

Werkinstructie PREM Hooroplossing

(versie 3.0)

Versiebeheer

Versie	Status	Datum	Auteur(s)	Opmerkingen
0.1.	Concept	08-01-2021	Mediquest	Initiële versie
0.2.	Concept	18-01-2021	Mediquest	Feedback uit werkgroep verwerkt: Cliënten woonachtig buiten Nederland als exclusiecriteria verwijderd. Feedback Wilrik verwerkt: Bij de benodigde variabelen duidelijker benoemd dat de meting ook door de audicien zelf kan worden uitgevoerd. Werkinstructie TTP als losse instructie opgenomen. Daarin wordt uitgegaan van maand en jaar aanschaf in plaats van datum aanschaf, om herleidbaarheid naar personen te voorkomen.
1	Werkversie	29-01-2021	Mediquest	Privaat/verzekerde toestel toegevoegd als variabele om onderscheid te kunnen maken op hoorwijzer.nl en in rapportages. Selectiecriteria 'De cliënt heeft een (gedeeltelijke) vergoeding ontvangen vanuit de ZVW.' verwijderd.

Inhoudsopgave

De vragenlijst	2
Waarvoor is de PREM Hooroplossing 3.0 bedoeld?	2
Hoe ziet de PREM Hooroplossing 3.0 eruit?	2
Hoe is de PREM Hooroplossing tot stand gekomen?	2
Het uitvoeren van een meting met de PREM Hooroplossing 3.0	2
Hoe gaat de dataverzameling met de PREM Hooroplossing 3.0 in zijn werk?	2
Hoe selecteer ik patiënten voor een meting met de PREM Hooroplossing?	3
Welke variabelen zijn nodig voor het meten van de PREM Hooroplossing 3.0?	3
Wat is het moment van uitvraag met de PREM Hooroplossing 3.0?	4
Wat zijn de specifieke programmeer instructies voor de digitale vragenlijst?	4
Hoe gaat de opschoning van de respons bij de PREM Hooroplossing 3.0 in zijn werk?	4
Hoe worden de scores voor de PREM Hooroplossing 3.0 berekend?	5
Hoe zien de rapportages over een meting met de PREM Hooroplossing 3.0 eruit?	5
Bijlage 1. Vragenlijst PREM Hooroplossing 3.0.	7

De vragenlijst

Waarvoor is de PREM Hooroplossing 3.0 bedoeld?

De PREM Hooroplossing 3.0 is een korte generieke vragenlijst met als doel de kwaliteit van zorg rondom de aanschaf en het gebruik van een hoortoestel te meten vanuit het perspectief van de cliënt.

De resultaten van het onderzoek worden gebruikt om verschillende partijen van informatie te voorzien:

- I. Prestatie-informatie t.b.v. belangenbehartiging voor patiëntenverenigingen;
- II. Keuze-informatie voor slechthorenden/klanten (www.hoorwijzer.nl);
- III. Prestatie-informatie voor audicienbedrijven;
- IV. Inkoopinformatie voor zorgverzekeraars;

Hoe ziet de PREM Hooroplossing 3.0 eruit?

De PREM Hooroplossing 3.0 bestaat in totaal uit negen unieke vragen, waarvan drie beoordelingsvragen en zes ervaringsvragen. De drie beoordelingsvragen bestaan uit de aanbevelingsvraag (NPS) en een algemene beoordeling van de audicien en van de hoortoestel(len). De ervaringsvragen zijn geselecteerd uit de PREM Hooroplossing 2.0. en betreffen vragen uit meetmoment 1 en 2. De PREM Hooroplossing 3.0. is opgenomen als bijlage 1.

Antwoordcategorieën

De twee algemene beoordelingsvragen (zeer ontevreden - zeer tevreden) en de zes ervaringsvragen (helemaal mee oneens - helemaal mee eens) worden gemeten op een schaal van 1-10. De aanbevelingsvraag wordt gemeten op een schaal die loopt van 0-10 (zeer onwaarschijnlijk - zeer waarschijnlijk). Bij de zes ervaringsvragen is er de mogelijkheid om 'geen mening' in te vullen. Deze categorie wordt niet meegenomen in de berekening maar wordt als 'missing' gecodeerd.

Hoe is de PREM Hooroplossing tot stand gekomen?

De vragenlijst is ontwikkeld door zorgverzekeraars, patiëntenorganisaties en zorgaanbieders in samenwerking met onderzoeksbureau Mediquest. Patiëntenorganisaties worden vertegenwoordigd door Stichting Hoormij, zorgverzekeraars worden vertegenwoordigd door Zorgverzekeraars Nederland en zorgaanbieders door Beter Horen, Hans Anders, Hoorprofs, Schoonenberg, Specsavers, CvZA en Van Boxtel hoorwinkels.

Het uitvoeren van een meting met de PREM Hooroplossing 3.0

Hoe gaat de dataverzameling met de PREM Hooroplossing 3.0 in zijn werk?

De PREM hooroplossing 3.0 is bedoeld om gebruikt te worden als digitale vragenlijst en in een continue meting. Dit betekent dat cliënten maandelijks dienen te worden uitgenodigd voor het onderzoek. Cliënten worden alleen digitaal (per e-mail) aangeschreven en ontvangen na één week een herinnering indien zij de vragenlijst nog niet hebben ingevuld. Voor het gebruik van een e-mailadres in het kader van onderzoek met de PREM Hooroplossing 3.0 moet de cliënt vooraf expliciet toestemming hebben gegeven. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de audicien.

Dataverzameling en gegevensbewerking vindt plaats door een onafhankelijke gekwalificeerde en gecertificeerde meetorganisatie (ISO 9001 met onderzoek en dataverzameling in hun scope) of door de audicien zelf.

Hoe selecteer ik patiënten voor een meting met de PREM Hooroplossing?

Voor het selecteren van cliënten voor het afnemen van de PREM Hooroplossing 3.0 zijn de volgende selectiecriteria opgesteld:

- De cliënt moet de proefperiode van het hoortoestel 6-7 maanden geleden positief hebben afgerond. Positief betekent dat er een hoortoestel is aangeschaft;
- De cliënt is op het moment van de aanschaf van het hoortoestel 18 jaar of ouder;
- De cliënt heeft toestemming gegeven voor deelname aan het onderzoek;
- Er is een e-mailadres beschikbaar.

Exclusiecriteria

- Cliënten die ondertussen zijn overleden;
- Cliënten die in de afgelopen 12 maanden reeds zijn aangeleverd voor het onderzoek;
- Cliënten waarvan de benodigde klantgegevens (bijv. e-mailadres) incompleet zijn;
- Cliënten jonger dan 18 jaar op het moment van de aanschaf van het hoortoestel;
- Cliënten die geen toestemming hebben gegeven voor deelname aan het onderzoek.

Audicienbedrijven zijn verantwoordelijk voor het faciliteren van het recht tot verzet aan slechthorenden in het verstrekken van persoonsgegevens aan het meetbureau (indien een meetbureau wordt ingezet), zover deze verplichting voortvloeit uit de AVG, Uitvoeringswet AVG en of andere relevante wet- en regelgeving.

Indien een meetbureau wordt ingezet heeft het meetbureau namens de Verwerkingsverantwoordelijke (audicienbedrijf) de verantwoordelijkheid om een opt-out regeling in te stellen tijdens de dataverzameling. Een slechthorende moet zich via deze regeling kunnen afmelden voor verdere deelname aan het onderzoek.

Welke variabelen zijn nodig voor het meten van de PREM Hooroplossing 3.0.?

Audicienbedrijven verzamelen minimaal een aantal variabelen tijdens de PREM meting. Zie voor de gegevens die worden aangeleverd aan de TTP de 'Werkinstructie aanleveren PREM Hooroplossing aan TTP'. Indien gebruik wordt gemaakt van een meetbureau worden de gegevens in onderstaande tabel aangeleverd aan het meetbureau. Indien gebruik wordt gemaakt van een meetbureau is het meetbureau bij het ontvangen van cliënten bestanden verantwoordelijk, in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke (audicienbedrijf), voor het controleren (valideren) van de selectie van de audicien.

Variabele	Reden van verzamelen
AGB Organisatie	t.b.v. aanlevering TTP
Locatienummer	t.b.v. aanlevering TTP
Collectief	t.b.v. aanlevering TTP

Uniek Cliëntnummer (Dient een random nummer te zijn wat gelijk blijft over de aanleveringen heen)	t.b.v. aanlevering TTP, ont dubbeling
Emailadres	t.b.v. versturen uitnodiging onderzoek
Naam	t.b.v. aanhef in uitnodiging onderzoek
Geboortjaar	t.b.v. aanlevering TTP, validatie selectiecriteria
Geslacht	t.b.v. aanlevering TTP, aanhef uitnodiging onderzoek
Categorie Hoorprotocol Aanschaf	t.b.v. aanlevering TTP
HSN nummer (niet verplicht)	t.b.v. aanlevering TTP
Datum aanschaf	t.b.v. aanlevering TTP, validatie selectiecriteria
Privaat/verzekerd toestel aangeschaft	t.b.v. aanlevering TTP
Toestemming voor meting en verdere verwerking	Validatie selectiecriteria

Wat is het moment van uitvraag met de PREM Hooroplossing 3.0?

Voor de PREM Hooroplossing 3.0 geldt één meetmoment op 6 tot 7 maanden na het positief afronden van de proefperiode van het hoortoestel (aanschaf). De opzet van het meetproces betreft een continue meting. Minimaal maandelijks vindt er een uitnodigingsronde plaats en worden de cliënten die op dat moment voldoen aan de criteria uitgenodigd voor het onderzoek.

Wat zijn de specifieke programmeer instructies voor de digitale vragenlijst?

Alle vragen uit de vragenlijst zijn verplicht om in te vullen. Indien een ervaringsvraag niet van toepassing is of de klant/slechthorende het antwoord op de vraag niet weet, kan de vraag beantwoord worden met 'geen mening'. Daarnaast dient de introductie en de afsluitende tekst opgenomen te worden in de vragenlijst.

Hoe gaat de opschoning van de respons bij de PREM Hooroplossing 3.0 in zijn werk?

Er zijn een aantal stappen die uitgevoerd worden bij de opschoning van respons bij de PREM Hooroplossing 3.0. Een aantal controles zijn de verantwoordelijkheid van het audicienbedrijf (indien zij zelf de meting uitvoeren) of meetbureau en een aantal controles worden uitgevoerd door de TTP.

Opschoning door meetorganisatie (meetbureau of audicien)

1 Controle

- 1.1 Check op kwaliteit van de data-invoer: is deze volledig en voldoet de data aan het codeboek
- 1.2 Controle op dubbel ingevoerde respondenten

2 Cliënten verwijderen die niet bij de doelgroep behoren

2.1 Verwijderen van respondenten die niet tot de doelgroep behoren (niet voldoen aan inclusiecriteria)

Opschoning door TTP

2 Mensen verwijderen die niet bij de doelgroep behoren (exclusiecriteria)

2.2 Verwijderen van vragenlijsten retour wegens 'overleden', 'geen hoortoestel meer' en 'onbestelbaar/verkeerd e-mailadres'

3 Mensen verwijderen die wel behoren tot de doelgroep, maar die de vragenlijst onvoldoende of niet op de juiste manier hebben ingevuld

3.1 Verwijderen lege cases

3.2 Controle verplichte vragen: Alle vragen zijn verplicht.

3.3 Verwijderen van respondenten die te veel vragen met geen mening hebben beantwoord: Respondenten worden verwijderd als zij minimaal vier van de ervaringsvragen met 'geen mening' hebben beantwoord. Zij moeten dus minimaal 3 van de 6 ervaringsvragen beantwoorden.

3.4 Verwijderen van respondenten bij wie variabelen benodigd voor rapportage ontbreken: Om respondenten op te kunnen nemen in de rapportage en de kwaliteitscontrole moeten bepaalde verrijksvariabelen bekend zijn. Dit zijn de variabelen: geboortejaar, geslacht en categorie hoorprotocol. Respondenten waarvan één of meer van de deze variabelen niet beschikbaar is, worden verwijderd.

Hoe worden de scores voor de PREM Hooroplossing 3.0 berekend?

NPS

De Net Promotor Score (NPS) wordt berekend om de patiënttevredenheid over de zorgverleners- in kaart te brengen. Deelnemers antwoorden op een 11-puntsschaal: 0 ('Zeer onwaarschijnlijk') tot en met 10 ('Zeer waarschijnlijk') en worden als volgt gecategoriseerd:

- Promotors: deelnemers die de audicien niet aanbevelen en antwoorden met een 9 of een 10.
- Passief tevreden: deelnemers die een score van 7 of 8 gegeven hebben.
- Criticasters: deelnemers die de audicien niet aanbevelen antwoorden met een score van 0 tot en met 6.

De NPS score wordt berekend door het percentage promotors te verminderen met het percentage criticasters.

Totaalscore

Over de zes ervaringsvragen wordt een gemiddelde score berekend om te tonen op hoorwijzer.nl en op de zorgzoekers van individuele zorgverzekeraars. Een respondent wordt alleen meegenomen in de gemiddelde score indien minimaal drie van de zes vragen zijn ingevuld.

Casemix

Er wordt geen casemix correctie toegepast bij deze vragenlijst

Hoe zien de rapportages over een meting met de PREM Hooroplossing 3.0 eruit?

De TTP (Mediquest) zorgt voor de rapportage en doorlevering van geschoonde gegevens. De volgende vormen van rapportage zijn beschikbaar:

- Een maandelijkse kwaliteitsrapportage die wordt opgeleverd aan de sturgroep. Hierin staat informatie over non-respons en gemiddelde scores.
- De PREM resultaten worden maandelijks op geaggregeerd niveau beschikbaar gesteld aan audicienbedrijven in de interactieve rapportagetool van Mediquest.

- Op Hoorwijzer.nl worden totaalcijfers (een geaggregeerde score) getoond op vestigingsniveau. Om de anonimiteit van de respondenten te waarborgen, tonen deze rapportages alleen de resultaten van een vraag bij minimaal 10 respondenten.
- Op zorgzoekers van individuele zorgverzekeraars worden totaalcijfers (een geaggregeerde score) getoond op vestigingsniveau. Om de anonimiteit van de respondenten te waarborgen, tonen deze rapportages alleen de resultaten van een vraag bij minimaal 10 respondenten.
- Jaarlijks in Q4 wordt een analyserapport van de PREM Hooroplossing opgeleverd aan Zorgverzekeraars Nederland. In dit rapport wordt alle verzamelde data over het voorgaande verslagjaar geïnccludeerd. Het rapport bevat een beschrijvende analyse, informatie over het discriminerend vermogen en over het verbeterpotentieel per vraag.

Bijlage 1. Vragenlijst PREM Hooroplossing 3.0.

Vragenlijst PREM Hooroplossing (versie 3.0)

Deze vragenlijst is bedoeld voor online afname bij personen van 18 jaar en ouder die 6-7 maanden geleden hoortoestel(len) hebben aangeschaft

Dit onderzoek is bedoeld om de hoorzorg continu te blijven verbeteren, De vragenlijst is ontwikkeld door zorgverzekeraars, patiëntenorganisaties en zorgaanbieders in samenwerking met onderzoeksbureau Mediquest. Patiëntenorganisaties worden vertegenwoordigd door Stichting Hoormij, zorgverzekeraars worden vertegenwoordigd door Zorgverzekeraars Nederland en zorgaanbieders door Beter Horen, Hans Anders, Hoorprofs, Schoonenberg, Specsavers, CvZA en Van Boxtel hoorwinkels.

INTRODUCTIE

De vragen in de vragenlijst gaan over uw ervaringen met uw audicien en uw hoortoestel(len). Alle antwoorden worden vertrouwelijk verwerkt. Wij stellen het zeer op prijs dat u deze vragenlijst wilt invullen. Het invullen duurt ongeveer vijf tot tien minuten.

Invulinstructie

De vragenlijst is persoonsgebonden: het is belangrijk dat de vragen worden ingevuld door de persoon die in de e-mail staat vermeld. Geef daarom de vragenlijst niet aan iemand anders door.

Hebt u moeite met het invullen van de vragenlijst en hebt u hierbij hulp nodig, dan kunt u dat natuurlijk vragen aan familie of een naaste.

Het is niet mogelijk om vragen over te slaan. Kies het antwoord dat het beste bij u past. Soms is een vraag niet op u van toepassing of misschien weet u soms een antwoord niet. Beantwoord deze vraag dan met 'geen mening'.

Hartelijk dank voor uw medewerking!

VRAGENLIJST

Welkom in de vragenlijst. De eerste vraag gaat over of u uw audicien zou aanbevelen bij iemand anders met hoorproblemen. Als u uw audicien zeer waarschijnlijk zou aanbevelen dan kiest u voor een 10. Als het zeer onwaarschijnlijk is dat u uw audicien zou aanbevelen, kies dan voor 0. Zit het er tussenin, kies dan het cijfer dat het beste past.

	Zeer onwaarschijnlijk						Zeer waarschijnlijk				
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Hoe waarschijnlijk is het dat u uw audicien zou aanbevelen bij uw vrienden en familie met hoorproblemen?	<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"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende stellingen gaan over de zorg die u rondom uw hoortoestel(len) ontvangen heeft. Geef bij elke stelling een cijfer, waarbij 1 staat voor helemaal mee oneens en 10 voor helemaal mee eens. Als u twijfelt, kies dan het cijfer dat het dichtst bij uw situatie in de buurt komt. Als de stelling niet op u van toepassing is of u geen mening heeft dan kunt u 'Geen mening' invullen.

	Helemaal mee oneens					Helemaal mee eens					Geen mening
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2. De audicien had genoeg tijd voor mij	<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"/>	<input type="checkbox"/>
3. De informatieverstrekking van de audicien was duidelijk. (denk hierbij aan informatie over gebruik, reiniging, onderhoud en garantie)	<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"/>	<input type="checkbox"/>
4. De audicien nam mijn wensen en behoeften mee bij het kiezen van mijn hoortoestel(len) en eventueel overige hoorhulpmiddelen	<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"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ik heb de hoortoestel(len)en voldoende kunnen proberen in de proefperiode	<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"/>	<input type="checkbox"/>
6. Ik kon meebeslissen in de keuze van het hoortoestel(len)	<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"/>	<input type="checkbox"/>

7. Ik gebruik de hoortoestel(len) minimaal zoveel als vooraf door mij verwacht	<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"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

De volgende twee vragen gaan over hoe tevreden u in het algemeen bent over uw audicien en over uw hoortoestel(len). Geef bij elke vraag een cijfer, waarbij 1 staat voor zeer ontevreden en 10 voor zeer tevreden. Als u twijfelt, kies dan het cijfer dat het dichtst in de buurt komt.

	Zeer ontevreden					Zeer tevreden				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. Hoe tevreden bent u over uw audicien?	<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. Hoe tevreden bent u over uw hoortoestel(len)?	<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"/>

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst!

De resultaten van dit onderzoek helpen patiëntenorganisaties zoals Hoormij.NVVS en SH Jong om op te komen voor belangen van u als cliënt. Als u meer wilt weten over Hoormij.NVVS dan kunt u klikken op deze [link](#). Als u meer wilt weten over SH Jong dan kunt u klikken op deze [link](#). Het is ook mogelijk om lid te worden van deze verenigingen.