



# Handreiking Inzicht in kwaliteit

Bijlage van het Generiek kompas - Samen werken aan kwaliteit van bestaan

Datum: september 2024

Versie: 1.7

## Inhoud

Inleiding .....	3
Handreiking Inzicht in kwaliteit.....	3
Het kwaliteitsbeeld .....	4
De bedoeling .....	4
De uitwerking.....	4
Frequentie, indiening en publicatie .....	6
Inspiratie voor informatiebronnen .....	7
Goede voorbeelden .....	8
Bijlage 1: Handvatten voor opbouw kwaliteitsbeeld .....	9

## Inleiding

Het Generiek kompas Samen werken aan kwaliteit van bestaan geeft richting en schetst de beweging die we samen maken richting goede kwaliteit van zorg, passend bij de context en welke bijdraagt aan het uitgangspunt kwaliteit van bestaan. Goede zorg sluit aan bij persoonlijke mogelijkheden, wensen en behoeften van mensen met een zorgvraag. Het is van belang dat organisaties regelmatig evalueren wat goede zorg en kwaliteit van zorg is en inzichtelijk maken hoe het binnen de organisatie gaat.

Systematisch werken aan kwaliteit van zorg is randvoorwaardelijk voor organisaties bij het maken van beleid over goede zorg. Het monitoren van de kwaliteit van zorg is nodig om vast te stellen of deze verbeterd moet worden. Het bieden van inzicht in kwaliteit is niet alleen vanzelfsprekend voor intern gebruik door organisaties, maar ook in de relatie tussen de mensen met een zorgvraag en de professional en voor transparantie voor keuze-informatie, zorginkoop en toezicht. Er kan informatie opgehaald en beschikbaar gesteld worden voor verschillende doelen. Bijvoorbeeld voor mensen met een zorgvraag als basis voor zelf regie en om keuzes te kunnen maken, voor professionals en voor organisaties ten behoeve van leren en ontwikkelen, voor afspraken over de financiering en monitoring van de zorg en voor maatschappelijke verantwoording.

Het Generiek kompas is opgebouwd uit vijf bouwstenen, dit zijn aanknopingspunten om dagelijks te werken aan kwaliteit en daar zicht op te krijgen:

- Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften
- Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken
- Bouwsteen 3: Het werk organiseren
- Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen
- Bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit

De eerste vier bouwstenen vormen de basis van wat we verstaan onder kwaliteit van bestaan op verschillende niveaus. Zo ontstaat zicht op kwaliteit: wat gaat goed en wat kan beter, wat waren de doelen, hoe zijn deze gemonitord, wat zijn de dilemma's, welke doelen werden behaald en welke niet, wat wordt doorgezet en wat zijn nieuwe speerpunten? Deze thema's komen samen in bouwsteen 5: Inzicht in kwaliteit. Organisaties geven o.a. inzicht in kwaliteit met behulp van een jaarlijks door hen opgesteld kwaliteitsbeeld. Deze handreiking geeft handvatten om aan de slag te gaan met het kwaliteitsbeeld. Hoe komt het kwaliteitsbeeld tot stand? Welke inspiratiebronnen zijn er?

## Handreiking Inzicht in kwaliteit

Deze handreiking is een bijlage van het Generiek kompas Samen werken aan kwaliteit van bestaan. Het is bedoeld als ondersteuning voor bestuurders, beleids- en kwaliteitsmedewerkers, medezeggenschapsorganen, interne en externe toezichthouders en professionals binnen de reikwijdte van het Generiek kompas.

Voor de onderliggende visie en de bredere context leest u het Generiek kompas samen werken aan kwaliteit van bestaan.

Deze handreiking is ontworpen door:

ActiZ, ANBO-PCOB, BPSW, BVKZ, Koepel Gepensioneerden, LOC Waardevolle zorg, MantelzorgNL, NCZ, Nederlands Instituut van Psychologen, NOOM, Sociaal werk Nederland, SOMNL, SPOT, V&VN, Verenso, Zorgthuisnl en Zorgverzekeraars Nederland.

## Het kwaliteitsbeeld

### De bedoeling

Het jaarlijkse door de organisatie op te stellen kwaliteitsbeeld geeft een beeld van de kwaliteit vanuit de organisatie. Een open houding, benaderbaar zijn en inzicht verschaffen in de manier van werken zijn daarbij vanzelfsprekend. In het kwaliteitsbeeld kunnen organisaties gebruik maken van informatie uit verschillende bronnen, dit kunnen ervaringsverhalen zijn, onderzoeken, data uit de bron etc. Doordat het Generiek kompas kwaliteit van bestaan centraal zet en oog heeft voor de context, biedt het ruimte voor lokale invulling en een combinatie van tellen en vertellen in het kwaliteitsbeeld. Dit vraagt dat organisaties een visie ontwikkelen op wat voor hen kwaliteit is, in de context waarin zij werken en op basis daarvan invulling geven aan de verschillende bouwstenen van het kompas.

Met het kwaliteitsbeeld laat de organisatie samen met de mensen met een zorgvraag, mantelzorger, naasten, professionals en het sociale netwerk zien hoe zij werken aan kwaliteit van bestaan, zorg en de doelen waar zij de komende jaren aan gaan werken. Intern helpt het kwaliteitsbeeld om inzicht te krijgen in hoe mensen met een zorgvraag, mantelzorgers, naasten, het sociale netwerk en professionals de kwaliteit van de geboden zorg ervaren. Het geeft inzicht in de visie van de organisaties op kwaliteit van bestaan, zorg en in hoe het reflecteren, leren en ontwikkelen vorm krijgt. Daarnaast is het beeld van belang voor de reflectie van de raad van toezicht op de kwaliteit van zorg en is het voor de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en de financiers een hulpmiddel om een inkijk krijgen in de thema's en doelen van de organisatie waar de afgelopen periode aan gewerkt is.

### De uitwerking

#### *Met wie?*

Het leveren van goede zorg vraagt om voortdurend in gesprek te zijn over beleid, uitkomsten en verbetermogelijkheden met cliëntenraad, VAR/PAR, OR/PVT, regiebehandelaren/wijkverpleegkundigen/kwaliteitsverpleegkundigen, zorgpartners in de keten en andere maatschappelijke organisaties (later 'betrokkenen' genoemd). Bij het opstellen van het kwaliteitsbeeld is het goed om met alle betrokkenen te evalueren, reflecteren en samen een stip op de horizon te zetten en afspraken te maken over de te leveren zorg.

#### *Terugblik, vooruitblik en reflectie op de bouwstenen*

Het kwaliteitsbeeld is een terugblik, een reflectie en een vooruitblik en op de vijf bouwstenen van het Generiek kompas. Organisaties bundelen de verkregen informatie uit de vijf bouwstenen in het kwaliteitsbeeld waarbij er teruggeblikt wordt op het afgelopen jaar: wat ging er goed, wat kan anders en wat vraagt om doorontwikkeling? Welke doelen waren er, zijn deze behaald en hoe is dat gemonitord, en indien niet behaald, wat is hier de oorzaak van? Ook beschrijven organisaties in afstemming met betrokkenen wat de doelen zijn voor het komende jaar en waar zij aan gaan werken. Het kwaliteitsbeeld geeft de lerende beweging van organisaties weer en onderbouwt waarom er bepaalde keuzes gemaakt zijn en hoe dit heeft uitgepakt.

#### *Vormvrij*

De vorm en de opbouw van het kwaliteitsbeeld is vrij. Dat betekent dat organisaties, in afstemming met betrokkenen naar eigen inzicht invulling kunnen geven aan de manier waarop zij het kwaliteitsbeeld opstellen en welke informatiebronnen zij hiervoor willen gebruiken. Dit biedt mogelijkheden om kwaliteit in beeld te brengen met tellen én vertellen op een manier die bij de organisatie past en die ook voor intern gebruik goed bruikbaar is. Het kwaliteitsbeeld is geen doel op zich, maar een middel om kwaliteit inzichtelijk te maken. Doordat het beeld vormvrij is, kunnen organisaties voorkomen dat het gepaard gaat met onnodige administratieve lasten. De door hen gebruikte informatie kan bestaan uit verschillende bronnen, dit kunnen ervaringsverhalen zijn, onderzoeken, data uit de bron etc. (zie hoofdstuk '*Inspiratie voor informatiebronnen*').

#### *Verplichte onderdelen van het kwaliteitsbeeld*

Het is belangrijk dat de informatie uit alle bouwstenen van het Generiek kompas terugkomen in het kwaliteitsbeeld en dat de samenhang daartussen wordt weergegeven. Er zijn een aantal elementen die in ieder geval een plek krijgen in het kwaliteitsbeeld:

- Reflectie op de beweging van het kompas

- Een terugblik, vooruitblik op de doelen van de organisatie op het gebied van kwaliteit. Hoe zijn deze gemonitord en wat zijn eventueel benodigde verbetermaatregelen?
- Reflectie op de bouwstenen
  - Bouwsteen 1: Wat is voor cliënten belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld?
  - Bouwsteen 2: Hoe zijn afspraken met andere (welzijns-)organisaties georganiseerd en hoe is de samenwerking verlopen?
  - Bouwsteen 3: Hoe zijn afspraken over deskundigheid, veiligheid en zeggenschap georganiseerd en wat waren hierbij de dilemma's en/of oplossingsrichtingen?
  - Bouwsteen 4: Hoe is het leren en ontwikkelen van professionals en organisaties vormgegeven?
- Reflectie op hoe de organisatie systematisch werkt aan kwaliteit
- Reflectie op de resultaten van de jaarlijkse verplichte metingen van de clientervaringen

#### *Verplichte meting*

Naast de informatie die de organisatie zelf verzamelt zijn er ook een aantal landelijk verplichte metingen. Iedere organisatie meet in ieder geval verplicht één keer per jaar de cliëntervaringen. In 2024 meten organisaties in de wijkverpleging dat via de PREM en in de verpleeghuiszorg via de gemiddelde totaalscore gebaseerd op 6 vragen. Organisaties dienen de uitkomsten van de metingen te delen met Zorginstituut Nederland. Voor de meting en de aanlevering van de gegevens is een handboek geschreven met meet- en aanleverinstructies.

De wens en het streven is om de bestaande vragenlijsten door te ontwikkelen in lijn met het kompas en uit te komen tot één vragenlijst, waarbij kwaliteit van bestaan en mantelzorg een plek krijgt. Zodra de nieuwe vragenlijst is vastgesteld, zal het een verplichte jaarlijkse meting worden.

Samengevat betekent dit voor 2024 een verplichte meting van:

- Wijkverpleging
  - PREM Wijkverpleging (inclusief NPS-aanbevelingsvraag)
- Verpleeghuiszorg
  - Totaalscore - Vragenlijst bestaande uit zes vragen

## Frequentie, indiening en publicatie

Zorgorganisaties leveren uiterlijk op 31 maart 2025 het eerste kwaliteitsbeeld op, over 2024. Het kwaliteitsbeeld publiceren zij op hun eigen website en leveren een URL door naar het Zorginstituut Nederland. Het kwaliteitsbeeld is bedoeld om openbare informatie op te leveren over de kwaliteit van zorg.

Het kwaliteitsbeeld wordt uitgebracht onder verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur, en via een gegevensmakelaar aangeleverd bij Zorginstituut Nederland. Zorgorganisaties geven in het portaal van de gegevensmakelaar antwoord op de vraag: Wat is de URL van de publieke website waar het kwaliteitsbeeld van uw zorgorganisatie te vinden is?

De URL van het kwaliteitsbeeld wordt op concernniveau aangeleverd bij de gegevensmakelaar. Voor 2024 zijn de gegevensmakelaars Mediquest en DESAN. Indien uw organisaties zowel gegevens vanuit de PREM wijkverpleging aanlevert bij Mediquest als de Totaalscore Wlz bij DESAN, dan levert u alleen in het portaal van Mediquest de URL aan. Het portaal van DESAN is open van 1 december 2024 tot en met 31 maart 2025. Het portaal van Mediquest is open van 16 december 2024 tot en met 31 maart 2025.

De looptijd van het Generiek kompas is tot 2028. Dat betekent dat er in elk geval tot 2028 jaarlijks een kwaliteitsbeeld aangeleverd wordt bij het Zorginstituut Nederland.

## Inspiratie voor informatiebronnen

Informatiebronnen die professionals en organisaties kunnen gebruiken bij het opstellen van het kwaliteitsbeeld kunnen zowel kwalitatief als kwantitatief van aard zijn. Op deze manier vullen tellen en vertellen elkaar aan. Onderstaand een overzicht van informatiebronnen die gebruikt kunnen worden. Het is niet bedoeld als afvinklijst of als hoofdstukindeling, en ook niet limitatief, maar enkel om handvatten en inspiratie te bieden.

### **Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften**

- Verhalen van of interviews met mensen met een zorgvraag, naasten en mantelzorgers
- Het zorgleefplan, de afspraken over de invulling van zorg en ondersteuning
- Uitkomsten van vragenlijsten naar clientervaringen
- Invulling en resultaten open gesprek

### **Bouwsteen 2: Het bouwen van netwerken**

- Zicht op hoe het netwerk van mensen met een zorgvraag is betrokken
- Samenwerking met (welzijns)organisaties en andere relevante partijen in het netwerk/de regio

### **Bouwsteen 3: Het werk organiseren**

- Deskundigheidsmix en opbouw
- Overzicht van het aantal mensen met een zorgvraag en de indicaties
- Ziekteverzuim
- Zicht op afspraken ten behoeve van een passende deskundigheidsmix en wie op welke manier betrokken is bij de totstandkoming/herziening van de deskundigheidsmix.
- Zicht op (de totstandkoming van) samenwerkingsafspraken over bereikbaarheid bij ongeplande of in complexiteit toenemende zorgvraag.
- Beleid en resultaten inzet innovaties/hulpmiddelen
- Inzet informeel netwerk/vrijwilligers
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek
- Inzicht in hoe zeggenschap is georganiseerd en welke concrete resultaten dat heeft opgeleverd.

### **Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen**

- De totstandkoming van de keuze voor de onderwerpen voor leren en ontwikkelen en inzage in de manier waarop professionals en clientvertegenwoordigers zeggenschap hierin hebben gehad
- Overzicht van de resultaten van leren en ontwikkelen
  - Aan de hand van data (tellen: terugkoppeling van data uit het primaire proces/ data uit de bron, onderzoeken, indicatoren)
  - Aan de hand van kwalitatieve bronnen (vertellen: verhalen, interviews en ervaringen)
- Zicht op de verbeterdoelen en de manier waarop deze bereikt gaan worden
- Uitkomsten van teamreflecties
- Uitkomsten van audits
- Inrichting en betrokkenheid van medezeggenschap bij leren en ontwikkelen
- Zicht op hoe professionals hun professionele autonomie ervaren in samenhang met professionele standaarden
- Scholing en beroepsregistratie
- Leren en ontwikkelen in de regio

## Goede voorbeelden

Partijen hebben afgesproken vanaf 2025 goede voorbeelden van kwaliteitsbeelden te verzamelen en toe te voegen als bijlage in deze handreiking.

In de gehandicaptenzorg wordt al langer gebruik gemaakt van kwaliteitsbeelden, organisaties kunnen hier wellicht inspiratie uit halen.



## Bijlage 1: Handvatten voor opbouw kwaliteitsbeeld

Deze bijlage bevat een mogelijke hoofdstukindeling voor het kwaliteitsbeeld, te gebruiken indien gewenst.

De kompaspartijen hebben afgesproken dat de kwaliteitsbeelden vormvrij zullen zijn. Dit opdat organisaties naar eigen inzicht invulling kunnen geven aan vertellen en tellen. Tegelijkertijd vinden we het ook interessant om de kwaliteitsbeelden naast elkaar te kunnen leggen om de gemeenschappelijke elementen eruit te halen. Het onderling vergelijken en met elkaar bespreken wordt hierdoor ook makkelijker.

Voor organisaties die het prettig vinden om een handvat te hebben voor de opbouw van het kwaliteitsbeeld is de volgende hoofdstuk indeling gemaakt. De indeling is gebaseerd op de verplichte onderdelen van het kwaliteitsbeeld zoals genoemd in het kompas. Deze zouden gebruikt kunnen worden om het beeld met dezelfde hoofdstukken, kopjes, teksten of titels te vullen en waar gewenst ook in dezelfde volgorde. E.a. zal uiteraard van de gekozen vorm afhangen.

### Introductie

- Reflectie op de beweging van het kompas
- Doel van het kwaliteitsbeeld, tellen en vertellen
- Indeling

### Maatschappelijke context

- Terugblik en vooruitblik op de doelen van de organisatie ten aanzien van kwaliteit

### Het open gesprek (bouwsteen 1)

- Hoe worden cliënten, naasten en professionals gefaciliteerd om het goede gesprek te voeren?
- Wat is voor cliënten, naasten en mantelzorgers belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld vanuit de professionele inzichten?

### Het bouwen van netwerken (bouwsteen 2)

- De samenwerking met andere organisaties
- Hoe worden zorgprofessionals gefaciliteerd om actief te zijn in professionele netwerken?
- Wat is de meerwaarde voor cliënten?

### Het werk organiseren (bouwsteen 3)

- Invulling van deskundigheid, veiligheid en zeggenschap, dilemma's en oplossingen
- Hoe wordt gewerkt aan een deskundigheidsmix die past bij de zorgvraag (met aandacht voor signaleren, beschikbaarheid en samenwerking)?
- Hoe wordt zeggenschap door professionals en client(vertegenwoordigers) vormgegeven?

### Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)

- Hoe is het leren en ontwikkelen van professionals en de organisatie vormgegeven?
- Belangrijke thema's
- Resultaten en verbeterpunten

### Reflectie op kwaliteit

- Resultaten meting clientervaringen en mantelzorgers
- Hoe werkt de organisatie aan kwaliteit zoals benoemd in de vijf bouwstenen en op welke manier zijn hierbij professionals, cliënten, naasten en mantelzorgers betrokken?
- Wat zijn belangrijke thema's?

## **Perspectief naar volgend jaar**

- Wat betekenen deze reflecties voor het werken aan kwaliteit het komende jaar? Welke thema's verdienen extra aandacht naar aanleiding van de reflecties? Wat mogen met mensen met een zorgvraag, hun naasten en de mantelzorgers verwachten?
- Op welke manier wordt dat vertaald naar beleid en concrete acties en wie zijn er betrokken bij beleidsvorming en implementatie daarvan?