

**FORMULIER KWALITEITSJAARVERSLAG 2023**

Naam instelling/praktijk:

Adres instelling/praktijk:

Nummer van inschrijving in het zorgaanbiedersregister (LKIG):

Aantal personeelsleden:

Soort instelling/praktijk:

**1 Algemeen**

1.1 Beschrijf de lange termijn doelstellingen van de instelling met betrekking tot kwaliteit van zorg (drie tot vijf jaar). Maak daarbij onderscheid tussen doelstellingen met betrekking tot:

• het kwaliteitsbeleid

• het kwaliteitssysteem

• de verbetering van de kwaliteit

1.2. Beschrijf de doelstellingen van de instelling met betrekking tot kwaliteit van zorg in het verslagjaar. Maak daarbij onderscheid tussen doelstellingen met betrekking tot:

• het kwaliteitsbeleid

• het kwaliteitssysteem

• de verbetering van de kwaliteit

**2. Kwaliteitszorg en Kwaliteitssysteem**

2.1 Hoe weet u dat in uw instelling goede kwaliteit van zorg wordt geleverd?

2.2 Welk kwaliteitssysteem (kwaliteitssystemen) hanteert u?

2.3 In welke fase van implementatie bevindt het kwaliteitssysteem zich in de instelling?

(meerdere antwoorden mogelijk)

* Wij oriënteren ons op het ontwikkelen van activiteiten
* Wij brengen in de organisatie op een systematische wijze processen inbeeld
* Wij bereiden de integrale invoering van het kwaliteitssysteem voor
* Wij voeren periodiek interne audits uit
* Wij stemmen de toepassing van het kwaliteitssysteem af op die van andere ketenpartners
* Bij ons is er sprake van een volledig geïmplementeerd kwaliteitssysteem
* Wij hanteren (nog) geen kwaliteitssysteem

2.4 Is het kwaliteitssysteem van uw instelling, of een onderdeel daarvan het afgelopen jaar door een externe instantie beoordeeld?

* Ja
* Nee

Zo ja, op welke wijze heeft deze beoordeling plaatsgevonden?

* Voor een certificering
* Voor een accreditatie
* Voor een visitatie
* Er heeft een externe audit plaatsgevonden

2.5 Wat zijn de resultaten van de beoordeling?

**3. Risicomanagement**

3.1 Wat zijn uw grootste risico’s?

3.2 Hoe weet u welke uw grootste risico’s zijn?

3.3 Op welke manier mitigeert u uw risico’s?

**4. Zorgketen en Kwaliteit**

4.1 Maakt uw instelling deel uit van een zorgketen?

* Ja
* Nee

Zo ja, wie zijn uw partners in de keten?

4.2 Is er sprake van gemeenschappelijke kwaliteitsbewaking met andere (keten)partners?

* Ja
* Nee

Zo ja, waaraan meet u de kwaliteit van zorg in de keten af?

**5. Mensen en Materiaal**

5.1 Op welke wijze zijn de (zorg)professionals bij het kwaliteitsbeleid betrokken?

5.2 Welke eisen, indien mogelijk gekwantificeerd, zijn vanuit het kwaliteitsbeleid gesteld aan het personeelsbeleid (opleidingsplan, toetsingen)?

5.3 Maakt de materiële infrastructuur (apparatuur, materialen, hulpmiddelen) deel uit van het kwaliteitssysteem of (indien u geen kwaliteitssysteem heeft) stelt u daar aparte eisen aan? Zo ja, welke?

**6. Uitkomsten van Kwaliteitsbeleid**

6.1 Waaraan meet u de kwaliteit van zorg af? Welke cijfers of kengetallen worden daarbij als indicator gebruikt?

6.2. Kunt u per doelstelling (genoemd in vraag 1.1 en 1.2) aangeven

• welke normen u stelt (zo veel mogelijk gekwantificeerd),

• welke gegevens u gebruikt om te toetsen en

• welke consequenties u aan de toetsing verbindt voor de organisatie van de zorg en de dienstverlening.

Benoem de consequenties van de toetsing zo expliciet mogelijk en maak daarbij onderscheid tussen

• de gevolgen voor de patiënt

• de gevolgen voor de medewerkers

• de gevolgen voor het management

Geef in ieder geval aan of de volgende gegevens verzameld worden, welke rol zij spelen bij de toetsing van de doelstellingen en welke conclusies daaraan zijn verbonden:

• gegevens voortkomende uit raadpleging van patiënten

• gegevens over tevredenheid van medewerkers

• ziekteverzuimgegevens

• gegevens over incidenten en calamiteiten (VIM’s)

• benchmarkgegevens

6.3 Zijn de uitkomsten van het kwaliteitsbeleid extern beoordeeld door patiënten, of door patiëntenverenigingen? Zo ja, beschrijf de uitkomsten?

**7. Verbeteracties**

7.1 Welke verbeteracties met betrekking tot de kwaliteit van zorg zijn in het verslagjaar voorgenomen?

Op welk niveau hadden deze verbeteracties betrekking:

* operationeel niveau (primaire proces)
* tactisch niveau (middenkader)
* strategisch niveau (management)

Welke van deze verbeteracties zijn gerealiseerd?

7.2 Wat zijn de belangrijkste redenen waarom sommige acties niet het gewenste resultaat

hebben bereikt? Wat zijn de conclusies?

7.3 Op welke wijze zijn de verbeteringen in de organisatie van de instelling/praktijk geborgd?

7.4 Welke verbeteringsacties zijn niet geborgd? Waarom niet?

**8. Cliënt en Kwaliteit**

8.1 Waaruit blijkt dat u de cliënt/patiënt systematisch betrekt bij de kwaliteit van zorg?

8.2 Wat is de inbreng van uw cliënten of een cliëntenraad of patiënten adviesraad ten aanzien van de

• Vaststelling van de lange en korte termijn doelstellingen van het kwaliteitsbeleid?

• Toetsen van doelstellingen?

• Vaststellen en evalueren van verbeteracties?

**9. Klachten en Kwaliteit**

9.1 Wat is het aantal bemiddelde klachten (door eventueel een klachtenfunctionaris)?

9.2 Wat is het aantal formeel behandelde klachten (door eventueel een klachtencommissie)?

9.3 Omschrijf de verdeling in aard/categorie van de bemiddelde en formeel behandelde klachten.

9.4 Welke verbeteringen zijn in de zorg tot stand gebracht naar aanleiding van deze klachten?

**10. De Externe Oriëntatie**

10.1 Benoem de concrete resultaten uit overleg over kwaliteit van zorg met externe partijen (in

de vorm van concrete afspraken) in het verslagjaar voor het kwaliteitsbeleid van de instelling/praktijk:

• Zorgverzekeraar(s)

• Patiënten/consumentenorganisaties (indien van toepassing)

• Multidisciplinaire overleggen/commissies

• Beroepsverenigingen

• Inspectie Volksgezondheid Aruba

• Afdeling Kwaliteitsinstituut, DVG

• Andere partijen

**11. Wat zijn stimulerende en wat zijn belemmerende factoren bij het verbeteren van de kwaliteit van (uw) zorg?**