

# Vragen en Antwoorden Marktconsultatie

Onze dank voor het stellen van vragen in het kader van de marktconsultatie *Meten van patiëntervaringen in de UMC's*. In dit document staan de vragen die wij ontvangen hebben en de antwoorden daarop. Daarnaast nog een toelichting op aanvullende vragen en eventuele gesprekken.

## Aanvullende vragen en gesprekken

Mochten wij naar aanleiding van uw beantwoording nog aanvullende vragen hebben, dan zullen wij die zo snel mogelijk (schriftelijk) stellen.

Wij hebben dinsdag 31 maart gereserveerd voor drie gesprekken met marktpartijen die een reactie hebben ingediend op onze marktconsultatie. Op 25 maart zullen wij de partijen die wij hiervoor uitnodigen, benaderen.

## Vragen en antwoorden

We hebben onderstaande vragen ontvangen en beantwoord:

No.	Vraag	Antwoord
1	Kan wellicht wat toelichting worden gegeven bij 2.6 vraag 11? Ons is niet geheel duidelijk hoe voor jullie de onderwerpen innovatie en kwaliteit(scriteria) zich tot elkaar verhouden.	De overeenkomst zal voor een aantal jaren gaan lopen. Dat betekent dat we graag willen samenwerken met een opdrachtnemer die niet alleen het voor dit moment beste product voor een goede prijs levert, maar die ook mogelijkheden ziet om samen een doorontwikkeling te maken. Wij vernemen graag van marktpartijen hoe zij denken dat we hier de juiste vraag voor formuleren in de aanbesteding.
2	Ziet UMCNL in de toekomst mogelijkheden om patiëntervaringsdata uit de PEM te combineren met andere databronnen, zoals PROMs, kwaliteitsindicatoren of procesdata uit EPD's, om zo een breder beeld van waardegedreven zorg te krijgen?	Ja, we zien hier zeker kansen, maar hier zitten ook vraagstukken/ uitdagingen aan vast. Een koppeling tussen patiëntervaringsdata en medewerkerservaringen zou bijvoorbeeld interessant kunnen zijn. Als hier relevante mogelijkheden zijn, horen wij dat graag.
3	Steeds meer algemene ziekenhuizen gebruiken ook de PEM. Hoe kijkt UMCNL naar de toekomstige schaalbaarheid van de oplossing, bijvoorbeeld richting samenwerking met andere ziekenhuizen of regionale zorgnetwerken?	Een aantal algemene ziekenhuizen gebruikt de UMC vragenlijst en een deel werkt ook met hetzelfde meetbureau. Zij zijn UMCNL gevolgd in hun keuze. Er zijn samenwerkingsafspraken over het gebruik van de PEM maar deze samenwerking reikt niet verder dan dat. Wij zien deze samenwerking positief en we zouden graag willen dat de PEM dat in de

		toekomst blijft ondersteunen. Indien u hier ideeën over heeft, horen wij dat graag.
4	In hoeverre ziet UMCNL patiëntervaringsmetingen vooral als monitoringsinstrument, en in hoeverre als instrument voor continue kwaliteitsverbetering binnen zorgteams of verschilt dit per UMC?	We zien meerdere toepassingen zoals benchmarken, verantwoording, keuze informatie. Het primaire uitgangspunt voor de PEM is echter leren en verbeteren.
5	De umc's werken samen in benchmarking. Hoe ziet UMCNL de rol van benchmarking in de toekomst: vooral als vergelijkingsinstrument, of ook als middel om structureel van elkaar te leren en verbeterinitiatieven te stimuleren?	Op dit moment krijgen we vooral inzicht in verschillen tussen enerzijds de umc's en anderzijds de specialismen of afdelingen binnen een umc. We hebben de wens daar een vervolg aan te geven: van inzicht naar verbeteren. Als u ideeën heeft over de rol die een opdrachtnemer hierin kan spelen, dan horen wij dat graag van u.
6	Op welke manieren worden de resultaten uit PREMs door UMC's op dit moment ingezet?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leren en verbeteren</li> <li>• Benchmark intern en extern</li> <li>• Verantwoording</li> <li>• Keuze informatie (wordt gedeeld met externe zorgvergelijkers)</li> </ul>
7	Welke NLP of text mining technologie zetten UMC's nu al in voor analyse van PREMs?	Samen met onze huidige opdrachtnemer hebben we een model voor text mining ontwikkeld. Het is mogelijk dat er met de huidige stand van technologie andere opties zijn.
8	In hoeverre bestaat de behoefte om PREM-data te combineren met andere interne of externe data om tot integraal en longitudinaal patiëntinzicht te komen?	Die wens is groot. We zijn geïnteresseerd in informatie over de mogelijkheden.
9	Op pagina 4 van het marktconsultatiedocument staat als één van de belangrijkste behoeften bij puntje 3: Eventueel gebruik maken van speech-to-speech om de inclusiviteit te verhogen (ook mensen die anderstalig zijn en moeite hebben met taal). Het gebruik van speech-to-text is een veel voorkomende vorm van gesproken tekst omzetten naar geschreven tekst, zodat je deze verder kunt analyseren. Hoe ziet u in de inzet van speech-to-speech in dit verband?	<p>De wens is vooral om zicht te krijgen op nieuwe ontwikkelingen om de inclusiviteit van de PEM te verhogen. We zoeken dan ook naar manieren om de respons en representativiteit te vergroten, oftewel: hoe bereiken we meer jongeren, laaggeletterden, minder digitaal vaardigen en van oorsprong niet nederlandstaligen.</p> <p>Zelf denken wij bijvoorbeeld aan speech-to-text of eventueel speech-to-speech maar we vernemen graag in deze marktconsultatie in brede zin wat momenteel mogelijk en/of gebruikelijk is wat de inclusiviteit van de PEM zou kunnen verhogen.</p>