



# Zichtbare Zorg VV&T

## Zicht op kwaliteit in de verpleging, verzorging en thuiszorg

**Het moet duidelijk zijn welke kwaliteit zorgaanbieders leveren en wat de verschillen in kwaliteit zijn tussen zorgaanbieders. Het nieuwe zorgstelsel werkt pas, als iedereen zelf goed kan kiezen waar hij zorg afneemt en daarvoor is informatie nodig over de kwaliteit van de zorg. Daarom maakt het programma Zichtbare Zorg de kwaliteit transparant. In deze factsheet leest u in het kort wat Zichtbare Zorg VV&T (Verpleging, Verzorging en Thuiszorg) doet.**

*Zichtbare Zorg VV&T is onderdeel van het zorgbrede programma Zichtbare Zorg. Meer informatie daarover vindt u in de brochure 'Zichtbare Zorg voor Zichtbare Kwaliteit' of op [www.zichtbarezorg.nl](http://www.zichtbarezorg.nl).*

### Doel en doelgroep

Zorgaanbieders van verpleging, verzorging of zorg thuis moeten 'verantwoorde zorg' leveren. De VV&T heeft het begrip 'Verantwoorde zorg' in 2007 concreet en meetbaar gemaakt in een systeem met kwaliteitsindicatoren. Het doel van Zichtbare Zorg VV&T is om kwaliteitsinformatie beschikbaar te stellen, te verbeteren en te actualiseren. Heldere informatie is belangrijk voor alle betrokkenen:

- **Cliënten** kunnen de prestaties van zorgondernemingen met elkaar vergelijken.
- **Zorgaanbieders en zorgprofessionals** gebruiken de uitkomsten om de resultaten te monitoren en prioriteiten te stellen bij verbeteringen.
- **Toezichthouders** als de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) beschikken over kwaliteitsinformatie om hun taak uit te voeren.
- **Zorgverzekeraars en cliëntenorganisaties** kunnen de kwaliteitsgegevens gebruiken om afspraken te maken met zorgaanbieders.

### Werkwijze

In Zichtbare Zorg VV&T werken acht partijen samen in een stuur- en projectgroep. Vanaf 2007 werken deze partijen met elkaar in verschillende fasen aan het zichtbaar maken van kwaliteit.

#### *Fase 1: Kwaliteitskader Verantwoorde zorg*

De stuurgroep Verantwoorde Zorg VV&T ontwikkelde al in 2007 indicatoren voor kwaliteit. Het 'Kwaliteitskader Verantwoorde zorg 2007' is een operationalisering van de visiedocumenten 'Op weg naar normen voor Verantwoorde zorg' en 'Normen voor Verantwoorde zorg Thuis' in een indicatorenset en het sturingsmodel. Met deze handvatten kan de zorg in de sector VV&T worden vergeleken, verantwoord en verbeterd.

*In Zichtbare Zorg VV&T werken de volgende negen partijen samen: organisatie van zorgondernemers (ActiZ), Branchebelang Thuiszorg Nederland (BTN), Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland (VV&N), Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC), Vereniging van specialisten ouderengeneeskunde en sociaal geriaters (Verenso), Landelijke Beroepsvereniging Verzorging (Sting), Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ), Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en Zorgverzekeraars Nederland (ZN).*

Er zijn twee soorten indicatoren. **Cliëntgebonden** indicatoren geven aan hoe cliënten de zorg in brede zin ervaren. Vragen hierbij zijn bijvoorbeeld: hoe wordt de cliënt bejegend, heeft hij inspraak, is er privacy? **Zorginhoudelijke** indicatoren gaan bijvoorbeeld over het aantal valincidenten, het aantal cliënten met doorligverschijnselen en medicatiefouten.

#### *Fase 2: Implementatie van het Kwaliteitskader*

In 2007 werd het Kwaliteitskader geïmplementeerd. Tussen april 2007 en april 2008 werden de eerste metingen uitgevoerd. Zorgaanbieders moeten nu eens per twee jaar de cliëntgebonden indicatoren laten meten en registreren door geaccrediteerde meetbureaus. De zorginhoudelijke indicatoren moeten zorgaanbieders eens per jaar meten. Dit doen zij zelf, volgens strikte richtlijnen.

Jaarlijks zijn er meerdere rondes waarin de zorginhoudelijke (ZI) en cliëntgebonden gegevens (Cliënt Quality- of CQ-gegevens) worden verwerkt. Zorgaanbieders kunnen zelf kiezen met welke ronde zij mee willen doen. De uiterste aanleverdata voor de verschillende verwerkingsrondes vindt u op [www.zichtbarezorg.nl/vvent](http://www.zichtbarezorg.nl/vvent).

#### *Fase 3: Kwaliteitsinformatie openbaar maken*

Nadat de kwaliteitgegevens zijn aangeleverd, worden in de technische database indicatoren berekend en gestandaardiseerd. Hierna zijn ze landelijk vergelijkbaar. De VV&T-instellingen ontvangen een prestatieoverzicht met hun resultaten. De zorgaanbieders kunnen deze gegevens via de ZiZo portal op de website van Zichtbare Zorg accorderen, waarna Zichtbare Zorg de gegevens doorlevert voor publicatie op [www.kiesBeter.nl](http://www.kiesBeter.nl) en naar het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording.

#### *Fase 4: Doorontwikkelen en actualiseren*

Op dit moment worden maandelijks de kwaliteitgegevens van VV&T-instellingen doorgeleverd naar kiesBeter. Daarnaast is het Kwaliteitskader een continu verbeterproces, waarin de indicatoren en de gebruikte normeringen steeds opnieuw tegen het licht worden gehouden. Zichtbare Zorg blijft zich inzetten voor valide, betrouwbare en vergelijkbare kwaliteitsinformatie.

#### **Meer informatie?**

Wilt u meer weten over Zichtbare Zorg VV&T? Kijk op

[www.zichtbarezorg.nl/vvent](http://www.zichtbarezorg.nl/vvent)

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)

Voor vragen over kiesBeter kunt u

contact opnemen met het kiesBeter

Informatiepunt:

Telefoon: 0900 - 123 7890

(15 cent per minuut)

Email: [info@kiesBeter.nl](mailto:info@kiesBeter.nl)

[www.zichtbarezorg.nl/vvent](http://www.zichtbarezorg.nl/vvent)

[www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl)

[www.centrumklantervaringzorg.nl](http://www.centrumklantervaringzorg.nl)

[www.zorgvoorbeter.nl](http://www.zorgvoorbeter.nl)