

Inspectie voor de Gezondheidszorg
t.a.v. mevrouw dr. M.J.A. v.d. Weiden en
mevrouw A.A.M. Jonkers
Postbus 2680
3500 GR UTRECHT

Onderwerp risico-indicatoren verslagjaar 2014

datum

28 oktober 2014

ons kenmerk

14u.0633

in behandeling bij

CK&I

doorkiesnummer

(030) 27 39 395

pagina

1/3

Beste Marian, beste Anja,

In september ontvingen wij van jullie de set risico-indicatoren van de IGZ voor verslagjaar 2014. Wij hebben de wijze waarop jullie ons als brancheverenigingen en onze leden hebben betrokken bij het ontwikkeltraject van deze indicatoren zeer gewaardeerd. Met het eindresultaat dat nu voorligt voelen wij ons ook daadwerkelijk gehoord.

De grootste verandering die is gerealiseerd is waarschijnlijk wel het gegeven dat de indicatoren die er nu liggen niet voorschrijven *hoe* zorgorganisaties moeten zorgdragen voor de veiligheid, maar wel *dat* zij informatiebronnen gestructureerd moeten gebruiken ten behoeve van de patiëntveiligheid en de kwaliteit van zorg. Dat vinden wij een grote stap in de goede richting, die mooi aansluit bij de boodschap die de minister in de brief 'Kwaliteit in verzorgings- en verpleeghuizen' van 12 juni 2014 heeft aangegeven.

We willen jullie naast dit compliment graag een terugkoppeling geven op een aantal andere kleinere punten die ons opvielen in de nieuwe set, soms vergezeld van een vraag:

- De ruimte voor en impuls aan zelf nadenken over risicomanagement, en eigen invulling per zorgorganisatie, stellen wij zeer op prijs. Toch treffen wij hier en daar nog een inconsistentie aan op dit vlak.
 - Zo wordt bij het cliëntervaringsonderzoek de CQ-index met name genoemd. Dat is op zich geen probleem aangezien de afname van de CQ nu nog een wettelijke verplichting is. Maar wij denken dat het exacte instrument in principe niet moet uitmaken. Het gaat er immers niet om *hoe* maar *dat* de cliëntervaringen systematisch worden meegenomen.
 - Bij de handhygiëne-indicator wordt uitgegaan van het eigen protocol, en moet de organisatie aantonen dat alle benodigde middelen zoals beschreven in het eigen protocol aanwezig zijn. Dat is mooi, daar moet de organisatie dus zelf over nagedacht hebben en protocollen op maat op ontwikkelen. Verderop in de toelichting wordt echter toch expliciet voorgeschreven wat onder hygiënisch wordt verstaan, en wat de benodigde middelen precies zijn.
 - Ten aanzien van de vrijwilligerstevredenheid en mantelzorgerstevredenheid vinden wij het mooi dat de IGZ zich ervan vergewist dat dit belangrijke informatie is. Opname van deze informatiebronnen in het schema doet recht aan het belang ervan. Het woord 'onderzoek' triggert echter onze ongerustheid, omdat wij menen dat er verschillende goede methoden zijn om de ervaringen van deze groepen mee te nemen. Een 'onderzoek' is er daar één van. Is het woord 'onderzoek' hier breder op te vatten?
- In de indeling van informatiebronnen worden vier niveaus onderscheiden. We vinden deze indeling in niveaus nog niet helder. Betekent 'niveau van de cliënt' dat de informatie *verzameld wordt per cliënt* of is de essentie van het onderscheid dat in dit niveau de ervaring *vanuit het perspectief van de cliënt* (de cliëntervaring) telt? In het eerste geval zouden ook de incidentmeldingen bij dit niveau horen. In het tweede geval zouden de zorgproblemen hier niet thuis horen. Of zit er nog een andere logica achter het onderscheid?
- In 2014 is de indeling in Organisatorische Eenheden nog het uitgangspunt geweest, nu wordt dat voor de IGZ het niveau van de 'vestiging'. De CQ-index-onderzoeken die zijn afgenomen zijn nog wel geënt op de OE's. Dat zal voor een deel ook gelden voor het onderwerp 'zorgproblemen', een deel van de zorgorganisaties zal wellicht per OE een soort meetweek organiseren of al hebben gehouden. Wij nemen aan dat de zorgorganisaties geen problemen ondervinden als hun systematische gegevensverzameling op een ander niveau dan het vestigingsniveau plaatsvindt en wordt verwerkt?
- Als informatiebron is ook een interne audit gericht op BHV opgenomen. Hoe zien jullie dit voor je in de zorg thuis?

Jullie geven aan dat de online-vragenlijst in november wordt uitgezet. Mochten jullie het op prijs stellen, dan zijn wij zeer bereid om feedback te geven op de definitieve versie, of een aantal leden te vragen om de online-vragenlijst te testen.

Nogmaals bedankt voor de prettige samenwerking. We zouden graag jullie reactie horen op onze punten. Mochten deze punten nog toelichting vereisen neem dan gerust contact op.

Met vriendelijke groet,

ActiZ - Edith van der Bent, Ivette Heesbeen, Tineke van Sprundel
BTN - Corina Munts, Diana van Langerak