

## Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg

### Wat is het?

Het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg (KVZ) is een meetsysteem waarmee de prestaties worden gemeten van zorgaanbieders in de verpleeg- en verzorgingshuiszorg. Op Kiesbeter.nl zijn die prestaties te zien, zodat cliënten kunnen kijken en vergelijken. De basis voor het meten zijn afspraken – normen – over waaraan verantwoorde zorg moet voldoen. In die normen is vastgelegd wat zorgondernemingen, cliëntenorganisaties en beroepsorganisaties verstaan onder verantwoorde zorg, een begrip dat zijn oorsprong vindt in de Kwaliteitswet. Uitgangspunt hiervoor is de 'kwaliteit van leven' van cliënten. Zij moeten 'zo veel mogelijk het leven kunnen leiden zoals ze dat willen en gewend zijn, en de dingen kunnen doen die ze gelet op hun mogelijkheden en beperkingen zelf belangrijk en zinvol vinden'.

### Hoe werkt het?

Het KVZ-meetinstrument meet de kwaliteit van zorg die zorgaanbieders leveren door informatie te verzamelen over de zorginhoud en over de ervaringen van de cliënt. Elk jaar moeten zorgaanbieders uitgebreide vragenlijsten invullen over hun zorginhoudelijke prestaties. De Inspectie voor de Gezondheidszorg heeft deze vragen gemaakt. Eens in de twee jaar worden de cliënten bevraagd naar wat zij vinden van de zorg die ze krijgen. Dit gebeurt volgens de zogeheten CQ-index. De resultaten van die metingen worden gepubliceerd op Kiesbeter.nl, op kwaliteitskaarten.

Op een kwaliteitskaart over een zorgaanbieder staan:

- de ervaringen van cliënten;
- de ervaringen van familieleden van psychogeriatrische patiënten;
- de kwaliteit van zorg, kwaliteitskeurmerken die een organisatie heeft;
- toelichting van de directie van de zorgaanbieder op de resultaten.

### Waarom is het belangrijk?

Het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg meet de zorg op een andere manier dan vroeger. Toen werd bij het meten van kwaliteit er op gelet of een organisatie alle regels en protocollen wel volgde bij het verlenen van zorg. Nu ligt de nadruk op de resultaten van die verleende zorg. Voorbeeld: voorheen moest een aanbieder aangeven of hij een protocol had voor het omgaan met doorligwonden (decubitus). Nu wordt gemeten hoeveel cliënten doorligwonden hebben. Het grootste verschil is dat nu de waardering van de cliënt meetelt in de beoordeling.

De resultaten van het KVZ hebben verschillende doelen:

- het geeft de consument keuze-informatie op Kiesbeter.nl;
- het geeft zorgaanbieders inzicht in hun prestaties en in welke dingen belangrijk zijn voor de kwaliteit van leven van cliënten. Daarmee kan de zorg ook worden verbeterd;
- de Inspectie voor de Gezondheidszorg gebruikt de resultaten om toezicht te houden op de zorg. Op basis hiervan besluit zij bijvoorbeeld of een inspectiebezoek nodig is.

### Wie bepaalt het?

De 'Normen Verantwoorde Zorg' zijn opgesteld door brancheorganisatie ActiZ, cliëntenorganisatie LOC en de beroepsorganisaties van verplegenden, verzorgenden en verpleeghuisartsen (V&VN, Sting en Verenso). Ze zijn onderschreven door het ministerie van VWS, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en de zorgverzekeraars. Om te zorgen dat iedereen zorg biedt die voldoet aan dit kwaliteitskader, krijgen alle betrokken partijen informatie en hulp om dat voor elkaar te krijgen. De prestaties van zorgaanbieders worden gemeten, zodat ze hun diensten kunnen verbeteren waar dat nodig is. De prestaties zijn zichtbaar op Kiesbeter.nl. Op basis van die informatie kan de cliënt bepalen bij welke zorgorganisatie hij of zij zorg wil afnemen. Voor leden van ActiZ is werken volgens de normen verantwoorde zorg een lidmaatschapseis.

### Links

- [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl)
- [www.zorgvoorbeter.nl](http://www.zorgvoorbeter.nl)
- [www.actiz.nl/opinies-en-beleid/kwaliteit](http://www.actiz.nl/opinies-en-beleid/kwaliteit)
- [www.zichtbarezorg.nl](http://www.zichtbarezorg.nl)
- [www.minvws.nl/kamerstukken/lz/2008/kwaliteitskader-verantwoorde-zorg.asp](http://www.minvws.nl/kamerstukken/lz/2008/kwaliteitskader-verantwoorde-zorg.asp)
- [www.igz.nl](http://www.igz.nl)