

Vragenlijst

Ervaringen van patiënten met **medische
specialistische zorg (MSZ)**

Ervaringen van patiënten met de zorg rondom
een **staaroperatie**

Ervaringen van patiënten met de zorg bij een
totale heup- of knieoperatie

Ervaringen van patiënten met de **zorg voor een
rughernia**

Bestemd voor personen van 16 jaar en ouder

PREM MSZ

Versie 2.0

Deze vragenlijst is ontwikkeld door MediQuest en Nivel in opdracht van St. Miletus, in samenwerking met Santeon, ZN en de NPCF.

INTRODUCTIE

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met de zorg in het ziekenhuis of een zelfstandig behandelcentrum (ZBC). Wij stellen het zeer op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen. Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

Noot: Ten behoeve van de leesbaarheid is in deze vragenlijst gekozen voor het gebruik van de term 'ziekenhuis', echter kan hier ook een 'zelfstandig behandelcentrum (ZBC)' worden bedoeld.

Vertrouwelijk

- Alle informatie wordt strikt vertrouwelijk behandeld.
- Uw behandelaar en uw zorgverzekeraar krijgen geen inzicht in uw persoonlijke antwoorden.
- Alle vragenlijsten worden anoniem verwerkt. Het is voor het ziekenhuis belangrijk te weten hoe patiënten de zorg hebben ervaren. Met de resultaten kan het ziekenhuis de kwaliteit van zorg verbeteren.

Vrijwillige deelname

- Wij stellen het bijzonder op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen.
- Deelname aan dit onderzoek is vrijwillig. Het wel of niet meedoen heeft geen gevolg voor de zorg die u krijgt.
- Als u ervoor kiest om de vragenlijst niet in te vullen, zet dan een kruisje in dit vakje . Stuur daarna deze bladzijde terug in de bijgesloten antwoordenvolp.

INVULINSTRUCTIE

- De vragenlijst is persoonsgebonden: het is belangrijk dat de vragen worden ingevuld door de persoon die op de begeleidende brief staat vermeld. Geef daarom de vragenlijst niet aan iemand anders door.
- Heeft u moeite met het invullen van de vragenlijst en heeft u hierbij hulp nodig, dan kunt u dat natuurlijk vragen aan familie of een naaste.
- Wilt u alstublieft géén vragen overslaan? Als u een vraag niet kunt beantwoorden, kruis dan 'weet ik niet / niet van toepassing (n.v.t.)' aan.
- Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat nog veranderen? Laat dan het verkeerd ingevulde hokje staan en maak het goed ingevulde hokje helemaal zwart, op de volgende manier:

Nee

Ja

Hartelijk dank voor uw medewerking!

ERVAREN KWALITEIT VAN DE MEDISCHE SPECIALISTISCHE ZORG

De vragen gaan over uw ervaringen met dit ziekenhuis, de zorgverleners (artsen en verpleegkundigen) en de zorg of behandeling die u hier krijgt of kreeg. Bijvoorbeeld over de gesprekken met artsen of verpleegkundigen, het onderzoek, operaties, opnames of een behandeling met medicijnen.

Controle vraag PREM MSZ **generiek** uitgezet (aanbieder- breed, polikliniek, kliniek en dagopname, exclusie: zie werkinstructie)

1. Bent u in de afgelopen 12 maanden opgenomen of behandeld geweest in het ziekenhuis/ZBC?

- Nee → *Deze vragenlijst is niet op u van toepassing.*
- Ja, ik ben in de afgelopen 12 maanden opgenomen geweest.

Controle vraag PREM MSZ **aandoeningsspecifiek** uitgezet (kliniek en dagopname, in- en exclusie: zie werkinstructie)

1 Heeft u in de afgelopen 12 maanden een **staaroperatie ondergaan in het ziekenhuis/ZBC?**

- Nee → *Deze vragenlijst is niet op u van toepassing.*
- Ja, ik ben in de afgelopen 12 maanden hiervoor behandeld geweest.

1. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een **vervangende heupoperatie/ knieoperatie ondergaan in het ziekenhuis/ZBC?**

- Nee → *Deze vragenlijst is niet op u van toepassing.*
- Ja, ik ben in de afgelopen 12 maanden hiervoor behandeld geweest.

1. Heeft u in de afgelopen 12 maanden **zorg (onderzoeken en/of behandelingen) ontvangen voor **rughernia** in het ziekenhuis/ZBC?**

- Nee → *Deze vragenlijst is niet op u van toepassing.*
- Ja, ik ben in de afgelopen 12 maanden hiervoor zorg ontvangen geweest.

	Nee, helemaal niet	Een beetje	Deels	Grotendeels	Ja, helemaal	Niet van toepassing	Weet ik niet
2. Kreeg u vooraf informatie over de zorg in het ziekenhuis, zodat u wist wat u kon verwachten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Bepaalt u samen met de zorgverleners welke zorg of behandeling u krijgt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Zijn de voor- en nadelen van de behandeling of operatie aan u verteld?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Krijgt u duidelijke informatie over de werking van uw medicijnen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Krijgt u adviezen van zorgverleners over hoe u met uw ziekte of klachten kunt omgaan in de thuissituatie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Luisteren de zorgverleners goed naar u?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Is er een goede samenwerking tussen de zorgverleners in het ziekenhuis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Sluiten de verschillende afspraken goed op elkaar aan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Hebben medewerkers van het ziekenhuis aandacht voor veiligheid? (Wat u bijvoorbeeld merkt aan hun manier van werken en hun aandacht voor medicatieveiligheid)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Wordt er schoon gewerkt door de medewerkers van het ziekenhuis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ALGEMENE BEOORDELING

13. Hoe gaat het nu met uw gezondheid als gevolg van de behandeling?

- Heel veel beter
- Veel beter
- Iets beter
- Hetzelfde
- Iets slechter
- Veel slechter
- Heel veel slechter
- Weet ik niet / niet van toepassing

14. Zou u het ziekenhuis aanbevelen bij andere mensen met dezelfde ziekte of gezondheidsklachten?

Een 0 betekent: zeker niet. Een 10 betekent: zeker wel.

- 0 Zeker niet
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 Zeker wel

15. Waarover zou u het ziekenhuis een compliment willen geven?

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

- Weet ik niet / ik heb geen compliment

16. Wat zouden het ziekenhuis en de zorgverleners beter kunnen doen?

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

- Weet ik niet / ik heb geen verbeterpunt

17. 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.

OVER UZELF

18. Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw

19. 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

20. 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:

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

- Uitstekend
- Zeer Goed
- Goed
- Matig
- Slecht

22. Heeft u één of meerdere chronische ziekten of aandoeningen? (bijvoorbeeld astma / COPD, chronische reuma, reumatoïde artritis of artrose, suikerziekte, hart- en vaatziekten, maagklachten, kwaadaardige aandoening of kanker)

- Nee (geen chronische ziekte/ aandoening)
- Ja, 1 chronische ziekte/ aandoening
- Ja, 2 chronische ziekten/ aandoeningen
- Ja, 3 of meer chronische ziekten/ aandoeningen
- Weet ik (nog) niet

VERDIEPINGSVRAGEN OPTIONEEL

In de eerste plaats is er verdieping toegevoegd aan de PREM MSZ 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'.

Aanbieders kunnen kiezen voor de B-vragen, de C-vragen of voor zowel de B- als de C-vragen.

VERDIEPING BIJ VRAAG 2: Kreeg u vooraf informatie over de zorg in het ziekenhuis, zodat u wist wat u kon verwachten?

2b 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 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.....

2c 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 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 inhield
- 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 3: Bepaalt u samen met de zorgverleners welke zorg of behandeling u krijgt?

3b. 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.....

3c 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 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: Krijgt u duidelijke informatie over de werking van uw medicijnen?

5b. Waarom vindt u dat u geen duidelijke informatie kreeg over de werking van uw medicijnen?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

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

5c. Waarom vindt u dat u duidelijke informatie kreeg over de werking van uw medicijnen? (Meerdere antwoorden mogelijk)

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

VERDIEPING BIJ VRAAG 6: Krijgt u adviezen van zorgverleners over hoe u met uw ziekte of klachten kunt omgaan in de thuissituatie?

6b. 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.....

6c. 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 7: Luisteren de zorgverleners goed naar u?

7b. 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.....

7c . 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 8: Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?

8b. Waarom heeft 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.....

8c. 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 9: Is er een goede samenwerking tussen de zorgverleners in het ziekenhuis?

9b. 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 maakten, niet na?
- De afstemming van de werkzaamheden tussen de zorgverleners onderling was een probleem
- Anders, namelijk.....

9c. 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 10: Sluiten de verschillende afspraken goed op elkaar aan?

10b. Waarom vindt u dat de verschillende afspraken onvoldoende op elkaar aansluiten? (Meerdere antwoorden mogelijk)

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

10c. 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 11: Hebben medewerkers van het ziekenhuis aandacht voor veiligheid? (Wat u bijvoorbeeld merkt aan hun manier van werken en hun aandacht voor medicatieveiligheid)

11b. 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.....

11c. 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 12: Wordt er schoon gewerkt door de medewerkers van het ziekenhuis?

12b. 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.....

12c. 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.....