
PREM MSZ

Vragenlijst PREM (Patient Reported Experience Measures) Medisch Specialistische Zorg (versie 3.0).

Deze vragenlijst is bestemd voor personen van 16 jaar en ouder en geschikt voor:

- Ervaringen van patiënten met medisch-specialistische zorg (MSZ)

De kernset van deze vragenlijst is geschikt voor meting via of publicatie op ZorgkaartNederland. Het meetbureau kan de aanvullende vragenset en de verdiepingsvragen opnemen in de uitvraag voor intern gebruik, maar deze vragen worden niet op ZorgkaartNederland gepubliceerd.

Deze vragenlijst is doorontwikkeld door Patiëntenfederatie Nederland en Argo op basis van de PREM MSZ die door MediQuest en Nivel in opdracht van Zorgverzekeraars Nederland in 2017 is ontwikkeld.

Introductie patiëntervaringsmeting PREM MSZ

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met de zorg in het ziekenhuis of in een zelfstandig behandelcentrum (ZBC). Het is voor uw zorgaanbieder belangrijk te weten hoe patiënten de zorg hebben ervaren. Wij stellen het bijzonder op prijs als u deze vragenlijst invult. Met uw resultaten kan het ziekenhuis de kwaliteit van zorg verbeteren. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten. Ten behoeve van de leesbaarheid is in deze vragenlijst gekozen voor het gebruik van de term 'ziekenhuis', hier kan ook een 'zelfstandig behandelcentrum (ZBC)' worden bedoeld.

Vertrouwelijk

Alle informatie die u verstrekt wordt strikt vertrouwelijk behandeld. Alle vragenlijsten worden anoniem en vertrouwelijk gebruikt, niemand weet welke antwoorden u heeft gegeven.

Deelname

Deelname aan dit onderzoek is vrijwillig. Het wel of niet meedoen heeft geen gevolg voor de zorg die u krijgt.

Invulinstructie

Deze vragenlijst is persoonsgebonden: het is belangrijk dat de vragen worden ingevuld door de persoon die in de e-mailuitnodiging staat vermeld. Stuur de e-mailuitnodiging niet aan iemand anders door. Maar wanneer u moeite met het invullen van de vragenlijst heeft en u hierbij hulp wil hebben, dan kunt u dat natuurlijk vragen aan een naaste of een familielid.

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Kernset voor publicatie op ZorgkaartNederland

	Nee, helemaal niet										Ja, helemaal		NVT
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1. Luisterde de zorgverlener(s) goed naar u?													
2. Was de uitleg van de zorgverlener(s) begrijpelijk?													
3. Had u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverlener(s)?													
4. Zijn de voor- en nadelen van de behandeling of operatie aan u verteld?													
5. Bepaalde u samen met de zorgverlener(s) welke zorg of behandeling u krijgt?													
6. Was er een goede samenwerking tussen de zorgverleners in het ziekenhuis of kliniek?													

	Heel slecht										Heel goed		NVT
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
7. Hoe beoordeelt u het (voorlopige) effect van uw behandeling?													

Algemene beoordeling

8. Zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?

- Ja
- Nee

9. Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening? Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?

Uw antwoord op deze vraag wordt anoniem doorgegeven aan het ziekenhuis. Gebruik geen namen van zorgverleners.

Over uzelf

10. Wat is uw leeftijd?

- Jonger dan 16 jaar
- 16 t/m 24 jaar
- 25 t/m 34 jaar
- 35 t/m 44 jaar
- 45 t/m 54 jaar
- 55 t/m 64 jaar
- 65 t/m 74 jaar
- 75 jaar t/m 84 jaar
- 85 jaar of ouder

11. Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw

12. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

Een opleiding afgerond met diploma of voldoende getuigschrift.

- Geen opleiding (lager onderwijs niet afgemaakt)
- Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)
- Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, Huishoudschool, VMBO)
- Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)
- Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals: MKBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)
- Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals: HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)
- Hoger beroepsonderwijs (zoals: HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)
- Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- Anders, namelijk:

13. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

- Uitstekend
- Zeer Goed
- Goed
- Matig
- Slecht

Aanvullende vragen set voor intern gebruik (optioneel)

	Nee, helemaal niet										Ja, helemaal										NVT	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
A1. Kreeg u vooraf informatie over de zorg in het ziekenhuis, zodat u wist wat u kon verwachten?																						
A2. Krijgt u duidelijke informatie over de werking van uw medicijnen?																						
A3. Krijgt u adviezen van zorgverleners over hoe u met uw ziekte of klachten kunt omgaan in de thuissituatie?																						
A4. Sluiten de verschillende afspraken goed op elkaar aan?																						
A5. Hebben medewerkers van het ziekenhuis aandacht voor veiligheid? (Wat u bijvoorbeeld merkt aan hun manier van werken en hun aandacht voor medicatieveiligheid)																						
A6. Wordt er schoon gewerkt door de medewerkers van het ziekenhuis?																						

A7. Kruis hieronder maximaal vijf onderwerpen aan die u het meest belangrijk vindt.

Ik vind het belangrijk dat

- Ik vooraf informatie krijg over de zorg in het ziekenhuis, zodat ik weet wat ik kan verwachten.
- Ik samen met de zorgverleners bepaal welke zorg of behandeling ik krijg.
- De voor- en nadelen van de behandeling of operatie aan mij zijn verteld.
- Ik duidelijke informatie krijg over de werking van mijn medicijnen.
- Ik adviezen krijg van zorgverleners over hoe ik met mijn ziekte of klachten kan omgaan in de thuissituatie.
- De zorgverleners goed naar mij luisteren.
- Ik vertrouwen heb in de deskundigheid van de zorgverleners.
- Er een goede samenwerking is tussen de zorgverleners in het ziekenhuis.
- De verschillende afspraken goed op elkaar aansluiten.
- De medewerkers van het ziekenhuis aandacht hebben voor veiligheid.
- Er schoon wordt gewerkt door de medewerkers van het ziekenhuis.

Verdiepingsvragen (optioneel)

In de eerste plaats is er verdieping toegevoegd aan de PREM MSZ vragenlijst ten behoeve van verbeterinformatie. **Dit zijn de B-vragen.** Hierbij wordt aan patiënten bij een suboptimaal antwoord (Nee helemaal niet OF Een beetje) gevraagd hun antwoord toe te lichten aan de hand van voorgestructureerde antwoorden en een open tekstveld. Deze antwoorden moeten zorgaanbieders handvatten voor verbetering bieden. Ten tweede is er verdieping toegevoegd aan de vragenlijst ten behoeve van 'best practice' informatie. **Dit zijn de C-vragen** Hierbij wordt patiënten gevraagd om bij een optimaal antwoord (Grotendeels OF Ja helemaal) hun antwoord toe te lichten aan de hand van voorgestructureerde antwoorden en een open tekstveld. Deze antwoorden moeten zorgaanbieders inzicht bieden in waar het goed gaat, en in 'best practices'. Zorgaanbieders kunnen kiezen voor de B-vragen, de C-vragen of voor zowel de B- als de C-vragen.

VERDIEPING BIJ VRAAG 1: Luisterde de zorgverlener(s) goed naar u?

1b. Waarom vindt u dat de zorgverleners onvoldoende naar u luisterden? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- De verpleegkundigen luisterden niet goed
- De artsen luisterden niet goed
- Ik kon met de artsen/verpleegkundigen niet praten over mijn angst en zorgen over mijn gezondheidstoestand of behandeling
- Anders, namelijk

1c. Waarom vindt u dat de zorgverleners voldoende naar u luisterden? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- De verpleegkundigen luisterden goed
- De artsen luisterden goed
- Ik kon met de artsen/verpleegkundigen praten over mijn angst en zorgen over mijn gezondheidstoestand of behandeling
- Anders, namelijk

VERDIEPING BIJ VRAAG 3: Had u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverlener(s)?

3b. Waarom had u onvoldoende vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners? (Meerdere antwoorden mogelijk).

- Ik heb onvoldoende/geen vertrouwen in de deskundigheid van de arts(en)
- Ik heb onvoldoende/geen vertrouwen in de deskundigheid van de verpleegkundige(n)
- Anders, namelijk

3c. Waarom heeft u voldoende vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners? (Meerdere antwoorden mogelijk).

- Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de arts(en)
- Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de verpleegkundige(n)
- Anders, namelijk

VERDIEPING BIJ VRAAG 4: Zijn de voor- en nadelen van de behandeling of operatie aan u verteld?

4b. Waarom vindt u dat de voor- en nadelen van de behandeling of operatie niet voldoende aan u verteld zijn? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- De nadelen van de behandeling of operatie zijn niet (voldoende) verteld
- De voordelen van de operatie zijn niet (voldoende) verteld
- Er werd niet verteld over het resultaat dat ik na de behandeling of operatie kon verwachten (op het gebied van beweging en dagelijkse activiteiten)
- Anders, namelijk

4c. Waarom vindt u dat de voor- en nadelen van de behandeling of operatie voldoende aan u verteld zijn? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- De nadelen van de behandeling of operatie zijn (voldoende) verteld
- De voordelen van de operatie zijn (voldoende) verteld
- Er werd verteld over het resultaat dat ik na de behandeling of operatie kon verwachten (op het gebied van beweging en dagelijkse activiteiten)
- Anders, namelijk

VERDIEPING BIJ VRAAG 5: Bepaalt u samen met de zorgverleners welke zorg of behandeling u krijgt?

5b. Waarom vindt u dat u niet samen met de zorgverlener bepaalde over welke zorg of behandeling u kreeg? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik kreeg hiervoor geen ruimte van de zorgverlener
- Ik kreeg wel de ruimte, maar ik wilde dat mijn zorgverlener de beslissing nam
- Ik kon geen voorkeur aangeven voor een bepaalde vorm van behandeling of operatie
- Ik had te weinig informatie om samen beslissing te nemen
- Anders, namelijk

5c. Waarom vindt u dat u samen met de zorgverlener bepaalde over welke zorg of behandeling u kreeg? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik kreeg hiervoor alle ruimte van de zorgverlener
- Ik kreeg wel de ruimte, maar ik wilde dat mijn zorgverlener de beslissing nam
- Ik kon een voorkeur aangeven voor een bepaalde vorm van behandeling of operatie
- Ik had voldoende informatie om samen beslissing te nemen
- Anders, namelijk

VERDIEPING BIJ VRAAG 6: Was er een goede samenwerking tussen de zorgverleners in het ziekenhuis?

6b. Waarom ervaart u onvoldoende samenwerking tussen de zorgverleners in het ziekenhuis? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- De artsen gaven mij tegenstrijdige informatie
- De artsen kwamen de afspraken die zij met mij maakte niet na
- De afstemming van de werkzaamheden tussen de zorgverleners onderling was een probleem
- Anders, namelijk

6c. Waarom ervaart u goede samenwerking tussen de zorgverleners in het ziekenhuis? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- De artsen gaven mij dezelfde informatie
- De artsen kwamen de afspraken na die zij met mij maakten
- De afstemming van de werkzaamheden/behandelingen tussen de zorgverleners onderling was geen probleem
- Anders, namelijk

VERDIEPING BIJ VRAAG A1: Kreeg u vooraf informatie over de zorg in het ziekenhuis, zodat u wist wat u kon verwachten?

A1b Waarom vindt u dat u niet voldoende informatie over de zorg in het ziekenhuis kreeg, zodat u wist wat u kon verwachten? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- De informatie die mij verteld is, was niet begrijpelijk
- Er werd niet verteld waarom een behandeling, onderzoek of ingreep nodig was
- Er werd niet verteld wat de behandeling, onderzoek of ingreep precies inhield
- Er werd niet verteld over de eventuele bijwerkingen of gevolgen van de behandeling, onderzoek of ingreep inhield
- Er werd onvoldoende verteld over welke nazorg ik nodig had
- Deze informatie werd aan mijn familie of aan iemand die mij na staat verteld, niet aan mij
- Anders, namelijk

A1c Waarom vindt u dat u voldoende informatie over de zorg in het ziekenhuis kreeg, zodat u wist wat u kon verwachten? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- De informatie die mij verteld is, was begrijpelijk
- Er werd verteld waarom een behandeling, onderzoek of ingreep nodig was
- Er werd verteld wat de behandeling, onderzoek of ingreep precies inhield
- Er werd verteld over de eventuele bijwerkingen of gevolgen van de behandeling, onderzoek of ingreep
- Er werd voldoende verteld over welke nazorg ik nodig had
- Deze informatie werd ook aan mijn familie of aan iemand die mij na staat verteld, niet alleen aan mij
- Anders, namelijk

VERDIEPING BIJ VRAAG A2: Krijgt u duidelijke informatie over de werking van uw medicijnen?

A2b. Waarom vindt u dat u geen duidelijke informatie kreeg over de werking van uw medicijnen? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik kreeg geen duidelijke uitleg over het doel/de werking van de medicijnen
- Ik kreeg geen duidelijke uitleg over de bijwerkingen van de medicijnen
- Ik kreeg geen duidelijke uitleg over de interactie met andere medicijnen

A2c. Waarom vindt u dat u duidelijke informatie kreeg over de werking van uw medicijnen? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik kreeg duidelijke uitleg over het doel/de werking van de medicijnen
- Ik kreeg duidelijke uitleg over de bijwerkingen van de medicijnen
- Ik kreeg duidelijke uitleg over de interactie met andere medicijnen

VERDIEPING BIJ VRAAG A3: Krijgt u adviezen van zorgverleners over hoe u met uw ziekte of klachten kunt omgaan in de thuissituatie?

A3b. Waarom vindt u dat u onvoldoende adviezen van zorgverleners kreeg over hoe u met uw ziekte of klachten kunt omgaan in de thuissituatie? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik kreeg bij ontslag uit het ziekenhuis geen informatie over eventuele klachten of gezondheidsproblemen waarop ik moest letten
- Ik kreeg bij ontslag uit het ziekenhuis geen informatie over welke activiteiten ik wel en niet kon doen
- Ik heb, voor ontslag uit het ziekenhuis, niet met medewerkers van het ziekenhuis gesproken over de hulp die ik na ontslag wellicht nodig zou hebben
- Ik heb bij ontslag uit het ziekenhuis geen informatie gekregen over wat ik moet doen als er na ontslag problemen optreden
- Anders, namelijk

A3c. Waarom vindt u dat u voldoende adviezen van zorgverleners kreeg over hoe u met uw ziekte of klachten kunt omgaan in de thuissituatie? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik kreeg bij ontslag uit het ziekenhuis voldoende informatie over eventuele klachten of gezondheidsproblemen waarop ik moest letten
- Ik kreeg bij ontslag uit het ziekenhuis voldoende informatie over welke activiteiten ik wel en niet kon doen
- Ik heb, voor ontslag uit het ziekenhuis, met medewerkers van het ziekenhuis gesproken over de hulp die ik na ontslag wellicht nodig zou hebben
- Ik heb bij ontslag uit het ziekenhuis voldoende informatie gekregen over wat ik moet doen als er na ontslag problemen optreden
- Anders, namelijk

VERDIEPING BIJ VRAAG A4: Sluiten de verschillende afspraken goed op elkaar aan?

A4b. Waarom vindt u dat de verschillende afspraken onvoldoende op elkaar aansluiten? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Er zat te veel tijd tussen de afspraken
- Anders, namelijk

A4c. Waarom vindt u dat de verschillende afspraken goed op elkaar aansluiten? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Er zat niet te veel tijd tussen de afspraken
- Anders, namelijk

VERDIEPING BIJ VRAAG A5: Hebben medewerkers van het ziekenhuis aandacht voor veiligheid? (Wat u bijvoorbeeld merkt aan hun manier van werken en hun aandacht voor medicatieveiligheid)

A5b. Waarom vindt u dat medewerkers van het ziekenhuis onvoldoende aandacht voor veiligheid hebben? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Er werd, bij het verstrekken van medicijnen, niet nagegaan of dit medicijn ook echt voor mij bestemd was, bijvoorbeeld door te vragen naar mijn naam of het controleren van mijn polsbandje

- Er werd, voordat een behandeling, onderzoek of ingreep begon, niet gecontroleerd of ik de juiste persoon was, bijvoorbeeld door te vragen naar mijn naam en geboortedatum
- De medewerkers van het ziekenhuis hadden onvoldoende aandacht voor onveilige situaties
- Anders, namelijk

A5c. Waarom vindt u dat medewerkers van het ziekenhuis voldoende aandacht voor veiligheid hebben? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Er werd, bij het verstrekken van medicijnen, nagegaan of dit medicijn ook echt voor mij bestemd was, bijvoorbeeld door te vragen naar mijn naam of het controleren van mijn polsbandje
- Er werd, voordat een behandeling, onderzoek of ingreep begon, gecontroleerd of ik de juiste persoon was, bijvoorbeeld door te vragen naar mijn naam en geboortedatum
- De medewerkers van het ziekenhuis hadden voldoende aandacht voor onveilige situaties
- Anders, namelijk

VERDIEPING BIJ VRAAG A6: Wordt er schoon gewerkt door de medewerkers van het ziekenhuis?

A6b. Waarom vindt u dat medewerkers van het ziekenhuis onvoldoende schoon werken? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Het toilet, de douche en de badkamer op of bij de kamer waren niet schoon
- Er werd door de medewerkers bij mijn persoonlijke verzorging onvoldoende hygiënisch gewerkt
- Anders, namelijk

A6c. Waarom vindt u dat medewerkers van het ziekenhuis voldoende schoon werken? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Het toilet, de douche en de badkamer op of bij de kamer waren schoon
- Er werd door de medewerkers bij mijn persoonlijke verzorging voldoende hygiënisch gewerkt
- Anders, namelijk