

Handboek voor zorgaanbieders van wijkverpleging
Toelichting op de PREM
en meetinstructie meetjaar 2019
Juni 2019

Datum	Versie	Mutatie	Eigenaar
Maart 2019	1.0	Handboek voor kwaliteitsinformatie	Stuurgroep kwaliteitskader wijkverpleging
Mei 2019	1.1	Codeboek voor kwaliteitsindicator PREM	Stuurgroep kwaliteitskader wijkverpleging
Juni 2019	1.2	Codeboek voor kwaliteitsindicator PREM	Stuurgroep kwaliteitskader wijkverpleging

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Reikwijdte	3
1.2 Het doel van het handboek	3
1.3 Helpdesk voor vragen	3
2. Kwaliteitsinformatie geeft informatie voor leren en verbeteren in teams	4
3. Overzicht van kwaliteitsinformatie in meetjaar 2019	5
3.1 Thema 1: Cliëntervaring gemeten met de PREM Wijkverpleging	5
Kwaliteitsinformatie over cliëntervaring wordt gebruikt voor drie doeleinden	5
Zorgaanbieders zijn vrij te bepalen hoe zij de PREM Wijkverpleging uitvragen	5
U moet voldoen aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)	5
Per zorgaanbieder worden minimaal 175 cliënten benaderd; kleinere zorgaanbieders benaderen al hun cliënten	6
De resultaten van de PREM Wijkverpleging worden op drie niveaus teruggekoppeld	6
U levert de resultaten uiterlijk 1 oktober 2019 aan bij de gegevensmakelaar	7
Interpretatie van de resultaten van de PREM data	7
Zorgaanbieders moeten onderstaande informatie meten	9
4. Meetbureaus	14
4.1 Terugkoppeling aan zorgorganisaties	14
4.2 Aanlevering gegevens bij ZorgkaartNederland/Patiëntenfederatie Nederland	14
4.3 Levering aan TTP ten behoeve van ZINL en ZN	14
5. Vervolg komende periode	16
Bijlage 1: Waarom kwaliteitsinformatie: achtergrond en basisfilosofie	17
Bijlage 2: Vragenlijst PREM Wijkverpleging	19
Bijlage 3: Verwerkersovereenkomst	25
Bijlage 4: Toestemmingsformulier cliënt deelname PREM	32

1. Inleiding

In 2019 wordt voorlopig enkel kwaliteitsinformatie in de wijkverpleging opgehaald middels een meetinstrument voor het meten van de ervaringen van de cliënt, namelijk de PREM. In dit handboek leest u meer informatie over deze meting. De thema's 2) kwetsbaarheid en 3) Ongeplande ziekenhuisbezoeken zijn in ontwikkeling en worden op een later moment toegevoegd (zie hoofdstuk 5).

1.1 Reikwijdte

De uitvraag van de PREM betreft de verpleging en persoonlijke verzorging die thuis geleverd wordt. 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 valt onder de reikwijdte van deze 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.

1.2 Het doel van het handboek

Dit handboek ondersteunt zorgaanbieders van wijkverpleging en meetbureaus bij de landelijke meting van de PREM Wijkverpleging 2019. Dit handboek licht de PREM toe en beschrijft hoe dit kan worden gebruikt bij het leren en verbeteren. Daarnaast geeft dit handboek meetinstructies en suggesties ter voorbereiding op de meting.

1.3 Helpdesk voor vragen

Dit handboek gaat zo veel mogelijk in op de PREM 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 het kwaliteitskader wijkverpleging kunt u terecht bij Zorginstituut Nederland.
- Voor technische vragen over de portal kunt u tijdens de periode van aanlevering terecht bij de gegevensmakelaar.

2. Kwaliteitsinformatie geeft informatie voor leren en verbeteren in teams

Het kwaliteitskader 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 te kunnen uitvoeren. Dit betekent kwaliteitsverbetering en professionele ontwikkeling door leren en verbeteren van de praktijk en van kwaliteitsinformatie.

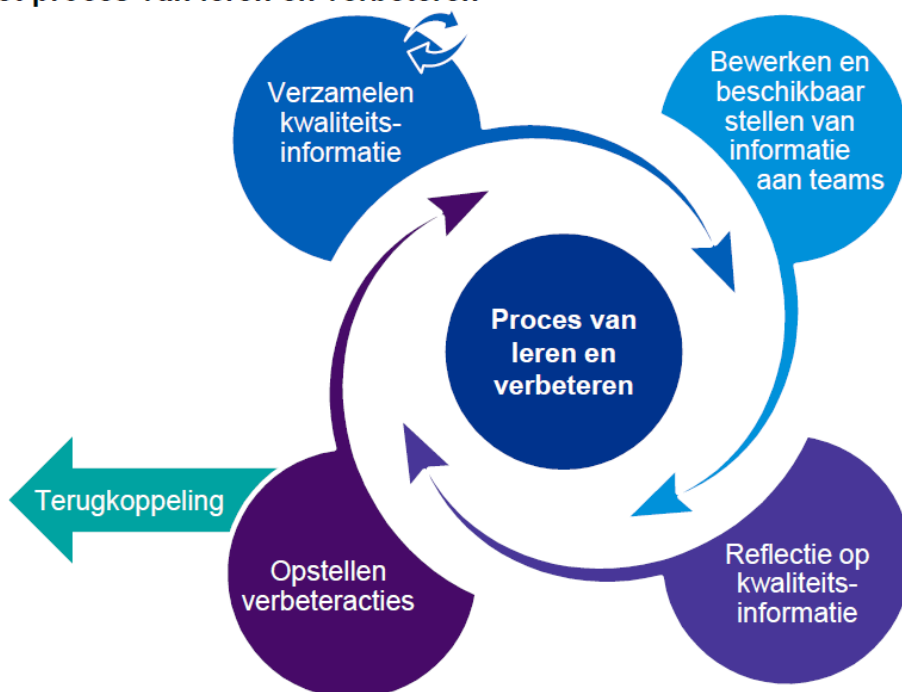
Verschillende bronnen geven zorgprofessionals informatie over wat er voor hun cliënten toe doet en waar verbeterpunten liggen, met andere woorden, of de zorg persoonsgericht en veilig is. Hierbij valt te denken aan:

- dagelijkse zorg die zijn weerslag vindt in zorgplannen;
- gesprekken met cliënten;
- cliëntbesprekingen in teams;
- cliëntervaringsonderzoeken;
- meldingen van (bijna-)incidenten;
- etc.

De PREM Wijkverpleging vormt dus ook zo'n bron.

Onderstaande figuur geeft het (continue) proces van leren en verbeteren weer. De figuur laat zien hoe de kwaliteitsinformatie bijdraagt aan het proces van leren en verbeteren.

Het proces van leren en verbeteren



Bijlage 1 geeft een uitgebreidere beschrijving van de achtergrond en basisfilosofie van kwaliteitsindicatoren wijkverpleging.

3. Kwaliteitsinformatie in meetjaar 2019 – indicator PREM

Dit hoofdstuk beschrijft de PREM Wijkverpleging in 2019. Per indicator wordt de titel, relevantie, definitie, teller, noemer, indicatortype, meetniveau en bron weergegeven. Bij iedere indicator wordt ook de meetperiode en meetinstructie vermeld.

3.1 Cliëntervaring gemeten met de PREM Wijkverpleging

PREM staat voor Patient Reported Experience Measure. Een PREM is een vragenlijst die de ervaring en beleving van cliënten met de zorg meet. De PREM Wijkverpleging is eind 2017 ontwikkeld en is getoetst in een pilotmeting in 2018. De vragenlijst bestaat uit negen ervaringsvragen te beantwoorden op een schaal van 1 tot en met 10, twee aanbevelingsvragen, twee open vragen en een aantal achtergrondvragen. De vragenlijst is opgenomen in bijlage 2 van dit handboek.

Kwaliteitsinformatie over cliëntervaring wordt gebruikt voor drie doeleinden

De beleving van de wijkverpleging door cliënten wordt gezien als een belangrijk onderdeel van kwaliteitsinformatie wijkverpleging. De informatie die verkregen wordt met de PREM Wijkverpleging kent drie doelen: 1) het vormt input voor leren en verbeteren door teams wijkverpleging, 2) het vormt keuze-informatie voor (toekomstige) cliënten en 3) het geeft zorgverzekeraars informatie voor zorginkoop.

Zorgaanbieders zijn vrij te bepalen hoe zij de PREM Wijkverpleging uitvragen

Voor het meten van de PREM Wijkverpleging wordt aangesloten bij bestaande processen. Dit betekent dat zorgaanbieders vrij zijn te bepalen hoe zij de PREM Wijkverpleging uitvragen. Opties zijn:

- Online vragenlijst via een verrijkte link, al dan niet rechtstreeks in te vullen op Zorgkaart Nederland.
- Schriftelijk via een vragenlijst.
- Telefonische interviews door een belteam.
- Interviews door uw medewerkers. Om de onafhankelijkheid van de meting te waarborgen, wordt het laten invullen van de vragenlijst via zorgmedewerkers afgeraden. Indien u er voor kiest om de vragenlijst via zorgmedewerkers in te laten vullen, dan adviseren wij dit niet te laten doen door de directe zorgverlener van de cliënt.
- Een mixed methode van bovenstaande.

Om onderling te kunnen leren en vergelijken, maken zorgaanbieders de meetmethode die zij hanteren openbaar.

Voor het uitvragen van de PREM wijkverpleging adviseren wij zorgaanbieders dringend een meetbureau in te schakelen. Dit in verband met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) waaraan u moet voldoen, en de technische aspecten voor de aanlevering aan de gegevensmakelaar en ZorgkaartNederland. U bent echter niet verplicht om de meting via een meetbureau uit te voeren. Het is voor organisaties die de meting zelfstandig doen niet mogelijk om hun gegevens vervolgens aan te bieden aan ZorgkaartNederland.

In de afspraken met het meetbureau, moet in de overeenkomst tussen zorgaanbieder en meetbureau worden opgenomen dat er een akkoord is voor doorlevering van gegevens aan ZorgkaartNederland. Een format voor een verwerkersovereenkomst kunt u terug vinden als bijlage 3.

U start met het verzamelen van contactgegevens van de cliënt (zoals mailadres) en informed consent voor het versturen van de PREM Wijkverpleging aan de cliënt. Dit kan bijvoorbeeld via het Elektronisch Cliëntendossier (ECD). Een format voor een toestemmingsformulier is opgenomen in bijlage 4.

U moet voldoen aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Voordat u tot enig onderzoek onder uw klanten kunt overgaan verplicht de AVG u om de grondslag waarop u dat doet vast te stellen. De mogelijke grondslagen worden genoemd in artikel 6 AVG (voor 'gewone' persoonsgegevens), artikel 9 AVG (voor bijzondere persoonsgegevens) en artikel 10 AVG (strafrechtelijke gegevens). Aangezien het bij klanttevredenheids-, ervarings- of kwaliteitsonderzoeken niet gaat om informatie die direct is gerelateerd aan de zorg of de behandeling en het hier het gebruik

van o.a. bijzondere persoonsgegevens betreft, heeft u uitdrukkelijke toestemming van uw cliënt nodig. In verband met de bewijslast is het raadzaam deze toestemming schriftelijk vast te leggen. In de zorgovereenkomst (of enig ander relevant document) kunt u opnemen dat u persoonsgegevens gebruikt om klanten te benaderen met de vraag of zij willen meewerken aan het onderzoek van dat moment. Het moet bij het geven van toestemming voor de betrokkene duidelijk zijn waarvoor, door wie en hoe lang zijn/haar gegevens worden gebruikt en wanneer deze worden vernietigd (doelbinding en specifieke toestemming). Ook moet het mogelijk zijn om de toestemming weer in te trekken, wat dus gevolgen heeft voor het gebruik van de gegevens. Met de organisaties die uw cliëntgegevens verwerken dient u een verwerkersovereenkomst te sluiten.

Per zorgaanbieder worden minimaal 175 cliënten benaderd; kleinere zorgaanbieders benaderen al hun cliënten

De ervaringen van cliënten zijn belangrijke uitkomsten om te gebruiken bij het leren en verbeteren. Het geeft je handvatten om de kwaliteit (nog) verder te verbeteren. Om de uitkomsten van de PREM Wijkverpleging te kunnen gebruiken voor leren en verbeteren is het belangrijk om voldoende cliënten te betrekken. In de pilotmeting PREM Wijkverpleging is geadviseerd om minimaal 175 cliënten te benaderen per eenheid waarbinnen je wil leren en verbeteren. Wat 'een eenheid' is, kan voor iedere zorgorganisatie verschillen. Voor organisaties met minder dan 175 cliënten betekent dit dat alle cliënten benaderd worden. Voor grote(re) organisaties betekent dit dat een afweging gemaakt moet worden op welk niveau u wilt leren en verbeteren. Wanneer u bijvoorbeeld regio's met elkaar wilt vergelijken, betekent dit dat minimaal 175 cliënten per regio benaderd moeten worden. Wilt u teams vergelijken dan moet u voldoende cliënten per team betrekken. De PREM Wijkverpleging kan uitgezet worden onder alle cliënten, behalve (exclusiecriteria):

- Cliënten die geen persoonlijke verzorging en/of verpleging krijgen
- Cliënten die minder dan een maand in zorg zijn

Wanneer een zorgorganisatie 30 cliënten of minder heeft dan dient de zorgorganisatie wel een PREM-meting te doen. Vanwege de herleidbaarheid van de gegevens is een deze zorgorganisatie niet verplicht om de gegevens aan te leveren bij het ODB van ZINL en ZorgkaartNederland. Wanneer organisaties dit wel willen, dan is het wel mogelijk. Wanneer een cliënt of zorgverzekeraar benieuwd is naar uw PREM meting, dan dient u de cliënt of zorgverzekeraar inzage geven in de resultaten.

De resultaten van de PREM Wijkverpleging worden op drie niveaus teruggekoppeld

De resultaten worden op drie niveaus teruggekoppeld:

- Aan teams wijkverpleging, zodat zij met de resultaten kunnen leren en verbeteren. Veel organisaties wijkverpleging werken al met online dashboards voor teams. U bent als organisatie vrij in de keuze hoe u de resultaten precies terugkoppelt aan teams, zodat u aan kunt sluiten bij bestaande systemen en dashboards. Hierover kunt u ook afspraken maken met het meetbureau dat u selecteert voor de meting. Uitgangspunt is dat de teams de resultaten teruggekoppeld krijgen.
- Aan (toekomstige) cliënten, zodat zij aanbieders van wijkverpleging kunnen vergelijken op basis van kwaliteit. Het meetbureau levert de resultaten aan bij Zorgkaart Nederland, waarna de resultaten op Zorgkaart Nederland worden gepubliceerd.
- Aan zorgverzekeraars, zodat zij deze informatie kunnen gebruiken in inkoopgesprekken met aanbieders.. De gegevens van de PREM 2019 worden door verzekeraars niet gebruikt voor zorginkoop 2020. Met de landelijke partijen is overeengekomen dat deze data niet gebruikt worden als zogenaamde 'ranking' informatie voor zorgaanbieders en de resultaten van de PREM geen gevolgen hebben voor tarieven/afslagen bij de zorginkoop 2020. Wel kunnen de uitkomsten gebruikt worden voor gesprekken met de aanbieders, om in gezamenlijkheid afspraken te maken voor verbetering. Bij de gesprekken worden de uitkomsten op de open vragen van de PREM niet meegenomen. De inhoud van de PREM is de basis voor het inkoopgesprek tussen de zorgaanbieder en de zorgverzekeraar, dit is niet afhankelijk van de respons. De zorgverzekeraar heeft de mogelijkheid om de gegevens van de PREM wijkverpleging 2019 bij u in te zien ten behoeve van het gesprek tussen de zorgaanbieder en de zorgverzekeraar.

U levert de resultaten uiterlijk 1 oktober 2019 aan bij de gegevensmakelaar

De uitvraag van de PREM Wijkverpleging vindt plaats in de periode van 1 maart t/m 30 september 2019. Uw meetbureau koppelt de resultaten op cliëntniveau aan u terug. De resultaten zijn niet herleidbaar naar individuele cliënten. Naast een terugkoppeling door het meetbureau aan uw organisatie over de resultaten van de PREM, dient het meetbureau de waarderingen ook aan te leveren bij ZorgkaartNederland. In hoofdstuk 4 van dit handboek vindt u nog instructies voor het meetbureau.

De gegevensmakelaar oftewel de TTP is voor dit jaar Desan. Vanaf 1 augustus zal de portal open gesteld worden door Desan. U ontvangt in juli 2019 een e-mail met daarin de inloggegevens om de gegevens van de PREM zelf aan te leveren bij de portal van Desan voor het doorleveren van de PREM-gegevens. De NPS-score en de NPS-aanbevelingsvraag zullen door geleverd worden naar ZINL ten behoeve van het ODB en naar ZN.

Interpretatie van de resultaten van de PREM data

De data van deze PREM zegt iets over de ervaren zorg door de cliënt, de interactie tussen cliënt en zorgverleners (team wijkverpleging) en de organisatie van zorg. Dit zijn individuele waarderingen en daarom zeer waardevol als leer- en verbeterinformatie voor de wijkteams. De data moet altijd in de context van de interactie tussen cliënt en zorgverlener worden gezien. Een wijkverpleegkundige kan bijvoorbeeld inzetten op het vergroten van de zelfredzaamheid van de cliënt en daarmee een lagere PREM score ontvangen dan een wijkverpleegkundige die de cliënt meer ondersteunt in activiteiten die niet tot het domein van de wijkverpleging horen.

Zorgaanbieders moeten onderstaande informatie meten

1.1. Vaste zorgverleners	
<i>Definitie</i>	Vaste zorgverleners
<i>Vraag</i>	Krijgt u zorg van vaste zorgverleners? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
<i>Teller</i>	Som van scores van deze vraag
<i>Noemer</i>	Totaal aantal keer dat deze vraag is ingevuld
<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator
<i>Niveau van meting</i>	Cliëntniveau
<i>Oorsprong</i>	Argo-onderzoek naar vragenlijst PREM Wijkverpleging
<i>Exclusiecriteria</i>	- Cliënten die geen persoonlijke verzorging en/of verpleging krijgen - Cliënten die minder dan een maand in zorg zijn (gerekend vanaf verzenddatum van de vragenlijst)
<i>Bron</i>	Onderzoek bij cliënt
<i>Meetperiode</i>	De meetperiode is 1 maart t/m 30 september 2019
<i>Meetinstructie</i>	Deze vraag is onderdeel van de PREM Wijkverpleging die in zijn geheel uitgevraagd wordt bij (een deel van) de cliënten. U bent vrij in het hanteren van de gewenste meetmethode. U maakt wel kenbaar welke meetmethode u heeft gehanteerd.

1.2. Afgesproken tijden	
<i>Definitie</i>	Afgesproken tijden
<i>Vraag</i>	Komen de zorgverleners op de afgesproken tijden? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
<i>Teller</i>	Som van scores van deze vraag
<i>Noemer</i>	Totaal aantal keer dat deze vraag is ingevuld
<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator
<i>Niveau van meting</i>	Cliëntniveau
<i>Oorsprong</i>	Argo-onderzoek naar vragenlijst PREM Wijkverpleging
<i>Exclusiecriteria</i>	- Cliënten die geen persoonlijke verzorging en/of verpleging krijgen - Cliënten die minder dan een maand in zorg zijn (gerekend vanaf verzenddatum van de vragenlijst)
<i>Bron</i>	Onderzoek bij cliënt

<i>Meetperiode</i>	De meetperiode is 1 maart t/m 30 september 2019
<i>Meetinstructie</i>	Deze vraag is onderdeel van de PREM Wijkverpleging die in zijn geheel uitgevraagd wordt bij (een deel van) de cliënten. U bent vrij in het hanteren van de gewenste meetmethode. U maakt wel kenbaar welke meetmethode u heeft gehanteerd.

1.3. Wensen	
<i>Definitie</i>	Wensen
<i>Vraag</i>	Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
<i>Teller</i>	Som van scores van deze vraag
<i>Noemer</i>	Totaal aantal keer dat deze vraag is ingevuld
<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator
<i>Niveau van meting</i>	Cliëntniveau
<i>Oorsprong</i>	Argo-onderzoek naar vragenlijst PREM Wijkverpleging
<i>Exclusiecriteria</i>	- Cliënten die geen persoonlijke verzorging en/of verpleging krijgen - Cliënten die minder dan een maand in zorg zijn (gerekend vanaf verzenddatum van de vragenlijst)
<i>Bron</i>	Onderzoek bij cliënt
<i>Meetperiode</i>	De meetperiode is 1 maart t/m 30 september 2019
<i>Meetinstructie</i>	Deze vraag is onderdeel van de PREM Wijkverpleging die in zijn geheel uitgevraagd wordt bij (een deel van) de cliënten. U bent vrij in het hanteren van de gewenste meetmethode. U maakt wel kenbaar welke meetmethode u heeft gehanteerd.

1.4. Leven	
<i>Definitie</i>	Leven
<i>Vraag</i>	Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
<i>Teller</i>	Som van scores van deze vraag
<i>Noemer</i>	Totaal aantal keer dat deze vraag is ingevuld
<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator
<i>Niveau van meting</i>	Cliëntniveau
<i>Oorsprong</i>	Argo-onderzoek naar vragenlijst PREM Wijkverpleging
<i>Exclusiecriteria</i>	- Cliënten die geen persoonlijke verzorging en/of verpleging krijgen - Cliënten die minder dan een maand in zorg zijn (gerekend vanaf verzenddatum van de vragenlijst)
<i>Bron</i>	Onderzoek bij cliënt
<i>Meetperiode</i>	De meetperiode is 1 maart t/m 30 september 2019
<i>Meetinstructie</i>	Deze vraag is onderdeel van de PREM Wijkverpleging die in zijn geheel uitgevraagd wordt bij (een deel van) de cliënten. U bent vrij in het hanteren van de gewenste meetmethode. U maakt wel kenbaar welke meetmethode u heeft gehanteerd.

1.5. Aandacht	
<i>Definitie</i>	Aandacht
<i>Vraag</i>	Behandelen de zorgverleners u met aandacht? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
<i>Teller</i>	Som van scores van deze vraag
<i>Noemer</i>	Totaal aantal keer dat deze vraag is ingevuld
<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator
<i>Niveau van meting</i>	Cliëntniveau
<i>Oorsprong</i>	Argo-onderzoek naar vragenlijst PREM Wijkverpleging
<i>Exclusiecriteria</i>	- Cliënten die geen persoonlijke verzorging en/of verpleging krijgen

	- Cliënten die minder dan een maand in zorg zijn (gerekend vanaf verzenddatum van de vragenlijst)
<i>Bron</i>	Onderzoek bij cliënt
<i>Meetperiode</i>	De meetperiode is 1 maart t/m 30 september 2019
<i>Meetinstructie</i>	Deze vraag is onderdeel van de PREM Wijkverpleging die in zijn geheel uitgevraagd wordt bij (een deel van) de cliënten. U bent vrij in het hanteren van de gewenste meetmethode. U maakt wel kenbaar welke meetmethode u heeft gehanteerd.

1.6. Gemak	
<i>Definitie</i>	Gemak
<i>Vraag</i>	Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
<i>Teller</i>	Som van scores van deze vraag
<i>Noemer</i>	Totaal aantal keer dat deze vraag is ingevuld
<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator
<i>Niveau van meting</i>	Cliëtniveau
<i>Oorsprong</i>	Argo-onderzoek naar vragenlijst PREM Wijkverpleging
<i>Exclusiecriteria</i>	- Cliënten die geen persoonlijke verzorging en/of verpleging krijgen - Cliënten die minder dan een maand in zorg zijn (gerekend vanaf verzenddatum van de vragenlijst)
<i>Bron</i>	Onderzoek bij cliënt
<i>Meetperiode</i>	De meetperiode is 1 maart t/m 30 september 2019
<i>Meetinstructie</i>	Deze vraag is onderdeel van de PREM Wijkverpleging die in zijn geheel uitgevraagd wordt bij (een deel van) de cliënten. U bent vrij in het hanteren van de gewenste meetmethode. U maakt wel kenbaar welke meetmethode u heeft gehanteerd.

1.7. Deskundigheid	
<i>Definitie</i>	Deskundigheid
<i>Vraag</i>	Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
<i>Teller</i>	Som van scores van deze vraag
<i>Noemer</i>	Totaal aantal keer dat deze vraag is ingevuld
<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator
<i>Niveau van meting</i>	Cliëtniveau
<i>Oorsprong</i>	Argo-onderzoek naar vragenlijst PREM Wijkverpleging
<i>Exclusiecriteria</i>	- Cliënten die geen persoonlijke verzorging en/of verpleging krijgen - Cliënten die minder dan een maand in zorg zijn (gerekend vanaf verzenddatum van de vragenlijst)
<i>Bron</i>	Onderzoek bij cliënt
<i>Meetperiode</i>	De meetperiode is 1 maart t/m 30 september 2019
<i>Meetinstructie</i>	Deze vraag is onderdeel van de PREM Wijkverpleging die in zijn geheel uitgevraagd wordt bij (een deel van) de cliënten. U bent vrij in het hanteren van de gewenste meetmethode. U maakt wel kenbaar welke meetmethode u heeft gehanteerd.

1.8. Gezondheid	
<i>Definitie</i>	Gezondheid
<i>Vraag</i>	Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
<i>Teller</i>	Som van scores van deze vraag
<i>Noemer</i>	Totaal aantal keer dat deze vraag is ingevuld
<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator

<i>Niveau van meting</i>	Cliëtniveau
<i>Oorsprong</i>	Argo-onderzoek naar vragenlijst PREM Wijkverpleging
<i>Exclusiecriteria</i>	- Cliënten die geen persoonlijke verzorging en/of verpleging krijgen - Cliënten die minder dan een maand in zorg zijn (gerekend vanaf verzenddatum van de vragenlijst)
<i>Bron</i>	Onderzoek bij cliënt
<i>Meetperiode</i>	De meetperiode is 1 maart t/m 30 september 2019
<i>Meetinstructie</i>	Deze vraag is onderdeel van de PREM Wijkverpleging die in zijn geheel uitgevraagd wordt bij (een deel van) de cliënten. U bent vrij in het hanteren van de gewenste meetmethode. U maakt wel kenbaar welke meetmethode u heeft gehanteerd.

1.9. Kwaliteit	
<i>Definitie</i>	Kwaliteit
<i>Vraag</i>	Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
<i>Teller</i>	Som van scores van deze vraag
<i>Noemer</i>	Totaal aantal keer dat deze vraag is ingevuld
<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator
<i>Niveau van meting</i>	Cliëtniveau
<i>Oorsprong</i>	Argo-onderzoek naar vragenlijst PREM Wijkverpleging
<i>Exclusiecriteria</i>	- Cliënten die geen persoonlijke verzorging en/of verpleging krijgen - Cliënten die minder dan een maand in zorg zijn (gerekend vanaf verzenddatum van de vragenlijst)
<i>Bron</i>	Onderzoek bij cliënt
<i>Meetperiode</i>	De meetperiode is 1 maart t/m 30 september 2019
<i>Meetinstructie</i>	Deze vraag is onderdeel van de PREM Wijkverpleging die in zijn geheel uitgevraagd wordt bij (een deel van) de cliënten. U bent vrij in het hanteren van de gewenste meetmethode. U maakt wel kenbaar welke meetmethode u heeft gehanteerd.

1.10. Aanbevelingsvraag	
<i>Definitie</i>	Aanbevelingsvraag
<i>Vraag</i>	Hoeveel procent van de cliënten beveelt de zorgorganisatie aan?
<i>Teller</i>	Aantal cliënten dat de zorgorganisatie aanbeveelt bij familie en/of vrienden.
<i>Noemer</i>	Totaal aantal ondervraagde cliënten.
<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator
<i>Niveau van meting</i>	Cliëtniveau
<i>Oorsprong</i>	Argo-onderzoek naar vragenlijst PREM Wijkverpleging
<i>Exclusiecriteria</i>	- Cliënten die geen persoonlijke verzorging en/of verpleging krijgen - Cliënten die minder dan een maand in zorg zijn (gerekend vanaf verzenddatum van de vragenlijst)
<i>Bron</i>	Onderzoek bij cliënt
<i>Meetperiode</i>	De meetperiode is 1 maart t/m 30 september 2019
<i>Meetinstructie</i>	Deze vraag is onderdeel van de PREM Wijkverpleging die in zijn geheel uitgevraagd wordt bij (een deel van) de cliënten.

1.11. Cijfer	
<i>Definitie</i>	Cijfer voor zorg. Aanbevelingsvraag
<i>Vraag</i>	Hoeveel respondenten hebben de aanbevelingsvraag gewaardeerd met een 1 (2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 of 10)?
<i>Teller</i>	Aantal cliënten per gegeven score.
<i>Noemer</i>	Totaal aantal ondervraagde cliënten.

<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator		
<i>Niveau van meting</i>	Cliëntniveau		
<i>Oorsprong</i>	Stuurgroep kwaliteitskader wijkverpleging		
<i>Exclusiecriteria</i>	- Cliënten die geen persoonlijke verzorging en/of verpleging krijgen - Cliënten die minder dan een maand in zorg zijn (gerekend vanaf verzenddatum van de vragenlijst)		
<i>Bron</i>	Onderzoek bij cliënt		
<i>Meetperiode</i>	De meetperiode is 1 maart t/m 30 september 2019		
<i>Meetinstructie</i>	Deze vraag is onderdeel van de PREM Wijkverpleging die in zijn geheel uitgevraagd wordt bij (een deel van) de cliënten.		
<i>Aanlevering bij ZINL</i>	Cijfer	Teller = aantal respondenten per cijfer	Noemer = totaal aantal respondenten
	0		
	1		
	2		
	3		
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		
	9		
10			

1.12. Verbetering	
<i>Definitie</i>	Verbetering
<i>Vraag</i>	Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?
<i>Niveau van meting</i>	Cliëntniveau
<i>Oorsprong</i>	Argo-onderzoek naar vragenlijst PREM Wijkverpleging
<i>Exclusiecriteria</i>	- Cliënten die geen persoonlijke verzorging en/of verpleging krijgen - Cliënten die minder dan een maand in zorg zijn (gerekend vanaf verzenddatum van de vragenlijst)
<i>Bron</i>	Onderzoek bij cliënt
<i>Meetperiode</i>	De meetperiode is 1 maart t/m 30 september 2019
<i>Meetinstructie</i>	Deze vraag is onderdeel van de PREM Wijkverpleging die in zijn geheel uitgevraagd wordt bij (een deel van) de cliënten. U bent vrij in het hanteren van de gewenste meetmethode. U maakt wel kenbaar welke meetmethode u heeft gehanteerd.

1.13. Tevreden	
<i>Definitie</i>	Tevreden
<i>Vraag</i>	Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?
<i>Niveau van meting</i>	Cliëntniveau
<i>Oorsprong</i>	Argo-onderzoek naar vragenlijst PREM Wijkverpleging
<i>Exclusiecriteria</i>	- Cliënten die geen persoonlijke verzorging en/of verpleging krijgen - Cliënten die minder dan een maand in zorg zijn (gerekend vanaf verzenddatum van de vragenlijst)
<i>Bron</i>	Onderzoek bij cliënt
<i>Meetperiode</i>	De meetperiode is 1 maart t/m 30 september 2019
<i>Meetinstructie</i>	Deze vraag is onderdeel van de PREM Wijkverpleging die in zijn geheel uitgevraagd wordt bij (een deel van) de cliënten. U bent vrij in het hanteren van de gewenste meetmethode. U maakt wel kenbaar welke meetmethode u heeft gehanteerd.

1.14 Casemixadjusters	
<i>Definitie</i>	Casemixadjusters
<i>Vraag 1</i>	Wat is uw geslacht? Man / vrouw
<i>Vraag 2</i>	Wat is uw leeftijd? ... jaar
<i>Vraag 3</i>	Voor welke aandoening krijgt u wijkverpleging?
<i>Vraag 4</i>	Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen? <ul style="list-style-type: none"> • Slecht • Matig • Goed • Zeer goed • Uitstekend
<i>Vraag 4</i>	Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?
<i>Vraag 5</i>	Wat is uw hoogst voltooide opleiding? <ul style="list-style-type: none"> • Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt) • Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs) • Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO) • Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t) • Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS) • Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS) • Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs) • Wetenschappelijk onderwijs (universiteit) • Anders, namelijk: ...
<i>Niveau van meting</i>	Cliëtniveau
<i>Oorsprong</i>	Argo-onderzoek naar vragenlijst PREM Wijkverpleging
<i>Exclusiecriteria</i>	- Cliënten die geen persoonlijke verzorging en/of verpleging krijgen - Cliënten die minder dan een maand in zorg zijn (gerekend vanaf verzenddatum van de vragenlijst)
<i>Bron</i>	Onderzoek bij cliënt
<i>Meetperiode</i>	De meetperiode is 1 maart t/m 30 september 2019
<i>Meetinstructie</i>	Deze vraag is onderdeel van de PREM Wijkverpleging die in zijn geheel uitgevraagd wordt bij (een deel van) de cliënten. U bent vrij in het hanteren van de gewenste meetmethode. U maakt wel kenbaar welke meetmethode u heeft gehanteerd.

1.15 Meetmethode	
<i>Definitie</i>	De methode waarmee u de PREM-meting heeft gedaan onder de cliënten.
<i>Vraag</i>	Welke methode heeft u gehanteerd voor de PREM-meting <ul style="list-style-type: none"> • Online vragenlijst rechtstreeks via Zorgkaart Nederland • Online vragenlijst niet via Zorgkaart Nederland • Schriftelijk via een vragenlijst • Telefonische interviews door een belteam • Interviews door uw medewerkers • Een mixed methode van bovenstaande • Anders, namelijk...

<i>Type indicator</i>	Structuurindicator
<i>Niveau van meting</i>	Organisatieniveau
<i>Meetperiode</i>	De meetperiode is 1 maart t/m 30 september 2019

4. Meetbureaus

De data dient op verschillende wijzen teruggekoppeld te worden aan verschillende stakeholders. Allereerst dient het meetbureau¹ de gegevens terug te koppelen aan de zorgorganisatie. Daarnaast dient het meetbureau de gegevens aan te leveren bij ZorgkaartNederland. En de zorgorganisatie dient op basis van de teruggekoppelde gegevens van het meetbureau de gegevens aan te kunnen leveren via een TTP bij het ODB ten behoeve van ZINL en ZN.

Dit verslagjaar wordt voor de doorlevering aan het Openbaar databestand (ZiNL) en zorgverzekeraars alleen een aanlevering op organisatieniveau verwacht.

1. Terugkoppeling aan zorgorganisaties

Verder wordt gevraagd van de meetbureaus dat zij data of informatie opleveren aan de zorgorganisatie waarmee zij de resultaten van de PREM op teamniveau kunnen terugkoppelen aan de medewerkers. In de terugkoppeling kan door het meetbureau aandacht worden besteed aan factoren die de scores beïnvloeden, zoals patiëntenpopulatie, leeftijd etc.

Veel zorgorganisaties werken al met online dashboards voor teams. Meetbureaus kunnen met zorgorganisaties in gesprek gaan hoe zij de terugkoppeling kunnen realiseren, bijvoorbeeld door aan te sluiten bij dergelijke dashboards.

2. Aanlevering gegevens bij ZorgkaartNederland/Patiëntenfederatie Nederland

Meetbureaus dienen een deel van de resultaten van de PREM Wijkverpleging aan te leveren bij Zorgkaart Nederland t.b.v. transparantie-informatie. De aanlevering van de gegevens aan Zorgkaart is op cliëntniveau. De uitvraag zal conform de informatie /indicatoren zoals beschreven in het handboek zijn. Neem als meetbureau met vragen over technische specificaties direct contact op met Zorgkaart Nederland. Voor de doorlevering van de resultaten aan ZorgkaartNederland zijn de volgende zaken in ieder geval van belang:

- De zorgaanbieder moet één of meerdere locaties aangeven waar de resultaten bij ZorgkaartNederland gepubliceerd worden. Als de zorgaanbieder de resultaten op andere locaties wil aanleveren dan nu op ZorgkaartNederland mogelijk is, neemt de zorgaanbieder hierover contact op met de databankredactie van ZorgkaartNederland via databankredactie@patientenfederatie.nl. Als de zorgaanbieder de resultaten over meerdere locaties wil verspreiden, moet het meetbureau registeren welke ingevulde vragenlijst bij welke locatie hoort.
- Voor doorlevering van een ingevulde vragenlijst aan ZorgkaartNederland is toestemming (informed consent) nodig van de betreffende cliënt. Die dient door het meetbureau bij de uitvraag geregistreerd te worden. Daarin moet in ieder geval duidelijk zijn dat de antwoorden op de vragen als waardering op ZorgkaartNederland gepubliceerd worden. De volgende vragen uit de vragenlijst van bijlage 2 worden doorgeleverd aan ZorgkaartNederland: 1-9, A01, A04, A06, A08 en A09. Voor het invullen van vraag A04 hanteert ZorgkaartNederland de thesaurus Zorg en Welzijn. Het meetbureau kan de lijst met aandoeningen bij ZorgkaartNederland via een API opvragen. Als een antwoord niet overeenkomt met de thesaurus belemmert dat de aanlevering bij ZorgkaartNederland niet, maar wordt de aandoening niet geregistreerd.
- Ten behoeve van het redactieproces van ZorgkaartNederland levert het meetbureau contactgegevens door aan ZorgkaartNederland (bij voorkeur e-mailadres, anders een telefoonnummer). Daarvoor moet eveneens toestemming geregistreerd worden. De contactgegevens worden door ZorgkaartNederland enkel gebruikt ten behoeve van het

¹ Indien de aanbieder ervoor kiest om niet met een meetbureau te werken, dient de organisatie hier zelf zorg voor te dragen.

redactieproces en ze worden dus niet gepubliceerd. In de privacyverklaring van ZorgkaartNederland is meer te vinden over het gebruik van persoonsgegevens.

- Doorlevering aan ZorgkaartNederland is volgens de huidige planning mogelijk vanaf september. In de loop van de zomer communiceert Patiëntenfederatie Nederland de functionele en technische specificaties voor aanlevering. Meetbureaus die PREM wijkverpleging meten geven via m.kouwert@patientenfederatie.nl aan dat ze de instructies willen ontvangen.

3. Levering aan TTP ten behoeve van ZINL en ZN

Zorgorganisaties dienen een deel van de resultaten van de PREM Wijkverpleging aan te leveren bij de TTP voor de berekening van indicatoren, casemixcorrectie, voor doorlevering aan Zorgverzekeraars Nederland en Zorginstituut Nederland en de terugkoppeling aan zorgorganisaties. Dit jaar is Desan de gegevensmakelaar en de portal zal vanaf 1 augustus open zijn.

Variabelenaam	Toelichting
CONCERN	Concernnaam
KVK	KvK-nummer van concern
PREM_1.10	<ul style="list-style-type: none">• Gemiddeld aantal ja / aantal nee voor indicator 1.10• Aantal respondenten
PREM_1.11	<ul style="list-style-type: none">• Frequentietabel (aantal respondenten per cijfer)

5. Vervolg komende periode

Eerder bent u geïnformeerd door ons over de kwaliteitsinformatie wijkverpleging 2019 middels een handboek. Oorspronkelijk was het de bedoeling om voor 2019 drie indicatoren wijkverpleging 2019 te meten, namelijk :

- Cliëntervaringen via PREM wijkverpleging
- Pilot kwetsbaarheid via de GFI of TFI gecombineerd met een aantal vragen uit de Intermed
- Ongeplande ziekenhuisbezoeken op basis van declaratiedata

Voor de dataverwerking en kwaliteitsregistratie is gezocht naar Third Trusted Party (TTP). De opdracht kon echter niet gegund worden, omdat financiering voor de TTP nog niet gerealiseerd is. Recent is duidelijk geworden dat hiervoor aan extra subsidievoorwaarden vanuit VWS dient te worden voldaan om in aanmerking te komen voor financiering vanuit de gelden van het hoofdlijnakkoord wijkverpleging.

De afgelopen tijd is hard gewerkt om alsnog de TTP voor de drie indicatoren gereed te maken. Helaas is dit niet gelukt, ondanks de inzet van de partijen. De partijen hebben om die reden voor een tussenoplossing gekozen voor 2019.

Clientervaringen

Aanbieders vragen via een meetbureau (of zelf) de PREM uit. De meetbureaus (of aanbieders zelf) koppelen de PREM op teamniveau terug binnen de zorgorganisatie. Daarnaast leveren zij de gegevens op cliëntniveau door aan ZorgkaartNederland. Aanbieders dragen er zorg voor dat de resultaten van de NPS op organisatieniveau bij de TTP komen en de TTP levert deze gegevens door naar het ODB van ZINL en aan ZN. In 2019 gebeurt dit nog via dezelfde TTP als in 2018.

Aan zorgorganisaties wordt verzocht de data op cliëntniveau, inclusief de cliëntkenmerken, nog een jaar beschikbaar te houden om de mogelijkheid voor eventuele analyse en verdere ontwikkeling van de indicatoren open te houden.

Pilot kwetsbaarheid

De gegevens over kwetsbaarheid zouden via de TTP (op verschillende aggregatieniveaus) teruggekoppeld worden aan de zorgorganisaties. Dit is met de tussenoplossing niet mogelijk. De komende periode zal de pilot kwetsbaarheid verder vormgegeven worden. De verwachting is, de pilot vanaf het najaar 2019 van start zal gaan. Aanbieders kunnen vrijwillig meedoen met deze pilot.

Ongeplande ziekenhuisbezoeken

Vektis zou de data over ongeplande ziekenhuisbezoeken aanleveren bij de TTP om deze data vervolgens door de TTP terug te koppelen aan de zorgorganisaties. Dit is nu nog niet mogelijk doordat we nog geen TTP hebben kunnen contracteren. Ook hier zal de komende tijd nog aan gewerkt worden. De verwachting is, dat deze terugkoppeling aan aanbieders vanaf het najaar 2019 mogelijk is.

Voor 2019 geldt dus dat ons plan gewijzigd is van 3 indicatoren naar enkel de uitvraag van de PREM Wijkverpleging. Zodra wij meer informatie hebben over de start van de andere 2 indicatoren zullen wij u hierover informeren.

Bijlage 1: Waarom kwaliteitsinformatie: achtergrond en basisfilosofie

De kwaliteitsinformatie wijkverpleging kent drie doelen:

1. Het vormt input voor leren en verbeteren door teams wijkverpleging
2. Het vormt keuze-informatie voor (toekomstige) cliënten
3. Het geeft zorgverzekeraars informatie voor zorginkoop

Onderstaand een toelichting op met name het eerste doel: leren en verbeteren.

Getallen als uitgangspunt van een teamgesprek

Teams wijkverpleging gaan aan de slag met de resultaten van kwaliteitsinformatie wijkverpleging in teamgesprekken. Vragen die het team kan beantwoord zijn:

- Herkennen: kunnen we deze resultaten plaatsen?
- Begrijpen: kunnen we de resultaten verklaren?
- Waarderen: vinden we de resultaten goed genoeg?
- Handelen: welke verbeteracties zijn nodig?

Het voeren van deze gesprekken sluit aan bij de behoefte van zorgprofessionals om met collega's in gesprek te gaan om daarvan te leren. Met elkaar praten over kwaliteit begint niet altijd bij cijfers. Zorgprofessionals zijn de hele dag bezig met de kwaliteit van hun werk. Ze signaleren wat goed gaat en wat niet en denken na en praten over hoe het anders kan. Cijfers kunnen wel helpen om deze signalen hard te maken en verder te verduidelijken.

Verantwoordelijkheid nemen en plannen maken

Met elkaar reflecteren op vaste tijdstippen moet je organiseren in het team, anders schiet het erbij in. In de zorg is altijd genoeg werk. Ook verslag doen van deze gesprekken aan leidinggevenden en bestuurders is belangrijk. Deze terugkoppeling versterkt het vertrouwen van de leidinggevenden en bestuurders in de zorgprofessionals. Dat gesprek is vorm van verantwoordelijkheden naar anderen (zoals cliënten en naasten), waarin zorgprofessionals tonen dat zij handelen vanuit hun eigen verantwoordelijkheid.

Op basis van de gesprekken met meerdere teams wijkverpleging maakt het management op hun beurt plannen voor organisatiebrede acties. Zorgprofessionals, leidinggevenden en bestuurders bepalen zo samen waar voor de organisatie ontwikkelpunten liggen.

Kwaliteitsindicatoren wijkverpleging

Vanuit het kwaliteitskader wijkverpleging is een basisfilosofie op te halen voor het werken met indicatoren. Deze wordt in de volgende punten toegelicht.

- Leren en verbeteren vraagt om reflectie: zorgprofessionals leren het meeste van het terugkijken op hun werk. Zoals het bespreken van casuïstiek en daar lessen uit trekken voor de zorg aan deze en andere cliënten. Informatie, zoals verzameld met de kwaliteitsindicatoren, kan hierbij ondersteunend zijn.
- Tijd en ruimte zijn nodig om te kunnen reflecteren: zorgprofessionals hebben behoefte aan tijd en ruimte. Daarnaast is er behoefte aan up-to-date protocollen en richtlijnen en de mogelijkheid deskundigen te consulteren.
- Cijfers kunnen helpen bij leren en verbeteren: hoe ging het toen (volgens cijfers) en hoe gaat het nu (volgens cijfers) en welke verbetering willen we bereiken? Eén van de manieren om leren in teams te ondersteunen, is dus zorgen dat teams weten hoe vaak iets voorkomt. Tegelijkertijd wordt geconstateerd dat cijfers alleen weinig zeggen, ze moeten altijd geïnterpreteerd worden in de eigen werksituatie.
- Gebruik van cijfers: momenteel maken teams nog weinig gebruik van cijfers uit indicatoren. Als we willen dat dat gebeurt, hebben zorgprofessionals een begrijpelijke weergave van actuele gegevens nodig. Ook is ondersteuning nodig om het systematisch en structureel bespreken van de cijfers in te passen in de drukke werkweek.
- Registratie: om registratielast te voorkomen, maken we in het ideale geval alleen gebruik van registraties die we toch al doen in het kader van de zorg of de beroepsuitoefening. Op dit moment is dat nog geen realiteit, maar er wordt wel hard aan gewerkt. Betere ICT-ondersteuning is nodig en aansluiten bij landelijke ontwikkelingen rondom registratie aan de bron.

- Voor een zinvol gebruik van indicatoren is het goed om het aantal indicatoren beperkt te houden en ons af te vragen: op welke punten willen we als beroepsgroepen en zorgorganisaties echt leren om de zorg te verbeteren? De indicatoren moeten niet leiden tot een onevenredige administratielast.
- De indicatoren geven aanleiding om actie te ondernemen, dus gaan over zaken waar de beroepsgroep of organisatie invloed op heeft.

De PREM-meting van 2019 wordt begin 2020 door de partijen uit de stuurgroep kwaliteitskader wijkverpleging geëvalueerd. De belangrijkste vraag bij deze evaluatie zal zijn of de PREM Wijkverpleging ook echt teams ondersteunen bij het leren en verbeteren op de werkvloer. Op basis van deze evaluatie, wordt besloten hoe wordt verdere gegaan met de PREM.

Vragenlijst

PREM Wijkverpleging

Bestemd voor
cliënten Wijkverpleging

Versie 3.0, maart 2019

Introductie

Deze vragenlijst is bedoeld voor cliënten die wijkverpleging ontvangen of in de afgelopen 12 maanden hebben ontvangen. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

Heeft u vragen, dan kunt u bellen met <NAAM MEETBUREAU>, telefoonnummer <TELEFOONNUMMER>. Of u kunt een e-mail sturen naar: [<E-MAILADRES>](#)

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, op de volgende manier:

Nee

() Ja

De volgende vragen gaan over uw ervaring met de zorgverleners.

Denk hierbij aan de afgelopen maanden.

Kruis het antwoord aan dat u wilt geven. 1 = zeer zeker niet; 10 = zeer zeker wel

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Krijgt u zorg van vaste zorgverleners?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Kunt u met de hulp van de zorgverleners
beter omgaan met uw ziekte of
aandoening?
-

A01. Zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?

- ja
- nee

En welk cijfer geeft u daar aan?

- 0 zeer waarschijnlijk niet
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 zeer waarschijnlijk wel

A02. Wat is uw geslacht?

- man
- vrouw

A03. Wat is uw leeftijd?

A04. Voor welke aandoening krijgt u wijkverpleging?

(a.u.b. in blokletters)

A05. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

- slecht
- matig
- goed
- zeer goed
- uitstekend

A06. Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?

--	--	--	--

A07. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)

- geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
- lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)
- lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)
- middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)
- middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)
- hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)
- hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)
- wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

A08. Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?

A09. Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst

Bijlage 3: verwerkersovereenkomst

Het betreft uitdrukkelijk een model, waarbij bepalingen kunnen worden toegevoegd of gewijzigd aan de voorliggende situatie. Er kan sprake zijn van een Opdrachtovereenkomst tussen partijen naast de verwerkersovereenkomst. De relatie daarmee dient in de verwerkersovereenkomst dan te worden gelegd.

Bepalingen over afspraken bij beëindiging, mogelijkheden tot opzegging kunnen worden aangepast, toegevoegd zoals men wil overeenkomen. Ook kunnen aanvullende afspraken over aansprakelijkheid worden toegevoegd of van een andere overeenkomst van toepassing worden verklaard (de Opdrachtovereenkomst als die er is).

Het is mogelijk om Bijlagen toe te voegen zoals deze in de overeenkomst genoemd worden. Dat hoeft niet perse.

Model Verwerkersovereenkomst Zorgaanbieder- Meetbureau

[datum]

Versie 0.1

De ondergetekenden:

1. [Zorgaanbieder] [NAAM], gevestigd te [PLAATS] en kantoorhoudende [ADRES], hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door [NAAM], verder te noemen: "Opdrachtgever";

en

2. [Dienstverlener Onderzoek/ Meetbureau, NAAM], gevestigd te [PLAATS] en kantoorhoudende [ADRES], hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door [NAAM], verder te noemen: "Opdrachtnemer".

gezamenlijk aangeduid als "Partijen" en separaat ook aangeduid als "Partij";

NEMEN HET VOLGENDE IN OVERWEGING:

- A. Opdrachtgever sluit deze overeenkomst met Opdrachtnemer betreffende de levering van diensten door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in het kader van het PREM onderzoek, zoals opgenomen in **Bijlage A**;
- B. In het kader van de uitvoering van deze werkzaamheden voert Opdrachtnemer onderzoek/ metingen uit voor Opdrachtgever;
- C. Het verrichten van de diensten brengt met zich mee dat Persoonsgegevens worden verwerkt. Opdrachtgever is verwerkingsverantwoordelijke voor deze Persoonsgegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- D. Opdrachtnemer is in het kader van deze opdracht uitsluitend verwerker van deze Persoonsgegevens.

- E. Op grond van het bepaalde de Algemene Verordening Gegevensbescherming (verder te noemen: "AVG") dienen de afspraken omtrent de verwerking en beveiliging van deze Persoonsgegevens te zijn vastgelegd in een verwerkersovereenkomst;
- F. Partijen hebben de afspraken omtrent de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker vastgelegd in deze verwerkersovereenkomst;
- G. Partijen houden zich aan alle op hen van toepassing zijnde wetgeving, waaronder de AVG en gezondheidsrechtelijke wetgeving. Partijen verwerken persoonsgegevens op een behoorlijke, zorgvuldige en transparante wijze.

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT

1. BEGRIPPEN

- 1. De in deze Verwerkersovereenkomst gebruikte begrippen die worden geschreven met een hoofdletter hebben de volgende betekenis:
 - a) *AVG*: Algemene Verordening Gegevensbescherming;
 - b) *Betrokkene*: degene op wie Persoonsgegevens betrekking hebben;
 - c) *Diensten*: de diensten die door Opdrachtnemer voor Opdrachtgever worden verricht op basis van de Overeenkomst;
 - d) *Verwerkersovereenkomst*: onderhavige Verwerkersovereenkomst;
 - e) *Persoonsgegevens*: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

2. VERWERKING PERSOONSGEGEVENS

- 1. De categorieën van Betrokkenen en soorten Persoonsgegevens die door Opdrachtnemer worden verwerkt, alsmede de doeleinden waarvoor Opdrachtnemer deze Persoonsgegevens verwerkt, zijn opgenomen in **Bijlage A**
- 2. Opdrachtnemer zal de Persoonsgegevens die aan haar bekend worden, uitsluitend verwerken op basis van schriftelijke instructies van Opdrachtgever en enkel in het kader van de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, tenzij een op Opdrachtnemer van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling Opdrachtnemer tot verwerking verplicht. In dat geval stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever voorafgaand aan de verwerking in kennis van dat wettelijk voorschrift.
- 3. Opdrachtnemer heeft geen zeggenschap over het doel en middelen van de verwerking van Persoonsgegevens. Niets in deze Verwerkersovereenkomst is bedoeld om op enigerlei wijze zeggenschap ten aanzien van de Persoonsgegevens aan Opdrachtnemer over te dragen.
- 4. Het is Opdrachtnemer zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever niet toegestaan de Persoonsgegevens:
 - a) voor andere of verdergaande doeleinden te verwerken dan redelijkerwijs nodig in het kader van de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst en de daarin genoemde doeleinden;
 - b) aan derden te verstrekken, behoudens de schriftelijk opgedragen verstrekkingen in het kader van PREM en/of in het kader van deze Verwerkersovereenkomst schriftelijk door

Opdrachtgever verplicht en/of op grond van een rechterlijk bevel en/of een dwingendrechtelijke bepaling van Nederlands of Unierecht.

5. Op deze Verwerkersovereenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

3. GEHEIMHOUDING

1. Opdrachtnemer zal de Persoonsgegevens tegenover derden geheimhouden behoudens en zover ter uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst noodzakelijk en behoudens de wet hem tot mededeling verplicht en zal deze niet openbaar maken.
2. Opdrachtnemer staat ervoor in en garandeert dat werknemers en alle overige natuurlijke personen die handelen onder zijn gezag en toegang hebben tot de Persoonsgegevens eveneens onder dezelfde voorwaarden geheimhouding zullen betrachten ten aanzien van voornoemde informatie.

**

4. BEVEILIGINGSMATREGELEN OPDRACHTNEMER

1. Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen om verlies van gegevens en onrechtmatige verwerkingen te voorkomen, die onder meer de in **Bijlage C** genoemde maatregelen omvatten. De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden een op het risico van de verwerking afgestemd beveiligingsniveau.
2. Bij het treffen van de beveiligingsmaatregelen heeft Opdrachtnemer rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de doeleinden en het beoogd gebruik van haar Diensten, de verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van Betrokkenen die zij gezien het beoogd gebruik van de Diensten mag verwachten.
3. Een overzicht van deze maatregelen en het beleid daarover zijn opgenomen in **Bijlage C**. De door Opdrachtnemer te nemen maatregelen voldoen in elk geval aan de ISO27001 en andere relevante beveiligingsnormen. Opdrachtnemer richt de beveiliging in op basis van risicoanalyse en gegevenseffect beoordelingen. Opdrachtnemer draagt zorg voor continue en periodieke noodzakelijke evaluatie en bijstelling van de beveiliging om aan de wettelijke beveiligingseisen en dit artikel te blijven voldoen.
4. Opdrachtnemer toont periodiek aan dat aan de beveiligingsverplichting als bedoeld in dit artikel wordt voldaan.

5. VERZOEKEN BETROKKENEN, GEGEVENSBESCHERMINGSEFFECTBEOORDELING EN AUDIT

1. Opdrachtnemer zal, voor zover mogelijk, medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van Opdrachtgever die verband houden met bij Opdrachtgever ingeroepen rechten van Betrokkenen. Indien Opdrachtnemer direct door een Betrokkene wordt benaderd, zal zij deze zo spoedig mogelijk doorverwijzen naar Opdrachtgever, behoudens in de situaties waarvoor tussen partijen is overeengekomen dat het beantwoorden van verzoeken van betrokkenen in

het kader van PREM onderdeel vormt van de dienstverlening door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever.

2. Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever medewerking bij de uitvoering van een wettelijk voorgeschreven gegevensbeschermingseffectbeoordeling en een mogelijk daarop volgende voorafgaande raadpleging zoals bedoeld in de AVG, althans voor zover dat mogelijk is in verband met de haar ter beschikking staande informatie en de aard van de verwerking.
3. Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever op diens verzoek van de noodzakelijke informatie waardoor Opdrachtgever een oordeel kan vormen over de naleving door Opdrachtnemer van het bepaalde in deze Verwerkersovereenkomst. De in dit lid bedoelde informatie omvat tenminste een samenvatting van het rapport dat wordt opgesteld naar aanleiding van de op instructie van Opdrachtnemer minimaal eenmaal per jaar uitgevoerde audit van de getroffen beveiligingsmaatregelen door een onafhankelijke deskundige.
4. Indien uit het auditrapport van de onafhankelijke deskundige blijkt dat de door Opdrachtnemer getroffen maatregelen en voorzieningen niet in voldoende mate voldoen aan deze Verwerkersovereenkomst of de AVG, dan zal Opdrachtnemer onverwijld de noodzakelijke verbetermaatregelen doorvoeren, welke passend zijn rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan de Diensten, de stand van de techniek, de markt waarin zij opereert en de andere in de AVG en deze Verwerkersovereenkomst genoemde factoren.

6. MELDPLICHT DATALEKKEN

1. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onverwijld zodra zij constateert dat een inbreuk in verband met de verwerking van de Persoonsgegevens heeft plaatsgevonden zoals bedoeld in artikel 33 en 34 AVG. Deze informatieverstrekking is zodanig dat Opdrachtgever in staat moet zijn om aan haar verplichtingen op grond van artikel 33 en artikel 34 AVG te voldoen. Opdrachtnemer verplicht zich om van alle inbreuken in verband met de verwerking van Persoonsgegevens een logboek bij te houden.
2. Opdrachtnemer zal alle maatregelen nemen die redelijkerwijze van haar kunnen worden verwacht om de nadelige gevolgen van de inbreuk als bedoeld in lid 1 in voorkomend geval te herstellen dan wel zoveel mogelijk te beperken. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever steeds volledig op de hoogte houden over de voortgang van het herstel en alle relevante ontwikkelingen aangaande de inbreuk als bedoeld in lid 1 en de gevolgen daarvan.
3. Het melden van een inbreuk als bedoeld in lid 1, die op grond van artikel 33 en artikel 34 AVG moet worden gemeld aan de toezichthoudende autoriteit(en) en/of de Betrokkenen, is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever zoveel als in haar macht ligt bij naleving van de meldingsplicht, dan wel de informatieplicht aan betrokkenen.

7. SUB-VERWERKERSCHAP

1. Opdrachtnemer zal geen sub-verwerker aanstellen, tenzij ze daartoe expliciet geautoriseerd wordt door Opdrachtgever.

2. Opdrachtgever verleent Opdrachtnemer hierbij toestemming om de in **Bijlage B** genoemde partijen te betrekken als sub-verwerker gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
3. Opdrachtnemer licht Opdrachtgever in over beoogde veranderingen inzake de toevoeging of vervanging van sub-verwerkers, waarbij Opdrachtgever de mogelijkheid wordt geboden tegen deze veranderingen bezwaar te maken.
4. Indien een sub-verwerker wordt aangesteld, dan:
 - a) blijft Opdrachtnemer onverkort aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen uit onderhavige Verwerkersovereenkomst;
 - b) zal Opdrachtnemer de aanstelling van een sub-verwerker in een schriftelijke overeenkomst vastleggen;
 - c) staat Opdrachtnemer ervoor in dat alle verplichtingen die op grond van deze Verwerkersovereenkomst rusten op Opdrachtnemer mede komen te rusten op de sub-verwerker;
 - d) staat Opdrachtnemer ervoor in dat de betreffende sub-verwerker ook de schriftelijke instructies van Opdrachtgever opvolgt.
5. Opdrachtnemer waarborgt dat alle door haar ingeschakelde sub-verwerkers zich waar relevant aan eenzelfde passende beveiligingsniveau committeren ten aanzien van de bescherming van Persoonsgegevens als het beveiligingsniveau waaraan Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever gebonden is op grond van deze Verwerkersovereenkomst.

8. INTERNATIONAAL VERKEER

1. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat iedere verwerking van Persoonsgegevens welke door of namens Opdrachtnemer met inbegrip van de door haar ingeschakelde derden wordt verricht in verband met het uitvoeren van de Overeenkomst binnen de Europese Economische Ruimte (EER) plaats zal vinden.
2. Zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever mag Opdrachtnemer derhalve geen Persoonsgegevens doorgeven naar of opslaan in een land buiten de EER of Persoonsgegevens toegankelijk maken vanuit een niet EER-land.

9. GARANTIE EN VRIJWARING

1. Opdrachtgever garandeert dat de gegevensverwerking in overeenstemming met de wet plaatsvindt. Dit betekent in ieder geval dat Opdrachtgever garandeert dat hij het recht heeft om de Persoonsgegevens te (laten) verzamelen en hij gerechtigd is tot het (laten) verwerken van deze Persoonsgegevens.
2. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor alle schade en stelt Opdrachtgever schadeloos voor alle claims, acties, aanspraken van derden, alsmede boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens, die rechtstreeks voortvloeien uit een toerekenbare tekortkoming door Opdrachtnemer en/of diens subverwerkers in de nakoming van haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst en/of enige schending door Opdrachtnemer en/of diens

subverwerkers van de van toepassing zijnde wetgeving op het gebied van verwerking van Persoonsgegevens.

10. AANSPRAKELIJKHEID

1. Opdrachtnemer staat in voor een correcte naleving van haar verplichtingen die voortvloeien uit deze Verwerkersovereenkomst.

11. LOOPTIJD EN EINDE VERWERKERSOVEREENKOMST

1. Deze Verwerkersovereenkomst treedt in werking op het moment van ondertekening.
2. De looptijd van de verwerkersovereenkomst volgt de looptijd van de dienstverleningsopdracht. Als de dienstverleningsopdracht wordt beëindigd, eindigt de looptijd van de Verwerkersovereenkomst met dezelfde beëindigingstermijn, tenzij partijen in voorkomend geval anders overeenkomen.
3. Zodra de Verwerkersovereenkomst wordt beëindigd of eindigt, om welke reden dan ook, blijven de bepalingen van de Verwerkersovereenkomst van kracht zolang Opdrachtnemer Persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van Opdrachtgever, waarna deze Verwerkersovereenkomst van rechtswege eindigt. De geheimhoudingsplicht blijft na beëindiging van de overeenkomst van kracht.
4. Opdrachtnemer zal de Persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst. Op schriftelijk aangeven van Opdrachtgever vernietigt Opdrachtnemer alle van Opdrachtgever ontvangen Persoonsgegevens. Op verzoek van Opdrachtgever worden de persoonsgegevens in een bestand in een machine leesbaar formaat aan Opdrachtgever of een door hem aan te wijzen derde verstrekt.

ALDUS DOOR PARTIJEN OVEREENGEKOMEN EN ONDERTEKEND

Verwerkingsverantwoordelijke/ Opdrachtgever:

Ondertekend voor en namens: [STATUTAIRE NAAM]

Naam: [NAAM]

Functie: [FUNCTIE]

Datum en plaats: [DATUM], [PLAATS]

Handtekening: _____

Verwerker/ Opdrachtnemer:

Ondertekend voor en namens: _____

Naam: [NAAM]

Functie: [FUNCTIE]

Datum en plaats: [DATUM], [PLAATS]

Handtekening: _____

Bijlage 4: toestemmingsverklaring

Bijlage 4.1 Voorbeeldbrief PREM vragenlijst per post

<LOGO ZORGORGANISATIE>

Retouradres; Postbus 188, 6640 AD Beuningen

«Aanhef» «Voorletters» «Tussenvoegsels» «Achternaam» «Straat» «Huisnummer»
«Toevoeging»^[SEP]«Postcode» «Plaats»

Datum :2019^[SEP]Nummer : SB891.010 / «Code»^[SEP]Betreft : Vragenlijst PREM Onderzoek
Wijkverpleging

Geachte <aanschrijf> <Tussenvoegsels><Achternaam>,

U ontvangt zorg van <ZORGORGANISATIE>. Deze zorgorganisatie <of Wij> doet samen met andere zorgorganisaties in Nederland onderzoek naar de kwaliteit van de zorg en dienstverlening. We willen graag van u horen hoe u deze ervaart. Wat vindt u van de zorg en dienstverlening die u ontvangt? Biedt <ZORGORGANISATIE> wat u nodig heeft en belangrijk vindt? Door het onderzoek kan <ZORGORGANISATIE> u beter van dienst zijn.

Uw mening telt!

U wilt graag goede zorg ontvangen. <ZORGORGANISATIE> doet zijn best om dat te bieden. Met het onderzoek vragen wij uw mening in een paar korte vragen. U kunt zelf aangeven wat u belangrijk vindt. Uw medewerking aan dit onderzoek is voor ons belangrijk.^[SEP]De deelname is vrijwillig. Met uw deelname kan <ZORGORGANISATIE> de kwaliteit van de zorg verder verbeteren en goede kwaliteit behouden. Dit onderzoek maakt onderdeel uit van een landelijk project binnen de wijkverpleging. Het gaat in dit onderzoek *niet* over huishoudelijke hulp, alleen over de wijkverpleging. Het invullen van de lijst duurt ongeveer 10 minuten.

Verdere informatie

Het onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau <Naam onderzoeksbureau>. Het bureau voert het onderzoek uit door middel van een vragenlijst, die bij deze brief is gevoegd. Als u meedoet aan het onderzoek verwerkt het onderzoeksbureau beperkt persoonsgegevens van u, zoals op de vragenlijst vermeld. Het bureau gaat zeer zorgvuldig en vertrouwelijk om met uw persoonlijke

gegevens. Uw antwoorden worden strikt anoniem behandeld, zodat u vrijuit uw mening kunt geven. Uw vragenlijst is gekoppeld aan uw unieke code. Deze gebruikt <Naam onderzoeksbureau> alleen om te zien of u de vragenlijst hebt ingevuld, zodat u geen herinnering krijgt. Na afloop van het onderzoek vernietigt <Naam onderzoeksbureau> uw persoonlijke gegevens. Het bureau handelt uitsluitend in opdracht van de zorgaanbieder. <Naam onderzoeksbureau> moet zich met het uitvoeren van het onderzoek aan de wet houden.

De ingevulde vragenlijst kunt u vóór <datum> in de bijgevoegde antwoordenvolop toezenden. Een postzegel is niet nodig. Doet u liever niet mee, dan verzoeken wij u de vragenlijst terug te sturen in de antwoordenvolop. Wij hopen dat u de vragenlijst invult, maar u bent daartoe niet verplicht.

Over PREM

Uw ervaringen met de geleverde zorg worden uitgevraagd via een PREM (*Patient Reported Experience Measure*). Dit is een vragenlijst die de ervaring en beleving van cliënten met de zorg meet. De vragenlijst bestaat uit 9 ervaringsvragen, twee aanbevelingsvragen, 2 open vragen en een aantal achtergrondvragen. De resultaten van deze indicator zijn naast leer- en verbeterinformatie voor wijkteams ook (anoniem) beschikbaar op Zorgkaart Nederland als cliënt keuze-informatie.

Vragen

Heeft u nog vragen, neem dan contact op met <Naam onderzoeksbureau>. Zij zijn bereikbaar op telefoonnummer (maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur). U kunt ook een e-mail sturen naar <PREM@xxxxxxxxxx.nl>

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking. Met vriendelijke groet,

<NAAM BESTUURDER> Directeur/Bestuurder

Bijlage: vragenlijst, antwoordenvolop

4.2 Voorbeeldbrief PREM vragenlijst online

<LOGO ZORGORGANISATIE>

Retouradres; Postbus 188, 6640 AD Beuningen

«Aanhef» «Voorletters» «Tussenvoegsels» «Achternaam» «Straat» «Huisnummer»
«Toevoeging»^[SEP]«Postcode» «Plaats»

Datum :2019^[SEP] Nummer : SB891.010 / «Code»^[SEP] Betreft : Vragenlijst PREM Onderzoek
Wijkverpleging

Geachte <aanschrijf> <Tussenvoegsels><Achternaam>,

U ontvangt zorg van <ZORGORGANISATIE>. Deze zorgorganisatie <of Wij> doet samen met andere zorgorganisaties in Nederland onderzoek naar de kwaliteit van de zorg en dienstverlening. We willen graag van u horen hoe u deze ervaart. Wat vindt u van de zorg en dienstverlening die u ontvangt? Biedt <ZORGORGANISATIE> wat u nodig heeft en belangrijk vindt? Door het onderzoek kan <ZORGORGANISATIE> u beter van dienst zijn.

Uw mening telt!

U wilt graag goede zorg ontvangen. <ZORGORGANISATIE> doet zijn best om dat te bieden. Met het onderzoek vragen wij uw mening in een paar korte vragen. U kunt zelf aangeven wat u belangrijk vindt. Uw medewerking aan dit onderzoek is voor ons belangrijk.^[SEP]De deelname is vrijwillig. Met uw deelname kan <ZORGORGANISATIE> de kwaliteit van de zorg verder verbeteren en goede kwaliteit behouden. Dit onderzoek maakt onderdeel uit van een landelijk project binnen de wijkverpleging. Het gaat in dit onderzoek *niet* over huishoudelijke hulp, alleen over de wijkverpleging. Het invullen van de lijst duurt ongeveer 10 minuten.

Verdere informatie

Het onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau <Naam onderzoeksbureau>. Het bureau voert het onderzoek uit door middel van een online vragenlijst. Als u meedoet aan het onderzoek verwerkt het onderzoeksbureau een aantal persoonsgegevens van u, zoals deze op de vragenlijst voorkomen. Het bureau gaat zeer zorgvuldig en vertrouwelijk om met uw persoonlijke gegevens. Uw antwoorden worden strikt anoniem behandeld, zodat u vrijuit uw mening kunt geven. Na afloop van het onderzoek vernietigt <Naam onderzoeksbureau> uw persoonlijke gegevens. Het bureau handelt uitsluitend in opdracht van de zorgaanbieder. <Naam

onderzoeksbureau> moet zich met het uitvoeren van het onderzoek aan de wet houden.

U kunt de online vragenlijst eenvoudig invullen via de link <https://xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx>. <Toevoegen vereisten/ informatie voor inloggen> De vragenlijst kunt u vóór <datum> invullen. Doet u liever niet mee, dan hoeft u niks te doen. Wij hopen dat u de vragenlijst invult, maar u bent daartoe niet verplicht.

Over PREM

Uw ervaringen met de geleverde zorg worden uitgevraagd via een PREM (*Patient Reported Experience Measure*). Dit is een vragenlijst die de ervaring en beleving van cliënten met de zorg meet. De vragenlijst bestaat uit 9 ervaringsvragen, twee aanbevelingsvragen, 2 open vragen en een aantal achtergrondvragen. De resultaten van deze indicator zijn naast leer- en verbeterinformatie voor wijkteams ook (anoniem) beschikbaar op Zorgkaart Nederland als cliënt keuze-informatie.

Vragen

Heeft u nog vragen, neem dan contact op met <Naam onderzoeksbureau>. Zij zijn bereikbaar op telefoonnummer (maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur). U kunt ook een e-mail sturen naar <PREM@xxxxxxxx.nl>

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking. Met vriendelijke groet,

<NAAM BESTUURDER> Directeur/Bestuurder

Bijlage:?

Bijlage 4.3 Voorbeeldbrief PREM vragenlijst interview

<LOGO ZORGORGANISATIE>

«Aanhef» «Voorletters» «Tussenvoegsels» «Achternaam» «Straat» «Huisnummer»
«Toevoeging»^[L]_[SEP]«Postcode» «Plaats»

Datum :2019^[L]_[SEP] Nummer : SB891.010 / «Code»^[L]_[SEP] Betreft : PREM Onderzoek Wijkverpleging

Geachte <aanschrijf> <Tussenvoegsels><Achternaam>,

U ontvangt zorg van <ZORGORGANISATIE>. Deze zorgorganisatie <of Wij> doet samen met andere zorgorganisaties in Nederland onderzoek naar de kwaliteit van de zorg en dienstverlening. We willen graag van u horen hoe u deze ervaart. Wat vindt u van de zorg en dienstverlening die u ontvangt? Biedt <ZORGORGANISATIE> wat u nodig heeft en belangrijk vindt? Door het onderzoek kan <ZORGORGANISATIE> u beter van dienst zijn.

Uw mening telt!

U wilt graag goede zorg ontvangen. <ZORGORGANISATIE> doet zijn best om dat te bieden. Met het onderzoek vragen wij uw mening in een paar korte vragen. U kunt zelf aangeven wat u belangrijk vindt. Uw medewerking aan dit onderzoek is voor ons belangrijk.^[L]_[SEP]De deelname is vrijwillig. Met uw deelname kan <ZORGORGANISATIE> de kwaliteit van de zorg verder verbeteren en goede kwaliteit behouden. Dit onderzoek maakt onderdeel uit van een landelijk project binnen de wijkverpleging. Het gaat in dit onderzoek *niet* over huishoudelijke hulp, alleen over de wijkverpleging. Deelname aan het onderzoek duurt ongeveer 10 minuten.

Verdere informatie

Het onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau <Naam onderzoeksbureau>. Het bureau voert het onderzoek uit door middel van een telefonische enquête waarbij een vragenlijst wordt afgenomen. Als u meedoet aan het onderzoek verwerkt het onderzoeksbureau een aantal persoonsgegevens van u, zoals deze op de vragenlijst voorkomen. De vragenlijst is ter informatie bijgevoegd. Het bureau gaat zeer zorgvuldig en vertrouwelijk om met uw persoonlijke gegevens. Uw antwoorden worden strikt anoniem behandeld, zodat u vrijuit uw mening kunt geven. Na afloop van het onderzoek vernietigt <Naam onderzoeksbureau> uw persoonlijke gegevens. Het bureau handelt uitsluitend in opdracht van de zorgaanbieder. <Naam onderzoeksbureau> moet zich met het uitvoeren van het onderzoek aan de wet houden.

Wij hopen dat u mee wilt doen aan het onderzoek, maar u bent daartoe niet verplicht. Als u instemt om mee te doen zal u door een onderzoeker van <Naam

onderzoeksbureau> gebeld worden om de vragenlijst af te nemen. Deze medewerker heeft een geheimhoudingsplicht. Als u mee wilt doen aan het onderzoek verzoeken we u dit formulier ingevuld te retourneren. U gebruikt hiervoor bijgevoegde antwoordenvolp. Zo weet het onderzoeksbureau dat u gebeld mag worden. Doet u liever niet mee, dan hoeft u niks te doen.

Over PREM

Uw ervaringen met de geleverde zorg worden uitgevraagd via een PREM (Patient Reported Experience Measure). Dit is een vragenlijst die de ervaring en beleving van cliënten met de zorg meet. De vragenlijst bestaat uit 9 ervaringsvragen, twee aanbevelingsvragen, 2 open vragen en een aantal achtergrondvragen. De resultaten van deze indicator zijn naast leer- en verbeterinformatie voor wijkteams ook (anoniem) beschikbaar op Zorgkaart Nederland als cliënt keuze-informatie.

Vragen

Heeft u nog vragen, neem dan contact op met <Naam onderzoeksbureau>. Zij zijn bereikbaar op telefoonnummer (maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur). U kunt ook een e-mail sturen naar <PREM@xxxxxxxxxx.nl>

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

<NAAM BESTUURDER> Directeur/Bestuurder

Door u in te vullen als u toestemming geeft voor deelname aan het onderzoek:

Naam:.....

Datum:.....

Handtekening:.....

Telefoonnummer waarop u gebeld wilt worden:.....

Voorkeur dagdeel:.....

Bijlage: Vragenlijst onderzoek