

Patiëntervaringsonderzoek Ergotherapie

Meet snel en gemakkelijk de ervaring van uw patiënt

U wilt de ervaringen van uw patiënten meten middels een patiëntervaringsonderzoek. Dat doen wij graag voor u. Maar wat komt daar allemaal bij kijken? Hoe levert u bijvoorbeeld veilig patiëntgegevens aan en wat zijn de kosten?

In deze factsheet zetten wij alle informatie over het patiëntervaringsonderzoek voor u op een rij:

- Wat is de PREM Ergotherapie?
- Hoe meld ik mijn praktijk aan voor deelname?
- Wat zijn de kosten?
- Met welke EPD-leveranciers heeft Mediquest een koppeling?
- Hoe voldoe ik aan mijn meetverplichting? - voorwaarden van zorgverzekeraars 2020
- Welke vragenlijsten ontvangen mijn patiënten?
- Hoe ontvang ik de resultaten van mijn meting?
- Hoe ondersteunt Mediquest mij als praktijk?
- Veelgestelde vragen
- Wat is de visie van Mediquest op de ontwikkelingen rondom ZorgkaartNederland binnen de paramedische sector?
- Onze garanties

Wat is de PREM Ergotherapie?

De PREM Ergotherapie is een gestandaardiseerde meting waarmee u doorlopend concrete ervaringen van uw patiënten meet. De resultaten van de meting geven u goed inzicht in wat uw patiënten van de geboden zorg vinden. Wat gaat er goed en wat kan er beter? Dat geeft u concrete punten om mee aan de slag te gaan en verder op te verbeteren. Daarnaast is het meten met de PREM Ergotherapie voor veel zorgverzekeraars een vereiste voor contractering. Met onze PREM-meting voor Ergotherapie kunt u voldoen aan uw meetverplichting.

Momenteel wordt door verschillende partijen, waaronder Ergotherapie Nederland, hard gewerkt om een PREM ergotherapie beschikbaar te stellen. Zodra de PREM Ergotherapie beschikbaar is gaan klanten automatisch over op de PREM vragenlijst. Tot die tijd maken wij gebruik van onze Rating & Reviews vragenlijst.

Hoe meld ik mijn praktijk aan voor deelname?

U kunt online een [vrijblijvende offerte](#) opvragen. Deze ontvangt u binnen vijf minuten in uw mailbox. In de offerte vindt u de exacte kosten en voorwaarden voor uw praktijk. Wilt u bij ons meten, dan ondertekent u de offerte en verwerkerovereenkomst en stuurt deze naar ons terug. U ontvangt dan een online informatiepakket waarmee u de meting kunt starten. Ook ontvangt u inloggegevens voor een persoonlijke pagina, waar u alle informatie vindt over de meting.

Wat zijn de kosten?

U meet normaal gesproken online vanaf €102,- per deelnemende praktijk per jaar (excl. BTW). Dit bedrag is opgebouwd uit €87,- per deelnemende therapeut en €15,- per praktijk. Maar, in 2020 bestaat het patiëntervaringsonderzoek paramedie bij Mediquest tien jaar! En wie jarig is, trakteert. Om die reden geven wij **10% korting** op de kosten voor de gehele online meting in 2020. Dit zijn all-in kosten, dus u heeft geen verrassingen achteraf.

Hoe meer therapeuten deelnemen, hoe meer voordeel wij u bieden in de kosten per therapeut. Meet u als grote praktijk of netwerk, met acht of meer therapeuten, dan ontvangt u nog een aantrekkelijke korting.

De exacte kosten voor uw praktijk kunt u inzien door een [vrijblijvende offerte](#) op te vragen.

Met welke EPD-leveranciers heeft Mediquest een koppeling?

Mediquest heeft een koppeling met alle grote EPD-leveranciers. Via de koppeling levert u eenvoudig patiënten bij ons aan voor de meting.

Wij hebben een koppeling met de volgende EPD-leveranciers:

Intramed, Fysiomanager, Fysiologic, Fysioroadmap, Incura, Nedap Healthcare, i-Clinic, Abakus, Medikad, Fairware, Curasoft, E-devop, De Heer Software, Evry, GeriMedica, ProSoftware, inEPD, James Software, Mijn Logopedie Dossier en SpotOnMedics.

Maakt u geen gebruik van bovenstaande de EPD- of administratiesystemen? Geen probleem, ook dan kunt u gewoon bij ons meten. Via onze uploadtool kunt u ook aangeven welke patiënten wij de PREM-vragenlijst moeten sturen.

Hoe voldoe ik aan mijn meetverplichting? – voorwaarden van zorgverzekeraars 2020

Mediquest is voorkeursleverancier voor het uitzetten van patiëntervaringsonderzoeken. Wij raden u aan om uw overeenkomst met de zorgverzekeraar goed door te lezen.

Hieronder vindt u meer informatie over de voorwaarden in de contracten met zorgverzekeraars met betrekking tot de PREM Ergotherapie.

Menzis 2020

De praktijk neemt met alle therapeuten jaarlijks deel aan een door Menzis erkend klantervaringsonderzoek, bijvoorbeeld de PREM. De werk- en meetinstructies zijn te vinden op www.patiëntervaringsmetingen.nl. De resultaten worden ook met Menzis gedeeld, om verzekeren te kunnen informeren.

VGZ 2020

VGZ heeft geen voorwaarden met betrekking tot het meten van klantervaringen in de overeenkomst.

CZ 2020

CZ heeft geen voorwaarden met betrekking tot het meten van klantervaringen in de overeenkomst.

Caresq 2020

Caresq heeft geen voorwaarden met betrekking tot het meten van klantervaringen in de overeenkomst.

Welke vragenlijsten ontvangen mijn patiënten?

Voor de online vragenlijst hanteren wij drie verschillende versies. De leeftijd van de patiënt bepaalt welke versie van de vragenlijst iemand ontvangt.

- 0-11 jaar: ouders/verzorgers
- 12-15 jaar: adolescenten
- 16 jaar en ouder: regulier

Inhoudelijk zijn de vragenlijsten hetzelfde. Het verschil zit in de aanschrijfvorm. Waar reguliere respondenten met 'u' worden aangesproken, worden adolescenten met 'jij' aangesproken. Voor ouders of verzorgers van kinderen geldt dat overal de verwijzing naar het kind wordt gemaakt.

Bekijk [hier](#) een voorbeeld van de reguliere vragenlijst.

Hoe ontvang ik de resultaten van mijn meting?

U ontvangt de resultaten van uw meting vanaf 1 januari 2020 in onze splinternieuwe online rapportagetool. De nieuwe tool is ontwikkeld op basis van de feedback van onze klanten en is snel, gebruiksvriendelijk en overzichtelijk. In de tool vergelijkt u eenvoudig de uitkomsten van uw praktijk met andere praktijken uit Nederland (externe benchmark). U kunt ook de uitkomsten van de in uw praktijk werkzame therapeuten onderling vergelijken (interne benchmark).

De voordelen van onze rapportagetool:

- Resultaten op praktijkniveau of per therapeut, discipline of zorgverzekeraar
- Trendinformatie
- In één oogopslag een overzicht van de status van uw meting (onder meer hoeveel uitnodigingen u heeft verstuurd en procesinformatie)
- Widget
- Certificaat
- Interne en externe benchmark

Als ergotherapiepraktijk bent u eigenaar van uw eigen onderzoeksresultaten. Wanneer u dat wenst leveren wij uw resultaten aan externe partijen, zoals zorgverzekeraars. In de verwerkersovereenkomst leest u alles over onze dataverwerking.

Zilveren Kruis 2020

Zilveren Kruis heeft in de voorwaarden opgenomen dat er een overeenkomst moet zijn met een door Zilveren Kruis erkend meetbureau, zodra de PREM Ergotherapie op de landelijke meetkalender staat (zie: www.patiëntervaringsmetingen.nl). Alle therapeuten binnen de praktijk dienen dan klantervaringen te meten met de PREM-vragenlijst.

Tevens moeten de resultaten worden gedeeld ten behoeve van de landelijke benchmark en wordt de procesdata opgeleverd aan Zilveren Kruis.

Zorg en Zekerheid 2020

Zorg en Zekerheid heeft geen voorwaarden met betrekking tot het meten van klantervaringen in de overeenkomst.

Let op: de overeenkomst met uw zorgverzekeraar met betrekking tot de meetverplichting is leidend. Aan dit overzicht kunnen geen rechten worden ontleend en gebruik van dit overzicht is voor eigen risico. Aansprakelijkheid van Mediquest is derhalve uitgesloten.

Hoe ondersteunt Mediquest mij als praktijk?

Wanneer u bij ons gaat meten, krijgt u toegang tot een persoonlijke pagina. Hier vindt u alle informatie die u nodig heeft om te meten en met uw meetresultaten aan de slag te gaan.

Daarnaast hebben wij een helpdesk Paramedie die u telefonisch en per e-mail uw vraag kunt stellen. Onze medewerkers zijn deskundig, hebben kennis van de inhoud van de PREM en helpen u graag verder.

Regelmatig organiseren wij gebruikerssessies voor praktijken die bij ons meten. Hierin krijgt u extra informatie over hoe u het maximale uit uw resultaten kunt halen en hoe u concrete verbeteracties kunt starten.

Veelgestelde vragen

1. Hoe wordt bij zorgverzekeraars kenbaar gemaakt dat een praktijk is aangesloten voor de PREM-meting?

Wij ontvangen van de zorgverzekeraar een contracteerlijst met praktijken die met de desbetreffende zorgverzekeraar een overeenkomst hebben die hen verplicht om een patiëntervaringsonderzoek uit te voeren. Van deze praktijken wordt procesdata doorgeleverd, tenzij praktijken bij ons hebben aangegeven hier bezwaar tegen te hebben. Onder procesdata wordt verstaan: overeenkomst met Mediquest ja/nee; het aantal therapeuten dat per praktijk AGB-code staat aangemeld bij Mediquest; het aantal patiënten dat is benaderd en het aantal patiënten dat heeft gerespondeerd. Het betreft geen inhoudelijke onderzoeksresultaten. De doorlevering van gegevens is per praktijk AGB-code ingeregeld.

2. Kan de vragenlijst onder alle patiënten worden uitgezet, of alleen onder patiënten verzekerd bij een bepaalde zorgverzekeraar?

De vragenlijst kan onder alle patiënten worden uitgezet. Welke patiënten meetellen voor de meetverplichting verschilt per zorgverzekeraar. Dit kunt u terugvinden in uw overeenkomst met de zorgverzekeraar.

3. Wanneer komen patiënten in aanmerking voor de vragenlijst?

- De patiënt moet minimaal 2 behandelingen hebben gehad;
- De patiënt heeft akkoord gegeven voor gebruik van het e-mailadres voor kwaliteitsonderzoek;
- Alle verplichte gegevens voor de dataverzameling zijn beschikbaar of ingevuld (contactgegevens, geboortedatum, etc.);
- Een patiënt mag maximaal 2 keer per jaar benaderd worden, mits voor een andere diagnosebehandelcode;
- Afgeronde of niet-afgeronde behandeling:
 - o Behandeling afgerond: dan mag dat niet langer dan 60 dagen geleden zijn geweest
 - o Niet-afgeronde behandeling: de patiënt wordt benaderd na 15 behandelingen en/of;
 - o Niet-afgeronde behandeling: de patiënt mag geen behandeling hebben gehad in de afgelopen 6 weken.

4. Op welke manier worden patiënten benaderd voor de online vragenlijst?

Patiënten ontvangen een e-mail waarin ze worden uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Hierin is een link naar het onderzoek opgenomen. De mail wordt verstuurd door onderzoeksbureau Mediquest namens de betreffende praktijk. Uw patiënten kunnen de e-mail herkennen aan de titel "Ervaring met ergotherapie" en de afzender noreply@ervaringmetzorg.nl. Wanneer de patiënt de vragenlijst nog niet heeft ingevuld, ontvangt de patiënt een herinnering één en twee weken na het versturen van de uitnodiging.

5. Hoeveel online vragenlijsten kunnen worden uitgezet?

Praktijken kunnen een onbeperkt aantal online vragenlijsten uitzetten.

6. Is het mogelijk om schriftelijke vragenlijsten uit te zetten?

Het is mogelijk om patiënten schriftelijk te benaderen. Mediquest stuurt de patiënten de schriftelijke vragenlijst toe. Hiervoor rekenen wij een meerprijs van 7,50 euro per patiënt (excl. BTW) tot en met 100 patiënten. Er is geen minimum verbonden aan het aantal af te nemen schriftelijke vragenlijsten. Levert u meer dan 100 patiënten per jaar aan, dan bieden we de vragenlijst aan voor €7,- per patiënt (excl. BTW). De kosten voor schriftelijk meten liggen hoger dan voor online meten. Dit wordt onder andere veroorzaakt door druk- en portokosten. Daarbij kost de verwerking en analyse van de data meer tijd.

7. Hoe zijn specifieke doelgroepen te benaderen?

Het is mogelijk om schriftelijke vragenlijsten af te nemen zodat mensen zonder e-mailadres of computer ook de vragenlijst in kunnen vullen. Daarnaast is er een introductiefilm beschikbaar waarin wordt uitgelegd waarom het belangrijk is om de vragenlijst in te vullen. Ook wordt uitgelegd hoe de vragenlijst ingevuld moet worden. Bij de ontwikkeling van de film is rekening gehouden met laaggeletterden en immigranten. Daarnaast is er een informatiedocument voor patiënten en een flyer voor in de wachtkamer beschikbaar, deze kunt u bij ons opvragen.

8. Welke data deelt Mediquest?

Dataleveringen maken onderdeel uit van de verwerkingen die Mediquest uitvoert. Wij leveren data aan de Landelijke Benchmark Ergotherapie en procesdata aan zorgverzekeraars. Hier geeft u akkoord op door de verwerkersovereenkomst te tekenen. Wilt u dat wij geen data leveren aan de Landelijke Benchmark Ergotherapie en/of geen procesdata aan zorgverzekeraars? Laat dat ons dan weten. U ontvangt van ons een aangepaste verwerkersovereenkomst.

Data doorlevering	Doelinde van de doorlevering	Omschrijving doorgeleverde data	Frequentie
Landelijke benchmark ¹	Jaarlijks wordt een landelijke benchmark van patiëntveringsdata opgesteld. De data op de patiëntveringsvragenlijst van het voorgaande meetjaar wordt bij alle meetbureaus die patiëntveringen meten verzameld. Sub verwerker landelijke benchmark voert correcties en analyses uit op de patiëntveringsdata, om de data van alle metende praktijken in Nederland met elkaar te kunnen vergelijken. Vervolgens stelt de Sub verwerker landelijke benchmark een managementsamenvatting, analyserapport, verschilanalyse en een productiebestand op. De genoemde bestanden worden doorgeleverd aan Vektis voor rapportage richting de zorgverzekeraars ter ondersteuning van de zorginkoop en ter controle op de contractvoorwaarden. De naar uw praktijk herleidbare data is enkel inzichtelijk voor zorgverzekeraars waarmee u een overeenkomst heeft. Zorgverzekeraars waarmee u een overeenkomst heeft, zien enkel geaggregeerde resultaten op het onderzoek, niet naar patiënten herleidbare data.	Respons op de patiëntveringsvragenlijst, cliëntcode (Unieke code voor cliënt, niet herleidbaar naar persoon), AGB-code zorgaanbieder, naam zorgaanbieder, geslacht cliënt, geboortejaar cliënt, reden retour krijgen of afmelding, manier van respons, naam meetbureau, versie vragenlijst en e-mail adres zorgaanbieder	Jaarlijks op verzoek
Procesdata aan zorgverzekeraars	Mediquest levert procesdata op aan zorgverzekeraars indien zij daartoe een verzoek doen. Procesdata geeft inzicht in procesmatige gegevens, niet in de inhoudelijke resultaten van de vragenlijst, en wordt gebruikt voor controle op de contractvoorwaarden. Contracteerlijsten van zorgverzekeraars vormen de basis voor de levering. Aan de hand van een contracteerlijst levert Mediquest de gegevens op aan de zorgverzekeraar.	Contract ja/nee, ingangsdatum contract (voor/na 1 januari), aantal deelnemende therapeuten, aantal uitgezette vragenlijsten, aantal respons en aantal bounces.	Op verzoek

¹ Heden enkel voor fysiotherapie. In de toekomst mogelijk ook voor overige paramedische disciplines. Voor de volledigheid is de genoemde toestemming voor levering van toepassing op alle paramedische disciplines waarmee uw organisatie deelneemt aan het patiëntveringsonderzoek Paramedie

Naast bovengenoemde datadoorleveringen, leveren wij op verzoek van branche- en beroepsverenigingen een geaggregeerd overzicht van de resultaten op het patiëntervaringsonderzoek van alle bij Mediquest deelnemende zorgaanbieders. Deze geaggregeerde overzichten bevatten niet naar praktijk of patiënt herleidbare gegevens. De overzichten worden onder andere gebruikt voor het informeren van leden. Verder voert Mediquest aanvullende dataleveringen uit op verzoek van de zorgaanbieder, hiervoor wordt separaat toestemming vastgelegd.

Wat is de visie van Mediquest op de ontwikkelingen rondom Zorgkaart Nederland binnen de paramedische sector?

Online ervaringen en waarderingen spelen een steeds grotere rol bij keuzes van consumenten. Dat is in de zorg niet anders. Wist u dat de ervaringswebsite ZorgkaartNederland maandelijks door meer dan 1,2 miljoen mensen bezocht wordt?

De informatie op deze website geeft bezoekers een beeld van wat ze van de zorg kunnen verwachten, wat helpt bij het kiezen van een passende zorgaanbieder. Voor u als zorgaanbieder ligt er een mooie kans om uw praktijk hier te profileren en uw potentiële patiënten of cliënten te laten zien waarom ze voor u moeten kiezen. Meer beoordelingen, minder registratielast

Het is onze missie om zorgprofessionals en consumenten van relevante en toegankelijke informatie te voorzien, zodat zij (samen) betere zorgkeuzes kunnen maken. Daarom lopen we nu ook voorop in de ontwikkelingen om kwaliteitsinformatie transparant te maken voor de consument via online platformen zoals de ervaringsite [ZorgkaartNederland](#).

Afgelopen jaar voerden we een succesvolle pilot uit voor vier ziekenhuizen in samenwerking met Zorgverzekeraars Nederland en de Patiëntenfederatie. Hiermee hebben de ziekenhuizen meer betrouwbare beoordelingen verzameld, zónder extra administratieve handelingen. Deze succesvolle methode zetten we nu ook voor andere zorggebieden op, waaronder de paramedische sector. Meer weten? Vraag ons om informatie!

Onze garanties

Wat mag u van ons verwachten?

- **Snel geregeld**
Wij regelen zo veel mogelijk online, zodat u snel met uw meetresultaten aan de slag kunt gaan
- **Lage registratielast**
Lever eenvoudig patiënten aan, wij hebben een koppeling met alle grote EPD-leveranciers
- **Realtime resultaat**
Gebruiksvriendelijke rapportage, van snel inzicht op speerpunten tot verdiepende details
- **Adequate ondersteuning**
Onze deskundige en persoonlijke helpdesk helpt u met al uw vragen
- **Veilig voldoen aan uw verplichting**
U ontvangt een duidelijke verwerkersovereenkomst en wij zorgen voor een veilige verwerking van gegevens
- **Ervaring en expertise**
Wij zijn marktleider in patiëntonderzoek sinds 2005, voorkeursleverancier PREM voor zorgverzekeraars

Contact

Heeft u na het lezen van deze factsheet nog vragen of opmerkingen? Wij helpen u graag verder. Neemt u hiervoor contact met ons op via onze helpdesk:
paramedie@mediquest.nl
088 – 126 39 04