



Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 2680 3500 GR Utrecht

INGEKOMEN 25 NOV 2014

14/82

St. Jacobsstraat 16
3511 BS Utrecht
Postbus 2680
3500 GR Utrecht
T 030 233 87 87
F 030-2321912
www.igz.nl

Datum 21 november 2014
Onderwerp Risicoindicatoren verslagjaar 2014

Inlichtingen bij
Mw. A.M.M. Jonkers
T 030-2338787

Geachte mevrouw

Ons kenmerk
2014-1135323

Met deze brief antwoorden wij op uw brief van 28 oktober 2014.
Allereerst dank voor de complimenten voor de ontwikkelde indicatoren en de procesgang daarom heen.

Datum
21 november 2014

Dan een reactie op de door u aangedragen punten:

Bijlage(n)
1

- We zijn het eens over het feit dat het instrument voor de cliëntervaringsmeting niet uitmaakt. Het gaat er ons vooral om dat er cliëntervaring wordt gemeten.
- Rndom Handhygiëne volgt de inspectie de WIP richtlijnen. Het klopt dat we in de toelichting aangeven wat in de WIP richtlijn staat over handhygiëne. Het woord 'onderzoek' bij vrijwilligerstevredenheid is zeker breder op te vatten. De inspectie zal dit in de vragenlijst ook toelichten.
- Er zit inderdaad een andere logica achter het onderscheid in de indeling van de informatiebronnen (zie de toelichting). In de vragenlijst zal de indeling daarom weg gelaten worden omdat het voor de persoon die de lijst invult niet relevant is.
- Het niveau waarop organisaties hun gegevens verzamelen is voor de inspectie niet relevant. Echter de gegevens dienen op vestigingsniveau aangeleverd te worden.
- Interne audit gericht op BHV is voor de zorg thuis niet aan de orde. Ook hierover zal een toelichting in de vragenlijst opgenomen worden.
- Het online uitzetten van de vragenlijst in november berust op een misverstand. Immers het uitvragen van gegevens over verslagjaar 2014 kan pas plaatsvinden in 2015.

De exacte tijdtabel voor de uitvraag is nog wel een punt van aandacht: dit komt doordat we als Domein Maatschappelijke Zorg binnen de IGZ dit voor het eerste jaar zelf doen. We zullen hierover zo spoedig mogelijk communiceren met betrokken partijen.

Voor vragen kunt u contact opnemen met ondergetekende.

Met vriendelijke groet,

Drs. A.M.M. Jonkers
Programmadirecteur Ouderenzorg & Zorg Thuis

Cc Mw. D. van Langerak, BTN

Toelichting

De inspectie werkt aan een nieuwe set indicatoren die voor zowel de Verpleeghuiszorg als de Thuiszorg gebruikt kan worden. Om tot een goed onderbouwde set risico indicatoren te komen verrichtte de inspectie diverse studies naar factoren die van invloed zijn op de veiligheid en het welbevinden van een de cliënt die zorg ontvangt in een zorginstelling. Gebaseerd op deze studies werd een model ontwikkeld. De kern in dit model is de relatie tussen cliënt en zorgverlener, deze zijn ingebed in een afdeling, die op haar beurt weer is ingebed in een concern of vestiging. Daarnaast heeft de inspectie de vier pijlers overgenomen uit het model van KPMG Plexus¹. Het samenvoegen van de vier pijlers en de drie niveaus van factoren die cliëntveiligheid beïnvloeden leverde het onderstaande raamwerk op.

Ons kenmerk
2014-1135323

Datum
21 november 2014

Bijlage(n)
1
Datum
21 november 2014

Meetniveau	Metten en Monitoren	Verantwoordelijkheden en aansturing	Optimaliseren en uniformeren van processen	Organisatiecultuur
Cliënt/zorgverlener				
Afdeling/zorggroep				
Instelling/concern				

In de uitvraag van 2014 is de set "Metten en Monitoren" opgenomen. De komende jaren zal de inspectie ook invulling geven aan de drie andere pijlers.

¹ In 2011 bracht KPMG Plexus het rapport: "Zorgveiligheid in de VVT, sturingsmodaliteiten voor veiligheid" uit. Het in dit rapport beschreven model voor systeemtoezicht in de VVT lijkt veelbelovend. Het model is opgebouwd uit vier pijlers die de basis vormen van het werken aan patiëntveiligheid; 1) Metten en Monitoren, 2) Verantwoordelijkheden en Aansturing, 3) Uniformeren en optimaliseren van processen en 4) Cultuur. Per pijler worden drie fasen onderscheiden; 0,1 en 2. Afhankelijk van de score kunnen instellingen ingedeeld worden in stadia van veiligheid. Vilans heeft onderzoek verricht naar de praktische toepasbaarheid van dit model¹. De resultaten van dit onderzoek laten zien dat het veld positief oordeelt over dit model maar dat de praktische toepasbaarheid, in het bijzonder het uitwerken van de drie stadia van veiligheid, nog verdere uitwerking vereist. De inspectie heeft daarom alleen de vier pijlers in haar raamwerk opgenomen maar werkt niet met stadia van zorgveiligheid.