

Handboek Cliëntervaringsmetingen 2024

Voor zorgorganisaties en zorgprofessionals van verpleeghuiszorg en wijkverpleging

Datum: oktober 2024

Versie: 8

Inhoud

| | |
|--|----|
| Inleiding | 3 |
| 1. Cliëntervaringen in de verpleeghuiszorg (Wlz) – De Totalscore | 4 |
| Reikwijdte | 4 |
| Vragenlijst..... | 4 |
| Meting | 5 |
| Aanlevering gegevens..... | 5 |
| Doorlevering gegevens..... | 5 |
| Helpdesk voor vragen verpleeghuiszorg | 6 |
| 2. Cliëntervaringen wijkverpleging (Zvw) – PREM..... | 7 |
| Reikwijdte | 7 |
| Vragenlijst..... | 8 |
| Meting | 8 |
| Aanlevering gegevens..... | 13 |
| Doorlevering gegevens..... | 15 |
| Helpdesk voor vragen wijkverpleging | 15 |
| Samenvatting verschillende acties | 17 |
| Bijlage 1: Vragenlijst verpleeghuiszorg..... | 2 |
| Bijlage 2: Vragenlijst PREM Wijkverpleging..... | 3 |

Inleiding

De afgelopen periode hebben partijen samen gewerkt aan de totstandkoming van het Generiek Kompas Samen Werken aan Kwaliteit van Bestaan. Dit Kompas vervangt bij opname in het Register van het Zorginstituut Nederland het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, het addendum langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie en het kwaliteitskader wijkverpleging. Partijen hebben in het Kompas met elkaar afgesproken om in 2025 cliëntervaringen te meten met één vragenlijst voor mensen met een zorgvraag thuis, in de wijk of het verpleeghuis. Tot die vragenlijst er is meten organisaties in 2024 nog één keer cliëntervaringen zoals zij dat kennen in de kaders wijkverpleging en verpleeghuiszorg. Dat betekent dat cliëntervaringen van mensen met een Wlz-indicatie (verpleeghuiszorg) worden gemeten door middel van een gemiddelde totaalscore en de ervaringen van mensen vanuit een Zvw-indicatie (wijkverpleging) door middel van de PREM vragenlijst. De inhoud van de PREM vragenlijst voor de wijkverpleging is niet gewijzigd ten opzichte van 2023.

Dit handboek is geschreven ter ondersteuning van zorgorganisaties, meetbureaus en ECD-leveranciers die zorg leveren vanuit de Wlz en Zvw bij het meten en aanleveren van cliëntervaringen. Dit handboek licht de cliëntervaringsvragenlijsten toe, geeft meetinstructies en voorziet zorgorganisaties van informatie over de aanlevering via een gegevensmakelaar naar het Openbaar Data Bestand (ODB) van Zorginstituut Nederland.

1. Cliëntervaringen in de verpleeghuiszorg (Wlz) – De Totaalscore

Reikwijdte

De uitvraag van deze indicatoren betreft de zorg die aan cliënten verleend wordt volgens de reikwijdte van het Kwaliteitskader: "cliënten met een ZZP indicatie 4 t/m 10, die 24 uur aangewezen zijn op Wlz zorg en ondersteuning. Dit kan gaan over zorg die geboden wordt aan groepen van cliënten, dan wel zorg die voor een deel van de tijd geclusterd geboden wordt, zoals tijdelijke opnamen. Het kader geldt ook voor situaties waarin mensen kiezen om met een persoonsgebonden budget in groepsverband zorg te krijgen.

Kleine zorgorganisaties

Het minimale aantal cliënten in de organisatie is 10. Heeft u minder dan 10 cliënten binnen uw organisatie, dan moet u wel uw meetgegevens aanleveren in de portal. Deze worden echter in verband met herleidbaarheid niet doorgeleverd aan het ODB. In het ODB wordt in het betreffende veld een codering opgenomen die aangeeft dat er wel gegevens zijn aangeleverd, maar dat de N lager is dan 10.

Niveau van leren

Bij het uitzetten van de vragenlijst onder cliënten dient rekening te worden gehouden met het niveau waarop de zorgorganisatie en de teams aan de slag willen met leren en ontwikkelen. Het heeft de voorkeur dat de meting plaatsvindt op teamniveau, zodat leren en ontwikkelen optimaal tot hun recht komen. Dat betekent dat bij voorkeur ook op teamniveau wordt teruggekoppeld. Bij kleinere organisaties of teams, die meer regionaal georganiseerd zijn vanwege hun expertise, is het niet altijd mogelijk om op teamniveau te meten. Indien op teamniveau onvoldoende respons is behaald worden de resultaten geaggregeerd naar een hoger niveau.

Vragenlijst

Vanaf verslagjaar 2021 leveren aanbieders van verpleeghuiszorg met betrekking tot cliëntervaring jaarlijks de Totaalscore aan. De gemiddelde totaalscore is gebaseerd op zes deelvragen (zie bijlage 1). Deze vragen komen overeen met de zes vragen van ZorgkaartNederland. Er zijn ten opzichte van 2023 geen wijzigingen doorgevoerd in de zes vragen.

De ervaringen en belevingen van cliënten is één van de middelen op basis waarmee professionals en en zorgorganisaties om aan de slag te gaan met leren en ontwikkelen. Tevens bieden deze ervaringen voor (toekomstige) cliënten keuze-informatie en bieden zij informatie voor de afspraken tussen zorgkantoren en zorgorganisaties.

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. Hiervoor worden per locatie de totaalscores van alle respondenten opgeteld en gedeeld door het aantal respondenten.

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 locatietotaalscore.

Meting

Meetperiode

De meting vindt plaats in de periode 1 januari 2024 t/m 31 december 2024. De meting mag op één moment plaatsvinden maar kan ook verspreid worden over het jaar bijv. door middel van een continue meting.

Meetmethode

Een meting kan plaatsvinden 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. U kunt ook cliëntervaringen ophalen via ZorgkaartNederland.

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.

Aanlevering gegevens

Zorgorganisaties zijn wettelijk verplicht om ieder jaar indicatoren omtrent de kwaliteit van zorg aan te leveren aan het Openbaar Databestand (ODB) van Zorginstituut Nederland (ZiNL). De gegevens worden aangeleverd via een gegevensmakelaar. Een gegevensmakelaar is een betrouwbare derde partij die diensten aanbiedt om de betrouwbaarheid van de uitwisseling van gegevens tussen partijen te waarborgen. ActiZ geeft DESAN de opdracht geven voor het ontwikkelen van een portal via welke zorgorganisaties de gegevens aan kunnen leveren bij ZiNL. Zorgorganisaties die de mogelijkheid hebben om volgens de KIK-V methodiek aan te leveren, kunnen dat doen via de KIK-starter.

De cliëntervaringen worden op locatie- of teamniveau geregistreerd en aangeleverd. Organisaties houden de indeling van de aanlevering bij voorkeur gelijk aan meting 2023.

Opening portal

Bestuurders van organisaties die lid zijn van een branchevereniging (ActiZ, BVKZ, SPOT, Zorgthuisnl) en zorgorganisaties die vorig jaar kwaliteitsgegevens verpleeghuiszorg hebben aangeleverd en geaccordeerd, ontvangen in 2024 indien zij hiervoor toestemming hebben gegeven automatisch een e-mail van DESAN. Deze mail is gericht aan de Raad van Bestuur of eigenaar van de zorgorganisatie, en bevat de inloggegevens voor de portal (voor het invoeren van gegevens) en een bevestigingscode (waarmee geaccordeerd wordt door de Raad van Bestuur).

Voor leden van de genoemde brancheverenigingen is het gebruik van de portal verdisconteerd in de contributie. Niet-leden kunnen gebruik maken van de portal, maar betalen een vergoeding per concern.

Heeft uw organisatie over vorig verslagjaar géén gegevens aangeleverd en geaccordeerd en/of is uw concern géén lid van één van de deelnemende brancheverenigingen, en valt uw zorg wel binnen de reikwijdte, dan dient u in december 2024 zelf de helpdesk van DESAN te benaderen en kunt u zo inloggegevens verkrijgen.

Doorlevering gegevens

In de periode 1 december 2024 t/m 31 maart 2025 kunnen zorgorganisaties gegevens aanleveren in de portal en accorderen voor doorlevering. Accorderen voor doorleveren kan in één handeling. De portal sluit op 1 april 2025 en dan moeten alle zorgorganisaties alle gegevens hebben aangeleverd.

Doorlevering aan het ODB en publicatie

Voor 1 april 2025 worden de geaccordeerde gegevens door de gegevensmakelaar doorgeleverd aan het Openbaar Databestand (ODB) van het ZiNL. Het ZiNL maakt in april 2025 de balans op, en maakt de gegevens openbaar op de website <http://www.zorginzicht.nl>.

Helpdesk voor vragen verpleeghuiszorg

In dit handboek wordt zo veel mogelijk ingegaan op de cliëntervaringsmetingen en daarmee zijn waarschijnlijk veel vragen van u beantwoord. Toch kan het zijn dat u nog vragen heeft, daarvoor kunt u contact opnemen met de volgende organisaties:

- Voor inhoudelijke vragen omtrent de cliëntervaringsmetingen kunt u terecht bij uw beroeps- of branchevereniging.
- Voor vragen over de reikwijdte van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en het addendum voor Wlz zorg thuis kunt u terecht bij Zorginstituut Nederland.
- Voor technische vragen over de portal kunt u tijdens de periode van aanlevering terecht bij de gegevensmakelaar.

2. Cliëntervaringen wijkverpleging (Zvw) – PREM

Reikwijdte

De reikwijdte van deze PREM-meting sluit aan bij de definitie die opgenomen is in het kwaliteitskader wijkverpleging. De uitvraag van de PREM Wijkverpleging betreft verpleging en persoonlijke verzorging, die thuis geleverd worden en gefinancierd worden vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw). Deze zorg is gericht op gezondheidsbevordering, alsmede de taken die samenhangen met de zorgverlening zoals het indiceren, coördineren, signaleren, coachen (bijvoorbeeld ondersteuning bij zelfmanagement) en individuele, geïndiceerde preventie en zorggerelateerde preventie, zoals verwoord in de aanspraak verpleging en verzorging. Ook de gespecialiseerde verpleging en palliatieve zorg valt onder de reikwijdte van de kwaliteitsmeting. Tenslotte wordt wijkverpleging beschreven als een team dat zich met partners in de buurt inzet voor de gezondheid en zelfredzaamheid. Samenwerking met partners in de keten valt dus ook onder de reikwijdte.

Dit betekent dat alle zorgorganisaties, groot en klein, maar ook ZZP'ers verplicht zijn om de PREM Wijkverpleging te meten en dat daarbij gebruik wordt gemaakt van de instructies uit dit handboek.

Criteria voor kleine zorgorganisaties

Indien een zorgorganisatie minder dan 25 respondenten heeft op organisatieniveau worden de resultaten niet verwerkt in de landelijke benchmarkanalyse. De data dient wel, mits er toestemming is van de cliënt, doorgeleverd te worden naar ZorgkaartNederland. Bij het ODB wordt een lijst met zorgorganisaties aangeleverd die wel een PREM-meting hebben gedaan maar onvoldoende respons hebben om data aan te leveren. Zorgorganisaties dienen dit aan te geven in de portal van Mediquest. Deze zorgt voor de doorlevering van deze lijst naar het ODB.

Inclusie- en exclusiecriteria

De PREM Wijkverpleging kan uitgezet worden onder alle cliënten die (persoonlijke verzorging en/of verpleging ontvangen).

Het gaat hierbij om verpleging en persoonlijke verzorging vanuit de Zorgverzekeringswet, zoals opgenomen is in de [aanspraak wijkverpleging](#). Verschillende doelgroepen binnen de wijkverpleging worden meegenomen in de PREM-meting, daarbij rekent u dus ook cliënten met dementie, anderstaligen, terminale cliënten. Organisaties die bijvoorbeeld enkel casemanagement dementie leveren vallen dus ook onder deze PREM-meting.

Inclusiecriteria

- Cliënten die (alleen) specialistische verpleging en verzorging ontvangen in de thuissituatie waarbij de financiering plaatsvindt vanuit de Zorgverzekeringswet (bijvoorbeeld inzet casemanager dementie of wondverpleegkundige).
- Cliënten met een PGB die verpleging en verzorging ontvangen in de thuissituatie waarbij de financiering plaatsvindt vanuit de Zorgverzekeringswet.
- Palliatieve cliënten die verpleging en verzorging ontvangen in de thuissituatie waarbij de financiering plaats vindt vanuit de Zorgverzekeringswet.

Het uitgangspunt is dat zorgorganisaties zelf kunnen bepalen hoe vaak zij cliënten voor deelname aan de PREM Wijkverpleging benaderen. Het is aan de professionaliteit van de zorgorganisatie om te voorkomen dat een cliënt overvraagd wordt. Alleen de meest recente ingevulde vragenlijst van de betreffende cliënt kan worden doorgeleverd aan Mediquest.

Exclusiecriteria

Cliënten die korter dan een maand in zorg zijn kunnen waarschijnlijk maar lastig een goede inschatting maken van de geleverde zorg. Deze groep cliënten hoeft u dus niet mee te nemen in de steekproef. Kortom het gaat om de volgende exclusiecriteria:

- Cliënten die aangeven niet mee te willen doen aan het onderzoek;
- Cliënten die op het moment van selecteren van cliënten langer dan 2 maanden geleden voor het laatst persoonlijke verzorging en/of verpleging hebben gehad;
- Cliënten die minder dan 1 maand persoonlijke verzorging en/of verpleging hebben ontvangen;
- Cliënten die geen zorg ontvangen vanuit de Zvw;
- Cliënten die niet op frequente basis wijkverpleging ontvangen, maar enkel een paar keer per jaar (bijv. bezoek casemanager dementie)
- Cliënten die ook Zvw zorg ontvangen bij een andere organisatie en bij die andere organisatie het grootste deel van de Zvw zorg ontvangt (bijv. cliënten die van uw organisatie casemanagement ontvangen en dagelijkse verpleging en verzorging door een andere organisatie)

Niveau van leren

Bij het uitzetten van de vragenlijst onder cliënten dient rekening te worden gehouden met het niveau waarop de zorgorganisatie en de teams wijkverpleging aan de slag willen met leren en ontwikkelen. Het heeft de voorkeur dat de meting plaatsvindt op wijkteamniveau, zodat leren en ontwikkelen optimaal tot hun recht komen. Dat betekent dat het meetbureau, de ECD-leverancier en/of de gegevensmakelaar de resultaten ook op wijkteamniveau terugkoppelen. Bij kleinere organisaties of teams, die meer regionaal georganiseerd zijn vanwege hun expertise, is het niet altijd mogelijk om op wijkteamniveau te meten. Het is de bedoeling dat evenredig verdeeld over de teams cliënten benaderd worden voor de PREM-meting. Indien op teamniveau onvoldoende respons is behaald worden de resultaten geaggregeerd naar een hoger niveau.

Vragenlijst

De PREM (Patient Reported Experience Measure) is een vragenlijst die de ervaring en beleving van cliënten met de wijkverpleging meet. De PREM-vragenlijst bestaat uit 9 ervaringsvragen, te beantwoorden op een schaal van 1 tot en met 10, een aanbevelingsvraag, 2 open vragen, een vraag over kwaliteit van bestaan en ervaren gezondheid en een aantal achtergrondvragen. De ervaringen en belevingen van cliënten vormen de basis voor teams wijkverpleging en zorgorganisaties om aan de slag te gaan met leren en ontwikkelen. Tevens bieden deze ervaringen voor (toekomstige) cliënten keuze-informatie over de wijkverpleging via ZorgkaartNederland en bieden zij informatie voor de afspraken tussen zorgverzekeraars en zorgorganisaties over de wijkverpleging. Er zijn ten opzichte van 2023 geen wijzigingen gedaan aan de vragenlijst.

Meting

Meetperiode

Iedere zorgorganisatie die wijkverpleging levert dient in de periode 1 januari t/m 31 december 2024 een PREM-meting te hebben uitgevoerd. Over het algemeen geldt dat zorgorganisaties 1 keer per jaar meten. Er zijn ook zorgorganisaties die werken met een continue meting. Zij meten het gehele jaar door. De aanlevering van de gegevens gaat dan over de periode 1 januari t/m 31 december 2024.

Meetmethode

Het is voor zorgorganisaties mogelijk om de meting helemaal zelf uit te voeren, de meting te laten verlopen via een ECD-leverancier of de meting te laten uitvoeren door een meetbureau. Er zijn 9 meetmethoden opgenomen in dit handboek:

1. Online vragenlijst – via ECD – uitnodiging via cliëntomgeving;
2. Schriftelijke vragenlijst – verzending via meetbureau;
3. Online vragenlijst – vragenlijsttool van een meetbureau – digitale uitnodiging/ schriftelijke uitnodiging;
4. Schriftelijke vragenlijst – beschikbaar via meetbureau – verspreiding via medewerker zorgorganisatie;
5. Online vragenlijst – ZorgkaartNederland – via een geverifieerde link;
6. Fysieke interviews – door meetbureau – invullen vragenlijsttool van een meetbureau of de tool van ZorgkaartNederland;
7. Telefonische interviews – door meetbureau – resultaten in vragenlijsttool meetbureau of via tool ZorgkaartNederland;
8. Fysieke interviews – door medewerkers zorgorganisatie – invullen vragenlijsttool van meetbureau/ECD of via interviewapplicatie ZorgkaartNederland;
9. Telefonische interviews – door medewerkers zorgorganisatie – resultaten in vragenlijsttool meetbureau/ECD of via interviewapplicatie ZorgkaartNederland.

De meetmethoden die kunnen worden toegepast zijn zeer divers en uiteenlopend. Het is ook nog mogelijk om een combinatie van bovenstaande meetmethoden te gebruiken. En zorgorganisaties kunnen ook zelf meten. Daarbij kan gebruik gemaakt worden van bovenstaande meetmethoden, maar dan door de zorgorganisatie zelf uitgevoerd. Daar waar ECD-leverancier of meetbureau staat kun je ook de zorgorganisatie lezen. Om te zorgen voor meer uniformiteit is het volgende uitgangspunt opgesteld. Het uitgangspunt heeft betrekking op het onafhankelijk meten oftewel de betrokkenheid van de zorgprofessional bij de meting.

In de wijkverpleging zijn er verschillende cliënten. Sommige cliënten lukt het zelfstandig of met behulp van een mantelzorger of naaste om de PREM-vragenlijst in te vullen en sommige cliënten lukt dit niet. Het is uitdrukkelijk de bedoeling dat de cliënt zo veel als mogelijk gefaciliteerd wordt om de PREM-vragenlijst onafhankelijk in te vullen. Ongeacht de wijze waarop de meting uitgevoerd wordt, geldt dit uitgangspunt.

Wanneer u als zorgorganisatie ervoor kiest om de PREM-meting door uw eigen zorgprofessionals uit te laten voeren, dan dienen zij de cliënt de ruimte te geven om de vragen zelf te beantwoorden (desgewenst met hulp van een mantelzorger of naaste). De zorgprofessional wacht tijdens het invullen van de vragenlijst in een andere ruimte. In het geval dat het de cliënt echt niet lukt om de vragenlijst zelfstandig in te vullen en hij geen familie of mantelzorgers heeft die hem daarbij kunnen ondersteunen, biedt de zorgprofessional ondersteuning aan. Zorgorganisaties kunnen er daarbij ook voor kiezen om de PREM-vragenlijst niet af te laten nemen door een direct betrokken zorgverlener maar door bijvoorbeeld een collega die aan het re-integreren is of een collega uit een ander team. Bij de inrichting van de PREM-meting door de zorgorganisatie dient de zorgorganisatie rekening te houden met het hier geschetste uitgangspunt, namelijk het onafhankelijk invullen van de PREM-vragenlijst door de cliënt.

Waarderingen van zorgorganisaties die meten met zorgprofessionals worden met een label op ZorgkaartNederland gepubliceerd. Het label dat bij de waardering wordt geplaatst luidt als volgt:

‘Deze waardering is tot stand gekomen in een gesprek tussen een client en een medewerker van deze organisatie. Dit kan invloed hebben op de inhoud van deze waardering.’

Steekproef

In onderstaande tabel staat schematisch weergegeven wat het minimale uitzetpercentage is van de PREM-vragenlijst onder cliënten, in relatie tot het aantal cliënten dat een zorgorganisatie in zorg heeft.

| Aantal cliënten in zorg | Uitzetpercentage | Minimum aantal cliënten |
|-------------------------|------------------|-------------------------|
| < 150 | 100% | |
| >150 - <500 | 100% - 30% | 150 |
| >500 | 30% | |

- Alle zorgorganisaties met minder dan 150 cliënten in zorg zetten bij al hun cliënten de PREM vragenlijst uit (uitzetpercentage van 100%).
- Alle zorgorganisaties met meer dan 150 cliënten en maximaal 500 cliënten in zorg, zetten bij minimaal 150 cliënten de PREM vragenlijst uit. Bij 150 cliënten in zorg is dat een uitzetpercentage van 100%. Bij 500 cliënten in zorg is dat een uitzetpercentage van 30%.
- Alle zorgorganisaties met meer dan 500 cliënten in zorg, includeren jaarlijks minimaal 30% van de totale cliëntpopulatie voor deelname aan de PREM Wijkverpleging.

Toestemmingsverklaringen

Er zijn veel data die uitgevraagd worden bij deze PREM Wijkverpleging. De data wordt voor verschillende doelen gebruikt en worden ook op verschillende plekken getoond. Meerdere keren moet er toestemming gegeven worden door de cliënt voor de PREM-meting en het doorleveren van deze gegevens, zowel door de cliënt als door de zorgorganisatie. Hieronder volgt een overzicht van verwerkers en verwerkingsverantwoordelijken ingevolge de AVG.

Verschillende partijen zijn betrokken bij PREM wijkverpleging. Voor de bescherming van persoonsgegevens is het essentieel dat duidelijk is welke partij verwerkingsverantwoordelijke of verwerker is van persoonsgegevens. Op basis van deze kwalificaties dienen namelijk afspraken gemaakt te worden, bijvoorbeeld in de vorm van een verwerkersovereenkomst. De volgende rollen worden toebedeeld aan de volgende partijen.

Verwerkingsverantwoordelijke

De verwerking van persoonsgegevens is noodzakelijk op grond van een wettelijke verplichting die op de zorgorganisatie rust. De zorgorganisatie is voor de verwerking van persoonsgegevens middels de PREM verwerkingsverantwoordelijke. De Patiëntenfederatie Nederland is verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van het plaatsen op ZorgkaartNederland.

Verwerker

Indien de zorgorganisatie een meetbureau of een ECD-leverancier inschakelt, dan is desbetreffende partij een verwerker van persoonsgegevens voor het uitvoeren van de PREM. Daarnaast is ook Mediquest een verwerker van de zorgorganisatie, voor het statistisch onderzoek en het verstrekken van informatie over de kwaliteit van de zorgorganisatie aan Zorginstituut Nederland.

Belanghebbenden

Er zijn verschillende belanghebbenden bij de uitvoering van de PREM. Dat zijn met name de partijen die statistische gegevens ontvangen van Mediquest. Dat zijn Zorgthuisnl, de Patiëntenfederatie Nederland, ActiZ, Zorgverzekeraars Nederland en de Kompasraad. Deze partijen ontvangen in deze hoedanigheid géén persoonsgegevens.

De Kompasraad bestaat uit afgevaardigden van branche- en beroepsverenigingen, Cliënten- en patiëntenorganisaties en zorgverzekeraars. Zij richten zich op de doorontwikkeling en uitvoering van het Generiek Kompas: Samen werken aan Kwaliteit van Bestaan. De Kompasraad helpt onder andere uitvoering te geven aan het cliëntervaringsonderzoek.

Vragen toevoegen aan de PREM-vragenlijst

In sommige gevallen voegen zorgorganisaties vragen toe aan de PREM-uitvraag. Als zorgorganisatie mag je vragen toevoegen aan de PREM Wijkverpleging. Let op: indien persoonsgegevens worden verwerkt dient een rechtmatige grondslag aanwezig te zijn en dienen de overige beginselen van de AVG, zoals dataminimalisatie, in acht genomen te worden.

Verwerkersovereenkomst ECD-leverancier

Indien de PREM via het ECD wordt uitgevoerd, zal de ECD-leverancier in dit kader persoonsgegevens verwerken. De ECD-leverancier is dan ook voor deze specifieke verwerking een verwerker van de zorgorganisatie. Tussen de zorgorganisatie en de ECD-leverancier bestaat (als het goed is) al een verwerkersovereenkomst voor de verwerking van persoonsgegevens in het ECD. Dat betekent dat het doorgaan – afhankelijk van de inhoud van desbetreffende verwerkersovereenkomst – volstaat om een addendum toe te voegen aan de reeds bestaande verwerkersovereenkomst, voor deze specifieke verwerkingsactiviteit.

Wanneer een zorgorganisatie afspraken maakt met een meetbureau voor de uitvraag van de PREM Wijkverpleging dient er wel een verwerkersovereenkomst vastgesteld te worden. De Kompasraad heeft een model hiervoor opgesteld.

Verstrekken informatie aan cliënten

Ingevolge de AVG is het noodzakelijk betrokkenen, in dit geval cliënten, te informeren over de verwerking van hun persoonsgegevens. Dit houdt onder andere in dat moet worden medegedeeld wie de verwerkingsverantwoordelijke is, hoe persoonsgegevens worden verwerkt en wat hun rechten zijn ten aanzien van die verwerkingen. In dit kader wordt geadviseerd de opgestelde [flyer](#) te gebruiken. Deze dient aan de cliënt verstrekt te worden voorafgaand aan de verzameling van persoonsgegevens. Wij adviseren deze informatie te verstrekken op het moment dat de cliënt wordt gevraagd om mee te doen met dit onderzoek, of bij gebreke daarvan direct bij het verstrekken van de PREM. Het is belangrijk dat de cliënt de mogelijkheid heeft kennis te nemen van de privacyverklaring voordat de cliënt zijn/haar persoonsgegevens verstrekt.

Instructie: verwerkersovereenkomst Mediquest

Iedere zorgorganisatie levert de gegevens van de PREM Wijkverpleging aan bij Mediquest. Dit kan via een meetbureau of de ECD-leverancier. Ook is het mogelijk dat zorgorganisaties deze gegevens rechtstreeks aanleveren bij Mediquest. Mediquest is een verwerker van persoonsgegevens ten behoeve van de zorgorganisatie. Dat betekent dat een verwerkersovereenkomst gesloten moet worden tussen de zorgorganisatie en Mediquest. Ten behoeve hiervan is een standaard verwerkersovereenkomst opgesteld die voldoet aan de geldende voorwaarden en specifiek is afgestemd op de PREM. Deze verwerkersovereenkomst staat klaar in het portaal van Mediquest .

Zorgorganisaties dienen eenmalig de verwerkersovereenkomst te ondertekenen, deze blijft over de jaren geldig, tenzij er wijzigingen plaatsvinden in de verwerkersovereenkomst.

Flyer PREM, privacyverklaring en toestemming

Voorheen was in het handboek van de PREM een toestemmingsverklaring opgenomen. Inmiddels hebben we geconstateerd dat deze toestemmingsverklaring voor deelname aan de PREM-meting niet nodig is. Het is wel van belang om toestemming te vragen aan cliënten voor de doorlevering aan ZorgkaartNederland, deze vraag is opgenomen in de PREM-vragenlijst.

Voorafgaand aan de meting kunnen cliënten wel geïnformeerd worden over de PREM-meting, wat houdt de meting in, wat gebeurt er met de data etc. We hebben een flyer opgesteld die voorafgaand aan de meting gedeeld kan worden met de cliënten.

Daarnaast dienen zorgorganisaties een privacyverklaring te delen waaruit blijkt hoe de zorgorganisatie om gaat met de data. De cliënt dient weloverwogen een keuze te maken voor het invullen van de PREM. Daarom is het noodzakelijk om een privacyverklaring mee te sturen met de PREM-vragenlijst. We hebben een korte variant gemaakt, welke u kunt meesturen. Ook is er voor cliënten die behoefte hebben aan uitgebreide informatie een uitgebreidere variant opgesteld waar u naar kunt verwijzen .

PROM kwaliteit van leven

De bedoeling is om met de toevoeging van de extra PROM-vraag over kwaliteit van leven inzicht te geven in de ervaren kwaliteit van leven op groepsniveau. De meetgegevens van de PROM-vraag worden enkel gebruikt voor het leren en ontwikkelen. Dit betekent dat de antwoorden op deze vraag apart van de rest van de meetgegevens worden aangeleverd aan Mediquest. De meetgegevens van deze vraag worden niet meegenomen met het gemiddelde van de PREM-scores en worden door Mediquest beschikbaar gesteld in een aparte landelijke benchmark. De data van de PROM-vraag wordt niet beschikbaar gesteld aan de zorgverzekeraars ten behoeve van de zorginkoop. Zorgorganisaties zijn zelf vrij om deze informatie te gebruiken in hun gesprek met de zorgverzekeraar omtrent de zorginkoop. De data van de PROM-vraag zal ook nog niet aangeleverd worden aan het ODB van ZINL.

Extra vragen toevoegen

Verschillende zorgorganisaties voegen aan de PREM ook nog andere vragen toe. Vragen die bijvoorbeeld gericht zijn op de kernwaarden of andere thema's die belangrijk zijn voor hun teams wijkverpleging. Er bestaat altijd de mogelijkheid om extra vragen toe te voegen aan de PREM Wijkverpleging. Deze vragen dienen aan het einde van de vragenlijst te worden toegevoegd. De zorgorganisatie maakt zelf deze afweging of gaat hierover in gesprek met het meetbureau of de ECD-leverancier.

Aanlevering gegevens

PREM-resultaten worden zowel gebruikt in de eigen organisatie voor leren en ontwikkelen als door cliënten voor keuze-informatie en door zorgverzekeraars om te komen tot afspraken tussen hen en zorgorganisaties. Er wordt dus veel data gedeeld met vele verschillende partijen. Hieronder volgt een overzicht van de verschillende datastromen en de daaraan gekoppelde doelen.

| Partij | Gegevens | Doorlevering: Verplicht of optioneel | Doel | Door wie? |
|--|--|--|---|--------------------------|
| Landelijke benchmark/ dashboards | Gecorrigeerde data van de PREM Wijkverpleging vragen 1-10. De vragen 1-10 zijn gecorrigeerd op de achtergrond vragen (vraag 15, 16 en 17). Aparte rapportage over vragen 13-14 (PROM). | Optioneel | Leren en ontwikkelen voor aanbieders van wijkverpleging | Mediquest |
| ZiNL | Vragen 1-9 voor casemix gecorrigeerde gemiddelde score per vraag en frequentietabel voor de NPS-score (vraag 10) op organisatieniveau. | Verplicht | Transparantieverplichting | Mediquest |
| ActiZ, Zorgthuisnl, PFN en ZN (via Vektis) | Vragen 1-9 als ongecorrigeerde gemiddelde score per vraag, vragen 1-9 voor casemix gecorrigeerde score per vraag, frequentietabel voor de NPS-score (vraag 10), aantal cliënten en de betrouwbaarheidsintervallen. | Optioneel | <ul style="list-style-type: none"> - ActiZ: benchmark voor leden van ActiZ (kijk op data) - ZN: door zorgverzekeraars kan dit gebruikt worden bij zorginkoopgesprekken en bij zorginkoop - PFN: gebruik van data ten behoeve van signalering en monitoring van de(ervaren) kwaliteit van de wijkverpleging, welke als input dient voor beleidsontwikkeling. <ul style="list-style-type: none"> - Zorgthuisnl: voor intern gebruik. | Mediquest |
| ZorgkaartNederland | Vragen 1-12, 17-20, (vraag 17 enkel bij digitale afname) | Optioneel | Publicatie van cliëntkeuze-informatie op ZorgkaartNederland. | Mediquest en meetbureaus |

ZorgkaartNederland

Iedere zorgorganisatie van wijkverpleging voert een PREM-meting uit. Deze meting vindt plaats op cliëntniveau. Wanneer de cliënt akkoord gaat met de PREM-meting dient apart nog uitgevraagd te worden of de cliënt ook akkoord gaat met de doorlevering van de ingevulde PREM-vragenlijst naar ZorgkaartNederland. In de PREM is een vraag opgenomen die vraagt naar de toestemming voor doorlevering naar ZorgkaartNederland.

Zorgorganisaties die de meting hebben laten uitvoeren via een ECD-leverancier of via een meetbureau kunnen via hen de data ook doorleveren aan ZorgkaartNederland. Zorgorganisaties die zelf de meting hebben uitgevoerd kunnen de data niet zelf direct aanleveren bij ZorgkaartNederland. Zij dienen de data via Mediquest aan te leveren bij ZorgkaartNederland. De aanlevering via de Mediquest aan ZorgkaartNederland zal één keer per jaar plaatsvinden. Dit hoeft niet voor een uiterste deadline.

Zorgorganisaties die zelf de meting hebben uitgevoerd en de data willen delen met ZorgkaartNederland via Mediquest dienen zich hiervoor te melden bij Mediquest. De technische specificaties voor de aanlevering kunnen opgevraagd worden bij Mediquest. Er zijn kosten verbonden aan de doorlevering van de data via Mediquest naar ZorgkaartNederland. Daarnaast dient er ook een overeenkomst gesloten te worden tussen de zorgorganisatie en Mediquest. Er zijn namelijk een aantal voorwaarden aan de doorlevering van de data naar ZorgkaartNederland. De voorwaarden gaan over de toestemming van cliënten voor deelname aan de PREM Wijkverpleging, over de selectie van cliënten en over de juistheid van de ervaringen. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Mediquest of ZorgkaartNederland.

Alle ingevulde PREM-vragenlijsten, waarbij de cliënt een akkoord heeft gegeven en waarop de redactie van ZorgkaartNederland een check heeft gedaan, worden geplaatst op ZorgkaartNederland.

Mediquest

Iedere zorgorganisatie die een PREM Wijkverpleging heeft uitgevoerd heeft de verplichting zijn cliëntervaringen aan te leveren bij Mediquest t.b.v. o.a. aanlevering aan ZiNL (behalve zorgorganisaties met minder dan 25 respondenten). Aanlevering van de meetgegevens vindt bij het merendeel van de organisaties door het meetbureau of de ECD-leverancier plaats. Zorgorganisaties kunnen ook zelf hun meetgegevens aanleveren bij Mediquest. Voorwaarde is wel dat de organisatie kan voldoen aan de technische specificaties voor aanlevering van de gegevens. De aanlevering aan Mediquest dient uiterlijk 25 januari 2025 afgerond te zijn.

Naast het aanleveren van de data dient iedere zorgorganisatie in de portal van Mediquest ook toestemming te geven voor het doorleveren van de data naar het ODB van ZiNL. In de portal is daar ook gevraagd of de data doorgeleverd mag worden naar brancheorganisaties, Patiëntenfederatie Nederland en ZN. De zorgorganisaties hebben voor het doorgeven van de toestemmingen jaarlijks tot en met 31 december de tijd.

Landelijke aanlevering

De PREM-data wordt bij Mediquest aangeleverd voor: 1) aanlevering ODB, 2) aanlevering leden van de Kompasraad en 3) (optioneel) doorlevering naar ZorgkaartNederland. Alle data die door De gegevensmakelaar doorgeleverd wordt voor deze 3 doeleinden is niet op cliëntniveau. ZorgkaartNederland vormt daarop de uitzondering. Het betreft de volgende data op organisatieniveau:

1. Aanlevering ODB ZiNL
Vragen 1-9 voor casemix gecorrigeerde gemiddelde score per vraag en frequentietabel voor de NPS-score (vraag 10) op organisatieniveau.
2. Aanlevering leden ZN, ActiZ en Zorgthuisnl)
3. Vragen 1-9 als ongecorrigeerde gemiddelde score per vraag, vragen 1-9 voor casemix gecorrigeerde score per vraag, frequentietabel voor de NPS-score (vraag 10), aantal cliënten en de betrouwbaarheidsintervallen.
4. ZorgkaartNederland
Vragen 1-12, 17-20, (vraag 17 enkel bij digitale afname)

Wanneer de meting is uitgevoerd door de zorgorganisatie, ECD-leverancier of het meetbureau wordt de data doorgeleverd aan Mediquest. Zorgorganisaties ontvangen van Mediquest inloggegevens voor de portal. In deze portal zet Mediquest de data klaar die naar de externe partijen toe moet. In de portal dienen zorgorganisaties aan te geven of zij akkoord gaan met het doorleveren van de data naar verschillende partijen. De aanlevering aan het ODB van ZiNL is wettelijk verplicht, de overige aanleveringen zijn optioneel.

Doorlevering gegevens

Mediquest levert de gegevens van de PREM voor 1 april aan bij het Zorginstituut. Het Zorginstituut publiceert vervolgens de PREM gegevens in het Openbaar Databestand te bereiken via Zorginzicht (<https://www.zorginzicht.nl/kwaliteitsinstrumenten/wijkverpleging-prem-indicatoren>)

Commitment zorgverzekeraars op afspraken handboek voor inkoopbeleid wijkverpleging

De PREM Wijkverpleging vormt onderdeel van de zorginkoop gesprekken. Zorgverzekeraars richten hun inkoopgesprekken zo in dat er wordt besproken hoe de uitkomsten worden ingebed in de PDCA-cyclus en welke verbeteracties er zijn uitgezet. Zorgverzekeraars zijn vrij aanvullende afspraken te maken, maar ook gehouden aan de afspraken in het handboek. Het inkoopbeleid van de individuele zorgverzekeraars wordt ieder jaar uiterlijk op 1 april gepubliceerd op de websites van de zorgverzekeraars, aanvullende afspraken t.a.v. PREM worden hierin vermeld. Het advies is dan ook om de eventueel aanvullende eisen uit het inkoopbeleid van de zorgverzekeraars mee te nemen in het plan van aanpak dat je als organisatie maakt voor de meting van de PREM Wijkverpleging.

Helpdesk voor vragen wijkverpleging

Dit handboek gaat zo veel mogelijk in op de PREM Wijkverpleging en beantwoordt daarmee waarschijnlijk veel van uw vragen.. Heeft u toch nog vragen? Dan kunt u contact opnemen met de volgende organisaties:

- Voor inhoudelijke vragen omtrent de kwaliteitsinformatie kunt u terecht bij uw beroeps- of branchevereniging.
- Voor vragen over de reikwijdte van deze meting kunt u terecht bij Zorginstituut Nederland Dat kan via: wijkverpleging@zinl.nl of door te bellen met de helpdesk 020- 797 89 65.
- Wanneer een meetbureau vragen heeft over de doorlevering van de gegevens naar de portalbeheerder dan kan het meetbureau contact opnemen met Mediquest. Dat kan via wijkverpleging@mediquest.nl of door te bellen met de helpdesk 088 – 126 39 17.
- Wanneer een meetbureau of een ECD-leverancier vragen heeft over de doorlevering van de gegevens naar ZorgkaartNederland dan kan het meetbureau contact opnemen met ZorgkaartNederland via meten@patientenfederatie.nl.

Samenvatting verschillende acties

| Rollen | Wie? | Wat houdt het in? | Wat wordt er van mij verwacht als zorgorganisatie? |
|-------------------|--|--|--|
| Verantwoordelijke | <ul style="list-style-type: none"> • De zorgorganisatie is voor de verwerking van persoonsgegevens middels de PREM verwerkingsverantwoordelijke. • De Patiëntenfederatie Nederland is verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van het plaatsen op ZorgkaartNederland. | De verwerking van persoonsgegevens is noodzakelijk op grond van een wettelijke verplichting die op de zorgorganisatie rust. | |
| Verwerker | <ul style="list-style-type: none"> • Een meetbureau of een ECD-leverancier • Mediquest | <ul style="list-style-type: none"> • Indien de zorgorganisatie een meetbureau of een ECD-leverancier inschakelt, dan is desbetreffende partij een verwerker van persoonsgegevens voor het uitvoeren van de PREM. • Daarnaast is ook Mediquest een verwerker van de zorgorganisatie, voor het statistisch onderzoek en het verstrekken van informatie over de kwaliteit van de zorgorganisatie aan Zorginstituut Nederland. | Zie toelichting bij verwerkersovereenkomst |
| Belanghebbende | <ul style="list-style-type: none"> • Zorgthuisnl • De Patiëntenfederatie Nederland • ActiZ • Zorgverzekeraars Nederland • Kompasraad | Er zijn verschillende belanghebbenden bij de uitvoering van de PREM. Dat zijn met name de partijen die | |

| | | | |
|--|------------------------------------|---|--|
| | | statistische gegevens ontvangen van Mediquest. | |
| Verwerkersovereenkomst ECD-leverancier | ECD-leverancier en zorgorganisatie | Indien de PREM via het ECD wordt uitgevoerd, zal de ECD-leverancier in dit kader persoonsgegevens verwerken. De ECD-leverancier is dan ook voor deze specifieke verwerking een verwerker van de zorgorganisatie. | Tussen de zorgorganisatie en de ECD-leverancier bestaat (als het goed is) al een verwerkersovereenkomst voor de verwerking van persoonsgegevens in het ECD. Dat betekent dat het doorgaans – afhankelijk van de inhoud van desbetreffende verwerkersovereenkomst – volstaat om een addendum toe te voegen aan de reeds bestaande verwerkersovereenkomst, voor deze specifieke verwerkingsactiviteit. |
| Instructie: verwerkersovereenkomst Mediquest | Zorgorganisatie en Mediquest | Iedere zorgorganisatie levert de gegevens van de PREM Wijkverpleging aan bij Mediquest. Dit kan via een meetbureau of de ECD-leverancier. Ook is het mogelijk dat zorgorganisaties deze gegevens rechtstreeks aanleveren bij Mediquest. | Dat betekent dat een verwerkersovereenkomst gesloten moet worden tussen de zorgorganisatie en Mediquest. Zorgorganisaties dienen deze voor de aanlevering van de gegevens te tekenen. U ontvangt een bericht zodra deze verwerkersovereenkomst klaar staat (in de portal van Mediquest). |
| Verstrekken informatie aan cliënten | Zorgorganisatie | Ingevolge de AVG is het noodzakelijk betrokkenen, in dit geval cliënten, te informeren over de verwerking van hun persoonsgegevens. Dit houdt onder andere in dat moet worden medegedeeld wie de | In dit kader wordt geadviseerd de opgestelde flyer (zie: https://www.kwaliteitwijkverpleging.nl/wp-content/uploads/2021/04/Flyer-PREM-wijkverpleging.docx) te gebruiken. Deze dient aan de cliënt verstrekt te worden voorafgaand aan de |

| | | | |
|--|-----------------|--|---|
| | | verwerkingsverantwoordelijke is, hoe persoonsgegevens worden verwerkt en wat hun rechten zijn ten aanzien van die verwerkingen. | verzameling van persoonsgegevens. Wij adviseren deze informatie te verstrekken op het moment dat de cliënt wordt gevraagd om mee te doen met dit onderzoek, of bij gebreke daarvan direct bij het verstrekken van de PREM. Het is belangrijk dat de cliënt de mogelijkheid heeft kennis te nemen van de privacyverklaring voordat de cliënt zijn/haar persoonsgegevens verstrekt. |
| Vragen toevoegen aan de PREM-vragenlijst | Zorgorganisatie | In sommige gevallen voegen zorgorganisaties vragen toe aan de PREM-uitvraag. Als zorgorganisatie mag je vragen toevoegen aan de PREM Wijkverpleging. | Deze vragen dienen aan het einde van de vragenlijst te worden toegevoegd. De zorgorganisatie maakt zelf deze afweging of gaat hierover in gesprek met het meetbureau of de ECD-leverancier. |

Bijlagen

1. Vragenlijst verpleeghuiszorg
2. Vragenlijst PREM Wijkverpleging

Bijlage 1: Vragenlijst verpleeghuiszorg

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 locatietotaalscore.

1. Afspraken: Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?
 2. Verpleging: Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?
 3. Omgang medewerkers: Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?
 4. Kwaliteit van leven: Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven
 5. Luisteren: Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?
 6. Accommodatie: Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?
- Wat is het aantal ervaringen waarop de totaalscore is gebaseerd?
 - Opmerkingen: [open tekstveld]

Bijlage 2: Vragenlijst PREM Wijkverpleging

Vragenlijst PREM Wijkverpleging

Introductie

De vragenlijst is bedoeld voor cliënten die wijkverpleging ontvangen of in de afgelopen maanden hebben ontvangen. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

Heeft u vragen, dan kunt u bellen met <NAAM MEETBUREAU/ZORGORGANISATIE>, telefoonnummer <TELEFOONNUMMER>. Of u kunt een e-mail sturen naar: <EMAILADRES>.

Invulinstructie:

- Bij de meeste vragen kunt u één hokje aankruisen. Vul het antwoord in dat het meest op uw ervaringen van toepassing is.
- Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat later veranderen? Zet het verkeerd aangekruiste antwoord tussen haakjes en vul een ander antwoord in.

Heeft u de afgelopen 12 maanden persoonlijke verzorging en/of verpleging gehad van [naam organisatie] en heeft u minimaal 1 maand deze zorg ontvangen?

- Ja
 Nee, deze vragenlijst is niet op u van toepassing

De volgende vragen gaan over uw ervaring met de zorgverleners

Toelichting:

Wijkverpleging is verpleging en verzorging in de eigen omgeving. Deze zorg kan nodig zijn vanwege bijvoorbeeld ziekte of een lichamelijke beperking. Verpleging is bijvoorbeeld wondverzorging, het klaarzetten en/of toedienen van medicijnen. Bij verzorging gaat het bijvoorbeeld om hulp bij het aan- en uitkleden, het wassen en douchen en de verzorging van de huid.

Bij het beantwoorden van deze vragen kunt u denken aan de zorgmedewerkers die bij u thuis langskomen om u te ondersteunen bij bijvoorbeeld bovengenoemde zorg.

Kruis het antwoord aan dat u wilt geven. 1 = nee, helemaal niet; 10 = ja, helemaal wel

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1. Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners? | | | | | | | | | | |
| 2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd? | | | | | | | | | | |
| 3. Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg? | | | | | | | | | | |
| 4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven? | | | | | | | | | | |
| <i>Toelichting:</i> Wanneer de zorgmedewerker bij u langs komt, wordt er bij de zorg rekening gehouden met uw wensen en uw activiteiten voor die dag? | | | | | | | | | | |
| 5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht? | | | | | | | | | | |
| 6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners? | | | | | | | | | | |
| 7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners? | | | | | | | | | | |
| 8. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat? | | | | | | | | | | |
| 9. Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening? | | | | | | | | | | |
| <i>Toelichting:</i> Het is natuurlijk vervelend wanneer niet alles meer vanzelf gaat of wanneer niet alles meer alleen lukt. U ontvangt dan ondersteuning van bijvoorbeeld een zorgmedewerker. Zorgt deze medewerker ervoor dat u, ondanks uw ziekte of aandoening, activiteiten kan doen | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| of dingen kan doen die voor u belangrijk zijn? Oftewel kunt u hierdoor beter omgaan met uw ziekte of aandoening? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

10. In welke mate zou u deze zorgorganisatie aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklacht?

Kruis het antwoord aan dat u wilt geven. 0 = zeker niet; 10 = zeker wel.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

De twee volgende vragen zijn open vragen. Let op: vermeld alstublieft geen namen, persoonsgegevens en andere herleidbare gegevens om de antwoorden anoniem te houden en de privacy te waarborgen. De antwoorden zoals hier gegeven worden gedeeld met de zorgverlener/zorgorganisatie.

11. Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?

a.u.b. in blokletters

12. Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?

a.u.b. in blokletters

13. Hoe vindt u over het algemeen uw gezondheid? *(niet voor op ZorgkaartNederland)*

Op een schaal van 1 tot 10 waarbij 1 = een slechte gezondheid en 10 = een uitstekende gezondheid.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

14. Hoe vindt u over het algemeen uw kwaliteit van leven? *(niet voor op ZorgkaartNederland)*

Op een schaal van 1 tot 10 waarbij 1 = een slechte kwaliteit van leven en 10 = een uitstekende kwaliteit van leven.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

De volgende vragen gaan over uzelf

We zien dat de scores van mensen verschillen (man/vrouw, leeftijd,). Om de resultaten van verschillende zorgorganisaties van wijkverpleging toch zo eerlijk mogelijk te kunnen vergelijken, hebben we onderstaande informatie nodig. De antwoorden op deze vragen worden anoniem en vertrouwelijk gebruikt.

15. Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw
- Anders

16. Wat is uw leeftijd?

- Jonger dan 16 jaar
- 16 t/m 24 jaar
- 25 t/m 34 jaar
- 35 t/m 44 jaar
- 45 t/m 54 jaar
- 55 t/m 64 jaar
- 65 t/m 74 jaar
- 75 t/m 84 jaar
- 85 t/m 94 jaar
- 95 jaar of ouder

17. Voor welke aandoening ontvangt u wijkverpleging?
(enkel bij online afname van de vragenlijst)

18. Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?

19. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?

- Nee
- Ja, een naaste
- Ja, mijn zorgverlener of een andere medewerker van mijn zorgorganisatie
- Ja, iemand anders
- Weet ik niet

De volgende vraag gaat over toestemmingsverlening aan ZorgkaartNederland

20. Deze vragenlijst is niet alleen handig voor de zorgorganisatie om te leren en verbeteren, maar kan mensen die de website van ZorgkaartNederland bezoeken ook helpen bij het kiezen van de juiste zorgorganisatie. We willen u daarom vragen of uw vragenlijst gedeeld mag worden met ZorgkaartNederland. Natuurlijk gebeurt dat anoniem.

ZorgkaartNederland is een ervaringsite voor de Nederlandse gezondheidszorg. Op ZorgkaartNederland delen mensen hun ervaring met de zorg. De website biedt informatie om te kunnen kiezen voor een zorgverlener die het beste past bij uw wensen.

Ik heb de informatie over wat er met mijn gegevens gebeurt goed gelezen. Ik geef toestemming voor het verwerken van mijn gegevens door [naam meetbureau, zorgorganisatie of ECD-leverancier], het doorsturen van mijn gegevens aan Patiëntenfederatie Nederland en het plaatsen van mijn anonieme waardering (zonder naam en e-mailadres of telefoonnummer) op www.zorgkaartnederland.nl. Ik weet dat ik mijn toestemming op elk moment weer kan intrekken.

- Ja, mijn e-mailadres is:
- Ja, ik heb geen e-mailadres, mijn telefoonnummer is:
- Nee

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst.