



Inspectie *Volksgezondheid* Aruba

Jaarverslag IVA 2022

Datum: augustus 2023

Versie: Definitief





Inhoudsopgave

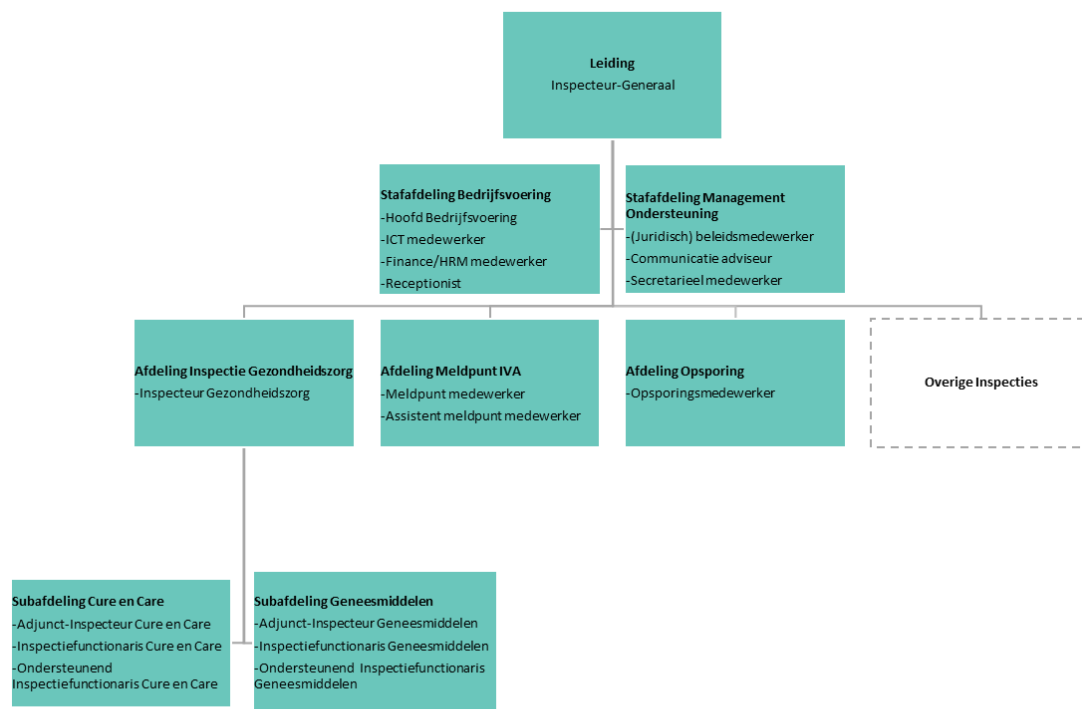
<i>Inhoudsopgave</i>	1
<i>1. Organisatieprofiel van de Inspectie</i>	2
1.1 Subafdeling Geneesmiddelen.....	3
1.2 Afdeling Meldpunt IVA	5
1.3 Subafdeling Cure en Care	5
<i>2. Rol van de IVA</i>	5
2.1 Kwaliteit van zorg, een strategische prioriteit.....	6
<i>3. Hoe houdt de Inspectie toezicht?</i>	6
Wettelijke kaders.....	6
<i>4. Strategische Koers van de Inspectie</i>	7
<i>5. De Inspectie in 2022</i>	9
5.1 Toezichtgebieden van de Inspectie gedurende 2022	9
<i>6. Beleidsdocumenten, algemene rapporten en toetsingskaders</i>	9
Beleidsaanpassingen.....	9
Definitief beleid	9
Conceptbeleid en toetsingskaders	9
Concept algemene rapporten.....	10
Cursussen en trainingen.....	10
Quality of Healthcare Conference IVA.....	10
<i>6.1 Klachtenbeeld 2022</i>	12
Overzicht klachten 2022	12
<i>7. Uitdagingen en risico's in de gezondheidszorg op Aruba</i>	12
Uitdagingen.....	12
<i>8. Conclusie</i>	14



1. Organisatieprofiel van de Inspectie

De Inspecteur-Generaal is degene die belast is met de leiding van de Inspectie Volksgezondheid Aruba (hierna: de IVA). De Inspecteur-Generaal wordt ondersteund door 2 Stafafdelingen, namelijk de Stafafdeling Management Ondersteuning en de Stafafdeling Bedrijfsvoering. De Stafafdeling Management Ondersteuning geeft juridisch- en beleidsadvies en secretariële ondersteuning aan de Inspectie. Daarnaast geeft deze afdeling ook ondersteuning voor wat betreft communicatie, voorlichting en PR werkzaamheden zowel intern en extern van de organisatie. De stafafdeling Bedrijfsvoering geeft facilitaire en administratieve ondersteuning aan de Inspecteurs en is verantwoordelijk voor het bijhouden van het archief. Deze afdeling is tevens 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 de Inspectie voor Geneesmiddelen). In 2021 had de Inspectie 21 medewerkers.



Figuur 1. Organisatiestructuur Inspectie Volksgezondheid Aruba



1.1 Subafdeling Geneesmiddelen

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. Met de introductie van het AruBIG register wordt het beheer van het register van apothekers nu door het Kwaliteitsinstituut bijgehouden. Voor wat betreft de registratie van apothekersassistenten, hanteert de afdeling Geneesmiddelen vooralsnog het oude beleid conform de LOGV totdat er een nieuw beleid wordt vastgesteld door het Kwaliteitsinstituut. De IVA blijft hierbij wel vinger aan de pols houden voor wat betreft de vooruitgang en ontwikkelingen hierbij. Het toezicht van de subafdeling Geneesmiddelen is grotendeels administratief, waarbij er dagelijks verzoeken binnenkomen voor bijvoorbeeld de invoer van geneesmiddelen voor persoonlijk gebruik of voor commerciële doeleinden. Daarnaast houdt de subafdeling zich ook bezig met onder andere de vernietigingen van medicijnen, importvergunningen en (on)gevraagde adviezen aan de Minister. Een overzicht van de verzoeken voor het jaar 2022 worden in absolute aantallen weergegeven in tabel 1. Het totaal ingekomen verzoeken in het jaar 2022 voor de subafdeling Geneesmiddelen waren 12531, waarvan 8849 verzoeken voor administratief toezicht van invoer en de overige 3820 verzoeken voor inschrijvingen, uitschrijvingen, beschikkingen, vernietiging, verklaringen, adviezen, certificaten enz. De verzoeken voor administratief toezicht van invoer zijn weergegeven in tabel 1 hieronder. Bij deze tabel dient er rekening gehouden te worden met het feit dat één verzoek (document) meerdere processen kan bevatten. Hiervoor is niet gecorrigeerd in de onderstaande tabel, omdat dit niet digitaal vastgelegd kan worden in het systeem. Met uitzondering van persoonlijk gebruik, dient hiervoor gecorrigeerd te worden met een factor tussen de 1.5-2. Dit betekent dus dat het aantal processen per verzoek voor administratief toezicht van invoer ligt tussen de 1.5 en 2. De totaal uitgaande documenten in het jaar 2022 voor de subafdeling Geneesmiddelen waren 11314. De totaal behandelde in en uit documenten waren 23845 in het jaar 2022.

Overzicht Verzoeken subafdeling Geneesmiddelen 2021		
Beschikkingen/vergunningen/verklaringen	Invoer ongeregistreerde Geneesmiddelen apotheken	883
	Verklaring apotheker	0
	Invoer opiumwetmiddelen- psycotropica	62
	Invoer van opiumwetmiddelen - narcotica	40
	Invoer essentieel Chemicals-Aceton	2
	Invoer Opiumwetmiddelen eigengebruik	146
Bezwaar	Ingediende bezwaar	2
Administratieve Toezicht	Invoer van geregistreerd geneesmiddel	730
	Invoer van Opiumwetmiddelen	119
	Invoer essentieel Chemical-Aceton	5
	Invoer van zelfstandigheden	1157
	Invoer van zelfstandigheden voor persoonlijk gebruik	2777
	Invoer van geneesmiddelen voor persoonlijk gebruik	460
	Invoer van chemicaliën voor persoonlijk gebruik	24



	Invoer van Medische hulpmiddelen	42
	Invoer van monsters	168
	Invoer van ongeregistreerde geneesmiddelen	1201
	Invoer van ongeregistreerde dierengeneesmiddelen	174
	Invoer van Chemicaliën	2942
	Invoer van Diagnostische middelen en reagenten	1197
	Invoer van bestrijdingsmiddelen	257
	Invoer van chemicaliën chemische wapens	24
	Invoer van essentiële chemicaliën & precursoren	123
	Invoer van bloedpreparaten	3
Inschrijving	Apotheker	5
	Ziekenhuisapotheker	3
	Apothekersassistent	21
Waarneming	Apotheker	90
	Ziekenhuisapotheker	0
Uitschrijving	Apotheker	5
	Ziekenhuisapotheker	0
	Apothekersassistent	14
Verzegelen	Apotheek	0
	Sluiting apotheek	0
Evaluatie	Verzoek Onderzoek	181
	Toetsing zelfstandigheden artikel 1 LOG	1138
	Uitgaande brieven	226
Project	Toezicht	2
	Opsporing	0
Adviezen	Minister	1
	Officier van Justitie (Douane)	2
In beslag name	Aceton	0
Recall	Geneesmiddelen	0
	Voedingssupplementen	0
Vernietiging	Verzoeken Geneesmiddelen en zelfstandigheden	28
	Proces-verbaal van vernietiging	23
Beleid	Beleid	0
	Circulaire	1
Vergunningen	Artikel 43	0
Handhaving	Waarschuwing	11
	Aanwijzing	0
	Bestuurlijke boete	3

Tabel 1. Een overzicht van de verzoeken in het jaar 2022 bij de subafdeling Geneesmiddelen, in absolute aantallen.



1.2 Afdeling Meldpunt IVA

De afdeling Meldpunt van de Inspectie heeft twee (3) hoofdtaken:

1) *Begeleiden*

Het begeleiden van cliënten met klachten en/of meldingen over de kwaliteit van de gezondheidszorg en de klachtenprocedure. Bepaalde klachten en/of meldingen die met betrekking tot incidententoezicht verder moeten worden onderzocht of die mogelijk een (vermoedelijke) calamiteit betreffen, komen terecht bij de Inspecteur Gezondheidszorg voor verdere afhandeling.

2) *Bewaken afhandeling klachtenprocedure*

Het Meldpunt IVA monitort de tijdige klachtafhandeling door zorgaanbieders en monitort tevens de tijdige afhandeling van het onderzoek dat de Inspectie doet naar aanleiding van een klacht van een burger.

3) *Informeren*

Alle meldingen worden geregistreerd en geanalyseerd. Deze informatie wordt jaarlijks (extern) gepubliceerd in de vorm van een klachtenbeeld.

Het uitgangspunt van de Inspectie bij klachten is dat zorgaanbieders zelf verantwoordelijk zijn voor het inhoudelijk behandelen van zijn/haar klachten, waarbij de Inspectie toezicht houdt op het klachtenafhandelingsproces door zorgaanbieders.

1.3 Subafdeling Cure en Care

De afdeling Cure & Care houdt zich bezig met het toezicht en handhaving op de kwaliteit en veiligheid van zorg die geleverd wordt door alle zorgaanbieders en zorgprofessionals op Aruba. Dit wordt gedaan door middel van onder andere thematisch- en risico-gestuurd toezicht. De werkzaamheden van de afdeling Cure en Care in 2022 staan verder uitgelicht in hoofdstuk 5.

2. Rol van de IVA

De prioriteit van de IVA is dat de aangeboden zorg op Aruba van goede kwaliteit is en veilig voor iedereen. Dit doet de IVA door toezicht te houden op het zorgveld en handhavend op te treden wanneer dit nodig is. Om de kwaliteit en veiligheid van de aangeboden zorg te kunnen waarborgen, houdt de IVA op verschillende manieren toezicht. Namelijk, door het uitvoeren van (thematische) inspectieonderzoeken binnen de diverse beroepsgroepen binnen de gezondheidszorg, het inbouwen van periodieke inspectiebezoeken en het bijhouden en zo nodig optreden bij meldingen en incidenten. Deze meldingen en incidenten zijn van groot belang voor de IVA, doordat ze op deze manier mogelijke risico's en knelpunten in de aangeboden zorg kunnen identificeren. Aan de hand hiervan kan de IVA een strategisch toezichttraject ontwikkelen. Belangrijk voor de IVA is om risico's en knelpunten op een systematische manier aan te pakken, zodat de verbeteringen binnen een hele beroepsgroep of een zorgketen kunnen worden toegepast om deze risico's zoveel mogelijk te mitigeren en/of te voorkomen.



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

1. Een onafhankelijke positie ten opzichte van veldpartijen, de burger, het ministerie, de 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 Inspectie 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.

2.1 Kwaliteit van zorg, een strategische prioriteit

Aangezien 'kwaliteit van zorg' een breed begrip is, bakent de Inspectie dit af tot de volgende kernelementen (IOM, 2001)¹:

- *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 eenieder 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, leidinggevenden zijn 'klant' van elkaar. Voor de Inspectie is veiligheid het allerbelangrijkste kernelement. Net als verpleegkundigen, dokters, verzorgers, zorgbestuurders, beleidsontwikkelaars en zorgverzekeraars wil de Inspectie 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.

3. Hoe houdt de Inspectie toezicht?

Wettelijke kaders

Aruba is 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 (hierna: de LKIG), de Landsverordening Beroepen in de gezondheidszorg (hierna: de LBIG) en de Landsverordening verzorgingshuizen. Sinds haar oprichting is de Inspectie bezig geweest met het uitwerken van toetsingskaders, beleidsdocumenten en richtlijnen voor deze kaderwetten. De LKIG 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. Zorginstellingen en zorgaanbieders dienen hun zorg op dusdanige wijze te

¹ IOM, Institute of Medicine. Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century. Washington DC: National Academies Press, 2001



organiseren dat het zichtbaar is dat men volgens een kwaliteit gericht beleid te werk gaat waardoor er verantwoorde zorg wordt geleverd.

Om de naleving van de bij wet gestelde voorschriften door de zorgaanbieders en zorginstellingen te verzekeren is de Inspecteur Gezondheidszorg volgens de LKIG voorzien van handhavingsinstrumenten in de vorm van onder andere, de last onder dwangsom, de bestuurlijke boete en de last onder bestuursdwang. Dit om bepaalde overtredingen of herhaling van bepaalde overtredingen met betrekking tot de zorgverlening te voorkomen. De Inspectie heeft in 2018 de voornoemde handhavingsinstrumenten schriftelijk vastgelegd in het document “Toezicht-en Handhavingsbeleid IVA” (gepubliceerd op www.iva.aw).

Naast de Landsverordening kwaliteit op de gezondheidszorg (de LKIG) houdt de Inspectie ook toezicht op onder meer de volgende Landsverordeningen:

- 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 Infectieziekten (AB 2019 no. 27)
- Krankzinnigenverordening (AB 1992 no. GT 15)

4. Strategische Koers van de Inspectie

De visie van de Inspectie (verantwoorde zorg op Aruba waar burgers op kunnen vertrouwen), kan worden vertaald in 3 strategische speerpunten, namelijk:

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

De Inspectie gebruikt onder andere de volgende instrumenten om de bovenstaande speerpunten te realiseren:

Kwaliteitsjaarverslagen

Conform de LKIG dienen zorgaanbieders jaarlijks (voor de verzorgingshuizen is dit om de twee jaar) een kwaliteitsjaarverslag bij de Inspectie aan te leveren. Het kwaliteitsjaarverslag kan (theoretisch) gezien worden als instrument voor het meten van de kwaliteit van de geleverde zorg, door middel van bijvoorbeeld informatie over kwaliteitsindicatoren in het jaarverslag. Ten eerste, geeft het bijhouden van kwaliteitsindicatoren de zorgverlener een beeld van de mogelijke risico's in de gezondheidszorg. Ten tweede, geven deze kwaliteitsindicatoren een beeld van de mogelijke risico's die niet direct aan de Inspectie worden vermeld in de vorm van een klacht of vermoedelijke calamiteit. Tevens helpt het kwaliteitsjaarverslag om een duidelijker beeld te krijgen van elke zorgsector in Aruba en daarmee het identificeren van knelpunten en mogelijke risico's in het zorgveld.



Klachtenregeling

Zoals eerder gesteld zijn zorgaanbieders zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geboden zorg die ze aanbieden. Vanaf 1 januari 2019 is het voor alle zorgaanbieders verplicht om een functionerende klachtenregeling te hebben conform de eisen die gesteld zijn in de LKIG. Het idee is dat bij het afhandelen van klachten een leereffect uitgaat naar de zorgaanbieder, aangezien ze genoodzaakt zijn om zelf kritisch te kijken naar de kwaliteit van de geboden zorg die door hun wordt geleverd.

Calamiteitenregistraties

Conform de LKIG en het beleidsdocument 'Procedure Melding Calamiteiten aan de IVA', dienen alle (vermoedelijke) calamiteiten bij de Inspecteur-Gezondheidszorg gemeld te worden. Het is belangrijk dat deze incidenten gebruikt worden om van te leren, zodat de kans op herhaling in de toekomst wordt verkleind of wordt voorkomen. Zorgaanbieders moeten incidenten goed onderzoeken om de onderliggende oorzaken vast te stellen. Zo kunnen ze passende maatregelen nemen (en regelmatig deze maatregelen evalueren) om deze oorzaken aan te pakken en de zorg steeds veiliger te maken.

Inspectiebezoeken en inspectieonderzoeken

De Inspectie voert zowel risico-gestuurd als thematische toezichtrondes uit. Bij thematische toezicht gaat het bijv. om nulmetingen en inspectiebezoeken waarbij een gehele zorgsector wordt onderzocht. Bij risico-gestuurd toezicht gaat het vaak om een specifieke zorgaanbieder/zorginstelling die op basis van een melding een inspectiebezoek krijgt. Door het uitvoeren van inspectiebezoeken en inspectieonderzoeken vergaart de Inspectie belangrijke informatie over hoe de situatie er in de praktijk uit ziet, welke aspecten in de zorg/welke zorgsector prioriteit moeten krijgen en welke kwaliteitsverbeteringen er door de individuele zorgverlener of zorgsector doorgevoerd moeten worden.

Ontwikkeling van toetsingskaders

Om toezicht te kunnen uitoefenen op de kwaliteit van zorg, is het van belang dat de Inspectie ook toetsingskaders ontwikkelt waar tijdens inspectiebezoeken en inspectieonderzoeken getoetst op kan worden. De Inspectie maakt gebruik van zowel internationale toetsingskaders als toetsingskaders die voor specifieke onderzoeken door de Inspectie zijn ontwikkeld.



5. De Inspectie in 2022

5.1 Toezichtgebieden van de Inspectie gedurende 2022

De patiënten veiligheid binnen de verzorgingshuizen

Vanaf 2019 t/m 2021 heeft de IVA inspectiebezoeken aan de verzorgingshuizen voortgezet en hen ondersteuning aangeboden om de verbeterpunten die vanaf 2018 zijn vastgesteld te monitoren. Met de aanwijzing van een aparte minister voor Ouderenzaken, heeft de Inspectie het algemeen traject met de verzorgingshuizen per eind mei 2022 afgesloten en de ondersteuning van deze huizen voornamelijk overgelaten aan de beleidsafdeling Dienst Ouderenzorg van de DVG. De IVA blijft uiteraard wel altijd toezicht houden op de verzorgingshuizen en voert op basis van klachten, meldingen en incidenten, indien nodig, inspectiebezoeken uit. De IVA heeft dit jaar in het kader van kwaliteitsverhoging bij de verzorgingshuizen de risico-gestuurde eis gesteld om al hun valincidenten te registreren en analyseren. Dit moeten ze elk kwartaal aan de IVA doorgeven via het meldformulier valincidenten en valanalyse. Op 11 juli 2022 is er een informatiemiddag georganiseerd voor alle verzorgingshuizen waar het registreren en analyseren van valincidenten aan alle verzorgingshuizen is uitgelegd. Van de ontvangen valincidenten stelt de IVA jaarlijks een algemeen rapport valincidenten op.

Onaangekondigde inspectiebezoeken

De Inspectie heeft tevens een aantal inspectiebezoeken verricht naar aanleiding van meldingen over onbevoegden, waarbij er bij een beauty salon een waarschuwing is uitgedeeld wegens het invoeren van ongeregistreerde geneesmiddelen en er een boete is opgelegd bij een illegale tandartsenpraktijk en deze praktijk is gesloten.

6. Beleidsdocumenten, algemene rapporten en toetsingskaders

De Inspectie treedt op binnen de wettelijke kaders, maar ook op basis van beleidsdocumenten die afgeleid zijn van deze wetten. Ook streeft de Inspectie ernaar om zo transparant en deskundig mogelijk te zijn in haar wijze van optreden. Hieronder wordt een overzicht gegeven van alle beleidsdocumenten, algemene rapporten en toetsingskaders waaraan de Inspectie in 2022 heeft gewerkt. De definitieve beleidsstukken, algemene rapporten en toetsingskaders zullen digitaal beschikbaar zijn op de website van de Inspectie.

Beleidsaanpassingen

- Het Meldpunt IVA: klachtenprocedure voor burgers
- Het melden en onderzoeken van calamiteiten door zorgaanbieders

Definitief beleid

- Beleid onbevoegde beroepsbeoefenaren
- Klachtenbeleid van de Inspectie Volksgezondheid Aruba
- Incidentenprocedure voor zorgaanbieders

Conceptbeleid en toetsingskaders

- Bezetting Apotheek
- Waarneming Apotheek



- Openbaarmakingsbeleid
- Toetsingskader privéklinieken
- Toetsingskader calamiteitenonderzoek
- Boetebeleid

Concept algemene rapporten

- Jaarbeeld valincidenten verzorgingshuizen 2022

Cursussen en trainingen

De IVA volgt regelmatig trainingen en cursussen om bij te blijven met de nieuwste ontwikkelingen in de gezondheidszorg. Dit om het werk als toezichthouder beter te kunnen uitoefenen. Naast het volgen van trainingen en cursussen, geeft de IVA zelf ook regelmatig presentaties om onze ervaring met partners en stakeholders te delen.

Een overzicht van de cursussen en trainingen die de IVA heeft bijgewoond en/of heeft gegeven staan hieronder weergegeven.

Datum	Cursus/training
15 februari 2022	Presentatie HKZ-normen door Botica di Servicio
8 + 9 april 2022	Gezondheidsrecht Conferentie NASHKO
24 mei 2022	Seminar "Hende Muhenan Fuerte" door Land Aruba
1 juli 2022	Webinar Privacy in de geestelijke gezondheidszorg door Jayburtt Dijkhoff, PhD.
1 + 2 oktober 2022	Caribbean Active Aging Congress
15 september 2022	Prestatiemanagement workshop DRH
17 september 2022	Seminario y debate: Siguridad y derecho di pashent door Jayburtt Dijkhoff, PhD.
12 oktober 2022	SIRE presentatie
4 november 2022	Presentatie Instituut voor Briljante Mislukkingen door Dhr. Paul Iske.
24 en 25 november 2022	Quality of Healthcare Conference IVA
7 december 2022	Presentatie Kwaliteit en Veiligheid door de Inspecteur Gezondheidszorg bij de Kwaliteitsmiddag van HOH

Quality of Healthcare Conference IVA

De IVA heeft in november 2022 een Quality of Healthcare Conference georganiseerd in het kader van het vijf-jarig bestaan van de IVA. Het idee was om alle zorgaanbieders een platform te bieden waar ze hun lessons learned en ervaringen met elkaar konden delen. Tijdens de conferentie stonden vijf thema's centraal: *communicatie, de organisatie van zorg, samenwerking, leiderschap, de lerende organisatie*. Deze thema's waren gekozen op basis van binnenkomende klachten en signalen uit het veld. Het idee is om de informatie die verkregen is bij de conferentie, onder andere mee te nemen in het meerjarenbeleidsplan van de IVA. De belangrijkste punten die uit de conferentie naar voren zijn gekomen zijn:

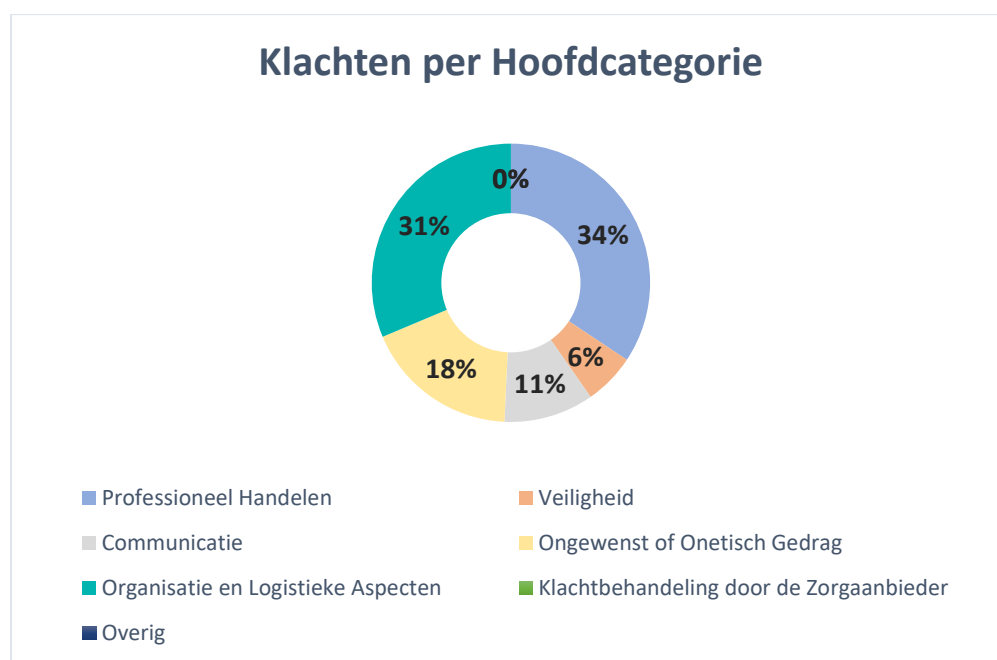


- Korte termijn oplossing(en) voor het niet hebben van een geïntegreerd informatiesysteem om informatie tussen zorgaanbieders te kunnen delen. De beroepsgroepen dienen te inventariseren wat er op dit moment is voordat met aan een kortetermijnoplossing kan komen. Op lange termijn is de wens om toe te werken naar een geïntegreerd systeem.
- Meer investeren in health promotion, dus meer nadruk op preventie. Hierbij kan er een brief gestuurd worden naar de minister met het ongevraagd advies over meer behoefte aan promotie.
- De zorgsector stimuleren om te voldoen aan de wet, maar dat falen geen schande is. Het is juist een moment om te leren en om te blijven ontwikkelen en verbeteren. De IVA zou de 'Brilliant Failure Awards' op Aruba willen introduceren.
- Het beter organiseren van de geestelijke gezondheidszorg om cliënten te kunnen doorverwijzen naar de juiste zorgverlener. De IVA zou hierbij ongevraagd advies willen geven aan het Kwaliteitsinstituut om de geestelijke gezondheidszorg beter in te richten. Dit zou het toezichthouden en handhaven voor de IVA ook faciliteren.
- Het verbeteren van het proces bij het verwijzen van de huisarts naar de fysiotherapeut. De HAVA en de AVF dienen samen te werken om dit proces te verbeteren.
- Er moet gedacht worden aan herstructurering van de financiering van de zorg en er moet meer geïnvesteerd worden in de eerstelijnszorg. De IVA zou het Kwaliteitsinstituut hier ongevraagd advies over willen geven.
- Samenwerken voor wat betreft de zorg die gegeven dient te worden aan chronische cliënten. Deze groep zal in de komende jaren blijven stijgen, waardoor het belangrijk is om als land hierop voor te bereiden. De IVA zal dit als advies aan de Minister van Ouderenzaken opstellen.

6.1 Klachtenbeeld 2022

Overzicht klachten 2022

In de periode van januari tot en met december 2022 zijn er bij het Meldpunt IVA een totaal van 69 vragen, klachten en meldingen geregistreerd. In figuur 2 hieronder is een overzicht weergegeven van het percentage klachten per hoofdcategorie in 2022. Hierbij zijn *professioneel handelen, organisatie en logistieke aspecten, en ongewenst of onethisch gedrag* de hoofdcategorieën die voortdurend in 2022 naar voren kwamen. Een compleet overzicht van het aantal klachten die de Inspectie in 2022 heeft geregistreerd is terug te vinden in het document 'Klachtenbeeld IVA 2022', te vinden op de website van de Inspectie (www.iva.aw).



Figuur 1. Percentage ontvangen klachten per hoofdcategorie in 2022, in percentages

7. Uitdagingen en risico's in de gezondheidszorg op Aruba

Uitdagingen

Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de knelpunten die de Inspectie heeft kunnen waarnemen in 2022.

De uitdagingen die de Inspectie vanaf 2018 heeft aangekaart, blijven nog steeds gelden. Een grote uitdaging in de gezondheidszorg blijft de ouderenzorg. Knelpunten die de Inspectie in haar rapport van 2018 heeft aangekaart zijn nog steeds aanwezig. Te denken valt bijvoorbeeld aan het gebrek aan bevoegd en bekwaam personeel voor het bieden van zorg en het toedienen van medicatie of het werken volgens richtlijnen en protocollen die van toepassing zijn op de geboden zorg. Tevens het gebrek aan ruimte in de verzorgingshuizen dat veiligheidsrisico's met zich meebrengt, bijvoorbeeld bij evacuatie of bij een uitbraak van een besmettelijke ziekte. Een andere uitdaging is de structurele



tekortkoming voor wat betreft de Ambulance Zorg ImSan waarbij de ambulanceverpleegkundigen voornamelijk alleen onder de verlengde armconstructie van een arts mogen werken.

Verder, zoals in de vorige jaarverslagen van de IVA zijn vermeld, is een andere uitdaging het gebrek aan nationale richtlijnen/normen in de zorg. Dit heeft als gevolg dat de Inspectie als toezichthouder niet effectief kan optreden. Met de oprichting van het Kwaliteitsinstituut die conform de LKIG het formuleren van nationale richtlijnen, normen en protocollen als een van haar doelstellingen heeft, zou er spoedig naar deze nationale richtlijnen toegewerkt moeten worden. Overigens vormt de verwachtingen van zorgaanbieders jegens de Inspectie een uitdaging. De Inspectie is toezichthouder, maar zorgaanbieders blijven primair verantwoordelijk voor de kwaliteit van de zorg die wordt geleverd. Dit betekent dat het niet alleen belangrijk is dat zorgaanbieders onregelmatigheden die ze in het veld waarnemen bij de Inspectie melden, maar ook dat ze zelf stappen dienen te nemen om verbeteringen te maken. Er is dus sprake van 'shared responsibility'. De Inspectie probeert met het beleid '*Incidentenprocedure voor zorgaanbieders*' deze 'shared responsibility' op deze concrete manier te blijven benadrukken. De Quality of Healthcare Conference die de IVA heeft georganiseerd heeft ook andere uitdagingen door de zorgaanbieders aan het licht gebracht onder andere; het gebrek aan een geïntegreerd informatiesysteem om essentiële informatie van patiënten tussen zorgaanbieders te kunnen delen, het beter organiseren van de geestelijke gezondheidszorg, samenwerking voor wat betreft de zorg die gegeven dient te worden aan de chronische zieken. Deze groep zal in de komende jaren blijven stijgen, waardoor het belangrijk is om als land hierop voor te bereiden. Door meer nadruk op preventie door bijvoorbeeld meer gezondheidspromotie door de DVG. Op deze manier kan het gezondheidseducatie niveau van het volk worden verhoogd. Meer educatie, betekent de patiënt meer 'empoweren' om de eigen verantwoordelijkheid te nemen. Tenslotte belemmert het gebrek aan financiële investeringen in de zorg de verdere ontwikkeling en/of stimulering van de kwaliteit van zorg, waardoor vooruitgang langzamer verloopt. Zorgaanbieders waren het er tijdens de Quality of Healthcare Conference ook over eens dat er een herstructurering moet komen van de financiering van zorg en dat er meer geïnvesteerd dient te worden in de eerstelijnszorg.

Overzicht handhavingsmaatregelen

De Inspectie heeft sinds het vaststellen van haar toezicht- en handhavingsbeleid in verschillende situaties handhavend opgetreden. Om handhavend te kunnen optreden is het belangrijk dat de Inspectie een overtreding heeft geconstateerd. Hieronder wordt een overzicht gegeven van de maatregelen die zijn genomen in 2022.

2022	Aantal
Bestuurlijke boete	8
Intensief toezicht	1
Geheel stilleggen van werkzaamheden	1



8. Conclusie

Het doel van de Inspectie is om vanuit de behoefte van het veld, te werken aan een systematische ontwikkeling van kwaliteit waarbinnen de mens centraal staat. De Inspectie richt zich in haar toezicht voornamelijk op beroepsbeoefenaars en zorginstellingen om zich samen in te zetten voor duurzame kwaliteitsverbetering. Tegelijkertijd heeft de Inspectie vanuit haar expertise ook de taak om het Ministerie en de Directie Volksgezondheid gevraagd en ongevraagd gesignaleerde trends in het veld door te geven in de vorm van adviezen ten behoeve van gewenst beleid in de zorg. Immers, de Inspectie is de bij de wet aangestelde toezichthouder en de handhaver dat ervoor zorgt dat de zorgaanbieders de wetgeving en het beleid op het gebied van kwaliteit van zorg naleven.

De toezichtgebieden van de Inspectie in 2022 waren onder andere:

- De patiëntenveiligheid binnen de verzorgingshuizen;
- Onaangekondigde inspectiebezoeken

Grote uitdagingen blijven nog altijd;

- Het gebrek aan bevoegd en bekwaam personeel binnen de verzorgingshuizen voor het bieden van zorg en het toedienen van medicatie.
- De lage gezondheidseducatie op Aruba
- Het gebrek aan nationale richtlijnen/normen
- De verlengde armconstructie van de ambulancedienst
- Het gebrek aan een geïntegreerd informatiesysteem om essentiële informatie van patiënten tussen zorgaanbieders te kunnen delen
- Het beter organiseren van de geestelijke gezondheidszorg
- Samenwerking voor wat betreft de zorg die gegeven dient te worden aan de chronische zieken.