

Model kwaliteitsjaarverslag Hulp bij het huishouden in de Wmo - 2010

Bijlage behorend bij de Regeling kwaliteitsjaarverslag zorginstellingen

De zorgaanbieder voor wie artikel 15 van de Wet toelatingen zorginstellingen geldt stelt het kwaliteitsjaarverslag op met gebruikmaking van het jaardocument Maatschappelijke Verantwoording. Dit voorliggende modelkwaliteitsjaarverslag is bedoeld voor instellingen die niet jaardocumentplichtig zijn, maar wel op basis van de Kwaliteitswet zorginstellingen verplicht zijn een kwaliteitsjaarverslag op te stellen. Op www.zichtbarezorg.nl staat dit modelverslag gepubliceerd.

Dit modelverslag wordt nog aangevuld met de instellingsgebonden indicatoren.

Inleiding

Sinds de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning per 1 januari 2007 valt de hulp bij het huishouden (hh) niet meer onder de AWBZ, maar onder de Wmo. Wel blijft de Kwaliteitswet zorginstellingen van toepassing op de hh in de Wmo. Dit betekent dat instellingen "verantwoorde zorg" moeten bieden (doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht) en dat de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) daarop toezicht houdt.

Het IGZ-toezicht vindt plaats aan de hand van kwaliteitsindicatoren die door de sector zelf worden opgesteld. Daarbij hanteert elke sector op grond van zijn specifieke kenmerken andere indicatoren, maar in de systematiek zijn er grote overeenkomsten. Dit is ook het geval met de kwaliteitsindicatoren voor verantwoorde hulp bij het huishouden. Deze zijn opgesteld door de branche-, cliënten- en beroepsorganisaties (ActiZ, BTN, LOC en Sting) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), in afstemming met het ministerie van VWS en onder regie van de IGZ.

Het streven is om voor alle sectoren te beschikken over valide, betrouwbare, vergelijkbare en openbaar te publiceren informatie over de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Zo wordt kwaliteit gemeten door een combinatie van indicatoren gebaseerd op klantervaringen en een meting van instellingsgebonden indicatoren. De klantenervaringen zijn geënt op de systematiek van de Consumer Quality index, een goed gevalideerde methode voor het meten van klantervaringen en het belang dat cliënten aan de gevraagde kwaliteitsaspecten hechten. De instellingsgebonden indicatoren zijn indicatoren waarmee de kwaliteit van de aanbiedende instelling inzichtelijk wordt gemaakt

De jaarverantwoording over kwaliteit van zorg wordt afgelegd via bovenstaande systematiek. Wanneer u van mening bent dat u niet kan voldoen aan de gestelde eisen in dit model kwaliteitsjaarverslag, kunt u per mail contact opnemen met de helpdesk van het CIBG, jaardocumentmv@minvws.nl.

In dit modeldocument vult u de scores in, zoals gemeten met de indicatoren voor verantwoorde hulp bij het huishouden. In dit model kwaliteitsjaarverslag gaat het nog enkel om de indicatoren gebaseerd op de klantervaring.

De instellingsgebonden indicatoren worden in de loop van 2010 nog toegevoegd.

De CQ-index Hulp bij het Huishouden voor het meten van de klantervaring kunt u vinden op www.centrumklantervaringzorg.nl

Een toelichting op de indicatoren en richtlijnen en protocollen voor het meten hiervan vindt u te zijner tijd op www.zichtbarezorg.nl.

Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	
Adres	
Postcode	
Plaats	
Telefoonnummer	
Identificatienummer Kamer van Koophandel	
E-mailadres	
Internetpagina	

Kwaliteitsverslag

De thema's en indicatoren zijn afkomstig uit het Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden. Op www.invoerinwmo.nl is dit document te downloaden.

Thema	1. Klantgerichtheid	CQ
Indicator	<i>1.1 Ervaringen met het plan huishoudelijke hulp</i>	
	<i>1.2 Ervaren bejegening</i>	

Thema	2. Communicatie en betrouwbaarheid	CQ
Indicator	<i>2.1 Ervaringen met communicatie</i>	
	<i>2.2 Ervaren betrouwbaarheid</i>	

Thema	3. Deskundigheid en effectiviteit	CQ
Indicator	<i>3.1 Ervaren deskundigheid</i>	
	<i>3.2 Ervaren effectiviteit</i>	

Toelichting

U heeft hier de mogelijkheid om uw scores op de indicatoren voor Verantwoorde hulp bij het huishouden toe te lichten en aan te geven welke ambities u heeft om deze scores te verbeteren.

U heeft hier de mogelijkheid om een toelichting te geven op uw doelstellingen, beleid en inspanningen. U kunt daarbij bijvoorbeeld ingaan op:

- of, en zo ja hoe, u patiënten of consumenten bij uw kwaliteitsbeleid heeft betrokken;
- hoe en hoe vaak binnen de instelling kwaliteitsbeoordeling plaatsvond en wat het resultaat daarvan was.

Verklaring

Verklaring van het bestuur van de instelling	Ja/nee
Deze indicatoren zijn naar waarheid ingevuld.	