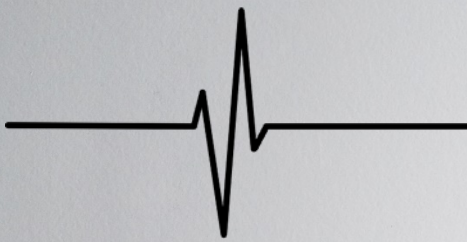
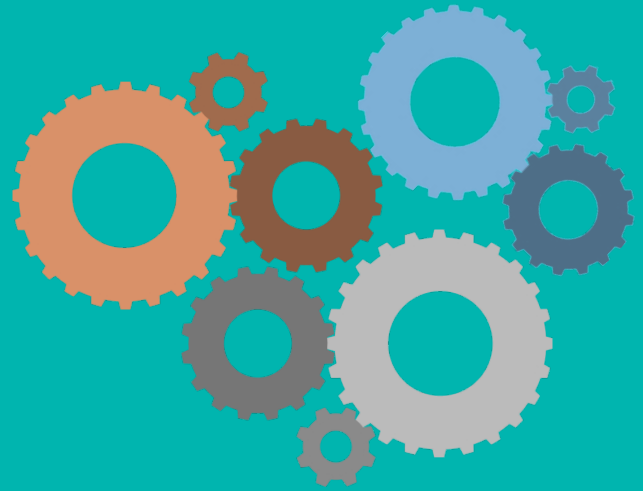




Inspectie *Volksgezondheid* Aruba

Jaarverslag 2017





Inhoudsopgave

Het is ons genoeg met u kennis te maken	2
De Inspectie Volksgezondheid Aruba in 2017	5
Hoe houdt de IVA toezicht?	7
Risicothema's in 2017	9
Kwaliteitsindicatoren Zorgaanbieders 2017	10
Bedrijfsvoering: werkzaamheden en activiteiten IVA in 2017	11
Activiteiten	11
Onderzoek	12
Inspectiebezoeken	12
Beleidsdocumenten	13
Definitief beleid	13
Concept beleid	13
Klachten	13
Cijfers over klachten	13
Calamiteiten	14
Cijfers over calamiteiten	15
Interne processen	15



Het is ons genoeg met u kennis te maken

Voor de Inspectie Volksgezondheid Aruba (afkorting: IVA) staat het jaar 2017 te boek als het jaar van de oprichting. Het primaire doel van Land Aruba met de oprichting van de IVA is om, vanuit de behoefte van het veld, te werken aan een systematische ontwikkeling van kwaliteit waarbinnen de mens centraal staat en dus niet langer op een vrijblijvende manier kwaliteitsverbetering en borging binnen het zorgsysteem van Aruba uit te voeren. Kwaliteit van zorg en verbetering van de kwaliteit van zorg is de verantwoordelijkheid van de zorgaanbieders zelf: zij leveren immers de zorg aan de patiënt. Het Ministerie van Volksgezondheid biedt de noodzakelijke wettelijke randvoorwaarden en faciliteiten, de zorgverzekeraar levert binnen de wettelijke grenzen financiering en stimuleert via de zorgcontractering kwaliteit en doelmatigheid. De Inspectie Volksgezondheid Aruba vormt nu met haar oprichting het sluitstuk en maakt het leveren van steeds betere zorg niet meer vrijblijvend.

Kwaliteit van zorg, een strategische prioriteit

Oprichting van een Inspectie Volksgezondheid is onderdeel van de kwaliteitsontwikkeling op Aruba gericht om de kwaliteit van zorg naar een hoger niveau te tillen. Het bieden van kwaliteitszorg is daarmee niet meer vrijblijvend. Aangezien 'kwaliteit van zorg' een breed begrip is, zal de IVA dit afbakenen tot de volgende kernelementen (IOM, 2001):

- *Veiligheid* van de zorg: het voorkómen van schade door risico's te beheersen;
- *Effectiviteit* van zorg: geen over-en ondergebruik van zorg, m.a.w. gepast gebruik van zorg;
- *Tijdigheid*: heeft betrekking op de toegangstijd, doorstroomtijd, wachttijd;
- *Doelmatigheid*: zorg die niet duurder is dan nodig;
- *Gelijkheid*: gelijk voor een ieder ongeacht ras, leeftijd, achtergrond, inkomen, gezondheid;
- *Patiëntgerichtheid en patiëntbetrokkenheid*: zorg die is afgestemd op de wensen en behoeften van de patiënt.

Kwaliteit betekent op al deze aspecten *"steeds beter voldoen aan de behoeften en wensen van de 'klant'"*. Het begrip klant kan breed opgevat worden en betreft de patiënt, cliënt, maar ook artsen, verpleegkundigen, leidinggevendenden zijn 'klant' van elkaar. Voor de IVA is veiligheid het allerbelangrijkste kernelement, zeker voor patiënten die op hun kwetsbaarste momenten hun leven letterlijk in de handen van een ander leggen: 'Primum non nocere' (ten eerste geen kwaad doen). Net als verpleegkundigen, dokters, verzorgers, zorgbestuurders, beleidsontwikkelaars en zorgverzekeraars wil de IVA dat mensen langer leven in gezondheid, snel en veilig genezen als zij ziek zijn, goede mensgerichte zorg krijgen bij chronische ziekten en als het einde nadert, en dat er steeds oog is voor hun kwaliteit van leven.



De uitdagingen van de gezondheidszorg van Aruba

Aruba is een relatief klein eiland en maakt deel uit van het Koninkrijk der Nederlanden en ligt tegelijkertijd in het Caraïbisch gebied en heeft de Latijns-Amerikaanse landen als burens. Zorgverleners op Aruba hebben daarom verschillende achtergronden en zijn opgeleid volgens verschillende professionele standaarden.

Tevens heeft de huidige zorgsector van Aruba te maken met grote uitdagingen met betrekking tot de gezondheid van de bevolking, de zorg op het eiland en de financiële mogelijkheden. De zorgvraag groeit en er is een toename van het aantal chronisch zieken. De vergrijzing en soms ongezonde leefstijl zijn daar debet aan. De zorguitgaven blijven jaarlijks toenemen, terwijl de overheid van Aruba geconfronteerd wordt met een structureel financieringstekort. De houdbaarheid van het zorgstelsel dreigt in gedrang te komen. De algemene opinie van burgers op Aruba is dat de kwaliteit van zorg omhoog kan.

Daarnaast zijn er over het algemeen geen eenduidige kwaliteitsstandaarden die gelden op Aruba. Bij het gebrek aan overheidsbeleid in het verleden, heeft de Algemene Ziektekosten Verzekering (hierna: AZV) vanuit haar rol als zorginkoper, zelf initiatief genomen in het stellen van normen en standaarden in de zorg. Bij professionals en zorginstellingen is nog geen gestructureerd en cyclisch functionerend kwaliteitssysteem waarover verantwoording wordt afgelegd en heerst er nog geen optimale cultuur gericht op continue kwaliteitsverbetering.

Risico's in zorg bestaan altijd, maar kleinschaligheid brengt extra risico's met zich mee

Bijna alle zorgprofessionals werken vanuit intrinsieke motivatie, met hun hart en ziel in de zorg. Toch zullen er altijd risico's bestaan in de gezondheidszorg. De internationale cijfers voor de vermijdbare schade en onnodige sterfgevallen bij patiënten als gevolg van medische fouten zijn alom bekend en schrikbarend. De zorg is mensenwerk, en daarom worden ook fouten gemaakt. De meeste incidenten lijken bij oppervlakkige beschouwing te ontstaan door individuele menselijke fouten. Onderzoek laat echter zien dat ook slechte samenwerking, slecht georganiseerde zorgprocessen en technische factoren een grote rol spelen bij deze incidenten. Het is de kunst de omgeving (systeem, team en apparatuur) zo veilig te maken dat deze vergissingen worden voorkomen of tijdig worden opgemerkt. Als er fouten worden gemaakt, is het belangrijk dat niet alleen de desbetreffende zorgverlener maar de hele organisatie en andere zorgprofessionals daaruit leren en verbeteringen doorvoeren. Dit kan alleen in een veilige, oordeelvrije cultuur en met helder en ambitieus leiderschap.

Hoe staat Aruba ervoor, hoe is de kwaliteit van zorg, wat is de omvang van onbedoelde en vermijdbare schade aan de patiënt op Aruba? Op dit moment is er daar geen zicht op, noch wordt



daar bewust op gestuurd. De kleinschaligheid op Aruba kan risico's in de zorg vergroten. Medische uitzendingen naar het buitenland zijn noodzakelijk omdat niet alle zorg op het eiland beschikbaar is. Het volume van bepaalde specialistische ingrepen is beperkt vanwege het volume van de populatie. Deze factoren brengen extra risico's met zich mee ten opzichte van 'reguliere' zorgsystemen waar alle zorg in hetzelfde land beschikbaar is.

Rol van de IVA

Bij de invulling van haar rol, kiest de IVA als uitgangspunt het algemeen belang voor de burger van Aruba: de patiënt als uitgangspunt. De beoogde rol van de Inspectie Volksgezondheid is binnen het krachtenveld divers. De Inspectie richt zich in haar toezicht voornamelijk op beroepsbeoefenaars en zorginstellingen om samen zich in te zetten voor duurzame kwaliteitsverbetering. Tegelijkertijd heeft de Inspectie vanuit haar expertise ook de taak om het Ministerie en de Directie Volksgezondheid gesignaleerde trends in het veld door te geven in de vorm van adviezen ten behoeve van gewenst beleid in de zorg. Immers de IVA is het instrument om ervoor te zorgen dat zorgaanbieders wetgeving en beleid op het gebied van kwaliteit naleven.

Om zo goed als mogelijk invulling te kunnen geven aan deze rol, hanteert de IVA de volgende belangrijke uitgangspunten bij haar positionering:

1. Een onafhankelijke positie ten opzichte van veldpartijen, de burger, het ministerie, DVG en de politiek;
2. Het vertrouwen op de eigen verantwoordelijkheid van beroepsbeoefenaars in de zorg en van zorginstellingen.

Hierbij luidt de doelstelling van de IVA als volgt: Het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van de gezondheidszorg in al zijn facetten, middels in de wetgeving vastgestelde taken, teneinde de belangen van de burger op deze gebieden te waarborgen.

Mw. mr. D. (Dorylee) Pappers-Lopez Penha, ML

Inspecteur Generaal voor de Inspectie Volksgezondheid Aruba



De Inspectie Volksgezondheid Aruba in 2017

Behouden vaart

De Inspectie Volksgezondheid Aruba is per 1 januari 2017 opgericht. Met de oprichting van de IVA zijn zowel de afdeling Juridische Zaken en Inspectietaken welke was ondergebracht bij de Directie Volksgezondheid als de Inspectie voor Geneesmiddelen (hierna: IvG) opgeheven, en zijn vervolgens ondergebracht binnen de Inspectie Volksgezondheid Aruba. De IvG is thans niet meer een zelfstandige organisatie.

Aanleiding voor het oprichten van een Inspectie in haar dusdanige vorm zijn de grote uitdagingen waar de huidige zorgsector van Aruba te maken heeft. Om deze uitdagingen het hoofd te bieden is het van belang dat het zorgsysteem van kwalitatief hoog niveau is met een uitgebreide zorgaanbod. Daarnaast is het van belang dat de geleverde zorg van goede kwaliteit en van goed niveau is. Hieronder kan worden verstaan, zorg die onder andere veilig, doeltreffend, doelmatig, cliëntgerichte is, tijdig wordt verleend en afgestemd is op de reële behoefte van de cliënt. Daarnaast behoren zorgaanbieders die goede zorg leveren te handelen in overeenstemming met de op hen rustende verantwoordelijkheid welke voortvloeit uit de op hen van toepassing zijnde professionele standaarden. De Inspectie Volksgezondheid Aruba heeft als doel de kwaliteit en veiligheid van de geboden zorg op Aruba naar een hoger niveau te tillen. Dit gebeurt middels bewaking, bevorderen en waarborging van de kwaliteit van de gezondheidszorg in het algemeen en de kwaliteit van de zorgverlening van de zorgaanbieders in het bijzonder.

Organisatieprofiel IVA

De Inspecteur-Generaal is diegene die belast is met de leiding van de Inspectie Volksgezondheid Aruba. De Inspecteur-Generaal wordt ondersteund door 2 Stafafdelingen, namelijk de Stafafdeling Management Ondersteuning en de Stafafdeling Bedrijfsvoering. De Stafafdeling Management Ondersteuning geeft juridische ondersteuning en advies aan de IVA. Deze afdeling is ook belast met communicatie, voorlichting en PR werkzaamheden zowel intern en extern van de organisatie. Daarnaast geeft deze afdeling ook secretariële ondersteuning aan de Inspecteurs. De beleidsmedewerkers en secretarieel medewerker vallen hieronder. De stafafdeling Bedrijfsvoering geeft facilitaire en administratieve ondersteuning aan de Inspecteurs en is verantwoordelijk voor het bijhouden van het archief. Deze afdeling is tevens ook verantwoordelijk voor de financiële administratie, begrotings- en personeelsaangelegenheden. De ICT medewerker, receptionist, medewerker documentatie, informatie en archief en hoofd bedrijfsvoering maken deel uit van deze afdeling. Onder de Inspecteur-Generaal bevinden zich tevens de Afdeling Inspectie Gezondheidszorg, de Afdeling Meldpunt IVA en de Afdeling Opsporing.



De Afdeling Inspectie Gezondheidszorg, waarvan de leiding berust bij de Inspecteur Gezondheidszorg, bestaat uit 2 Subafdelingen; namelijk de Subafdeling Cure en Care en de Subafdeling Geneesmiddelen (voorheen IvG). Op 1 januari 2017 had de IVA 17 medewerkers, waarvan 1 met pensioen en 1 met VUT-regeling in de loop van 2017 zijn gegaan. Op 31 december 2017 had de IVA een totaal van 22 medewerkers. IVA verwelkomde in 2017 in totaal 7 nieuwe medewerkers, waarvan de meesten in het najaar zijn begonnen.

Subafdeling Geneesmiddelen

De subafdeling Geneesmiddelen houdt zich bezig met het faciliteren, stimuleren en adviseren van het zorgveld ten aanzien van normontwikkeling. Tevens is de subafdeling belast met de ontwikkeling en uitvoering van een professioneel en instellingsbreed kwaliteits- en veiligheidssysteem en het houden van toezicht op geneesmiddelen alsook het toezicht houden op het farmaceutische zorgproces.

Subafdeling Cure en Care

De subafdeling Cure en Care houdt zich bezig met het faciliteren, stimuleren en adviseren van het zorgveld ten aanzien van normontwikkeling. Tevens is de afdeling belast met de ontwikkeling en uitvoering van een professioneel en instellingsbreed kwaliteits- en veiligheidssysteem en het houden van toezicht op de kwaliteit en veiligheid van zorg geleverd door zorgaanbieders en zorgprofessionals.

Afdeling Meldpunt IVA

De afdeling Meldpunt IVA is verantwoordelijk voor de registratie van meldingen en klachten, het toezichthouden op en monitoren van de klachtenafhandelingsprocedure door zorgaanbieders en het bieden van advies en het informeren van cliënten bij de klachtenafhandeling.

Strategische koers van de IVA 2017-2020

De visie van de Inspectie Volksgezondheid Aruba kan worden vertaald in 3 strategische speerpunten namelijk:

1. Toezicht op kwaliteitsontwikkeling
2. Ontwikkeling toezichtmethoden en handhavingsbeleid
3. Interne organisatie

Bovenstaande strategische speerpunten geven weer waar de focus van de Inspectie Volksgezondheid Aruba in het afgelopen jaar 2017 en in de komende jaren op zal liggen om op koers te blijven om haar ambities te realiseren.



Hoe houdt de IVA toezicht?

Wettelijke kaders

Aruba is sinds kort bekend met 3 kaderwetten die de kaders en voorwaarden bepalen voor zorginstellingen en beroepsbeoefenaren ter verbetering en borging van kwaliteit van zorg. De Landsverordening Kwaliteit in de gezondheidszorg, de Landsverordening Beroepen in de gezondheidszorg (hierna AruBIG) en de Landsverordening verzorgingshuizen. In 2017 was de IVA voornamelijk bezig handen en voeten te geven aan de Landsverordening Kwaliteit in de gezondheidszorg.

De Landsverordening Kwaliteit in de gezondheidszorg is namelijk een kaderwet die globale kwaliteitseisen stelt aan zorginstellingen en beroepsbeoefenaren. Vanuit die regelgeving moeten zorginstellingen zelf hun eigen kwaliteitsbeleid en kwaliteitsmanagementsystemen ontwikkelen waarvoor ze tevens zelf verantwoordelijk voor zullen zijn en ook verantwoording over zullen afleggen. Met de komst van de Landsverordening Kwaliteit in de gezondheidszorg dienen zorgaanbieders het één en ander in orde te hebben. Zorginstellingen en zorgaanbieders dienen hun zorg op dusdanige wijze te organiseren dat het zichtbaar is dat men volgens een kwaliteit gericht beleid te werk gaat waardoor er verantwoorde zorg wordt geleverd. Zorgaanbieders en zorginstellingen zijn tevens met de komst van bovengenoemde Landsverordening verplicht om jaarlijks een kwaliteitsjaarverslag in te dienen bij de IVA en bij het Ministerie van Volksgezondheid. Aan de hand van dit verslag kan er een toetsing plaatsvinden van het beleid. Het kwaliteitsjaarverslag kan worden gezien als instrument voor het meten van de kwaliteit van de geleverde zorg. Om de naleving van de bij wet gestelde voorschriften door de zorgaanbieders en zorginstellingen te verzekeren is de Inspecteur Gezondheidszorg volgens de Landsverordening Kwaliteit in de gezondheidszorg voorzien van handhavingsinstrumenten in de vorm van de last onder dwangsom, de bestuurlijke boete en de last onder bestuursdwang om bepaalde overtredingen of herhaling van bepaalde overtredingen met betrekking tot de zorgverlening te voorkomen.

De IVA heeft naast de Landsverordening Kwaliteit in de gezondheidszorg ook andere Landsverordeningen waar ze dagelijks mee te maken heeft. Hieronder volgt een lijst van de meest voorkomende Landsverordeningen en dienstuitvoerende regelingen.

- Landsverordening beroepen in de gezondheidszorg (AB 2014 no. 73)
- Landsverordening verzorgingshuizen (AB 2015 no. 61)
- Landsverordening op de geneesmiddelenvoorziening (AB 1990 no. GT 9)
- Landsverordening verdovende middelen (AB 1990 no. GT 7)



- Landsverordening bestrijdingsmiddelen (AB 1991 no. GT 69)
- Landsverordening uitvoering Chemische Wapenverdrag (AB 1991 no. 1)
- Landsverordening houdende regelen betreffende de uitvoering van artsenijsbereidkunde (AB 1990 GT 9)
- Landsbesluit geneesmiddelen uitsluitend op recept afgeleverd (AB 2006 no. 69)
- Landsbesluit inrichting apotheken (AB 1989 no. GT 86)
- Landsbesluit verpakte geneesmiddelen (AB 1990 GT no.48)
- Landsbesluit dienstregeling apotheken 1991 (AB 1991 no. 16)
- Landsbesluit ter uitvoering van artikel 6, eerste lid, van de Landsverordening bestrijdingsmiddelen (AB 1991 no. GT 57)
- Landsbesluit algemene bepalingen toezichtuitoefening (AB 1998 no. 70)
- Landsbesluit aanwijzing van de Inspecteur voor Geneesmiddelen als landelijke autoriteit, belast met de uitvoering van het Chemisch Wapenverdrag in Aruba (AB 1997 no. 1)
- Landsbesluit ter uitvoering van artikel 30, tweede lid, onderdeel e, van de Landsverordening op de geneesmiddelenvoorziening (AB 1991 no. GT 59)
- Landsbesluit ter uitvoering van artikel 37 van de Landsverordening op de geneesmiddelenvoorziening (AB 1991 GT no. 60)
- Landsbesluit vergiften (AB 1992 GT no. 16)
- Landsbesluit ter uitvoering van artikel 16, tweede lid, van de Landsverordening op de geneesmiddelenvoorziening (AB 1993 no. GT 1)
- Interim-landsbesluit bijzondere opsporingsambtenaren (AB 2000 no. 94)
- Landsbesluit, houdende algemene maatregelen, ter uitvoering van artikel 30, eerste lid, onderdeel d, van de Landsverordening op de geneesmiddelenvoorziening (AB 1991 no. GT 58)
- Landsverordening besmettelijke ziekten (AB 1992 no. GT 11)
- Krankzinnigenverordening (AB 1992 no. GT 15)
- Quarantaineverordening (AB 1992 no. GT 7)
- Landsverordening bevoegdheid apothekers en apothekersassistenten (AB 1991 no. GT 7)
- Landsverordening uitoefening geneeskunst (AB 1996 no. GT 50)



Risicothema's in 2017

De kwaliteitsthema's voor de Inspectie Volksgezondheid Aruba voor de jaren 2017-2020 zijn:

- 1. Bestuurlijke verantwoordelijkheid**
- 2. Disfunctionerende beroepsbeoefenaars**
- 3. Antibiotica resistentie**
- 4. Toegankelijkheid eerstelijnszorg**
- 5. Medicatieveiligheid**
- 6. Spoedeisende, operatieve en intensieve zorg**

In 2017 heeft IVA zich voornamelijk gericht op Medicatieveiligheid. In het voorjaar van 2017 is een onderzoek gedaan, genaamd "Medicatieveiligheid in de eerstelijns", en hebben de Vereniging voor Apothekers en de Huisartsen Vereniging Aruba in mei 2017 het rapport in ontvangst genomen, inclusief aanbevelingen vanuit de Inspectie.

Daarnaast heeft IVA in 2017 voorbereidende acties genomen wat betreft het kwaliteitsthema Bestuurlijke Verantwoordelijkheid. Specifiek zijn stappen genomen om het veld op de hoogte te stellen dat uiterlijk 1 juni 2018 alle zorgaanbieders hun kwaliteitsjaarverslag moeten aanleveren bij de IVA.

Voor het kwaliteitsthema Toegankelijkheid eerstelijnszorg heeft de IVA gesprekken gevoerd met AZV en de onderzoekers van het NIVEL instituut om input en medewerking te geven aan het groot onderzoek onder de huisartsen. Dit onderzoek zal 18 maanden duren, vanaf voorjaar 2018.

Verder is een gebruikte bron bij IVA om inzicht te krijgen in de risico's binnen het zorgveld op Aruba, de gemelde klachten en calamiteiten bij de IVA. Deze bepalen mede de (ad hoc) acties van de IVA op korte, midden en lange termijn.



Kwaliteitsindicatoren Zorgaanbieders 2017

De subafdeling Cure en Care is in September 2017 ingericht qua bemensing. Per september 2017 is tevens gestart met diverse acties, overleggen en bijeenkomsten met de verschillende zorgaanbieders, om hen op de hoogte te stellen dat uiterlijk 1 juni 2018 van hen verwacht wordt dat ze een kwaliteitsjaarverslag inleveren bij de IVA, conform de Landsverordening kwaliteit in de gezondheidszorg (zie overzicht activiteiten).

Daarnaast heeft de IVA gesprekken gehad met de AZV wat betreft eventuele afspraken die de AZV met gecontracteerde zorgaanbieders heeft voor wat betreft het periodiek aanleveren van kwaliteitsindicatoren.

Voor het Jaarverslag 2017 van de IVA zijn er geen kwaliteitsindicatoren van zorgaanbieders. De IVA heeft in 2017 voorbereidingen getroffen om kwaliteitsindicatoren op te vragen bij zowel de AZV als de zorgaanbieders, met als doel periodieke trendbewaking op te gaan zetten en tevens te kunnen detecteren waar de grootste risico's in de geboden zorg zitten.



Bedrijfsvoering: werkzaamheden en activiteiten IVA in 2017

Vanaf de oprichting van de Inspectie Volksgezondheid Aruba zijn er verschillende activiteiten geweest die hebben bijgedragen aan het opbouwen van het vertrouwen tussen de stakeholders en partners. Zo vergadert de IVA maandelijks bijvoorbeeld met het Openbaar Ministerie. Tevens zijn er ook activiteiten geweest die hebben bijgedragen aan de bekendheid en bereikbaarheid van de IVA als organisatie. De IVA is volop in gang geweest met het bekendmaken van haar taak als toezichthouder in de gezondheidszorg in Aruba. Activiteiten die zich de afgelopen maanden hebben voorgedaan zijn onder andere kennismakingsgesprekken, informatiesessies voor de diverse beroepsbeoefenaren die onder toezicht staan van de IVA en voorlichtingsactiviteiten. In onderstaande tabel treft u deze activiteiten in chronologische volgorde aan.

Activiteiten

Maand	Datum	Activiteit
Januari	14/15	Zorgseminar IVA: Kwaliteit en patiëntveiligheid- Renaissance Convention Center
Februari	1 3	Start van onderzoek: Medicatieveiligheid in de eerstelijns Kwaliteitsbijeenkomst HOH- La Cabana
Maart	27	Kennismakingsgesprek met bestuur VMSA
April	-	-
Mei	10 29	Interview AZV-blad Pulso Presentatie door IVA aangaande resultaten en conclusie van onderzoek Medicatieveiligheid in de eerstelijns
Juni	3	Ondertekening samenwerkingsovereenkomst Inspectie St. Maarten- HCCA Conference- Hilton Hotel
Juli	13 18 25	Workshop inzake bijzondere opsporingsambtenaren door Officier van Justitie mw. mr. D. Kardol 'Launch' Facebookpagina Kennismakingsgesprek met Centrale Bank van Aruba (Dhr. mr. A. Vleeming)
Augustus	29	Kennismakingsgesprek met het Medisch Tuchtcollege
September	7 8 27	Officiële opening nieuw gebouw IVA te Schotlandstraat 45 Kennismakingsgesprek met Openbaar Ministerie (Dorien Kardol) Kennismakingsgesprek met het hoofd afdeling Ouderenzorg (Lenny Geervliet), van de DVG
Oktober	4 13 16 18 30	Vergadering met de AZV: normen, casuïstiek, klachtenafhandeling door de AZV Kennismakingsgesprek met het bestuur van ASHA- HOH Workshop JCI door dhr. H. Greuter te IVA Kennismakingsgesprek met bestuur van het Respaldo te IVA Presentatie door APFA voor IVA medewerkers

November	2	Presentatie: Rol van IVA bij rampen te Directie Volksgezondheid
	3	Kennismakingsgesprek met bezwaar adviescommissie LAR
	7	Presentatie aangaande afhandeling van klachten en calamiteiten voor de specialisten van HOH te Casa del Mar
	10	Inspectiebezoek tijdens ramp HOH diesellekkage
	21	Richtlijn procedure melding calamiteiten aan IVA verstuurd naar alle stakeholders, zorgaanbieders en zorginstellingen
	23	Presentatie aangaande afhandeling van klachten en calamiteiten voor zorgaanbieders waaronder de apotheken, verpleegkundigen en huisartsen te MFA Paradera
	27	Vergadering met het hoofd Grenscontrole van IASA over aanpak van buitenlandse/illegale artsen die illegale praktijken op Aruba komen verrichten
	30 (1 en 2 dec)	Bezoek van Inspecties Curaçao en Sint Maarten
December	7	Vergadering DVG aangaande rampenbestrijding
	8	Kennismakingsgesprek met mw. C. Tromp aangaande mogelijkheid voor IVA om trainingen te volgen aangaande het toezichthouden en handhaving
	13	Vergadering met AZV aangaande kwaliteitsindicatoren in de zorg
	13	Vergadering met apothekers omtrent elektronisch voorschrijven

Onderzoek



In de periode van februari tot en met april 2017 heeft het eerste onderzoek genaamd *Medicatieveiligheid in de eerstelijns* plaatsgevonden. De aanleiding voor dit onderzoek was dat er geluiden uit het veld kwamen die reden gaven tot zorg voor wat betreft de medicatieveiligheid. Er zou sprake zijn van (potentiele) onveilige situaties aangaande medicatie voorschrijven en medicatieafgifte. Er zou sprake zijn van een tekortkoming in het

proces. IVA heeft toen besloten om dit te onderzoeken om inzicht te krijgen in de huidige situatie rondom medicatieveiligheid in de eerstelijns. Op 29 mei 2017 heeft de VAA en de HAVA tijdens de eindpresentatie van het onderzoek het rapport ontvangen van IVA met aanbevelingen. De IVA heeft in de loop van 2017 de vinger aan de pols gehouden bij de VAA en de HAVA wat betreft de voortgang van de implementatie van de aanbevelingen.

Inspectiebezoeken

Er zijn verschillende geplande en ongeplande inspectiebezoeken geweest onder andere bij 'beauty salons', de douane, en een apotheek.

Tevens is de IVA in 2017 en doorlopend naar 2018 bezig geweest met de aanpak van de illegale verkoop van medicijnen via het internet in samenwerking met de Officier van Justitie (b.v. via Facebook).



Beleidsdocumenten

De taken van IVA geschieden aan de hand van intern opgestelde beleidsdocumenten. Hieronder treft men de beleidsdocumenten waar in 2017 aan gewerkt is en momenteel deel uitmaken van het beleidsdocumentenbestand van de Inspectie Volksgezondheid Aruba. De hier beneden genoemde documenten zullen digitaal beschikbaar zijn op de website van de IVA zodra deze definitief beleid zijn.

Definitief beleid

- Procedure melding calamiteiten aan IVA
- Machtigingsformulieren
- Meldpunt IVA: Klachten
- Kwaliteitsjaarverslag voor zorgaanbieders op Aruba
- Beleids- en uitvoeringsplan 2018

Concept beleid

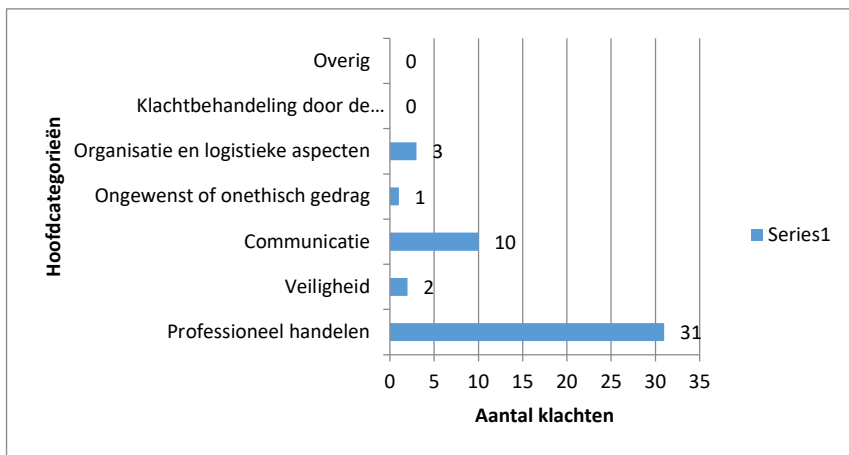
- Werkprocessen inzake recepten, waarneming apotheek en bezetting apotheek
- Melding geweld in de zorgrelatie
- Handhavingskader
- Openbaarmaking

Klachten

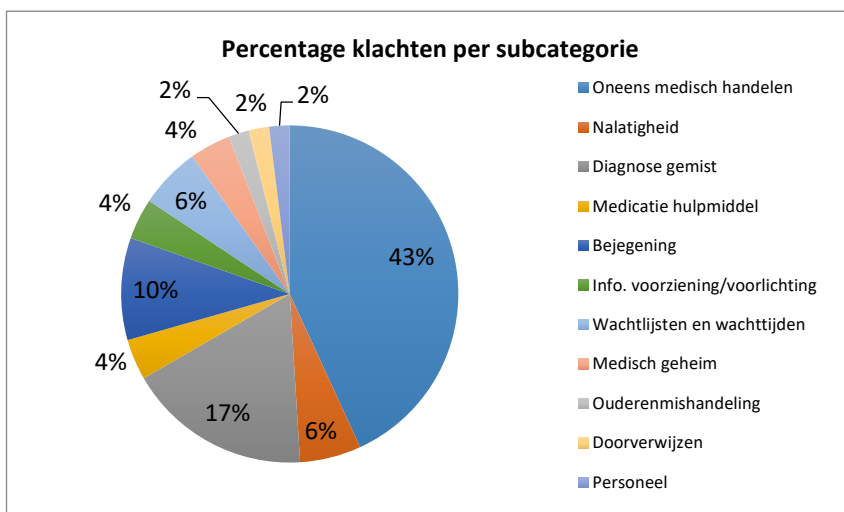
De afdeling meldpunt IVA is volop aan de gang met het registreren van klachten en het informeren en adviseren van cliënten. In samenwerking met de Directie Volksgezondheid heeft de IVA de oude en reeds lopende klachten in behandeling genomen en deze afgehandeld. Omdat de afdeling Meldpunt IVA nieuw is en de meldpunt medewerker per 1 november 2017 in dienst is getreden, was 2017 een leerproces voor de IVA om het meest effectieve proces uit te vinden voor het indienen en registreren van klachten. Het registreren van klachten en de informatie verkregen aan de hand van de ingediende klachten vormen een bron van inzicht voor mogelijke risico's in de geleverde zorg binnen de toezichtgebieden van de Inspectie Volksgezondheid Aruba.

Cijfers over klachten

In 2017 heeft de Meldpunt IVA 41 klachten binnengekregen, waarbij sommige klachten onder meer dan één hoofdcategorie kunnen vallen. Hieronder kunt u de verdeling van de klachten bekijken.



Figuur 1: Klachten per hoofdcategorie



Figuur 3: Overzicht van de subcategorieën van klachten

Calamiteiten

De IVA neemt ook calamiteiten in behandeling. In 2017 zijn de zorgaanbieders op de hoogte gesteld dat er een calamiteitenprocedure bestaat en dat ze zich hieraan dienen te houden. Calamiteiten dienen binnen een bepaalde periode door de zorgaanbieder zelf te worden gemeld en onderzocht. Aan het eind van de onderzoeksperiode dient de zorgaanbieder een calamiteitenrapportage in bij de IVA. Deze calamiteitenrapportage dient te voldoen aan de eisen die zijn gesteld door de Inspectie Volksgezondheid Aruba. Eenmaal dat de IVA de calamiteitenrapportage heeft ontvangen wordt deze in behandeling genomen en beoordeeld.



Indien het verslag voldoet aan de door de Inspectie gestelde eisen en de zorgaanbieder voldoende maatregelen heeft getroffen ter voorkoming van herhaling van dergelijke calamiteit dan zal de IVA de melding afsluiten. Indien een zorgaanbieder niet tot afronding van het onderzoek kan komen nadat hij een calamiteit heeft gemeld, kan er afhankelijk van de situatie eenmalig een verlenging van de onderzoeksperiode worden aangevraagd of kan de Inspectie Volksgezondheid zelf onderzoek doen naar aanleiding van de ingediende calamiteit.

Cijfers over calamiteiten

In 2017 heeft de IVA 9 calamiteiten binnen gekregen van verschillende bronnen. Omdat het afhandelingsproces van een calamiteit langer duurt zijn niet alle hoofdcategorieën bekend.

Interne processen

IVA is tevens bezig met verscheidene interne processen. Hieronder volgt een opsomming van enkele processen:

- Er is begonnen aan het digitaliseren van het klachtenafhandelingsproces en het proces rondom melden van calamiteiten aan IVA via het softwaresysteem DECOS
- Trainingen voor de toezichthouders
- Opleiding Opsporingsambtenaar
- Afdeling Meldpunt IVA is per 1 november 2017 bemand en actief

Verder zijn er in het najaar van 2017 veel voorbereidingen getroffen voor werkzaamheden in 2018, zoals de normenkader ontwikkeling voor de inspectiebezoeken aan alle verzorgingshuizen welk gepland staat in het voorjaar 2018. Ook is er gewerkt aan het Beleids- en Uitvoeringsplan 2018.

Tevens is er gewerkt aan het verfijnen van de klachtenprocedure en het inrichten van de werkprocessen van de afdeling Meldpunt IVA. Oude klachtendossiers die de IVA over heeft genomen van DVG zijn afgehandeld.

Wat betreft de strategische koers van de IVA voor de Jaren 2017-2020, is vanuit al de bovenstaande acties en werkzaamheden te herleiden in welke vorm de IVA aan de drie eerder genoemde strategische speerpunten in 2017 heeft gewerkt.