

Verantwoording Kwaliteit & veiligheid 2018

1. Kwaliteitsontwikkeling

In 2018 heeft de nadruk gelegen op het verbeteren van processen en vastleggen van informatie in het kader van de implementatie van de JCI-normen en het Elektronisch Cliënten Dossier.

De structuur om de lijn in deze kwaliteitsontwikkeling te ondersteunen wordt gevormd door:

- Stuurgroep Kwaliteit en Veiligheid
- Vaste werkgroep Zorg
- Vaste werkgroep Infectiepreventie
- Vaste werkgroep Medicatie
- Vaste werkgroep Begeleiding
- Vaste werkgroep Kraamzorg

2. Certificering

Alle specialismen - met uitzondering van Kraamzorg - zijn gecertificeerd volgens ISO 9001. Kraamzorg is gecertificeerd volgens ISO Healthcare. Beide certificeringen zijn in 2018 getoetst door onafhankelijke partijen, met goed resultaat. Tevens zijn in 2018 de voorbereidingen gestart om alle specialismen in 2019 te certificeren volgens ISO 9001.

3. Kwaliteitscontroles

Op grond van materiële controles is een verbeterplan opgesteld. Externe toezichtbezoeken van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd hebben in 2018 niet plaatsgevonden.

4. Waardering kwaliteitsorganisatie

De waarde van onze kwaliteitsorganisatie meten we af aan de waardering van onze cliënten. Doorlopend meten wij intern de cliëntervaring. Voor 2018 is de gemeten Net Promotor Score vastgesteld op 64,94% (op basis van 522 respondenten), een score die ruim boven het gemiddelde van de branche ligt.

5. Meldingen

Om de veiligheid binnen de zorgverlening te waarborgen/verbeteren worden meldingen geregistreerd met betrekking tot:

- Cliëntenzorg (incidenten met betrekking tot agressie, apparatuur, behandeling/complicatie, communicatie, infectie/besmetting, medicatie, prikken, vallen, verbranden, gedrag en categorie "overig")
- Medewerkers (incidenten met betrekking tot agressie en geweld, apparatuur, prikaccident, seksuele intimidatie, gevaarlijke stoffen, omgeving/ruimte en categorie "overig")

- Data lekken (zie voor meer inhoudelijke informatie de verantwoording gegevensbescherming)

Bij drie incidenten spraken we over ernstige gevolgen voor de cliënt. Hierbij zijn nadere interne onderzoeken verricht om de relatie te bepalen tussen de incidenten en eventuele tekortkomingen in de zorgverlening. Geen van de onderzoeken wees op een relatie tussen de twee factoren. Concluderend hebben in 2018 geen calamiteiten plaatsgevonden die conform de eisen van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd meldplichtig waren.

Er is in 2018 tevens geen aanleiding geweest om incidenten met medewerkers te melden bij de Arbeidsinspectie.

6. Klachten & afhandeling

Cliënten worden uitgenodigd om bij onvrede gebruik te maken van onze klachtenregeling. In 2018 zijn dertien klachten binnengekomen bij de klachtenfunctionaris. Deze zijn allemaal afgehandeld; zes klachten werden op directieniveau afgehandeld, drie op het niveau van de zorgspecialist en vier op teamniveau.

Deze klachten hebben wij gebruikt als zogenoemde “leer - en verbeterpunten” en zijn na afhandeling gebruikt om processen verder te verbeteren.