**INVULFORMULIER KWALITEITSJAARVERSLAG**

 *Dit formulier dient verslaglegging te bevatten over (kalender)jaar 2024.*

Naam instelling/praktijk:

Adres instelling/praktijk:

Nummer van inschrijving in het zorgaanbiedersregister (LKIG):

Aantal personeelsleden:

Soort instelling/praktijk:

1. Algemeen

1.1: Beschrijf de langetermijndoelstellingen 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 specifieke doelstellingen van de instelling met betrekking tot kwaliteit van zorg in het verslagjaar 2024. 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: Heeft er een visitatie (peer review) in uw praktijk of instelling plaatsgevonden?

[ ]  Ja

[ ]  Nee

2.3: De vijf meest voorkomende domeinen binnen kwaliteitssystemen in de gezondheidszorg worden hieronder vermeld. Een volledig overzicht van deze domeinen, inclusief de bijbehorende kwaliteitsnormen, vindt u in het ‘toelichtingsformulier kwaliteitsjaarverslag’.

Geef aan op welke kwaliteitsnormen uw organisatie in het verslagjaar de nadruk heeft gelegd en op welke manier deze zijn vormgegeven.

1. Patiëntgerichte zorg en ervaring:
* Hier uw antwoord:
1. Klinische kwaliteit en veiligheid:
* Hier uw antwoord:
1. Middelenbeheer en infrastructuur:
* Hier uw antwoord:
1. Regelgeving en juridische aspecten:
* Hier uw antwoord:
1. Communicatie en informatiedeling:
* Hier uw antwoord:

2.4: Wat zijn stimulerende en wat zijn belemmerende factoren bij het verbeteren van de kwaliteit van (uw) zorg?

2.5: Heeft uw instelling een erkend kwaliteitssysteem geïmplementeerd, of zijn er plannen om dit in de nabije toekomst te doen?

[ ]  Ja

[ ]  Nee *(Ga door met vraag 3)*

2.6: Welk erkend kwaliteitssysteem hanteert uw praktijk of instelling, of bent u van plan in de toekomst te implementeren?

[ ]  ISO

[ ]  JCI

[ ]  HKZ

[ ]  EFQM - INK

[ ]  Qmentum

[ ]  Anders:

2.7: In welke fase bevindt het kwaliteitssysteem zich binnen uw praktijk of instelling? (Zie het toelichtingsformulier voor de definities van deze fasen)

[ ]  Voorbereidingsfase

[ ]  Implementatiefase

[ ]  Borgingsfase

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?

* + Hier uw antwoord:

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?

* + Hier uw antwoord:

5. Middelenbeheer en Infrastructuur

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

• 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?

[ ]  Ja

[ ]  Nee

Zo ja, beschrijf de uitkomsten?

* + Hier uw antwoord:

7. Verbeteracties

7.1: Kunt u aangeven welke verbeteracties in het verslagjaar zijn voorgenomen

met betrekking tot de kwaliteit van zorg?

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. Patiëntgerichte zorg en ervaring

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 kortetermijndoelstellingen 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