



Inspectie *Volksgezondheid* Aruba

Format opzet kwaliteitsjaarverslag zorgaanbieder

format voor een kwaliteitsjaarverslag en de eisen waaraan voldaan dienen te worden voor de IVA

Datum:	1 januari 2018
Versie:	1.0
Status:	Definitief
Evaluatiedatum:	1 januari 2019



Inhoudsopgave

Waarom een kwaliteitsjaarverslag.....	3
Wettelijke verplichting tot het jaarlijks opstellen van een verslag.....	3
Waaruit bestaat een kwaliteitsjaarverslag?.....	3
Format kwaliteitsjaarverslag zorgaanbieder.....	4
1. Organisatieprofiel.....	4
1.1 Historie en profiel van de zorgaanbieder.....	4
1.2 Infrastructuur en organisatie	5
1.3 <i>Praktijkinrichting (*voor 2018 niet invullen)</i>	5
1.4 <i>Automatisering (*voor 2018 niet invullen)</i>	5
1.5 <i>Overlegstructuur (*voor 2018 niet invullen)</i>	6
1.6 <i>Samenwerkingsvormen (*voor 2018 niet invullen)</i>	6
1.7 Gehanteerde registraties en bijbehorende procedure	6
1.8 Terugblik verslagjaar 2017	7
2. Jaarplan	7
2.1 Doelstelling voor verslagjaar 2018.....	7
3. Verslag op basis van data	8
3.1 Gehanteerde standaarden, protocollen, procedures en richtlijnen	8
Geef hieronder de volgende aan:	8
- Welke (kwaliteits)data/kwaliteitsindicatoren houdt u gestructureerd bij voor:.....	8
3.2 <i>Gehanteerde standaarden, protocollen, procedures en richtlijnen (*voor 2018 niet invullen)</i>	8
3.3 <i>Specialisaties/differentiaties (*voor 2018 niet invullen)</i>	9
3.4 <i>Scholing (*voor 2018 niet invullen)</i>	9
3.5 <i>Patiëntenpopulatie (*voor 2018 niet invullen)</i>	9
3.6 <i>Incidentie en prevalentie chronische aandoeningen (*voor 2018 niet invullen)</i>	10
4. Bedrijfsvoering	11



Waarom een kwaliteitsjaarverslag

Wettelijke verplichting tot het jaarlijks opstellen van een verslag

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag van de Inspectie Volksgezondheid Aruba (IVA). Op grond van artikel 7 van de Landsverordening kwaliteit in de gezondheidszorg dient u rekening te houden met het een en ander.¹ Als zorgaanbieder dient u jaarlijks vóór 1 juni een kwaliteitsjaarverslag te overhandigen aan de Inspectie Volksgezondheid Aruba en de Minister van Volksgezondheid. Dit verslag gaat in op het gevoerde beleid met betrekking tot kwaliteit van de geboden zorg van het afgelopen kalenderjaar. Indien u als zorgaanbieder meerdere instellingen beheert dient u per afzonderlijke instelling een kwaliteitsjaarverslag in te leveren. Het kwaliteitsjaarverslag legt u ter inzage van een ieder in uw kantoor of instelling.

Het opstellen van een kwaliteitsjaarverslag helpt u, de IVA en het Ministerie van Volksgezondheid inzicht te krijgen in de kwaliteit van uw zorgverlening en de daaruit volgende punten van verbetering.

BELANGRIJK: Het schrijven en invulling geven aan een kwaliteitsjaarverslag is voor veel zorgaanbieders nieuw. Hierdoor heeft de Inspectie Volksgezondheid Aruba besloten dat de zorgaanbieders het kwaliteitsjaarverslag geleidelijk in de komende jaren gaan invullen. De tekstonderdelen in dit document die in het *rood en cursief* zijn dient u vooralsnog **niet** in te vullen. Elk kalenderjaar zal de Inspectie Volksgezondheid Aruba bekendmaken welke bijkomende tekstonderdelen per wanneer ingevuld en uitgewerkt dienen te worden.

Waaruit bestaat een kwaliteitsjaarverslag?

Een kwaliteitsjaarverslag bestaat uit vier componenten²:

1. Een organisatieprofiel
2. Een jaarverslag
3. Een jaarplan
4. Een verslag op basis van data/kwaliteitsindicatoren

De inhoud van bovenstaande componenten zal vanaf hoofdstuk 1 en verder aan bod komen. Gebruik dit document als houvast bij het opstellen van uw kwaliteitsjaarverslag. Het kan zijn dat bepaalde zaken mogelijk voor u als zorgaanbieder niet van toepassing zijn.

1. Landsverordening kwaliteit in de gezondheidszorg (AB 2014 no. 17)

2. <http://www.medischondernemen.nl/medisch-ondernemen/checklist-voor-een-goed-kwaliteitsjaarverslag>



Wij vragen u in dat geval kort aan te geven “paragraaf of hoofdstuk niet van toepassing”, met daarbij een korte toelichting waarom dit geldt. Daarnaast is de weergegeven hoofdstuk indeling geen vaststaand feit. Mocht u met de indeling willen schuiven dan is dat toegestaan. U kunt contact opnemen met de IVA indien u knelpunten ervaart bij het opstellen van uw kwaliteitsjaarverslag zodat er eventueel gezamenlijk naar een oplossing kan worden gezocht.

Format kwaliteitsjaarverslag zorgaanbieder

In de hierna volgende hoofdstukken ziet u hoe er invulling wordt gegeven aan de eerder genoemde 4 componenten van het kwaliteitsjaarverslag. In hoofdstuk 1 komen onder andere het profiel en de organisatie van uw zorginstelling/praktijk aan bod. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een *jaarverslag. Hoofdstuk 2 heeft betrekking op het **jaarplan. Hierin geeft u onder andere aan welke aandachtsgebieden en risico's bepalend zijn voor de kwaliteit van de verleende zorg. Hoofdstuk 3 betreft het gedeelte van het verslag op basis van data. Hierin geeft u onder andere aan welke standaarden, protocollen en richtlijnen u hanteert. Het laatste hoofdstuk, hoofdstuk 4 betreft het financieel jaarverslag.

1. Organisatieprofiel

In het organisatieprofiel beschrijft u de eigen organisatie en de populatie waarvoor u zorg levert. Deze tekst is zorgaanbieder-specifiek en in de loop van de jaren verandert weinig. Deze tekst is eventueel voorzien van minimale correcties en is bruikbaar voor alle opvolgende versies van het kwaliteitsjaarverslag van de komende jaren. Tevens geeft u een korte terugblik op het afgelopen jaar.

**De tekstgedeeltes die hierna in het rood en cursief staan aangegeven hoeft u voor verslagjaar 2018 nog niet in te vullen.*

1.1 Historie en profiel van de zorgaanbieder

In het organisatieprofiel beschrijft u:

- Uw historie van de organisatie (o.a. met visie en missie)
- Het profiel van de organisatie:
 - o Omvang organisatie
 - o Verzorgingsgebied en globale achtergrond patiënten
 - o Organisatorische structuur (b.v. organogram)

*jaarverslag: terugkijkend op het afgelopen jaar

**jaarplan: vooruitkijkend op het komend jaar



- Commissies/werkgroepen
 - o Overzicht van commissies/werkgroepen de
- *Dienststructuur*

1.2 Infrastructuur en organisatie

In deze paragraaf worden elementen beschreven die betrekking hebben op de infrastructuur en organisatie van de zorginstelling. U kunt denken aan:

- Locatie
- Bereikbaarheid (telefoon, website etc.)
- Beschikbaarheid
 - o Hoeveel dagdelen bent u per week open voor patiëntcontact
- Het gebouw (het aantal ruimtes; de staat van het pand; verwachte investeringen)

1.3 Praktijkinrichting (*voor 2018 niet invullen)

In deze paragraaf worden elementen beschreven die betrekking hebben op de praktijkinrichting zoals:

- *Praktijkuitrusting*
- *Instrumentarium*

Patiëntgebonden en/of kritische apparatuur, zoals een koelkast is van invloed op de houdbaarheid en bewaartermijn van medicijnen, apparatuur wat geijkt/getest dient te zijn en bepaalde medische(hulp)middelen. Belangrijk is dat apparaten als deze zijn voorzien van een logschema. Geef daarmee in deze paragraaf aan in hoeverre bepaalde apparaten in uw zorginstelling zijn voorzien van een logschema welke de continuïteit, kwaliteit en veiligheid van de geboden zorg garandeert.

1.4 Automatisering (*voor 2018 niet invullen)

In deze paragraaf beschrijft u kort het automatiseringssysteem welk u gebruikt. Koppeling met andere instanties worden ook beschreven. Daarnaast beschrijft u de functionaliteiten van het systeem en of deze gebruikt worden. Dit kan in tabelvorm zoals weergegeven hieronder:

<i>Functionaliteit systeem</i>	<i>In gebruik</i>	<i>Reden als nee</i>
<i>Elektronisch voorschrijven</i>	<i>Nee</i>	<i>Geen koppeling andere systemen</i>
<i>Medicatie controle</i>	<i>Ja</i>	
<i>Elektronisch verwijzen en</i>	<i>Nee</i>	<i>Geen koppeling andere systemen</i>



<i>terugkoppelen</i>		
<i>Lab uitslagen</i>	<i>Ja</i>	
<i>Etc</i>		

Tabel 1: Functionaliteit van automatiseringssystemen

*1.5 Overlegstructuur (*voor 2018 niet invullen)*

U beschrijft aan welke interne en externe overlegstructuren uw organisatie deelneemt.

Bijvoorbeeld:

- *MDO's*
- *Bijscholing*
- *Overleggen met samenwerkende partijen (bijvoorbeeld FTO's bij huisartsen-apotheken)*
- *Overdrachten*

*1.6 Samenwerkingsvormen (*voor 2018 niet invullen)*

U geeft aan of en welke samenwerking u heeft met andere instanties. Denk aan:

- *Nauwe samenwerkingsverbanden (binnen- en buitenland)*
- *Huisartsengroepen*
- *Aansluiting bij overkoepelende organisaties/verenigingen*
- *Waarnemingsafspraken*
- *Opleidingsfunctie*
- *Geïntegreerd lab/fysio/apotheek*

1.7 Gehanteerde registraties en bijbehorende procedure

In deze paragraaf worden de registraties benoemd die u beheert.

Te denken valt aan de volgende:

- VIM meldingen
- Klachtenregistratie
- Complicatieregistratie
- Calamiteitenregistratie
- Ongevallenregistratie
- Registraties op houdbaarheid van materiaal/medicatie
- Onderhoudsregistratie apparatuur

Wat er allemaal aan b.v. klachten en calamiteiten zijn geregistreerd geeft u aan in hoofdstuk 3.



1.8 Terugblik verslagjaar 2017

In deze paragraaf geeft u een korte terugblik op het voorgaande kalenderjaar. Onderwerpen die aan bod komen zijn:

- De frequentie waarmee en de wijze waarop bij u kwaliteitsbeoordeling (bijv. visitatie of audit) heeft plaatsgevonden en het resultaat daarvan.
- Klachtenanalyse:
 - o hoeveel klachten en calamiteiten over de kwaliteit van de verleende zorg u heeft ontvangen (onderverdeling in subcategorieën eventueel) ,
 - o wat is uw klachten procedure (inclusief gebruikelijke termijn van afhandeling) geweest en
 - o welke verbetermaatregelen zijn er getroffen n.a.v. klachten.
- Of en zo ja de wijze van het betrekken van cliënten bij het kwaliteitsbeleid
- Bemerkte trends bij de patiëntpopulatie/zorgverlening
- *Grote veranderingen, bijvoorbeeld:*
 - o *wisselingen in bezetting van personeel*
 - o *wisseling van locatie(s)*
 - o *veranderingen in systemen (ICT etc.)*
 - o *verandering werkzaamheden*
 - o *verandering beleid ten aanzien van onderwijs*
 - o *veranderingen in gemaakte afspraken, intern en extern*
 - o *verworven accreditaties*
 - o *nieuw geregistreerde kwaliteitsindicatoren*
- *Evaluatie van uw doelstellingen uit het vorige kwaliteitsverslag*

2. Jaarplan

Na de terugblik op het afgelopen jaar volgt een vooruitblik op het nieuwe jaar. U omschrijft uw toekomstplannen welke moeten aansluiten op uw visie en missie. Daarnaast omschrijft u de aandachtsgebieden van uw organisatie. De grootste risico's dienen ook te worden geïdentificeerd aangezien ze van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de verleende zorg. Middels een tijdlijn behoort u aan te geven wanneer u bepaalde doelen of veranderingen wilt hebben behaald. Tot slot geeft u de projecten weer die samen met te verwachte veranderingen een invloed zullen hebben op uw kwaliteitsslagen.

2.1 Doelstelling voor verslagjaar 2018

In deze paragraaf beschrijft u kort uw doelstellingen en uw aandachtspunten voor het volgende verslagjaar. U geeft ook aan wanneer u verwacht de doelstellingen behaald te hebben. Onderwerpen die op gebied van kwaliteit en veiligheid aan bod komen zijn:



- *Lange termijn visie op de zorgverlening*
- Aandachtsgebieden met betrekking tot de zorgverlening
- Risico's die de zorgverlening mogelijk negatief kunnen beïnvloeden
- Verwachte veranderingen, bijvoorbeeld:
 - o Systemen en beleid die te maken hebben met het borgen van kwaliteit en veiligheid
- Aandachtspunten, bijvoorbeeld:
 - o Borgen kwaliteit van X
 - o Toenemende zorgvraag vanuit X
 - o *Regulier overleg met samenwerkingspartners*
- *Samenwerkingsverbanden*

3. Verslag op basis van data

In dit hoofdstuk behoort men dieper in te gaan op de werkwijze (b.v. het gebruik van richtlijnen etc) en resultaten van het afgelopen jaar. De resultaten, zoals b.v. het aantal en de spreiding van diverse verrichtingen, de formatie van personeel, financiële resultaten etc worden de datapresentatie genoemd. Middels de verzamelde data en op evidence based wijze zult u vervolgens te werk gaan om de kwaliteit van de geleverde zorg te verbeteren. Meten is weten! In dit hoofdstuk bespreekt u tevens de incidentie en prevalentie van bijvoorbeeld chronische aandoeningen (onder andere diabetes mellitus en hart- en vaatziekten), veel voorkomende verrichtingen en/of behandelingen, de verschillende specialisaties/differentiaties die uw zorgorganisatie rijk is, de gehanteerde standaarden, protocollen, procedures en richtlijnen, de gehanteerde registraties en de aan het personeel geboden scholing.

3.1 Gehanteerde standaarden, protocollen, procedures en richtlijnen

Geef hieronder de volgende aan:

- Welke (kwaliteits)data/kwaliteitsindicatoren houdt u gestructureerd bij voor:
 - o Uw eigen interesse/evaluatie/verbetering
 - o Uw beroepsvereniging
 - o De Algemene Ziektekostenverzekering (AZV)

*3.2 Gehanteerde standaarden, protocollen, procedures en richtlijnen (*voor 2018 niet invullen)*

In deze paragraaf benoemt u de standaarden, protocollen, procedures en richtlijnen, in de vorm van een inhoudsopgave, die worden gehanteerd. Waar mogelijk per afdeling gespecificeerd. Vul hierbij ook aan als u controles en uw onderhoudsschema's van apparatuur door externe partijen laat uitvoeren.



3.3 Specialisaties/differentiaties (*voor 2018 niet invullen)

In deze paragraaf geeft u een overzicht van de specialisatie/differentiaties in uw zorgorganisatie.

Denk hierbij aan:

- Specialismen door medisch specialist
- Focus op bepaalde type patiënten (sport, ouderenzorg, preventie)

3.4 Scholing (*voor 2018 niet invullen)

In deze paragraaf benoemt u de scholing die aan de verschillende type medewerkers wordt aangeboden, de aard en hoeveel % van de medewerkers dit volgt.

Onderwerp en geleverde training	Doelgroep	Aard	Accreditatie	Frequentie	% van doelgroep dat training volbracht heeft
Steriel werken, interne training door chirurgen	Verpleegkundige	Verplicht	Ja, 1 uur	Jaarlijks	Xx%
Antibiotica voorschrijven, A-team	Huisartsen	Facultatief	Ja, 3 uur	Eens per 3 jaar	XX%

- Hierboven genoemde trainingen zijn voorbeelden

3.5 Patiëntenpopulatie (*voor 2018 niet invullen)

In de paragraaf beschrijft u en geeft u grafisch uw patiëntenpopulatie weer:

- In tabel vorm
 - o Aantal patiënten
 - Per afdeling/specialisme (indien van toepassing)
 - Per type contact
 - o Instroom patiënten dat jaar (in het geval van een vast patiëntenbestand)
 - o Uitstroom patiënten dat jaar (in het geval van een vast patiëntenbestand)

Soort patiëntcontact	Specialisme	Aantallen
# consulten	Interne	XXXXX
# afdelingsdagen	Interne	
# verrichtingen	Interen	

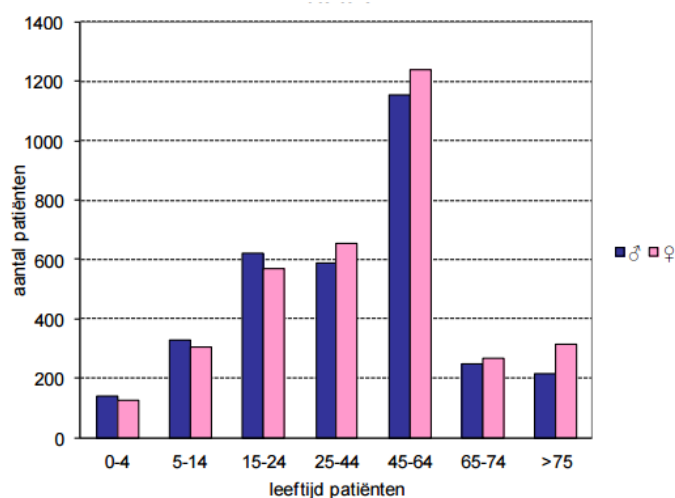
Voorbeeld tabel aantal patiënten



<i>Aantal patiënten begin jaar</i>	
<i>Instroom</i>	
<i>Uitstroom</i>	
<i>Aantal patiënten eind jaar</i>	

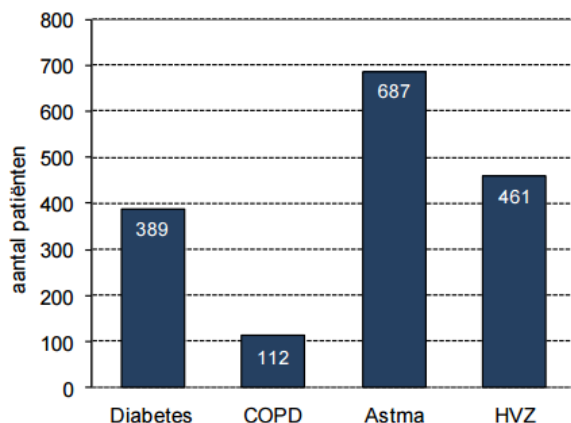
Tabel in geval vast patiëntenbestand

U geeft grafisch het aantal patiënten per leeftijdscategorie weer



*3.6 Incidentie en prevalentie chronische aandoeningen (*voor 2018 niet invullen)*

Hier geeft u grafisch de incidentie en prevalentie van chronische aandoeningen binnen uw patiëntenpopulatie (vaste patiëntenbestand of aantallen gezien patiënten) weer. Het gaat om Diabetes Mellitus, Hart en vaatziekte, COPD en astma. Indien u zorgorganisatie patiënten niet voor deze aandoeningen behandelt kunt u deze paragraaf overslaan.





4. Bedrijfsvoering

**Het tekstgedeelte hieronder hoeft u nog niet voor verslagjaar 2018 in te vullen.*

De financiële positie van de zorgaanbieder is direct gerelateerd aan de kwaliteit van zorg die er wordt geleverd. Met een financieel verslag krijgt de Inspectie Volksgezondheid Aruba inzicht in het functioneren van de zorginstelling. Tevens zorgt een financieel verslag niet alleen voor transparantie toe naar de klanten en werknemers maar het kan ook doorslaggevend zijn voor wat betreft prioritering van de hele wijze waarop de zorg is georganiseerd en hoe deze wordt verleend. Tot slot kan er middels een financieel verslag ook worden gezien in hoeverre er mogelijk sprake is van inefficiënte gebruik van de financiële middelen.

U kunt hier naar uw financieel jaarverslag verwijzen.