

PREM AUDIOLOGISCHE CENTRA

Vragenlijst PREM (Patient Reported Experience Measures) Audiologische centra
(versie 1.0 december 2018)

Deze vragenlijst is bedoeld voor online afname bij cliënten die minimaal eenmaal een audiologisch centrum hebben bezocht in de afgelopen 12 maanden

De vragenlijst is gebaseerd op de inbreng van experts in de audiologiesector, op andere PREM-vragenlijsten en de CQ-Index Audiologische centra. De vragenlijst is ontwikkeld op initiatief van de FENAC in samenwerking met Stichting Hoormij en Zorgverzekeraars Nederland.

Introductie

Vragenlijst ervaringen met de zorg in een Audiologisch Centrum

Uw mening over het audiologisch centrum is zeer waardevol. Het laat ons zien waar we onze zorg- en dienstverlening kunnen verbeteren. Graag nodigen wij u daarom uit voor deelname aan ons cliëntervaringsonderzoek.

Vragen over de vragenlijst?

Neem dan contact op met Value2Health via telefoonnummer +31 (88) 57 000 70 (maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur) of e-mailadres vragenlijsten@value2health.com. We willen u vragen om de naam van het audiologisch centrum te vermelden en dat het de PREM vragenlijst betreft.

Vragen aan het audiologisch centrum?

Heeft u naar aanleiding van de vragenlijst een inhoudelijke vraag over de zorg, dan kunt u daarover contact opnemen met het audiologisch centrum. Vragen over de zorg die u stelt via de vragenlijst, kunnen niet door het audiologisch centrum beantwoord worden vanwege de anonimiteit van de vragenlijst.

Toestemming

In overeenstemming met de verstrekte informatie, begrijpt u en gaat u akkoord met de volgende informatie over privacy en gegevensbescherming:

1. Het doel van de vragenlijst is verbetering van de kwaliteit van zorg van het audiologisch centrum en wetenschappelijk onderzoek.
2. Value2Health verzorgt het onderzoek namens het audiologisch centrum. MRDM verwerkt de gegevens in opdracht van Value2Health.
3. MRDM ziet erop toe dat uw gegevens veilig worden behandeld en handelt volgens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
4. De ingevulde gegevens worden gebruikt ten behoeve van het bovengenoemde doel.
5. De geanonimiseerde gegevens kunnen worden verstrekt aan het audiologisch centrum.
6. Deelname aan de vragenlijst is geheel vrijwillig.
7. Open antwoorden worden onbewerkt aan het audiologisch centrum teruggekoppeld.
8. Als u vragen heeft kunt u contact opnemen met onze servicedesk, via servicedesk@value2health.com of +31 (88) 57 000 70.

U kunt onderaan deze pagina inloggen met de gegevens die u per mail of brief heeft ontvangen. Door in te loggen en op 'volgende' te klikken gaat u akkoord met de bovengenoemde voorwaarden.

Deze vragenlijst is bestemd voor personen die een audiologisch centrum hebben bezocht. De vragenlijst, PREM audiologische centra, versie 1.0, december 2018, is tripartiet ontwikkeld door Stichting Hoormij, Zorgverzekeraars Nederland en FENAC.

1. Voor wie vult u deze vragenlijst in?

- Voor mijzelf
- Voor mijn kind
- Voor mijn partner
- Voor mijn familielid, vriend of kennis

Wanneer u deze vragenlijst invult voor uw kind, partner, familielid, vriend of kennis, lees dan telkens waar het woord 'u' staat 'uw kind/partner/familieelid/vriend/kennis'.

2. Met welk probleem bent u naar het audiologisch centrum gegaan? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Taal-/spraakprobleem
- Gehoorverlies
- Combinatie van gehoorverlies en gezichtsverlies
- Evenwichtsproblemen
- Problemen met oorsuizen (tinnitus)
- Overgevoeligheid voor bepaalde geluiden (hyperacusis)
- Anders, namelijk

Indien de respondent heeft aangegeven naast tinnitus ook voor een ander probleem of problemen naar het audiologisch centrum is gegaan (automatische doorverwijzing naar onderstaande vraag)

3. U heeft aangegeven dat u met meerdere problemen naar het audiologisch centrum bent gegaan, waaronder problemen met oorsuizen (tinnitus). Was tinnitus uw hoofdklacht?

- Ja, tinnitus was de hoofdklacht
- Alle problemen waren ongeveer even groot
- Nee, een ander probleem was de hoofdklacht

UW ERVARINGEN

Thema 1: Bejegening

	<i>Nooit</i>	<i>Soms</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
4. Gaf het audiologisch centrum u begrijpelijke informatie over uw aandoening/probleem? (denkt u hierbij aan folders, of informatie over bijeenkomsten, cursussen, patiëntenvereniging, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Legden de medewerkers van het audiologisch centrum dingen op een begrijpelijke manier uit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Thema 2: Deskundigheid

	<i>Nooit</i>	<i>Soms</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>	<i>Niet van toepassing: ik heb geen hulpmiddel nodig</i>
6. Vond u de medewerkers deskundig op het gebied van uw aandoening/probleem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. Vond u de medewerkers deskundig op het gebied van hulpmiddelen voor uw aandoening/probleem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Thema 3: Wachttijden

	<i>Nooit</i>	<i>Soms</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>	<i>Niet van toepassing</i>
8. Als u een afspraak had, werd u dan binnen een kwartier na de afgesproken tijd geholpen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. Sloten de verschillende afspraken goed op elkaar aan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Thema 4: Afspraken

	<i>Nee, helemaal niet</i>	<i>Een beetje</i>	<i>Grotendeels</i>	<i>Ja, helemaal</i>	<i>Niet van toepassing: ik heb nooit een acuut probleem gehad</i>
10. Kon u bij een acuut probleem snel een afspraak maken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<i>Ja</i>	<i>Nee</i>			<i>Niet van toepassing</i>
11. Vond u de wachttijd tot u voor het eerst terecht kon in het audiologisch centrum een probleem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>

Thema 5: Inspraak

	<i>Nee, helemaal niet</i>	<i>Een beetje</i>	<i>Grotendeels</i>	<i>Ja, helemaal</i>	<i>Niet van toepassing</i>
12. Hebben de medewerkers van het audiologisch centrum u verteld over het resultaat dat u na de zorg of behandeling kon verwachten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. Kon u meebeslissen over uw zorg of behandeling in het audiologisch centrum?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14. Kon u meebeslissen over uw doorverwijzing vanuit het audiologisch centrum?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Thema 6: Effectiviteit

	<i>Nooit</i>	<i>Soms</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>	<i>Niet van toepassing: ik heb geen adviezen gekregen</i>
15. Waren de adviezen van het audiologisch centrum bruikbaar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Naar vraag 17
16. Heeft u de adviezen van het audiologisch centrum opgevolgd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Algemene beoordeling

17. Waarover zou u het audiologisch centrum een compliment willen geven?

(Let op: vermeld alstublieft geen namen, om de gegevens anoniem te houden).

- Weet ik niet / ik heb geen compliment

18. Wat zouden het audiologisch centrum en de medewerkers beter kunnen doen?

(Let op: vermeld alstublieft geen namen, om de gegevens anoniem te houden).

- Weet ik niet / ik heb geen verbeterpunt

19. Zou u het audiologisch centrum bij uw vrienden en familie aanbevelen?

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

20. Welk cijfer geeft u het audiologisch centrum als geheel?

Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- 0 Heel erg slecht
 1
 2
 3
 4
 5
 6
 7
 8
 9
 10 Uitstekend

PERSOONSKENMERKEN

Over uw kind, partner, familielid of kennis (indien aangekruist bij vraag 1)

21. Wat is de leeftijd van uw kind, partner, familielid, vriend of kennis?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Jonger dan 12 jaar | <input type="checkbox"/> 45 t/m 54 jaar |
| <input type="checkbox"/> 12 t/m 17 jaar | <input type="checkbox"/> 55 t/m 64 jaar |
| <input type="checkbox"/> 18 t/m 24 jaar | <input type="checkbox"/> 65 t/m 74 jaar |
| <input type="checkbox"/> 25 t/m 34 jaar | <input type="checkbox"/> 75 t/m 84 jaar |
| <input type="checkbox"/> 35 t/m 44 jaar | <input type="checkbox"/> 85 jaar of ouder |

22. Wat is de hoogst voltooide opleiding van uw kind, partner, familielid, vriend of kennis? (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, 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:

23. Wat is het geslacht van uw kind, partner, familielid, vriend of kennis?

- Man
- Vrouw
- Anders

24. Hoe zou u over het algemeen de gezondheid van uw kind, partner, familielid, vriend of kennis noemen?

- Uitstekend
- Zeer goed
- Goed
- Matig
- Slecht

Over uzelf (de invuller van de vragenlijst)

25. Wat is uw leeftijd?

- | | | | |
|--------------------------|--------------------|--------------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> | Jonger dan 12 jaar | <input type="checkbox"/> | 45 t/m 54 jaar |
| <input type="checkbox"/> | 12 t/m 17 jaar | <input type="checkbox"/> | 55 t/m 64 jaar |
| <input type="checkbox"/> | 18 t/m 24 jaar | <input type="checkbox"/> | 65 t/m 74 jaar |
| <input type="checkbox"/> | 25 t/m 34 jaar | <input type="checkbox"/> | 75 t/m 84 jaar |
| <input type="checkbox"/> | 35 t/m 44 jaar | <input type="checkbox"/> | 85 jaar of ouder |

26. Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw
- Anders

27. 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, 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:

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

- Uitstekend
- Zeer goed
- Goed
- Matig
- Slecht