



Dr. Rally Rijkschroeff

**Kwaliteitstoetsingen vanuit het cliënten-
perspectief in de care sector**

SAMENVATTING

Kromme Nieuwegracht 6

3512 HG Utrecht

Telefoon 030-2300799

Fax 030-2300683

e-mail: secr@verwey-jonker.nl

www.verwey-jonker.nl

Augustus 2005

Conclusies en aanbevelingen

Conclusies 1

Kwaliteitstoetsingen vanuit het cliëntenperspectief in de care sector kennen verschillende wettelijke kaders. Daarvan zijn de Kwaliteitswet Zorginstellingen en de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen voor de care sector het meest relevant.

Kwaliteitstoetsingen vanuit het cliëntenperspectief richten zich primair op de zorg en dienstverlening. Keuzeondersteunende informatie is een mogelijk afgeleid product van de kwaliteitstoetsingen vanuit het cliëntenperspectief.

Het genereren van keuzeondersteunende informatie vanuit het cliëntenperspectief en de daaraan gekoppelde beleidsinformatie behoort tot een van de kerntaken van de landelijke cliëntenorganisaties (een van de vijf toerustingniveaus volgens de Nota Kiezen met Zorg): Actuele, toegankelijke en betrouwbare informatie op basis waarvan zorggebruikers zicht krijgen op de kwaliteit van de dienstverlening in de zorg en bij zorgverzekeraars.

Openbaarheid van informatie op locatieniveau en structurele implementatie van de kwaliteitstoetsingen vanuit het cliëntenperspectief vormen naar het oordeel van Zorgverzekeraars Nederland en de landelijke cliëntenorganisaties twee noodzakelijke randvoorwaarden om het doel te bereiken: verbetering van de kwaliteit van de zorg en het verkrijgen van keuzeondersteunende informatie vanuit het cliëntenperspectief.

Aanbevelingen 1

1. Het verdient aanbeveling dat het Fonds PGO samen met Zorgverzekeraars Nederland en de landelijke cliëntenorganisaties bij het Ministerie van VWS aandringen op regelgeving door de staatssecretaris van VWS voor de openbaarheid van informatie op locatieniveau.
2. Daarnaast is het raadzaam dat het Fonds PGO stimuleert dat er een raamovereenkomst tot stand komt tussen Zorgverzekeraars Nederland en de landelijke cliëntenorganisaties in de care sector. Daardoor wordt het verplicht stellen van kwaliteitstoetsingen opgenomen als voorwaarde voor de zorginkoop door de zorgkantoren.
3. De landelijke cliëntenorganisaties dienen gezamenlijk de regie te nemen (samenwerkingstructuur) bij de ontwikkeling van keuzeondersteunende informatie vanuit het cliëntenperspectief. Dat kan bijvoorbeeld door een ge-

zamenlijk voorstel in te dienen in het kader van de ZonMw Voorhoedeprojecten. En dat kan weer - op basis van de door hen ontwikkelde kwaliteitscriteria en normen - leiden tot twee opbrengsten:

- a) een AWBZ-brede normstelling voor keuzeondersteunende informatie vanuit het cliëntenperspectief voor elke sector;
- b) een voor elke sector te ontwikkelen AWBZ-brede module 'keuze ondersteunende informatie' als extra module bij de door cliëntenorganisaties ontwikkelde kwaliteitstoetsingen.

Conclusies 2

Structurele implementatie van kwaliteitsinstrumenten van patiënten/ consumentenzijde maakt deel uit van het vigerende patiëntenbeleid van het Ministerie van VWS. Mede door inspanningen van het Ministerie van VWS zijn vooral in de care sector in de afgelopen jaren de kwaliteitstoetsingen vanuit het cliëntenperspectief goed van de grond gekomen. In 2005 is hiervoor in totaal een bedrag van € 5.450.000,- beschikbaar uit premiemiddelen (CTG-beleidsregel), bijdrage instellingen en uit de rijksbegroting (via Fonds PGO).

Om de stap naar een structurele implementatie van kwaliteitstoetsingen vanuit het cliëntenperspectief te maken dient er allereerst een open, transparante markt van kwaliteitstoetsingen gecreëerd te worden. Bovendien is een harmonisering van financiering wenselijk en is er een structureel Kwaliteitsfonds voor kwaliteitstoetsingen vanuit het cliëntenperspectief noodzakelijk.

De landelijke cliëntenorganisaties in de care sector hebben al de eerste stap richting open markt gezet door de aan hen gelieerde kwaliteitstoetsingsinstituten te ontkoppelen en te verzelfstandigen. Een accrediteringsprocedure door een landelijk kwaliteitsinstituut van de cliëntenorganisaties is een volgende stap in het creëren van een open markt voor kwaliteitstoetsingen vanuit het cliëntenperspectief.

De definitieve stap naar een structurele invoering van kwaliteitstoetsingen vanuit het cliëntenperspectief kan nu gemaakt worden. Drie voorwaarden zijn hiervoor noodzakelijk: het creëren van een open transparante markt van kwaliteitstoetsingen, harmonisering van financiering en een structureel Kwaliteitsfonds voor kwaliteitstoetsingen vanuit het cliëntenperspectief.

Aanbevelingen 2

1. De landelijke cliëntenorganisaties dienen samen met Fonds PGO en Zorgverzekeraars Nederland een overleg te voeren met het Ministerie van VWS over het zetten van de definitieve stap naar een structurele implementatie van kwaliteitstoetsingen vanuit het cliëntenperspectief: realisatie van een open markt, harmonisering en structurele financiering.
2. Voor een open markt van kwaliteitstoetsingen vanuit het cliëntenperspectief dient een accreditatieproces ingericht te worden. Het op te richten onafhankelijke en gezaghebbende kwaliteitsinstituut vanuit het cliëntenperspectief krijgt als eerste opdracht om naar het voorbeeld van de Raad voor Accreditatie een accreditatieproces voor kwaliteitstoetsingen vanuit het cliëntenperspectief op te zetten (zie bijlage 8).

3. Harmonisering van de financiering van kwaliteitstoetsingen vanuit het cliëntenperspectief kan geregeld worden via het creëren van een door het Fonds PGO te beheren structureel Kwaliteitsfonds voor kwaliteitstoetsingen, dat jaarlijks gevoed wordt door geormerkte publieke middelen (Rijksbijdrageregeling: € 8.000.000,-) en geormerkte premiemiddelen (AWBZ-premiemiddelen: € 8.000.000,-).
4. Het verdient aanbeveling dat het Fonds PGO een subsidieregeling ontwerpt voor de exploitatie van de kwaliteitstoetsingsinstituten vanuit het cliëntenperspectief als bottom-up financiering voor voorwaardenscheppende activiteiten, bijvoorbeeld als percentage van de verworven jaaromzet van kwaliteitstoetsingen vanuit het cliëntenperspectief.
5. Het verdient aanbeveling dat de kwaliteitstoetsingsinstituten vanuit het cliëntenperspectief bij het Fonds PGO een aanvraag indienen voor subsidie voor een gezamenlijk ondernemingsplan. Dat moet hen equiperen voor de situatie van een open markt van kwaliteitstoetsingen vanuit het cliëntenperspectief in 2007.

Conclusies 3

De landelijke cliëntenorganisaties in de care sector onder leiding van de NPCF zijn bereid om samen met het Fonds PGO het initiatief nemen tot de oprichting van een gezaghebbend instituut van cliëntenorganisaties. Zij kiezen nadrukkelijk voor een zelfstandig instituut dat van meet af aan en in alle opzichten een kwaliteitsinstituut is van, voor en door de landelijke cliëntenorganisaties.

Er is onder de landelijke cliëntenorganisaties en de landelijke kwaliteitstoetsingsinstituten brede steun om het Kwaliteitsinstituut zodanig te positioneren dat de bestaande (sectorale) infrastructuur van kwaliteitstoetsingen zoveel mogelijk behouden blijft. Het Kwaliteitsinstituut speelt vooral een rol in de accreditering van kwaliteitstoetsingen vanuit het cliëntenperspectief. Het vormt het gezamenlijke aanspreekpunt van de landelijke cliëntenorganisaties waar het gaat om research & development van kwaliteit vanuit het cliëntenperspectief.

Aanbevelingen 3

1. Het verdient aanbeveling dat het Fonds PGO op korte termijn een overleg start met de landelijke cliëntenorganisaties in de care sector over de weg waarlangs het Kwaliteitsinstituut het beste tot stand kan worden gebracht.
2. Gezien de noodzaak van een breed draagvlak onder cliëntenorganisaties dient het Kwaliteitsinstituut als een zelfstandig instituut opgezet te worden in de vorm van een onafhankelijke stichting met een Raad van Toezicht.
3. Het verdient aanbeveling om in een vroeg stadium een gezaghebbende voorzitter van de Raad van Toezicht aan te trekken die de totstandkoming van het Kwaliteitsinstituut van meet af aan begeleidt.