

Cliëntervaringen Kwaliteitskader verpleeghuiszorg: ruimte voor leren en verbeteren

De stuurgroep Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg heeft besloten dat verpleeghuizen de vrijheid houden om zelf te kiezen hoe zij de ervaringen van hun cliënten meten. Er komt geen vaste set van instrumenten. Er komt wel een set eisen waar meetinstrumenten aan moeten voldoen. Daarmee kunnen zorgorganisaties een instrument kiezen dat maximaal helpt om in hun lokale setting te leren, te verbeteren en cliëntervaringen in beeld te brengen. Deze werkwijze past bij het gedachtegoed van het kwaliteitskader waarin leren en verbeteren en de eigen verantwoordelijkheid binnen de zorgorganisatie centraal staat. Daarnaast geldt de verplichting om jaarlijks de Net Promotor Score (NPS) af te nemen. Hiervoor mag ook de aanbevelingsvraag van ZorgkaartNederland gebruikt worden: ‘Zou u deze instelling aanbevelen aan familie en vrienden?’

Set criteria aangeboden voor opname in het Register

De meetinstrumenten moeten voldoen aan een beperkt aantal inhoudelijke en procesmatige eisen. De stuurgroep Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg biedt de set eisen officieel aan voor opname in het Register van Zorginstituut Nederland. Het Zorginstituut zal deze toetsen aan de hand van het Toetsingskader. Bij goedkeuring zal de raad van bestuur van Zorginstituut Nederland de set criteria vaststellen en worden ze opgenomen in het openbare Register.

Wat ging er aan vooraf?

Begin 2017 stelde Zorginstituut Nederland het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg vast. De stuurgroep ‘Kwaliteitskader verpleeghuiszorg’ werkt de ontwikkelopdrachten uit die in het kwaliteitskader staan. In de stuurgroep zijn alle betrokken partijen vertegenwoordigd: ActiZ, BTN, VerenSo, V&VN, Zorgverzekeraars Nederland, LOC Zeggenschap in zorg en Patiëntenfederatie Nederland. Eén van de ontwikkelopdrachten is te komen tot een selectie van erkende instrumenten om de cliëntervaringen in beeld te brengen.

Dynamiek

De stuurgroep heeft geïnventariseerd welke instrumenten er gebruikt worden om cliëntervaringen te meten. Er zijn ruim 130 instrumenten aangemeld. Een onafhankelijke commissie van deskundigen heeft deze instrumenten beoordeeld. Daarbij was de conclusie dat er een grote verscheidenheid aan instrumenten en methodieken is die onderling onmogelijk te vergelijken zijn. Daarnaast was de conclusie dat veel instrumenten al weer geactualiseerd waren en er steeds nieuwe instrumenten bij komen. De dynamiek van ontwikkelen en doorontwikkelen is groot. Een waaier met vastgestelde instrumenten is te weinig flexibel. Bovendien blokkeert het de grote dynamiek van dit moment, waarbij zorgorganisaties instrumenten ontwikkelen en doorontwikkelen die passen bij hun organisatie.

Eisen: transparant en met instemming cliëntenraad

In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg staat 'leren & verbeteren' centraal. Zorgorganisaties zijn zelf verantwoordelijk voor de manier waarop ze dat doen. De stuurgroep vindt het belangrijk om deze verantwoordelijkheid maximaal te benadrukken. De keuze van een geschikt instrument om cliëntervaringen te meten is ook een verantwoordelijkheid van de zorgorganisaties en moet voldoen aan de eisen die we daar aan stellen (zie hierna).

In de praktijk zien we dat de leer- en verbeteracties per organisatie en zelfs per locatie enorm van elkaar verschillen. De stuurgroep vindt het daarom noodzakelijk zoveel mogelijk ruimte te bieden aan zorgorganisaties om een instrument te kiezen of te ontwikkelen dat aansluit bij de eigen leer- en verbetervragen. Wel vindt de stuurgroep het van belang een aantal eisen te stellen waaraan de instrumenten moeten voldoen. Onderstaand de minimale eisen die vastgesteld zijn door de stuurgroep en worden aangeboden voor opname in het Register van Zorginstituut Nederland.

Het door de zorgorganisatie gekozen instrument voldoet aan de volgende eisen:

- Het instrument betreft cliënten/naasten door middel van het stellen of invullen van vragen, gesprek of observatie.
- De onderwerpen uit het instrument sluiten aan bij wat cliënten en naasten belangrijk vinden.
- Het instrument geeft zicht op ervaringen en wensen van de individuele cliënt.
- Het instrument biedt alle cliënten, en als cliënten het zelf niet kunnen naasten, de mogelijkheid hun ervaringen in te brengen
- Ervaringen/resultaten zijn actueel (gaan over de huidige situatie en in ieder geval niet ouder dan 1 jaar) en anoniem en publiekelijk toegankelijk op locatieniveau.
- Het instrument helpt bij het gesprek over wensen, behoeften en ervaringen van cliënten en is bruikbaar voor leren en verbeteren.

Voor de keuze en gebruik van het instrument gelden de volgende eisen in het proces:

- De organisatie maakt in het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag transparant hoe tot de keuze van het instrument is gekomen,
- De cliëntenraad (ter instemming) en de ondernemingsraad of andere vertegenwoordiging van de werkvloer (ter advisering) zijn betrokken bij de keuze van het instrument. De zorgorganisatie legt hier verantwoording over af in het kwaliteitsverslag.
- De organisatie maakt in het kwaliteitsverslag de uitkomsten van de metingen openbaar en beschrijft hoe deze gebruikt worden voor leren en verbeteren.

Aan de hand van deze eisen kiest elke zorgorganisatie per locatie welk instrument zij gebruikt. In het kwaliteitsverslag is voor alle partijen transparant hoe dit proces verlopen is en hoe de resultaten/bevindingen gebruikt worden voor leren en verbeteren. De zorgkantoren zien in de dialoog met de zorgorganisatie toe op de voortgang van dit proces. De leden van de stuurgroep voelen zich gezamenlijk verantwoordelijk om zorgkantoren te helpen bij het invullen van deze rol.

NPS jaarlijks verplicht

Naast deze verplichting om een instrument te kiezen, geldt de verplichting om jaarlijks de Net Promotor Score (NPS) af te nemen. Hiervoor mag ook de aanbevelingsvraag van ZorgkaartNederland gebruikt worden. De scores moeten gepubliceerd worden in het Kwaliteitsverslag van de locatie en aangeleverd worden aan het Openbare Data Bestand van het Zorginstituut. Hiermee is geborgd dat er jaarlijks landelijk vergelijkbare informatie is met betrekking tot cliëntervaringen.

Bibliotheek

De stuurgroepartijen zullen een bibliotheek inrichten, waar zorgorganisaties hun instrumenten in kunnen plaatsen. Deze bibliotheek heeft als doel dat zorgorganisaties elkaar kunnen raadplegen om ervaringen uit te wisselen. De keuze voor het instrument blijft een verantwoordelijkheid van de zorgorganisatie. De bibliotheek geeft geen oordeel of een instrument bruikbaar is of niet.

23 april 2018