

Waardeerformulier op ZorgkaartNederland

Patiëntenfederatie Nederland

Datum : 25 februari 2021

Inleiding

ZorgkaartNederland is de grootste ervaringssite voor de Nederlandse gezondheidszorg waar mensen hun ervaringen met de zorg delen met elkaar. Inmiddels staan er meer dan 800.000 waarderingen op ZorgkaartNederland en heeft www.zorgkaartnederland.nl zo'n 1.3 miljoen bezoeken per maand.

Indienen van een waardering op ZorgkaartNederland kan iedere patiënt, cliënt of naaste zelf doen. Er zijn echter een aantal groepen waarvoor het niet zo eenvoudig is om dit zelf te doen, met name in de ouderenzorg en de gehandicaptenzorg. De wensen vanuit de sector zijn duidelijk: de ervaring van de cliënt moet gehoord worden en gebruikt worden voor keuze en voor verbetering. Met het project ZorgkaartNederland in de Gehandicaptenzorg en Verpleeghuiszorg geven we deze kwetsbare groep een stem op ZorgkaartNederland.

Verbeteren bruikbaarheid van het waarderingsformulier

Beoogde resultaten

- Een gespecialiseerd bureau heeft in nauwe samenwerking met de begeleidingscommissie en experts een gericht onderzoek onder een representatieve onderzoeksgroep uitgevoerd naar de begrijpelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van het huidige waarderingsformulier.
- Op basis van de bevindingen van het onderzoek worden de visuele en interactieve verbeteringen met bijhorende ondersteunende elementen in het waarderingsformulier van ZorgkaartNederland geïmplementeerd.
- Aanvullende (interactieve) promotiematerialen ten behoeve van inzet van ZorgkaartNederland door verschillende partners en zorgaanbieders zijn ontwikkeld.

Uitgevoerde activiteiten

Het doel van deze activiteit is om het waarderingsformulier toegankelijk te maken voor mensen met een beperking. De waarderingsformulieren voor alle organisatietypes zijn aangepast, dus niet alleen voor de gehandicaptenzorg. Dit maakt heel ZorgkaartNederland toegankelijker voor mensen met een beperking. Hierdoor kunnen cliënten ook makkelijker een waardering achterlaten voor andere zorg die zij krijgen, zoals een huisartsenbezoek.

Opzet nieuw waarderingsformulier

In 2019 zijn we gestart met het aanpassen van het waarderingsformulier. Hiervoor is nauw samengewerkt met de begeleidingscommissie (bestaande uit partijen uit de sector GHZ: Ieder(in), KansPlus, LFB en LSR) en de experts prof. dr. Xavier Moonen en Sandra Overbeek. Het nieuwe waarderingsformulier is uitgebreid getest bij mensen met een licht verstandelijke beperking. Het onderzoek is uitgevoerd door Koraal. Begin 2020 is het nieuwe waarderingsformulier live gezet.

Pictogrammen

Elke vraag heeft een pictogram gekregen die de vraagcategorie het beste weergeeft. Hiervoor is een samenwerking met Spelpartners VOF aangegaan. De pictogrammen zijn getest door Koraal onder mensen met een licht verstandelijke beperking.

Readspeaker

In juli 2020 is de voorleesfunctie Readspeaker bij het formulier geïmplementeerd. Met deze voorleesfunctie kunnen mensen de vragen en antwoordmogelijkheden laten voorlezen.

Animatie

In juli 2020 is een animatie online aan het waarderingsformulier toegevoegd. In deze animatie wordt uitgelegd wat mensen moeten doen om een waardering in te dienen en welk redactieproces de waardering doorloopt. Koraal, Sandra Overbeek en de begeleidingscommissie hebben meegewerkt aan de animatie, zodat de teksten en beelden begrijpelijk zijn voor mensen met een beperking.

A/B-testen

Er zijn meerdere A/B-testen uitgevoerd:

- Na livegang van het nieuwe waarderingsformulier is een A/B-test ingericht om variaties van het nieuwe formulier te testen (met/zonder introductie en uitlegvideo). Er was weinig conversieverschil tussen deze varianten, waardoor gekozen is om wel de introductie standaard te tonen.
- Aan het eind van 2020 is een A/B-test uitgevoerd om de volgende variatie op het nieuwe formulier te testen: met uitgebreide introductie versus ingeklapte introductie met 'lees meer' link. Begin 2021 is deze A/B-test afgesloten. De uitslag ontliet elkaar niet veel, maar kwam lichtelijk in het voordeel van de uitgebreide introductie uit. Dit betekent dat de introductie standaard in z'n geheel wordt getoond.

Nieuw formulier


Eind 2019 was het ontwerp van het nieuwe formulier klaar. Zie bijlage voor het design. Begin 2020 is het waarderingsformulier live gezet (voorbeeld:

<https://www.zorgkaartnederland.nl/zorginstelling/wonen-voor-mensen-met-een-beperking-siloah-woonlocatie-tharah-barneveld-7645/waardeer>). De waarderingsformulieren voor alle sectoren op ZorgkaartNederland hebben de vernieuwde vormgeving gekregen, waardoor cliënten ook voor andere zorg een waardering achter kunnen laten.

Deze onderdelen in de vormgeving van het nieuwe formulier maken dat het bruikbaar is voor een brede doelgroep:

- Pictogrammen bij elke vraagcategorie (Visueel pictogrammen van Spelpartners VOF)
- Smileys bij de cijferbalk
- Uitleg bovenaan het waarderingsformulier met een uitlegvideo
- Readspeaker
- Meer witruimte
- De gehele balk met tekst en verwijzingen aan de rechterkant is weg.
- Aangepaste teksten in het waarderingsformulier, de bevestigingspagina en de bevestigingsmail

Bijlage 1: Design waarderingsformulier



**Zorgkaart
Nederland**
Patiëntenfederatie Nederland

Hoog contrast | Contact

Zoek op zorgaanbieder, persoon, plaats of postcode

Home | Aandoeningen | Sectoren | Feiten en cijfers | Blog | Keuzehulp/en

← Terug naar profiel


**Plaats een waardering over Abrona Sterrenberg, Woonvoorziening
Planetenlaan in Huis ter Heide**

Tekstgrootte A A


Hoe het werkt:

U vertelt wat u goed vindt aan uw zorgaanbieder en wat u niet goed vindt. Uw mening helpt andere mensen bij het kiezen van een zorgaanbieder. Op ZorgkaartNederland noemen wij dit een waardering geven.

- 1 U vult de vragen hieronder in.
- 2 U krijgt een e-mail van ZorgkaartNederland met een link er in.
- 3 U bevestigt uw waardering door op de link in de e-mail te klikken.
- 4 De redactie kijkt of u zich aan de regels heeft gehouden.
- 5 Na goedkeuring staat uw waardering op ZorgkaartNederland.



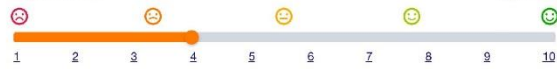
Kijk naar de uitlegvideo >




AFSPRAKEN

Praat u mee over afspraken die gemaakt worden over zorg en ondersteuning?
(verplicht invullen)

Nee, helemaal niet Ja, helemaal

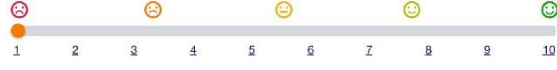





DESKUNDIGHEID

Weten de ondersteuners / begeleiders genoeg over u om u goed te kunnen begeleiden?
(verplicht invullen)

Nee, helemaal niet Ja, helemaal

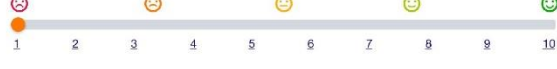





INFORMATIE

Bent u tevreden over de informatie die u krijgt over uw zorg of ondersteuning?
(verplicht invullen)

Nee, helemaal niet Ja, helemaal

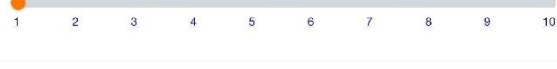





HERKENNEN VERANDERINGEN

Letten de begeleiders goed op hoe het met u gaat?
(verplicht invullen)

Nee, helemaal niet Ja, helemaal






PASSENDE ZORG EN ONDERSTEUNING

Krijgt u de zorg en ondersteuning die u nodig heeft?
(verplicht invullen)

Nee, helemaal niet Ja, helemaal

in Made in InVision

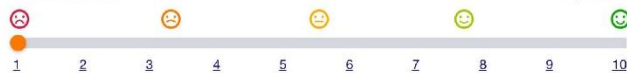




VAST TEAM

Zijn er genoeg vaste begeleiders? (verplicht invullen)

Nee, helemaal niet



Ja, helemaal



LUISTEREN

Luisteren de begeleiders goed naar u? (verplicht invullen)

Nee, helemaal niet



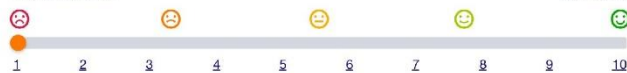
Ja, helemaal



ACCOMMODATIE

Voelt u zich prettig op de plek waar u woont of ondersteuning krijgt?
(verplicht invullen)

Nee, helemaal niet



Ja, helemaal

Klik hier als deze vraag niet van toepassing is op uw situatie.

Gemiddeld cijfer **8³**



BESCHRIJF UW ERVARING

Vertel waarom u uw zorgaanbieder goed of slecht vindt. (verplicht invullen)

Houd u zich aan onze **gedragsregels**. De belangrijkste punten uit de gedragsregels zijn:

- Leg uit waarom u de cijfers bij de vragen hierboven heeft gegeven.
- Gebruik nette taal.
- Beschuldig niemand van strafbare feiten.

Ik vind deze zorgaanbieder goed/slecht omdat...

Vertel uw ervaring in niet meer dan 1.000 tekens. Er zijn nog 1.000 tekens over.



AANDOENING

Voor welke aandoening of beperking krijgt u zorg?

Help andere mensen met dezelfde aandoening of beperking om goede zorg te kiezen.

Selecteer uw aandoening of behandeling



AANBEVELEN

Zou u tegen andere mensen met dezelfde aandoening of beperking zeggen dat dit een goede zorgaanbieder is? (verplicht invullen)

in Made in InVision

Bij elke zorgaanbieder op ZorgkaartNederland kunt u zien hoeveel mensen het een goede zorgaanbieder vinden.

Ja
Ik zou deze zorgaanbieder aanbevelen

Nee
Ik zou deze zorgaanbieder niet aanbevelen

In welke mate zou u deze zorgaanbieder aanbevelen? (verplicht invullen)

Helemaal niet aanbevelen

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Helemaal wel aanbevelen



▶ ACHTERGRONDVRAGEN

ZorgkaartNederland wil weten of verschillende mensen ook een verschillende mening hebben. Daarom stellen wij u nog een paar vragen. Deze gegevens komen niet op www.zorgkaartnederland.nl. ZorgkaartNederland beschermt uw gegevens.

Wat is uw geslacht?

Vrouw

Man

Anders

Wat is uw leeftijd?

Selecteer een leeftijdscategorie

Hoe denkt u meestal over uw gezondheid?

Beoordeel uw gezondheid

Welke school heeft u het laatst gedaan en afgemaakt?

Selecteer opleidingsniveau



▶ UW GEGEVENS

Uw gegevens komen niet op de website te staan. ZorgkaartNederland gebruikt deze gegevens om contact met u op te nemen als dat nodig is.

Naam (verplicht invullen)

Uw naam komt niet op de website

E-mailadres (verplicht invullen)

Uw e-mailadres komt niet op de website

E-mailadres herhalen (verplicht invullen)

Uw e-mailadres komt niet op de website

Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?

ZorgkaartNederland gebruikt deze gegevens om te weten hoe de zorg in uw regio geregeld is.

1234

Wilt u meewerken aan het zorgpanel van ZorgkaartNederland?

ZorgkaartNederland doet onderzoek naar zorg. U kunt ons helpen met dit onderzoek. Klik op 'Ja' als u ons wilt helpen.

Ja
Ik wil meewerken

Nee
Ik wil niet meewerken

in Made in InVision

Gaat u akkoord met de **privacyverklaring en gedragsregels** van ZorgkaartNederland? (verplicht invullen)

Ja, ik ga akkoord

Verstuur uw waardering >

© 2019 Copyright. Patiëntenfederatie Nederland