

Bijlage: Meten clientervaringen verpleeghuiszorg in 2020

In augustus 2020 ontvangen aanbieders het handboek met toelichting op de kwaliteitsindicatoren en meetinstructie verslagjaar 2020. Omdat de meetperiode van clientervaringen van 1-1-2020 t/m 31-12-2020 loopt vindt u in deze bijlage al informatie over het meten van clientervaringen verpleeghuiszorg in 2020.

In 2020 zijn drie methodes toegestaan om clientervaringen te meten. Dit zijn:

- Totalscore van ZorgkaartNederland (NIEUW)
- Aanbevelingsvraag van ZorgkaartNederland
- Net Promotor Score (NPS)

Voor de aanbevelingsvraag van ZorgkaartNederland en de NPS gelden dezelfde instructies als in 2019 (zie handboek voor zorgaanbieders van verpleeghuiszorg 2019: <https://www.zorginzicht.nl/kwaliteitsinstrumenten/verpleeghuiszorg-indicatoren>). Voor de totalscore van ZorgkaartNederland gelden de volgende instructies.

Instructies totalscore van ZorgkaartNederland	
Definitie	<p>Gemiddelde totalscore van ZorgkaartNederland op locatieniveau, gebaseerd op 6 deelvragen</p> <p>Toelichting bij definitie: Op ZorgkaartNederland delen mensen hun ervaringen met de zorg. Bij verpleeghuiszorg geven mensen bij zes deelvragen een cijfer en hebben daarnaast de mogelijkheid om hun ervaring te beschrijven in een tekstvak. Per ervaring worden de cijfers van de zes deelvragen bij elkaar opgeteld en wordt het gemiddelde van deze zes cijfers berekend. Dit is het gemiddelde per ervaring. Op locatieniveau worden de gemiddelden per ervaring opgeteld en gedeeld door het aantal ervaringen. Dit is de gemiddelde totalscore van ZorgkaartNederland op locatieniveau. Op ZorgkaartNederland staat dit vermeld als het gemiddelde waarderingscijfer per jaar met daarbij het aantal ervaringen waarop gebaseerd. Het gemiddelde waarderingscijfer voor 2020 moet aangeleverd worden aan het ODB met het aantal ervaringen waarop gebaseerd.</p>
Vraag	<p>- Gemiddelde totalscore op locatieniveau van de volgende zes deelvragen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Afspraken: Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?• Verpleging: Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?• Omgang medewerkers: Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?• Kwaliteit van leven: Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?

	<ul style="list-style-type: none"> • Luisteren: Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek? • Accommodatie: Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig? <p>- Wat is het aantal ervaringen waarop de totaalscore is gebaseerd?</p>
Teller	<p>Bij elkaar opgetelde gemiddelden per ervaring</p> <p>Toelichting bij teller: Mensen die een ervaring delen, geven bij zes deelvragen een cijfer. Per ervaring worden de cijfers van de zes deelvragen bij elkaar opgeteld en wordt het gemiddelde van deze zes cijfers berekend. Dit is het gemiddelde per ervaring. Op locatieniveau worden de gemiddelden per ervaring vervolgens bij elkaar opgeteld.</p>
Noemer	Aantal ervaringen waarop de bij elkaar opgetelde gemiddelden zijn gebaseerd
Type indicator	Uitkomstindicator
Keuze/verplicht	Verplichte indicator
Niveau van meting	Clientniveau
Bron	ZorgkaartNederland
Meetperiode	Meting in de periode 1-1-2020 t/m 31-12-2020
Meetinstructie	<p>Werkwijzen ophalen ervaringen: U kunt op verschillende manieren ervaringen ophalen, bijvoorbeeld via een belteam, interviewteam of mensen stimuleren zelf een ervaring te plaatsen (bijvoorbeeld via een folder met een link naar ZorgkaartNederland, algemene mailing of link op de eigen website naar ZorgkaartNederland). Meer informatie over het ophalen van ervaringen staat op: https://www.zorgkaartnederland.nl/content/spelregels-rond-het-ophalen-van-waarderingen</p> <p>Aanbieders hebben een uitzetverplichting van 80%. Dit houdt in dat aanbieders 80% van hun bewoners/naasten moet attenderen op het kunnen delen van hun ervaring via een of meerdere van bovengenoemde werkwijze. Bovengenoemde werkwijzen zijn bijvoorbeeld via een folder, algemene mailing, belteam, interviewteam, etc.</p> <p>Rapporteren totaalscore op locatieniveau: Op ZorgkaartNederland worden gegeven op locatieniveau gepubliceerd. Cliënten/ cliëntvertegenwoordigers die een ervaring op ZorgkaartNederland achterlaten geven op locatieniveau bij zes deelvragen een cijfer. Op ZorgkaartNederland worden de deeltcijfers bij elkaar opgeteld en gemiddeld tot een totaalscore per ervaring en vervolgens wordt per jaar de totaalscore op locatieniveau berekend (op ZorgkaartNederland heet dit gemiddeld</p>

	<p>waarderingcijfer per jaar). Dit is openbare informatie en voor een aantal jaren terug te zien.</p> <p>Voor de totaalscore 2020 op locatieniveau hoeft u dus zelf niks te berekenen. U rapporteert begin 2021 het gemiddelde waarderingcijfer over het jaar 2020 en het aantal waarderingen waarop gebaseerd. Dit is openbare informatie. Beide cijfers staan op locatieniveau op ZorgkaartNederland.</p>
--	---