

# PREM zakboekje

De meest relevante  
basiskennis op zak

**Binnen waardegedreven zorg is er veel aandacht voor het perspectief van patiënten. De ervaringen van patiënten kunt u meten met instrumenten die we PREMs (Patient Reported Experience Measures) noemen. In dit zakboekje vindt u basiskennis voor zorgteams die aan de slag gaan met PREMs. Het is een compact overzicht, bedoeld om zorgteams die nog beperkt bekend zijn met PREMs, te ondersteunen.**

# Inhoud

Begrippen>>

Nationale situatie>>

Doel & randvoorwaarden bepalen>>

Een PREM kiezen>>

PREM implementeren>>

Resultaten terugkoppelen>>

Patiëntervaringen verbeteren>>

# Begrippen

## 1 Wat is een PREM?

Een Patient Reported Experience Measure (PREM) is een instrument dat de ervaringen van een patiënt met (onderdelen van) het zorgproces meet. Dit gaat o.a. over bejegening, privacy, bespreken van behandelmogelijkheden, ervaring van behandeling, coördinatie van zorg, betrekken van naasten, samen beslissen, informatievoorziening en communicatie.

Lees: [Qruxx PREM of PROM: weet wat u meet](#)

2

## Wat is het verschil tussen ervaringen en tevredenheid?

Tevredenheid is een resultaat van verwachtingen, afgewogen naar ervaringen. De tevredenheid van de patiënt is dus gerelateerd aan het eigen referentiekader (de verwachting). Een voorbeeld van een tevredenheidsvraag is *‘Was u tevreden over de wachttijd?’*. Een patiëntervaringvraag richt zich op concrete observaties, bijvoorbeeld *‘Werd u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd geholpen?’*. Ervaringsvragenlijsten worden om die reden als objectiever gezien dan tevredenheidsvragenlijsten.

Lees: [Ontwikkelingen in het meten en gebruiken van PREMs en PROMs](#)

3

## Waarom meten we geen tevredenheid meer in een vragenlijst?

Eén van de bezwaren voor het meten van tevredenheid betreft de onduidelijkheid bij zorgorganisaties over hoe zij patiënttevredenheid kunnen verbeteren. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat een patiënt tevreden is over een wachttijd van een half uur, omdat hij of zij gewend is om nog veel langer te wachten. Dan wordt voor een organisatie niet goed zichtbaar dat er nog heel wat te verbeteren valt. Een ervaringsvraag laat concreter zien hoe lang mensen hebben gewacht op hun afspraak en biedt daarmee een duidelijker beeld van waar verbeterpotentieel ligt.

Lees: [Ontwikkelingen in het meten en gebruiken van PREMs en PROMs](#)

4

## Wat is het verschil tussen PREM en PROM?

Een Patient Reported Outcome Measure (PROM) is een instrument dat door de patiënt ervaren zorguitkomsten meet; een PREM meet hoe patiënten het zorgproces ervaren. PROMs meten bijvoorbeeld: ervaren pijn, dagelijkse dingen kunnen doen, fysieke en mentale gezondheid.

Lees: [Qruxx PREM of PROM: weet wat u meet](#)

Lees: [Qruxx PREM en PROM: Eén letter maakt een groot verschil](#)

Lees: [Menukaart generieke PROMs](#)

5

## Wat is een CQ-index?

De Consumer Quality Index (CQ-index) is een familie van vragenlijsten en een gestandaardiseerde methode voor het meten, analyseren en rapporteren van patiëntervaringen in de zorg. Dit instrument is gericht op ervaringen met het zorgproces zoals bejegening, informatievoorziening en wachttijden. Daarmee is de CQ-index in feite ook een PREM. De term CQ-index wordt steeds minder gebruikt, maar veel van de principes rond de CQ-index komen terug bij andere PREMs, bijvoorbeeld dat patiënten betrokken moeten zijn bij de ontwikkeling en dat de focus ligt op patiëntervaringen en niet op patiënttevredenheid.

Lees: [CQ-index vragenlijsten](#)

Lees: [Ontwikkeling van CQ-index vragenlijsten](#)

Lees: [Maartenskliniek – leren van elkaar](#)

## 6 PREM en waardegedreven zorg

Waardegedreven zorg is zorg die zodanig wordt georganiseerd en geleverd dat hij aansluit bij de behoeften van de patiënt. Binnen waardegedreven zorg is continu leren en verbeteren op basis van ervaringen, uitkomsten en kosten een centraal element. Ervaringen van patiënten kunnen belangrijke input zijn voor het leer- en verbeterproces van een organisatie, bijvoorbeeld als het gaat om de ervaring met samen beslissen of de ervaring met samenwerking tussen verschillende afdelingen binnen één organisatie of zelfs tussen verschillende betrokken zorgorganisaties. In een aantal indicatorensets van waardegedreven zorg zijn PREMs opgenomen. Bijvoorbeeld ICHOM Zwangerschap en Geboorte.

Lees: [Kennisset geboortezorg](#)

Lees: [Waardegedreven zorg](#)

# Nationale situatie



## Zijn er landelijke afspraken over PREMs?

Ja, voor diverse sectoren. Deze afspraken zijn er om te voorkomen dat één patiënt meerdere PREMs krijgt over hetzelfde bezoek of dezelfde behandeling.

Zie voor landelijke afspraken [www.patientervaringsmetingen.nl](http://www.patientervaringsmetingen.nl)  
en [www.zorginzicht.nl](http://www.zorginzicht.nl)



8

## Zijn er landelijk verplichte PREMs?

Ja, PREMs worden alleen landelijk verplicht gesteld als zorgaanbieders, patiëntenorganisaties en verzekeraars het daar met elkaar over eens zijn. Deze zijn o.a. beschikbaar in het register van Zorginstituut Nederland ([www.zorginzicht.nl](http://www.zorginzicht.nl)). Dat is bijvoorbeeld het geval bij de PREM wijkverpleging. Hoe de uitvoering van landelijk verplichte metingen dient te gebeuren is opgeschreven in een werk- of meetinstructie zodat de meting bij iedere zorgaanbieder hetzelfde wordt uitgevoerd.

Kijk op: [Zorginzicht.nl](http://Zorginzicht.nl)

Lees: [PREM wijkverpleging](#)

Lees: [Maartenskliniek – leren van elkaar](#)

# Doel & rand-voorwaarden bepalen



## Wat zijn de doelen van een PREM?

PREMs worden gebruikt om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Dit wordt bijvoorbeeld gedaan door afdelingen of ziekenhuizen met elkaar te vergelijken ('benchmarken') en te leren van verschillen. Maar ook zonder benchmarking bieden PREMs nuttige aanknopingspunten voor verbetering, bijvoorbeeld door ervaringen in de tijd te monitoren. Daarnaast bieden PREMs keuze-informatie voor patiënten en zorginkoopinformatie door zorgverzekeraars.

10

## Zijn open vragen belangrijk?

Ja, deze worden vaak gebruikt om een tip of top aan te geven. Zo kunnen patiënten ervaringen delen waar niet naar gevraagd wordt in de gesloten vragen. Ook kunt u open vragen stellen om context te geven aan de antwoorden op gesloten vragen. Het kost relatief veel tijd om de antwoorden op open vragen te lezen en categoriseren. Er zijn ontwikkelingen om daar Artificial Intelligence (AI) technieken voor te gebruiken.

Lees: [Patiëntervaringen meten met open vragen: hoe krijg je snel inzicht in verbeterpunten?](#)

11

## Is taalniveau belangrijk?

Ja, gebruik waar mogelijk taalniveau B1 (groep 7) of lager. Ontwikkelt u een nieuwe PREM, test dan de formulering en begrijpelijkheid van de vragen bij uw doelgroep. Dit kan door patiënten te vragen hardop denkend de vragenlijst in te vullen en na te gaan of vragen en antwoordcategorieën begrepen worden zoals zij bedoeld zijn.

Lees: [HMC - óók voor minder taalvaardige patiënten](#)

Lees: [Vertaalde Picker instrument](#)

Kijk op: <https://www.ishetb1.nl/>

# Een PREM kiezen

12

## Welke generieke PREMs zijn er?

Onder meer de Patiëntervaringsmonitor (PEM), PREM-Medisch Specialistische Zorg (PREM-MSZ), CQ-index MSZ, PREM 3.0 Paramedische Zorg en CQI vragenlijsten voor sectoren zoals wijkverpleging. Zeven vragen uit de kernset PREM-MSZ worden gepubliceerd op de website van ZorgkaartNederland.

Lees: [NVZ pilot Picker instrument](#)

Lees: [ZorgkaartNederland-verhaal](#)

Lees: [patiëntervaringsmetingen.nl](https://www.patiëntervaringsmetingen.nl)

Vragenlijst PREM-MSZ/ [ZorgkaartNederland](#)

Bekijk: [Verbeteren op basis van de PEM](#)

Vragen over de PEM kun je stellen aan NFU

13

## Welke specifieke PREMs zijn er?

Er zijn PREMs gericht op specifieke specialismen, aandoeningen, of behandelingen. Een uitputtend overzicht is niet beschikbaar. Weten of er een PREM beschikbaar is voor uw situatie? Vraag het uw brancheorganisatie, wetenschappelijke vereniging of raadpleeg uw netwerk. Sommige sets van ICHOM bevatten PREMs zie daarvoor [www.ichom.org](http://www.ichom.org). U kunt ook kijken op onderstaande websites:

Kijk op: [www.zorginzicht.nl](http://www.zorginzicht.nl)  
of: [www.patiëntervaringsmetingen.nl](http://www.patiëntervaringsmetingen.nl)

14

## Waar kan ik PREMs vinden?

De PREMs waarover landelijke afspraken zijn gemaakt, zijn te vinden op [www.patiëntervaringsmetingen.nl](http://www.patiëntervaringsmetingen.nl). Op [www.meetinstrumentenzorg.nl](http://www.meetinstrumentenzorg.nl) staat informatie over de CQI. PREM MSZ is vindbaar op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl). De PEM is opvraagbaar. Daarnaast zijn CQ-index vragenlijsten die in het verleden ontwikkeld zijn, vindbaar op Zorginzicht.

Kijk op: [www.patiëntervaringsmetingen.nl](http://www.patiëntervaringsmetingen.nl)  
of: [www.meetinstrumentenzorg.nl](http://www.meetinstrumentenzorg.nl)  
of: [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl)

15

## Hoe kies ik een PREM?

Er is geen één vragenlijst het beste, dit is afhankelijk van uw doel en doelgroep. Wel is het belangrijk dat een PREM samen met patiënten is ontwikkeld en dat de inhoud begrijpelijk en relevant is voor de doelgroep. Als u in het kader van leren en verbeteren met andere organisaties wilt vergelijken, kan dit een overweging zijn om de vragenlijst te kiezen die andere organisaties ook gebruiken.

Lees: [Santeon driesprong](#)

16

## Kan ik zelf een PREM ontwikkelen?

Ja, Zorginzicht biedt daarvoor diverse handreikingen en tools.

Lees: [Zorginzicht - Ontwikkeltools](#)

Lees: [KNO hoofd hals chirurgie - Erasmus MC](#)

# PREM implemente- ren

17

## Wat is het beste meetmoment voor een PREM?

Dit is per aandoening/sector verschillend. Vaak direct nadat de zorg geboden is of mensen uit zorg zijn. Met een maximum van drie maanden na het bezoek om de kans te verkleinen dat patiënten zich belangrijke zaken niet meer goed kunnen herinneren. Bij aandoeningen die ingrijpend zijn kan het meetmoment later liggen dan bijvoorbeeld voor een bezoek bij de apotheek of een polikliniek.

18

## Hoe vaak meet ik met een PREM?

Dit is afhankelijk van uw doel. Voor benchmarkdoeleinden kan een jaarlijkse meting voldoende zijn, als u cyclisch wilt leren en verbeteren kan dit vaker zijn.

19

## Is anonimiteit belangrijk?

Ja, een PREM is anoniem tenzij door de patiënt anders wordt aangegeven. Patiënten zijn waarschijnlijk eerlijker over hun ervaringen als hun identiteit wordt beschermd. U kunt de keuze laten bij de patiënt, door op het einde te vragen of ze willen dat er naar aanleiding van de vragenlijst contact wordt opgenomen.



20

## Is toestemming van de patiënt nodig?

Neem contact op met een Privacy Officer of Functionaris Gegevensbescherming binnen uw eigen organisatie. Diegene kan advies geven afgestemd op het doel van de meting en het uitnodigingsproces. In alle gevallen geldt dat deelname vrijwillig is en men patiënten goed moet informeren over het doel en de betrokken partijen.

21

## Is METC toestemming nodig?

Medisch Ethische Toetsingscommissie (METC) toestemming is nodig voor wetenschappelijk onderzoek, niet voor metingen om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

22

## PREMs meten, bespreken, uitwisselen over de keten/ in het netwerk, met welke privacy issues moet ik dan rekening houden?

U mag niet zomaar bestanden met persoonsgegevens van verschillende zorgaanbieders aan elkaar koppelen. In principe betreft dit een gegevensverwerking met een hoog privacyrisico (gegevens makkelijk tot de persoon herleidbaar), het is dan nodig om een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uit te voeren en passende maatregelen te nemen. Dat kan bijvoorbeeld gaan over het veilig koppelen van databestanden met persoonsgegevens van verschillende zorgaanbieders die met elkaar een netwerk vormen, het pseudo-nimiseren van gegevens, veilige opslag van de data, voor wie is de data toegankelijk, etc. Als zorgaanbieder blijft u zelf verantwoordelijk voor het naleven van de AVG, ook als de verwerking van gegevens wordt uitbesteed aan een verwerker.

23

## Waar moet ik op letten als ik twee PREMs gebruik?

Soms worden er twee PREMs naast elkaar gebruikt met een ander doel, bijvoorbeeld een generieke en een ziekte-specifieke PREM. Bepaal dan welke PREM prioriteit heeft. Stel bijvoorbeeld dat zowel de generieke PREM medisch specialistische zorg als de PREM oncologie worden afgenomen, dan kun u inbouwen dat patiënten die worden uitgenodigd om de PREM oncologie in te vullen, niet worden benaderd met de PREM MSZ.

24

## Waar moet ik op letten als ik PREMs en PROMs combineer?

Het combineren van PREMs en PROMs is niet vanzelfsprekend omdat meetmomenten vaak niet gelijk zijn, de verschillende doelen van PROMs en PREMs de informatieplicht richting de patiënt compliceert, of omdat het combineren van beide lijsten een te groot aantal vragen oplevert. Toch komt het wel voor dat PROMs en PREMs worden gecombineerd als meetmomenten dicht bij elkaar liggen in de tijd. Lengte van de lijst en goede informatie over de doelen van beide typen vragenlijsten zijn dan belangrijke aandachtspunten.

# Resultaten terug- koppelen

25

**Hoe koppel ik de uitkomsten terug naar patiënten?**

Dit kan op verschillende manieren: één-op-één als patiënten dit aangeven in de vragenlijst, via een nieuwsbrief van de organisatie of patiëntenvereniging, via informatie in de wachtruimte of op de website van het ziekenhuis.

26

## Wat is case-mix correctie?

Het statistisch corrigeren voor verschillen in patiëntenpopulatie (zoals leeftijd, geslacht) of andere karakteristieken zoals diagnose en behandeling noemen we case-mix correctie. Case-mix correctie is met name relevant bij het vergelijken van scores (benchmarking).

27

## Wanneer moet ik case-mix correctie doen?

Case-mix correctie is nodig als u groepen van patiënten vergelijkbaarder wil maken door de invloed van een patiëntkenmerk op de uitkomst dat buiten de invloed van de behandelaar ligt weg te nemen. Andere optie is de resultaten uitsplitsen op leeftijd, geslacht, diagnose en behandeling. Dat heet stratificatie. Voor kwaliteitsdoeleinden wordt vaak geen correctie toegepast.

28

## Welke PREM staat er op Zorgkaart NL?

Dat verschilt per sector. In de medisch-specialistische zorg kunnen patiënten de vragen op ZorgkaartNederland invullen. Ziekenhuizen die de PREM MSZ gebruiken kunnen de resultaten ook plaatsen op ZorgkaartNederland door deze aan te leveren via een meetbureau.

29

## Wanneer mag ik resultaten weergeven?

Hoe minder resultaten u hebt, hoe groter de kans dat u de identiteit van een patiënt kan herleiden. Bij minder dan tien reacties is er vaak geen weergave omdat de kans op herleidbaarheid van patiënten dan te groot is. Een andere overweging is statistische betrouwbaarheid. Tien reacties is hiervoor meestal niet genoeg. Wat wel genoeg is hangt af van de eigenschappen van de data en de eisen die het gebruiksdoel aan de data stelt. Dat dient per vragenlijst te worden bekeken door iemand met kennis van vragenlijsten en statistiek.

# Patiënt- ervaringen verbeteren

30

## Hoe kies ik een verbeterpunt?

Bekijk gezamenlijk op welke onderwerpen ruimte is voor verbetering. Neem hierbij ook de antwoorden op eventuele open vragen mee. Is verdere verdieping nodig? Kijk dan hoe u dat wilt aanpakken. Bijvoorbeeld door een focusgroep met patiënten te organiseren.

Lees: [www.participatiekompas.nl](http://www.participatiekompas.nl)

Lees: [Doel-specifieke versies van CQI meetinstrument](#)

Bekijk: [Verbeteren op basis van PEM](#)

31

## Welke factoren dragen bij aan het verbeterproces?

Een PREM die meet wat u wilt meten, een hoge respons, goede kwaliteit van de data (weinig missende antwoorden) vormen een goed begin. Essentieel is ook nieuwsgierigheid en betrokkenheid van collega's en patiënten bij het opstellen van een verbeterplan. De vertaalslag van meten naar verbeteren gaat immers niet vanzelf, maar vraagt een interpretatiestap waarin betrokkenen zich afvragen waarom zij scoren zoals ze scoren en wat er beter kan.

Lees: [Bastemeijer et al. 2019](#)

Lees: [Ronde tafels van meten naar verbeteren](#)



**Ga naar  
[www.linnean.nl](http://www.linnean.nl)  
en sluit aan!**

**Vragen  
en/of opmerkingen  
Mail ons!**

[WWW.LINNEAN.NL](http://WWW.LINNEAN.NL)  
[LINNEAN-INITIATIEF@ZINL.NL](mailto:LINNEAN-INITIATIEF@ZINL.NL)

[#LINNEAN](https://twitter.com/LINNEAN)

[@LINNEAN](https://twitter.com/LINNEAN)