

Antwoorden veel gestelde vragen inspiratiesessie Totaalscore verpleeghuiszorg meten met ZorgkaartNederland

Januari 2022

Inleiding

Wijze om de totaalscore te meten

Aanbieders van verpleeghuiszorg zijn vanaf 2021 verplicht jaarlijks clientervaringen te meten met de Totaalscore. De resultaten hiervan moeten landelijk worden aangeleverd. De Totaalscore kan op verschillende wijze gemeten worden: door een onafhankelijk meetbureau, in eigen beheer (bv. door opname in het CTO) of via ZorgkaartNederland. Het is belangrijk dat de meting op een onafhankelijke manier gebeurt, zodat respondenten zich vrij voelen om hun mening te geven. Deze inspiratiesessie ging over het meten van de totaalscore verpleeghuiszorg met ZorgkaartNederland.

Metten van de totaalscore met ZorgkaartNederland

Metten met ZorgkaartNederland is eenvoudig. U kunt cliënten en naasten stimuleren zelf een ervaring te plaatsen. Bijvoorbeeld via een widget op uw website, een folder met een link naar ZorgkaartNederland of een mail (met verrijkte link) aan uw cliënten of naasten. U kunt ook een bel- en/of interviewteam inschakelen dat uw cliënten enkele vragen stelt over hun ervaringen. Meer informatie over meten met ZorgkaartNederland vindt u [hier](#) en meer informatie over geverifieerd meten [hier](#).

Tijdens de inspiratiesessie werden enkele specifieke vragen gesteld over het meten van de totaalscore verpleeghuiszorg met ZorgkaartNederland, waarop we hieronder antwoord geven

Kun je voor het ophalen van ervaringen ook gebruik maken van een zuil op locatie?

Voor sommige zorginstellingen kan het inzetten van een onderzoekszuil op locatie een uitkomst zijn. ZorgkaartNederland levert deze zuilen niet zelf, maar sommige meetbureaus bieden dit wel aan. Een overzicht van de verschillende meetbureaus vindt u in ons [helpcentrum](#), onder Stap 3, Kies uw onderzoeksbureau. Zij kunnen u ook een indicatie geven van de kosten en u nadere informatie verstrekken over hoe het ophalen van waarderingen met zo'n zuil in zijn werk gaat.

Hoe werkt het ophalen van ervaringen via een interviewteam?

Een interviewteam dat op locatie komt om cliënten of mantelzorgers te interviewen, kan ook een uitkomst zijn voor zorginstellingen met cliënten die minder digitaal of motorisch vaardig zijn. Om de kwaliteit van de verzamelde waarderingen te kunnen waarborgen, hebben we zorgvuldig een aantal meetbureaus geselecteerd die interviewteams kunnen inzetten om waarderingen voor ZorgkaartNederland op te halen. Een actueel overzicht vindt u in ons [helpcentrum](#). Zij kunnen u ook een indicatie geven van de kosten. Een uitgebreid stappenplan voor het inschakelen van een interviewteam vindt u in [deze flyer](#).

Wat is het verschil tussen een geverifieerde waardering en een 'gewone' waardering op ZorgkaartNederland?

Bij steeds meer waarderingen op ZorgkaartNederland is een groen vinkje te zien. Dat betekent dat dit 'geverifieerde waarderingen' zijn. Van deze waarderingen weten we zeker dat de inzender zorg heeft gekregen bij de betreffende aanbieder. Er zijn veel verschillende manieren om geverifieerde waarderingen te verzamelen. Het hangt van uw eigen situatie en wensen af welke methode het beste bij uw organisatie past. Dat kan bijvoorbeeld door uw patiënten via uw EPD of meetbureau een mail te sturen met een geverifieerde link naar het waarderingsformulier op ZorgkaartNederland of door uw

cliëntervaringsmeting door uw meetbureau bij ZorgkaartNederland aan te laten leveren. U kunt ook een bel- of interviewteam inschakelen dat uw patiënten of cliënten helpt door hun waardering op te tekenen in een (telefonisch) interview. Bij alle methodes geldt dat de respondent om toestemming moet worden gevraagd voor doorlevering naar ZorgkaartNederland. Ook moet er in alle gevallen contactinformatie van de respondent opgehaald worden, ter behoeve van het redactieproces van ZorgkaartNederland. Meer informatie over geverifieerd meten vindt u [hier](#).

Is er een minimaal aantal waarderingen nodig om de Totaalscore te berekenen?

Nee, in principe is er geen minimum of maximum aan het aantal waarderingen. Zoals in het handboek beschreven geldt voor de Totaalscore verpleeghuiszorg een uitzetverplichting van 80%. Dit houdt in dat aanbieders 80% van hun bewoners/naasten moet attenderen op het kunnen delen van hun ervaring.

Uit onderzoek is gebleken dat bij 30 waarderingen voor zorginstellingen de waarderingen op ZorgkaartNederland een betrouwbaar beeld geven van de zorg die een zorginstelling verleent. Het advies is daarom om te streven naar minstens 30 waarderingen op locatieniveau per jaar.