

# 8 Gebruik van informatie

## Vereisten

- Elke verpleeghuisorganisatie dient vanaf 2017 minimaal één keer per jaar informatie over cliënt-ervaringen te verzamelen en te gebruiken middels erkende instrumenten<sup>15</sup>. De informatie over cliëntervaringen is onderdeel van het jaarlijks kwaliteitsverslag en kan onder andere gebruikt worden voor verbetering en voor keuze-informatie voor (potentiële) cliënten.
- Elke verpleeghuisorganisatie dient in het kader van onderlinge landelijke vergelijkbaarheid vanaf verslagjaar 2016 minimaal één keer per jaar informatie over de Net Promotor Score<sup>16</sup> (NPS) score per locatie (volgens KvK-registratie) van de eigen verpleeghuisorganisatie aan te leveren. Hiervoor mag ook de aanbevelingsvraag van Zorgkaart Nederland gebruikt worden. De informatie met betrekking tot NPS is onderdeel van het jaarlijks kwaliteitsjaarverslag en dient uiterlijk 1 juli volgend op het betreffende verslagjaar aangeleverd te worden bij de Openbare Database van het Zorginstituut door een daartoe ingerichte organisatie die voldoet aan de aanleverspecificaties van het Zorginstituut.

## Opdrachten aan de sector

- Gegevens die gebruikt worden voor het berekenen van de indicatoren van basisveiligheid zijn in principe vastgelegd in het (elektronische) cliëntendossier (registratie aan de bron). Standaardisatie van deze gegevens vindt plaats volgens de informatiestandaard en gegevens kunnen worden opgenomen in landelijke kwaliteitsregistraties.
- De sector wordt opgeroepen om te komen tot een selectie van erkende instrumenten voor ervaringen en oordelen van cliënten. De instrumenten meten de bijdrage van de organisatie aan kwaliteit van leven, niet over kwaliteit van leven als zodanig.
- Nieuwe kennis en ervaringen die beschikbaar komen vanuit de uitwisselingen tussen zorgorganisaties moeten actief verbonden worden met onderzoek, onderwijs en beleid. Hierin is een rol weggelegd voor (universitaire) kennisnetwerken en kennisinstituten.
- De relevante partijen krijgen de opdracht om de informatiestandaard behorende bij dit kwaliteitskader te maken (gereed per 1-1-2018).

## 8.1

### Introductie

Actief gebruik maken van alle bronnen van informatie heeft tot doel inzet van mensen en middelen, het leveren, monitoren, managen, samen leren en verbeteren van zorg te ondersteunen, alsook het bieden van informatie aan cliënten en hun naasten opdat zij er gebruik van kunnen maken.

Bij de in hoofdstuk vier beschreven werkwijze van kwaliteitsverbetering en kwaliteitsbeoordeling zijn twee zaken van essentieel belang: a) het samen leren en verbeteren in lokaal verband op basis van verzamelde informatie en b) het afleggen van verantwoording intern en extern op basis van verzamelde informatie.

Het verzamelen, vastleggen en beheren van informatie is daarmee van essentieel belang. Met expliciete aandacht hierbij voor het verzamelen van kwalitatieve en kwantitatieve cliëntervaringen en oordelen. In eerste instantie moet immers aan de cliënt verantwoording worden afgelegd over de geboden kwaliteit van zorg. Het werk en leerklimaat is een belangrijk onderdeel van dit kwaliteitskader én is van essentieel belang is voor het leveren van kwalitatief goede zorg. Daarom verdient het aanbeveling om het verzamelen van ervaringen van medewerkers onderdeel te laten zijn van de informatieverzameling.

Het jaar 2017 is een overgangsjaar voor de keuze van zowel de instrumenten voor het verzamelen van cliëntervaringen en oordelen. Daarna kunnen zorgorganisaties kiezen uit een waaier van instrumenten die naar verwachting beschikbaar komt.

In de sector verpleeghuiszorg staan kwaliteitsregistraties en databases met kwaliteitsinformatie in de kinderschoenen. Daar ligt een ontwikkelopgave, naast het feit dat meer dan nu het geval is voor kwaliteitsverbetering door zorgorganisaties gebruik gemaakt kan worden van bestaande registratie-

<sup>15</sup> Het staat de zorgorganisatie vrij om op continue basis en real-time cliëntervaringen te meten.

<sup>16</sup> De Net Promotor Score, afgekort NPS, is een eenvoudige manier om middels één vraag de klantenloyaliteit van een organisatie te meten. De Net Promotor Score is in 2003 ontwikkeld door Satmetrix, Bain & Company en Fred Reichheld.

systemen zoals op het terrein van medicatie. Registreren en benchmarken is geen doel op zich, maar moet bijdragen aan kwaliteitsverbetering en ondersteunend zijn aan de directe zorgverlening. Tot slot is het van belang dat informatie openbaar is en transparant gepubliceerd wordt, voor zover die bijdraagt aan het inzicht van waar de organisatie voor staat, wat de cliënt kan verwachten en hoe en waarmee de organisatie structureel aan verbetering werkt.

## 8.2 Uitwerking per thema

In dit kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden drie thema's onderscheiden als het gaat om gebruik van informatie:

1. Verzamelen en delen van informatie primair voor samen leren en verbeteren van kwaliteit
2. Benutten en optimaliseren van bestaande administratiesystemen
3. Openbaarheid en transparantie

### *Ad 1 Verzamelen en delen informatie waaronder cliëntoordelen*

- Cliëntervaringen worden minimaal 1 maal per jaar verzameld middels een erkend (kwantitatief dan wel kwalitatief) instrument. Het instrument meet de subjectief ervaren bijdrage van de organisatie aan de kwaliteit van leven van de cliënt. Het staat de zorgorganisatie vrij om continu ervaringen van cliënten te meten. Het instrument is naar keuze van de zorgorganisatie. Voor het vaststellen van erkende instrumenten ligt er in het jaar 2017 een ontwikkelopgave voor de sector, waarna indicatoren opgenomen kunnen worden op de Transparantiekalender voor aanlevering over verslagjaar 2018.
- Elke verpleeghuisorganisatie dient in het kader van onderlinge landelijke vergelijkbaarheid vanaf verslagjaar 2016 minimaal één keer per jaar informatie over de Net Promotor Score 17(NPS) score per locatie (volgens KvK-registratie) van de eigen verpleeghuisorganisatie aan te leveren. Hiervoor mag ook de aanbevelingsvraag van Zorgkaart Nederland gebruikt worden. De informatie met betrekking tot NPS is onderdeel van het jaarlijks kwaliteitsjaarverslag en dient uiterlijk 1 juli volgend op het betreffende verslagjaar aangeleverd te worden bij de Openbare Database van het Zorginstituut door een daartoe ingerichte organisatie die voldoet aan de aanleverspecificaties van het Zorginstituut.
- Informatie wordt zoveel mogelijk op efficiënte wijze verzameld tijdens het zorgproces in het werk en gebruikt om persoonsgerichte zorg en ondersteuning te plannen en te verbeteren.
- Het verzamelen, vastleggen en beheren van data en informatie vindt plaats op een veilige en effectieve wijze. (Wettelijke) vastgestelde privacy- en veiligheidseisen worden hierbij gevolgd.
- Niet alleen het verzamelen is van belang maar ook het uitwisselen van en reflecteren op kwaliteitsinformatie tussen interne en externe stakeholders binnen een zorgorganisatie.
- Nieuwe kennis en ervaringen die beschikbaar komen vanuit de collegiale uitwisselingen tussen zorgorganisaties zouden actief verbonden moeten worden met onderzoek, onderwijs en beleid. Hierin is een rol weggelegd voor (universitaire) kennisnetwerken en kennisinstellingen. Zie ook hoofdstuk 4.
- Mogelijkheden worden verkend voor landelijke kwaliteitsregistraties op het terrein van verpleeghuiszorg voor specifieke doelgroepen. Zie hoofdstuk 3.
- Individuele beroepsorganisaties maken gezamenlijk een plan van aanpak ultimo 2017: hoe vanuit de kwaliteitsverslagen van de individuele zorgorganisaties, de informatie uit de hoofdstukken op een zinvolle manier kan worden beoordeeld, gesynthetiseerd en gebruikt voor analyse van landelijke trends en het articuleren van beleidsopgaven.

### *Ad 2 Benutten en optimaliseren bestaande administratiesystemen*

- Registraties die voorwaardelijk zijn voor een goed zorg- behandel- en ondersteuningsproces worden zoveel mogelijk uit bestaande administratieve datasystemen betrokken. Hierbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld een systeem van de apotheker in het licht van medicatieveiligheid en systematisch inzicht in aard en omvang van ongeplande ziekenhuisopnames.
- Aanvullende gegevensverzameling vindt niet plaats of is slechts bij uitzondering aan de orde.

17 De Net Promotor Score, afgekort NPS, is een eenvoudige manier om middels één vraag de klantenloyaliteit van een organisatie te meten. De Net Promotor Score is in 2003 ontwikkeld door Satmetrix, Bain & Company en Fred Reichheld.

*Ad 3 Openbaarheid en transparantie*

- Kwaliteitsverslag inclusief cliëntversie zijn openbaar toegankelijk via o.a. de website van de zorgorganisatie, de Openbare Database van Zorginstituut Nederland en een publieke website.
- De aan de Openbare Database van het Zorginstituut aangeleverde data worden ontsloten op publieke websites, zoals [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl)