**PREM Chronische Zorg**

Vragenlijst PREM (Patient Reported Experience Measures) Chronische Zorg   
(versie 2.2).

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

* Ervaringen van patiënten met chronische zorg via ketenzorgorganisaties

Deze vragenlijst is ontwikkeld door IQ Healthcare in opdracht van Zorgverzekeraars Nederland (voorheen Stichting Miletus) in samenwerking met Ineen, Patiëntenfederatie Nederland en de leden van ZN.

**Introductie patiëntervaringsmeting PREM Chronische Zorg**

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met de programmatische zorg voor chronische aandoeningen (ketenzorg). 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 uw zorgaanbieder de kwaliteit van zorg verbeteren. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

**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 op de begeleidende brief staat vermeld. Geef de vragenlijst 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.

Wilt u alstublieft géén vragen overslaan? Als u een vraag niet kunt beantwoorden, kruis/klik dan ‘weet ik niet/ niet van toepassing (n.v.t.)’ aan. En 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!

**Vragenlijst PREM Chronische Zorg versie 2.2**

oktober 2017

Uw ervaringen helpen de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Wij stellen het dan ook zeer op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen. Dit kost u ongeveer 10 minuten. De door u ingevulde vragenlijst wordt anoniem verwerkt.

1. Wanneer heeft u voor het laatst een bezoek gebracht aan een zorgverlener van …..

* Afgelopen week
* 1-4 weken geleden
* 1-3 maanden geleden
* 4-12 maanden geleden
* Langer dan een jaar geleden (*excluderen)*

2. Met welke zorgverlener heeft u de laatste keer contact gehad?

* Huisarts
* Praktijkassistent/doktersassistent
* Praktijkondersteuner/-verpleegkundige/Gespecialiseerd verpleegkundige bijvoorbeeld de Diabetesverpleegkundige of Longverpleegkundige
* Fysiotherapeut
* Diëtist
* Podotherapeut
* Medisch pedicure
* Wijkverpleging/Thuiszorg
* Apotheker

3. Voor welke chronische aandoening heeft u *voor het laatst* de zorgverlener een bezoek gebracht? Slechts 1 antwoord mogelijk

* Astma
* COPD
* Diabetes
* (Verhoogd risico op) Hart- en vaatziekte

De volgende vragen gaan over uw laatste contact met de …[antwoord vraag 2]. Geef bij elke vraag aan in hoeverre u het eens bent met de uitspraak*. <ervaringsvragen zijn verplicht in te vullen>*

*Er worden verdiepende vragen gesteld ten behoeve van verbeterinformatie. Via deze vragen wordt aan patiënten bij een suboptimaal antwoord (****Helemaal oneens en Oneens****) gevraagd hun antwoord toe te lichten aan de hand van voorgestructureerde antwoorden en een open tekstveld. Deze antwoorden bieden zorgaanbieders handvatten voor verbetering.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Helemaal oneens | | Oneens | Niet oneens, niet eens | Eens | Helemaal eens | N.v.t. |
| 4. Ik kan de [zorgverlener] de vragen stellen die ik wil. | |  |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |
| Waarom vindt u dat u de [zorgverlener] onvoldoende de vragen kunt stellen die u wilt? (Meerdere antwoorden mogelijk)   * Ik kreeg hiervoor geen gelegenheid van de zorgverlener * Er was geen tijd om vragen te stellen * Ik voel mij bij mijn zorgverlener niet voldoende op mijn gemak om vragen te stellen * Anders, namelijk | |  |  |  |  |  |  |
| 5. De [zorgverlener] legt begrijpelijk uit. | |  |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |
| Waarom vindt u dat de [zorgverlener] onvoldoende begrijpelijk uitlegt? (Meerdere antwoorden mogelijk)   * Er werden te moeilijke woorden gebruikt * De uitleg van de zorgverlener sloot niet aan bij mijn behoefte * De zorgverlener heeft niet gevraagd of ik het begrepen heb * Anders, namelijk | |  |  |  |  |  |  |
| 6. De [zorgverlener] heeft belangstelling voor mijn persoonlijke situatie (bv gezinssituatie, andere problemen die spelen). | |  |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |
| Waarom vindt u dat de [zorgverlener] onvoldoende belangstelling heeft voor uw persoonlijke situatie?  <OPEN TEKSTVELD> | |  |  |  |  |  |  |
| 7. Ik bespreek samen met de [zorgverlener] waar ik aan wil werken (doelen). \* Dit wordt ook wel een individueel zorgplan genoemd. | |  |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |
| Waarom vindt u dat u onvoldoende samen met de [zorgverlener] bespreekt waaraan u wilt werken? (Meerdere antwoorden mogelijk)   * Ik wil dit graag bespreken, maar krijg hier van mijn zorgverlener geen ruimte voor * Ik kreeg wel de ruimte, maar ik wilde dat mijn zorgverlener het doel zou aangeven * Ik kon geen doel aangeven waar ik aan wilde werken * Ik had te weinig informatie om samen een doel te bepalen * Ik heb geen behoefte aan het samen bespreken van mijn doelen * Mijn zorgverlener heeft dit niet ter sprake gebracht * Anders nl | |  |  |  |  |  |  |
| 8. Ik heb toegang tot mijn individueel zorgplan.  \* Dit kan zijn op papier of digitaal | |  |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |
| Waarom vindt u dat u onvoldoende toegang heeft tot uw individueel zorgplan? (Meerdere antwoorden mogelijk)   * Ik weet niet wat dat is * Ik denk dat ik geen individueel zorgplan heb * Ik heb geen behoefte aan een individueel zorgplan * Ik heb wel een plan gemaakt maar ben dit kwijt/kan niet meer inloggen * Mijn individueel zorgplan is niet schriftelijk vastgelegd * Anders, namelijk | |  |  |  |  |  |  |
| 9. De behandeling van de zorgverleners sluit goed op elkaar aan. | |  |  |  |  |  |  |
| *[Onderstaande vraag wordt alleen gesteld als patiënt een suboptimaal antwoord (Helemaal oneens of oneens) heeft gegeven op vraag 9]* Van welke zorgverleners sluit de behandeling niet goed op elkaar aan? U kunt meerdere antwoorden geven.   * Huisarts * Praktijkassistent/doktersassistent * Praktijkondersteuner/-verpleegkundige/Gespecialiseerd verpleegkundige bijvoorbeeld de Diabetesverpleegkundige of Longverpleegkundige * Fysiotherapeut * Diëtist * Podotherapeut * Medisch pedicure * Wijkverpleging/Thuiszorg * Apotheker * Anders, namelijk….. | |  |  |  |  |  |  |
| Waarom vindt u dat de behandeling van de zorgverleners onvoldoende op elkaar aan sluiten? (Meerdere antwoorden mogelijk)   * Ik moest de zorgverlener informeren over wat ik met de andere zorgverlener heb afgesproken * Zorgverleners geven verschillende adviezen over hetzelfde onderwerp * Meerdere zorgverleners stellen dezelfde vragen * Zorgverleners hebben geen contact met elkaar * Anders, namelijk | |  |  |  |  |  |  |
| 10. De [zorgverlener] houdt in de gaten hoe het met mijn gezondheid gaat. | |  |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |
| Waarom vindt u dat de [zorgverlener] onvoldoende in de gaten houdt hoe het met uw gezondheid gaat? (Meerdere antwoorden mogelijk)   * De zorgverlener kent mijn medische voorgeschiedenis niet * Zorgverlener vraagt niet aan mij hoe het met mij gaat * De zorgverlener onderhoudt geen contact met mij * Anders, namelijk | |  |  |  |  |  |  |
| 11. De [zorgverlener] geeft mij advies over hoe ik gezond kan leven (bijvoorbeeld over medicatie, bewegen, roken, eten en drinken). | |  |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |
| Waarom vindt u dat u onvoldoende adviezen van de [zorgverlener] krijgt over hoe u gezond kan leven? (Meerdere antwoorden mogelijk)   * Was niet van toepassing * Ik kreeg geen informatie over welke activiteiten ik wel en niet kon doen * Anders, namelijk | |  |  |  |  |  |  |
| 12. De [zorgverlener] geeft mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen. | |  |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |
| Waarom vindt u dat u onvoldoende informatie heeft gekregen over wat u kunt doen als uw klachten veranderen? (Meerdere antwoorden mogelijk)   * Hier heb ik niet met mijn zorgverlener over gesproken * Ik weet al wat ik moet doen als mijn klachten veranderen * De informatie sluit niet aan bij mijn persoonlijke situatie * Anders, namelijk | |  |  |  |  |  |  |
| 13. De [zorgverlener] overlegt met mij over het bijstellen van de behandeling/het advies (doelen en acties/individueel zorgplan). | |  |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |
| Waarom vindt u dat de [zorgverlener] onvoldoende met u overlegt over het bijstellen van de behandeling/het advies? (Meerdere antwoorden mogelijk)   * Hier heb ik geen informatie over ontvangen * Ik kreeg hiervoor geen ruimte van de zorgverlener * Ik kreeg wel de ruimte, maar ik wilde dat mijn zorgverlener de beslissing nam * We hebben mijn behandeling niet bijgesteld * Mijn zorgverlener heeft dit niet ter sprake gebracht * Ik wil dit graag bespreken, maar krijg hier van mijn zorgverlener geen ruimte voor * Anders, namelijk | |  |  |  |  |  |  |
| 14. Ik weet met wie ik contact kan opnemen met vragen over mijn chronische ziekte. | |  |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |
| Waarom weet u onvoldoende met wie u contact kunt opnemen met vragen over uw chronische ziekte? (Meerdere antwoorden mogelijk)   * Hier heb ik geen informatie over ontvangen * De informatie die ik kreeg klopt niet * Ik ben de informatie kwijtgeraakt * Anders, namelijk | |  |  |  |  |  |  |
| 15. Ik krijg van de [zorgverlener] een behandeling en/of advies waar ik wat mee kan. | |  |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |
| Waarom vindt u dat u onvoldoende behandeling en/of advies van de [zorgverlener] heeft gekregen waar u wat mee kunt? (Meerdere antwoorden mogelijk)   * Ik kreeg tegenstrijdige informatie * De zorgverlener moest zelf informatie navragen * De zorgverlener kon mijn vragen niet goed beantwoorden * Het advies sloot niet aan bij mijn persoonlijke situatie * Aders, namelijk | |  |  |  |  |  |  |
| 16. Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de [zorgverlener]. | |  |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |
| Waarom heeft u onvoldoende vertrouwen in de deskundigheid van de [zorgverlener]? (Meerdere antwoorden mogelijk).  <OPEN TEKSTVELD> | |  |  |  |  |  |  |
| 17. Met de hulp van de [zorgverlener] kan ik beter omgaan met mijn chronische ziekte. | |  |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |
| Waarom vindt u dat u ondanks de hulp van de [zorgverlener] niet beter kunt omgaan met uw chronische ziekte? (Meerdere antwoorden mogelijk)   * Ik ben nog te kort bij deze zorgverlener om daar iets van te zeggen * Ik zie geen toegevoegde waarde in de behandeling door deze zorgverlener * Het lukt mij zelf nog niet om beter met mijn ziekte om te gaan * De behandeling en adviezen sluiten niet aan bij mijn persoonlijke situatie * Anders, namelijk | |  |  |  |  |  |  |

18. Geef bij onderstaande stellingen aan welke u het meest belangrijk vindt. U mag maximaal 5 stellingen aanvinken.

|  |  |
| --- | --- |
| Ik vind het belangrijk dat …… | Belangrijk |
| … ik de [zorgverlener] de vragen kan stellen die ik wil. |  |
| … de [zorgverlener] begrijpelijk kan uitleggen. |  |
| … de [zorgverlener] belangstelling heeft voor mijn persoonlijke situatie (bijvoorbeeld gezinssituatie, andere problemen die spelen e.d.). |  |
| … ik samen met mijn [zorgverlener] bespreek waar ik aan wil werken (doelen).  \* Dit wordt ook wel een individueel zorgplan genoemd. |  |
| … ik toegang heb tot mijn individueel zorgplan.  \* Dit kan zijn op papier of digitaal |  |
| … de behandeling van de zorgverleners goed op elkaar aan sluit. |  |
| … de [zorgverlener] in de gaten houdt hoe het met mijn gezondheid gaat. |  |
| … de [zorgverlener] mij advies geeft over hoe ik gezond kan leven (bijvoorbeeld over medicatie, bewegen, roken, eten en drinken). |  |
| … de [zorgverlener] mijn informatie geeft over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen. |  |
| … de [zorgverlener] met mij overlegt over het bijstellen van de behandeling/het advies (doelen en acties/individueel zorgplan). |  |
| … ik weet met wie ik contact kan opnemen met vragen over mijn chronische ziekte. |  |
| … ik van de [zorgverlener] een behandeling en/of advies krijg waar ik wat mee kan. |  |
| … ik vertrouwen heb in de deskundigheid van de [zorgverlener]. |  |

19. Zou u de [zorgverlener] aanbevelen bij andere mensen met een chronische ziekte?

* 0 (zeker niet)
* 1
* 2
* 3
* 4
* 5
* 6
* 7
* 8
* 9
* 10 (zeker wel)

20. Waarover zou u de [zorgverlener] een compliment willen geven?

21. Wat zou de [zorgverlener] volgens u beter kunnen doen?

22. Welk rapportcijfer geeft u de [zorgverlener]? OPTIONEEL

* 1 (heel erg slecht)
* 2
* 3
* 4
* 5
* 6
* 7
* 8
* 9
* 10 (uitstekend)

**Achtergrondinformatie**

23. Wat is uw leeftijd?

* Jonger dan 16 jaar (*excluderen)*
* 16-24 jaar
* 25-34 jaar
* 35-44 jaar
* 45-54 jaar
* 55-64 jaar
* 64-74 jaar
* 75-84 jaar
* 85 jaar en ouder

24. Bent u een man of een vrouw?

* Man
* Vrouw

25. Hoe zou u over algemeen uw gezondheid omschrijven?

* Uitstekend
* Zeer goed
* Goed
* Matig
* Slecht

26. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

* Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
* Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)
* Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)
* Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)
* Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-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 …

Hartelijk dank voor het invullen van deze vragenlijst!