

# Uitvraag Indicatoren Basisveiligheid Verpleeghuiszorg 2018

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

versie 17 januari 2019

**NB: voor vragen over meetinstructies van indicatoren: zie het Handboek of neem contact op met de helpdesk (zie overzicht contactgegevens op pagina 3)**

De Bedoeling		
1.	<b>Waarom meten van indicatoren?</b>	<p>Zorgteams hebben de verantwoordelijkheid om in hun dagelijkse praktijk, samen met collega's continu aan de verbetering van de zorg te werken. Als het goed is gebeurt dit structureel en systematisch. Verschillende bronnen geven zorgverleners en behandelaars informatie over wat er voor hun cliënten toe doet en waar verbeterpunten liggen, met andere woorden, of de zorg persoonsgericht en veilig is. De indicatoren basisveiligheid vormen ook zo'n bron.</p> <p>Naast de indicatoren basisveiligheid zijn er ook indicatoren bedoeld om het toezicht door de IGJ te ondersteunen en enkele indicatoren zijn gekoppeld aan verplichtingen die vastliggen in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.</p>
2.	<b>Hoe gebruik je de metingen voor leren en verbeteren?</b>	<p>Teams gaan aan de slag met de resultaten uit de indicatoren in (multidisciplinaire) teamgesprekken hierover. Vragen die in het team kunnen worden beantwoord zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Herkennen: kunnen we deze resultaten plaatsen?</li><li>• Begrijpen: kunnen we de resultaten verklaren?</li><li>• Waarderen: vinden we de resultaten goed genoeg?</li><li>• Handelen: welke verbeteracties zijn nodig?</li></ul> <p>Uit de gesprekken volgens plannen en acties. De uitkomsten van het verbeterproces kunnen een plek krijgen in het kwaliteitsverslag van de organisatie.</p>

De Bedoeling (vervolg)		
3.	Verschillende soorten indicatoren	<p><b>1. Indicatoren basisveiligheid</b> Op vier thema's die belangrijk zijn voor de veiligheid van cliënten: decubitus, advance care planning, medicatieveiligheid, en gemotiveerd omgaan met vrijheidsbeperking worden indicatoren uitgevraagd met als doel het leren en verbeteren in teams op deze thema's een impuls te geven.</p> <p><b>2. Indicatoren toezicht IGJ</b> Ten behoeve van hun toezichtsrol, en in aanvulling op hun andere informatiebronnen, zijn door de IGJ twee indicatoren opgesteld: 'Sturen op kwaliteit en veiligheid' en 'Continuïteit van zorg'.</p> <p><b>3. Indicatoren direct vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg</b> Twee indicatoren zijn gekoppeld aan verplichtingen die vastliggen in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg: de aanlevering van de vindplaats (URL) van het kwaliteitsverslag van de organisatie en de aanlevering van de aanbevelingsscore (Net Promoter Score).</p>
4.	In mijn organisatie worden kwaliteitsindicatoren vooral gezien als een administratieve last.	<p>Bij het ontwikkelen van de set indicatoren is daar rekening mee gehouden. Voor een zinvol gebruik van indicatoren is het goed om het aantal indicatoren beperkt te houden en ons af te vragen: op welke punten willen we als beroepsgroepen en zorgorganisaties echt leren om de zorg te verbeteren? De indicatoren moeten niet leiden tot een onevenredige administratielast.</p> <p>Een deel van de last die verzorgenden en verpleegkundigen ervaren komt eruit voort dat zij weinig terug horen van wat zij hebben geregistreerd. 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. De 123-Tool Basisveiligheid kan teams hierbij helpen.</p> <p>Ten slotte 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.</p>

Algemeen		
5.	<b>Waarom heb ik juist wel of juist geen uitnodiging van het Zorginstituut ontvangen?</b>	<p>Het Zorginstituut (ZIN) heeft in oktober 2018 een brief gestuurd naar alle zorgorganisaties die verpleeghuiszorg bieden volgens de reikwijdte van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. In deze brief verzoekt het ZIN om in 2018 de indicatoren zoals aangegeven op de transparantiekalender van het ZIN te registreren, en deze in 2019 aan te leveren via gegevensmakelaar Desan.</p> <p>Heeft u geen brief ontvangen, maar valt u wel in de reikwijdte? Of heeft u juist wel een brief ontvangen, maar is dit volgens u onterecht?            Neem hierover contact op met het ZIN via: <a href="mailto:kwaliteitsgegevens@zinl.nl">kwaliteitsgegevens@zinl.nl</a></p>
6.	<b>Waar en door wie worden de indicatoren gebruikt?</b>	<p>De indicatoren worden door het Zorginstituut openbaar gemaakt op de website <a href="http://www.zorginzicht.nl">www.zorginzicht.nl</a> Hiermee zijn de gegevens voor iedereen toegankelijk. Cliënten, medewerkers, inspectie en zorgkantoren kunnen gebruik maken van de gegevens om hun oordeel te vormen.</p> <p>De indicatoren bieden, vooral in samenhang met het bijbehorende kwaliteitsverslag van de zorgorganisatie, een indicatie van de kwaliteit van de geleverde zorg en het kwaliteitsbeleid van de zorgorganisatie.</p>

Afdelings- en locatieniveau		
7.	<b>Klopt het dat wij zelf bepalen hoe de indeling in afdelingen eruit ziet?</b>	Ja, dat klopt. In het Handboek wordt beschreven dat u zelf kunt bepalen hoe u de afdelingen wilt indelen.
8.	<b>Wij hebben diverse afdelingen waar acht cliënten verblijven. Betekent dat dat wij daar niet moeten meten, in verband met de privacy?</b>	<p>Het is wél de bedoeling dat u daar meet – dat levert u immers leer- en verbeterinformatie op. De gegevens op afdelingsniveau blijven binnen de organisatie en worden gebruikt voor het monitoren en verbeteren van de zorg. Dan speelt het privacy-aspect niet, en heeft het dus wél zin om te meten.</p> <p>Vervolgens: Als uw locatie meerdere afdelingen heeft, kunt u de gegevens van alle cliënten van de locatie vervolgens verzamelen. Voor aanlevering aan de Openbare database op locatieniveau, waar het privacy-aspect wel speelt, is het aantal cliënten dan waarschijnlijk wel groter dan tien en dus toereikend.</p> <p>Kunt u, ook na optellen, niet boven de tien cliënten komen? Zie dan de volgende vraag.</p>
9.	<b>Onze hele locatie is een huis met acht cliënten. Wij willen graag transparant zijn en willen graag aanleveren, maar dat is niet de bedoeling volgens het handboek. Als wij niet aanleveren kan dat wellicht een andere indruk geven aan de buitenwereld, hoe kan ik dat voorkomen?</b>	In de periode april-juni levert u de gegevens aan voor uw locatie(s). Als bij de indicatoren op cliëntniveau voor de locatie het aantal cliënten kleiner dan tien is, heeft u de mogelijkheid om dit expliciet als antwoordcategorie aan te vinken. In de openbare database zal dit antwoord ook op die manier worden opgenomen. Zo is voor elke gebruiker van de Openbare database duidelijk dat deze metingen wel verricht zijn, maar in verband met privacy-overwegingen niet openbaar gemaakt kunnen worden.
10.	<b>Welke definitie van locatie moet ik hanteren? Mag ik dat ook zelf invullen, zoals ik ook zelf de ‘afdeling’ kan bepalen?</b>	Nee, de definitie van locatie is gebaseerd op de registratie bij de Kamer van Koophandel. De KvK-nummers voor concerns en vestigingen moeten ook worden vermeld in de portal ten behoeve van de wettelijke verantwoording. In een heel enkel geval wordt er wel eens afgeweken van de KvK-indeling (worden bijvoorbeeld vestigingen samengevoegd, of gesplitst), maar dat dient de organisatie met een onderbouwd verhaal bij het ZIN aan te vragen.

Afdelings- en locatieniveau (vervolg)		
11.	<b>Hoe kan ik de 123-Tool Basisveiligheid inzetten?</b>	<p>123-Tool Basisveiligheid is bedoeld om te ondersteunen bij het leren en verbeteren met de indicatoren basisveiligheid op afdelingsniveau. Om de tool in te kunnen vullen, verzamelt u de gegevens op cliëntniveau en telt die op tot afdelingsniveau. De tool geeft vervolgens op het 2<sup>e</sup> tabblad een overzichtelijke terugkoppeling van de resultaten op de indicatoren.</p> <p>Afhankelijk van de verbeter- of borgplannen die de teams maken kunt u de 123-Tool Basisveiligheid gebruiken om de resultaten van de verbeteracties in beeld te brengen.</p> <p>Naast het monitoren van de voortgang op de indicatoren basisveiligheid, is 123-Tool Basisveiligheid ook een hulpmiddel voor het aanleveren van de indicatoren basisveiligheid bij gegevensmakelaar Desan. Van de verschillende afdelingen telt u de resultaten op tabblad 3 tot locatieniveau.</p>
12.	<b>Klopt het dat er voor de verschillende categorieën van indicatoren, verschillende meetperioden gelden?</b>	<p>Ja , dat klopt. In het handboek vindt u het overzicht van de (drie) verschillende categorieën van indicatoren die geregistreerd moeten worden. Voor elk daarvan geldt een eigen meetperiode. Het aanleveren geschiedt wel allemaal in dezelfde periode: april-mei-juni 2019, via gegevensmakelaar Desan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Indicatoren basisveiligheid (Zie Handboek, thema's 1 t/m 4):</i> Deze indicatoren moeten geregistreerd worden in de meetperiode november/december 2018.</li> <li>• <i>Indicatoren toezicht IGJ (Zie Handboek, thema's 5 en 6):</i> Deze indicatoren kijken terug op het hele jaar 2018. Registratie kan dus vanaf 1 januari 2019.</li> <li>• <i>Indicatoren direct vanuit Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (Zie Handboek, thema's 7 en 8):</i> Thema 7: hiervoor registreert u de url van het kwaliteitsverslag over 2018. Thema 8: de NPS-meting moet in 2018 gedaan zijn.</li> </ul>

Proces van aanleveren in apr-mei-jun 2019; inloggen, invullen, accordering		
13.	<b>Hoe en wanneer moet ik de gegevens aanleveren?</b>	<p>Het aanleveren van alle gegevens geschiedt in de periode april – mei - juni 2019. Dan is de portal van gegevensmakelaar Desan open. Zorgorganisaties die lid zijn van ActiZ of één van de deelnemende brancheverenigingen en die vorig jaar kwaliteitsgegevens hebben aangeleverd en geaccordeerd, ontvangen automatisch op Raad van Bestuur-niveau een e-mail van Desan met inloggegevens (voor het invoeren van gegevens) en een bevestigingscode (waarmee geaccordeerd wordt door de RvB). Voor leden van ActiZ en overige deelnemende brancheverenigingen is het gebruik van de portal verdisconteerd in de contributie. Niet-leden kunnen gebruik maken van de portal tegen een vergoeding van € 200,- per concern.</p>
14.	<b>Inlog gegevens portal</b>	<p>Het aanleveren van alle gegevens geschiedt in de periode april – mei - juni 2019. Dan is de portal van gegevensmakelaar Desan open. Zorgorganisaties die lid zijn van ActiZ of één van de deelnemende brancheverenigingen en die vorig jaar kwaliteitsgegevens hebben aangeleverd en geaccordeerd, ontvangen automatisch op Raad van Bestuur-niveau een e-mail van Desan met inloggegevens (voor het invoeren van gegevens) en een bevestigingscode (waarmee geaccordeerd wordt door de RvB). Voor leden van ActiZ en overige deelnemende brancheverenigingen is het gebruik van de portal verdisconteerd in de contributie. Niet-leden kunnen gebruik maken van de portal tegen een vergoeding van € 200,- per concern.</p>
15.	<b>Hoe moet ik verwijzen naar het Kwaliteitsverslag 2018 van de zorgorganisatie als het nog niet gereed is? (dat hoeft volgens het kwaliteitskader pas op 1 juli 2019 gereed te zijn)</b>	<p>U kunt verwijzen naar de plaats op uw website waar het vanaf 1 juli 2019 te vinden is. Bij voorkeur zo precies mogelijk, bv zo dat er maximaal nog één klik nodig is om het verslag te openen.</p>

Wijzigingen van adres, KvK- en/of vestigingsnummer en het toevoegen of wijzigen van locatie(s)		
16.	<b>Hoe kan ik het adres van mijn organisatie en/of locatie(s) wijzigen?</b>	U kunt uw adres zelf wijzigen in de portal van de gegevensmakelaar Desan. Dit kan vanaf april 2019, omdat vanaf dan de portal open is.
17.	<b>De naam van mijn locatie is gewijzigd. Hoe kan ik dit aanpassen?</b>	U kunt de naam van uw locatie zelf wijzigen in de portal van de gegevensmakelaar Desan. Dit kan vanaf april 2019, omdat vanaf dan de portal open is.
18.	<b>Ik heb een nieuwe locatie. Hoe kan ik deze toevoegen?</b>	U kunt een nieuwe locatie zelf toevoegen in de portal van de gegevensmakelaar Desan. Dit kan vanaf april 2019, omdat vanaf dan de portal open is.
19.	<b>Er staat een locatie tussen, maar deze bestaat niet meer of levert geen zorg binnen de reikwijdte van verpleeghuiszorg. Hoe kan ik dit wijzigen?</b>	Indien uw locatie geen verpleeghuiszorg (meer) levert, neem dan contact op met het Zorginstituut via het emailadres <a href="mailto:kwaliteitsgegevens@zinl.nl">kwaliteitsgegevens@zinl.nl</a> . Vermeld in deze mail om welk concern en locatie(s) het gaat en zo gedetailleerd mogelijk wat de reden is dat u denkt niet aanleverplichtig te zijn.

# Helpdesk Uitvraag Indicatoren Basisveiligheid Verpleeghuiszorg 2018

## Afhandeling van de vragen in het kader van de kwaliteitsuitvraag verpleeghuiszorg 2018

	Vraagtype	Verantwoordelijke organisatie	contactgegevens
1	Vragen over het niveau van aanleveren (locaties en KvK-nummers), brieven van ZIN, handhaving, gebruik indicatoren	ZIN	<a href="mailto:kwaliteitsgegevens@zinl.nl">kwaliteitsgegevens@zinl.nl</a> 020-7978963
2	<p>Vragen over de indicatoren basisveiligheid</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• definities</li> <li>• onduidelijkheden in handboek</li> <li>• berekening indicatoren</li> <li>• samenstelling van tellers, noemers</li> <li>• indeling in afdelingen</li> </ul> <p>Vragen over de verhouding tussen interne verbetering/externe verantwoording</p> <p>Vragen over het proces van het meten in nov-dec, vragen over de 123-tool</p>	V&VN Verenso	<a href="mailto:svanbeek@verenso.nl">svanbeek@verenso.nl</a> <a href="mailto:a.vaalburg@venvn.nl">a.vaalburg@venvn.nl</a>
3	<p>Vragen over het proces van aanleveren in apr-mei-jun, over locaties, inloggen, invullen, accordering etc</p> <p>Vragen over het gebruik van de indicatoren door externen, sancties</p> <p>Vragen over de indicatoren direct vanuit het Kwaliteitskader:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NPS</li> <li>• Kwaliteitsverslag</li> </ul>	ActiZ vanaf april 2019: Desan Helpdesk  ActiZ	Karin van Rossenberg <a href="mailto:k.van.rossenberg@actiz.nl">k.van.rossenberg@actiz.nl</a>
4	Vragen over de indicatoren Toezicht IGJ	IGJ	<a href="mailto:c.heikoop@igj.nl">c.heikoop@igj.nl</a>



