

actiz

organisatie van zorgondernemers

Kwaliteitskoers 2.0

Waarom een nieuwe koers?

Wat zijn de consequenties?

juni 2012



Een nieuwe koers

Vanaf november 2011 volgt ActiZ op verzoek van de leden een nieuwe kwaliteitskoers. De uitgangspunten zijn geschetst. Nu wordt gewerkt aan de concrete invulling. Er is steeds meer duidelijkheid over wat deze kan en zal betekenen voor medewerkers en zorgorganisaties.

De kwaliteitskoers 2.0 is algemeen van toepassing en geldt voor Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VV&T), Kraamzorg, Geriatrische Revalidatiezorg, Jeugdgezondheidszorg, Hulp bij het huishouden en Begeleiding. Voor een aantal van deze segmenten zijn werkgroepen ingericht om de koers samen met de leden verder uit te werken. Wanneer dat wenselijk is wordt rekening gehouden met verschillen tussen de segmenten voor de inhoudelijke uitwerking.

Deze brochure neemt de VV&T en Kraamzorg als uitgangspunt. Daar is de nieuwe koers samen met de leden al het meest uitgewerkt.

Deze brochure is voor bestuurders en managers van zorgorganisaties. Zij kunnen deze gebruiken om medewerkers te informeren over de uitgangspunten van de kwaliteitskoers. Ook om met hen hierover het gesprek te voeren om de consequenties voor de eigen organisatie te verhelderen. Daartoe is ook een bijbehorende powerpointpresentatie beschikbaar op het Ledennet van ActiZ.nl hierin wordt de nieuwe koers belicht vanuit de consequenties voor medewerkers en zorgorganisaties.

Een aantal publicaties op ActiZ.nl zijn in het bijzonder bruikbaar als achtergrondinformatie bij deze brochure, namelijk:

- *koersnotitie: kwaliteitskoers 2.0*
- *proces, aanpak en voortgang kwaliteitskoers 2.0*
- *schematisch overzicht kwaliteitskoers 2.0*

Wat ging vooraf aan de nieuwe koers?

In 2005 zijn in de VV&T door een stuurgroep normen vastgesteld waaraan verantwoorde zorg moet voldoen. In de toenmalige stuurgroep zaten vertegenwoordigers van cliënten, beroepsverenigingen, werkgeversorganisaties (ActiZ en BTN), de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ), het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS) en Zorgverzekeraars Nederland (ZN). In 2010 is een stuurgroep Kraamzorg opgericht en zijn de Normen Verantwoorde kraamzorg vastgesteld.

Op basis van de kwaliteitsnormen is toen één set indicatoren (signalen voor kwaliteit) vastgesteld om te bepalen of aan de normen wordt voldaan. Met het instrumentarium van de CQ-index zijn vervolgens door organisaties cliëntenervaringen gemeten (1x per 2 jaar) en met het ZI-instrument de Zorginhoudelijke indicatoren (1x per jaar).

Met het meetinstrumentarium (CQ en ZI) werd informatie verzameld voor meerdere doelen. Voor zorgondernemers om de kwaliteit van zorg intern te verbeteren. Maar ook voor externe verantwoording naar de IGZ die toezicht houdt op de kwaliteit van de zorg, zorgkantoren die hun inkoop hierop baseren en VWS die keuze-informatie biedt voor potentiële cliënten op kiesBeter.nl.



Voortschrijdend inzicht

In de praktijk bleek het niet mogelijk om met één meting te voorzien in verschillende informatiebehoeften. Veel bewerkingsslagen waren nodig om de gemeten gegevens voor de verschillende doelen geschikt te maken. Daardoor ging waardevolle informatie verloren. Bovendien duurde dit proces lang, waardoor gegevens niet meer actueel waren.

- Door de bewerkingsslagen op de meetresultaten leverden de metingen te weinig informatie op voor interne verbetering. En dat was het primaire doel voor leden van ActiZ!
- De zorgorganisatie ontving vaak pas na één jaar de resultaten van de metingen. De resultaten werden door de medewerkers dan niet meer herkend. In één jaar is vaak al veel veranderd in de zorg.
- Ook voor de IGZ en ZN / zorgkantoren leverden de metingen te weinig informatie op, waardoor er steeds vaker aanvullende informatie werd gevraagd.

Ook werden de kwaliteitsmetingen van de zorgaanbieders soms onzorgvuldig en soms oneigenlijk (her)gebruikt door externe partijen. Bijvoorbeeld in de media met schadelijke gevolgen voor het imago.



Wat houdt de nieuwe kwaliteitskoers 2.0 in?

De algemene ledenvergadering van ActiZ heeft in november 2011 besloten om een andere kwaliteitskoers te kiezen. De nieuwe koers scheidt de verschillende doelen. Want het blijkt niet mogelijk om met de meting met één indicatorenset bruikbare informatie te verzamelen voor alle betrokken partijen.

In de nieuwe koers worden met de partijen voor externe verantwoording (IGZ, ZN en VWS / cliëntvertegenwoordigers) en met beroepsverenigingen nieuwe relaties aangegaan. Dit geldt voor ActiZ, die zo de gezamenlijke belangen van de leden beter kan dienen. Maar ook voor individuele leden, die in hun eigen omgeving relaties aangaan met relevante stakeholders.

In het ontwikkelen van de kwaliteitskoers 2.0 werkt ActiZ intensief samen met de leden. Maar ook de samenwerking met externe partijen wordt uitdrukkelijk gezocht. De uitvraag van kwaliteitsgegevens door externe partijen kan wellicht afnemen als zorgaanbieders vertrouwen geven door het aanleveren van eigen, relevante kwaliteitsinformatie.



Waar richt de nieuwe koers zich op?

Focus 1 *Intern verbeteren*

ActiZ en de leden richten zich primair op het verzamelen en benutten van kwaliteitsinformatie voor interne kwaliteitsverbetering. Daarmee wordt het oorspronkelijke doel van de normen voor verantwoorde zorg voor de branches zelf weer teruggepakt. Daarbij is aandacht voor het uitdrukken van resultaten in 'harde' kwantitatieve gegevens / cijfers (bv vallen, decubitus). Maar zeker ook aandacht voor de 'zachte' kant van zorg (relationele aspecten van zorg, aandachtigheid, betrokkenheid en inlevingsvermogen van zorgverleners) die zich veel beter in kwalitatieve data / woorden en beelden laat uitdrukken.

Focus 2 *Verkoopinformatie*

Leden van ActiZ richten zich op het aanbieden van verkoopinformatie aan potentiële cliënten, hun naasten en samenwerkingspartners (een zelfbewuste profilering en presentatie). ActiZ onderzoekt of en hoe de leden daarbij ondersteund kunnen worden en of zorgondernemers zich eventueel ook gezamenlijk kunnen presenteren.

Focus 3 *Externe verantwoording*

ActiZ is niet langer medeverantwoordelijk voor de doelen van de andere partijen. ActiZ is namens de leden wél voortdurend in gesprek met hen om de belangen van de leden te behartigen.

Focus 1

Interne kwaliteitsverbetering

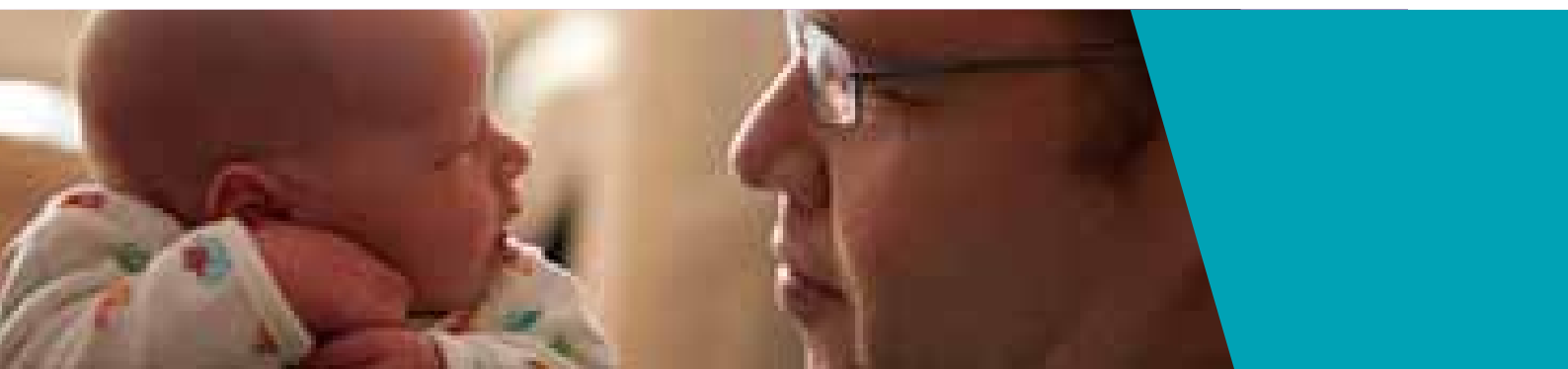
Eigen visie op goede zorg (door)ontwikkelen

Werken aan kwaliteitsverbetering begint met weten wat goede zorg is. Zorgorganisaties stellen dat voor zichzelf vast.

ActiZ heeft (veelal samen met andere partijen) een aantal inspirerende documenten gepubliceerd waarmee een zorgorganisatie de eigen visie op goede zorg kan (door)ontwikkelen.

Documenten om de eigen visie (door) te ontwikkelen:

- **Visie van de normen verantwoorde zorg** (door de voormalige stuurgroeppartijen Verantwoorde zorg VV&T uitgebracht voor de verpleging en verzorging in 2005 en voor de thuiszorg 2007) die nog steeds van toepassing is. De focus ligt op het vakbekwaam ondersteunen van de kwaliteit van leven en eigen regie van cliënten.
- **Visie zorg in verbinding** (van de voormalige stuurgroep VV&T, aanvulling op voorgaande visiedocument), waarin het erom gaat binnen de zorgrelatie de individuele cliënt (en diens omgeving) te ondersteunen, zodat de cliënt een waardevol leven kan leiden.
- **Vernieuwingsvisie (van ActiZ) naar autonomie, verbondenheid en een gezond leven**, met bijzondere aandacht voor het met zorg ondersteunen van de zelfredzaamheid van cliënten en samenredzaamheid met de omgeving.
- **Visie Verantwoorde kraamzorg** (2008). De visie op verantwoorde kraamzorg is de eerste stap in de ontwikkeling van een kwaliteitskader voor de kraamzorg geweest opgesteld door meerdere partijen (Branche-, beroepen cliëntenorganisaties en de IGZ). Doel was om gezamenlijk vast te stellen wat onder Verantwoorde zorg wordt verstaan en om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de geleverde zorg.
- **Visie ActiZ op geboortezorg** (oktober 2011). In deze visie staan cliëntgerichtheid en doelmatigheid centraal en wordt verwoord hoe ActiZ - kraamzorgorganisaties een bijdrage kunnen leveren aan de kwaliteit en samenwerking binnen de geboortezorg in Nederland.



Vaststellen van kwaliteit van zorg

Om de kwaliteit van zorg in de volle breedte in beeld te krijgen zijn verschillende informatiebronnen voor handen in de zorgorganisatie. Deze leveren kwantitatieve en kwalitatieve informatie op.

Kwantitatieve kwaliteitsinformatie/cijfers

ActiZ ontwikkelt samen met leden en stakeholders een nieuwe flexibele kwaliteitstool (rapportagetool) om kwantitatieve kwaliteitsinformatie te verzamelen die gebruikt kan worden door professionals en ook voor hén motiverend is om aan kwaliteit te werken. Verbinding met het primaire proces is essentieel. Met deze tool kan een organisatie zelf bepalen welke informatie wordt verzameld voor intern verbeteren. Deze informatie kan eventueel ook worden gebruikt voor het vergelijken met collega-organisaties en wellicht aangeleverd aan ActiZ voor een branchebeeld of benut worden in de benchmark. Metingen kunnen op elk moment plaatsvinden en er is sprake van directe terugkoppeling. Dit instrument komt naar verwachting eind 2012 beschikbaar.

Kwalitatieve kwaliteitsinformatie/ woorden en beelden

Kwalitatieve informatie (woorden en beelden) biedt veel waardevolle informatie, omdat zorg vooral in relatie met de cliënt tot stand komt. Dit is bijvoorbeeld informatie uit evaluatiegesprekken met cliënten en naasten, huiskamer- of exitgesprekken of gegevens uit observaties van zorgsituaties. ActiZ gaat in een thematisch werkprogramma samen met de leden en stakeholders onderzoeken hoe deze kwalitatieve en narratieve informatie verzameld en benut kan worden. Op basis daarvan komen kennis en handvatten beschikbaar voor zorgorganisaties. De eerste informatie uit het thematische werkprogramma komt vanaf eind 2012 beschikbaar.

Dialogoog over goede zorg

Kwaliteitsverbetering is een voortdurend proces, waarbij verschillende bronnen (kwalitatief en kwantitatief) benut worden om kwaliteit vast te stellen. Resultaten daarvan zijn een signalering die als uitgangspunt dient voor gesprekken over kwaliteit van zorg op verschillende aggregatieniveaus: met de cliënt, binnen het team, binnen de locatie, binnen de organisatie, met branchegenoten.

Maar wellicht ook – als die daartoe bereid zijn – gesprekken met derden om de geboden zorg te verantwoorden (IGZ en ZN). Of voor de zelfbewuste profilering en presentatie van de zorgorganisatie aan potentiële cliënten, naasten en samenwerkingspartners (verkoopinformatie).

Verbeteren van zorg

Na het vaststellen van het interne kwaliteitsniveau, wordt duidelijk welke zaken voor verbetering vatbaar zijn op cliënt/ professionalniveau en op afdelings-, locatie of organisatie-niveau. Van belang is dat actuele kennis op een toegankelijke, interactieve wijze beschikbaar is en kennis wordt ontwikkeld. Voor de diverse segmenten is ActiZ betrokken bij de ontwikkeling van vindplaatsen, werkplaatsen en communities, o.a. www.zorgvoorbeter.nl

Op het digitale Zorg voor Beter Kennisplein VV&T is actuele kennis en praktijkervaring beschikbaar voor medewerkers en bestuurders. Het Kennisplein voor de VV&T wordt in juni 2012 gelanceerd. (www.zorgvoorbeter.nl) Het Kenniscentrum Kraamzorg is in op-richting en voor de JGZ geldt dat het Nederlands Centrum Jeugdgezondheidszorg (NCJ) actuele kennis aanbiedt.

Focus 2

Verkoopinformatie

Met verkoopinformatie kunnen zorgondernemers zich positioneren en profileren richting potentiële cliënten, hun naasten en samenwerkingspartners. Verkoopinformatie is niet hetzelfde als inkoopinformatie die gebaseerd is op objectieve en vergelijkbare informatie (zoals het resultaat van de metingen met de kwaliteitskaders verantwoorde zorg, gepubliceerd op kiesBeter.nl). Met verkoopinformatie kunnen zorgorganisaties zich op geheel eigen wijze op hun website presenteren.

Welke informatie een zorgondernemer in de etalage zet om zich te positioneren, bepaalt deze zelf. ActiZ voert verkennende gesprekken over de vraag of en hoe leden daarbij gesteund willen en kunnen worden. Daarbij wordt ook de mogelijkheid bekeken van een gezamenlijke etalage (soort Funda) waarvoor eventueel de informatie uit de VV&T-database gebruikt kan worden.



Focus 3

Externe verantwoording

ActiZ behartigt de belangen van de leden ten aanzien van de plicht zich extern te verantwoorden. Maar leden van ActiZ willen ook zelf transparant zijn over de kwaliteit die zij bieden om zich te verantwoorden voor de besteding van publieke middelen.

Er is een wettelijke plicht kwaliteitsgegevens te leveren voor het Jaardocument Maatschappelijk Verantwoording (Wet Toelating Zorg Instellingen). De IGZ maakt gebruik van deze gegevens om toezicht te houden. Deze gegevens worden ook op kiesBeter.nl gepubliceerd. Daarmee wordt het doel van het ministerie van VWS en cliëntenvertegenwoordigers gediend, namelijk objectieve keuze-informatie bieden aan cliënten. Zorgkantoren/ zorgverzekeraars maken gebruik van deze gegevens voor zorgcontractering. Deze partijen hebben gezamenlijk besloten tot het doorontwikkelen van de huidige sets met kwaliteitsindicatoren.

ActiZ behartigt de belangen van haar leden en adviseert de externe partijen die daarvoor verantwoordelijk zijn (IGZ, ZN, VWS) en richt zich er met name op dat

- Informatie zorgvuldig wordt verzameld en gebruikt
- De informatie valide en betrouwbaar is
- Administratieve lasten niet te hoog zijn

ActiZ blijft daarvoor met andere partijen in gesprek. Bijvoorbeeld door te participeren in het platform VV&T. Maar ook door met partijen samen te werken in de ontwikkeling van handvatten voor leden bijvoorbeeld voor het ondersteunen van intern verbeteren.

Twee publicaties voor zorgvuldig gebruik van resultaten van de metingen met de kwaliteitskaders Verantwoorde zorg in de VV&T en Kraamzorg:

- *Handle with care (handreiking voor de CQ-index VV&T) juni 2011*
- *Handle with care TOO (handreiking voor Zorginhoudelijke indicatoren VV&T) mei 2012*

ActiZ, organisatie van zorgondernemers

Oudlaan 4
3515 GA Utrecht
postbus 8258
3503 RG Utrecht

telefoon (030) 273 93 93
fax (030) 273 97 87
info@actiz.nl
www.actiz.nl

Bij deze brochure is een powerpointpresentatie Kwaliteitskoers 2.0 gemaakt. Deze is te vinden op het ledennet van ActiZ.nl

Colofon

Tekst: ActiZ, organisatie van zorgondernemers
Vormgeving: Colombo, Amsterdam
Publicatienummer: 12.019

© ActiZ juni 2012

Deze uitgave mag zonder toestemming van ActiZ voor niet-commercieel gebruik worden gedownload en versimpeld. Voorts alle rechten voorbehouden.

Deze uitgave is met grote zorgvuldigheid en met gebruikmaking van de meest actuele gegevens tot stand gekomen. Het is evenwel niet geheel uitgesloten dat de informatie in deze uitgave onjuistheden en/of onvolkomenheden bevat. ActiZ aanvaardt geen aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade ontstaan door eventuele onjuistheden en/of onvolkomenheden. Aan de inhoud van deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.