

## Werkinstructie PREM Wijkverpleging

### Versiebeheer

<b>Versie</b>	<b>Auteur</b>	<b>Datum</b>	<b>Wijziging</b>
0.1	Mediquest	18-12-20	Opstellen document
0.2	Mediquest	23-12-20	Aanvullen
0.3	ActiZ	11-01-21	Feedback werkgroep verwerkt
0.4	ActiZ	13-01-21	Feedback werkgroep verwerkt
0.5	ActiZ/Mediquest	22-01-21	Feedback werkgroep verwerkt
0.6	ActiZ	03-02-21	Leeftijdscategorie aangepast in vragenlijst
1.0	ActiZ	30-12-21	Algehele update
1.1	ActiZ	21-01-22	Algehele update
1.2	ActiZ	19-02-22	Algehele update
1.3	ActiZ	06-01-2023	Algehele update

## Inhoud

<b>Werkinstructie PREM Wijkverpleging</b>	<b>1</b>
<b>1. De vragenlijst</b>	<b>3</b>
Waarvoor is de PREM Wijkverpleging bedoeld?	3
Hoe ziet de PREM Wijkverpleging eruit?	3
Hoe is de ontwikkeling van de PREM Wijkverpleging verlopen?	3
<b>2. Algemene informatie</b>	<b>3</b>
Is een meting met de PREM Wijkverpleging verplicht en hoe verloopt de verantwoording richting het Zorginstituut Nederland?	3
Wat gebeurt er verder met de resultaten uit de PREM Wijkverpleging?	3
Moet een meting met de PREM Wijkverpleging uitgevoerd worden door een geaccrediteerde organisatie?	3
<b>3. Het uitvoeren van een meting met de PREM Wijkverpleging</b>	<b>4</b>
Hoe selecteer ik cliënten voor een meting met de PREM Wijkverpleging (inclusie- en exclusiecriteria)?	4
Wat is het moment van uitvraag met de PREM Wijkverpleging?	4
Hoe groot moet de steekproef zijn bij een meting met de PREM Wijkverpleging? En hoe trek je een steekproef?	4
Wat is het meetniveau van de PREM Wijkverpleging?	5
Hoe gaat de dataverzameling met de PREM Wijkverpleging in zijn werk? (meetmethoden)	5
Mogen er vragen worden toegevoegd aan de PREM Wijkverpleging?	9
Wat zijn de specifieke programmeerinstructies voor de vragenlijst?	9
Hoe zien de rapportages van een meting met de PREM Wijkverpleging eruit?	11
<b>4. Aanlevering data Mediquest</b>	<b>11</b>
Wat zijn de criteria om opgenomen te worden in de landelijke benchmark analyse?	11
Hoe verloopt de aanlevering van data bij Mediquest? Wat zijn veelvoorkomende foutmeldingen? Hoe ziet de terugkoppeling na aanlevering eruit?	11
<b>5. Aanlevering data ZorgkaartNederland</b>	<b>11</b>
Wat zijn de criteria voor het plaatsen van reviews op ZorgkaartNederland?	11
<b>Bijlagen</b>	<b>12</b>

# 1. De vragenlijst

## a. Waarvoor is de PREM Wijkverpleging bedoeld?

Het kwaliteitskader wijkverpleging geeft antwoord op de vraag wat goede wijkverpleging inhoudt en wat de samenleving mag verwachten als iemand is aangewezen op de wijkverpleging. Een beroepsgroep met een professie en opdracht, zoals beschreven in het kwaliteitskader, 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 hun cliënten toe doet en waar verbeterpunten liggen. De PREM Wijkverpleging is één van die bronnen.

## b. Hoe ziet de PREM Wijkverpleging eruit?

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 en een aantal achtergrondvragen. Vanaf 2021 is er aan de PREM-vragenlijst is een PROM vraag over kwaliteit van leven toegevoegd. 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.

## c. Hoe is de ontwikkeling van de PREM Wijkverpleging verlopen?

De afgelopen jaren hebben zorgaanbieders van wijkverpleging een PREM-meting uitgevoerd om de tevredenheid van hun cliënten te meten. In 2020 is de PREM Wijkverpleging geëvalueerd, er zijn een aantal wijzigingen doorgevoerd in de PREM Wijkverpleging. In dit handboek leest u de wijzigingen en hoe u zich kunt voorbereiden op de meting van de PREM in 2023. De PREM Wijkverpleging is onderdeel van het kwaliteitskader wijkverpleging.

# 2. Algemene informatie

## d. Is een meting met de PREM Wijkverpleging verplicht en hoe verloopt de verantwoording richting het Zorginstituut Nederland?

Iedere zorgorganisatie die wijkverpleging levert (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 casemix gecorrigeerde 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).

## e. Wat gebeurt er verder met de resultaten uit de PREM Wijkverpleging?

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

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

- Zorgverzekeraars Nederland
- Patiëntenfederatie Nederland
- Actiz, brancheorganisatie (mits lid)
- Zorgthuisnl, brancheorganisatie (mits lid)

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

- f. 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 Wijkverpleging](#). 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 cliënten voor een meting met de PREM Wijkverpleging (inclusie- en exclusiecriteria)?

Het uitgangspunt is dat zorgaanbieders zelf bepalen hoe vaak zij cliënten voor deelname aan de PREM Wijkverpleging benaderen. Het is de professionaliteit van de zorgaanbieder om te voorkomen dat een cliënt overvraagd wordt. Het advies is om cliënten niet vaker dan 1 keer per jaar deel te laten nemen aan de PREM Wijkverpleging<sup>1</sup>. Alleen de meest recente ingevulde vragenlijst van de betreffende cliënt kan worden doorgeleverd aan ZorgkaartNederland en Mediquest. Cliënten komen in aanmerking om deel te nemen aan de PREM Wijkverpleging als ze op het moment van selecteren van cliënten niet langer dan 2 maanden geleden persoonlijke verzorging en/of verpleging hebben gehad en deze zorg minimaal 1 maand hebben ontvangen.

Exclusiecriteria voor deelname aan de PREM-meting:

- Cliënten die zijn overleden;
- 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)

Inclusiecriteria voor deelname aan de PREM-meting:

- Cliënten die persoonlijke verzorging en/of verpleging ontvangen waarbij financiering plaatsvindt vanuit de Zorgverzekeringswet.
- Cliënten die (alleen) specialistische verpleging en verzorging ontvangen in de thuissituatie waarbij de financiering plaatsvindt vanuit de Zvw. (bijvoorbeeld inzet casemanager dementie of wondverpleegkundige)

---

<sup>1</sup> Daarbij mag een cliënt 1x in de dataset voorkomen die wordt opgeleverd naar Mediquest.

- Cliënten met een PGB die verpleging en verzorging ontvangen in de thuissituatie waarbij de financiering plaatsvindt vanuit de Zvw.
- Palliatieve cliënten die verpleging en verzorging ontvangen in de thuissituatie waarbij de financiering plaats vindt vanuit de Zvw.

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

De PREM Wijkverpleging wordt jaarlijks gemeten. De PREM 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 cliënten, eventueel herinneren cliënten, verwerking resultaten).

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

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

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

d. Wat is het meetniveau van de PREM Wijkverpleging?

Bij het maken van de steekproef dient rekening te worden gehouden met het niveau waarop de zorgorganisatie en de teams wijkverpleging 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 wijkteams).

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 wijkteam 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 wijkteam, 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 Wijkverpleging in zijn werk? (meetmethoden)

Er zijn 9 meetmethoden goedgekeurd bij de uitvoer van de PREM Wijkverpleging. 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 de cliënt 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 cliëntgegevens 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 cliëntgegevens 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 cliënten 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 cliënten 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 de cliënten 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 de cliënten 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 tool ZorgkaartNederland**

De meting wordt voornamelijk uitgevoerd door de zorgaanbieder. Medewerkers van de zorgaanbieder nemen op locatie bij de cliënt 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 n.v.t.

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

De meting wordt voornamelijk uitgevoerd door de zorgaanbieder. Medewerkers van de zorgaanbieder nemen telefonisch interviews af bij de cliënten. 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 n.v.t.



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.

	<b>Meetmethode</b>									
<b>Meetmethode</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	
Mate van onafhankelijkheid <sup>2</sup>	Anoniem	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 <sup>3</sup>	Voldoende	Uitstekend	Voldoende	Uitstekend	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Uitstekend	Uitstekend	
Aansluiting bij 'leren en ontwikkelen' <sup>4</sup>	Uitstekend	Voldoende	Uitstekend	Voldoende	Uitstekend	Uitstekend	Uitstekend	Uitstekend	Uitstekend	
Duurzaamheid oplossing <sup>5</sup>	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	

<sup>2</sup> In hoeverre wordt de vragenlijst onafhankelijk en anoniem ingevuld

<sup>3</sup> In hoeverre past de methode bij de doelgroep

<sup>4</sup> in hoeverre sluit de meetmethode aan bij de verbeterprocessen van de zorgaanbieder

<sup>5</sup> 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 Wijkverpleging. 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 Wijkverpleging verplicht zijn voor casemix correctie (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.

<b>Nr.</b>	<b>Vraagstelling</b>	<b>Verplicht voor casemix<sup>6</sup></b>	<b>Verplicht voor ZorgkaartNL</b>	<b>Instructie</b>
1	Krijgt u zorg van een vast team van zorgverleners?	Nee	Ja	
2	Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?	Nee	Ja	
3	Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?	Nee	Ja	
4	Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?	Nee	Ja	Let op toelichting, zie vragenlijst
5	Behandelen de zorgverleners u met aandacht?	Nee	Ja	
6	Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?	Nee	Ja	
7	Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?	Nee	Ja	
8	Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?	Nee	Ja	
9	Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?	Nee	Ja	Let op toelichting, zie vragenlijst
10	[NPS]	Nee	Ja	

<sup>6</sup> Voor de casemix-analyse en voor de aanlevering bij ZorgkaartNederland is het enkel mogelijk vragenlijsten aan te leveren die ten minste voor de helft van de vragen 1 t/m 10 beantwoord zijn.

11	Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?	Nee	Ja	
12	Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?	Nee	Ja	
13	[PROM/PREM]	Ja	Nee	
14	[PROM]	Nee	Nee	Let op toelichting, zie vragenlijst
15	Wat is uw geslacht	Ja	Nee	Let op toelichting, zie vragenlijst
16	Wat is uw leeftijdscategorie	Ja	Nee	Let op toelichting, zie vragenlijst Vraag aangepast naar leeftijdscategorieen
17	<i>Vraag enkel bij online afname</i>	<i>Nee</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 uw postcode?	Nee	Nee	
19	Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?	Ja	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?	Nee	Ja	Let op toelichting, zie vragenlijst

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

Er zijn twee type rapportages; van ongecorrigeerde (ruwe) data en van gecorrigeerde data (na casemix analyse). Na het uitvoeren van de meting zijn er resultaten. Hierbij spreken we van ongecorrigeerde ruwe 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 casemixanalyse uit. Het doel daarvan is om de data landelijk vergelijkbaar te maken door te corrigeren voor bepaalde achtergrondvariabelen (casemixfactoren). De casemixfactoren van de PREM

Wijkverpleging zijn leeftijd, geslacht en ervaren gezondheid. 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 zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met 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](mailto: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 [meten@patientenfederatie.nl](mailto:meten@patientenfederatie.nl)

## 6. Bijlagen

a. Vragenlijst PREM Wijkverpleging

## Bijlage 1: 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 zorgaanbieder 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/zorgaanbieder.

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

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](http://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.