

## FAQ PREM meting wijkverpleging 2020

### **Onderwerp: reikwijdte PREM-meting**

***Q: Welke cliënten vallen binnen de PREM-meting en mogen worden benaderd voor het invullen van de PREM vragenlijst?***

Inclusie criteria PREM meting: Alle cliënten die op de startdatum van de meetperiode t/m 12 maanden terug verpleging en/of persoonlijke verzorging thuis hebben ontvangen, gefinancierd vanuit de Zorgverzekeringswet. Waarbij de duur van de ontvangen wijkverpleging minimaal een maand betrof.

***Q: Is de PREM Wijkverpleging ook van toepassing voor mensen die enkel trajectbegeleiding dementie/casemanagement dementie ontvangen?***

Ja, wijkverpleging is in de aanspraak verpleging en verzorging 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. Het betreft dus ook casemanagement dementie.

De uitvraag van de PREM-wijkverpleging betreft verpleging en persoonlijke verzorging die thuis geleverd wordt en gefinancierd wordt vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw). Deze zorg is gericht op gezondheidsbevordering, alsmede de taken die samenhangen met de zorgverlening zoals het indiceren, coördineren, signaleren, coachen (bijvoorbeeld ondersteuning bij zelfmanagement) en individuele, geïndiceerde preventie en zorggerelateerde preventie, zoals verwoord in de aanspraak verpleging en verzorging. Ook de gespecialiseerde verpleging valt onder de reikwijdte van de kwaliteitsmeting.

De reikwijdte van deze PREM-meting sluit dus aan bij de reikwijdte van het kwaliteitskader wijkverpleging.

Het meetinstrument is naast de wijkverpleging ook te gebruiken voor bijvoorbeeld het ophalen van waarderingen van cliënten die Wlz-zorg thuis ontvangen. Deze dataverzameling richt zich echter enkel op de cliënten die zorg thuis ontvangen vanuit de Zvw.

***Q: Er zijn zorgaanbieders die continue meten. Dit doen zij door heel het jaar heen de PREM af te nemen onder hun cliënten. Mogen de resultaten van deze continue meting worden geïncorporeerd bij de resultaten die voor 31 mei 2020 moeten worden aangeleverd richting Mediquest?***

Ja dit mag. Voor de organisaties die continue meten mogen de resultaten vanaf 1 oktober 2019 worden aangeleverd. Mits aan de randvoorwaarde is voldaan dat van al deze cliënten, de toestemmingsverklaringen in orde zijn. Het moet duidelijk zijn voor de cliënt wat er verder gaat gebeuren met zijn/haar afgegeven waardering.

***Q: Is het ook mogelijk om de data van de vorige meting aan te leveren bij Mediquest?***

Het is niet mogelijk om de data van een vorige meetperiode aan te leveren. De PREM Wijkverpleging is als instrument ingediend bij Zorginstituut Nederland. Zij hebben de PREM vervolgens opgenomen in het Register. Dat betekent dat iedere organisatie van wijkverpleging verplicht is om een meting uit te voeren met de PREM Wijkverpleging in de aangegeven meetperiode.

**Q: Hoeveel cliënten moet ik minimaal benaderen voor een valide PREM-meting?**

De ervaringen van cliënten zijn belangrijke uitkomsten om te gebruiken bij het leren en ontwikkelen. Het geeft het team wijkverpleging en de organisatie handvatten om de kwaliteit (nog) verder te ontwikkelen. Om de uitkomsten van de PREM Wijkverpleging te kunnen gebruiken voor leren en ontwikkelen is het belangrijk om voldoende cliënten te betrekken.

In de pilotmeting PREM Wijkverpleging is geadviseerd om minimaal 175 cliënten te benaderen per eenheid waarbinnen men wil leren en ontwikkelen. Wat een 'eenheid' is, kan voor iedere zorgaanbieder verschillen. Voor zorgaanbieders met minder dan 175 cliënten betekent dit dat alle cliënten benaderd moeten worden. Voor grote(re) organisaties betekent dit dat een afweging gemaakt moet worden op welk niveau men wil leren en ontwikkelen. Wanneer u bijvoorbeeld regio's met elkaar wil 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 ontvangen
- Cliënten die minder dan een maand in zorg zijn

**Q: In het handboek staat omschreven dat zorgaanbieders met 30 cliënten of minder wel de verplichting hebben om de PREM-meting uit te voeren, maar niet de verplichting hebben om deze gegevens aan te leveren bij het Zorginstituut. Hoe dient berekend te worden of een zorgaanbieder 30 cliënten of minder in zorg heeft?**

De zorgaanbieder heeft vanaf de startdatum van de meetperiode t/m 12 maanden terug 30 cliënten of minder in zorg gehad, die minstens een maand in zorg zijn geweest.

**Onderwerp: Inzet meetbureau**

**Q: Moet een zorgaanbieder voor de aanlevering van de PREM meetgegevens aan Mediquest en Zorgkaart Nederland, gebruik maken van een meetbureau?**

Ja. Uitzondering hierop is dat de data ook aangeleverd kan worden door de ECD-leverancier, wanneer de PREM is verwerkt in het ECD.

**Q: Wat betreft de meting zelf, mag ik deze als zorgaanbieder wel zelf uitvoeren?**

U kunt met het meetbureau vervolgens afspraken maken over de uitvoering van de meting. De wijze waarop de meting plaatsvindt, is namelijk vrij. Dit kan via een online vragenlijst, eventueel via een verrijkte link van ZorgkaartNederland, via een schriftelijke vragenlijst, telefonische interviews door belteams, interviews door medewerkers en een mixed methode van eerder genoemde methodes. Wanneer ZorgkaartNederland weet dat uw organisatie de meting van de PREM zelf heeft uitgevoerd, dan worden deze gegevens niet gepubliceerd op ZorgkaartNederland.

**Q: Zijn organisaties met minder dan 30 cliënten ook verplicht om de meting uit te voeren via een meetbureau?**

Wanneer een organisatie met minder dan 30 cliënten de gegevens wil delen met Zorginstituut Nederland en ZorgkaartNederland, dan dient een meetbureau betrokken te zijn geweest bij de meting vanwege de doorlevering. Wanneer een organisatie met minder dan 30 cliënten de gegevens niet wil delen, dan heeft men wel de verplichting om te meten maar daar hoeft niet direct een meetbureau bij betrokken te zijn geweest.

Wanneer u geen gegevens aan wilt leveren omdat u 30 cliënten of minder in zorg heeft, dan dient u dit wel aan te geven in de portal van Mediquest. Wanneer een cliënt of zorgverzekeraar benieuwd is naar uw PREM-meting, dan dient u de cliënt of de zorgverzekeraar inzage te geven in de geanonimiseerde resultaten.

***Q: Worden er eisen gesteld aan meetbureaus die de PREM wijkverpleging afnemen?***

Het meetbureau moet de PREM-resultaten op de juiste manier, met de juiste specificaties aan kunnen leveren richting Mediquest en ZorgkaartNederland.

ZorgkaartNederland stelt als eis richting meetbureaus dat zij voldoen aan ten minste één van de volgende normen: ISO 9001, ISO 20252, ISO 27001, NEN 7510.

**Onderwerp: Aanleveren van gegevens bij ZorgkaartNederland**

***Q: Is een organisatie verplicht om aan zijn cliënten te vragen of zij akkoord gaan met het plaatsen van hun waardering op ZorgkaartNederland?***

Ja een organisatie is hier toe verplicht. Deze uitvraag vindt plaats via de PREM-vragenlijst (zie vraag 20 en 21).

***Q: Hoe weet ik als zorgaanbieder of mijn meetbureau de PREM gegevens aanlevert bij Zorgkaart Nederland?***

Landelijk is afgesproken dat de PREM-waarderingen op ZorgkaartNederland geplaatst worden. De zorgaanbieder is hierin echter afhankelijk van het meetbureau. Stem de aanlevering van de PREM gegevens bij ZorgkaartNederland goed met uw meetbureau af.

***Q: In de PREM vragenlijst wordt niet aan de cliënt gevraagd om zijn naam in te vullen, terwijl ZorgkaartNederland wel verwacht dat ook de naam van de cliënt bij hen wordt aangeleverd. Hoe hier mee om te gaan?***

In het handboek is aangegeven dat ten behoeve van het redactieproces van ZorgkaartNederland het meetbureau contactgegevens (naam, e-mailadres of telefoonnummer) door geeft aan ZorgkaartNederland. In de bijlage waar de vragenlijst is opgenomen is wel benoemd dat er een e-mailadres of telefoonnummer doorgegeven moet worden maar niet een naam.

Wanneer meetbureaus de naam nog in de vragenlijst kunnen inbouwen dan heeft dat onze voorkeur. Mocht dat niet meer mogelijk zijn dan zullen de waarderingen daarop niet worden afgewezen bij de plaatsing van de data op ZorgkaartNederland.

***Q: In de voorbeeldbrieven voor meetbureaus om cliënten te informeren over de PREM, staat beschreven dat het meetbureau na afloop van het onderzoek de persoonlijke gegevens van de cliënt vernietigt. Klopt dit? Het meetbureau is namelijk verplicht de toestemmingsverklaring van de cliënt voor aanlevering van de PREM gegevens aan ZorgkaartNederland, te bewaren zolang de klantwaardering op Zorgkaart Nederland staat.***

Het meetbureau kan de persoonsgegevens verwijderen door de toestemmingsverklaringen te pseudonimiseren. Elke ingediende waardering krijgt dan van het meetbureau een uniek id waarmee

de waardering op ZorgkaartNederland en de toestemmingsverklaring die door het meetbureau is opgeslagen aan elkaar gekoppeld kunnen worden.

***Q: Het meetbureau is verplicht om de toestemmingsverklaring van de cliënt voor het plaatsen van zijn PREM waardering op ZorgkaartNederland, te bewaren zolang de klantwaardering op ZorgkaartNederland staat. Hiervoor heeft het meetbureau de mogelijkheid om gebruik te maken van een 'toestemmings-ID'. Hoe werkt dit 'Toestemmings-ID'?***

De toestemmings-id is een unieke code die door het meetbureau aan ZorgkaartNederland wordt aangeleverd. Met de toestemmings-id wordt de toestemmingsverklaring gepseudonimiseerd. Zo zijn de persoonsgegevens voor het meetbureau niet langer te herleiden, maar kan ZorgkaartNederland bij het meetbureau navraag doen naar de toestemmingsverklaring als daartoe aanleiding ontstaat.

***Q: De locatie van de zorgaanbieder zoals deze op ZorgkaartNederland staat, wijkt af van de eenheid waarop de PREM wijkverpleging gemeten wordt en wordt aangeleverd richting Mediquest. Kan dit?***

Ja dit kan. Al is het advies om de locaties waarmee de organisatie op ZorgkaartNederland staat, aan te sluiten bij de eenheid/eenheden waarop de terugkoppeling plaats vindt van de PREM-waarderingen.

De eenheid waarop de resultaten richting Mediquest worden aangeleverd, is de eenheid waarop de zorgaanbieder de resultaten teruggekoppeld wilt krijgen van Mediquest. Eis voor één eenheid is dat er minimaal 175 cliënten zijn benaderd. Het is aan de zorgaanbieder met welke locaties hij op ZorgkaartNederland wil staan. Is dit één locatie, dan worden alle PREM klantwaarderingen onder deze locatie geplaatst, maar de verzamelde ervaringen van één eenheid kunnen ook over meerdere locaties op ZorgkaartNederland getoond worden.

***Q: Waarom staat de data van vorige meting nog niet op ZorgkaartNederland?***

Voor het doorleveren van de data dient ieder meetbureau een datacontract af te sluiten met ZorgkaartNederland. Onlangs heeft ZorgkaartNederland deze contracten gedeeld met de meetbureaus. Een aantal meetbureaus zijn akkoord en hebben hun data al gedeeld met ZorgkaartNederland. Echter zijn er ook een aantal meetbureaus die nog een aantal vragen hebben bij de dataovereenkomst. Deze meetbureaus hebben de data dan ook nog niet gedeeld met ZorgkaartNederland.

U kunt bij uw meetbureau na gaan wat de stand van zaken is van de aanlevering. Vanuit de stuurgroep kwaliteitskader wijkverpleging is er ook aandacht voor de voortgang van dit proces.

### **Onderwerp: De PREM en de Zorginkoop 2020**

***Q: De vorige PREM meting hebben we pas eind september 2019 afgerond. Waarom moeten we nu zo snel alweer meten?***

In 2019 heeft er een eerste PREM meting plaatsgevonden. Deze data waren nog niet te gebruiken bij de zorginkoop. De landelijke partijen uit de stuurgroep kwaliteitskader wijkverpleging hadden met elkaar de afspraak gemaakt dat in 2020 de PREM-waarderingen beschikbaar zijn voor de zorginkoop. Om dit te kunnen realiseren, is het noodzakelijk om de PREM meting al het voorjaar van 2020 te laten plaatsvinden.

***Q: Hoe wordt de data gebruikt door de zorgverzekeraars bij de zorginkoop?***

De zorgverzekeraars zullen dit jaar de data van de PREM Wijkverpleging gebruiken als input voor de gesprekken over de zorginkoop. Zorgaanbieders en zorgverzekeraars kunnen over de uitkomsten van de PREM Wijkverpleging in gesprek gaan, daarnaast kunnen zorgverzekeraars aan zorgaanbieders vragen hoe de data intern gebruikt worden om te leren en ontwikkelen. Bijvoorbeeld door te vragen of de resultaten teruggekoppeld zijn aan de teams en of deze teams plannen ter verbetering hebben gemaakt of een prioritering om te zien welke thema's eerst opgepakt worden en welke eventueel later.

De data worden niet gebruikt om een ranking te maken waar vervolgens afspraken rondom tarieven of budgetten aan gekoppeld worden.

**Onderwerp: Wijze van toestemming vragen aan cliënt**

***Q: Moet de zorgaanbieder verplicht een akkoord vragen voor de meting?***

Dit is afhankelijk van hoe de meting georganiseerd wordt door de zorgaanbieder. Over het algemeen is het belangrijk om te weten dat het gaat om een toestemming die gegeven wordt door een goed geïnformeerde cliënt. Daarbij moet de cliënt gewezen worden op de doelen van de meting, wat er met de data gebeurt en op het feit dat hij niet verplicht is mee te werken aan het onderzoek.

- Meting uitgevoerd door een meetbureau
  - Wanneer de meting wordt uitgevoerd door een meetbureau dient het meetbureau de contactgegevens te hebben van de cliënt. Het is dan van belang dat de cliënt expliciet toestemming geeft voor deelname aan het onderzoek en voor het delen van deze contactgegevens met het meetbureau.
- Meting door organisatie, analyse en aanleveren gegevens door meetbureau
  - Wanneer een meting uitgevoerd wordt door de zorgorganisatie, de organisatie deelt de vragenlijst zelf uit samen met een brief. In de brief is een passage opgenomen over het volgende 'als u meedoet aan het onderzoek gaat u ermee akkoord dat het onderzoeksbureau een aantal persoonsgegevens van u, zoals deze op de vragenlijst voorkomen, verwerkt'.
  - Het meetbureau ontvangt op deze manier enkel de vragenlijsten van mensen die ermee akkoord zijn dat het meetbureau persoonlijke gegevens verwerkt.
- Meting uitgevoerd via een ECD-systeem
  - Wanneer de vragenlijst ingevuld wordt samen met een zorgprofessional, dan dient er ook een akkoord gegeven te worden door de cliënt voor het doorleveren van de gegevens naar Mediquest. Dit dient een expliciete toestemming te zijn, dat kan zijn middels een brief, maar dat kan ook zijn via een akkoord wat u opslaat in het ECD-systeem.