

Veelgestelde vragen PREM Farmacie

Voor meer informatie zie de werkinstructie <https://www.zn.nl/dossier/patientervaringsmetingen/>

Waarvoor is de PREM Farmacie bedoeld?

De PREM¹ 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** 2024 is van 1 oktober 2023 tot 1 mei 2024. De **continue meting** is van 1 augustus 2023 tot 1 mei 2024. Allereerst worden de vragenlijsten van de laatste 3 maanden aangeleverd en indien niet voldoende, aangevuld met die van eerdere kwartalen.

Wat is de minimale respons voor de BM 2024

Minimaal 75 respondenten met een compleet ingevulde vragenlijst per apotheek, waarvan minimaal 40 respondenten met eerste uitgifte en minimaal 35 respondenten met herhaalmedicatie.

Deelname PREM Farmacie meting

Zorgaanbieders die willen deelnemen aan de benchmark van de PREM Farmacie moeten werken met een meetbureau dat ISO9001 en/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.



Filmpje met
gesproken tekst.mp4



Filmpje met
ondertiteling.mp4

Hoe worden de resultaten teruggekoppeld?

De ongecorrigeerde (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 benchmark 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.

¹ PREM: Patient Reported Experience Measures: patiëntgerapporteerde ervaringsmetingen.

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 75 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 40 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. ZN beschikt niet over de individuele rapportages

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. ZN beschikt niet over de individuele rapportages

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 is dit jaar onderaan de tabel toegevoegd. Deze is gebaseerd op vraag 13 en betreft het gemiddelde cijfer op een schaal van 1 tot 10, gecorrigeerd voor de casemixvragen. In het bovenste deel van de tabel wordt de score op alle vragen weergegeven op een schaal van 0 tot 100%.

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 open vragen?

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.

Worden de open antwoorden gepubliceerd op zorgkaart?

De antwoorden worden geanonimiseerd gepubliceerd op zorgkaart. Hiervoor geeft de client toestemming in de vragenlijst. Het zijn geverifieerde antwoorden

Mag een meetbureau ism de apotheek zelf vragen toevoegen?

Er mogen extra vragen worden toegevoegd aan het einde van de vragenlijst. De respons mag er niet onder lijden, dus het mogen niet te veel vragen zijn.