

Overzicht

Methodes patiëntenervaring

Versie 1.1 - april 2023



Er zijn verschillende methodes die u kunt inzetten om patiëntenervaring op te halen. Kies een methode die past bij het doel waarvoor u de ervaring van patiënten wilt inzetten.

Doel	Methode	Wat	Voordelen	Nadelen	Meer informatie
Wilt u de ervaring van een grote groep patiënten gedurende een bepaalde periode inventariseren?	Vragenlijst of enquête voor patiënten*	Gestructureerde dataverzameling om meningen, ervaringen, gedrag en feiten van een grote groep patiënten in kaart te brengen.	<ul style="list-style-type: none"> • Bestaande vragenlijst eenvoudig in gebruik, weinig tijdsinvestering • Veel informatie in korte tijd • Gemakkelijk om grotere groepen patiënten te benaderen (representatief) • Uitkomsten kunnen afhankelijk van de gebruikte methode vergeleken worden met andere praktijken. • Snelle gegevensverwerking • Aanknopingspunten voor verbeteringen • Meerdere vragenlijsten beschikbaar 	<ul style="list-style-type: none"> • Risico op sociaal wenselijke antwoorden • Lastig om goede toelichting te krijgen op scores of gesloten vragen (knelpunten niet altijd goed te achterhalen) • Verdiepende vragen zijn lastig • Opstellen en verwerken eigen vragenlijst kost meer tijd en inzet. 	<p>PREM (Patient Related Experience Measures) ook door NPA gebruikt, zie ook Patiëntenervaringsmetingen.nl</p> <p>Dossier PREMs en PROMs: kwaliteit meten vanuit patiëntperspectief Nivel</p> <p>EUROPEP (IQ Healthcare) ook door NPA gebruikt (npacertificering.nl)</p> <p>Vragenlijst visitatie gericht op Evaluatie Individueel Functioneren www.mijnvisitatie.nl</p> <p>- CQI (Consumer Quality Index) zie Overzicht van alle CQI- en PREM-vragenlijsten Zorginzicht</p>

Doel	Methode	Wat	Voordelen	Nadelen	Meer informatie
Wilt u meer bewust worden van de ervaring van een aantal patiënten en gericht met hen in gesprek gaan?	Groepsgesprek/ bijeenkomst**	Groepsbijeenkomst waarin patiënten hun reactie geven op de verleende en ervaren zorg. Dit kan aan de hand van een lijst met gespreksonderwerpen. Groepsgesprekken vergen goede inhoudelijke voorbereiding, deskundige gespreksleiding, duidelijke verslaglegging, relevante evaluatie en zorgvuldige implementatie.	<ul style="list-style-type: none"> • Goede mogelijkheid om uitgebreide toelichting te krijgen over specifieke onderwerpen/ directe reacties op de verleende en ervaren zorg van patiënten • Mogelijkheid om te exploreren en te verdiepen door in gesprek te gaan • Concrete aanknopingspunten voor verbeteringen • Leidt tot meer patiëntgericht gedrag van zorgverleners 	<ul style="list-style-type: none"> • Vraagt meer tijd en inspanning • Input van een relatief kleine groep patiënten (representativiteit is lager) • Patiënt durft in een gesprek niet alles te delen. 	<p>Focusgroep Focusgroepen: organisatie, begeleiding en analyse - Participatiekompas</p> <p>Spiegelgesprek Spiegelgesprekken: patiënten houden zorgverleners een spiegel voor (participatiekompas.nl)</p>
Wilt u geregeld feedback krijgen vanuit verschillende invalshoeken, ervaringen en expertise via panelleden bijvoorbeeld gericht op de organisatie van uw praktijk?	Patiëntenraad**	Permanente voorziening waarin een groep patiënten namens andere patiënten de belangen behartigt. Gebeurt in de vorm van gevraagd of ongevraagd advies, of door een bepaalde mate van medezeggenschap.	<ul style="list-style-type: none"> • Mogelijke ondersteuning vanuit de zorggroep • Continuïteit 	<ul style="list-style-type: none"> • Niet representatief voor alle patiënten • Niet gekozen door de patiënten • Ondersteuning vanuit zorggroep • Vraagt om investering in het onderhouden van het contact met de patiëntenraad 	<p>Inzichten en aanbevelingen voor patiëntenadviesraden (PAR) (participatiekompas.nl)</p>
Wilt u laagdrempelig en doorlopend de ervaring van de patiënt inventariseren bij een bezoek aan uw praktijk?	Overig** <ul style="list-style-type: none"> • Wensenkaarten • Suggestiekaarten-Ideeënbus • Smileypaal • Enquêtezuil • Wachtkamer-interview 	Mogelijkheid om via een kaart bijvoorbeeld een suggestie, wens of ervaring (ook complimenten) kenbaar te maken ten aanzien van de gang van zaken binnen de praktijk	<ul style="list-style-type: none"> • Kan doorlopend ingezet worden • Makkelijk inzetbaar • Kleinschalig • Patiënt kan ervaring na bezoek direct delen 	<ul style="list-style-type: none"> • Niet representatief voor alle patiënten • Patiënt is mogelijk beïnvloed door uitkomst van gesprek met huisarts 	

*Kwantitatieve dataverzameling (richt zich op getallen en statistiek, systematische dataverzameling en analyse)

** Kwalitatieve dataverzameling (verdiepend onderzoek met focus op woorden en betekenissen)