



Inspectie *Volksgezondheid* Aruba

Beleidsplan 2020-2021

Datum: 23 februari 2021

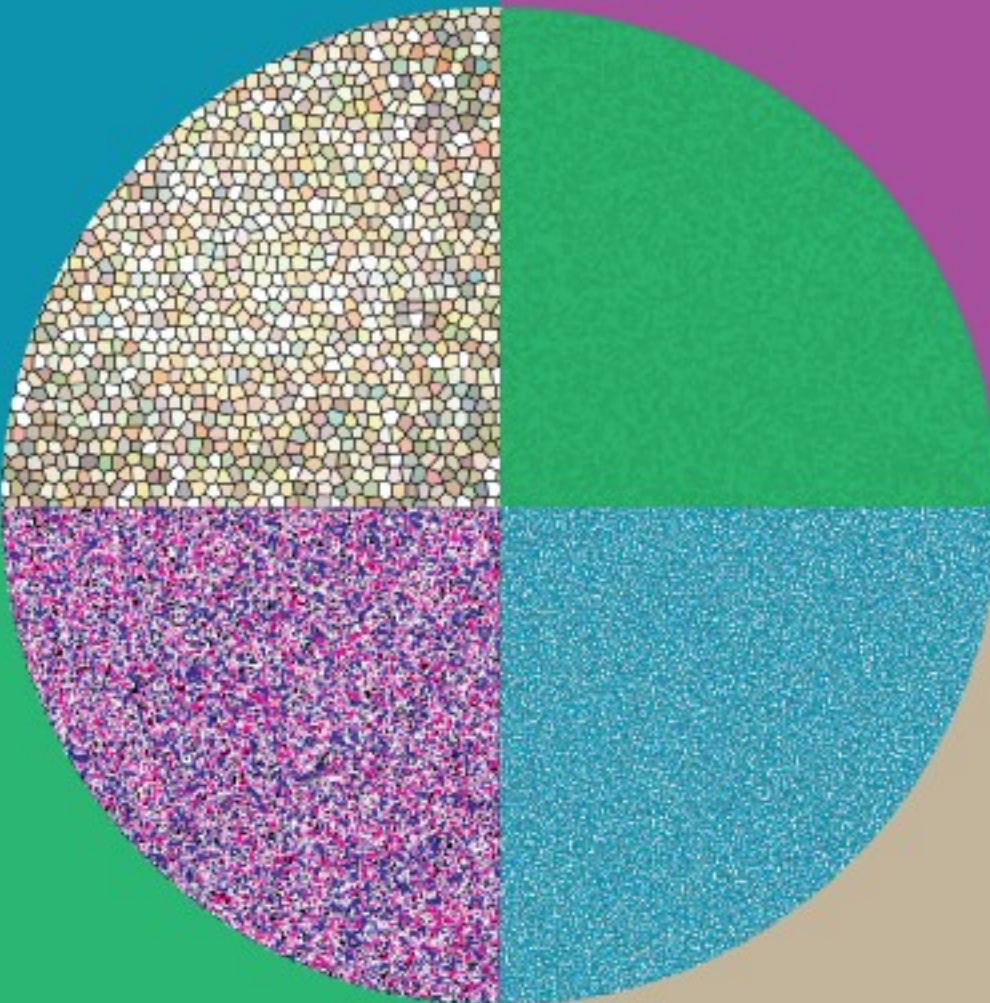
Versie: Definitief

Onafhankelijk

Deskundig

Pro-actief

Transparant





Inhoudsopgave

1. INLEIDING	2
2. MISSIE, VISIE EN DOELSTELLING IVA	3
MISSIE	3
VISIE	3
DOELSTELLING	3
FILOSOFIE	3
3. STRATEGISCHE KOERS 2017- 2021	3
3.1 BESTUURLIJKE VERANTWOORDELIJKHEID	5
3.2 DISFUNCTIONERENDE BEROEPSBEOEFENAARS	5
3.3 ANTIBIOTICA RESISTENTIE	6
3.4 TOEGANKELIJKHEID EERSTELIJNSZORG	6
3.5 MEDICATIEVEILIGHEID	6
3.6 SPOEDEISENDE, OPERATIEVE EN INTENSIEVE ZORG	6
4. PRIORITEITEN VAN DE INSPECTIE VOOR 2020-2021	6
4.1 ALGEMENE PRIORITEITEN 2020-2021	7
4.1.1 <i>Beleid</i>	7
4.1.2 <i>Bijscholing</i>	7
4.1.3 <i>Teambuilding</i>	7
4.1.4 <i>Positionering Inspectie</i>	8
4.1.5 <i>Informatiebundel IVA</i>	8
4.1.6 <i>Inventarisatie van Processen</i>	8
4.1.7 <i>Voorlichtingscampagnes</i>	8
4.1.8 <i>Onbevoegde Zorgaanbieders</i>	9
4.1.9 <i>Inspectieonderzoek workflow</i>	9
4.1.10 <i>Samenwerking met Partners</i>	9
4.1.11 <i>Evaluatie</i>	9
4.2 PRIORITEITEN SUBAFDELING CURE & CARE	10
4.2.1 <i>Onderzoeken</i>	10
<i>Incidentenonderzoek</i>	10
<i>Thematisch onderzoek</i>	10
4.2.2 <i>Nulmetingen</i>	11
4.2.3 <i>Vervolg 2019</i>	12
4.2.4 <i>Kennismakingsbezoeken</i>	12
4.3 PRIORITEITEN SUBAFDELING GENEESMIDDELEN	13
4.3.1 <i>Beleidsdocumenten</i>	13
4.3.2 PROJECTEN	13
4.4. COVID-19	14
5. CONCLUSIE	15



1. Inleiding

De Inspectie Volksgezondheid Aruba (hierna: de Inspectie) is verantwoordelijk voor de uitvoering en bewaking van het toezicht- en handhavingsbeleid van de gezondheidszorg. De prioriteit van de Inspectie is dat de aangeboden zorg op Aruba van goede kwaliteit is en veilig voor iedereen. Om de kwaliteit en veiligheid van de aangeboden zorg te kunnen waarborgen dient de Inspectie op verschillende manieren toezicht te houden op beide aspecten. Het uitvoeren van nulmetingen binnen de diverse beroepsgroepen binnen de gezondheidszorg, het inbouwen van periodieke inspectiebezoeken en het bijhouden van meldingen en incidenten zijn daarom van groot belang voor de Inspectie, met als doel mogelijke risico's en knelpunten in de aangeboden zorg te kunnen identificeren. Als de Inspectie mogelijke risico's / knelpunten heeft geïdentificeerd kan zij een strategisch toezichttraject ontwikkelen. Belangrijk voor de Inspectie is om risico's en knelpunten op een systematische manier aan te pakken zodat de verbeteringen op het hele veld kunnen worden toegepast. Op deze manier wil de Inspectie deze risico's zoveel mogelijk minimaliseren en/of voorkomen.

De prioriteiten van de Inspectie voor 2020-2021 zijn in dit beleids- en uitvoeringsplan vermeld. Voor de Inspectie is het systematisch en efficiënt werken cruciaal en hiervoor is een duidelijk beleids- en uitvoeringsplan nodig.

Dit beleidsdocument heeft als doel om (vooral intern) duidelijkheid te geven over de prioriteiten voor dit jaar en op welke wijze deze gerealiseerd zal worden. Dit om koers te blijven houden, naast de vele ad hoc zaken waar de Inspectie dagelijks mee te maken heeft.



2. Missie, visie en doelstelling IVA

Alvorens in te gaan op de strategische speerpunten en de prioriteiten van de IVA voor het jaar 2020-2021 is het van belang dat men even stilstaat bij de missie, visie en doelstelling van de organisatie.

Missie

Verantwoorde zorg waar burgers op Aruba op kunnen vertrouwen. De burgers van Aruba moeten kunnen vertrouwen in het zorgsysteem. Als toezichthouder waarborgt de Inspectie Volksgezondheid Aruba dat elke zorgaanbieder tenminste het minimale niveau aan zorg verleent.

Visie

Toezien op de minimumkwaliteit en stimuleren van voortdurende verbetering van kwaliteit van zorg. Onder de verantwoordelijkheid van de minister en samen met de zorgaanbieders ziet de IVA als toezichthouder toe op een minimumniveau van zorg. Dit wordt op dusdanige wijze gedaan dat hiervan een stimulans uitgaat voor voortdurende verbetering van zorg.

Doelstelling

Het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van de gezondheidszorg in al zijn facetten, middels in de wetgeving vastgestelde taken, en in daaraan gerelateerde regelgeving vastgestelde taken, teneinde de belangen van de burger op deze gebieden te waarborgen.

Filosofie

De Inspectie heeft als uitgangsfilosofie het systeemdenken. Systeemdenken is een manier van kijken naar de werkelijkheid, namelijk *"Het is het vermogen om relaties te zien en te begrijpen in dynamische systemen."* Systeemdenken is de gerichtheid om onderlinge betrekkingen te zien in plaats van losse fenomenen, om patronen van verandering te zien in plaats van momentopnamen, om het verschil te zien tussen een probleem en een symptoom, de onderlinge samenhang met daarbij het duurzaam leren als de 'driving force'.

3. Strategische Koers 2017- 2021

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



De bovenstaande strategische speerpunten geven weer waar de focus van de Inspectie Volksgezondheid Aruba in de jaren 2017-2021¹ ligt om op koers te blijven om haar ambities te realiseren. Toezicht op kwaliteitsontwikkeling betekent voor de Inspectie dat het bieden van kwaliteitszorg niet meer vrijblijvend is. Zorgaanbieders zijn nu verplicht om stappen te ondernemen om het niveau van de geboden zorg naar een hoger niveau te tillen. Zorgaanbieders moeten op basis van vastgestelde (of nog vast te stellen) normen, kwaliteitsindicatoren ontwikkelen wat ervoor zal zorgen dat bepaalde aspecten in de zorg meetbaar worden. Hierdoor krijgt men inzicht in de mate van de kwaliteit en veiligheid van de zorg. Kwaliteitsindicatoren maken het voor zorgaanbieders mogelijk om de inhoud en resultaten van hun dagelijkse zorg te meten. Op basis hiervan kan men verbetermaatregelen inzetten om te streven naar een zorg van hogere kwaliteit. De taak van de Inspectie Volksgezondheid Aruba is om risicotoezicht uit te voeren op basis van deze vastgestelde veldnormen en kwaliteitsindicatoren. De Inspectie is als handhavingsorganisatie verantwoordelijk voor handhaving op basis van het opgestelde toezicht- en handhavingsbeleid. Tevens kan er binnen het handhavingskader per kwaliteitsthema (zie hieronder) op maat aanpassingen worden gedaan. Te denken valt bijvoorbeeld aan de hoogte van boete- en of last onder dwangsom bedragen bij overtredingen op het gebied van bestuurlijke verantwoordelijkheid in de zorg of op het gebied van geneesmiddelen en farmaceutische zorg. De subafdelingen zijn zowel voor het formuleren van handhavingskaders als voor het uitwerken van deze kaders verantwoordelijk.

De Inspectie vindt het onontbeerlijk dat haar personeel op de hoogte is en blijft van de meest recente internationale regelgeving, richtlijnen en inzichten binnen de gezondheidszorg met betrekking tot hun taak als toezichthouder (van de kwaliteit) van de gezondheidszorg. We leven in een dynamische wereld waar nieuwe ontwikkelingen zich dagelijks voordoen en als vooruitstrevende organisatie is het van belang dat je je personeel ook aan boord hebt en samen innovatief bezig bent. Deze nodige kennis van bijvoorbeeld de nieuwste internationale veldnormen en kwaliteitsindicatoren kan de Inspectie helpen om samen met het zorgveld mee te denken aan de ontwikkeling en toepassing van deze normen en kwaliteitsindicatoren voor Aruba. Daarnaast zorgt bijscholing ervoor dat men door specialistische kennis op meerdere gebieden inzetbaar is waardoor er niet onnodig extra kosten gemaakt moeten worden als bepaalde zaken moeten worden opgelost gezien men deze kennis al in huis heeft. Bovengenoemde strategische speerpunten zijn vervolgens in te delen in 6 kwaliteitsthema's. Deze kwaliteitsthema's zijn geformuleerd aan de hand van beschikbare informatie over de gezondheidszorg in Aruba. Er is rekening gehouden met de grootte van de risico's op gezondheidsschade samen met wat er zich in het veld afspeelt. Er is over dit laatste consensus bereikt tussen de verscheidene veldpartijen in de zorg. Daarnaast richten onderstaande kwaliteitsthema's

¹ De strategische speerpunten zijn aanvankelijk voor het jaar 2017-2020 vastgesteld. Door de COVID-19 pandemie is dit met een jaar opgeschoven en zal voor het jaar 2022 geëvalueerd worden.



zich ook op de fundamentele eisen van kwaliteits- en veiligheidssystemen in de zorg. De kwaliteitsthema's voor de Inspectie Volksgezondheid Aruba voor de jaren 2017-2021² zijn:

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

3.1 Bestuurlijke verantwoordelijkheid

In de zorg zijn bestuurders primair verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg die door hun organisatie wordt geleverd. Het is voor de Inspectie van belang dat er afspraken worden gemaakt en normen worden gesteld betreffende de verantwoordelijkheid van zorgbestuurders. In zorgorganisaties waar bestuurlijke verantwoordelijkheid tekortschiet of ontbreekt kunnen de volgende risico's zich voordoen, bijvoorbeeld het niet melden van calamiteiten; geen (goed functionerende) klachtencommissie en/of calamiteitencommissie; geen (goed) functionerend kwaliteits- en veiligheidssysteem en het niet afleggen van verantwoording hierover en tot slot het niet toezien op het functioneren van professionals in de zorgorganisatie/zorginstelling. Uit het belang voor de kwaliteit en continuïteit van zorg treedt de Inspectie dan op.

3.2 Disfunctionerende beroepsbeoefenaars

Beroepsbeoefenaars die disfunctioneren of die buiten hun bevoegdheden handelingen plegen, vormen niet alleen een bron van vermijdbare gezondheidsschade maar ze tasten ook het vertrouwen van burgers in de gezondheidszorg aan. Dit probleem zal door de Inspectie worden aangepakt door contact te leggen met de bestuurders van de zorginstellingen waar deze beroepsbeoefenaars werkzaam zijn, gezien zij de primaire verantwoordelijkheid dragen op hun disfunctionerende beroepsbeoefenaars. Tevens zal de Inspectie ook contact leggen met de beroepsverenigingen omdat zij ook medeverantwoordelijk zijn om de Inspectie op de hoogte te stellen van disfunctionerende beroepsbeoefenaars. De Inspectie kan indien nodig, in het geval dat een disfunctionerende zorgverlener bijvoorbeeld geen verbetertraject wil, in het verlengde hiervan bestuursrechtelijk een maatregel treffen of indien nodig strafrechtelijk vervolgen. Bij dit laatste zal het Openbaar Ministerie hiervoor ingeschakeld worden. Men kan de volgende risico's identificeren in het geval van disfunctionerende beroepsbeoefenaars die schade kunnen bezorgen aan de gezondheid van een patiënt, namelijk onvolledige of verkeerd triage; een gemiste diagnose; het niet op tijd doorverwijzen naar een medisch specialist of een behandeling die is uitgevoerd door een (illegale) onbevoegde (buitenlandse) arts.

² De kwaliteitsthema's zijn aanvankelijk voor het jaar 2017-2020 vastgesteld. Door de COVID-19 pandemie is dit met een jaar opgeschoven en zal voor het jaar 2022 geëvalueerd worden.



3.3 Antibiotica resistentie

Wereldwijd is er sprake van een toename van resistente bacteriën tegen steeds meer antibiotica wat reden tot grote zorg baart. Specialisten op Aruba zijn binnen een werkgroep bezig met het ontwikkelen van richtlijnen om antibiotica resistentie aan te pakken, waardoor dit kwaliteitsthema door het veld zelf zal worden getrokken. De Inspectie zal hier (voorlopig) verder geen rol in spelen en laat zich graag informeren over de vooruitgang in deze.

3.4 Toegankelijkheid eerstelijnszorg

De Inspectie heeft signalen ontvangen dat de toegankelijkheid van de huisartsen op Aruba niet optimaal is geregeld. Te denken valt aan het feit dat huisartsen bijvoorbeeld slecht telefonisch bereikbaar zijn waardoor de patiënt eerder geneigd is om naar de Spoedeisende hulp te gaan waardoor er sprake is van ongepast zorggebruik of dat de waarneming bij afwezigheid niet optimaal geregeld is en het effect heeft op de continuïteit van zorg. De Inspectie is nog in afwachting van het onderzoeksrapport van NIVEL via de AZV die opdrachtgever is van dit onderzoek en zal aan de hand hiervan afspraken maken met de huisartsen ten aanzien van de kwaliteit van zorg in de eerstelijns en tevens zal de Inspectie toezien op de naleving van deze afspraken.

3.5 Medicatieveiligheid

Een patiënt moet zo min mogelijk of liefst helemaal geen nadelige gevolgen ondervinden van het gebruik van geneesmiddelen. Medicatiefouten kunnen in sommige gevallen tot ziekte en ongemak leiden of zelfs tot de dood. De Inspectie zal toezien opdat er sprake is van een veilige voorbereiding van en aflevering van kwalitatief goede geneesmiddelen. Hierbij moet er sprake zijn geweest van een goede afweging van de balans werkzaamheid-veiligheid. Risico's die kunnen ontstaan op gebied van medicatieveiligheid zijn onder andere risico's bij polyfarmacie, vooral bij ouderen en medicatiefouten bij voorbereiding, voorschrijving en toepassing.

3.6 Spoedeisende, operatieve en intensieve zorg

Spoedeisende, operatieve en intensieve zorg is één van de belangrijkste aandachtspunten voor de Inspectie. De denken valt hierbij aan zorginstellingen zoals het Dr. Horacio Oduber Hospital (HOH) en ImSan. Dit heeft te maken met het feit dat dit de meest risicovolle processen zijn van deze zorginstellingen. De Inspectie heeft bijvoorbeeld in 2019 een inspectieonderzoek verricht bij het HOH in samenwerking met IGJ Nederland gericht op o.a. "good governance" en calamiteitenmeldingen. Tevens heeft de Inspectie een inspectiebezoek afgelegd bij de ImSan in verband met de verbouwing/uitbreiding van en binnen het pand. Belangrijk is om in 2020-2021 deze instellingen te blijven monitoren op basis van gemaakte afspraken en richtlijnen.

4. Prioriteiten van de Inspectie voor 2020-2021

De Inspectie bestaat onder meer uit twee subafdelingen, te weten de subafdeling Cure & Care en de subafdeling Geneesmiddelen. De subafdeling Cure en Care houdt zich bezig met het toezicht op kwaliteit en veiligheid van zorg die geleverd wordt door zorgaanbieders en zorgprofessionals. De subafdeling Geneesmiddelen houdt toezicht op de naleving van wettelijke voorschriften op het farmaceutische zorgproces alsmede op het gebied van de geneesmiddelenvoorziening,



opiumwetmiddelen, essentiële chemicaliën en precursoren, bestrijdingsmiddelen en chemische wapens. Deze subafdeling is daarnaast ook verantwoordelijk voor het beheer en bijhouden van het register van apotheker en apothekersassistenten.

De Inspectie heeft als dienst algemene prioriteiten die betrekking hebben op de beide subafdelingen rekening houdend met de bovengenoemde strategische speerpunten, haar missie en visie, en haar taak als toezichthouder op de kwaliteit van de geleverde zorg op Aruba. Daarnaast hebben beide subafdelingen hun eigen prioriteiten die aansluiten bij de bovengenoemde strategische speerpunten. In het volgende hoofdstuk zal een overzicht worden gegeven van zowel de algemene als de afzonderlijke prioriteiten van elke subafdeling.

4.1 Algemene Prioriteiten 2020-2021

4.1.2 Beleid

In 2017 en 2018 heeft de Inspectie een aantal beleidsstukken gepubliceerd, zoals het beleid voor het melden van calamiteiten, de klachtenprocedure voor burgers en het toezicht- en handhavingsbeleid. In 2020-2021 dienen deze beleidsstukken geëvalueerd, aangepast en/of uitgebreid te worden. Het regelmatig evalueren en up-to-date houden van beleidsdocumenten is een essentiële taak van de Inspectie die samenhangt met een van haar kernwaarden *deskundigheid*. Aldus, is het belangrijk om met een kritisch oog te blijven kijken naar onze eigen richtlijnen en om deze waar nodig, naarmate er meer ervaring wordt opgedaan in het zorgveld, aan te passen. Voor 2020-2021 zijn een aantal beleidsstukken voor de Inspectie een prioriteit zoals het openbaarmakingsbeleid, het beleid geweld in de zorgrelatie en de klachtenregeling van de Inspectie.

4.1.2 Bijscholing

Het personeel van de Inspectie dient regelmatig te worden bijgeschoold zodat hun kennis aangaande toezichthouden in de gezondheidszorg op pijl blijft. Bijscholing (bijv. in de vorm van cursussen, opleidingen, zelfontwikkelingstrajecten en/of workshops etc.) van personeel is ook gewenst zodat zij hun werkzaamheden op een zo efficiënt en effectief mogelijke wijze zullen uitvoeren. Gezien de veelvoudige kennis van de medewerkers zelf, zal de Inspectie focussen op “teaching from within” waarbij medewerkers hun expertise met andere medewerkers kunnen delen. Tevens benadert de Inspectie experts uit het veld om kosteloos “colleges” te geven bij de Inspectie. Belangrijke type bijscholing betreffen o.a. relevante wetgeving, nieuwe inzichten in de zorgsector en veranderingen in zorgsystemen, veranderingen in farmacologie, etc.

4.1.3 Teambuilding

Om een gezonde werksfeer te blijven stimuleren is het belangrijk dat medewerkers van de Inspectie gezamenlijk aan verschillende projecten werken. Hierdoor zullen er in 2020-2021 meer teambuilding activiteiten worden georganiseerd, zoals het gezamenlijk vieren van Arubadag, Pasen, Halloween, en Kerst.



4.1.4 Positionering Inspectie

De Inspectie bestaat ruim vier jaar en gedurende deze vier jaren heeft de Inspectie een balans moeten vinden tussen toezichthouder en partner. Dit omdat het zorgveld in deze beginfase van het uitrollen van de nieuwe Landsverordening kwaliteit in de gezondheidszorg nog ondersteuning nodig heeft om bepaalde zaken van de grond te krijgen. De Inspectie treedt waar nodig dus streng op, maar geeft tegelijkertijd ook ondersteuning en advies aan het veld met als doel de kwaliteit van zorg in Aruba verder te blijven stimuleren. In 2020-2021 zal de Inspectie deze twee rollen blijven vervullen en tevens haar taken meer afbakenen. In 2020-2021 zal de Inspectie verder samenwerken met zorgaanbieders en stakeholders om de verdere verbetering van de kwaliteit van zorg in Aruba verder te blijven stimuleren.

4.1.5 Informatiebundel IVA

De verschillende vereisten van de Inspectie kunnen soms overweldigend zijn voor nieuwe zorgaanbieders. De Inspectie heeft daarom besloten om een informatiebundel samen te stellen voor nieuwe zorgaanbieders, waarin alle relevante informatie staat vermeld (bijv. klachtenregeling, kwaliteitsjaarverslag etc). Aldus, heeft de zorgaanbieder een duidelijk overzicht van wat er van hem/haar verwacht wordt vanuit de Inspectie.

4.1.6 Inventarisatie van Processen

In voorbereiding op de overgang naar een digitale overheid, het zogeheten E-Government project, zal de Inspectie in 2020-2021 haar processen inventariseren en analyseren om te bepalen welke processen voor efficiëntie kunnen worden omgezet naar een digitale en/of geautomatiseerde vorm. Gepland is om bijvoorbeeld in 2021 online formulieren (E-Forms) te introduceren bij importverzoeken die bij de subafdeling Geneesmiddelen binnenkomen. Via onze website kunnen deze E-Forms ingevuld worden. Deze E-Forms zullen worden gekoppeld met het archiefsysteem van de Inspectie (DECOS).

4.1.7 Voorlichtingscampagnes

Voor de Inspectie is de kwaliteit van zorg op Aruba een prioriteit en heeft de Inspectie daardoor ook een grote rol in het voorlichten van de bevolking. De Inspectie zal voorlichtingscampagnes op verschillende thema's voeren zoals onbevoegde zorgaanbieders, alternatieve geneeskunst en medicatieveiligheid, geweld in de zorgrelatie. Deze voorlichtingscampagnes zijn voornamelijk gericht op thema's die als lager risico door de Inspectie worden beschouwd waar de Inspectie niet altijd meteen kan ingrijpen, maar wel indirecte winst kan hebben door middel van deze voorlichtingscampagnes. Door de COVID-19 pandemie konden deze campagnes in 2020 echter niet in zijn geheel doorgaan en zullen in 2021 opgepakt worden. Met de UO AZV is voor 2021 afgesproken dat de Inspectie elk kwartaal een artikel in het tijdschrift PULSO laat publiceren over verschillende belangrijke gezondheidszorgthema's. Met de overgang naar een digitale werkomgeving, is de Inspectie in het derde kwartaal van 2020 bezig met een website vernieuwing. Op deze nieuwe website die begin 2021 gelanceerd zal worden zal de mogelijkheid bestaan om via een online formulier een klacht in te dienen en zal alle informatie op de website in het Papiamento beschikbaar zijn wat de website toegankelijker zal maken voor de lokale bevolking. Overigens zal in het nieuwe website formaat, informatie duidelijker beschikbaar zijn derhalve de bevolking beter en sneller te kunnen informeren.



4.1.8 Onbevoegde Zorgaanbieders

Als toezichthouder op de kwaliteit van zorg op Aruba is het voor de Inspectie een prioriteit om (voorbehouden) handelingen door daartoe onbevoegde zorgaanbieders te identificeren en om hierop te treden. In 2019 heeft de Inspectie een aantal meldingen van onbevoegde zorgaanbieders ontvangen, waartegen tevens handhavingsacties zijn ondernomen. In 2020-2021 blijft het identificeren van illegale handelingen door onbevoegde zorgaanbieders een grote prioriteit en zal de Inspectie een protocol bij het optreden tegen deze onbevoegden schriftelijk vastleggen. Ook zal de Inspectie ad hoc blijven reageren op meldingen van onbevoegde zorgaanbieders.

4.1.9 Inspectieonderzoek workflow

In het kader van efficiëntie en transparantie heeft de Inspectie besloten om inspectieonderzoeken op een gestructureerde manier op te stellen, waardoor de Inspectie haar toezichthoudende taak op een effectieve manier kan uitvoeren. Het ontwerpen van een inspectieonderzoek workflow betekent dat de inspecteurs en inspectiefunctionarissen van de Inspectie alle inspectie onderzoeken op een gestandaardiseerde wijze kunnen gaan invullen, zodat ze onderling een lopend onderzoek eenvoudig van elkaar kunnen overnemen. Ook zal de Inspectie een database programma gaan gebruiken waarin alle inspectieonderzoeken en bijbehorende stukken per zorgaanbieder opgeslagen zullen zijn. Informatie zal dan vlot opgeroepen kunnen worden en in een oogopslag te zien zijn.

4.1.10 Samenwerking met Partners

De Inspectie gelooft sterk in het delen van kennis en ervaringen om hiervan te kunnen leren. In 2020-2021 zal de Inspectie werken aan het versterken van de relatie tussen bestaande partners zoals de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd van Nederland, de Inspecties Volksgezondheid van Curaçao en Sint Maarten, en andere overheidsdiensten zoals de Directie Volksgezondheid en de Brandweer Aruba.

4.1.11 Evaluatie

Om deskundig te werk te kunnen gaan en om processen en procedures te kunnen verbeteren is het belangrijk om regelmatig de eigen organisatie te evalueren. Aldus, zal de Inspectie in 2020-2021 huidige processen en beleidsdocumenten evalueren, indien van toepassing in overleg met haar stakeholders, en indien nodig aanpassen. Tevens is het belangrijk om evaluatie momenten te hebben met alle medewerkers van de Inspectie om de effectiviteit van processen en projecten te beoordelen en aandacht te geven aan hun persoonlijke leertrajecten.



4.2 Prioriteiten subafdeling Cure & Care

4.2.1 Onderzoeken

Incidentenonderzoek

Als toezichthouder op de kwaliteit van de gezondheidszorg op Aruba zal de Inspectie naar aanleiding van incidenten onderzoeken blijven verrichten. De Inspectie heeft in 2020 kunnen constateren dat de meeste zorgaanbieders een functionerende klachtenregeling hebben, waardoor zorgaanbieders ook vaak aangeven wanneer problemen in de zorg van structurele aard zijn. Voor de Inspectie is het belangrijk om deze structurele problemen te kunnen identificeren en bijhouden om samen met zorgaanbieders verbeteringen in het zorgsysteem te kunnen doorvoeren. Aldus, in 2021 zal de Inspectie een proces ontwikkelen voor het bijhouden van structurele problemen in de zorg, waarbij er actiepunten en structurele verbeteringen worden toegewezen aan de zorgaanbieders zelf of in samenwerking met de Inspectie. Het doel van dit proces is om duurzame en efficiënte oplossingen te vinden dat de kwaliteit van zorg blijft bevorderen in Aruba.

Thematisch onderzoek

Buitenlandse uitzendingen

In 2019 heeft de Inspectie een aantal meldingen ontvangen omtrent buitenlandse uitzendingen door het UO AZV, waardoor de Inspectie in 2020-2021 een onderzoek zal voeren om het proces van buitenlandse uitzendingen te toetsen. Bovendien konden buitenlandse uitzending naar aanleiding van de COVID-19 pandemie, niet op de reguliere manier plaatsvinden. Aldus zal de Inspectie tevens nagaan wat de gevolgen van de COVID-19 pandemie zijn geweest op de buitenlandse uitzendingen en zal zij hierbij het nieuwe proces voor buitenlandse uitzendingen toetsen op grond van de kwaliteit van de geleverde zorg.

Laboratoria

Naar aanleiding van diverse meldingen door zorgaanbieders met betrekking tot significante afwijkingen bij verschillende laboratoriumbepalingen tussen de laboratoria onderling, is de Inspectie eind 2019 met een inspectieonderzoek gestart met als doel het identificeren van de oorzaak voor de discrepanties. Dit aangezien het directe consequenties heeft voor het stellen van de juiste diagnose door zorgaanbieders en daarbij de adequate behandeling voor de patiënt. In 2020-2021 gaat de Inspectie verder met dit onderzoek.

De medisch laboratoria hebben tevens een belangrijk rol tijdens de COVID-19 pandemie. Onder andere, bij het (tijdig) diagnostiseren. De Inspectie samen met de Directie Volksgezondheid Aruba (hierna: de DVG) bieden ondersteuning aan de laboratoria en houden toezicht op de pre-analytische-, analytische- en post-analytische fase bij COVID-19 testen. Naar aanleiding van een advies van de DVG inzake het ter beschikking stellen van feces testen zal de Inspectie inspectieonderzoeken verrichten om na te gaan of de geïnteresseerde medische laboratoria voldoen aan de criteria gesteld



in het toetsingskader voor het analyseren van feces ten behoeve van de gezondheidsverklaring (groene kaart).

Huisartsen

Gezien de cruciale rol van de huisartsen binnen de gezondheidszorg, mede door hun rol als gatekeepers naar de tweede lijn toe, vond de Inspectie het in 2017 van belang om een nulmeting uit te voeren bij deze zorgverleners. Dit om inzicht te krijgen in de huidige stand van zaken omtrent de kwaliteit en veiligheid van de geboden zorg en vervolgens om gezamenlijk met de HAVA te bepalen welke aspecten binnen de huisartsen zorgverlening over het algemeen genomen nog aandacht behoeven. In 2017 is de Inspectie echter door de UO AZV geïnformeerd dat er in opdracht van de UO AZV een grootschalig onderzoek naar de kwaliteit van de huisartsenzorg op Aruba zal worden verricht door NIVEL uit Nederland. Om deze reden heeft de Inspectie besloten om eerst te wachten op de resultaten van dit onderzoek. Tot op heden heeft de Inspectie het eindresultaat van dit onderzoek nog niet van het UO AZV ontvangen, doordat het onderzoeksrapport veel langer op zich heeft laten wachten dan verwacht. De Inspectie heeft wel de implementatie van een functionerende klachtenregeling bij de huisartsen laten doorvoeren, gezien de relatief vele klachten die de Inspectie over de huisartsen ontvangt. In 2020 heeft het UO AZV toegezegd dat de Inspectie de resultaten van het NIVEL onderzoek zal ontvangen. Op basis van deze resultaten zal de Inspectie, in overleg met de HAVA en eventueel met de AZV, een plan van aanpak opstellen voor het verder ondersteunen van de continue verbetering van de huisartsenzorg op Aruba. De Inspectie verwacht in 2020-2021 dus een terugkoppeling van dit NIVEL-onderzoek, waarbij er wellicht nieuwe beleidsthema's aan bod zullen komen.

Disfunctionerende zorgverleners

De Inspectie heeft in 2019 meldingen gekregen over disfunctionerende artsen. De Inspectie gaat in 2020-2021 een beleid opstellen over de aanpak van disfunctionerende artsen waarin twee (2) processen worden uitgeschreven, namelijk: 1. Disfunctionerende zorgverleners werkzaam in een instelling en 2. Individuele disfunctionerende zorgverleners / zorgaanbieders (denk aan huisarts, fysiotherapeut, vrijgevestigde specialist etc.). Hierin wordt ook verwerkt hoe de Inspectie externe experts met specifieke kennis gaat betrekken bij dit proces.

4.2.2 Nulmetingen

Laboratoria

In 2020 zal een nulmeting worden gedaan bij alle medische laboratoria op Aruba volgens ISO-15189:2017 door Caribbean Meb Labs Foundation in opdracht van het bureau van de Minister van Toerisme, Volksgezondheid en Sport. De DVG is de trekker van dit project en de Inspectie heeft een vertegenwoordiger in het projectstuurcomité. Na de nulmeting zal de Inspectie evalueren welke thema's een hoog risico hebben en aangepakt dienen te worden als een prioriteit. De Inspectie heeft ook na de inwerkingtreding van de Landsverordening Infectieziektes (LIZ) en de COVID-19 pandemie gekozen om zelf een onderzoek te starten bij de laboratoria naar aanleiding van inter-laboratoria discrepantie van verschillende laboratoriumtest resultaten (zie 5.1).



Privéklinieken

Onder andere de vele klachten over de specialisten heeft ertoe geleid dat de Inspectie in 2021 een nulmeting zal verrichten bij privéklinieken om een goed beeld te kunnen krijgen van de huidige situatie bij de vrijgevestigde specialisten. Bij de groep vrijgevestigde specialisten is de klachtenregeling nog niet geïmplementeerd en zal de Inspectie deze groep ondersteunen bij de implementatie hiervan en toezicht houden op het implementatieproces.

Tandtechnici

In 2019 en 2020 heeft de Inspectie een nulmeting gedaan op Aruba voor wat betreft de mondzorg (zie 4.2.3 hieronder). Onder andere de tandtechnici vielen buiten de scope van dit onderzoek, waardoor de Inspectie in 2021 van plan is om een nulmeting bij deze groep te verrichten.

4.2.3 Vervolg 2019

Verzorgingshuizen

In 2018 is de Inspectie begonnen met het verrichten van inspectieonderzoeken bij de verzorgingshuizen op Aruba. Gedurende 2018 heeft de Inspectie een nulmeting gedaan waarbij stappen zijn ondernomen om alle verzorgingshuizen te begeleiden in een verbetertraject alsook in het krijgen van een vestigingsvergunning. In 2019 heeft de Inspectie de inspectiebezoeken aan de verzorgingshuizen voortgezet om de verbeterpunten die in 2018 zijn vastgesteld te monitoren. In 2020-2021 zal de Inspectie ondersteuning bieden aan de verzorgingshuizen bij het vaststellen van normen en richtlijnen voor wat betreft de zorgzwaarte en vrijheidsbeperkende maatregelen in de verzorgingshuizen.

Mondzorg

In 2019 en 2020 heeft de Inspectie een nulmeting gedaan op Aruba voor wat betreft de mondzorg. Naar aanleiding van deze nulmeting heeft de Inspectie geconstateerd dat er al verschillende richtlijnen en normen worden gebruikt door de zorggroep mondzorg op Aruba. Om de kwaliteit van de mondzorg op Aruba effectief te kunnen monitoren is het belangrijk om gezamenlijk normen en richtlijnen vast te stellen die door de gehele sector mondzorg gebruikt zullen worden en door de Inspectie zullen worden getoetst. Hier zal de Inspectie zich in 2020-2021 samen met de beroepsgroepen binnen de mondzorg sector op richten.

4.2.4 Kennismakingsbezoeken

Het justitiële keten

In 2020 zal de subafdeling Cure en Care een kennismakingsbezoek verrichten aan de medische afdeling van het justitiële keten. Het idee is om inzicht te krijgen in het functioneren van deze afdeling om te peilen hoe de kwaliteit van de verleende zorg is en of men bekend is met de LKIG. In de toekomst wil de subafdeling Cure & Care een audit houden waarbij zowel de inwoners als bewakers deel zullen uitmaken van het onderzoek.



4.3 Prioriteiten subafdeling Geneesmiddelen

4.3.1 Beleidsdocumenten

OTC- Geneesmiddelen

“Over the counter” geneesmiddelen zijn verpakte geneesmiddelen die gebruikt kunnen worden bij klachten over hoest, verkoudheid, pijn, reisziekte, diarree, spierpijn en zuurbranden (zelfzorg geneesmiddelen). Al jaren bestaat een gedoogbeleid voor de verkoop van OTC-geneesmiddelen in de “hotelzones” waardoor het voor de Inspectie belangrijk is om in 2020 hiervoor een toetsbaar beleid in werking te laten treden waarin duidelijke criteria worden gesteld voor de verkoop van OTC-geneesmiddelen. De subafdeling Geneesmiddelen zal de verkoop van OTC-geneesmiddelen dan toetsen conform dit beleid.

Recepten

In 2020 zal de subafdeling Geneesmiddelen het beleidsdocument “Recepten” afronden en in werking laten treden. In dit document staat in hoofdlijnen beschreven hoe er gehandeld dient te worden wanneer een klant, patiënt of een beroepsbeoefenaar een recept zou inleveren bij een apotheek op Aruba. Dit document is gericht op apothekers, ziekenhuisapothekers en apothekersassistenten.

Waarneming

In 2021 zal de subafdeling Geneesmiddelen het beleidsdocument “Waarneming” afronden en in werking laten treden. In dit document staat beschreven aan welke voorwaarden moet worden voldaan wanneer een apotheker wordt waargenomen. Dit document is van toepassing op de eigenaar van een apotheek en iedereen die werkzaam is in een apotheek.

Bezetting

In 2021 zal de subafdeling Geneesmiddelen het beleidsdocument “Bezetting” afronden en in werking laten treden. In dit document worden enkele belangrijke bepalingen behandeld die van toepassing zijn op de bezetting van een apotheek, het personeel dat werkzaam dient te zijn in een apotheek en de openingstijden van een apotheek op Aruba.

4.3.2 Projecten

OW project met Botica's

De Inspectie heeft een aantal meldingen gekregen over het “shopgedrag” van patiënten bij apothekers voor wat betreft benzodiazepines. Naar aanleiding hiervan heeft de Inspectie met een aantal apothekers gesproken en geconstateerd dat het van belang is om dit gedrag aan te pakken. De Inspectie zal samen met huisartsen en apothekers aan een project werken om dit gedrag tegen te gaan door o.a. meer controles voor dit soort geneesmiddelen en een goede samenwerking te promoveren tussen apothekers en huisartsen.



Illegale Geneesmiddelen gebruik en Import

Het gebruik en import van illegale geneesmiddelen blijft een probleem. Illegale geneesmiddelen worden buiten apotheken, vaak in “fruterias” en kleine supermarkt verkocht zonder een bewaking op de kwaliteit van deze geneesmiddelen en zonder de nodige begeleiding van een apotheker. De subafdeling Geneesmiddelen zal in 2020-2021 dit fenomeen blijven bewaken.

CBD Geneesmiddelen

In 2020 heeft de Minister van Toerisme, Volksgezondheid en Sport alle zelfstandigheden die CBD en/of THC bevatten afgekondigd als zijnde geneesmiddel. Voor de Inspectie betekent dit dat er voor de invoer van deze zelfstandigheden een speciale vergunning vereist wordt van importeurs die deze middelen willen gaan invoeren en afleveren. De rol van de Inspectie hierin is het adviseren van de Minister van Toerisme, Volksgezondheid en Sport inzake het verkrijgen van de bovengenoemde vergunning. De Inspectie zal zich tevens richten op de controle van de “Good Distribution Practices” van de groothandels en zal ook toezicht houden op de illegale handel van CBD geneesmiddelen. Voor deze CBD producten die als geneesmiddel worden verklaard, dienen er richtlijnen en protocollen voor de invoer en aflevering gemaakt te worden.

Medicinale Cannabis Invoer & Verkoop

In 2020 zal de Inspectie de Minister van Toerisme, Volksgezondheid en Sport adviseren inzake de wijziging van de Landsverordening verdovende middelen zodat de invoer en aflevering van medicinale cannabis op de juiste manier mogelijk wordt.

Persoonlijk gebruik proces

De subafdeling geneesmiddelen zal in 2020-2021 het proces voor invoer van persoonlijk gebruik geneesmiddelen evalueren om te bepalen of het huidige proces op een efficiëntere manier kan. Voor dit project zal de subafdeling geneesmiddelen samen met de Douane afspraken vaststellen.

4.4. COVID-19

Door de uitbraak van het COVID-19 virus heeft de Inspectie zich in de periode van maart t/m mei 2020 voornamelijk geconcentreerd op acute situaties die zich door de pandemie hebben voorgedaan. Desalniettemin, zijn bepaalde risico thema's tijdens deze periode toch aan bod gekomen doordat ze juist tijdens deze pandemie weer als knelpunt extra aan het licht zijn gekomen. In het 3^e en 4^e kwartaal van 2020 heeft de Inspectie haar prioriteiten in haar beleidsplan geëvalueerd en besloten bepaalde thema's en/of projecten alsnog in 2020 af te ronden en anderen te verschuiven naar 2021.

De Inspectie blijft gedurende de COVID-19 pandemie toezicht houden op de kwaliteit en veiligheid van de geboden zorg door proactief contact op te nemen met verschillende partners en zorgaanbieders om te toetsen hoe zij de kwaliteit van zorg hebben waarborgt. Te denken valt bijvoorbeeld aan richtlijnen en protocollen die door zorgaanbieders zijn opgesteld. De Inspectie fungeert hierbij tevens als adviserende instantie en ondersteunt zorgaanbieders bij het oplossen van knelpunten. Ze werkt dus nauw samen in de zorgketen met bijvoorbeeld, huisartsen, apothekers, specialisten, tandartsen, zorginstellingen en beroepsverenigingen. Zorgaanbieders blijven zoals gewoonlijk eindverantwoordelijk voor de geboden zorg die wordt geleverd, maar de Inspectie kan



altijd ingeschakeld worden voor advies en houdt toezicht op de nieuwe ontwikkelingen binnen de COVID-19 pandemie. Daarnaast blijft de Inspectie maatregelen nemen bij gevallen waarin de kwaliteit en veiligheid van de geboden zorg niet zijn waarborgt. De Inspectie houdt tevens toezicht op de voorraad geneesmiddelen en medische hulpmiddelen en adviseert ze de Minister van Volksgezondheid, Toerisme en Sport en de DVG. Daarnaast heeft de Inspectie personeel aan de DVG uitgeleend voor controle taken bij de luchthaven, voor de controle van personen in quarantaine en voor het vaccinatieprogramma.

De toezichtgebieden van de Inspectie in verband met COVID-19 in 2020 en 2021 zijn onder andere:

- de patiënten veiligheid binnen de verzorgingshuizen,
- de eerstelijns zorg (bijv. bereikbaarheid van de huisartsen en afstemming binnen deze zorgketen);
- continuïteit van de reguliere non-COVID-19 zorg;
- de kwaliteit en veiligheid van patiënten spoedzorg (bijv. ambulancedienst en spoedeisende hulp);
- de pre-analytische, analytische en post-analytische fase bij COVID-19 testen bij laboratoria;
- uitlening van Inspectie personeel aan de DVG voor controle taken (luchthaven en quarantaine personeel);
- het testbeleid van de DVG;
- het vaccinatiebeleid van de DVG.

5. Conclusie

Uitgaande van de drie strategische speerpunten van de Inspectie (*toezicht op kwaliteitsontwikkeling, interne processen en ontwikkeling van toezichtmethoden en handhavingsbeleid*), zijn de prioriteiten van de Inspectie in 2020-2021 om de interne processen te blijven evalueren om zo efficiënt mogelijk te werken (bijvoorbeeld door het zoveel mogelijk digitaliseren van werkprocessen). Tevens blijft reguliere bijscholing en trainingen van het personeel van groot belang. Voor wat betreft het positioneren van de Inspectie, zal de Inspectie waar nodig streng blijven optreden, maar tegelijkertijd ook een duurzame relatie opbouwen met de zorgverleners en beroepsverenigingen. Daarnaast zal de Inspectie ondersteuning en advies geven aan het veld en zal ze tevens haar taken meer afbakenen. Prioriteiten voor het jaar 2020-2021 voor de subafdeling Cure & Care zijn: onderzoek naar en controle op het proces bij buitenlandse uitzendingen door het UO AZV, inspectieonderzoeken bij de verzorgingshuizen, laboratoria, en het schriftelijk vastleggen van protocollen en verschillende richtlijnen (bijv. protocol onderzoek disfunctionerende zorgverleners). Bij de subafdeling Geneesmiddelen zal er gewerkt worden aan het afronden van verschillende beleidsstukken, toezichthouden op het vergunningsproces van CBD geneesmiddelen, de aanpak van de illegale verkoop van geneesmiddelen en het shopgedrag bij de verschillende apotheken. Tevens zal er samen met de Douane afspraken worden gemaakt om het proces van Persoonlijk Gebruik efficiënter te laten verlopen. Naast de bovengenoemde prioriteiten zal de Inspectie incidentenonderzoeken blijven verrichten naar aanleiding van meldingen, en zich vanuit de ad hoc karakter van de incidenten laten



inspireren om structureel bepaalde terugkomende risico's of knelpunten aan te pakken samen met haar stakeholders.