



# Zichtbare Zorg Gehandicaptenzorg

## Zicht op kwaliteit in de gehandicaptenzorg

**Het is belangrijk te weten welke kwaliteit zorgaanbieders leveren, en wat de verschillen in kwaliteit zijn tussen zorgaanbieders. Juist nu door het nieuwe zorgstelsel iedereen zelf kan kiezen waar hij zorg afneemt. Daarom is er het programma Zichtbare Zorg. In deze factsheet leest u in het kort wat Zichtbare Zorg Gehandicaptenzorg doet.**

*Het project Zichtbare Zorg Gehandicaptenzorg is onderdeel van het zorgbrede programma Zichtbare Zorg. Meer informatie over dit programma vindt u in de brochure 'Zichtbare Zorg voor Zichtbare Kwaliteit' of op [www.zichtbarezorg.nl](http://www.zichtbarezorg.nl).*

### Doel

De gehandicaptenzorg biedt zorg en ondersteuning aan mensen met een verstandelijke, lichamelijke en/of zintuiglijke beperking om hun kwaliteit van bestaan te optimaliseren. Het doel van Zichtbare Zorg Gehandicaptenzorg is heldere informatie over de kwaliteit van deze zorg en ondersteuning te genereren. Dat is belangrijk voor onder andere cliënten (keuze-informatie), zorgaanbieders (verbeter- of 'spiegelinformatie'), zorgverzekeraars (inkoopinformatie), de Inspectie voor de Gezondheidszorg (toezichtsinformatie) en het ministerie van VWS (beleidsinformatie).

### Werkwijze

In Zichtbare Zorg Gehandicaptenzorg werken twaalf partijen samen in een Stuur- en Projectgroep. Het project kent vijf fasen. Het totaal noemen we het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg.

### Fase 1: Visie op kwaliteit

De deelnemende partijen stelden eerst het 'Visiedocument Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg' op. Hierin staat wat de deelnemende partijen onder goede gehandicaptenzorg verstaan, wat de uitgangspunten zijn voor goede zorg en ondersteuning aan mensen met een beperking, en hoe de partijen de kwaliteit ervan inzichtelijk willen maken. Het visiedocument vindt u op [www.zichtbarezorg.nl/gehandicaptenzorg](http://www.zichtbarezorg.nl/gehandicaptenzorg).

### Fase 2: Indicatoren voor kwaliteit ontwikkelen

In de tweede fase is het visiedocument geconcretiseerd in meetbare kwaliteitsindicatoren en bijbehorende vragenlijsten. Dit zijn handvatten om de geboden zorg en ondersteuning te vergelijken, te verbeteren en te verantwoorden. Het Kwaliteitskader onderscheidt indicatoren die iets zeggen over de manier waarop cliënten de zorg hebben ervaren (cliëntervaringsindicatoren) en zorginhoudelijke indicatoren (over de professionele kwaliteit). Beide soorten indicatoren hebben betrekking op acht domeinen die relevant zijn voor iemands kwaliteit van bestaan en op vier meer randvoorwaardelijke thema's.

*In Zichtbare Zorg werken de volgende twaalf partijen samen, om de kwaliteit van de gehandicaptenzorg te verbeteren: cliëntenorganisaties (Platform VG, CG-Raad, LFB, LSR), zorgaanbieders (VGN), beroepsorganisaties (NVO, NIP, NVAVG, V&VN, Phorza), Zorgverzekeraars Nederland (ZN), Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).*

### **Acht domeinen (kwaliteit van bestaan)**

1. Lichamelijk welbevinden
2. Psychisch welbevinden
3. Interpersoonlijke relaties
4. Deelname aan de samenleving
5. Persoonlijke ontwikkeling
6. Materieel welzijn
7. Zelfbepaling
8. Belangen

### **Vier thema's (randvoorwaarden voor de bijdrage van zorg en ondersteuning aan de kwaliteit van bestaan)**

1. Zorgafspraken en ondersteuningsplan
2. Cliëntveiligheid: fysiek, sociaal en emotioneel
3. Kwaliteit van medewerkers en organisatie
4. Samenhang in zorg en ondersteuning

Om de cliëntervaringsindicatoren te scoren wordt de CliëntErvarings-index (CE-index) ontwikkeld, speciaal voor mensen met een beperking.

### **Fase 3: Registratiesysteem ontwikkelen en testen**

In de derde fase ontwikkelt Zichtbare Zorg het registratiesysteem voor de kwaliteitsindicatoren. Met het registratiesysteem ondersteunt Zichtbare Zorg de centrale registratie en bewerking van gegevens. Het systeem wordt bij een aantal instellingen getest en geëvalueerd op werkbaarheid, betrouwbaarheid en validiteit, voordat het sectorbreed wordt geïmplementeerd.

### **Fase 4: Kwaliteitsgegevens registreren en openbaar maken**

#### *- Begeleide Start*

In september 2009 starten alle instellingen met het verzamelen van kwaliteitsgegevens in een zogenoemde 'Begeleide Start'. Dit houdt in dat Zichtbare Zorg Gehandicaptenzorg hen ondersteunt, onder meer in het gebruik van het registratiesysteem voor de zorginhoudelijke indicatoren en bij het formuleren van informatie-eenheden. Van november 2009 tot maart 2010 kunnen zorginstellingen de zorginhoudelijke gegevens registreren, en van januari tot december 2010 de cliëntervaringen.

#### *- Gegevens bewerken en uitkomsten berekenen*

Na de aanlevering worden de gegevens bewerkt en gestandaardiseerd. Daarmee worden ze landelijk vergelijkbaar. Tot slot worden de uitkomsten op de indicatoren berekend.

#### *- Openbaar maken*

Vanaf juni 2010 wordt de zorginhoudelijke kwaliteitsinformatie openbaar gemaakt. De Stuurgroep vindt het belangrijk dat alleen gegevens die voldoende betrouwbaar zijn en voldoende zeggingskracht hebben openbaar worden. Daarom analyseert de Stuurgroep de kwaliteit van de data en besluit op basis daarvan welke indicatoren wel en niet openbaar kunnen worden. Welke gegevens uiteindelijk echt openbaar worden is een keuze van instellingen zelf. Instellingen krijgen in ieder geval een spiegelrapportage. Daarin staat informatie die ze kunnen gebruiken voor interne sturing en verbeteracties (spiegelen), of externe verantwoording in de Jaarverantwoording Zorginstellingen.

### **Fase 5: Indicatoren doorontwikkelen en actualiseren**

Vanaf halverwege 2010 wordt de indicatorenset voortdurend aangepast en geactualiseerd. Het Kwaliteitskader is een continu verbeterproces, waarin de gebruikte indicatoren en vragenlijsten steeds opnieuw tegen het licht worden gehouden.

### **Meer informatie?**

Wilt u meer weten over Zichtbare Zorg Gehandicaptenzorg?

Kijk op [www.zichtbarezorg.nl/gehandicaptenzorg](http://www.zichtbarezorg.nl/gehandicaptenzorg).

Daar vindt u bijvoorbeeld de afspraken over samenwerking, het complete kwaliteitskader en aparte factsheets over de Begeleide Start en de Indicatoren voor kwaliteit.

Voor vragen kunt u contact opnemen met de helpdesk Zichtbare Zorg:

Telefoon: (070) 340 6900, keuze 2 (op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur)

E-mail: [helpdesk@zichtbarezorg.nl](mailto:helpdesk@zichtbarezorg.nl)