemming,

Bij het recht op geïnformeerde toestemming moet het recht op het vernemen of de beroepsbeoefenaar verzekerd is en gemachtigd is om zijn beroep uit te oefenen vermeld staan. Dit is namelijk een belangrijk onderdeel van dit recht.

- Informatie over verzekeringsdekking en vergunnings- of registratiestatus,
- Een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier, met mogelijkheid tot inzage en afschrift,
- Bescherming van de persoonlijke levenssfeer,
- Klacht neerleggen,
- Pijnbestrijding.

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

6.4 Ombudsdienst

In de Wet op de Patiëntenrechten (2002) is ook het recht op klachtenbemiddeling opgenomen. Deze bemiddeling gebeurt door de ombudsdienst. Om deze dienst goed te laten werken, is het vereist dat patiënten weten hoe ze de ombudsdienst kunnen bereiken. Het K.B. van 8 juli 2003⁵ stelde de voorwaarden vast waaraan deze dienst moet voldoen. De reden om de locatie van de ombudsdienst aan te duiden, is dat dit de toegankelijkheid van de ombudsdienst aanzienlijk verhoogt. Naar de ombudsdienst stappen is sowieso niet gemakkelijk, dus dienen zoveel mogelijk drempels vermeden te worden. Bovendien stelt het K.B het volgende: Art. 4 Het ziekenhuis draagt er zorg voor dat : (...) 4° de ombudspersoon over de nodige (lokale en,) administratieve en technische middelen beschikt om zijn taken te kunnen uitvoeren met name onder meer een secretariaat, communicatiemiddelen en verplaatsings- documentatie- en archiveringsmiddelen. (Dit houdt in het bijzonder in dat de ombudspersoon beschikt over een eigen en exclusief telefoonnummer, een eigen en exclusief e-mailadres en een antwoordapparaat dat aangeeft gedurende welke uren men de ombudspersoon kan contacteren. Bovendien dient de ombudspersoon te beschikken over een geëigende ontvangstruimte.)

Werkwijze:

- Zoek via de navigatie of de zoekfunctie informatie over de ombudsdienst.
- Ga na of de volgende elementen vermeld worden:
 - Telefoonnummer ombudsdienst
 - E-mailadres of contactformulier ombudsdienst
 - Fysieke bereikbaarheid (locatie in het ziekenhuis en de precieze kantooruren).

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

⁵ https://www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth_theme_file/kb_08.07.2003.pdf

6.5 Melden van incidenten, klachten, suggesties

Patiënten kunnen via de website idealiter feedback geven over de zorg die ze krijgen en de werking van het ziekenhuis. Dit kan door het melden van (medische) incidenten, het formuleren van klachten of het geven van suggesties. Het is belangrijk om deze verschillende begrippen te omschrijven voor patiënten. Bovendien dient de website te vermelden hoe en door wie deze informatie wordt verwerkt. Deze drie topics moeten gemakkelijk vindbaar zijn voor de patiënt en worden dus bij voorkeur gelinkt aan verschillende thema's of 'toegangspoorten': bv. contact, ombudsdienst, kwaliteit van zorg, etc.

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

Werkwijze:

- Ga naar de webpagina met contactgegevens en ga na of volgende elementen (of een link ernaar) aanwezig zijn:
 1. Een omschrijving van het begrip (medische) incidenten
 2. Een vermelding van de mogelijkheid en werkwijze om incidenten te melden
 3. Een vermelding van de mogelijkheid en werkwijze om klachten te formuleren
 4. Een vermelding van de mogelijkheid en werkwijze om suggesties, opmerkingen, ideeën, tips, ... te formuleren
 5. Een uitleg over hoe en wie incidenten, klachten en suggesties verwerkt
- Zoek via de navigatie of de zoekfunctie naar informatie over de ombudsdienst en ga na of de vijf bovenstaande elementen (of een link ernaar) aanwezig zijn.
- Zoek via de navigatie of de zoekfunctie naar informatie over de kwaliteit van de zorg en ga na of de vijf bovenstaande elementen (of een link ernaar) aanwezig zijn.

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

7. Patiëntenvoorlichting en -ervaringen

7.1 Informatie over patiëntenverenigingen

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

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

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

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

7.2 Onderzoek naar patiëntenervaringen en de resultaten ervan

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

Werkwijze:

- Zoek via de navigatie of de zoekfunctie naar informatie over een onderzoek naar patiëntenervaringen. Zoektermen: ‘patiëntenervaringen’, ‘patiënttevredenheid’, ‘patiëntentevredenheid’, ‘tevredenheid’.
- Zoek naar informatie over de resultaten van het onderzoek naar patiëntenervaringen.
- Zoek naar het jaartal waarin het onderzoek uitgevoerd is.

0	1
- Er is geen informatie op de website over een tevredenheidsmeting. OF - Er wordt melding gemaakt van een tevredenheidsmeting, maar de website vermeldt geen resultaten hiervan. OF - Er wordt een tevredenheidsmeting vermeld, maar deze dateert van meer dan 2 jaar geleden OF er is geen jaartal vermeld.	Er is informatie op de website over een tevredenheidsmeting en de resultaten ervan. Het jaartal is vermeld.

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

7.3 Aanwezigheid van voorlichtingsinformatie voor patiënten

Internationaal is er een tendens om patiënten goed voorbereid naar consultaties te laten komen. De patiënt moet zich dus goed kunnen voorbereiden m.b.v. juiste voorlichtingsinformatie. Dit is informatie over de gezondheidszorg en gezondheidstoestand van de patiënt.⁷ Het is ook belangrijk dat patiënten, naast mondelinge informatie verstrekt door de zorgverleners, de mogelijkheid hebben deze informatie schriftelijk door te nemen op een later tijdstip. Goede schriftelijke informatie vanuit het ziekenhuis (bv. op de website) kan hieraan tegemoet komen. Het is aangewezen om deze te laten nalezen door een aantal patiënten van het ziekenhuis of patiëntenverenigingen.

Werkwijze:

- Zoek via de navigatie of de zoekfunctie voorlichtingsinformatie voor de testcase.
- Indien de informatie niet rechtstreeks op de webpagina staat, maar in een document op de website (bv. PDF, Word-document)⁸: print 1 bladzijde met voorlichtingsinformatie af.

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

7.4 Patiëntenvoorlichtingsaanbod

De website vermeldt informatie over informatiesessies, vormingen, ... voor patiënten. Deze vormingen kunnen ook uitgaan van patiëntenverenigingen.

📌 *Tip:* Het is aangewezen om het patiëntenvoorlichtingsaanbod ook centraal bekend te maken via een overzicht of kalender. Dit element wordt echter niet meegenomen tijdens deze meting.

Werkwijze: Zoek via de navigatie of de zoekfunctie informatie over het patiëntenvoorlichtingsaanbod met de volgende zoektermen: '(patiënten)voorlichting', 'vorming', 'info(-)avond', 'cursus', 'infosessie', 'activiteit(en)'.

0	1
- Er is geen informatie op de website over patiëntenvoorlichting.	- Er is informatie op de website over patiëntenvoorlichting.

⁷ Het Vlaams Patiëntenplatform ontwikkelde de handleiding 'Patiëntenvoorlichting: een handleiding voor het ziekenhuis'. Deze publicatie kan gratis aangevraagd worden via info@vlaamspatiëntenplatform.be.

⁸ De printvriendelijkheid van webpagina's wordt reeds nagegaan via item 1.11.

8. Interactiemogelijkheden

8.1 Elektronisch patiëntendossier

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

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

Werkwijze:

- Zoek via de navigatie of de zoekfunctie naar een toegang tot het elektronisch patiëntendossier. Zoektermen: 'patiëntendossier', 'dossier'.
- Zoek naar informatie over de inhoud van dit dossier: medische patiëntgegevens. Het is dus niet voldoende indien de patiënt bv. toegang heeft tot gepersonaliseerde voorlichtingsinformatie.
- Bekijk of u kunt inloggen via een beveiligde toegang (via e-ID lezer, via tokens).

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

8.2 Link sociale media

Via sociale media zoals Twitter en Facebook kan het ziekenhuis patiënten op een laagdrempelige manier informeren over onderzoek, innovaties, nieuwe behandelingen, ... De link met de sociale media wordt duidelijk gemaakt via een logo van het medium in kwestie. Het is belangrijk rekening te houden met enkele juridische aspecten zoals het verbod op reclame. Indien foto's of filmmateriaal worden geplaatst op bijvoorbeeld een Facebookpagina, moet men hiervoor toestemming vragen aan de betrokkene.

① Dit item gaat na of het ziekenhuis zelf actief is op sociale media. Indien de website uitsluitend de mogelijkheid biedt om informatie te delen op een sociale mediaprofiel, wordt dit niet goed gerekend.

Werkwijze:

- Zoek op de beginpagina, via de navigatie of de zoekfunctie naar links naar Facebook, Twitter of andere sociale media. Zoektermen; 'sociale media', 'Twitter', 'Facebook'.
- Test of de links werken.

0	1
- Er is geen link naar sociale media aanwezig op de website. OF deze werkt niet.	Er is minstens 1 link naar sociale media aanwezig op de website.