## Veelgestelde vragen PREM Farmacie

*Voor meer informatie zie de werkinstructie* [*https://www.patientervaringsmetingen.nl/metingen/*](https://www.patientervaringsmetingen.nl/metingen/)

### Waarvoor is de PREM Farmacie bedoeld?

De PREM[[1]](#footnote-2) Farmacie is een korte generieke vragenlijst voor (openbare en poliklinische) apotheken die in opdracht van zorgverzekeraars en in samenspraak met aanbieders en patiëntenorganisaties is ontwikkeld. De resultaten kunnen gebruikt worden voor kwaliteitsverbetering, zorginkoop en keuze informatie voor de patiënt.

### Wanneer loopt de meting? ( puntmeting en continuemeting)

De looptijd van de **puntmeting** 2020 is van 1 oktober 2019 t/m 31 mei 2020. De **continue meting** is van 1 mei 2019 tot 31 mei 2020. Allereerst worden de vragenlijsten van de laatste 3 maanden aangeleverd en indien niet voldoende, aangevuld met die van eerdere kwartalen.

**Heeft de coronacrisis effect gehad op de resultaten?**

Tijdens de dataverzameling voor de PREM Farmacie werd Nederland geconfronteerd met de coronacrisis. Op verzoek van de begeleidingsgroep van de PREM Farmacie is aanvullend onderzoek gedaan naar de effecten hiervan op de deelname en de resultaten. De effecten zijn gelukkig beperkt gebleven. De uitkomsten van dit onderzoek zijn beschreven in een aparte memo.

**Waarom is de vereiste minimale respons dit jaar verlaagd?**

Tijdens de analyses bleek dat de vragen met betrekking tot de eerste uitgifte voldoende betrouwbaar konden worden vergeleken als apotheken minimaal 39 ingevulde vragenlijsten over de eerste uitgifte hadden verzameld. De eis van 45 vragenlijsten over een eerste uitgifte kon daarom dit jaar naar beneden bijgesteld worden naar 39, om apotheken tegemoet te komen die door de coronacrisis dit jaar minder eerste uitgiften hadden in de meetperiode. Deze bijstelling had ook gevolgen voor de minimale steekproef. Het minimale totale aantal vragenlijsten is eveneens met 6 verlaagd, waardoor apotheken minimaal 74 ingevulde vragenlijsten verzameld moesten hebben om in de benchmark opgenomen te worden.

**Welk effect heeft de coronacrisis gehad op de resultaten?**

Vanwege de coronacrisis is gekeken naar de mogelijke effecten hiervan op de benchmark PREM Farmacie 2020. Bij thema 2 (vragen 8, 9 en 10) hebben we gezien dat relatief meer apotheken invloed ondervinden op de scores tussen de periode voor de coronacrisis en tijdens de coronacrisis dan bij andere vragen en thema’s. Het advies van de begeleidingsgroep is daarom om meer vragen mee te nemen om de prestatie van de apotheek te beoordelen, zodat het effect van de coronacrisis minder sterk doorwerkt in de resultaten.

**Deelname PREM Farmacie meting**  
Zorgaanbieders die willen deelnemen aan de benchmark van de PREM Farmacie moeten werken met een meetbureau dat ISO9001 of ISO20252 gecertificeerd is (met onderzoek en dataverzameling in hun scope).

### Hoe informeer ik de cliënten over deelname aan PREM meting? De cliënten dienen van te voren geïnformeerd te worden dat er een onderzoek plaatsvindt. Dit kan bijvoorbeeld door posters op te hangen of door het vertonen van het voorlichtingsfilmpje (zie hieronder) in de apotheek. <https://youtu.be/Hd3xTI0Lkdo> (link naar filmpje met gesproken tekst) <https://youtu.be/NfgJn9GMgdw> (link naar filmpje zonder gesproken tekst maar met ondertiteling).

### Hoe worden de resultaten teruggekoppeld? De ongecorrrigeerde (ruwe) resultaten worden teruggekoppeld via het meetbureau aan de zorgaanbieder. De resultaten van de gecorrigeerde benchmarkrapportage worden teruggekoppeld in een individuele rapportage per apotheek. Deze wordt verstuurd door het onderzoeksbureau (landelijke verwerker) dat de landelijke bechmark opstelt, via het email adres dat u heeft doorgegeven aan het meetbureau.

**Wat is het verschil tussen de terugkoppeling van de resultaten van het meetbureau (ruwe data) en van de landelijke benchmarkrapportage (gecorrigeerde data) ?**

De resultaten die de apotheek van het meetbureau krijgt teruggekoppeld zijn de ruwe data. De landelijke verwerker doet een extra schoning.

Bij de schoning worden vragenlijsten verwijderd die niet :

* Volledig zijn ingevuld (waar antwoorden ontbreken, let op: dat ook de casemix vragen zijn ingevuld)
* Als de client niet tot doelgroep behoort (onder de 16 of die de afgelopen 8 weken geen medicijnen heeft gekregen of opgehaald).

Hierdoor kan het zijn dat de aantallen en daardoor ook de inhoud kan afwijken van de informatie van uw meetbureau.

**Waarom zijn er verdiepingsvragen opgenomen in de benchmarkrapportage?**

Dit jaar worden op verzoek van de KNMP ook de verdiepingsvragen bij vraag 8, 9 en 10 getoond in een extra tabel. Deze informatie is bedoeld voor intern gebruik door apotheken die willen leren en verbeteren n.a.v. de resultaten op het thema vervolguitgifte.

**Wat zijn Casemix vragen**?

Dit zijn vragen die over de client (respondent) zelf gaan. Dit zijn variabelen die nodig zijn om de resultaten/data onderling per zorgaanbieder te vergelijken. We zien dat de scores van mensen verschillen (leeftijd, opleidingsniveau, ervaren gezondheid), zonder dat de apotheek hier iets aan kan doen. Om de resultaten van verschillende apotheken toch zo eerlijk mogelijk te kunnen vergelijken, hebben we deze informatie nodig. De antwoorden op deze vragen worden anoniem en vertrouwelijk gebruikt. Ze zijn niet zichtbaar voor uw apotheek.

**Wat is het belang van invullen casemix vragen?**Het is van groot belang dat de zogenaamde casemix vragen worden ingevuld (dit zijn de laatste 3 vragen die gaan over de respondent zelf), als deze niet worden ingevuld dan wordt de lijst bij de schoning door de landelijke verwerker niet meegeteld.

**Waarom moet het meetbureau meer dan 80 volledig ingevulde vragenlijsten aanleveren?**

Omdat er bij de schoning vragenlijsten kunnen uitvallen. Als er vragen (vooral de casemix vragen) niet zijn ingevuld wordt de vragenlijst niet meegenomen.

**Hoeveel vragenlijsten zijn minimaal nodig per apotheek?**

Het aantal geldige vragenlijsten over de eerste uitgifte moet dit jaar 39 of hoger zijn en het aantal geldige vragenlijsten over herhaalmedicatie 35 of hoger om mee te doen aan de landelijke benchmark.

**Waarom hebben wij dit jaar geen rapportage ontvangen?**Mocht u niets hebben ontvangen, dan kan het zijn dat uw apotheek niet in de landelijke benchmark voorkomt omdat er onvoldoende cliënten de volledige vragenlijst hebben ingevuld. Dit kunt u navragen bij uw meetbureau. De landelijke verwerker heeft u hier dan ook via e-mail over geïnformeerd.

**Kan mijn meetbureau ook de individuele rapportage zien?**Ook het meetbureau krijgt de resultaten teruggekoppeld, zodat apotheken alle resultaten bij elkaar hebben (zowel de ruwe data als gecorrigeerde data).

**Waar kan ik de landelijke benchmark rapportage opvragen?**

De gecorrigeerde benchmarkrapportage kunt u opvragen bij uw meetbureau.

**Krijgt de ketenorganisatie mijn rapportage te zien?**

Als de apotheek eigendom is van de keten dan mogen ze zonder toestemming resultaten opvragen. Apotheken die geen eigendom zijn van een keten moeten vooraf toestemming geven voor het opvragen van de resultaten.

**Wat als een koepelorganisatie de landelijke benchmark rapportages wil ontvangen van al zijn aangesloten apotheken?**

Als de koepelorganisatie afspraken heeft gemaakt met de individuele apotheken dat de rapportages ook naar de koepelorganisatie mogen worden teruggekoppeld, dan kan de landelijke verwerker daar eventueel voor zorgen. Hierover moeten separate afspraken worden gemaakt met de landelijke verwerker, die opgenomen worden in de (sub)verwerkers-overeenkomst tussen meetbureau en landelijke verwerker.

**Inhoudelijke vragen over uw benchmarkrapportage?**

Er zit een duidelijke uitleg bij de benchmarkrapportage hoe deze is opgebouwd. Mocht u toch nog inhoudelijke vragen hebben dan kunt u contact opnemen met uw zorgverzekeraar*.*

Elke zorgverzekeraar stelt andere contractvoorwaarden o.b.v.de rapportage.

**Wat is het rapportcijfer?**

Het rapportcijfer kunt u vinden bij vraag 16 “Welk cijfer geeft u aan de apotheek”

Staat er bijvoorbeeld 81 % dan is het rapportcijfer 8,1. Het rapportcijfer is dit jaar ook onderaan de tabel toegevoegd.

**Waarom verschilt het rapportcijfer in de Pickerrapportage van het rapportcijfer in het dashboard van mijn meetbureau?**

In de Pickerrapportage zijn alle scores omgerekend naar een proportionele schaal van 0-100, zodat alle vragen met elkaar vergeleken kunnen worden. Het rapportcijfer is vervolgens afgeleid van deze proportionele score. Dat betekent dat het rapportcijfer is berekend op een schaal van 0 tot 10. De meetbureaus hanteren echter de schaal van 1 tot 10, zoals de vraag ook in de vragenlijst staat. Vandaar dat uw score in de Pickerrapportage op het rapportcijfer lager is dan bij uw meetbureau. CZ, VGZ en Zilveren Kruis ontvangen de gegevens over het rapportcijfer al meerdere jaren als proportionele score. De zorgverzekeraars hebben aangegeven dat zij het rapportcijfer niet meenemen in de beoordeling van apotheken, dus de andere wijze van rapporteren zou geen problemen moeten opleveren met de zorgverzekeraars. Mocht het anders zijn dan neem kunt u contact opnemen met de verzekeraar.

**De rapportage is naar het verkeerde email adres gestuurd?**

De landelijke verwerker ontvangt van uw meetbureau het e-mailadres waar de rapportage naar toe wordt gestuurd. Mocht u niets hebben ontvangen, vraag dan na bij uw meetbureau welk e-mailadres bij hen bekend is. Veranderingen moet u elk jaar doorgeven aan uw meetbureau.

**De AGB code van de apotheek klopt niet?**

Soms komt het voor dat de AGB code die u heeft doorgegeven aan het meetbureau, niet overeenkomt met de AGB code die de zorgverzekeraar hanteert. Bij wisseling van eigenaar verandert ook de AGB code van de apotheek. Geef dit op tijd door aan het meetbureau en de zorgverzekeraar.

**Wat doe ik als de AGB code van de apotheek is veranderd tijdens de meetperiode?**

Geef dit dan meteen door aan het meetbureau. De AGB code moet hetzelfde zijn zoals bij Vektis is geregistreerd. De zorgverzekeraar ontvangt de resultaten op de oude AGB code. Dit kan gevolgen hebben. Neem hierover contact op met uw zorgverzekeraar.

**Hebben zorgverzekeraars inzicht in de antwoorden op openvragen?**

De antwoorden op de open vragen worden niet opgeleverd aan de zorgverzekeraar of de landelijke verwerker. Alleen uw meetbureau heeft inzicht in deze antwoorden en koppelt deze terug aan de apotheek.

**Hoe komt het dat er in het rapport een andere N voor “ervaringen met eerst uitgifte” wordt genoemd dan de totale N voor de eerste uitgifte?**

Het aantal geldige vragenlijsten wordt bepaald op basis van een aantal criteria. Hierop wordt gebaseerd of een apotheek kan worden opgenomen in de landelijke benchmark. Het aantal geldige vragenlijsten over eerste uitgifte en herhaalmedicatie zijn bovenin de tabel weergegeven. Bij de thema’s en onderliggende vragen is het aantal vragenlijsten weergegeven met een inhoudelijk antwoord. De antwoorden ‘weet niet’ of ‘niet van toepassing’ zijn niet meegenomen in de N die wordt gerapporteerd bij een vraag, maar tellen wel mee om te bepalen of een vragenlijst geldig is. Vandaar dat deze aantallen kunnen verschillen.

1. PREM: Patient Reported Experience Measures: patiëntgerapporteerde ervaringsmetingen. [↑](#footnote-ref-2)