

Informacje dla klientów na temat pomiaru doświadczeń w opiece położniczej

Ponieważ korzysta Pani z naszej opieki, przekazujemy niniejsze informacje. Chcielibyśmy usłyszeć od Pani, jak ocenia Pani tę opiekę. Co sądzi Pani o opiece i usługach, które świadczymy? Czy oferujemy to, czego Pani potrzebuje i uważa za istotne?

W jaki sposób mierzone są doświadczenia klientów?

Na poziomie krajowym uzgodniono, że organizacje świadczące opiekę położniczą mierzą doświadczenia klientów. Wszystkie organizacje zajmujące się opieką położniczą używają w tym celu tego samego kwestionariusza, a mianowicie PREM Opieka Porodowa/Urodzeniowa, który wspólnie opracowały.

Kwestionariusz ten jest skierowany do każdej kobiety, która urodziła dziecko. Jest to krótka ankieta zawierająca 14 pytań dotyczących tego, co jest dla Pani ważne jako kobiety w ciąży. Wypełniona ankieta jest niezwykle przydatna dla podmiotu świadczącego opiekę zdrowotną. Zadajemy pytania dotyczące doświadczeń z opieką każdej z organizacji, w których otrzymała Pani opiekę: praktyki położniczej, szpitala i organizacji opieki poporodowej. Należy odpowiedzieć na pytania w prostej 10-punktowej skali zilustrowanej obrazowo za pomocą uśmiechów. Na koniec prosimy o wskazanie obszarów wymagających według Pani poprawy, a także uwypuklenie zalet. Ponadto kwestionariusz zawiera szereg pytań ogólnych, takich jak płeć, wiek, miejsce urodzenia itp.

Jak działa pomiar doświadczeń klientów z opieką położniczą PREM?

- Położna (zwykle) informuje Panią o PREM oraz podkreśla, że Pani adres e-mail zostanie w tym celu użyty. Może Pani wyrazić odmowę. W takim przypadku nie zostanie Pani zaproszona do wypełnienia ankiety.
- Położna przekaże Pani adres e-mail po porodzie.
- Następnie automatycznie otrzyma Pani e-mail z wyjaśnieniem i linkiem do kwestionariusza PREM. E-mail powinien dotrzeć do Pani skrzynki pocztowej w czasie od 2 do 8 tygodni po porodzie.

Co się dzieje z wynikami?

Z wypełnionych kwestionariuszy PREM korzystają różne strony:

- Organizacje, od których otrzymała Pani opiekę, otrzymują wyniki krajowe i wyniki własnych pomiarów. Dane te są zawsze anonimowe. Mogą wykorzystać te wyniki do poprawy jakości opieki położniczej. Wypełniając ankietę PREM, przyczyniasz się do poprawy jakości organizacji, w której otrzymałaś opiekę położniczą.
- Wszystkie wypełnione ankiety PREM gromadzone są w bezpieczny sposób przez niezależną agencję badawczą (Perined). Następnie udostępniane są anonimowe wyniki różnym podmiotom krajowym, które wykorzystują te dane na przykład do poprawy jakości opieki położniczej. Niezależna agencja badawcza udostępnia również anonimowe dane krajowej publicznej bazie danych. Odpowiedzi na pytania otwarte nie są udostępniane w publicznej bazie danych.

Chcesz dowiedzieć się więcej? Sprawdź: <https://www.kennisnetgeboortezorg.nl/prem-geboortezorg/>