

Eisen meetinstrumenten cliëntervaringen verpleeghuiszorg

Op basis van het 'kwaliteitskader verpleeghuiszorg' moeten zorgorganisaties periodiek de ervaringen van de cliënten meten.

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.

Om zorgorganisaties te faciliteren maken ActiZ, BTN, LOC en de Patiëntenfederatie een bibliotheek. Dat is een website waar zorgorganisaties het door hen gebruikte instrument kunnen aanmelden met een contactpersoon erbij. De stuurgroep maakt geen keuze wat een goed instrument is. Het blijft de verantwoordelijkheid van de zorgorganisaties om een instrument te kiezen dat hen helpt om te meten en te verbeteren. De bibliotheek is daarmee geen officieel register, maar een hulpmiddel voor zorgorganisaties.