

**Toelichting op gebruik clientervaringen voor zorginkoop;
ontwikkeling PREM – inventarisatie gebruik
ZorgkaartNederland**

23 februari 2017

Inleiding

In de bestuurlijke afspraken van oktober 2016 zijn ontwikkeling en intenties m.b.t. de PREM wijkverpleging opgenomen. Alle partijen onderschrijven het nut en de waarde van cliëntervaringen voor diverse doeleinden, zoals kwaliteitsverbetering, zorginkoop, en cliëntkeuze-informatie. Tegelijkertijd willen we voorkomen dat clientervaringen met verschillende methodes dubbel uitgevraagd worden, als dat niet noodzakelijk is.

Er is al een PREM chronische zorg ,die als uitgangspunt dient voor de te ontwikkelen PREM wijkverpleging. Daarnaast worden op ZorgkaartNederland clientervaringen uitgevraagd. Het is nog onduidelijk in hoeverre ZorgkaartNederland gebruikt kan worden voor de inkoop. Er leven bij zorgverzekeraars/ZN bijvoorbeeld nog vragen over representativiteit, casemix en de volledigheid van de vragen voor inkoop. Daarom worden in een hybride model de volgende twee trajecten doorlopen:

- Ontwikkeling PREM wijkverpleging: Van Februari 2017 tot en met April 2017 wordt een praktische vragenlijst ontwikkeld. De basis voor deze vragenlijst zijn de PREM chronische zorg en de 150 interviews van Patiëntenfederatie Nederland over wat cliënten belangrijk vinden bij wijkverpleging.
- Verkenning naar de mogelijkheden ZorgkaartNederland als alternatief voor PREM: Van Februari 2017 tot en met April 2017 inventariseert ZN bij hun leden wat zorgverzekeraars nodig hebben om ZorgkaartNederland te gebruiken voor inkoop. Vervolgens gaan ZN en ZorgkaartNederland met elkaar in overleg over of en hoe ZorgkaartNederland hieraan bij kan dragen. Uiteraard binnen de uitgangspunten van ZorgkaartNederland.

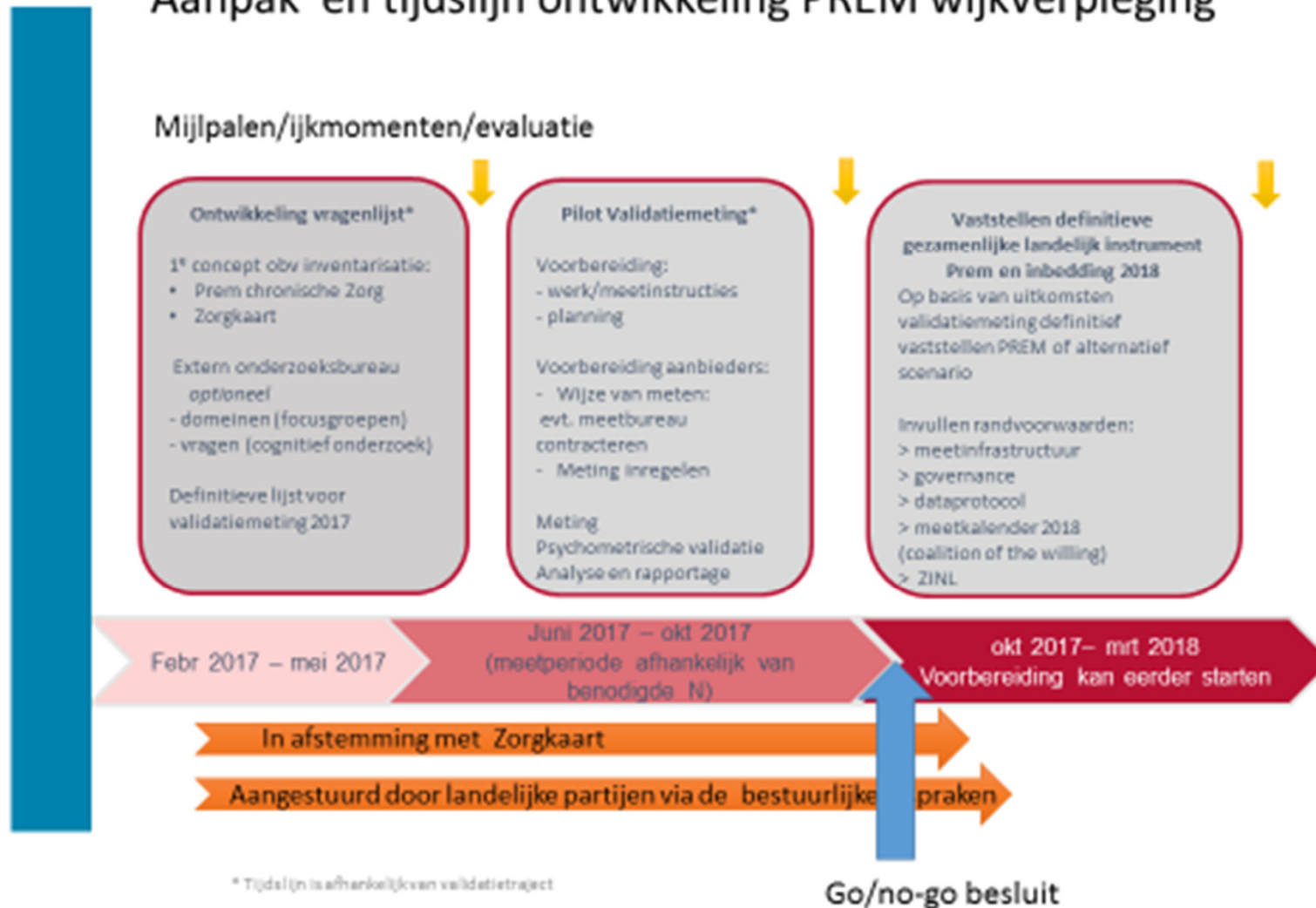
Op de volgende sheets worden de volgende twee trajecten verder uitgewerkt, inclusief een tijdspad.

Medio April volgt het bestuurlijke besluit over een gezamenlijk traject of sepeeraat.

Werkwijze ontwikkeling PREM uit bestuurlijke afspraken

Aanpak en tijdslijn ontwikkeling PREM wijkverpleging

Mijlpalen/ijkmomenten/evaluatie



Inhoudelijke aanpak ontwikkeling PREM

Ontwikkeling vragenlijst 2017

1^e concept obv Prem
chronische Zorg

Validatie:

- domeinen (focusgroepen)
- vragen (cognitief onderzoek)

Definitieve lijst voor
validatiemeting 2017

Febr 2017 – mei 2017

- Zorgkaart Nederland vragenlijst
- Prem Chronische zorg als uitgangspunt
- Lijsten naast elkaar leggen en beoordelen
- Onderzoeken of er extra vragen/items/domeinen wenselijk zijn vanuit de doelen keuzeinformatie, verbeterinformatie en inkoop
- Afstemmen tripartite
- Mogelijkheid te komen tot 1 lijst/uitvraag

Huidige vragenlijst Zorgkaart en Prem Chronische Zorg

Huidige vragen en terugkoppeling op Zorgkaart voor Wijkverpleging

Afspraken* 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Omgang medewerkers* 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Kwaliteit van leven* 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Deskundigheid* 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Herkennen veranderingen* 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Vast team* 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Gemiddeld cijfer

Aandoening / behandeling **Waarvoor heeft u deze organisatie bezocht/traact met gehad? Deze vraag is niet verplicht.**

Aanbevelen* **Zou u deze organisatie aanbevelen bij uw familie en vrienden?**
 Ja Nee

Beschrijf uw ervaring* **Geef uw waardering en help een andere patiënt bij het maken van een keuze. Vertel waarom u uw zorginstelling goed of slecht vindt. Voorbeelden helpen. Geef opbouwende kritiek. Noem concrete punten waarop de zorginstelling kan verbeteren.**

CHRONISCHE ZORG			
vraagnummer	Domein	Item	
PATIËNTERVARINGEN			
1	Bejegening/Communicatie	Ik kan de zorgverlener de vragen stellen die ik wil	
2	Informatie/voorlichting/advies	De zorgverlener legt begrijpelijk uit.	
3	Clientgerichtheid	De zorgverlener heeft belangstelling voor mijn persoonlijke situatie (bijvoorbeeld gezinssituatie, andere problemen die spelen e.d.)	
4a	Gezamenlijke besluitvorming	Ik bespreek samen met mijn zorgverlener waar ik aan wil werken (doelen) * <i>Dit wordt ook wel een individueel zorgplan genoemd.</i>	
4b		Ik maak samen met mijn zorgverlener afspraken hoe ik dit doel ga bereiken (acties)	
4c		Ik heb toegang tot mijn individueel zorgplan (<i>overzicht van doelen en acties, op papier of digitaal</i>)	
5	Samenwerking en afstemming tussen zorgverleners	De behandeling van de zorgverleners sluit goed op elkaar aan	
6	Behandeling	De zorgverlener houdt in de gaten hoe het met mijn gezondheid gaat	
7	Begeleiding	De zorgverlener geeft mij advies over hoe ik gezond kan leven (bijvoorbeeld over medicatie, bewegen, roken, eten en drinken).	
8a	Nazorg	De zorgverlener geeft mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen.	
8b		De zorgverlener overlegt met mij over het bijstellen van de behandeling / het advies (doelen en acties/individueel zorgplan)	
9	Organisatie	Ik weet met wie ik contact kan opnemen met vragen over mijn chronische ziekte.	
10	Zorg op maat	Ik krijg van mijn zorgverlener een behandeling en/of advies waar ik wat mee kan.	
11	Deskundigheid en kennis	Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverlener.	
ORDEEL			
12	Ankervraag	Met de hulp van mijn zorgverlener kan ik beter omgaan met mijn chronische ziekte.	
13	Algemeen oordeel (aanbeveling)	Zou u de zorgverlener aanbevelen bij andere mensen met een chronische ziekte?	
14a	Algemeen oordeel (compliment)	Waarover zou u de zorgverlener een compliment willen geven?	
14b		Algemeen oordeel (verbetering)	Wat zou de zorgverlener volgens u beter kunnen doen?
CASEMIX			
	Algemene gezondheid	Hoe zou u over het algemeen uw lichamelijke gezondheid omschrijven?	
	Geestelijke gezondheid	Hoe zou u over het algemeen uw geestelijke gezondheid omschrijven?	
	Leeftijd	Wat is uw leeftijd?	
	Geslacht	Bent u een man of een vrouw?	
	Opleiding	Wat is uw hoogst genoten opleiding?	
KWALITEIT VAN LEVEN			

Mogelijkheid te komen tot 1 lijst ??

Toelichting op Overzicht Tabel (sheet 5)

Overeenkomsten en verschillen Zorgkaart en Prem chronische zorg

- In vorige sheet is de vragenlijst van Zorgkaart Nederland voor de wijkverpleging en de Prem Chronische zorg voor de wijkverpleging naast elkaar gezet.
- De thema's van Zorgkaart Nederland zijn tot stand gekomen op basis van face tot face interviews met ouderen en/of hun mantelzorgers (verpleging en verzorging thuis).
- De domeinen en vragen Prem chronische Zorg zijn tot stand gekomen op basis van focusgroepen met patiënten en cognitieve interviews met patiënten. Deze lijst dient de volgende doelen: keuze informatie, verbeterinformatie en zorginkoopinformatie
- De domeinen van de Prem chronische Zorg als uitgangspunt voor de PREM wijkverpleging zijn naast de thema's van Zorgkaart gezet. Hierbij is gekeken naar domeinen die met de vragen overeenkomen en met de thema's van Zorgkaart.
- In de tabel zijn ook de verschillen, nieuwe en/of extra vragen opgenomen.

Thema's Zorgkaart wijkverp	Vragen Zorgkaart wijkverp	Domeinen PREM	Vragen PREM
Afspraken	<ul style="list-style-type: none"> Hoe verliep het maken van afspraken? Komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na? 		
Omgang medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> Behandelen de medewerkers u met aandacht? Wat vindt u van de manier waarop medewerkers met u omgaan? 	<ul style="list-style-type: none"> Clientgerichtheid Bejegening/communicatie 	<ul style="list-style-type: none"> De zorgverlener heeft belangstelling voor mijn persoonlijke situatie Ik kan de zorgverlener de vragen stellen die ik wil
Kwaliteit van Leven	<ul style="list-style-type: none"> Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven? 	<ul style="list-style-type: none"> Zorg op maat Clientgerichtheid Gezamenlijke besluitvorming? 	<ul style="list-style-type: none"> Ik krijg van mijn zorgverlener de behandeling en/of advies waar ik wat mee kan Zie vraag hierboven Ik bespreek samen met mijn zorgverlener waar ik aan wil werken (doelen/zorgplan)
Deskundigheid	<ul style="list-style-type: none"> Vindt u dat de medewerkers voldoende verstand van zaken hebben? 	<ul style="list-style-type: none"> Deskundigheid en kennis Begeleiding Informatie/voorlichting/advies?? 	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverlener De zorgverlener geeft mij advies over hoe ik gezond kan leven De zorgverlener legt begrijpelijk uit
Herkennen Veranderingen	<ul style="list-style-type: none"> Letten medewerkers goed op u? Zijn ze voldoende alert op veranderingen in uw gezondheid? Passen zij daar op tijd de zorg op aan? 	<ul style="list-style-type: none"> Behandeling Nazorg 	<ul style="list-style-type: none"> De zorgverlener houdt in de gaten hoe het met mijn gezondheid gaat? De zorgverlener geeft mij informatie over wat ik kan doen als mijn klachten veranderen De zorgverlener overlegt met mij over het bijstellen van de behandeling/het advies (doelen, acties/individueel zorgplan)
Vast team	<ul style="list-style-type: none"> Krijgt u zorg van vaste medewerkers? Of wisselen medewerkers vaak? 	<ul style="list-style-type: none"> Organisatie Samenwerking en afstemming tussen zorgverleners 	<ul style="list-style-type: none"> Ik weet met wie ik contact kan opnemen met vragen over mijn (chronische ziekte) gezondheid? De behandeling van zorgverleners sluit goed op elkaar aan
Open vraag	<ul style="list-style-type: none"> Beschrijf uw ervaring 	<ul style="list-style-type: none"> Algemeen oordeel Casemix Ankervraag (in geval van prom) 	<ul style="list-style-type: none"> Aanbeveling/compliment/verbetering Algemene gezondheid/geestelijke gezondheid Leeftijd, geslacht, opleiding

Tijdslijn samenhang ontwikkeling PREM en Zorgkaart

14 -20 Febr

Inhoudelijke check vragen
Prem chronische zorg met
lijst Zorgkaart
Bij zorgverzekeraars
achterhalen:
- belang Casemix,
representativiteit en
betrouwbaarheid
-Wijze van uitvraag en
onderzoek

6 maart

Eerste resultaten inbrengen
uit achterbanraadpleging ZN
t.b.v. inventariseren
mogelijkheden 1 lijst

Medio maart

Terugkoppelen resultaten in
tripartite
Begeleidingscommissie

1 april

Zorgkaart geeft mogelijkheden
aan, passend bij
uitgangspunten ZKNL ZN en
ZKNL hierover met elkaar in
overleg.
Terugkoppelen resultaten
achterban

Cogmitieve interviews
(onderzoeksbureau)

Mei

(bestuurlijk) besluit
Gezamenlijk traject of separaat