

Verantwoordingsverklaring inzake kwaliteit en veiligheid 2019

Verantwoording van Allertzorg aan betrokkenen over het voldoen aan wet- en
regelgeving op het gebied van kwaliteit en veiligheid.

Inhoudsopgave

1.0 Kwaliteit.....	1
2.0 Certificeringen	1
3.0 Kwaliteitsonderzoek	1
4.0 Meldingen	2

1.0 Kwaliteit

In 2019 heeft de nadruk gelegen op het verbeteren van processen en vastleggen van informatie in het kader van het besluit om de verantwoordelijkheid voor kwaliteit meer in de lijn te leggen. De kaders waarbinnen dit plaatsvindt zijn herijkt. Dit heeft geleid tot een kwaliteitsbeleid dat als volgt is samen te vatten:

- Goede zorg (passend bij de zorgvraag en aansluitend op de wensen en behoeften van de cliënt)
- Veilige zorg (gericht op het voorkomen van incidenten, onderbrekingen en waarbij de continuïteit is gewaarborgd)
- Verantwoorde zorg (aantoonbaar en voldoet aan eisen van wet- en regelgeving en contracten)
- Goed werkgeverschap (laag verzuim, laag verloop)

De structuur om de lijn in deze kwaliteitsontwikkeling te ondersteunen wordt gevormd door de stuurgroep Kwaliteit, Veiligheid en Projecten en de vaste werkgroepen Zorg, Infectiepreventie, Medicatie, Begeleiding en Kraamzorg.

2.0 Certificeringen

Alle specialismen zijn gecertificeerd volgens ISO 9001/2015. In dit kader van certificering heeft een toetsing van de kwaliteitsorganisatie plaatsgevonden door een onafhankelijk bureau, met goed resultaat.

Op grond van materiele controles is een verbeterplan opgesteld. Externe toezichtbezoeken van de IGJ hebben in 2019 niet plaatsgevonden.

3.0 Kwaliteitsonderzoek

De waarde van onze kwaliteitsorganisatie meten we af aan de waardering van onze cliënten. In 2019 is een PREM onderzoek¹ uitgevoerd. In dit onderzoek ligt de gemeten Net Promotor score 55,92 op basis van 316 respondenten, ruim boven het gemiddelde in de branche van 38. Van onze cliënten zou 96% ons aanbevelen aan anderen.

¹ Patient Reported Experience Measure – een landelijk afgestemde meetmethode om patiëntervaringen te meten.

4.0 Meldingen

Op de veiligheid continu te verbeteren worden meldingen geregistreerd met betrekking tot:

- Cliëntenzorg (agressie, apparatuur, behandeling/complicatie, communicatie, infectie/besmetting, medicatie, prikaccident, vallen, verbranden, gedrag en overige)
- Medewerkers (agressie en geweld, apparatuur, prikaccident, seksuele intimidatie, gevaarlijke stoffen, omgeving/ruimte en overige)
- Data lekken (zie voor meer inhoudelijke informatie de verantwoording 2019 gegevensbescherming)

Bij drie incidenten waren de gevolgen voor de cliënt ernstig, hierop is nader intern onderzoek verricht om te bepalen of er een relatie was tussen het incident en tekortkomingen in de zorg. Bij geen van deze onderzoeken kon deze relatie worden vastgesteld. Concluderend hebben er in 2019 geen calamiteiten plaatsgevonden die melding plichtig waren bij de IGJ.

Er is in 2019 tevens geen aanleiding geweest om incidenten met medewerkers te melden bij de arbeidsinspectie.