

Werkinstructie PREM Kindzorg

Versiebeheer

Versie	Auteur	Datum	Wijziging
0.1 - 10 maart 2021	BINKZ	01-04-21	Opstellen document

Inhoud

Werkinstructie PREM Kindzorg	1
1. De vragenlijst	3
a. Waarvoor is de PREM Kindzorg bedoeld?	3
b. Hoe ziet de PREM Kindzorg eruit?	3
c. Hoe is de ontwikkeling van de PREM Kindzorg verlopen?	3
2. Algemene informatie	4
a. Is een meting met de PREM Kindzorg verplicht en hoe verloopt de verantwoording richting het Zorginstituut Nederland?	4
b. Wat gebeurt er verder met de resultaten uit de PREM Kindzorg?	4
c. Moet een meting met de PREM Wijkverpleging uitgevoerd worden door een geaccrediteerde organisatie?	4
3. Het uitvoeren van een meting met de PREM Wijkverpleging	4
a. Hoe selecteer ik ouders en kinderen voor een meting met de PREM Wijkverpleging (inclusie- en exclusiecriteria)?	4
b. Wat is het moment van uitvraag met de PREM Kindzorg?	5
c. Hoe groot moet de steekproef zijn bij een meting met de PREM Kindzorg? En hoe trek je een steekproef?	5
d. Wat is het meetniveau van de PREM Kindzorg?	5
e. Hoe gaat de dataverzameling met de PREM Kindzorg in zijn werk? (meetmethoden)	6
f. Mogen er vragen worden toegevoegd aan de PREM Wijkverpleging?	10
g. Wat zijn de specifieke programmeerinstructies voor de vragenlijst?	10
h. Hoe zien de rapportages van een meting met de PREM Kindzorg eruit?	11
4. Aanlevering data Mediquest	12
a. Wat zijn de criteria om opgenomen te worden in de landelijke benchmark analyse?	12
b. Hoe verloopt de aanlevering van data bij Mediquest? Hoe ziet de terugkoppeling na aanlevering eruit?	12
5. Aanlevering data ZorgkaartNederland	12
a. Wat zijn de criteria voor het plaatsen van reviews op ZorgkaartNederland?	12
6. Bijlagen	12

1. De vragenlijst

a. Waarvoor is de PREM Kindzorg bedoeld?

Het kwaliteitskader wijkverpleging en de kwaliteitsstandaard zorg aan het zieke kind en gezin in de eigen omgeving geeft antwoord op de vraag wat goede kinderverpleegkundige zorg inhoudt en wat de samenleving mag verwachten als een kind is aangewezen op kinderverpleegkundige zorg in de eigen omgeving. Een beroepsgroep met een professie en opdracht, zoals beschreven in de kwaliteitsstandaard, heeft ruimte en ondersteuning nodig om deze verantwoordelijkheden uit te kunnen voeren. Dit betekent kwaliteitsverbetering en professionele ontwikkeling door leren en ontwikkelen op basis van kwaliteitsinformatie direct uit de praktijk. Verschillende bronnen geven zorgprofessionals informatie over wat er voor kind en gezin toe doet en waar verbeterpunten liggen. De PREM Kindzorg is één van die bronnen.

b. Hoe ziet de PREM Kindzorg eruit?

De PREM (Patient Reported Experience Measure) is een vragenlijst die de ervaring en beleving van kind en/of ouder(s) met de kinderverpleegkundige zorg meet. De PREM-vragenlijst bestaat uit 12 ervaringsvragen, te beantwoorden op een schaal van 1 tot en met 10, een aanbevelingsvraag, 2 open vragen en een aantal achtergrondvragen. De ervaringen en belevingen van ouders en/of kind vormen de basis voor zorgorganisaties om aan de slag te gaan met leren en ontwikkelen. Tevens bieden deze ervaringen voor (toekomstige) ouders en kinderen keuze-informatie over de kinderverpleegkundige zorg via ZorgkaartNederland en bieden zij informatie voor de afspraken tussen zorgverzekeraars en zorgorganisaties over de kinderverpleegkundige zorg die valt onder de aanspraak wijkverpleging.

c. Hoe is de ontwikkeling van de PREM Kindzorg verlopen?

In 2019 hebben zorgaanbieders van wijkverpleging voor het eerst een PREM-meting uitgevoerd om de tevredenheid van ouders en kind te meten. In 2020 bleek dat de PREM-meting op meerdere vlakken niet aansluit bij verschillende vormen van verpleegkundige zorg aan kinderen. In 2020 is de PREM Kindzorg samen met Branchevereniging Integrale KindZorg (BINKZ), Stichting Kind en Ziekenhuis (K&Z) en de stuurgroep kwaliteitskader wijkverpleging ontwikkeld. Er zijn zowel inhoudelijke wijzigingen als aanpassingen in het proces doorgevoerd. In dit handboek leest u hoe u zich kunt voorbereiden op de meting van de PREM Kindzorg in 2021. De PREM Kindzorg is onderdeel van het kwaliteitskader wijkverpleging en de kwaliteitsstandaard zorg aan het zieke kind en gezin in de eigen omgeving (hierna te noemen kwaliteitsstandaard).

2. Algemene informatie

a. Is een meting met de PREM Kindzorg verplicht en hoe verloopt de verantwoording richting het Zorginstituut Nederland?

Iedere zorgorganisatie die zorg levert onder de aanspraak wijkverpleging (vanuit de Zvw) dient een PREM-meting uit te voeren. Het is voor deze zorgorganisaties verplicht om hun data aan te leveren bij Mediquest, t.b.v. het Openbare Databestand van Zorginstituut Nederland.

Mediquest levert data op bij Zorginstituut Nederland (ZiNL) t.b.v. het Openbaar Databestand (ODB), hierin zitten organisaties met minimaal 25 respondenten. Daarnaast levert Mediquest aan ZiNL een lijst van organisaties op die wel data hebben aangeleverd, maar te weinig respons hebben om hun data aan te kunnen leveren bij het ODB (<25 respondenten).

b. Wat gebeurt er verder met de resultaten uit de PREM Kindzorg?

Wanneer cliënten hiervoor toestemming geven, dient de data ook aangeleverd te worden bij ZorgkaartNederland. Zorgorganisaties dienen deze data via het meetbureau of Electronisch Client Dossier (ECD) door te laten leveren. Indien de zorgorganisatie zelf gemeten heeft, kan Mediquest deze levering (tegen betaling) in orde maken. Zie hoofdstuk [Aanlevering data ZorgkaartNederland](#).

Daarnaast hebben zorgorganisaties de keuze om data door te leveren naar:

- Zorgverzekeraars Nederland
- Patientenfederatie Nederland
- Actiz, brancheorganisatie (mits lid)
- Zorgthuisnl, brancheorganisatie (mits lid)
- BINKZ, bracheorganisatie (mits lid)

Deze keuzes kunnen kenbaar gemaakt worden in de portal van Mediquest.

c. Moet een meting met de PREM Wijkverpleging uitgevoerd worden door een geaccrediteerde organisatie?

Nee, dat is niet nodig. Wel dient een meetorganisatie te kunnen voldoen aan de voorwaarden die zijn gesteld bij de uitvoer van de meting, zie hoofdstuk [Het uitvoeren van een meting met de PREM Kindzorg](#). De meetorganisatie kan een meetbureau of, ECD-leverancier zijn, maar ook een zorgorganisatie zelf.

3. Het uitvoeren van een meting met de PREM Wijkverpleging

a. Hoe selecteer ik ouders en kinderen voor een meting met de PREM Wijkverpleging (inclusie- en exclusiecriteria)?

Het uitgangspunt is dat zorgaanbieders zelf bepalen hoe vaak zij ouders en kinderen voor deelname aan de PREM Wijkverpleging benaderen. Het is de professionaliteit van de zorgaanbieder om te voorkomen dat ouders en kinderen overvraagd wordt. Het advies is om ouders en kinderen niet vaker dan 1 keer per jaar deel te laten nemen aan de PREM Wijkverpleging¹. De als eerste ingevulde PREM-vragenlijst wordt doorgeleverd aan Mediquest. Ouders en kind komen in aanmerking om deel te nemen aan de PREM Kindzorg als ze op het moment van selecteren van kinderen niet langer dan 2 maanden geleden kinderverpleegkundige zorg hebben gehad en deze zorg minimaal 1 maand hebben ontvangen.

Exclusiecriteria voor deelname aan de PREM-meting:

¹ Daarbij mag een ouder en kind 1x in de dataset voorkomen die wordt opgeleverd naar Mediquest.

- Kinderen die zijn overleden;
- Kinderen of ouder(s) die aangeven niet mee te willen doen aan het onderzoek;
- Kinderen die op het moment van selecteren van kinderen langer dan 2 maanden geleden voor het laatst kinderverpleegkundige zorg hebben gehad;
- Kinderen die minder dan 1 maand kinderverpleegkundige zorg hebben ontvangen;
- Kinderen die geen zorg ontvangen vanuit de Zvw;

Inclusiecriteria voor deelname aan de PREM Kindzorg-meting:

- Kinderen die (alleen) kinderverpleegkundige zorg ontvangen in de eigen omgeving waarbij de financiering plaatsvindt vanuit de Zvw.
- Kinderen met een PGB die kinderverpleegkundige zorg ontvangen in de thuissituatie, op een verpleegkundig kinderdagverblijf of kindertehuis waarbij de financiering plaatsvindt vanuit de Zvw.
- Palliatieve kinderen die kinderverpleegkundige zorg ontvangen in de thuissituatie, op een verpleegkundig kinderdagverblijf of kindertehuis waarbij de financiering plaats vindt vanuit de Zvw.
- Kinderen die in de periode tussen de huidige en vorige PREM-meting langer dan 2 maanden uit zorg zijn, worden geïncludeerd.

b. Wat is het moment van uitvraag met de PREM Kindzorg?

De PREM Kindzorg wordt jaarlijks gemeten. De PREM Kindzorg kan het gehele jaar afgenomen worden op continue basis of er kan een puntmeting/eenmalige meting uitgevoerd worden (op een specifiek moment). Een zorgaanbieder heeft hierin zelf de keuze. Een meting dient voor het einde van een kalenderjaar te zijn afgerond (31 december), zodat de data in januari van het daaropvolgende jaar bij Mediquest kan worden aangeleverd. Houd rekening met een doorlooptijd van minimaal 4 maanden (voorbereiding, uitnodigen ouders en kind, eventueel herinneren ouders en kind, verwerking resultaten).

c. Hoe groot moet de steekproef zijn bij een meting met de PREM Kindzorg? En hoe trek je een steekproef?

Alle zorgaanbieders met minder dan 150 cliënten in zorg includeren alle cliënten die voldoen aan de inclusie- en exclusiecriteria voor deelname aan de PREM Kindzorg. Alle zorgaanbieders met meer dan 150 cliënten en maximaal 500 cliënten in zorg, includeren minimaal 150 cliënten voor deelname aan de PREM Kindzorg. Alle zorgaanbieders met meer dan 500 cliënten in zorg includeren minimaal 30% van de totale cliëntenpopulatie voor deelname aan de PREM Kindzorg.

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

d. Wat is het meetniveau van de PREM Kindzorg?

Bij het maken van de steekproef dient rekening te worden gehouden met het niveau waarop de zorgorganisatie aan de slag willen met leren en ontwikkelen. Een belangrijke

doelstelling van de PREM is leren en ontwikkelen door zorgaanbieders en vanuit die doelstelling is het aan te bevelen om op een zo laag mogelijk niveau de meting uit te voeren: op het niveau van het wijkteam. Hiervoor is het nodig dat resultaten (anoniem) terug te herleiden zijn tot dat laagste niveau; het niveau van het wijkteam.

Indien een steekproef wordt getrokken is het de bedoeling dat die evenredig wordt verdeeld over het laagste niveau (de verschillende locaties of teams).

Indien blijkt dat er onvoldoende respons is behaald op dit laagste niveau, dan worden de resultaten geaggregeerd naar een hoger niveau, bijvoorbeeld regio- en/of vervolgens organisatieniveau. Bij een lagere respons dan 25 worden de gegevens niet doorgeleverd aan het ODB. U heeft dan wel voldaan aan de verplichting om te meten, maar de meetresultaten worden niet doorgestuurd.

Aangezien de resultaten ook worden doorgeleverd naar ZorgkaartNederland dient voorafgaand aan de meting goed gekeken te worden hoe de zorgaanbieder vermeld staat op ZorgkaartNederland. Kunnen de resultaten die worden verkregen uit de PREM meting doorgeleverd worden naar ZorgkaartNederland volgens die indeling? Staat een zorgorganisatie op ZorgkaartNederland met bijvoorbeeld 4 regio's en de meting wordt uitgevoerd op het niveau van het wijkteam, dan moet een zorgorganisatie goed doorgeven aan het meetbureau welk team bij welke regio hoort. Eventueel dient de indeling op ZorgkaartNederland te worden aangepast. Ook kan de zorgaanbieder de keuze maken dat er bijvoorbeeld gemeten wordt op het niveau van het team, maar dat de resultaten op ZorgkaartNederland worden gepubliceerd op organisatieniveau. Het is aan de zorgaanbieder om hierin een keuze te maken. Er is geen richtlijn behalve dat de resultaten op ZorgkaartNederland gepubliceerd moeten kunnen worden.

e. Hoe gaat de dataverzameling met de PREM Kindzorg in zijn werk? (meetmethoden)

Er zijn 9 meetmethoden goedgekeurd bij de uitvoer van de PREM Kindzorg. Aan elke meetmethode zijn voorwaarden verbonden hoe de meting moet worden uitgevoerd. Een zorgaanbieder mag meerdere meetmethoden gebruiken om de meting uit te voeren. Ongeacht de meetmethode geldt het uitgangspunt zoals opgenomen in het handboek over het onafhankelijk door cliënten laten invullen van de vragenlijst.

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

Hieronder lichten we elke meetmethode toe:

1. Online vragenlijst – via ECD – uitnodiging via cliëntomgeving

De meting wordt uitgevoerd via het ECD. In de cliëntomgeving van het ECD wordt een vragenlijst klaargezet voor ouders en kind om in te vullen. Het ECD koppelt geaggregeerde resultaten terug naar de zorgaanbieder.

Aanleveren bij Mediquest: door ECD
Aanleveren bij ZorgkaartNederland: door ECD

2. Schriftelijke vragenlijst – verzending via meetbureau

De meting wordt schriftelijk uitgevoerd door een meetbureau. De zorgaanbieder levert enkel naam en contactgegevens van kind of ouders aan bij het meetbureau en ontvangt achteraf de resultaten. Het meetbureau verzorgt de uitnodigingen en herinneringen per post, de verwerking van de schriftelijke vragenlijsten en koppelt de resultaten terug naar de zorgaanbieder.

Aanleveren bij Mediquest: door meetbureau
Aanleveren bij ZorgkaartNederland: door meetbureau

3. Online vragenlijst – vragenlijsttool van een meetbureau – digitale uitnodiging/ schriftelijke uitnodiging;

De meting wordt digitaal uitgevoerd door een meetbureau. De zorgaanbieder levert enkel naam en contactgegevens van kind of ouders aan bij het meetbureau en ontvangt achteraf de resultaten. Het meetbureau verzorgt de uitnodigingen en herinneringen (digitaal of schriftelijk), de verwerking van online ingevulde vragenlijsten en koppelt de resultaten terug naar de zorgaanbieder.

Aanleveren bij Mediquest: door meetbureau
Aanleveren bij ZorgkaartNederland: door meetbureau

4. Schriftelijke vragenlijst – beschikbaar via meetbureau – verspreiding via medewerker zorgaanbieder

De meting wordt uitgevoerd door zowel het meetbureau als de zorgaanbieder. Het meetbureau levert de schriftelijke vragenlijsten aan bij de zorgaanbieder. De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor het uitnodigen van kind en ouders en verspreiding van de vragenlijsten. De ingevulde vragenlijsten worden ofwel centraal ingezameld door de zorgaanbieder en retour gestuurd naar het meetbureau of de ingevulde vragenlijsten kunnen door de ouders en kind zelf middels een retourenvelop worden teruggestuurd aan het meetbureau. Het meetbureau verwerkt de vragenlijsten en koppelt de resultaten terug naar de zorgaanbieder.

Aanleveren bij Mediquest: door meetbureau
Aanleveren bij ZorgkaartNederland: door meetbureau

5. Online vragenlijst – ZorgkaartNederland – via een geverifieerde link

Zorgorganisaties melden zich voor deze meetmethode bij ZorgkaartNederland. ZorgkaartNederland stelt een link beschikbaar aan de zorgorganisaties of aan een meetbureau. De zorgorganisatie of het meetbureau verspreidt deze link schriftelijk dan wel online per e-mail. De resultaten worden direct, na de check door de redactie van ZorgkaartNederland, geplaatst op ZorgkaartNederland. De zorgorganisatie heeft via een abonnement inzage in de rapportage van ZorgkaartNederland.

Aanleveren bij Mediquest: door ZorgkaartNederland
Aanleveren bij ZorgkaartNederland: n.v.t.

6. Fysieke interviews – door meetbureau – invullen vragenlijsttool van een meetbureau of de tool van ZorgkaartNederland

De meting wordt uitgevoerd door een meetbureau. Het meetbureau komt op locatie interviews afnemen bij ouders en kind en voert de resultaten in in een online vragenlijsttool van het meetbureau zelf of van ZorgkaartNederland. Het meetbureau of ZorgkaartNederland verwerkt de resultaten en koppelt ze terug naar de zorgaanbieder.

Aanleveren bij Mediquest: door meetbureau

Aanleveren bij ZorgkaartNederland: door meetbureau of n.v.t. omdat gemeten wordt met de tool van ZorgkaartNederland.

7. Telefonische interviews – door meetbureau – resultaten in vragenlijsttool meetbureau of via tool ZorgkaartNederland

De meting wordt uitgevoerd door een meetbureau. Het meetbureau neemt telefonische interviews af bij ouders en kind en voert de resultaten in in een online vragenlijsttool van het meetbureau zelf of van ZorgkaartNederland. Het meetbureau of ZorgkaartNederland verwerkt de resultaten en koppelt ze terug naar de zorgaanbieder.

Aanleveren bij Mediquest: door meetbureau

Aanleveren bij ZorgkaartNederland: door meetbureau of n.v.t. omdat gemeten wordt met de tool van ZorgkaartNederland.

8. Fysieke interviews – door medewerkers zorgaanbieder – invullen vragenlijsttool van meetbureau/ECD of via interviewapplicatie ZorgkaartNederland

De meting wordt voornamelijk uitgevoerd door de zorgaanbieder. Medewerkers van de zorgaanbieder nemen op locatie bij ouders en kind interviews af. Bij voorkeur zijn dit medewerkers die niet direct zelf zorg verlenen aan de cliënt. De resultaten worden ingevoerd in een online vragenlijsttool van het meetbureau of ECD. Het meetbureau/ECD verwerkt de resultaten en koppelt ze terug naar de zorgaanbieder.

Wanneer voor deze meetmethode gekozen wordt kan dit niet automatisch bij alle cliënten toegepast worden. Dat past niet bij het eerder genoemde uitgangspunt.

Aanleveren bij Mediquest: door meetbureau/ECD of ZorgkaartNederland

Aanleveren bij ZorgkaartNederland: door meetbureau/ECD of ZorgkaartNederland

9. Telefonische interviews – door medewerkers zorgaanbieders – resultaten in vragenlijsttool meetbureau/ECD of via interviewapplicatie ZorgkaartNederland

De meting wordt voornamelijk uitgevoerd door de zorgaanbieder. Medewerkers van de zorgaanbieder nemen telefonisch interviews af bij ouders en kind. Bij voorkeur zijn dit medewerkers die niet direct zelf zorg verlenen aan ouders en kind. De resultaten worden ingevoerd in een online vragenlijsttool van het meetbureau of ECD. Het meetbureau/ECD verwerkt de resultaten en koppelt ze terug naar de zorgaanbieder.

Wanneer voor deze meetmethode gekozen wordt kan dit niet automatisch bij alle cliënten toegepast worden. Dat past niet bij het eerder genoemde uitgangspunt.

Aanleveren bij Mediquest: door meetbureau/ECD of ZorgkaartNederland

Aanleveren bij ZorgkaartNederland: door meetbureau/ECD of ZorgkaartNederland

Elke meetmethode heeft voor- en nadelen. In het overzicht hieronder zijn per meetmethode aangegeven hoe ze scoren per onderwerp. Dit overzicht kan helpen bij het maken van de keuze voor een meetmethode.

Criteria	Meetmethode								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Mate van onafhankelijkheid ²	Anoniem	Anoniem	Anoniem	Anoniem	Anoniem	Anoniem	Anoniem	Beperkt	Beperkt
Mate van respons	20-40%	40-50%	20-40%	40-50%	20-40%	30%	30%	70-90%	70-90%
Passend bij doelgroep ³	Voldoende	Uitstekend	Voldoende	Uitstekend	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Uitstekend	Uitstekend
Aansluiting bij 'leren en ontwikkelen' ⁴	Uitstekend	Voldoende	Uitstekend	Voldoende	Uitstekend	Uitstekend	Uitstekend	Uitstekend	Uitstekend
Duurzaamheid oplossing ⁵	Uitstekend	Uitstekend	Uitstekend	Uitstekend	Uitstekend	Gemiddeld	Gemiddeld	Gemiddeld	Gemiddeld
Administratieve lasten (intern)	Zeer laag	Laag	Laag	Gemiddeld	Laag	Laag	Laag	Hoog	Hoog
Kosten (extern)	Zeer laag	Gemiddeld	Gemiddeld	Hoog	Gemiddeld	Zeer hoog	Zeer hoog	Laag	Laag

² In hoeverre wordt de vragenlijst onafhankelijk en anoniem ingevuld

³ In hoeverre past de methode bij de doelgroep

⁴ in hoeverre sluit de meetmethode aan bij de verbeterprocessen van de zorgaanbieder

⁵ in hoeverre is de meetmethode opschaalbaar, herbruikbaarheid en inzetbaar voor een hogere meetfrequentie

f. Mogen er vragen worden toegevoegd aan de PREM Wijkverpleging?

Ja, er mogen vragen worden toegevoegd aan de PREM Kindzorg. Deze vragen dienen achteraan de officiële vragenlijst te worden opgenomen.

g. Wat zijn de specifieke programmeerinstructies voor de vragenlijst?

De vragenlijst in de bijlage dient te worden gebruikt. In de tabel hieronder staat opgenomen welke vragen van de PREM Kindzorg verplicht zijn (t.b.v. de landelijke benchmark van Mediquest) en welke vragen verplicht zijn voor publicatie op ZorgkaartNederland.

In de vragenlijst in de bijlage staan bij een aantal vragen toelichtingen. Het verzoek is deze over te nemen, mits door de toelichtingen de vragenlijst niet te lang of onoverzichtelijk wordt. Bij online vragenlijsten kunnen de toelichtingen als een 'i-knop' opgenomen worden en wordt het alleen zichtbaar als de respondent behoefte heeft aan meer toelichting.

Nr.	Vraagstelling	Verplicht voor ZorgkaartNL	Instructie
1	Wordt de zorg door zoveel mogelijk dezelfde mensen geboden?	Ja	
2	Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd? (alleen van toepassing in de thuiszorg)	Ja	
3	Nemen de zorgverleners de wensen van jullie mee bij het bepalen van de zorg? (meedenken en meebeslissen)	Ja	
4	Past de zorg bij de manier waarop jullie je dagelijkse activiteiten plannen?	Ja	Let op toelichting, zie vragenlijst
5	Behandelen de zorgverleners jullie kind met juiste brede aandacht voor de hele situatie? (<i>zorg en veiligheid</i>)	Ja	
6	Voelen jullie je op je gemak bij de zorgverleners?	Ja	
7	Voelen jullie je op je gemak bij de zorgverleners?	Ja	
8	Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met de gezondheid van jullie kind gaat?	Ja	
9	Kunnen jullie door de hulp van de zorgverleners beter om gaan met de ziekte of aandoening van jullie kind?	Ja	Let op toelichting, zie vragenlijst
9a	Krijgen jullie informatie die jullie begrijpen?	Ja	
9b	Vinden jullie dat er rekening wordt gehouden met de ontwikkelingsfase van jullie kind?	Ja	

9c	Zijn de zorgverleners speciaal opgeleid voor het werken met kinderen?	Ja	
10	[NPS]	Ja	
11	Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?	Ja	
12	Waar zijn jullie zeer tevreden over in de zorg aan jullie kind?	Ja	
13	[PROM/PREM]	Nee	
14	[PROM]	Nee	Let op toelichting, zie vragenlijst
15	Wat is uw geslacht	Nee	Let op toelichting, zie vragenlijst
16	Hoe oud is jullie kind?	Nee	Let op toelichting, zie vragenlijst Vraag aangepast naar leeftijdscategorieën
17 Vraag enkel bij online afname	<i>Voor welke aandoening krijg jullie kind zorg in de eigen omgeving?</i>	<i>Ja</i>	<i>Kan toegevoegd worden bij online meten, mits aandoeningenlijst van ZorgkaartNL als antwoordopties worden toegevoegd</i>
18	Wat zijn de vier cijfers van jullie postcode?	Nee	
19	Wie heeft de vragenlijst ingevuld?	Ja	
20	Geeft u het meetbureau X toestemming om de antwoorden op de ingevulde vragenlijst en uw contactgegevens door te leveren aan ZorgkaartNederland om te tonen als waardering bij uw zorgorganisatie?	Ja	Let op toelichting, zie vragenlijst

h. Hoe zien de rapportages van een meting met de PREM Kindzorg eruit?

Er zijn één type rapportages van ongecorrigeerde (ruwe) data. Na het uitvoeren van de meting zijn er resultaten. Hierbij spreken we van data die gerapporteerd kunnen worden (in een rapportagetool, rapport in word/PDF, een databestand in Excel, etc.). Maak hierover afspraken met het meetbureau, ECD, of ZorgkaartNederland indien van toepassing.

Nadat de resultaten zijn aangeleverd bij Mediquest, voert Mediquest een analyse uit. In de rapportage van Mediquest is per vraag te zien hoe de score van een zorgaanbieder zich verhoudt tot het landelijk gemiddelde. Deze rapportage komt jaarlijks in maart beschikbaar.

Berekening NPS vraag

De NPS vraag: "In welke mate zouden jullie deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere gezinnen met een kind dezelfde aandoening of gezondheidsklacht?" kan op verschillende manieren berekend worden. In de wijkverpleging wordt gehanteerd:

De NPS score is het percentage promotors min het percentage criticasters.

- 0-6: criticaster
- 7-8: neutraal
- 9-10: promotors

4. Aanlevering data Mediquest

a. Wat zijn de criteria om opgenomen te worden in de landelijke benchmark analyse?

Mediquest neemt alle data op in de dataset waarover de analyse plaatsvindt. Als een zorgaanbieder na schoning minimaal 25 respondenten heeft, levert Mediquest data door naar het ODB van het Zorginstituut. Ook krijgt de zorgaanbieder bij minimaal 25 respondenten een rapportage teruggekoppeld in de portal en levert Mediquest de data door naar andere partijen (mits toestemming verkregen is).

b. Hoe verloopt de aanlevering van data bij Mediquest? Hoe ziet de terugkoppeling na aanlevering eruit?

Aanlevering van data verloopt via de portal van Mediquest. Meetbureaus/ ECD's/ ZorgkaartNederland hebben toegang tot de aanleverapplicatie in de portal. De laatste versie van de aanleverspecificaties kunnen opgevraagd worden via wijkverpleging@mediquest.nl

Indien een zorgaanbieder zelf de data wilt aanleveren, kan hiervoor contact opgenomen worden met Mediquest. Mediquest stuurt vervolgens de instructies voor aanlevering toe en geeft de zorgaanbieder toegang tot de aanleverapplicatie in de portal. U kunt dan ook informatie (voorwaarden en kosten) opvragen bij Mediquest voor de doorlevering van de data naar ZorgkaartNederland.

5. Aanlevering data ZorgkaartNederland

a. Wat zijn de criteria voor het plaatsen van reviews op ZorgkaartNederland?

De meetbureaus kunnen altijd voor de laatste versie van de aanleverspecificaties mailen naar meetbureaus@patientenfederatie.nl

6. Bijlagen

a. Vragenlijst PREM Kindzorg

Bijlage 1: Vragenlijst PREM Kindzorg

Vragenlijst PREM Kindzorg

Introductie

De vragenlijst is bedoeld voor gezinnen met een kind met zorgbehoefte die verpleegkundige zorg in de eigen omgeving ontvangen of in de afgelopen maanden hebben ontvangen. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

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

Invulinstructie:

- Bij de meeste vragen kan je één hokje aankruisen. Vul het antwoord in dat het meest op jullie ervaringen van toepassing is.
- Heb je een antwoord ingevuld, maar wil je dat later veranderen? Zet het verkeerd aangekruiste antwoord tussen haakjes en vul een ander antwoord in.
- Wij vragen of jullie **de vragenlijst als ouders samen willen invullen indien mogelijk**. Uiteraard afhankelijk van of beide ouders betrokken zijn en of tijdens het afnemen aanwezig zijn.

Heeft jouw kind 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 ervaring met de zorgverleners van jullie kind met zorgbehoefte

Toelichting:

Kinderverpleegkundige zorg in de eigen omgeving is verpleging en verzorging vanwege bijvoorbeeld ziekte of een lichamelijke beperking. Verpleging is bijvoorbeeld verzorgen en wisselen van een sonde, het klaarzetten en/of toedienen van medicijnen.

Bij het beantwoorden van deze vragen kunnen jullie als ouder(s) denken aan de kinderverpleegkundigen die bij jullie thuis langskomen voor jullie kind met zorgbehoefte of in het verpleegkundige kinder(dag)verblijf werken om jullie te ondersteunen bij bijvoorbeeld bovengenoemde zorg. Wij spreken in de vragenlijst beide ouders aan maar uiteraard zijn niet altijd beide ouders aanwezig en of betrokken. U spreekt dan alleen namens u zelf. Met ouders bedoelen wij ook wettelijke vertegenwoordigers.

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

Vragen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vraag 1. Wordt de zorg door zoveel mogelijk dezelfde mensen geboden?										
Vraag 2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd? (<i>alleen van toepassing in de thuiszorg</i>)										
Vraag 3. Nemen de zorgverleners de wensen van jullie mee bij het bepalen van de zorg? (<i>meedenken en meebeslissen</i>)										
Vraag 4. Past de zorg bij de manier waarop jullie je dagelijkse activiteiten plannen?										
Vraag 5. Behandelen de zorgverleners jullie kind met juiste brede aandacht voor de hele situatie? (<i>zorg en veiligheid</i>)										
Vraag 6. Voelen jullie je op je gemak bij de zorgverleners?										
Vraag 7. Hebben jullie vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?										
Vraag 8. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met de gezondheid van jullie kind gaat?										

Vraag 9. Kunnen jullie door de hulp van de zorgverleners beter omgaan met de ziekte of aandoening van jullie kind?																				
Extra vraag 9a. Krijgen jullie informatie die jullie begrijpen?																				
Extra vraag 9b. Vinden jullie dat er rekening wordt gehouden met de ontwikkelingsfase van jullie kind?																				
Extra vraag 9c. Zijn de zorgverleners speciaal opgeleid voor het werken met kinderen?																				

Vraag 10. In welke mate zouden jullie deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere gezinnen met een kind 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/zorgaanbieder.

Vraag 11. Wat kan er volgens jullie beter in de zorgverlening?
a.u.b. in blokletters - Open vraag

Vraag 12. Waar zijn jullie zeer tevreden over in de zorg aan jullie kind?
a.u.b. in blokletters -Open vraag

Vraag 13. Hoe vinden jullie over het algemeen de gezondheid van jullie kind? *(niet voor op ZorgkaartNederland)*
Op een schaal van 1 tot 10 waarbij 1 staat voor een slechte gezondheid en 10 staat voor een uitstekende gezondheid.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Vraag 14. Hoe vinden jullie over het algemeen de kwaliteit van leven van jullie kind? *(niet voor op ZorgkaartNederland)*
Op een schaal van 1 tot 10 waarbij 1 staat voor een slechte kwaliteit van leven en 10 staat voor een uitstekende kwaliteit van leven.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

De volgende vragen gaan over jullie kind met zorgbehoefte

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

- Vraag 15.** Ons kind is
- Jongen
 - Meisje
 - Genderneutraal
 - Wil ik liever niet zeggen

Vraag 16. Hoe oud is jullie kind?

- 0-5
- 6-11
- 12-15
- 16-18

Vraag 17. Voor welke aandoening krijg jullie kind zorg in de eigen omgeving?
a.u.b. in blokletters (enkel bij online afname van de vragenlijst)

Vraag 18. Wat zijn de 4 cijfers van jullie postcode?

....

Vraag 19. Wie heeft de vragenlijst ingevuld?

- Beide ouders samen
- Eén van beide ouders
- Een naaste
- Wij en de zorgverlener of een andere medewerker van onze zorgorganisatie
- Weet ik niet

(in 2021 wordt deze vraag nog niet gesteld)

De volgende vraag gaat over toestemmingsverlening aan ZorgkaartNederland

Vraag 20. De PREM Wijkverpleging Kindzorg is niet enkel relevant voor de zorgorganisatie om te leren en verbeteren, maar kan ook relevant zijn als cliëntkeuzeinformatie op Zorgkaart Nederland. We willen jullie daarom vragen of de data gedeeld mag worden met ZorgkaartNederland.

Toelichting:

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.

Wij hebben de informatie over wat er met mijn gegevens gebeurt goed gelezen. Wij geven toestemming voor het verwerken van onze 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. Wij weten 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.