

Handboek voor zorgaanbieders van verpleeghuiszorg

*Toelichting op de kwaliteitsindicatoren
en meetinstructie verslagjaar 2020*

ActiZ, Verenso,

Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland, Zorgthuisnl

Inhoud

1.	Inleiding	3
	Reikwijdte	3
	Wijzigingen t.o.v. verslagjaar 2019.....	3
	Het doel van het handboek	4
	Helpdesk voor vragen	4
2.	Indicatoren: achtergrond en basisfilosofie	5
2.1	Leren en verbeteren in teams	5
2.2	Indicatoren basisveiligheid	6
2.3	Indicatoren direct vanuit het Kwaliteitskader	7
3.	Overzicht indicatoren verslagjaar 2020	8
	Reikwijdte	8
	Verschillende niveaus	8
	Keuze in indicatoren basisveiligheid	8
	Indeling van de organisatie in afdelingen	8
3.1	Indicatoren basisveiligheid	9
	<i>Thema 1 Decubitus – Vrije keuze indicator</i>	9
	<i>Thema 2 Advance Care Planning – Verplichte indicator</i>	11
	<i>Thema 3 Medicatieveiligheid – Verplichte indicator</i>	12
	<i>Thema 4 Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking– Vrije keuze indicator</i>	15
	<i>Thema 5 Continentie - Vrije keuze indicator</i>	17
	<i>Thema 6 Aandacht voor eten en drinken – Verplichte indicator</i>	18
3.2	Indicatoren direct vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg	19
	<i>Thema 7 Kwaliteitsverslag (URL)</i>	19
	<i>Thema 8 Cliëntervaring score</i>	20
4.	Leren en verbeteren met de indicatoren basisveiligheid.....	24
5.	Aanlevering kwaliteitsindicatoren	26
5.1	Gegevensmakelaar	26
5.2	Indicatoren basisveiligheid, indicatoren direct uit het kwaliteitskader en kernfactoren Personeelssamenstelling	26
5.3	Van afdelingsniveau naar locatieniveau.....	26
5.4	Planning 2020-2021	27
	Bijlage 1: Indicatoren basisveiligheid	29

1. Inleiding

Voor verslagjaar 2020 worden voor aanbieders van verpleeghuiszorg verschillende categorieën indicatoren uitgevraagd. Deze indicatoren worden in dit handboek beschreven:

1. Indicatoren basisveiligheid

Zorgverleners hebben de verantwoordelijkheid om in hun dagelijkse praktijk, samen met collega's continu aan de verbetering van de zorg te werken. Eén van de hulpmiddelen hierbij is regelmatig metingen te doen. De uitslag van deze metingen brengt in teams het gesprek op gang: *wat vertelt deze uitkomst? Herkennen we deze uitslag? Zien we een trend? Vinden we het goed genoeg of gaan we actie ondernemen?* Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg heeft zes thema's benoemd die belangrijk zijn voor de veiligheid van cliënten: decubitus, advance care planning, medicatieveiligheid, gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking, continëntie en aandacht voor eten en drinken. Op deze thema's zijn door Verenso en V&VN indicatoren ontwikkeld met als doel het leren en verbeteren in teams op deze thema's een impuls te geven.

2. Indicatoren direct vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Tot slot zijn er twee indicatoren gekoppeld aan twee overige verplichtingen die vastliggen in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Dit betreft de aanlevering van de vindplaats (URL) van het kwaliteitsverslag van de organisatie en de aanlevering van de jaarlijks verplichte cliëntervaring score (Net Promotor Score, aanbevelingsvraag ZorgkaartNederland.nl of totaalscore ZorgkaartNederland.nl).

Reikwijdte

De uitvraag van deze indicatoren betreft de zorg die aan cliënten verleend wordt volgens de reikwijdte van het Kwaliteitskader: "cliënten met een ZZP 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"¹.

Wijzigingen t.o.v. verslagjaar 2019

- De indicatoren basisveiligheid zijn ongewijzigd ten opzichte van 2019. Er zijn drie verplichte indicatoren basisveiligheid: 'Advance Care Planning' (ACP), 'bespreken medicatiefouten in het team' en 'aandacht voor eten en drinken'. Daarnaast moeten er minimaal twee indicatoren gekozen worden uit de zeven keuze-indicatoren. Zorgprofessionals en organisaties beslissen zelf welke indicatoren dit zijn. De cliëntenraad wordt over deze keuze in indicatoren geïnformeerd of wordt bij de keuze betrokken². De keuze voor de indicatoren wordt toegelicht in het kwaliteitsjaarverslag.
- De meting van de indicatoren basisveiligheid 2020 zal plaatsvinden in januari - februari 2021.
- De stuurgroep kwaliteitskader verpleeghuiszorg heeft besloten dat aanbieders van verpleeghuiszorg vanaf 2021 jaarlijks de totaalscore van ZorgkaartNederland.nl

¹ Zorgaanbieders die cliënten met een PGB hebben blijven een zorgaanbieder. De definitie van een zorgaanbieder wordt niet anders als er sprake is van een PGB. Ook kleine wooninitiatieven (VV) bekostigd vanuit PGB worden gezien als zorgaanbieders vallend onder het kwaliteitskader verpleeghuiszorg en zijn verplicht om gegevens aan te leveren.

² Voor organisaties waar minder dan 10 personen zorg ontvangen is een cliëntenraad niet verplicht. In dat geval worden cliënten via een alternatieve clientvertegenwoordiging betrokken.

aanleveren. Met deze gegevens wordt landelijk vergelijkbare informatie over cliëntenwaardering openbaar beschikbaar. 2020 geldt als overgangsjaar waarin zowel de oude methoden (NPS of aanbevelingsvraag ZorgkaartNederland.nl) als de nieuwe methode (totaalscore ZorgkaartNederland.nl) gebruikt kunnen worden.

- Aanlevering van de indicatoren in de portal kan van 1 januari tot 28 juni 2021.

Het doel van het handboek

Dit handboek is geschreven ter ondersteuning van professionals en zorgaanbieders van verpleeghuiszorg bij de kwaliteitsmeting in 2020³. In het handboek worden de indicatoren toegelicht en wordt beschreven hoe deze kunnen worden gebruikt bij het leren en verbeteren. Er worden daarnaast ook meetinstructies gegeven en suggesties gedaan ter voorbereiding van de meting. De resultaten van de meting dienen ingevoerd te worden in de portal van de gegevensmakelaar (zie Hoofdstuk 5). Welke gegevens u moet registreren kunt u lezen in dit handboek.

Helpdesk voor vragen

In dit handboek wordt zo veel mogelijk ingegaan op de indicatoren en daarmee zijn waarschijnlijk veel vragen van u beantwoord. Toch kan het zijn dat u nog vragen heeft, daarvoor kunt u contact opnemen met de volgende organisaties:

- Voor inhoudelijke vragen omtrent de indicatoren kunt u terecht bij uw beroeps- of branchevereniging.
- Voor vragen over de reikwijdte van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg kunt u terecht bij Zorginstituut Nederland.
- Voor technische vragen over de portal kunt u tijdens de periode van aanlevering terecht bij de gegevensmakelaar.

Indicatoren Verpleeghuiszorg (versie 7 juli 2020)

				2019	2020
thema	Indicatoren Basisveiligheid	Type indicator	Niveau van meting	Verplicht 2019	Verplicht 2020 ¹
	Decubituspreventie				
1.1	Decubitus	uitkomst	cliënt	nee (keuze)	nee (keuze)
1.2	Casuïstiekbespreking decubitus op de afdeling	proces	afdeling	nee (keuze)	nee (keuze)
	Advance Care Planning				
2.	Gezamenlijke afspraken over behandeling rond het levenseinde	proces	cliënt	ja	ja
	Medicatiefouten				
3.1	Bespreken medicatiefouten in het team	proces	afdeling	ja	ja
3.2	Medicatiereview	proces	cliënt	nee (keuze)	nee (keuze)
	Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking				
4.1	Middelen en maatregelen rond vrijheid	uitkomst	cliënt	nee (keuze)	nee (keuze)
4.2	Terugdringen vrijheidsbeperking (tekstveld)	proces	afdeling	nee (keuze)	nee (keuze)
4.3	Werken aan vrijheidsbevordering (tekstveld)	structuur	organisatie	nee (keuze)	nee (keuze)
	Continentie				
5.	Continentie	proces	cliënt	nee (keuze)	nee (keuze)
	Aandacht voor voeding				
6.	Voedselvoorkeuren cliënt	proces	cliënt	ja	ja
	Indicatoren direct uit het Kwaliteitskader				
7.	Kwaliteitsverslag (url)	proces	concern	ja	ja
8.	Eén van onderstaande drie methodes: <ul style="list-style-type: none"> • NPS; of • Aanbevelingsvraag ZorgkaartNederland.nl; of • Totaalscore ZorgkaartNederland.nl 	uitkomst	cliënt	ja	ja

¹ Uit de zeven keuze-indicatoren basisveiligheid dient de zorgorganisatie er twee te kiezen. Hiervan mag er maximaal 1 een 'tekstveld-indicator' zijn (4.2 en 4.3)

Tabel: Overzicht van de indicatoren kwaliteitskader verpleeghuiszorg verslagjaar 2020

³ Het Handboek is afgestemd met de brancheorganisaties voor kleine zorgaanbieders BVKZ en SPOT, en Per Saldo voor mensen met een persoonsgebonden budget (PGB).

2. Indicatoren: achtergrond en basisfilosofie

In dit hoofdstuk wordt uitgelegd wat indicatoren zijn. Voor de twee categorieën indicatoren gaan we in op hun achtergrond en basisfilosofie. Voorafgaand daaraan besteden we speciale aandacht aan de vraag welke rol de indicatoren voor basisveiligheid kunnen spelen bij het leren en verbeteren binnen teams.

2.1 Leren en verbeteren in teams

Kwalitatief goede zorg is persoonsgericht en veilig. 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. Hierbij valt te denken aan:

- dagelijkse zorg die zijn weerslag vindt in zorgleefplannen en multidisciplinaire overleggen;
- huiskamergesprekken met cliënten;
- cliëntbesprekingen in teams;
- audits op basis van professionele standaarden en richtlijnen;
- een overzicht van adviesvragen van verzorgenden aan (para)medici en activiteitenbegeleiding;
- cliënttevredenheidsonderzoeken;
- meldingen van (bijna-)incidenten;
- exitgesprekken met familieleden;
- etc.

De indicatoren basisveiligheid vormen ook zo'n bron.

Getallen als uitgangspunt van een teamgesprek

De uitkomsten van het meten van de indicatoren voor basisveiligheid, geven informatie in de vorm van getallen en woorden. Teams gaan met die resultaten aan de slag in (multidisciplinaire) teamgesprekken. Vragen die in het team kunnen worden beantwoord zijn:

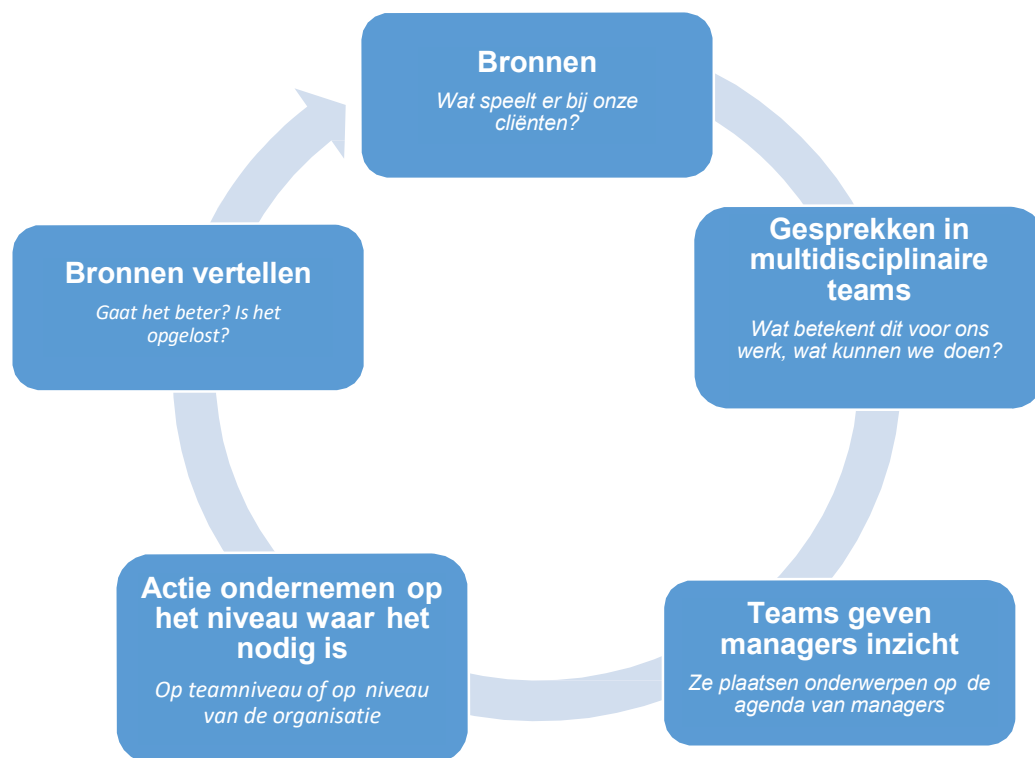
- Herkennen: kunnen we deze resultaten plaatsen?
- Begrijpen: kunnen we de resultaten verklaren?
- Waarderen: vinden we de resultaten goed genoeg?
- Handelen: welke verbeteracties zijn nodig?

Het voeren van deze gesprekken sluit aan bij de behoefte van professionals om met collega's over de zorg in gesprek te gaan om daarvan te leren. Met elkaar praten over kwaliteit begint niet altijd bij cijfers. Zorgverleners en behandelaars zijn de hele dag bezig met de kwaliteit van hun werk. Ze signaleren wat goed gaat en wat niet en denken na en praten over hoe het anders kan. Cijfers kunnen wel helpen deze signalen hard te maken en verder te verduidelijken.

Verantwoordelijkheid nemen en plannen maken

Met elkaar reflecteren op vaste tijdstippen moet je organiseren in je team, anders schiet het erbij in. In de zorg is altijd genoeg werk. Ook verslag doen van deze gesprekken aan leidinggevenden en bestuurders is belangrijk. Deze terugkoppeling versterkt het vertrouwen van de leidinggevenden en bestuurders in de professionals. Dat gesprek is een vorm van verantwoorden naar anderen, waarin zorgverleners tonen dat zij handelen vanuit verantwoordelijkheid.

Op basis van de gesprekken met meerdere teams maakt het management op hun beurt plannen voor organisatiebrede acties. Zorgprofessionals, leidinggevend en bestuurders bepalen zo samen waar voor de organisatie ontwikkelpunten liggen. Met behulp van het kwaliteitsplan maken verpleeghuisorganisaties helder uit welke bronnen zij hun informatie halen, welke aandachtspunten hun cliënten en de professionals aangeven en welke acties zij daarop gaan ondernemen. Het management van de organisatie deelt op begrijpelijke wijze de uitkomsten van de indicatoren basisveiligheid met de cliëntenraad en maakt samen met de cliëntenraad afspraken over verbetering. In het kwaliteitsverslag wordt vervolgens beschreven wat gelukt is, hoe dit geborgd wordt en wat nog of opnieuw aandacht verdient. Het kwaliteitsverslag is belangrijke input voor de dialoog tussen zorgaanbieders en het zorgkantoor. In de dialoog kan het leren en ontwikkelen – als een van thema's uit het kwaliteitskader – aan de orde komen. Zorgkantoren kunnen hierbij zo nodig ondersteunen.



Figuur: kwaliteitscyclus in zorgorganisaties

2.2 Indicatoren basisveiligheid

De set indicatoren is tot stand gekomen in werksessies met professionals. Uiteraard zijn andere belanghebbenden geraadpleegd, maar het startpunt lag bij verzorgenden, verpleegkundigen, verpleegkundig specialisten en specialisten ouderengeneeskunde, werkzaam in de verpleeghuiszorgsector. Uit de werksessies kwam een basisfilosofie naar voren voor het werken met indicatoren. Deze wordt in de volgende punten toegelicht.

- Leren en verbeteren vraagt om reflectie: zorgverleners en behandelaars leren het meeste van het terugkijken op hun werk. Zoals het bespreken van casuïstiek en daar lessen uit trekken voor de zorg aan deze en andere cliënten. Informatie, zoals verzameld met de indicatoren, kan hierbij ondersteunend zijn.
- Tijd en ruimte zijn nodig om te kunnen reflecteren: professionals hebben behoefte aan tijd en ruimte om bijvoorbeeld gezamenlijk medicatiereviews te doen, aan 'training on the job' als het gaat om huidletsel, om in multidisciplinair verband te

zoeken naar alternatieven voor vrijheidsbeperkende maatregelen, enzovoorts. Daarnaast is er behoefte aan up-to-date protocollen en richtlijnen en de mogelijkheid deskundigen te consulteren.

- Cijfers kunnen helpen bij leren en verbeteren: hoe ging het toen (volgens cijfers) en hoe gaat het nu (volgens cijfers) en welke verbetering willen we bereiken? Eén van de manieren om leren in teams te ondersteunen, is dus zorgen dat (multidisciplinaire) teams weten hoe vaak iets voorkomt. Tegelijkertijd wordt geconstateerd dat cijfers alleen weinig zeggen, ze moeten altijd geïnterpreteerd worden in de eigen werksituatie.
- Gebruik van cijfers: momenteel maken teams nog weinig gebruik van cijfers uit indicatoren. Als we willen dat dat gebeurt, hebben professionals een begrijpelijke weergave van actuele gegevens nodig. Ook is ondersteuning nodig om het systematisch en structureel bespreken van de cijfers in te passen in de drukke werkweek.
- Registratie: om registratielast te voorkomen, maken we in het ideale geval alleen gebruik van registraties die we toch al doen in het kader van de zorg of de beroepsuitoefening. Op dit moment is dat nog geen realiteit, maar er wordt wel hard aan gewerkt. Betere ICT- ondersteuning is nodig en aansluiten bij landelijke ontwikkelingen rondom registratie aan de bron.
- Voor een zinvol gebruik van indicatoren is het goed om het aantal indicatoren beperkt te houden en 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.
- De indicatoren geven aanleiding om actie te ondernemen, dus gaan over zaken waar de beroepsgroep of organisatie invloed op heeft.

2.3 Indicatoren direct vanuit het Kwaliteitskader

Naast de indicatoren basisveiligheid, worden nog twee indicatoren gevraagd. Dit betreft het webadres (URL) van het Kwaliteitsverslag en de jaarlijkse meting van de cliëntervaring score (Net Promoter Score, aanbevelingsvraag ZorgkaartNederland.nl of totaalscore ZorgkaartNederland.nl).

Kwaliteitsverslag

Het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg vraagt zorgorganisaties jaarlijks een kwaliteitsverslag op te stellen, waarin verantwoording wordt afgelegd over de wijze waarop gewerkt wordt aan kwaliteit. In het verslag besteedt de organisatie aandacht aan drie onderdelen: veiligheid, cliëntoordelen en leren en werken aan kwaliteit. Het kwaliteitsverslag moet gepubliceerd worden op de eigen website van de zorgorganisatie. Het kwaliteitskader geeft aan dat het webadres (URL) aangeleverd moet worden aan het Zorginstituut.

Clientervaring score (Net Promoter Score, aanbevelingsvraag ZorgkaartNederland.nl of totaalscore ZorgkaartNederland.nl)

De stuurgroep kwaliteitskader verpleeghuiszorg heeft besloten dat aanbieders van verpleeghuiszorg vanaf 2021 jaarlijks de totaalscore van ZorgkaartNederland.nl aanleveren. Met deze gegevens wordt landelijk vergelijkbare informatie over cliëntenwaardering openbaar beschikbaar. 2020 geldt als overgangsjaar waarin zowel de oude methoden (NPS of aanbevelingsvraag ZorgkaartNederland.nl) als de nieuwe methode (totaalscore ZorgkaartNederland.nl) gebruikt kunnen worden.

3. Overzicht indicatoren verslagjaar 2020

In dit hoofdstuk volgt een beschrijving van de indicatoren. Per indicator wordt de titel, relevantie, definitie, teller, noemer, indicatortype, meetniveau en bron weergegeven. Bij iedere indicator wordt de meetperiode en meetinstructie vermeld. Ook wordt de keuze in indicatoren toegelicht.

Reikwijdte

De uitvraag van deze indicatoren betreft de zorg die aan cliënten verleend wordt volgens de reikwijdte van het Kwaliteitskader: “Cliënten met een ZZP 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.”

Verschillende niveaus

De indicatoren worden verzameld op verschillende niveaus: cliënt-, afdeling-, locatie- of concernniveau. U dient de gegevens op locatieniveau aan te leveren. Doorlevering aan het Openbaar Databestand (ODB) geschiedt namelijk op locatieniveau of in een enkele uitzondering op concernniveau.

De indicatoren 4.2 (terugdringen vrijheidsbeperking) en 4.3 (werken aan vrijheidsbevordering) zijn tekstvelden en worden niet geaggregeerd naar locatieniveau.

Keuze in indicatoren basisveiligheid

Voor verslagjaar 2020 gelden, net als in verslagjaar 2019, drie verplichte indicatoren basisveiligheid: ‘Advance Care Planning’ (ACP), ‘bespreken medicatiefouten in het team’ en ‘aandacht voor eten en drinken’. Daarnaast zijn er zeven keuze-indicatoren. Uit deze keuze-indicatoren moeten er minimaal twee gekozen worden. Zorgprofessionals en organisaties beslissen zelf welke indicatoren dit zijn. De cliëntenraad wordt over deze keuze in indicatoren geïnformeerd of wordt bij de keuze betrokken. De keuze voor de indicatoren wordt toegelicht in het kwaliteitsjaarverslag.

Maximaal één van deze keuze-indicatoren kan bestaan uit een kwalitatieve (open tekstveld) indicator m.b.t. gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking (indicator 4.2 en indicator 4.3). Omdat de Openbare Database (ODB) slechts de mogelijkheid biedt tot 400 tekens, is afgesproken dat aanlevering bestaat uit een verwijzing naar het kwaliteitsverslag waarbij duidelijk wordt aangegeven waar de informatie in het verslag staat. Dit kan door het hoofdstuk, paragraaf, alinea of bladzijdenummer aan te geven.

Op de transparantiekalender van het Zorginstituut staat bij elke keuze indicator de vraag of deze indicator is gekozen voor leren en verbeteren. Voor u de indicatoren gaat invullen, wordt in de portal de volgende vraag gesteld: “Welke indicatoren heeft u gekozen voor leren en verbeteren op uw locatie?” Dit kunt u aanvinken. Het antwoord moet voldoen aan bovenstaande eisen en wordt automatisch door de gegevensmakelaar aangeleverd aan Zorginstituut Nederland. Daarmee voldoen alle zorgaanbieders aan hun wettelijke plicht om over alle indicatoren informatie aan te leveren.

Indeling van de organisatie in afdelingen

Verschillende indicatoren vragen informatie op afdelingsniveau. Afdelingen zijn er in alle soorten en maten. U kunt zelf bepalen hoe u de afdelingen wilt indelen. U kunt uitgaan van bestaande afdelingen of nieuwe afdelingen samenstellen. U kunt zelfs van één locatie een

afdeling maken, afhankelijk van hoe u het leren en verbeteren hebt vormgegeven binnen uw organisatie. Belangrijk is dat de gegevens zodanig worden gemeten dat ze leren en verbeteren in multidisciplinaire teams mogelijk maken. Voor kleinschalige woonzorgorganisaties kan worden gemeten per locatie. Twee uitgangspunten zijn essentieel voor het definiëren van een afdeling/ locatie:

- Het minimale aantal cliënten op de afdeling of locatie is 10. Bij minder cliënten komt de privacy van de cliënt in het geding. Heeft u minder dan 10 cliënten binnen uw organisatie, dan hoeft u de indicatoren die op cliëntniveau worden gemeten niet in te vullen in de portal.
- Een afdeling bestaat zoveel mogelijk uit hetzelfde soort cliënten.

Voorbeeld

Een zorgorganisatie heeft vijf locaties. Vier locaties hebben zes afdelingen, telkens vier afdelingen voor cliënten met dementie en twee afdelingen voor cliënten met somatische aandoeningen. Op elke afdeling wonen 22 cliënten. U voert informatie in per afdeling, dus over de 22 cliënten per afdeling.

De vijfde locatie Huize Boslucht is een locatie met vier kleinschalige huisjes. In totaal wonen in Huize Boslucht 40 cliënten verdeeld over vier huisjes. In Huisje Eik wonen tien somatische verpleeghuiscliënten, in Lariks en Spar elk tien psychogeriatrische cliënten en in Ceder tien cliënten met Korsakov. Het is dan aan te bevelen om vanwege de verschillen in doelgroep Eik en Ceder apart als afdeling in te voeren en Lariks en Spar gezamenlijk.

3.1 Indicatoren basisveiligheid

NB: De meting van de indicatoren basisveiligheid vindt plaats in de periode van 1 januari - 28 februari 2021.

Thema 1 Decubitus – Vrije keuze indicator

De laatste jaren is de prevalentie van decubitus flink gedaald. Echter, in de langdurige zorg is het percentage wonden met een duur van zes maanden of langer toegenomen en komen de meer ernstige vormen van decubitus ook vaker voor. Dit kan erop duiden dat de behandeling van decubitus verbeterd kan worden (Landelijke Prevalentiemeting Zorgproblemen, 2015). Daarbij komt dat decubitus ook een grote impact heeft op de kwaliteit van leven van de cliënt.

De uitkomstindicator over decubitus (aantal cliënten met decubitus vanaf categorie 2) geeft informatie over het voorkomen (prevalentie) van decubitus en is internationaal gevalideerd. De uitkomsten (bijvoorbeeld een stijging ten opzichte van een eerdere meting) kunnen voor teams aanleiding zijn om in multidisciplinair verband, bijvoorbeeld met de wondverpleegkundige en de specialist ouderengeneeskunde, in te zoomen op casussen in het eigen team en lessen te trekken uit die casussen.

Consultatie en reflectie vergroten het bewustzijn en de kennis over de toestand van de huid van degene die aan het bed staat en dat is volgens professionals een belangrijke sleutel tot decubituspreventie. Met name het bespreken van casuïstiek met betrekking tot huidletsel is een goed middel om te leren en verbeteren op dit thema en zo de deskundigheid te vergroten. Om deze reden is een procesindicator over casuïstiekbespreking bij decubitus aan de indicatorenset toegevoegd.

1.1. Decubitus	
<i>Definitie</i>	Percentage cliënten op de afdeling met decubitus categorie 2 of hoger
<i>Vraag</i>	Heeft huidinspectie een decubitus categorie 2,3 of 4 aangetoond? <ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee
<i>Teller</i>	Aantal cliënten op de afdeling met decubitus categorie 2 of hoger
<i>Noemer</i>	Totaal aantal cliënten op de afdeling.
<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator
<i>Keuze/verplicht</i>	Keuze indicator
<i>Niveau van meting</i>	Cliëtniveau
<i>Oorsprong</i>	Reeds bestaande vraag in de LPZ-meting
<i>In- en exclusiecriteria</i>	n.v.t.
<i>Bron</i>	Onderzoek bij cliënt
<i>Meetperiode</i>	Meting in de periode van 1 januari-28 februari 2021
<i>Meetinstructie</i>	Voor het vaststellen van decubitus controleert u iedere cliënt lichamelijk op de aanwezigheid van decubitus. Heeft de cliënt decubitus categorie 2 of hoger, dan maakt u een aantekening. Per afdeling worden het aantal cliënten met decubitus categorie 2 of hoger én het totaal aantal cliënten geregistreerd. Op basis hiervan wordt het percentage berekend van het aantal cliënten met decubitus op de afdeling.

1.2. Casuïstiekbespreking decubitus op de afdeling	
<i>Definitie</i>	Percentage afdelingen waar een casuïstiekbespreking over decubitus heeft plaatsgevonden, waarbij de volgende items zijn doorgenomen: <ul style="list-style-type: none"> • Waar is het huidletsel ontstaan? • Wat is de locatie? • Zagen we al risico's tijdens de anamnese? • Interventies tot op heden, duur van de wondgenezing etc.
<i>Vraag</i>	Heeft een casuïstiekbespreking over decubitus op de afdeling plaatsgevonden op basis van de volgende items? <ul style="list-style-type: none"> • Waar is het huidletsel ontstaan? • Wat is de locatie? • Zagen we al risico's tijdens de anamnese? • Interventies tot op heden, duur van de wondgenezing, etc. • Ja, met de volgende functionarissen: [open tekstveld] • Nee
<i>Teller</i>	Aantal afdelingen waar dit jaar een casuïstiekbespreking heeft plaatsgevonden op basis van de beschreven items.
<i>Noemer</i>	Totaal aantal afdelingen in de zorgorganisatie waar decubitus categorie 2 of hoger voorkomt
<i>Type indicator</i>	Procesindicator
<i>Keuze/verplicht</i>	Keuze indicator
<i>Niveau van meting</i>	Afdelingsniveau
<i>Oorsprong</i>	Nieuw ontwikkelde vraag
<i>In- en exclusiecriteria</i>	Indicator hoeft alleen te worden gemeten op afdelingen waar decubitus categorie 2 of hoger voor komt.
<i>Bron</i>	Registratie per afdeling
<i>Meetperiode</i>	Terugkijkend op de periode januari t/m december 2020, vaststellen in de periode van 1 januari-28 februari 2021

Meetinstructie	<p>Op de afdelingen waar decubitus categorie 2 voor kwam in 2020, gaat u na of een casuïstiekbepreking over decubitus heeft plaatsgevonden in de periode januari t/m december 2020. Zo ja, kijk dan in het verslag van de bespreking of onderstaande onderwerpen zijn doorgenomen tijdens de bespreking:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waar is het huidletsel ontstaan? • Wat is de locatie? • Zagen we al risico's tijdens de anamnese? • Interventies tot op heden, duur van de wondgenezing etc. <p>Als dit het geval is, dan registreert u 'ja' voor deze afdeling op de betreffende vraag. Zijn niet alle onderwerpen besproken? Dan vult u 'nee' in bij de betreffende vraag. Op basis hiervan wordt het percentage berekend van het aantal afdelingen waar een volledige casuïstiekbepreking heeft plaatsgevonden.</p> <p>Waren er in 2020 geen cliënten met decubitus op de afdeling? Dan is het <u>niet</u> zinvol om deze indicator te kiezen.</p> <p>Bestaat uw organisatie uit één afdeling of locatie? Dan is de score altijd 0% of 100%.</p>
-----------------------	---

Thema 2 Advance Care Planning – Verplichte indicator

In het kwaliteitskader wordt preventie van acute ziekenhuisopnames genoemd als thema. Voor het zoveel als mogelijk voorkómen van dit soort opnames is een doorlopend gesprek met cliënt en familie nodig over de door hen gewenste en medisch gezien mogelijke zorg, ook rondom het levenseinde.

De moderne geneeskunde kan steeds meer. Deze verbeterde mogelijkheden om ziektes te genezen en levens te verlengen heeft ook een keerzijde. Sommige behandelingen zijn ingrijpend, hebben grote bijwerkingen en mogelijk schadelijke gevolgen. Dit roept vragen op als: wanneer houdt medisch ingrijpen op om zinvol te zijn en is andere zorg passender? Staan arts en cliënt stil bij de kwaliteit die het leven voor de cliënt heeft na een voorgenomen behandeling? Gaat het gesprek ook over de vraag of de cliënt zo'n behandeling nog wil en of dat realistisch is? Over wat de cliënt werkelijk belangrijk vindt en met welke zorg dit het best te bereiken is? Het zijn onderwerpen die professionals op tijd moeten bespreken met cliënten die door een ziekte of een kwetsbare situatie de dood in zicht hebben. Want zorg is alleen passend als deze aansluit bij de wens van de cliënt.

Ook is het van belang dat de uitkomsten van deze gesprekken goed worden vastgelegd. Op het moment dat de vraag naar verder behandelen namelijk acuut aan de orde is, kan die belangrijke vraag, waarover een ander onmogelijk kan beslissen, meestal niet meer worden gesteld.

Om een indruk te krijgen van de mate waarin gesprekken worden gevoerd en afspraken worden vastgelegd, is ervoor gekozen om een indicator op cliëntniveau te maken die kijkt naar de verslaglegging in het zorgdossier. Deze indicator geldt voor cliënten met een WLZ-indicatie, zowel met als zonder behandeling.

De indicator heeft als doel het voeren van de goede gesprekken een impuls te geven. Het is niet de bedoeling dat de indicator gaat werken als een met de cliënt af te vinken lijstje. Dit staat haaks op de zorgvuldigheid waarmee de gesprekken over dit onderwerp moeten worden gevoerd.

2. Gezamenlijke afspraken over behandeling rond het levenseinde	
<i>Definitie</i>	Percentage cliënten op de afdeling waarbij beleidsafspraken rondom het levenseinde zijn vastgelegd in het zorgdossier.
<i>Vraag</i>	Welke beleidsafspraken met de cliënt zijn vastgelegd in het zorgdossier? <ul style="list-style-type: none"> • Wel of niet reanimeren? • Wel of niet starten of stoppen met levensverlengende behandelingen, zoals antibiotica, bloedproducten en preventieve medicatie. • Wel of geen ziekenhuisopname • Anders, namelijk [<i>open tekstveld</i>] • Er zijn geen afspraken vastgelegd in het zorgdossier
<i>Teller</i>	Aantal cliënten waarbij beleidsafspraken zijn vastgelegd in het zorgdossier
<i>Noemer</i>	Totaal aantal cliënten op de afdeling
<i>Type indicator</i>	Procesindicator
<i>Keuze/Verplicht</i>	Verplichte indicator
<i>Niveau van meting</i>	Cliëtniveau
<i>Oorsprong</i>	Nieuw ontwikkelde vraag
<i>In- en exclusiecriteria</i>	N.v.t.
<i>Bron</i>	Dossieronderzoek
<i>Meetperiode</i>	Meting in de periode van 1 januari-28 februari 2021
<i>Meetinstructie</i>	<p>U registreert het aantal cliënten op de afdeling en voor iedere cliënt op de afdeling gaat u na in het zorgdossier of er beleidsafspraken over zorg en behandeling rond het levenseinde zijn gemaakt. Noteer per cliënt welke afspraken zijn vastgelegd op basis van de categorieën die hierboven worden genoemd. Bij categorie 'anders' geeft u een korte beschrijving van de beleidsafpraak. Ook noteert u de aantallen per categorie op de afdeling. Voor de categorie 'anders' geeft u kort eventuele andere beleidsafspraken weer die zijn opgenomen in de zorgdossiers.</p> <p>Vervolgens registreert u voor hoeveel cliënten één of meerdere beleidsafspraken zijn vastgelegd in het zorgdossier. Op basis hiervan wordt het percentage berekend van het aantal cliënten bij wie een of meerdere beleidsafspraken zijn vastgelegd.</p> <p>NB: Deze indicator vraagt een toetsing van de vastgelegde beleidsafspraken in het zorgdossier per cliënt. Het betreft hier uitdrukkelijk <u>niet</u> de globale afspraken over het proces zoals deze in de instelling zijn vastgelegd.</p>

Thema 3 Medicatieveiligheid – Verplichte indicator

De 'Veilige Principes' in de medicatieketen doen verschillende aanbevelingen voor een veilig medicatieproces (zie <https://www.zorgvoorbeter.nl/medicatieveiligheid/richtlijnen-veilige-principes>). Twee van deze randvoorwaarden zijn omgezet in een indicator voor de verpleeghuiszorg. Het gaat om:

1. het op teamniveau bespreken van medicatiefouten (VP 6.3), en
2. het uitvoeren van medicatiereviews met een vertegenwoordiger van het zorgteam (VP 6.4).

Professionals geven aan dat als het gaat om leren en verbeteren het cruciaal is dat degene die de medicatie geeft, ook weet wat zij of hij geeft. Bekwaam zijn is essentieel. De indicatoren hebben daarom te maken met de randvoorwaarden voor het bekwaam worden in het toedienen.

Indicator 3.1 richt zich op het leren van medicatiefouten op de afdeling. De indicator geeft antwoord op de vraag of teams ten minste ieder kwartaal informatie over incidenten en bijna-

incidenten krijgen teruggekoppeld en op basis daarvan verbeteracties kunnen uitzetten.

Indicator 3.2 geeft antwoord op de vraag of er minstens één keer per jaar een formele medicatiereview plaatsvindt met een zorgmedewerker die medicijnen aan de cliënt verstrekt. Het bespreken van de medicatie met specialist ouderengeneeskunde, apotheker en verpleegkundige en verzorgende vergroot het inzicht in de werking van medicatie bij alle betrokkenen. Het is voor de verpleegkundige en verzorgende als het ware een korte bijscholing, tegelijkertijd doen specialist ouderengeneeskunde en apotheker uit de observaties van de verpleegkundige meer kennis op over de werking van de medicatie.

3.1 Bespreken medicatiefouten in het team	
<i>Definitie</i>	Percentage afdelingen waar medicatiefouten tenminste één keer per kwartaal multidisciplinair worden besproken met medewerkers van de afdeling op basis van meldingen die zijn gedaan
<i>Vraag</i>	<p>Worden medicatiefouten ten minste eens per kwartaal multidisciplinair besproken met medewerkers van de afdeling op basis van meldingen die zijn gedaan?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ja, met de volgende functionarissen: <i>[open tekstveld]</i> • Nee • Niet van toepassing
<i>Teller</i>	Aantal afdelingen waar medicatiefouten ten minste eens per kwartaal multidisciplinair worden besproken op basis van gedane meldingen
<i>Noemer</i>	Totaal aantal afdelingen in de zorgorganisatie waar meldingen van medicatiefouten zijn geweest
<i>Type indicator</i>	Procesindicator
<i>Keuze/Verplicht</i>	Verplichte indicator
<i>Niveau van meting</i>	Afdelingsniveau
<i>Oorsprong</i>	Nieuw ontwikkelde vraag
<i>In- en exclusiecriteria</i>	Afdelingen waar geen meldingen van medicatiefouten waren worden uitgesloten van de meting
<i>Bron</i>	Registratie per afdeling
<i>Meetperiode</i>	Terugkijkend op de periode januari t/m december 2020, vaststellen in de periode van 1 januari-28 februari 2021
<i>Meetinstructie</i>	<p>Zijn op afdelingen waar medicatiefouten gemeld werden in de periode januari-oktober deze minstens één keer per kwartaal besproken op de afdeling? Dan registreert u 'ja'. Vervolgens vult u de functieomschrijvingen in van de degenen met wie de medicatiefouten zijn besproken. Het kan zijn dat de samenstelling van personen verschillend was bij meerdere besprekingen. Vult u in dit geval de functieomschrijvingen van alle aanwezigen <i>van alle bijeenkomsten</i> in 2020 in.</p> <p>Zijn er in 2020 geen meldingen van medicatiefouten geweest? Dan kunt u 'Niet van toepassing' invullen.</p> <p>Zijn er wel meldingen van medicatiefouten geweest in 2020, maar heeft niet ieder kwartaal een bespreking plaatsgevonden? Dan vult u 'nee' in.</p> <p>Bestaat uw organisatie uit één afdeling of locatie? Dan is de score altijd 0% of 100%.</p>

3.2 Medicatiereview	
<i>Definitie</i>	Percentage cliënten –met een ZZP V&V indicatie met behandeling- waarbij een formele medicatiereview heeft plaatsgevonden in het bijzijn van een zorgmedewerker die medicijnen aan de cliënt verstrekt
<i>Vraag</i>	<p>Is in het afgelopen jaar een formele medicatiereview uitgevoerd bij de cliënt?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee • Cliënt korter dan zes maanden in zorg <p>Zo ja, wie was hierbij aanwezig?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cliënt • Apotheker • Specialist Ouderengeneeskunde • Zorgmedewerker die medicijnen aan de cliënt verstrekt • Andere functionaris, namelijk [open tekstveld]
<i>Teller</i>	Aantal cliënten –met een ZZP V&V indicatie met behandeling- waarbij een formele medicatiereview is uitgevoerd in het afgelopen jaar in het bijzijn van de apotheker, specialist ouderengeneeskunde en een zorgmedewerker die medicijnen aan de cliënt verstrekt
<i>Noemer</i>	Alle cliënten met een ZZP V&V indicatie met behandeling op de afdeling
<i>Type indicator</i>	Procesindicator
<i>Keuze/verplicht</i>	Keuze indicator
<i>Niveau van meting</i>	Cliëntniveau
<i>Oorsprong</i>	Nieuw ontwikkelde vraag
<i>In- en exclusiecriteria</i>	<p>Alleen invullen voor cliënten die een ZZP V&V indicatie met behandeling hebben; exclusie voor cliënten die korter dan zes maanden in de zorgorganisatie verblijven.</p> <p>Deze indicator is niet van toepassing voor cliënten die zorg ontvangen op basis van een persoonsgebonden budget (PGB) omdat zij geen zorg met behandeling kunnen inkopen.</p>
<i>Bron</i>	Zorgdossier
<i>Meetperiode</i>	Terugkijkend op de periode januari t/m december 2020, vaststellen in de periode van 1 januari-28 februari 2021.
<i>Meetinstructie</i>	<p>U registreert per afdeling het aantal cliënten en gaat voor iedere cliënt die langer dan zes maanden in zorg is op de afdeling na in het zorgdossier of in de periode januari t/m december 2020 een medicatiereview heeft plaatsgevonden. Noteer per cliënt wie bij de review aanwezig was op basis van bovenstaande antwoordcategorieën. Bij categorie 'Andere functionaris' geeft u een korte functieomschrijving/beschrijving van de aanwezige. Vervolgens registreert u het aantal cliënten waarbij een zorgmedewerker (die medicijnen verstrekt aan de cliënt), een specialist ouderengeneeskunde en een apotheker aanwezig waren. Op basis hiervan wordt het percentage berekend voor deze indicator.</p>

Thema 4 Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking– Vrije keuze indicator

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg benoemt als thema 'Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperkende interventies'. Professionals en experts geven aan dat de sector juist moet insteken op *vrijheidsbevordering* van en voor cliënten. In de praktijk lopen zorgverleners ertegenaan dat zij maatregelen die niet bedoeld zijn als vrijheidsbeperking of maatregelen die bedoeld zijn als vrijheidsbevorderend allemaal moeten registreren als vrijheidsbeperkend. Hierdoor wordt niet duidelijk wat het doel is van de interventie (vrijheidsbeperking of vrijheidsbevordering).

Om die reden is gekozen voor een indicator die vrij precies vraagt welke maatregel is ingezet. De uitkomsten geven nauwkeurige input voor gesprekken binnen het team. De indicator wordt op deze wijze ook gemeten in de Landelijke Prevalentiemeting Zorgkwaliteit (LPZ).

Teams willen uit getallen ook kunnen aflezen of ze stappen zetten in het terugdringen van vrijheidsbeperking. In de procesindicator op afdelingsniveau wordt gevraagd hoe hieraan wordt gewerkt. Op locatieniveau (structuurindicator) wordt gevraagd hoe in het verpleeghuis wordt gewerkt aan vrijheidsbevordering.

De indicatoren m.b.t. vrijheidsbeperking zijn gelijk gebleven aan 2019, ondanks de invoering van de Wet Zorg en Dwang⁴. Voor verslagjaar 2021 zal worden gekeken of de indicator kan worden aangepast. Tot die tijd blijft de indicator gelijk. Omdat het een keuze-indicator is, kunnen zorgorganisaties en zorgprofessionals zelf beslissen of zij deze indicator willen kiezen.

4.1 Middelen en maatregelen rond vrijheid	
Definitie	Percentage cliënten op de afdeling waarbij de volgende middelen en maatregelen zijn toegepast (onderverdeling naar categorieën)
Vraag	Zijn er op deze afdeling tijdens de afgelopen 30 dagen bij de cliënt middelen en maatregelen rond vrijheid toegepast? <ul style="list-style-type: none">Ja (<i>alle toegepaste interventies moeten aangekruist worden</i>)<ul style="list-style-type: none">Mechanisch (<i>zoals bedhekken</i>)Fysiek (<i>zoals iemand met fysieke kracht in bedwang houden</i>)FarmacologischPsychologisch (<i>dwingend spreken</i>)Elektronisch (<i>alarm of camerabewaking</i>)Eén-op-één toezichtIn een ruimte afzonderenAndere maatregel [<i>open tekstveld</i>]Nee
Teller	Aantal cliënten bij wie middelen en maatregelen zijn toegepast op de afdeling onderverdeeld naar categorieën.
Noemer	Totaal aantal cliënten op de afdeling
Type indicator	Uitkomstindicator
Keuze/verplicht	Keuze indicator
Niveau van meting	Cliëtniveau
Oorsprong	Reeds bestaande vraag in de LPZ-meting
In- en exclusiecriteria	N.v.t.
Bron	Dossieronderzoek
Meetperiode	Meting in de periode van 1 januari-28 februari 2021 (terugkijkend op de afgelopen 30 dagen)

⁴ Per 1 januari 2020 is de Wet BOPZ vervangen door de Wet verplichte ggz (Wvvggz) en de Wet zorg en dwang (Wzd). De Wet BOPZ is alleen nog geldig voor betrokkenen/cliënten die vallen onder het overgangsrecht van die wetten.

<i>Meetinstructie</i>	<p>U registreert per afdeling het aantal cliënten en gaat voor iedere cliënt op de afdeling na in het zorgdossier of middelen en maatregelen bij de cliënt zijn toegepast in de afgelopen 30 dagen. Noteer per cliënt het type maatregel dat is toegepast. Meerdere antwoorden zijn mogelijk. Bij categorie 'Andere maatregel' geeft u een korte beschrijving van de maatregel.</p> <p>Vervolgens registreert u voor hoeveel cliënten middelen en maatregelen zijn toegepast. Ook noteert u de aantallen per categorie op de afdeling.</p> <p>Op basis van deze gegevens wordt het percentage berekend van de middelen en maatregelen die bij cliënten op de afdeling zijn toegepast in de afgelopen 30 dagen.</p> <p>NB: Deze indicator vraagt een toetsing van de toegepaste vrijheidsbeperkende maatregelen per cliënt in de afgelopen 30 dagen. Het betreft hier uitdrukkelijk niet de globale afspraken over het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen zoals deze in de instelling zijn vastgelegd.</p>
-----------------------	---

4.2 Terugdringen vrijheidsbeperking	
<i>Definitie</i>	Wijze waarop op de afdeling wordt gewerkt aan het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen
<i>Vraag</i>	<p>Hoe wordt op de afdeling gewerkt aan het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen? (<i>Open vraag</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> • [<i>Open tekstveld</i>] • Op deze afdeling worden geen vrijheidsbeperkende maatregelen toegepast.
<i>Teller</i>	Niet van toepassing
<i>Noemer</i>	Niet van toepassing
<i>Type indicator</i>	Procesindicator
<i>Keuze/verplicht</i>	Keuze indicator
<i>Niveau van meting</i>	Afdelingsniveau
<i>Oorsprong</i>	Nieuw ontwikkelde vraag
<i>In- en exclusiecriteria</i>	N.v.t.
<i>Bron</i>	Registratie per afdeling
<i>Meetperiode</i>	Terugkijkend op de periode januari t/m december 2020, vaststellen in de periode van 1 januari-28 februari 2021
<i>Meetinstructie</i>	<p>Beschrijft u hoe wordt gewerkt aan het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen op de afdeling.</p> <p>Zijn er geen vrijheidsbeperkende maatregelen toegepast van januari t/m december 2020 op de afdeling? Dan is het <u>niet</u> zinvol om deze indicator te kiezen.</p>

4.3 Werken aan vrijheidsbevordering	
<i>Definitie</i>	Wijze waarop de organisatie nadenkt over vrijheidsbevordering van cliënten
<i>Vraag</i>	Hoe werkt de organisatie aan vrijheidsbevordering voor cliënten die zorg ontvangen op basis van de Wet Zorg en Dwang? [<i>Open tekstveld</i>]
<i>Teller</i>	Niet van toepassing
<i>Noemer</i>	Niet van toepassing
<i>Type indicator</i>	Structuurindicator
<i>Keuze/verplicht</i>	Keuze indicator
<i>Niveau van meting</i>	Organisatieniveau
<i>Oorsprong</i>	Nieuw ontwikkelde vraag
<i>In- en exclusiecriteria</i>	Organisaties die geen cliënten in zorg hebben die zorg ontvangen op basis van de Wet Zorg en Dwang?
<i>Bron</i>	Registratie per organisatie
<i>Meetperiode</i>	Terugkijkend op de periode januari t/m december 2020, vaststellen in de periode van 1 januari-29 februari 2021
<i>Meetinstructie</i>	<p>Deze vraag dient ingevuld te worden per organisatie. Beschrijft u hoe op de locaties wordt gewerkt aan vrijheidsbevordering.</p> <p>Had u in 2020 geen cliënten die zorg ontvangen op basis van de Wet Zorg en Dwang? Dan is het <u>niet</u> zinvol om deze indicator te kiezen.</p>

Thema 5 Continentie - Vrije keuze indicator

Incontinentie is een omvangrijk gezondheidsprobleem dat vaak leidt tot een afname in de kwaliteit van leven van mensen. Incontinentie komt relatief vaak voor in verpleeghuizen. Urine-incontinentie komt voor bij 57% van de cliënten; enige vorm van fecale incontinentie bij 30% van de cliënten (Bron: LPZ).

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg benoemt het thema incontinentie voor de basisveiligheid. Professionals geven aan dat de term incontinentie klinkt alsof een zorgverlener er niet meer zoveel aan kan doen, terwijl de sector juist een impuls wil geven aan leren en verbeteren op de werkvloer. Daarom is het thema hernoemd naar continentie.

Professionals geven aan dat de behoefte aan continenzorg in kaart kan worden gebracht door het opstellen van een plan voor zorg rondom de toiletgang waarin de preferenties van de cliënt zijn vastgelegd. In dit plan worden de afspraken over voorkeuren en gewoontes van de cliënt betreffende de toiletgang genoteerd. Gaat een cliënt bijvoorbeeld meteen bij het opstaan naar het toilet of later? Heeft de cliënt hulp nodig bij de toiletgang? Incontinentiemateriaal wordt alleen gebruikt indien dit ondersteunend is voor de cliënt. Bijvoorbeeld wanneer een cliënt 's nachts wil doorslapen. Ook deze afspraak wordt vastgelegd in het plan voor zorg rondom de toiletgang.

Deze indicator gaat in op de gewoonten van mensen m.b.t. de toiletgang en in hoeverre personen die gewoonten kunnen behouden, zodat minder snel overgegaan hoeft te worden op bijv. incontinentiemateriaal.

5. Continentie	
<i>Definitie</i>	Percentage cliënten op de afdeling waarbij een plan voor zorg rondom de toiletgang is vastgelegd in het zorgdossier.
<i>Vraag</i>	Is een plan voor zorg rondom de toiletgang aanwezig in het zorgdossier? <ul style="list-style-type: none"> ○ Ja, er zijn afspraken vastgelegd over: <ul style="list-style-type: none"> ○ voorkeuren en gewoontes van de cliënt ten aanzien van toiletgang ○ manieren waarop cliënt ondersteund kan worden om de toiletgang zoveel mogelijk zelfstandig uit te (blijven) voeren ○ benodigde hulp bij de toiletgang ○ passend gebruik van incontinentiematerialen ○ anders, namelijk [open veld] ○ Nee ○ Onbekend
<i>Teller</i>	Aantal cliënten waarbij een plan voor zorg rondom de toiletgang is vastgelegd in het zorgdossier
<i>Noemer</i>	Totaal aantal cliënten op de afdeling
<i>Type indicator</i>	Procesindicator
<i>Keuze/verplicht</i>	Keuze indicator
<i>Niveau van meting</i>	Cliëtniveau
<i>Oorsprong</i>	Nieuw ontwikkelde vraag
<i>In- en exclusiecriteria</i>	N.v.t.
<i>Bron</i>	Dossieronderzoek
<i>Meetperiode</i>	Meting in de periode van 1 januari-28 februari 2021
<i>Meetinstructie</i>	<p>U registreert het aantal cliënten op de afdeling en voor iedere cliënt op de afdeling gaat u na in het zorgdossier of een plan voor zorg rondom de toiletgang is gemaakt. Noteer per cliënt welke afspraken zijn vastgelegd op basis van de categorieën die hierboven worden genoemd. Voor de categorie 'anders' geeft u kort eventuele andere afspraken weer die zijn opgenomen in de zorgdossiers.</p> <p>Vervolgens registreert u voor hoeveel cliënten een plan over zorg rondom de toiletgang is vastgelegd in het zorgdossier. Op basis hiervan wordt het percentage berekend van het aantal cliënten bij wie een plan voor een zo zelfstandig mogelijke toiletgang is vastgelegd.</p> <p>NB: Deze indicator vraagt een toetsing van de vastgelegde afspraken rondom de toiletgang per cliënt. Het betreft hier uitdrukkelijk <u>niet</u> de globale afspraken over het proces zoals deze in de instelling zijn vastgelegd.</p>

Thema 6 Aandacht voor eten en drinken – Verplichte indicator

Eten en drinken is voor alle cliënten in de verpleeghuiszorg een belangrijk aandachtspunt. Daarbij gaat het niet alleen om het voorkomen van ondervoeding of overgewicht bij de cliënt, maar ook om het genieten van eten en drinken en de ambiance tijdens de maaltijden.

Professionals geven aan dat het voor een team prettig is te weten wat de voedselvoorkeuren van een cliënt zijn. Deze voorkeuren omvatten een scala aan onderwerpen, zoals het bespreken van voorkeuren voor bepaald eten en drinken of hoeveelheden. Ook voorkeuren voor tijdstippen, tussendoortjes en plaats vallen hieronder. Of een cliënt hulp bij eten en drinken wenst of nodig heeft, is ook een onderwerp dat onder voedselvoorkeuren valt. Voedselvoorkeuren van cliënten kunnen veranderen met de tijd, om deze reden is het belangrijk hierover regelmatig in gesprek te gaan.

Deze indicator gaat in op hoe wordt omgegaan met de voorkeuren van de cliënt m.b.t. eten en drinken in het dagelijks leven. Het betreft niet de organisatiekenmerken, zoals bijvoorbeeld het aanbieden van een keuzemenu.

6. Aandacht voor eten en drinken: voedselvoorkeuren cliënt	
<i>Definitie</i>	Percentage cliënten op de afdeling waarbij voedselvoorkeuren in de afgelopen zes maanden zijn besproken en vastgelegd in het zorgdossier.
<i>Vraag</i>	<p>Zijn voedselvoorkeuren met de cliënt en/of familie van de cliënt in de afgelopen zes maanden besproken en vastgelegd in het zorgdossier?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ja, het volgende is besproken en vastgelegd: <ul style="list-style-type: none"> □ voorkeuren voor bepaald eten en drinken □ voorkeuren omtrent het aanbieden van eten en drinken (hoeveelheid, frequentie, vorm) □ gewenste hulp bij eten en drinken □ voorkeuren voor tijd en plaats van eten en drinken □ anders, namelijk (geef kort eventuele andere afspraken weer die zijn opgenomen in het zorgdossier) ○ Nee ○ Onbekend
<i>Teller</i>	Aantal cliënten waarmee voedselvoorkeuren in de afgelopen zes maanden zijn besproken en waarbij de afspraken zijn vastgelegd in het zorgdossier.
<i>Noemer</i>	Totaal aantal cliënten op de afdeling
<i>Type indicator</i>	Procesindicator
<i>Keuze/verplicht</i>	Verplichte indicator
<i>Niveau van meting</i>	Cliëntniveau
<i>Oorsprong</i>	Nieuw ontwikkelde vraag
<i>In- en exclusiecriteria</i>	N.v.t.
<i>Bron</i>	Dossieronderzoek
<i>Meetperiode</i>	Meting in de periode van 1 januari-28 februari 2021
<i>Meetinstructie</i>	<p>U registreert het aantal cliënten op de afdeling en voor iedere cliënt op de afdeling gaat u na in het zorgdossier of voedselvoorkeuren in de afgelopen zes maanden zijn besproken. Noteer per cliënt welke afspraken zijn vastgelegd op basis van de categorieën die hierboven worden genoemd. Voor de categorie 'anders' geeft u kort eventuele andere afspraken weer die zijn opgenomen in de zorgdossiers.</p> <p>Vervolgens registreert u voor hoeveel cliënten voedselvoorkeuren zijn besproken en vastgelegd in het zorgdossier. Op basis hiervan wordt het percentage berekend van het aantal cliënten met wie voedselvoorkeuren zijn besproken.</p> <p>NB: Deze indicator vraagt een toetsing van de vastgelegde voorkeuren per cliënt. Het betreft hier uitdrukkelijk <u>niet</u> de globale afspraken over het proces zoals deze in de instelling zijn vastgelegd.</p>

3.2 Indicatoren direct vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Thema 7 Kwaliteitsverslag (URL)

Het kwaliteitsverslag dat aanbieders van verpleeghuiszorg jaarlijks maken, dient op de eigen website te worden gepubliceerd. Het internetadres (URL) hiervan wordt aangeleverd met de indicatoren, zodat de vindplaats van het kwaliteitsverslag openbaar beschikbaar is. Geeft u een link die zo direct mogelijk naar het verslag leidt. Indien uw organisatie meerdere kwaliteitsverslagen maakt (bijvoorbeeld per locatie), dan levert u de URL aan waarop links naar alle verslagen te vinden zijn.

7. Webadres Kwaliteitsverslag	
<i>Definitie</i>	URL van de website waar het Kwaliteitsverslag 2020 van de zorgorganisatie te vinden is
<i>Vraag</i>	Wat is de URL van de publieke website waar het Kwaliteitsverslag 2020 van uw zorgorganisatie te vinden is?
<i>Teller</i>	Niet van toepassing
<i>Noemer</i>	Niet van toepassing
<i>Type indicator</i>	Procesindicator
<i>Keuze/verplicht</i>	Verplichte indicator
<i>Niveau van meting</i>	Concernniveau
<i>Bron</i>	Website zorgorganisatie
<i>Meetperiode</i>	Niet van toepassing

Thema 8 Cliëntervaring score

Voor de cliëntervaring score levert u de resultaten aan van de jaarlijkse meting volgens één van de volgende drie methodes: de Net Promotor Score, de aanbevelingsvraag van ZorgkaartNederland.nl of de totaalscore van ZorgkaartNederland.nl.

Vanaf 2021 wordt de cliëntervaring score gemeten met de totaalscore van ZorgkaartNederland.nl. 2020 geldt als overgangsjaar, waarin zowel de oude methoden (NPS of aanbevelingsvraag) als de nieuwe methode (totaalscore) gebruikt kunnen worden. U kiest voor 2020 een van de drie methodes waarop u wilt meten. Onderstaand vindt u per methode de instructies.

8. Clientervaring score: Net Promotor Score	
<i>Definitie</i>	Percentage cliënten/cliëntenvertegenwoordigers dat de zorgorganisatie aanbeveelt aan vrienden en familie
<i>Vraag</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Wat is het percentage cliënten dat de zorgorganisatie aanbeveelt? • “Zou u [naam zorgorganisatie] aanbevelen aan familie of vrienden?”. Antwoord op een schaal van 0 (zeer onwaarschijnlijk) tot 10 (zeer waarschijnlijk) • Wat is het totaal aantal bevraagde cliënten? • Opmerkingen: <i>[open tekstveld]</i>
<i>Teller</i>	Aantal respondenten dat bij de NPS-vraag een 8, 9 of 10 heeft ingevuld
<i>Noemer</i>	Totaal aantal respondenten
<i>Type indicator</i>	Uitkomstindicator
<i>Keuze/verplicht</i>	Verplichte indicator
<i>Niveau van meting</i>	Cliëtniveau
<i>Bron</i>	Cliëntenonderzoek
<i>Meetperiode</i>	Meting in de periode 1-1-2020 t/m 31-12-2020

Meetinstructie	<p>U laat door een extern bureau een cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren waarin ook de Net Promotor Score (NPS) wordt uitgevraagd. Bij het onderzoek wordt berekend hoeveel procent van de respondenten bij de NPS-vraag een 8, 9 of 10 heeft ingevuld. Hierbij wordt er dus vanuit gegaan dat een score 8, 9 of 10 een aanbeveling is van uw instelling. De meting moet zijn gedaan in de verslagperiode (voor de huidige aanlevering is dat tussen 1 januari en 31 december 2020).</p> <p>Als u een ander onderzoek gebruikt, vermeld dan bij 'Opmerkingen' welk onderzoek.</p> <p>Wanneer u meerdere methoden gebruikt om de cliënttevredenheid en -loyaliteit te meten, rapporteer dan op basis van de methode met de grootste N.</p> <p>- De N: het aantal cliënten/cliëntvertegenwoordigers dat de vraag heeft beantwoord</p> <p>Als u geen NPS-metingen uitvoert en u heeft u ook geen vermelding op ZorgkaartNederland.nl, vult u dan 'Niet van toepassing in' en geef in het opmerkingenveld aan waarom u geen meting heeft kunnen doen en ook niet op ZorgkaartNederland.nl staat. Leg ook uit in de opmerking op welke wijze u de cliënttevredenheid of -loyaliteit meet en meeneemt in de verbetering van de zorg.</p>
-----------------------	---

8. Clientervaring score: aanbevelingsvraag ZorgkaartNederland.nl	
Definitie	Percentage cliënten/cliëntenvertegenwoordigers dat de zorgorganisatie aanbeveelt aan vrienden en familie
Vraag	<ul style="list-style-type: none"> • Wat is het percentage cliënten dat de zorgorganisatie aanbeveelt? • "Zou u deze instelling aanbevelen bij uw vrienden of familie?" Ja/nee • Wat is het totaal aantal bevraagde cliënten? • Opmerkingen: <i>[open tekstveld]</i>
Teller	Aantal respondenten dat bij de aanbevelingsvraag op ZorgkaartNederland.nl 'ja' heeft ingevuld
Noemer	Totaal aantal respondenten
Type indicator	Uitkomstindicator
Keuze/verplicht	Verplichte indicator
Niveau van meting	Cliëtniveau
Bron	ZorgkaartNederland.nl
Meetperiode	Meting in de periode 1-1-2020 t/m 31-12-2020

Meetinstructie	<p>U heeft een vermelding op ZorgkaartNederland.nl. Wanneer cliënten/cliëntvertegenwoordigers een review achterlaten krijgen zij ook de vraag 'Zou u deze instelling aanbevelen bij uw vrienden of familie?'. Dit is een ja/nee-vraag. Het percentage dat de vraag met 'ja' heeft beantwoord, wordt door ZorgkaartNederland.nl voor u berekend. Omdat ZorgkaartNederland.nl een doorlopende meting doet en geen onderscheid maakt naar verslagjaren, rapporteert u het percentage zoals het op 31 december 2020 was.</p> <p>Als u een ander onderzoek gebruikt, vermeld dan bij 'Opmerkingen' welk onderzoek.</p> <p>Wanneer u meerdere methoden gebruikt om de cliënttevredenheid en -loyaliteit te meten, rapporteer dan op basis van de methode met de grootste N.</p> <p>De N: het aantal cliënten/cliëntvertegenwoordigers dat de vraag heeft beantwoord</p> <p>Als u geen NPS-metingen uitvoert en u heeft u ook geen vermelding op ZorgkaartNederland.nl, vult u dan 'Niet van toepassing in' en geef in het opmerkingenveld aan waarom u geen meting heeft kunnen doen en ook niet op ZorgkaartNederland.nl staat. Leg ook uit in de opmerking op welke wijze u de cliënttevredenheid of -loyaliteit meet en meeneemt in de verbetering van de zorg.</p>
-----------------------	--

8. Clientervaring score: totaalscore ZorgkaartNederland.nl	
Definitie	<p>Gemiddelde totaalscore van ZorgkaartNederland.nl op locatieniveau, gebaseerd op 6 deelvragen</p> <p>Toelichting bij definitie: Op ZorgkaartNederland.nl delen mensen hun ervaringen met de zorg. Bij verpleeghuiszorg geven mensen bij zes deelvragen een cijfer en hebben daarnaast de mogelijkheid om hun ervaring te beschrijven in een tekstvak. Per ervaring worden de cijfers van de zes deelvragen bij elkaar opgeteld en wordt het gemiddelde van deze zes cijfers berekend. Dit is het gemiddelde per ervaring. Op locatieniveau worden de gemiddelden per ervaring opgeteld en gedeeld door het aantal ervaringen. Dit is de gemiddelde totaalscore van ZorgkaartNederland.nl op locatieniveau. Op ZorgkaartNederland.nl staat dit vermeld als het gemiddelde waarderingscijfer per jaar met daarbij het aantal ervaringen waarop dit is gebaseerd. Het gemiddelde waarderingscijfer voor 2020 moet aangeleverd worden aan het ODB met het aantal ervaringen waarop gebaseerd.</p>
Vraag	<p>- Gemiddelde totaalscore op locatieniveau van de volgende zes deelvragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afspraken: Verliep het maken van een afspraak goed? En komt de organisatie/medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na? • Verpleging: Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling? • Omgang medewerkers: Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om? • Kwaliteit van leven: Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven? • Luisteren: Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek? • Accommodatie: Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig? <p>• Gemiddelde totaalscore op de zes deelvragen</p> <p>• Wat is het aantal ervaringen waarop de totaalscore is gebaseerd?</p>

	Opmerkingen: <i>[open tekstveld]</i>
Teller	<p>Bij elkaar opgetelde gemiddelden per ervaring</p> <p>Toelichting bij teller: Mensen die een ervaring delen, geven bij zes deelvragen een cijfer. Per ervaring worden de cijfers van de zes deelvragen bij elkaar opgeteld en wordt het gemiddelde van deze zes cijfers berekend. Dit is het gemiddelde per ervaring. Op locatieniveau worden de gemiddelden per ervaring vervolgens bij elkaar opgeteld.</p>
Noemer	Aantal ervaringen waarop de bij elkaar opgetelde gemiddelden zijn gebaseerd
Type indicator	Uitkomstindicator
Keuze/verplicht	Verplichte indicator
Niveau van meting	Clientniveau
Bron	ZorgkaartNederland.nl
Meetperiode	Meting in de periode 1-1-2020 t/m 31-12-2020
Meetinstructie	<p>Werkwijzen ophalen ervaringen: U kunt op verschillende manieren ervaringen ophalen, bijvoorbeeld via een belteam, interviewteam of mensen stimuleren zelf een ervaring te plaatsen (bijvoorbeeld via een folder met een link naar ZorgkaartNederland.nl, algemene mailing of link op de eigen website naar ZorgkaartNederland.nl). Meer informatie over het ophalen van ervaringen staat op: https://www.zorgkaartnederland.nl/content/spelregels-rond-het-ophalen-van-waarderingen</p> <p>Als u kiest voor deze methode van cliëntervaringsscore, heeft de aanbieder een uitzetverplichting van 80%. Dit houdt in dat aanbieders 80% van hun bewoners/naasten moet attenderen op het kunnen delen van hun ervaring via een of meerdere van bovengenoemde werkwijze. Bovengenoemde werkwijzen zijn bijvoorbeeld via een folder, algemene mailing, belteam, interviewteam, etc.</p> <p>Rapporteren totaalscore op locatieniveau: Op ZorgkaartNederland.nl worden gegevens op locatieniveau gepubliceerd. Cliënten/ cliëntvertegenwoordigers die een ervaring op ZorgkaartNederland.nl achterlaten geven op locatieniveau bij zes deelvragen een cijfer. Op ZorgkaartNederland.nl worden de deeltijfers bij elkaar opgeteld en gemiddeld tot een totaalscore per ervaring en vervolgens wordt per jaar de totaalscore op locatieniveau berekend (op ZorgkaartNederland.nl heet dit gemiddeld waarderingscijfer per jaar). Dit is openbare informatie en voor een aantal jaren terug te zien.</p> <p>Voor de totaalscore 2020 op locatieniveau hoeft u dus zelf niks te berekenen. U rapporteert begin 2021 het gemiddelde waarderingscijfer over het jaar 2020 en het aantal waarderungen waarop gebaseerd. Dit is openbare informatie. Beide cijfers staan op locatieniveau op ZorgkaartNederland.nl.</p>

4. Leren en verbeteren met de indicatoren basisveiligheid

In hoofdstuk 2 van dit handboek worden de indicatoren basisveiligheid beschreven. De indicatoren zijn ontwikkeld om teams te helpen met het leren en verbeteren. Dit hoofdstuk beschrijft de uitgangspunten voor het gebruik van de indicatoren binnen organisaties zoals die door de Stuurgroep Verpleeghuiszorg zijn geformuleerd:

1. Gegevens die met de indicatoren basisveiligheid worden verzameld, worden op een begrijpelijke en zinvolle manier teruggekoppeld naar professionals

Informatie uit de indicatoren basisveiligheid levert voor afdelingen of multidisciplinaire teams en werkgroepen zinvolle kwaliteitsinformatie op. U draagt intern zorg voor een adequate terugkoppeling.

2. Terugkoppeling van de uitkomsten vindt plaats op afdelingsniveau

U meet de indicatoren op afdelingsniveau. Wat u als afdeling definieert bepaalt u zelf (zie hoofdstuk 3) zodat deze logisch is voor de betrokken medewerkers in uw organisatie. Wanneer u de gemeten gegevens terugkoppelt aan afdelingen of multidisciplinaire teams ten behoeve van leren en verbeteren, moeten dat voor hen relevante gegevens zijn. Met name gegevens over 'eigen cliënten' en 'eigen werkprocessen' ondersteunen het interne verbeter-/borgproces.

3. Terugkoppeling van de uitkomsten aan professionals binnen zes weken

Voor zorgverleners en behandelaars is het belangrijk om over actuele informatie te beschikken om te kunnen sturen op de uitkomsten uit de indicatoren. Zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de meting van de indicatoren worden de uitkomsten multidisciplinair besproken in bestaande overlegstructuren, zoals het teamoverleg.

4. Indicatoren vormen een onderdeel in de kwaliteitscyclus

De uitkomsten van de indicatoren leveren een waardevolle bijdrage aan het gesprek over kwaliteit en van de verbetercyclus in het multidisciplinaire team. Professionals formuleren verbeterpunten en nemen deze mee in hun werkplannen. Een volgende meting met de indicatoren geeft zicht op de voortgang van de acties. De indicatoren kunnen ook aanleiding zijn voor kwaliteitsplannen op organisatieniveau. Deze plannen komen tot stand komen in nauwe samenspraak met cliëntenraad, ondernemingsraad/VAR.

5. Indicatoren mogen aansluiten bij reeds bestaande registraties binnen de organisatie

De indicatoren zijn ontwikkeld om inzicht te geven aan professionals binnen de organisatie (zie ook Hoofdstuk 2). De beroepsorganisaties en brancheorganisaties verpleeghuiszorg vinden het belangrijk dat de meting aansluit bij bestaande registraties in de praktijk. Gebruikt u bijvoorbeeld andere vergelijkbare categorieën bij registraties van middelen en maatregelen rond vrijheid? Dan kan dat.

Belangrijk is dat u deze afwijkingen in de wijze van meten documenteert en kunt verantwoorden. Het is niet mogelijk indicatoren over te slaan.

Bovenstaande werkwijze maakt het lastig om gegevens tussen organisaties te vergelijken. Bij de doorontwikkeling van de indicatoren wordt hier expliciet aandacht aan besteed door de organiserende partijen.

6. De indicatoren worden geëvalueerd

De indicatoren die in 2020 worden gemeten, worden geëvalueerd op:

- Validiteit en betrouwbaarheid van de indicatoren;
- De mate waarin de indicatoren voor zorgprofessionals en behandelaars geschikt zijn om te leren en te verbeteren.

Dit vormt een onderdeel van de ontwikkelagenda indicatoren basisveiligheid van de stuurgroep kwaliteitskader. Als onderdeel van de ontwikkelagenda wordt ook de behoefte aan ondersteunende tools in kaart gebracht.

5. Aanlevering kwaliteitsindicatoren

5.1 Gegevensmakelaar

Zorgaanbieders zijn wettelijk verplicht om ieder jaar indicatoren omtrent de kwaliteit van zorg aan te leveren aan het Openbare Databestand (ODB) van Zorginstituut Nederland (ZiNL). De gegevens worden aangeleverd via een gegevensmakelaar. Een gegevensmakelaar is een betrouwbare derde partij die diensten aanbiedt om de betrouwbaarheid van de uitwisseling van gegevens tussen partijen te waarborgen. ActiZ zal een gegevensmakelaar de opdracht geven voor het ontwikkelen van een portal via welke zorgorganisaties de gegevens aan kunnen leveren bij ZiNL.

5.2 Indicatoren basisveiligheid, indicatoren direct uit het kwaliteitskader en kernfactoren Personeelssamenstelling

In dit handboek zijn de indicatoren basisveiligheid beschreven en de overige indicatoren die direct uit het kwaliteitskader voortkomen. Daarnaast zijn zorgaanbieders ook, net als over verslagjaar 2019, verplicht om gegevens aan te leveren op het gebied van de personeelssamenstelling. Een gedetailleerde beschrijving van de Kernfactoren Personeelssamenstelling vindt u in het *“Handboek voor zorgaanbieders van verpleeghuiszorg – Toelichting op de indicatoren personeelssamenstelling verslagjaar 2020”*. Deze aanlevering verloopt via dezelfde portal, en voor het overzicht is deze ook in de planning opgenomen.

5.3 Van afdelingsniveau naar locatieniveau

De indicatoren basisveiligheid (zie paragraaf 2.2) moeten voor een groot deel op afdelingsniveau worden geregistreerd (zie paragraaf 4.2). De indicatoren basisveiligheid zijn tot stand gekomen in werksessies met professionals. Het idee is dat ze daardoor goed aansluiten bij de registraties op afdelingsniveau die toch al plaatsvinden in de zorg, of – waar dat niet het geval is – dat ze door de meerderheid van de professionals nuttig gevonden worden voor de beroepsuitoefening. En een nuttige meting zal niet zo snel als een meetlast voelen.

Er zijn verschillende manieren om de metingen te registreren, en de afdelingsgegevens te bundelen en verwerken tot de locatiecijfers die aangeleverd moeten worden aan het Zorginstituut. In dit Handboek is terug te vinden hoe de locatiecijfers precies samengesteld dienen te worden. Ook is aangegeven wanneer er gemeten moet worden. De manier waarop een organisatie dat precies registreert is een vrije keuze. De reden dat de registratie op afdelingsniveau niet in de portal centraal wordt geregeld heeft te maken met de diversiteit in de sector en met de aangescherpte regelgeving rond persoonsgegevens.

5.4 Planning 2020-2021

Stap	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul
1. handboeken gereed											
2. uitnodiging ZiNL											
3. Registreren indicatoren basisveiligheid en terugkoppeling in de eigen organisatie											
4. Registreren overige indicatoren kwaliteitskader en personeels-samenstelling											
5. Portal open, aanleveren gegevens (zie 3 en 4)											
6. Doorlevering aan ZiNL publicatie											

Schematisch overzicht: Planning 2020-2021

1. Publicatie handboeken

Op 1 september 2020 worden de handboeken gepubliceerd. In het voorliggende handboek worden de indicatoren basisveiligheid en de indicatoren direct uit het kwaliteitskader in detail beschreven. De meetinstructies voor de kernfactoren personeelssamenstelling vindt u in het *“Handboek voor zorgaanbieders van verpleeghuiszorg – Toelichting op de indicatoren personeelssamenstelling verslagjaar 2020”*.

<https://www.zorginzicht.nl/kwaliteitsinstrumenten/verpleeghuiszorg-indicatoren>

2. Uitnodiging ZiNL

ZiNL stuurt in oktober 2020 een brief naar bestuurders van organisaties die verpleeghuiszorg bieden volgens de reikwijdte van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg met het verzoek om de indicatoren voor verslagjaar 2020, zoals aangegeven op de transparantiekalender van het ZiNL, te registreren en in 2021 aan te leveren via de gegevensmakelaar, volgens de richtlijnen in dit handboek.

- Heeft u 1 november 2020 nog géén brief ontvangen, en valt uw zorg wél binnen de reikwijdte van het kwaliteitskader, neemt u dan contact op met het ZiNL. Ook als u ten onrechte een brief heeft ontvangen, neemt u dan contact op met het ZiNL.

3. Registreren indicatoren basisveiligheid

Een zorgorganisatie organiseert in de periode januari - februari 2021 een meting van de indicatoren basisveiligheid.

- Het merendeel van deze indicatoren wordt op afdelingsniveau geregistreerd. De zorgorganisatie zorgt zelf voor terugkoppeling van deze gegevens voor leren en verbeteren in de eigen organisatie én zorgt voor de berekening van de cijfers op locatieniveau, volgens het handboek.
- Dit jaar zijn er drie verplichte indicatoren en u maakt daarnaast een keuze van minimaal twee indicatoren uit de zeven keuze-indicatoren. Bij aanlevering in de portal wordt u gevraagd aan te geven welke keuze u hierin gemaakt heeft, zodat u alleen die indicatoren te zien krijgt. (Voor de keuzemogelijkheden zie paragraaf 2.2.)
- Voor verslagjaar 2020 is het de bedoeling dat alle organisaties de indicatoren basisveiligheid meten in dezelfde periode, dus januari-februari 2021.

4. Registreren indicatoren direct uit het kwaliteitskader en kernfactoren personeelssamenstelling

Vanaf 1 januari 2021 kan teruggekeken worden op 2020 en kan de zorgorganisatie de indicatoren direct vanuit het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg (thema's 7 en 8) en de kernfactoren personeelssamenstelling registreren.

→ *U levert de indicatoren basisveiligheid (thema's 1 tot en met 6) + de cliëntervaring score (thema 8) aan op locatieniveau. De indicator kwaliteitsverslag (thema 7) en de kernfactoren personeelssamenstellingsgegevens levert u aan op concernniveau.*

U levert aan in de periode januari t/m 28 juni 2021 via de portal.

5. Opening portal

Bestuurders van organisaties die lid zijn ActiZ of van één van de andere deelnemende brancheverenigingen⁵, en zorgorganisaties die vorig jaar kwaliteitsgegevens verpleeghuiszorg hebben aangeleverd en geaccordeerd, ontvangen in januari 2021 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 de overige deelnemende brancheverenigingen is het gebruik van de portal verdisconteerd in de contributie. Niet-leden kunnen gebruik maken van de portal, maar betalen een vergoeding van €200 per concern.

→ *Heeft uw organisatie over vorig verslagjaar géén gegevens aangeleverd en geaccordeerd en/of is uw concern géén lid van één van de deelnemende brancheverenigingen, en valt uw zorg wel binnen de reikwijdte van het Kwaliteitskader, dan dient u in december 2020 zelf de helpdesk van de gegevensmakelaar te benaderen en kunt u zo inloggegevens verkrijgen.*

6. Doorlevering gegevens

In de periode januari t/m 28 juni 2021 kunnen zorgorganisaties gegevens aanleveren in de portal en accorderen voor doorlevering. De aanlevering gebeurt in twee delen: één aanlevering bevat de kwaliteitsindicatoren (de indicatoren basisveiligheid en indicatoren vanuit het Kwaliteitskader) en één aanlevering bevat de kernfactoren personeelssamenstelling. Accorderen voor doorleveren kan in één handeling. De portal sluit op 28 juni 2021 en dan moeten alle zorgorganisaties alle gegevens hebben aangeleverd.

7. Doorlevering aan ODB en publicatie

Begin juli 2021 worden de geaccordeerde gegevens door de gegevensmakelaar doorgeleverd aan de Openbare Database (ODB) van het ZiNL. Het ZiNL maakt begin juli 2021 de balans op, en maakt de gegevens openbaar op de website www.zorginzicht.nl.

⁵ De deelnemende brancheverenigingen worden via ActiZ voor de opening van de portal bekendgemaakt.

Bijlage 1: Indicatoren basisveiligheid

Indicator	Definitie	Opmerkingen t.a.v. aanlevering ODB
Thema 1 Decubitus - Vrije keuze		
1.1. Decubitus	Percentage cliënten op de afdeling met decubitus categorie 2 of hoger	<ul style="list-style-type: none"> • Keuze indicator • ODB: aggregatie naar % cliënten per locatie
1.2. Casuïstiek-bespreking decubitus op de afdeling	Percentage afdelingen waar een casuïstiekbespreking over decubitus heeft plaatsgevonden, waarbij de volgende items zijn doorgenomen: <ul style="list-style-type: none"> • Waar is het huidletsel ontstaan? • Wat is de locatie? • Zagen we al risico's tijdens de anamnese? • Interventies tot op heden, duur van de wondgenezing etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Keuze indicator • ODB: Teller/noemer per locatie
Thema 2 Advance Care Planning - Verplicht		
2. Gezamenlijke afspraken over behandeling rond het levenseinde	Percentage cliënten op de afdeling waarbij beleidsafspraken rondom het levenseinde zijn vastgelegd in het zorgdossier	<ul style="list-style-type: none"> • Verplichte indicator • ODB: aggregatie naar % cliënten per locatie
Thema 3 Medicatieveiligheid - Verplicht		
3.1 Bespreken medicatiefouten in het team	Percentage afdelingen waar medicatiefouten tenminste een keer per kwartaal multidisciplinair worden besproken met medewerkers van de afdeling op basis van meldingen die zijn gedaan	<ul style="list-style-type: none"> • Verplichte indicator • ODB: Teller/noemer per locatie
3.2 Medicatiereview	Percentage cliënten –met een ZZP V&V indicatie met behandeling- waarbij in het afgelopen jaar een formele medicatiereview heeft plaatsgevonden in het bijzijn van een zorgmedewerker die medicijnen aan de cliënt verstrekt	<ul style="list-style-type: none"> • Keuze indicator • ODB: aggregatie naar % cliënten per locatie
Thema 4 Gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking – Vrije keuze		
4.1 Middelen en maatregelen rond vrijheid	Percentage cliënten op de afdeling waarbij de volgende middelen en maatregelen zijn toegepast (onderverdeling naar categorieën)	<ul style="list-style-type: none"> • Keuze indicator • ODB: aggregatie naar % cliënten per locatie

4.2 Terugdringen vrijheidsbeperking	Wijze waarop op de afdeling wordt gewerkt aan het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> • Keuze indicator • ODB: verwijzing naar kwaliteits-jaarverslag
4.3 Werken aan vrijheidsbevordering	Wijze waarop de organisatie nadenkt over vrijheidsbevordering van cliënten	<ul style="list-style-type: none"> • Keuze indicator • ODB: verwijzing naar kwaliteits-jaarverslag
Thema 5 Continentie - Vrije keuze		
5. Continentie	Percentage cliënten op de afdeling waarbij een plan voor zorg rondom de toiletgang is vastgelegd in het zorgdossier.	<ul style="list-style-type: none"> • Keuze indicator • ODB: aggregatie naar % cliënten per locatie
Thema 6 Aandacht voor eten en drinken - Verplicht		
6. Aandacht voor eten en drinken: voedselvoorkeur- en cliënt	Percentage cliënten op de afdeling waarbij voedselvoorkeuren in de afgelopen zes maanden zijn besproken en vastgelegd in het zorgdossier.	<ul style="list-style-type: none"> • Verplichte indicator • ODB: aggregatie naar % cliënten per locatie
Thema 7 Kwaliteitsverslag (URL) - Verplicht		
7. Webadres Kwaliteitsverslag	URL van de website waar het Kwaliteitsverslag 2018 van de zorgorganisatie te vinden is	<ul style="list-style-type: none"> • Verplichte indicator • ODB: Per concern
Thema 8 Cliëntervaringsscore - Verplicht		
8. Clientervaring score	NPS of aanbevelingsvraag ZorgkaartNederland.nl of totaalscore ZorgkaartNederland.nl	<ul style="list-style-type: none"> • Verplichte indicator • ODB: Per locatie