

## Meetinstructie Totaalscore Cliëntervaring 2021

Voorpublicatie uit Handboek zorgaanbieders Verpleeghuiszorg - Indicatoren

Verpleeghuiszorg 2021

17 mei 2021

8. Cliëntervaring score: Gemiddelde totaalscore gebaseerd op zes vragen	
<i>Definitie</i>	<p>Gemiddelde totaalscore op locatieniveau, gebaseerd op zes vragen.</p> <p>Toelichting bij definitie: De gemiddelde totaalscore is gebaseerd op zes deelvragen (zie verder hieronder bij Vraag). Deze vragen komen overeen met de zes vragen van ZorgkaartNederland.</p> <p>Per respondent wordt het gemiddelde van deelvragen berekend. Dit is de totaalscore per respondent. Per locatie wordt vervolgens het gemiddelde berekend van de totaalscores van de respondenten: de locatie-totaalscore.</p> <p>Respondenten die geen ervaring met het onderwerp uit een bepaalde deelvraag hebben, kunnen hier 'niet van toepassing' invullen. Bij meer dan 2x niet van toepassing wordt de totaalscore van de respondent niet berekend en dus niet meegenomen in de locatie-totaalscore</p>
<i>Vraag</i>	<p>De respondent beantwoordt de volgende vragen met een antwoordcategorie van 1 tot en met 10 (1 = nee, helemaal niet; 10 = ja, helemaal). Respondenten die geen ervaring met het onderwerp uit een bepaalde deelvraag hebben, kunnen hier 'niet van toepassing' invullen. Bij meer dan 2x niet van toepassing wordt de totaalscore van de respondent niet berekend en dus niet meegenomen in de locatie-totaalscore.</p> <p>Deelvragen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Afspraken: Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?</li><li>• Verpleging: Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?</li><li>• Omgang medewerkers: Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?</li><li>• Kwaliteit van leven: Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?</li><li>• Luisteren: Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?</li><li>• Accommodatie: Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?</li></ul> <p>• Wat is het aantal ervaringen waarop de totaalscore is gebaseerd? Opmerkingen: [open tekstveld]</p>

<i>Teller</i>	<p>Per locatie: Bij elkaar opgetelde totaalscores per respondent</p> <p>Per respondent wordt het gemiddelde van de deelvragen berekend (gebaseerd op minimaal vier ingevulde deelvragen). Dit is de totaalscore per respondent. Per locatie wordt het gemiddelde berekend van de totaalscores van de respondenten: de locatie-totaalscore. Hiervoor worden per locatie de totaalscores van alle respondenten opgeteld (= Teller) en gedeeld door het aantal respondenten (= Noemer).</p>
<i>Noemer</i>	<p>Per locatie: Aantal respondenten</p> <p>Per respondent wordt het gemiddelde van de deelvragen berekend. (gebaseerd op minimaal vier ingevulde deelvragen). Dit is de totaalscore per respondent. Per locatie wordt het gemiddelde berekend van de totaalscores van de respondenten: de locatie-totaalscore. Hiervoor worden per locatie de totaalscores van alle respondenten opgeteld (= Teller) en gedeeld door het aantal respondenten (= Noemer).</p>
<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator
<i>Keuze/verplicht</i>	Verplichte indicator
<i>Niveau van meting</i>	Cliëntniveau
<i>Bron</i>	Meting van de zes vragen.
<i>Meetperiode</i>	Meting in de periode 1-1-2021 t/m 31-12-2021

<i>Meetinstructie</i>	<p>Werkwijzen ophalen ervaringen:</p> <p>Meting kan plaatsvinden via ZorgkaartNederland. Een meting kan ook plaatsvinden zonder ZorgkaartNederland, bijvoorbeeld met een meetbureau of een meting in eigen beheer. Het is hierbij belangrijk dat de meting op een onafhankelijke manier gebeurt, zodat respondenten zich vrij voelen om hun mening te geven.</p> <p>Wanneer u via ZorgkaartNederland ervaringen ophaalt kunt u dit op verschillende manieren insteken, bijvoorbeeld via een belteam, interviewteam of mensen stimuleren zelf een ervaring te plaatsen (bijvoorbeeld via een folder met een link naar ZorgkaartNederland, algemene mailing of link op de eigen website naar ZorgkaartNederland). Meer informatie over het ophalen van ervaringen via ZorgkaartNederland staat op: <a href="https://www.zorgkaartnederland.nl/content/spelregels-rond-het-ophalen-van-waarderingen">https://www.zorgkaartnederland.nl/content/spelregels-rond-het-ophalen-van-waarderingen</a>.</p> <p>Voor de totaalscore 2021 rapporteert u gemiddelde locatie-totaalscore over het jaar 2021 en het aantal respondenten. Dit is openbare informatie; beide cijfers staan op locatieniveau op ZorgkaartNederland.</p> <p>Wanneer u de meting niet via ZorgkaartNederland uitvoert, is het belangrijk dat dit op een onafhankelijke manier gebeurt, zodat respondenten zich vrij voelen om hun mening te geven. U kunt bijvoorbeeld werken met een meetbureau of een meting in eigen beheer. Voor belangrijke tips en een overzicht van meetbureaus: zie <a href="https://www.zorgkaartnederland.nl/content/spelregels-rond-het-ophalen-van-waarderingen">https://www.zorgkaartnederland.nl/content/spelregels-rond-het-ophalen-van-waarderingen</a>.</p> <p>U heeft een 'uitzetverplichting' van 80%. Dit houdt in dat aanbieders 80% van hun bewoners/naasten moet attenderen op het kunnen delen van hun ervaring.</p>
-----------------------	--