

# Uitvraag Indicatoren Verpleeghuiszorg verslagjaar 2021

Versie 29-06-2021

Veelgestelde vragen m.b.t. het proces van uitvragen en aanleveren

**NB: voor vragen over meetinstructies van indicatoren: zie het Handboek of neem contact op met de helpdesk (zie overzicht contactgegevens)**

Algemene informatie		
1.	<b>Waarom meten van indicatoren?</b>	Zorgteams hebben de verantwoordelijkheid om in hun dagelijkse praktijk, samen met collega's continu aan de verbetering van de zorg te werken. Als het goed is gebeurt dit structureel en systematisch. Verschillende bronnen geven zorgverleners en behandelaars informatie over wat er voor hun cliënten toe doet en waar verbeterpunten liggen, met andere woorden, of de zorg persoonsgericht en veilig is. De indicatoren basisveiligheid en indicatoren personeelssamenstelling vormen ook zo'n bron.
2.	<b>Hoe gebruik je de metingen voor leren en verbeteren?</b>	Teams gaan aan de slag met de resultaten uit de indicatoren in (multidisciplinaire) teamgesprekken hierover. Vragen die in het team kunnen worden beantwoord zijn: <ul style="list-style-type: none"><li>•Herkennen: kunnen we deze resultaten plaatsen?</li><li>•Begrijpen: kunnen we de resultaten verklaren?</li><li>•Waarderen: vinden we de resultaten goed genoeg?</li><li>•Handelen: welke verbeteracties zijn nodig?</li></ul> Uit de gesprekken volgens plannen en acties. De uitkomsten van het verbeterproces kunnen een plek krijgen in het kwaliteitsverslag van de organisatie.
3.	<b>Verschillende soorten indicatoren</b>	De uitvraag van deze indicatoren betreft de zorg die aan cliënten verleend wordt volgens de reikwijdte van het Kwaliteitskader: "cliënten met een ZCP-indicatie 4 t/m 10, die 24 uur aangewezen zijn op WLZ zorg en ondersteuning. Dit gaat over zorg die geboden wordt aan groepen van cliënten, dan wel zorg die voor een deel van de tijd geclusterd geboden wordt, zoals tijdelijke opnamen. Het kader geldt ook voor situaties waarin mensen kiezen om met een persoonsgebonden budget in groepsverband zorg te krijgen".  <b>1. Indicatoren basisveiligheid</b>

		<p>Op zes thema's die belangrijk zijn voor de veiligheid van cliënten: decubitus, advance care planning, medicatieveiligheid, gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking, continentie en aandacht voor eten en drinken, worden indicatoren uitgevraagd met als doel het leren en verbeteren in teams op deze thema's een impuls te geven. Deze indicatoren worden op locatie niveau uitgevraagd.</p> <p><b>2. Indicatoren direct vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg</b> Twee indicatoren zijn gekoppeld aan verplichtingen die vastliggen in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg: de aanlevering van de vindplaats (URL) van het kwaliteitsverslag van de organisatie en de Totaalscore.</p> <p><b>3. Indicatoren personeelssamenstelling</b> Een vijftal indicatoren over personeelssamenstelling op organisatieniveau (concernniveau) wordt uitgevraagd: aard van de aanstellingen, kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers, ziekteverzuim, in-, door- en uitstroom en ratio personeelskosten/opbrengsten. Het is verplicht deze indicatoren aan te leveren.</p>
<b>4.</b>	<b>In mijn organisatie worden kwaliteitsindicatoren vooral gezien als een administratieve last.</b>	<p>Bij het ontwikkelen van de set indicatoren is daar rekening mee gehouden. Voor een zinvol gebruik van indicatoren is het goed om het aantal indicatoren beperkt te houden en bij het kiezen uit de keuzevrije indicatoren ons af te vragen: op welke punten willen we als beroepsgroepen en zorgorganisaties echt leren om de zorg te verbeteren? De indicatoren moeten niet leiden tot een onevenredige administratielast.</p> <p>Daarnaast werkt het Zorginstituut in het programma KIK-V aan het verbeteren van administratieve lasten voor zorgaanbieders. Het doel is het stroomlijnen van de uitwisseling van kwaliteitsinformatie, het beter afstemmen van nieuwe uitvragen en het meer hergebruiken van informatie. Alles met het oog op een betere (informatie)kwaliteit in de verpleeghuiszorg en minder administratieve lasten. Meer informatie is te vinden op de <a href="#">website van KIK-V</a>.</p>
<b>5.</b>	<b>Waar en door wie worden de indicatoren gebruikt?</b>	<p>De indicatoren worden door het Zorginstituut openbaar gemaakt op de website <a href="http://www.zorginzicht.nl">www.zorginzicht.nl</a> Hiermee zijn de gegevens voor iedereen toegankelijk. Cliënten, medewerkers, inspectie en zorgkantoren kunnen gebruik maken van de gegevens om hun oordeel te vormen.</p> <p>De indicatoren bieden, vooral in samenhang met het bijbehorende kwaliteitsverslag van de zorgorganisatie, een indicatie van de kwaliteit van de geleverde zorg en het kwaliteitsbeleid van de zorgorganisatie.</p>

6.	<b>Klopt het dat er voor de verschillende categorieën van indicatoren, verschillende meetperioden gelden?</b>	<p>Ja, dat klopt. In de handboeken vindt u het overzicht van de verschillende categorieën van indicatoren die geregistreerd moeten worden. Voor elk daarvan geldt een eigen meetperiode. Het aanleveren geschiedt wel allemaal in dezelfde periode: 10 januari tot 27 juni 2022 via gegevensmakelaar Desan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Indicatoren basisveiligheid (Zie Handboek voor zorgaanbieders van verpleeghuiszorg, thema's 1 t/m 6):</i> Een deel van de indicatoren kijkt terug op januari – december 2021 en een deel van de indicatoren moet geregistreerd worden in de meetperiode januari - februari 2022. De manier van meten is terug te vinden in het handboek.</li> <li>• <i>Indicatoren direct vanuit Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (Zie Handboek voor zorgaanbieders van verpleeghuiszorg, thema's 7 en 8):</i> Thema 7: hiervoor registreert u de URL van het kwaliteitsverslag over 2021. Thema 8: het meten van de Totaalscore moet in 2021 gedaan zijn.</li> <li>• <i>Indicatoren personeelssamenstelling (Zie Handboek indicatoren personeelssamenstelling):</i> De indicatoren personeelssamenstelling kijken terug op januari – december 2022.</li> </ul>
<b>Proces van aanleveren</b>		
7.	<b>Hoe en wanneer moet ik de gegevens aanleveren?</b>	<p>Het aanleveren van alle gegevens kan in de periode 10 januari tot 27 juni 2022 via de portal van gegevensmakelaar Desan. Zorgorganisaties die lid zijn van ActiZ of één van de deelnemende brancheverenigingen en die vorig jaar kwaliteitsgegevens hebben aangeleverd en geaccordeerd, ontvangen, indien zij hiervoor toestemming hebben gegeven, automatisch een e-mail van de gegevensmakelaar. Deze mail is gericht aan de Raad van Bestuur of eigenaar van de zorgorganisatie, en bevat de inloggegevens voor de portal (voor het invoeren van gegevens) en een bevestigingscode (waarmee geaccordeerd wordt door de Raad van Bestuur). Voor leden van ActiZ en overige deelnemende brancheverenigingen is het gebruik van de portal verdisconteerd in de contributie. Niet-leden kunnen gebruik maken van de portal tegen een vergoeding van € 200,- per concern.</p>
8.	<b>Hoe moet ik verwijzen naar het Kwaliteitsverslag 2021 van de zorgorganisatie als het nog niet gereed is? (dat hoeft volgens het kwaliteitskader pas op 1 juli 2021</b>	<p>U kunt verwijzen naar de plaats op uw website waar het vanaf 1 juli 2021 te vinden is. Bij voorkeur zo precies mogelijk, bv zo dat er maximaal nog één klik nodig is om het verslag te openen.</p>

	<b>gereed te zijn).</b>	
<b>Wijzigingen van NAW gegevens, KvK- en/of vestigingsnummer en het toevoegen of wijzigen van locatie(s)</b>		
<b>9.</b>	<b>Hoe kan ik het adres van mijn organisatie en/of locaties(s) wijzigen?</b>	U kunt uw adres zelf wijzigen in de portal van gegevensmakelaar Desan. Dit kan vanaf 10 januari 2022, omdat vanaf dan de portal open is.
<b>10.</b>	<b>De naam van mijn locatie is gewijzigd. Hoe kan ik dit aanpassen?</b>	U kunt de naam van uw locatie zelf wijzigen in de portal van gegevensmakelaar Desan. Dit kan vanaf 10 januari 2022, omdat vanaf dan de portal open is.
<b>11.</b>	<b>Ik heb een nieuwe locatie. Hoe kan ik deze toevoegen?</b>	U kunt een nieuwe locatie zelf toevoegen in de portal van gegevensmakelaar Desan. Dit kan vanaf 10 januari 2022, omdat vanaf dan de portal open is.
<b>12.</b>	<b>Er staat een locatie tussen, maar deze bestaat niet meer of levert geen zorg binnen de reikwijdte van verpleeghuiszorg. Hoe kan ik dit wijzigen?</b>	Indien uw locatie geen verpleeghuiszorg (meer) levert, neem dan contact op met het Zorginstituut via het emailadres <a href="mailto:kwaliteitsgegevens@zinl.nl">kwaliteitsgegevens@zinl.nl</a> . Vermeld in deze mail om welk concern en locatie(s) het gaat en zo gedetailleerd mogelijk wat de reden is dat u denkt niet aanleverplichtig te zijn.
<b>Personeelssamenstelling</b>		
<b>13.</b>	<b>De indicatoren</b>	In hoofdstuk 6 van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is met betrekking tot Personeelssamenstelling een vijftal indicatoren genoemd. Deze worden toegelicht in het Handboek Personeelsindicatoren. Hierbij gaat het om de indicatoren: <ul style="list-style-type: none"> <li>•aard van de aanstellingen,</li> <li>•kwalificatieniveaus zorgverleners en vrijwilligers,</li> <li>•ziekteverzuim,</li> <li>•in-, door- en uitstroom, en</li> <li>•ratio personeelskosten/ opbrengsten.</li> </ul>
<b>14.</b>	<b>Ons personeel is ook werkzaam voor andere cliëntgroepen die niet binnen de reikwijdte van het Kwaliteitskader vallen. Hoe dienen wij hier mee om te gaan?</b>	We hanteren dezelfde reikwijdte als die vermeld staat in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het Handboek voor zorgaanbieders van verpleeghuiszorg (kwaliteitsindicatoren). Als een organisatie locaties heeft die moeten aanleveren (omdat zij zorg bieden aan cliënten met een ZZP-indicatie 4 t/m 10, die 24 uur aangewezen zijn op Wlz-zorg, geboden in een groep, of geclusterd) dan moet zij ook op concernniveau de personeelssamenstelling aanleveren. Bij het beantwoorden van de vragen over de personeelssamenstelling maakt de organisatie vervolgens - indien

		nodig - een zo nauwkeurige mogelijke inschatting welke medewerkers voor de beschreven categorie verpleeghuiscliënten aan het werk zijn. We raden u aan de gemaakte keuzes van voorgaand jaar daarbij als uitgangspunt te nemen, omdat de cijfers van de opeenvolgende jaren met elkaar vergeleken zullen worden.
<b>15.</b>	<b>Hoe moeten we omgaan met functies die niet in één functiecategorie passen?</b>	In sommige gevallen past een organisatiefunctie niet 100% in één functiecategorie. Dit geldt bijvoorbeeld voor functies als planner of vrijwilligerscoördinator. Ook dan maakt u een inschatting waar de organisatiefunctie 'het beste inpast'. In de meeste gevallen gaat het hier niet om functies waar veel medewerkers op worden ingezet, dus is het effect op diversiteit niet heel erg groot. Ook hierbij is het aan te bevelen om dezelfde indeling als vorig jaar te hanteren.
<b>16.</b>	<b>Waar komen de definities van de indicatoren vandaan?</b>	De definities zijn opgesteld door de veldpartijen van de Stuurgroep Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en maken deel uit van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Het Handboek indicatoren personeelssamenstelling geeft meet- en aanleverinstructies. In deze stuurgroep zitten vertegenwoordigers van ActiZ, ZorgthuisNL, Verenso, PFN, LOC, V&VN en ZN.
<b>Basisveiligheid</b>		
<b>17.</b>	<b>Welke indicatoren basisveiligheid zijn verplicht en welke zijn keuzevrij?</b>	Voor 2021 gelden drie verplichte indicatoren basisveiligheid: 'Advance Care Planning' (ACP), 'bespreken medicatiefouten in het team' en 'aandacht voor eten en drinken'. Daarnaast moeten er uit de lijst van zeven indicatoren minimaal twee indicatoren gekozen worden die worden aangeleverd bij het Zorginstituut Nederland. Zie hiervoor het handboek. Van de twee keuze indicatoren mag maximaal één keuze een tekstveldindicator zijn (4.2 of 4.3).
<b>18.</b>	<b>Klopt het dat wij zelf bepalen hoe de indeling in afdelingen eruit ziet?</b>	Ja, dat klopt. In het handboek wordt beschreven dat u zelf kunt bepalen hoe u de afdelingen wilt indelen.
<b>19.</b>	<b>Wij hebben diverse afdelingen waar acht cliënten verblijven. Betekent dat dat wij daar niet moeten meten, in verband met de privacy?</b>	Het is wél de bedoeling dat u daar meet – dat levert u immers leer- en verbeterinformatie op. De gegevens op afdelingsniveau blijven binnen de organisatie en worden gebruikt voor het monitoren en verbeteren van de zorg. Dan speelt het privacy-aspect niet, en heeft het dus wél zin om te meten. Vervolgens: Als uw locatie meerdere afdelingen heeft, kunt u de gegevens van alle cliënten van de locatie vervolgens verzamelen. Voor aanlevering aan de Openbare database op locatieniveau, waar het privacy-aspect wel speelt, is het aantal cliënten dan waarschijnlijk wel groter dan tien en dus toereikend. Kunt u, ook na optellen, niet boven de tien cliënten komen? Zie dan de volgende vraag.

<p><b>20.</b></p>	<p><b>Onze hele locatie is een huis met acht cliënten. Wij willen graag transparant zijn en willen graag aanleveren, maar dat is niet de bedoeling volgens het handboek. Als wij niet aanleveren kan dat wellicht een andere indruk geven aan de buitenwereld, hoe kan ik dat voorkomen?</b></p>	<p>Als bij de indicatoren op cliëntniveau voor de locatie het aantal cliënten kleiner dan tien is, heeft u de mogelijkheid om dit expliciet als antwoordcategorie aan te vinken. In de openbare database zal dit antwoord ook op die manier worden opgenomen. Zo is voor elke gebruiker van de Openbare database duidelijk dat deze metingen wel verricht zijn, maar in verband met privacyoverwegingen niet openbaar gemaakt kunnen worden.</p>
<p><b>21.</b></p>	<p><b>Welke definitie van locatie moet ik hanteren? Mag ik dat ook zelf invullen, zoals ik ook zelf de 'afdeling' kan bepalen?</b></p>	<p>Nee, de definitie van locatie is gebaseerd op de registratie bij de Kamer van Koophandel. De KvK-nummers voor concerns en vestigingen moeten ook worden vermeld in de portal ten behoeve van de wettelijke verantwoording. In een heel enkel geval wordt er weleens afgeweken van de KvK-indeling (worden bijvoorbeeld vestigingen samengevoegd, of gesplitst), maar dat dient de organisatie met een onderbouwd verhaal bij ZIN aan te vragen.</p>



## Helpdesk Uitvraag Indicatoren Verpleeghuiszorg 2021

### Afhandeling van de vragen in het kader van de uitvraag verpleeghuiszorg 2021

	Vraagtype	Verantwoordelijke organisatie	contactgegevens
1	Vragen over het niveau van aanleveren (locaties en KvK-nummers), brieven van ZINL, handhaving, gebruik indicatoren.	ZIN	<a href="mailto:kwaliteitsgegevens@zinl.nl">kwaliteitsgegevens@zinl.nl</a> 020-7978963
2	Vragen over de indicatoren basisveiligheid en indicatoren personeelssamenstelling <ul style="list-style-type: none"><li>• definities</li><li>• onduidelijkheden in handboek</li><li>• berekening indicatoren</li><li>• samenstelling van tellers, noemers</li><li>• indeling in afdelingen</li></ul> Vragen over de verhouding tussen interne verbetering/externe verantwoording.  Vragen over het meetproces.	Verenso V&VN	<a href="mailto:svanbeek@verenso.nl">svanbeek@verenso.nl</a> <a href="mailto:f.voorn@venvn.nl">f.voorn@venvn.nl</a>
3	Vragen over het proces van aanleveren in de periode van 10 januari tot 27 juni 2022, over locaties, inloggen, invullen, accordering etc.  Vragen over het gebruik van de indicatoren door externen, sancties en vragen over de indicatoren direct vanuit het Kwaliteitskader: <ul style="list-style-type: none"><li>•NPS/Zorgkaart</li><li>•Kwaliteitsverslag</li></ul>	ActiZ vanaf januari 2022: Desan Helpdesk  ActiZ	Karin van Rossenberg <a href="mailto:k.van.rossenberg@actiz.nl">k.van.rossenberg@actiz.nl</a>