



## Kwaliteitsdocument

# Inhoud

<b>Inhoud</b> .....	<b>2</b>
<b>Kwaliteit voorop</b> .....	<b>3</b>
<b>De belangrijkste speerpunten van Zorg1</b> .....	<b>4</b>
<b>Product opzet Zorg1</b> .....	<b>6</b>
<b>Kwaliteitseisen</b> .....	<b>9</b>
Toetredingseisen Zorg1 .....	9
<b>Kwaliteitstoetsing</b> .....	<b>11</b>
Algemene kwaliteitseisen.....	12
Product specifieke kwaliteitseisen – Minimale Data Set .....	13
<u>Back to Move (Lage Rug)</u> .....	13
<u>Total Hip en Total Knee (Concept)</u> .....	14
Praktijkaudit .....	15
<u>Verbeterplan na kwartaalanalyse</u> .....	15
<u>Verbeterplan na praktijkaudit</u> .....	15
<u>Begeleiding verbetertraject</u> .....	16

## Kwaliteit voorop

*De fysiotherapie is in beweging, de roep om kwalitatief goede, transparante en doelmatige zorg waarbij de fysiotherapeut de cliënt centraal kan stellen, wordt steeds luider. Om gehoor te geven aan deze vraag ontwikkelt Zorg1 innovatieve zorgproducten, die het leveren van kwalitatief hoogwaardige en efficiënte zorg ondersteunen. De rode draad daarin is het leveren van de beste en meest passende begeleiding aan cliënten. De visie van Zorg1 is gebaseerd op het principe van Value Based Health Care en de theorieën van Michael Porter.*

*Doel van Zorg1 is het stimuleren van zorgvernieuwing (o.a. door de inzet van online) en het inzichtelijk maken van de kwaliteit en waarde toevoeging van de geleverde zorg. De nieuwe werkwijze stimuleert efficiëntie, transparantie en innovatie in de zorg, maar schrijft geen dringend behandelprotocol voor. Hierdoor behoudt de therapeut alle vrijheid om naar eigen inzicht de beste zorg te leveren.*

### Voordelen van onze producten

#### Cliënt

- + Individuele aanpak
- + On- en offline zorg
- + Inzicht in prijzen en kwaliteit
- + Betere zorg



#### Praktijk

- + Sturing op rendement
- + Contracten over meerdere jaren
- + Zorg navigatie
- + Marketingkansen
- + Toekomstgericht



#### Zorgverlener

- + On- en offline tools
- + Minder administratie
- + Sturing op zelfmanagement
- + € Beloning voor innovatie en efficiëntie



#### Verzekeraar

- + Plafond aan kosten
- + Inzicht in uitkomsten
- + Zorg navigatie



## De belangrijkste speerpunten van Zorg1

Zorg1 streeft naar betere zorg. Om dit te bereiken zijn een aantal belangrijke speerpunten opgesteld. Hierin staan het stimuleren van innovatie, het werkplezier van de professional en transparantie van de geleverde zorg centraal. Het gaat om:

- Zorgvernieuwing
- Cliënt centraal, shared decision making
- Meetbare zorg
- Minder administratielast en meer werkplezier
- Transparantie in kwaliteit, kosten en gezondheidswinst

Het huidige vergoedingsmodel van de fysiotherapie is niet langer houdbaar, de kosten van de geleverde zorg wegen niet langer op tegen de opbrengsten. Tevens is het bijna niet mogelijk voor fysiotherapeuten om te differentiëren op basis van kwaliteit.

Zorg1 zet op verschillende manieren in om te komen tot betere zorg:

### **1. Een aanpassing van het vergoedingsmodel**

In plaats van een vergoeding per losse behandeling werkt Zorg1 met een vergoeding met een vaste prijs per traject, indien mogelijk met een behandelgarantie voor de cliënt. Dit nieuwe vergoedingsmodel creëert meer ruimte voor innovatie en de inzet van nieuwe vormen van zorg. Ook komen we hiermee tot passende zorg voor iedere cliënt; goede zorg op maat, maar niet meer dan nodig.

### **2. Transparantie en inzicht in geleverde zorg**

Welke therapeut levert welke zorg? Welke kwaliteit levert hij? En welke kosten maakt hij hiervoor? Deze transparantie is op dit moment niet aanwezig binnen de fysiotherapie. Toch vragen steeds meer cliënten hierom en is inzicht hierin van groot belang voor de stimulering tot zorgvernieuwing. Dit begint bij eenduidigheid en transparantie in meetgegevens. Wanneer praktijken allemaal eenzelfde klinimetrie gebruiken wordt deze vergelijkbaar. Zorg1 stelt dit als een van haar kernwaarden, omdat verandering pas plaats vindt wanneer resultaat gemeten kan worden. Een belangrijk onderdeel van de producten van Zorg1 is daarom het meten van de uitkomstmaten en toegevoegde waarde van de zorg. Hiervoor werkt Zorg1 met een Minimale Dataset per product. Door deze in te bouwen in uw EPD en de uitvraag te automatiseren wordt de therapeut zo min mogelijk belast.

### **3. Innovatie**

De zorg vereist innovatie, zowel fysiotherapeuten als cliënten vragen hier om. Online een afspraak kunnen plannen, een steeds flexibeler in te richten EPD, programma's voor huiswerk oefeningen, een patiëntenportaal, meer zorg voor privacy; allemaal voorbeelden van recente innovatieve ontwikkelingen waar cliënten en fysiotherapeuten steeds meer gebruik van maken. Zorg1 verwerkt diverse vormen van innovatie in haar producten of zoekt aansluiting bij bestaande initiatieven om zo het behandelproces te optimaliseren. Hiertoe zet Zorg1 in op het ondersteunen van therapeuten op het gebied van blended care

en het automatiseren van declaratie en registratie. Met verschillende ondersteunende ICT-oplossingen wordt de therapeut ontlast en kan de therapeut zich weer bezig gaan houden met zorgverlening.

## Product opzet Zorg1

De zorgproducten van Zorg1 bestaan uit de volgende elementen:

- **Facultatief behandelprotocol**  
Zorg1 schrijft geen dwingend behandelprotocol voor, maar laat de regie over de inhoud van de geleverde zorg bij de cliënt en therapeut. Wel zijn er per product facultatieve behandelprotocollen beschikbaar.
- **Zorgproducten opgebouwd uit profielen naar zorgzwaarte**  
De zorgzwaarte van een cliënt bepaalt binnen de producten van Zorg1 de profielindeling. Verwacht de therapeut dat een cliënt veel zorg nodig heeft, dan wordt hij of zij in een hoger profiel ingeschaald.
- **Een vaste prijs per profiel**  
Omdat de zorgzwaarte van de verschillende cliënten binnen een profiel gelijk is, kan er gewerkt worden met vaste prijzen per zorgproduct. Dus ongeacht hoeveel zorg er geleverd wordt en hoeveel behandelingen er uitgevoerd wordt, er is een vaste vergoeding per profiel. Dit stimuleert de inzet van innovatieve tools, blended care en het leveren van efficiënte zorg in de praktijk.
- **Triage**  
Middels een overzichtelijke triagetool/beslisboom kan een fysiotherapeut aan de hand van wetenschappelijk klinimetrie en vakkennis, een beslissing maken voor een van de zorgprofielen. Aan de hand van vaste prognostische, diagnostische en evaluatieve indicatoren komt de therapeut tot het best passende profiel..
- **Prestatie indicatoren (Minimale Data Set)**  
Kwaliteit van zorg begint bij het eenduidig meten van relevante gegevens. Daarom werkt Zorg1 met een Minimale Datasets (MDS) per product waarin een vaste, beperkte set meetinstrumenten de uitkomst van de zorg meet op verschillende domeinen. Doel van Zorg1 is om de zorg zo transparant en vergelijkbaar mogelijk te maken. De resultaten worden weergegeven in een Zorg1-dashboard. Een voorbeeld hiervan is te zien in figuur 1.
- **Behandelgarantie**  
Indien mogelijk, wordt er binnen een zorgproduct gebruik gemaakt van een behandelgarantie. Dit geeft cliënten de mogelijkheid om, wanneer dezelfde klacht terug komt binnen de vastgestelde termijn, terug te komen bij de therapeut zonder dat dit extra kosten met zich meebrengt.

- **Complete toolbox en implementatieprogramma**

Binnen de producten van Zorg1 worden de therapeut en cliënt ondersteund door innovatieve tools (met E- en M-health elementen). Enkele voorbeelden hiervan zijn informatiefilmpjes over de aandoening en pijneducatie, voorlichting ten behoeve van nazorg, voorlichting over de nieuwe manier van begeleiding, informatie over de vergoeding van de zorg en informatie over de werkwijze en doelstellingen voor verwijzers. Tijdens het implementatieprogramma wordt de praktijk meegenomen in de mogelijkheden, aangepast aan de praktijk en bestaande middelen.

- **Gebruiksvriendelijke inrichting administratiesysteem**

Administratie en registratie van zorgverleners is noodzakelijk, maar hoe minder tijd dit de zorgverlener kost, hoe meer tijd hij heeft om aan de cliënt te besteden, hoe meer werkplezier er ontstaat. Daarom is een van de doelstellingen van Zorg1 om dit proces zo veel mogelijk te automatiseren. Hierdoor vindt de noodzakelijke administratie en dataverzameling plaats en krijgt de therapeut weer meer tijd en aandacht voor de cliënt. Zorg1 staat open voor samenwerking met alle softwareleveranciers,



Figuur1: Een voorbeeld van het Zorg1 dashboard



## Kwaliteitseisen

Om in aanmerking te komen voor de Zorg1 zorgplannen dient een praktijk te voldoen aan onze kwaliteitseisen. Door middel van deze transparante kwaliteitseisen beoogt Zorg1 de kwaliteit van de deelnemende praktijken te borgen, zowel bij toetreding als tijdens deelname. Deze eisen zijn een aanvulling op de reeds bestaande kwaliteitseisen die gelden in de beroepsgroep. Naast de kwaliteitseisen van Zorg1 kunnen zorgverzekeraars aanvullende eisen stellen.

Zorg1 toetst bij aanmelding zowel de algemene toetredingseisen alsmede de eisen welke specifiek per zorgproduct gelden. Deze toets vindt plaats middels het Assessment van Zorg1. De specifieke eisen zijn terug te vinden in het Assessment Toetreding.

### Toetredingseisen Zorg1

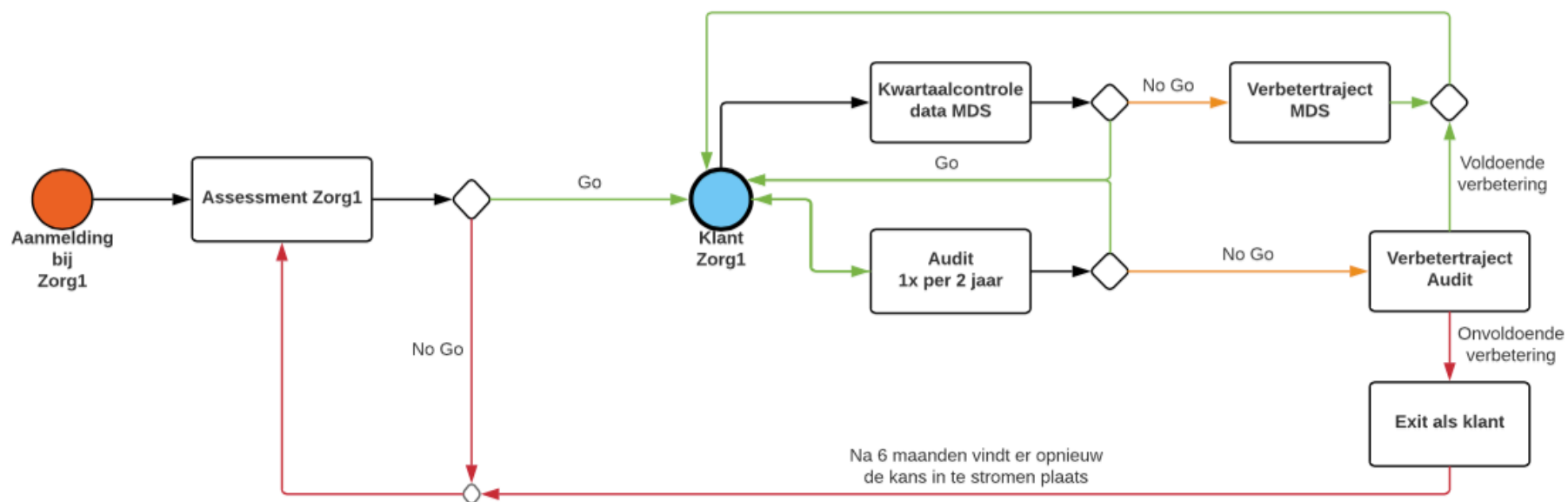
- Zorgaanbieder heeft al haar werknemers ingeschreven in het CKR-register, óf het register van Stichting Keurmerk Fysiotherapie.
- Alle therapeuten van zorgaanbieder hebben de benodigde training van Zorg1 gevolgd, of zijn ingeschreven voor een training op een datum voorafgaand aan het moment van instroom. Deze training maakt een integraal onderdeel uit van de productimplementatie en wordt middels een (offline) webinar verzorgd.
- Zorgaanbieder voldoet aan de SKMZ-eisen aangaande hygiëne, privacy, veiligheid, klachtenregeling en wet- en regelgeving.
- Zorgaanbieder heeft aantoonbare structurele multidisciplinaire samenwerkingsafspraken met verwijzers zoals huisartsen en medisch specialisten gemaakt over het verwijzbeleid, zorginhoud en onderlinge communicatie voor de behandeling van Verzekerden verbonden aan de desbetreffende Zorgproduct. De zorgaanbieder overlegt een schriftelijke verklaring hiervan aan Zorg1 als onderdeel van de aanmeldprocedure.
- Zorgaanbieder kan pas gebruik maken van het zorgproduct (inclusief de declaratieafpraak), wanneer Zorgaanbieder minimaal over twee aaneengesloten kwartalen aantoonbaar de kwaliteitsinformatie heeft aangeleverd aan Zorg1 en de landelijke database kwaliteit van het Keurmerk fysiotherapie of de landelijke database fysiotherapie (LDF). Het gaat hierbij om demografische gegevens, behandelgegevens, en inhoudelijke klinimetrie (MDS) zoals bepaald per zorgproduct.

## Aanvullende toetredingseisen zorgverzekeraars

Verzekeraar	Aanvullende toetredingseis
<b>VGZ</b>	De praktijk heeft een Behandel Index lager dan 100. Indien aan deze voorwaarde niet wordt voldaan, kan de praktijk Aspirant klant worden van Zorg1 (exclusief prijsafspraken), om na 6 maanden eventueel toe te treden als volledig klant (inclusief prijsafspraken). Deze eis geldt voor deelname aan alle zorgproducten.
<b>CZ</b>	De praktijk kan pas gebruik maken van het zorgproduct indien in het voorafgaande jaar een minimaal aantal verzekerden met klachten passend binnen de zorgproducten op AGB-code van Zorgaanbieder zijn behandeld en gedeclareerd (op basis van de diagnosecodes zoals gespecificeerd in het addendum met Verzekeraar).

## Kwaliteitstoetsing

Zorg1 hanteert drie verschillende toetsmomenten om de kwaliteit van de praktijken te borgen. Allereerst wordt bij aanmelding het assessment afgenomen. Wanneer deze wordt behaald, wordt de praktijk klant van Zorg1. Tijdens deelname vindt er elk kwartaal een controle plaats waarin wordt de transparantiecriteriën voor het MDS worden bekeken. Omdat dit enkel plaats vindt op basis van data, is deze toetsing weinig tijdsintensief en bijzonder transparant. Eens per 2 jaar vindt er een praktijkaudit plaats door een onafhankelijk auditbureau. Indien de kwartaalcontrole of de audit niet behaald worden, volgt een verbetertraject. Na 3 of 6 maanden wordt de verbetering geëvalueerd. Zie bijlage 1, Kwaliteitstoetsen, voor de inhoud van de verschillende kwaliteitstoetsen.



## Algemene kwaliteitseisen

Eens per kwartaal wordt Zorgaanbieder geanalyseerd en geëvalueerd op onderstaande algemene kwaliteitseisen, alsmede de product specifieke kwaliteitseisen (Minimale Data Sets).

Indicator	Evaluatiecriteria
<b><u>Transparantie</u></b>	
<b>Inzicht Minimale Dataset (start)</b>	Aantal cliënten waarbij een MDS bij de start van de interventie is uitgezet ten opzichte van het totaal aantal cliënten dat is ingestroomd in een van de zorgproducten. Normering: Rood (< 40%), Oranje (40-70%), Groen (> 70%)
<b>Inzicht Minimale Dataset (afsluiting)</b>	Aantal cliënten waarbij een MDS bij de afsluiting van de interventie is uitgezet ten opzichte van het totaal aantal cliënten dat is ingestroomd in een van de zorgproducten. Normering: Rood (< 15%), Oranje (15-50%), Groen (> 50%)
<b><u>Inhoud</u></b>	
<b>Cliënt tevredenheid (GPE - tevredenheid)</b>	Het totaal aantal cliënten waarbij de GPE is afgenomen is beoordeeld de behandeling positief, middels de GPE. Normering: absoluut en zeer tevreden cliënten op de GPE worden als positief beoordeeld, alle andere scores worden als negatief betiteld. Normering: Nader te bepalen
<b>Gemiddelde prijs per product</b>	Gemiddelde prijs per Zorgproduct zoals afgesproken in de overeenkomst tussen de praktijk en de verzekeraar wordt niet overschreden. Normering: Maximaal 5%.
<b>Geïnccludeerde cliënten</b>	Het totaal aantal cliënten die geïnccludeerd worden in een zorgproduct ten opzichte van het totaal aantal cliënten die in aanmerking komen voor Zorgproducten. Het streven is om minimaal 40% te includeren. Normering: Nader te bepalen

## Product specifieke kwaliteitseisen – Minimale Data Set

Back to Move (Lage Rug)

Indicator	Evaluatiecriteria
<b>Quebec Low Back Pain Disability Scale</b>	Een eindscore op de QLBDS die minimaal 30% lager is dan beginscore Normering: Nader te bepalen
<b>PSK</b>	Een eindscore op de PSK die minimaal 30% lager is dan beginscore Normering: Nader te bepalen
<b>NRS pijn</b>	Een eindscore op de PSK die minimaal 30% lager is dan beginscore Normering: Nader te bepalen
<b>Inzicht in ervaren behandelresultaat (GPE – mate van herstel)</b>	Een eindscore op de GPE (mate van herstel) categorie 1 (volledig hersteld) of 2 (veel verbeterd) Normering: Nader te bepalen

Total Hip en Total Knee (Concept)

Indicator	Evaluatiecriteria
<b>ROM</b>	Een eindscore op de ROM zoals gesteld in de productdoelstellingen die minimaal 30% lager is dan beginscore Normering: Nader te bepalen
<b>HOOS (bij THP)</b>	Een eindscore op de HOOS die minimaal 20 punten hoger is dan beginscore Normering: Nader te bepalen
<b>KOOS (bij TKP)</b>	Een eindscore op de KOOS die minimaal 20 punten hoger is dan beginscore Normering: Nader te bepalen
<b>Timed Up and Go (TUG) test</b>	Een eindscore op de TUG-test is 20 seconden of minder Normering: Nader te bepalen
<b>Inzicht in ervaren behandelresultaat (GPE – mate van herstel)</b>	Een eindscore op de GPE (mate van herstel) categorie 1 (volledig hersteld) of 2 (veel verbeterd) Normering: Nader te bepalen

## Praktijkaudit

In samenwerking met een onafhankelijk auditbureau toets Zorg1 de deelnemende praktijken op de geleverde zorg, zowel in algemene zin als specifiek voor de zorgplannen, middels de praktijkaudit. Deze dient eens per twee jaar afgenomen en behaald te worden. De praktijk kan hiermee een kwaliteitscertificaat behalen. Zie bijlage 1, Kwaliteitstoetsen, voor de exacte invulling van de praktijkaudit.

De volgende punten komen aan bod in de praktijkaudit van Zorg1:

- Kwaliteitsregistratie
- Klachtenregeling
- Wet- en regelgeving
- Algemene kwaliteitseisen Zorg1 (transparantie en inhoud)
- Productspecifieke kwaliteitseisen Zorg1 (minimale data sets)

## Verbetertrajecten

### Verbeterplan na kwartaalanalyse

Wanneer de eisen niet worden behaald, dient de praktijk binnen 2 weken na dat de kwartaalanalyse is gecommuniceerd door Zorg1 een verbeterplan aan te leveren aan Zorg1. Hierin worden de doelen beschreven op een SMART wijze. Uit dit verbeterplan blijkt wat de doelen zijn van de praktijk, de termijn waarbinnen de doelen behaald worden en wie er verantwoordelijk is voor de te ondernemen acties. Tevens blijkt hieruit dat de consequenties voor niet het behalen van de verbetering helder zijn voor de praktijk. Na 3 of 6 maanden, afhankelijk van de verbeterpunten, beoordeelt Zorg1 de verbetering en beslist of de praktijk klant kan blijven.

### Verbeterplan na praktijkaudit

Wanneer de eisen niet worden behaald, dient de praktijk binnen 2 weken na dat de kwartaalanalyse is gecommuniceerd door het auditbureau een verbeterplan aan te leveren aan Zorg1 en het auditbureau. Hierin worden de doelen beschreven op een SMART wijze. Uit dit verbeterplan blijkt wat de doelen zijn van de praktijk, de termijn waarbinnen de doelen behaald worden en wie er verantwoordelijk is voor de te ondernemen acties. Tevens blijkt hieruit dat de consequenties voor niet het behalen van de verbetering helder zijn voor de praktijk. Na 3 of 6 maanden, afhankelijk van de verbeterpunten, beoordeelt het

auditbureau de verbetering en beslist of de praktijk klant kan blijven. De praktijk mag een half jaar na eventuele uitsluiting opnieuw data aanleveren ter beoordeling op kwaliteitscriteria, om het recht op het gebruik van het zorgproduct opnieuw te verkrijgen.

#### Begeleiding verbetertraject

De praktijk kan ervoor kiezen om begeleiding te krijgen bij het opstellen en de uitvoering van het verbeterplan. Verschillende aanbieders kunnen deze begeleiding verzorgen, een keuze hiervoor is volledig vrij.