

Handboek voor zorgaanbieders van wijkverpleging

*Toelichting op de kwaliteitsindicatoren
en meetinstructie meetjaar 2019*

Maart 2019

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..... | 5 |
| 3. Overzicht van kwaliteitsinformatie in meetjaar 2019..... | 6 |
| 3.1 Thema 1: Cliëntervaring gemeten met de PREM Wijkverpleging..... | 6 |
| De PREM Wijkverpleging meet ervaring en beleving van cliënten..... | 6 |
| Kwaliteitsinformatie over cliëntervaring wordt gebruikt voor drie doeleinden..... | 6 |
| Zorgaanbieders zijn vrij te bepalen hoe zij de PREM Wijkverpleging uitvragen..... | 6 |
| U moet voldoen aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)..... | 7 |
| Per zorgaanbieder worden minimaal 175 cliënten benaderd; kleinere zorgaanbieders benaderen al hun cliënten..... | 7 |
| Uw meetbureau levert de resultaten uiterlijk 1 oktober 2019 aan bij de gegevensmakelaar..... | 8 |
| De resultaten van de PREM Wijkverpleging worden op drie niveaus teruggekoppeld..... | 8 |
| Interpretatie van de resultaten van de PREM data..... | 9 |
| Zorgaanbieders of meetbureaus leveren informatie aan bij de gegevensmakelaar..... | 9 |
| 3.2 Thema 2: kwetsbaarheid..... | 16 |
| 3.3 Thema 3: Ongeplande ziekenhuisbezoeken..... | 16 |
| Informatie over ongeplande ziekenhuisbezoeken zegt iets over samenwerking met ketenpartners en advance care planning..... | 16 |
| Informatie over ongeplande ziekenhuisbezoeken wordt gemeten door Vektis..... | 16 |
| Vektis levert de data over indicatoren aan bij de gegevensmakelaar..... | 17 |
| 6. Vervolg komende periode..... | 18 |
| Bijlage 1: Waarom kwaliteitsinformatie: achtergrond en basisfilosofie..... | 19 |
| Bijlage 2: Vragenlijst PREM Wijkverpleging..... | 21 |

1. Inleiding

In 2019 wordt kwaliteitsinformatie wijkverpleging gemeten op drie thema's, die alle drie in dit handboek worden beschreven¹:

1. Cliëntervaring gemeten met de PREM Wijkverpleging
2. Kwetsbaarheid
3. Ongeplande ziekenhuisbezoeken

Naast deze kwantitatieve informatie gaan zorgorganisaties van wijkverpleging ook aan de slag met narratieve informatie om te leren en verbeteren in de teams. Ook daarover wordt in dit handboek geschreven.

1.1 Reikwijdte

De uitvraag van deze kwaliteitsindicatoren 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 kwaliteitsmeting 2019. Dit handboek licht de kwaliteitsinformatie 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. Zorgaanbieders en meetbureaus dienen de resultaten van de meting in te voeren in de portal van de gegevensmakelaar² (hoofdstuk 4). In dit handboek leest u welke gegevens u moet registreren.

1.3 Helpdesk voor vragen

Dit handboek gaat zo veel mogelijk in op de kwaliteitsinformatie 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.

¹ Daarnaast is een ontwikkelagenda opgesteld voor kwaliteitsinformatie die in 2019 verder ontwikkeld wordt door de werkgroep wijkverpleging.

² Momenteel zijn onderhandelingen gaande voor de rol van kwaliteitsregistratie en dataverwerker. Eind maart wordt besloten welke partij deze rol gaat vervullen. In deze handleiding spreken we vooralsnog over "gegevensmakelaar".

- 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.

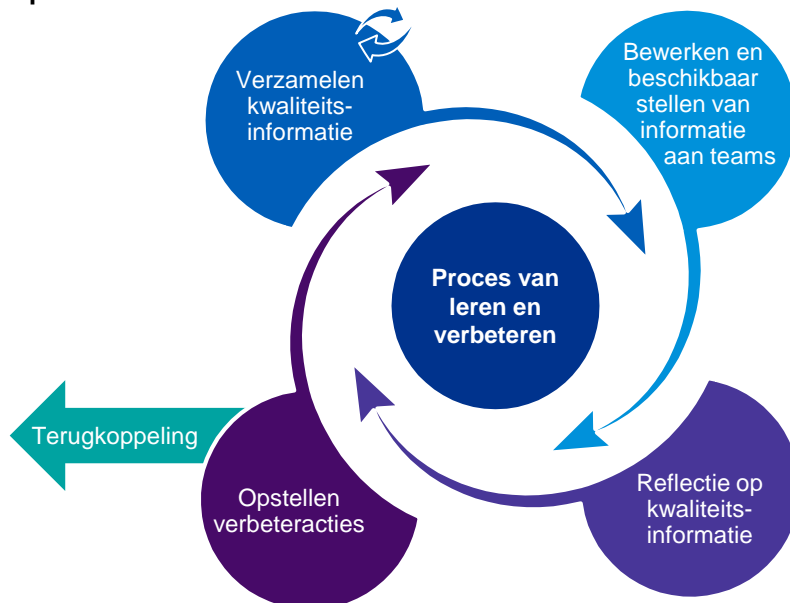
Verschillende bronnen geven zorgprofessionals informatie over wat er voor hun cliënten toe doet en waar verbeterpunten liggen, met andere woorden, of de zorg persoonsgericht en veilig is. Hierbij valt te denken aan:

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

De kwaliteitsindicatoren vormen 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. Overzicht van kwaliteitsinformatie in meetjaar 2019

Dit hoofdstuk beschrijft de kwaliteitsindicatoren 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 Thema 1: Cliëntervaring gemeten met de PREM Wijkverpleging

De PREM Wijkverpleging meet ervaring en beleving van cliënten

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, 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 Zorgkaart Nederland.

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 (1) Zorgkaart Nederland, (2) de dataverwerker, (3) zorgverzekeraars, (4) Zorginstituut Nederland en (5) desgewenst eigen koepelorganisaties. Een format voor een verwerkersovereenkomst wordt op korte termijn beschikbaar gesteld via de brancheorganisatie.

U start met het verzamelen van contactgegevens van de cliënt (zoals mailadres) en informed consent voor het versturen van de PREM Wijkverpleging aan cliënt. Dit kan bijvoorbeeld via het Elektronisch Cliëntendossier (ECD). Een format voor een toestemmingsformulier wordt op korte termijn beschikbaar gesteld via de brancheorganisatie.

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

Uw meetbureau 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.

Meetbureaus leveren de resultaten van de PREM Wijkverpleging eenmaal per jaar via een portal aan bij de gegevensmakelaar³. Uw meetbureau levert de resultaten zo snel mogelijk, maar uiterlijk 1 oktober 2019⁴ aan bij de gegevensmakelaar. De gegevensmakelaar voert een analyse en casemixcorrectie⁵ uit. De gegevensmakelaar stelt de resultaten uiterlijk 31 oktober 2019 beschikbaar. De resultaten bieden de mogelijkheid om uw gegevens te vergelijken met andere regio's of een landelijk beeld.

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. Daarnaast krijgt u van de gegevensmakelaar eens per jaar (in 2019 uiterlijk donderdag 31 oktober) terugkoppeling van de PREM Wijkverpleging inclusief mogelijkheden om uw gegevens te vergelijken met andere regio's of landelijk beeld.
- 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 resultaten van de negen gesloten vragen van de PREM worden als gemiddelde scores per vraag (alle vragen afzonderlijk) door de gegevensmakelaar beschikbaar gesteld aan zorgverzekeraars via Zorgkaart Nederland. Hiervoor is van u verder geen actie vereist. 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

³ Organisaties zijn vrij de PREM Wijkverpleging vaker te meten. Via een meetbureau kunnen resultaten dan ook vaker teruggekoppeld worden naar teams wijkverpleging en Zorgkaart Nederland. Echter, een landelijke meting en terugkoppeling vinden eens per jaar plaats.

⁴ De aanbieders die na dinsdag 1 oktober resultaten aanleveren worden niet gestraft in 2019 in de zorginkoop.

⁵ Op de resultaten van de PREM Wijkverpleging wordt op basis van het landelijke bestand een correctiefactor toegepast voor de casemixadjusters die in de pilot relevant bleken: ervaren gezondheid, aandoeningen en leeftijd. De gegevensmakelaar past een casemixcorrectie toe op de gegevens. Hierdoor kunt u zichzelf met andere teams wijkverpleging vergelijken. Ook kunt u zich als organisatie vergelijken met andere organisaties.

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 vragenlijsten worden op cliëntniveau ingevuld. De resultaten zie je idealiter op het niveau van wijkverpleegkundig teams. Dit is in de praktijk voor de gegevensmakelaar echter lastig uitvoerbaar. Daarom worden de resultaten door de gegevensmakelaar teruggekoppeld op het niveau van viercijferige postcodes in combinatie met de naam van de organisatie. In 2019 wordt onderzocht of dit niveau voldoende informatie oplevert.

Interpretatie van de resultaten van de PREM data

De indicator cliëntervaringen zal vanaf Q2 2019 worden verzameld via een Patient Reported Experience Measure (PREM) specifiek voor de wijkverpleging. 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 of meetbureaus leveren informatie aan bij de gegevensmakelaar

Zorgaanbieders of meetbureaus moeten onderstaande informatie meten en aanleveren bij de gegevensmakelaar. Het gaat om de vragen van de PREM Wijkverpleging, inclusief de casemixadjusters.

| 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. Afsproken tijden

| | |
|--------------------------|--|
| <i>Definitie</i> | Afsproken tijden |
| <i>Vraag</i> | Komen de zorgverleners op de afsproken 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> | 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. |

| 1.7. 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> | 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. |

| 1.8. 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> | 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. |

| 1.9. 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> | 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. |

| 1.10. Aanbevelingsvraag | |
|--------------------------|--|
| <i>Definitie</i> | Aanbevelingsvraag |
| <i>Vraag</i> | Zou u de zorgorganisatie aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten? Ja / nee |
| <i>Teller</i> | <i>Voor terugkoppeling van de NPS-vraag sluiten we aan op besluitvorming in de stuurgroep verpleeghuiszorg die momenteel onderzoekt welke berekening gehanteerd wordt.</i> |
| <i>Noemer</i> | <i>Voor terugkoppeling van de NPS-vraag sluiten we aan op besluitvorming in de stuurgroep verpleeghuiszorg die momenteel onderzoekt welke berekening gehanteerd wordt.</i> |
| <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. |
|-----------------------|--|

| 1.11. Cijfer | |
|--------------------------|--|
| <i>Definitie</i> | Cijfer voor zorg Aanbevelingsvraag |
| <i>Vraag</i> | En welk cijfer geeft u daar aan? 0 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> | 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. U bent vrij in het hanteren van de gewenste meetmethode. U maakt wel kenbaar welke meetmethode u heeft gehanteerd. |

| 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> | 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. |
|-----------------------|--|

| 1.15 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 |

3.2 Thema 2: kwetsbaarheid

In 2019 start een pilot voor het meten van de kwetsbaarheid van cliënten. Het meten biedt teams wijkverpleging handvatten voor het vroegtijdig signaleren van kwetsbaarheid en het inzetten van passende interventies. Organisaties die deelnemen aan deze pilot, ontvangen een apart document met informatie over het meten van kwetsbaarheid in 2019.

3.3 Thema 3: Ongeplande ziekenhuisbezoeken

Informatie over ongeplande ziekenhuisbezoeken zegt iets over samenwerking met ketenpartners en advance care planning

Informatie over de ongeplande ziekenhuisbezoeken geeft aanknopingspunten voor samenwerking met ketenpartners, zoals de huisarts of het ziekenhuis. Daarnaast geeft deze informatie handvatten voor preventie. Het is een onderdeel van advance care planning en kan input geven voor preventie/signaleringsfunctie.

Informatie over ongeplande ziekenhuisbezoeken wordt gemeten door Vektis

Vektis berekent op basis van declaratiedata indicatoren met betrekking tot ongeplande ziekenhuisbezoeken. Vektis levert de resultaten eens per kwartaal aan bij de gegevensmakelaar. Aanbieders ontvangen deze resultaten vervolgens eens per kwartaal van de gegevensmakelaar. Zorgaanbieders koppelen de informatie zelf terug aan de teams wijkverpleging in (bestaande) dashboards of in het dashboard van de gegevensmakelaar.

Vektis levert de data over indicatoren aan bij de gegevensmakelaar

Vektis meet de volgende indicatoren en levert de data aan bij de gegevensmakelaar:

| 3.1. SEH-bezoeken (deze indicator wordt nader uitgewerkt in samenwerking met Vektis) | |
|---|---|
| <i>Definitie</i> | SEH-bezoeken |
| <i>Vraag</i> | Gemiddeld aantal SEH-bezoeken per cliënt. |
| <i>Teller</i> | Aantal geregistreerde SEH-bezoeken in het afgelopen jaar van cliënten bij de betreffende aanbieder ⁶ in de betreffende wijk* |
| <i>Noemer</i> | Totaal aantal cliënten die in het afgelopen jaar wijkverpleging heeft ontvangen bij de betreffende aanbieder* in de betreffende wijk* |
| <i>Type indicator</i> | Uitkomstindicator |
| <i>Niveau van meting</i> | Cliëntniveau |
| <i>Oorsprong</i> | Nieuw ontwikkelde indicator |
| <i>In- en exclusiecriteria</i> | Ongeplande ziekenhuisbezoeken worden gemeten bij alle cliënten |
| <i>Bron</i> | Declaratiedata |
| <i>Meetperiode</i> | Ongeplande ziekenhuisbezoeken worden vanaf 1 april 2019 elk kwartaal gemeten |
| <i>Meetinstructie</i> | Ongeplande ziekenhuisbezoeken worden gemeten met declaratiedata door Vektis. |

| 3.2. Heropnames (deze indicator wordt nader uitgewerkt in samenwerking met Vektis) | |
|---|---|
| <i>Definitie</i> | Heropnames |
| <i>Vraag</i> | Gemiddeld aantal heropnames in het ziekenhuis binnen 3 maanden na opname / SEH-bezoek. |
| <i>Teller</i> | Aantal heropnames binnen 3 maanden na een opname / SEH-bezoek voor dezelfde diagnose in het afgelopen jaar van cliënten die wijkverpleging hebben ontvangen bij de betreffende aanbieder* in de betreffende wijk* |
| <i>Noemer</i> | Totaal aantal cliënten dat in het afgelopen jaar wijkverpleging heeft ontvangen bij de betreffende aanbieder* in de betreffende wijk* |
| <i>Type indicator</i> | Uitkomstindicator |
| <i>Niveau van meting</i> | Cliëntniveau |
| <i>Oorsprong</i> | Nieuw ontwikkelde indicator |
| <i>In- en exclusiecriteria</i> | Ongeplande ziekenhuisbezoeken worden gemeten bij alle cliënten |
| <i>Bron</i> | Declaratiedata |
| <i>Meetperiode</i> | Ongeplande ziekenhuisbezoeken worden vanaf 1 april 2019 elk kwartaal gemeten |
| <i>Meetinstructie</i> | Ongeplande ziekenhuisbezoeken worden gemeten met declaratiedata door Vektis. |

⁶ *Betreffende aanbieder en betreffende wijk hebben betrekking op de aanbieder en de wijk waarin het team wijkverpleging waaraan wordt teruggekoppeld werkzaam is. De betreffende wijk is gebaseerd op CBS wijken en buurtindelingen. Mogelijkheden om op dit niveau te meten worden in samenwerking met Vektis onderzocht.

6. Vervolg komende periode

Onderstaande tabel geeft weer welke acties er zijn voor het meten van kwaliteit in 2019, wie de actiehouders is en wanneer de actie uitgevoerd moet worden.

| Actie | Actiehouder | Periode / deadline |
|---|--|---|
| Meten van PREM Wijkverpleging | Meetbureau | 1 maart t/m 30 september 2019 |
| Aanleveren van data PREM Wijkverpleging aan gegevensmakelaar | Meetbureau | Uiterlijk 1 oktober 2019 |
| Aanleveren van data PREM Wijkverpleging aan Zorgkaart Nederland | Meetbureau | Bij voorkeur direct na de meting, maar uiterlijk 1 oktober 2019 |
| Aanleveren resultaten PREM Wijkverpleging | Gegevensmakelaar | Uiterlijk 31 oktober 2019 |
| Pilot: Meten van kwetsbaarheid middels GFI/TFI en evt Intermed | Meetbureau / zorgaanbieder zonder meetbureau | Pilot start 1 april 2019 en wordt 15 december 2019 afgerond |
| Aanleveren van data pilot kwetsbaarheid aan gegevensmakelaar | Meetbureau / zorgaanbieder zonder meetbureau | Pilot start 1 april 2019 en wordt 15 december 2019 afgerond |
| Aanleveren van resultaten pilot kwetsbaarheid | Gegevensmakelaar | Pilot start 1 april 2019 en wordt 15 december 2019 afgerond |
| Meten van ongeplande ziekenhuisbezoeken | Vektis | Eens per kwartaal |
| Aanleveren van data ongeplande ziekenhuisbezoeken aan gegevensmakelaar | Vektis | Eens per kwartaal |
| Aanleveren resultaten ongeplande ziekenhuisbezoeken | Gegevensmakelaar | Eens per kwartaal |

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 verantwoord en 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

De set indicatoren is tot stand gekomen in werksessies met professionals. Uit de werksessies kwam een basisfilosofie naar voren 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 meting van 2019 wordt door de partijen uit de stuurgroep kwaliteitskader wijkverpleging geëvalueerd. De belangrijkste vraag bij deze evaluatie zal zijn of de indicatoren ook echt teams ondersteunen bij het leren en verbeteren op de werkvloer.

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? | <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"/> |

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?

jaar

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?

| | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|

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