



Jaarplan 2022

Adviescommissie Kwaliteit en Veiligheid



Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond



Januari 2022, versie 1.0

Ambulance Rotterdam-Rijnmond

Breslau 2

2993 LT Barendrecht

0180 - 64 33 00

www.ambulancezorg-rr.nl

Inhoudsopgave

Inleiding	4
1. Algemeen	5
1.1. Jaarplanning	5
1.2. Samenstelling	5
1.3. Overleggen	5
2. Toetsingskader	7
2.1. Wettelijke en sectorale afspraken	7
2.2. Jaarplannen / meerjarenbeleidsplan	8
3. Jaarplanning	9
3.1. Kwalitatief en kwantitatief participeren op de zorgvraag	9
3.2. Deskundige medewerkers	9
3.3. Zorgkwaliteit, innovatie en onderzoek	10
3.4. Ketensamenwerking, zorgcoördinatie en cliëntparticipatie	11
3.5. Eén organisatie en managementstijl	11
3.6. Ondersteunende processen	12



Inleiding

De Adviescommissie Kwaliteit en Veiligheid heeft tot doel het Algemeen Bestuur van de VRR te ondersteunen in haar intern toezichthoudende, advies en klankbord rol inzake de kwaliteit van en veiligheid van zorg voor patiënten van de RAV. Dit doet zij geheel onafhankelijk.

De Adviescommissie Kwaliteit en Veiligheid informeert het Algemeen Bestuur duidelijk en tijdig over belangrijke ontwikkelingen en aandachtspunten op het gebied van de kwaliteit en veiligheid van zorg. Dit jaarplan is één van de middelen om het Algemeen Bestuur hierin te faciliteren.

De Adviescommissie Kwaliteit en Veiligheid zal bij het prioriteren van haar activiteiten rekening houden met de jaarplannen van de ARR. In de jaarplannen worden acties uitgezet om te (blijven) voldoen aan de signalen uit de kwaliteitskaders. Tevens worden in de jaarplannen acties opgenomen om kwaliteit van zorg te verbeteren (ambitie) en worden acties opgenomen gebaseerd op rapportages van (interne) audits welke zijn gehouden in het kader van certificering HKZ en NEN7510.

In 2021 stelt de Adviescommissie Kwaliteit en Veiligheid de meerjarenplanning en het meerjaren toetsingsarrangement op welke als basis dienen voor de volgende jaarplannen.

Gedurende het jaar, wordt per kwartaal getoetst wat de voortgang is. Dit gebeurt mede op basis van de kwartaalrapportages van ARR. Het toetsingskader is hierbij de leidraad.

P.E. de Jong

Voorzitter Adviescommissie Kwaliteit en Veiligheid

1. Algemeen

1.1. Jaarplanning

De Adviescommissie Kwaliteit en Veiligheid vergadert viermaal per jaar. In 2022 zijn de vergadermomenten vastgesteld op:

26 januari 2022	thema: jaarplanning
28 maart 2022	thema: cliëntenparticipatie en -waardering
20 juli 2022	thema: half jaar rapportage “waar staan we”
24 november 2022	thema: jaarplanning 2023

1.2. Samenstelling

De adviescommissie Kwaliteit en Veiligheid bestaat op 1 januari 2022 uit:

dhr. P.E. de Jong *voorzitter*

mw. dr. G.H. Dreteler

mw. drs. M.C. Lewis

dhr. mr. H.H.A.M. Janssen MCDm

Vacature

dhr. C.H.J. Lamers *agenda lid*

Door het vertrek van de heer Dorresteyn eind 2021 is er een vacature ontstaan. De werving en selectie van een nieuw lid van de adviescommissie Kwaliteit en Veiligheid zal in het tweede kwartaal 2022 worden afgerond.

1.3. Overleggen

De vergaderingen worden ondersteund door het directiesecretariaat ARR:

mw. S. Goudswaard *Directiesecretaresse*

In de vergaderingen wordt inhoudelijk gesproken met directie, management en medewerkers van ARR. Aanwezig vanuit ARR zijn:

dhr. A.J.A. Wijten *Directeur ARR*

dhr. L.J.O. Manders *Manager Zorgkwaliteit en Innovatie*

mw. M. Biekart en/of mw. H. van Leeuwen *beiden Arts en Medisch Manager*

mw. B. Ising *Hoofd Meldkamer Ambulance en Brandweer*

mw. M.C. Knol *Beleidsmedewerker Zorgkwaliteit*

1.4. Rapportage

De Adviescommissie Kwaliteit en Veiligheid rapporteert jaarlijks aan het Algemeen Bestuur middels een jaarverslag. Het jaarverslag over 2021 wordt uiterlijk het tweede kwartaal van 2022 aan het Algemeen Bestuur overhandigd. Er worden afspraken gemaakt over de inhoud ten behoeve van de bestuurlijke rapportage en het publiek jaarverslag.

Daarnaast wordt per kwartaal gerapporteerd aan de ARR over de voortgang van de jaarplanning. Hiermee wordt de ARR in de gelegenheid gesteld tijdig bij te sturen waar nodig.

2. Toetsingskader

Het toetsingskader omvat naast de sectorale en/of wettelijke afspraken ook de afspraken die gemaakt zijn met ARR in het kader van jaarplannen en meerjarenbeleidsplannen.

2.1. Wettelijke en sectorale afspraken

1. Kwaliteitskader ambulancezorg
2. Kwaliteitskader Spoedzorgketen
3. Ambulancezorg CQI*
4. HKZ Norm**
5. NEN7510 Norm***

* Met een frequentie van één keer per drie jaar, wordt in alle ambulanceregio's een gezamenlijk grootschalig patiënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door het NIVEL. Dit gebeurt onder de vlag van de brancheorganisatie Ambulancezorg Nederland (AZN). De patiëntwaardering is gemeten met de Consumer Quality Index (CQI), een gestandaardiseerde methodiek voor klantervaringsonderzoek in de zorg. In het laatstgehouden CQI-onderzoek is de tevredenheidsscore van ARR voor planbare ambulancezorg uitgekomen op het rapportcijfer 9,0. Voor spoedeisende ambulancezorg kwam de waardering uit op het rapportcijfer 9,3.

** Het certificaat van HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) staat voor duurzame kwaliteitsverbetering in zorg en welzijn: onafhankelijk en betrouwbaar. Met het HKZ-certificaat kunnen organisaties, praktijken en ZZP'ers laten zien dat zij serieus werk maken van kwaliteit van zorg en dat ze voldoen aan de eisen die daaraan gesteld worden door klanten, professionals en relevante stakeholders. Met het HKZ-certificaat zijn de zaken intern goed op orde, staat de klant centraal en wordt voortdurend de zorg- en dienstverlening verbeterd.

*** NEN 7510 is de Nederlandse norm voor certificering van de informatiebeveiliging in de zorgsector. Met dit certificaat toon je aan dat informatiebeveiliging op een structurele en aantoonbare manier is geborgd en steeds wordt bijgewerkt. Binnen Ambulancezorg Nederland (AZN) is afgesproken dat alle Regionale Ambulancevoorzieningen zijn gecertificeerd op de NEN7510.

2.2. Jaarplannen / meerjarenbeleidsplan

De Adviescommissie Kwaliteit en Veiligheid zal bij het prioriteren van haar activiteiten rekening houden met de jaarplannen van de ARR. In de jaarplannen worden acties uitgezet om te (blijven) voldoen aan de signalen uit de kwaliteitskaders. Tevens worden in de jaarplannen acties opgenomen om kwaliteit van zorg te verbeteren (ambitie) en worden acties opgenomen gebaseerd op rapportages van (interne) audits welke zijn gehouden in het kader van certificering HKZ en NEN7510.

Als vertrekpunt voor 2022 wordt, naast het jaarplan 2022, ook getoetst of de plannen van 2021 zijn gerealiseerd. Zo niet, dan worden de resterende acties meegenomen in de plannen voor 2022. De toetst vindt plaats aan de hand van het jaarverslag over 2021.

3. Jaarplanning

De jaarplanning van de Adviescommissie Kwaliteit en Veiligheid volgt de jaarplanning ARR. Hiermee heeft de Adviescommissie Kwaliteit en Veiligheid een handvat op basis waarvan zij toetst in hoeverre de ARR haar geplande activiteiten kan realiseren. De Adviescommissie Kwaliteit en Veiligheid toetst tevens of de ARR voldoet aan de wettelijke - en sectorale afspraken.

3.1. Kwalitatief en kwantitatief participeren op de zorgvraag

Sturen op prestaties in het spoedvervoer heeft absolute topprioriteit. Daarnaast wordt gewerkt aan verbetering van tijdsregistraties in het besteld vervoer om ook hier gericht op te kunnen sturen.

Het in dienst hebben en houden van voldoende zorgpersoneel is één van de belangrijkste uitdagingen.

	Actie	Bron
1.	Spreiding & Paraatheid	Wet
2.	Voldoende aanwas nieuw zorgpersoneel	Jaarplan
3.	Behoud medewerkers middels flexibele roosters	Jaarplan

3.2. Deskundige medewerkers

Om kwalitatief goede patiëntenzorg te bieden zijn deskundige medewerkers nodig.

Medewerkers die continu werken aan het vakbekwaam worden en blijven. De Adviescommissie Kwaliteit en Veiligheid kijkt in 2022 met name naar de uitvoering van het bekwaamheidsbeleid volgens het regionaal opleidingsplan.

Landelijk is afgesproken om bij de nieuwe opleidingen in 2022 te starten met Entrustable Professional Activities (EPA). De Adviescommissie Kwaliteit en Veiligheid zal de invoering hiervan op de voet volgen.

	Actie	Bron
1.	Uitvoering bekwaamheidsbeleid	Jaarplan
2.	Invoering EPA's	Sectorale afspraken

3.3.Zorgkwaliteit, innovatie en onderzoek

In 2022 worden de laatste signalen uit het Kwaliteitskader Ambulancezorg geïmplementeerd. Tevens wordt gestart met het analyseren en verbeteren van enkele signalen. De ARR heeft zich ten doel gesteld om in 2025 op alle signalen bovengemiddeld te scoren. Dit betekent dat de Adviescommissie Kwaliteit en Veiligheid in 2022 start met het monitoren van enkele signalen waarbij de registratie van data als eerste op orde moet zijn. Concreet betekent dit eenduidigheid in registratie en compleet maken van alle signalen (signaal 1-13, die reeds geïmplementeerd zijn) waarbij specifiek gelet wordt op de nog ontbrekende signalen 3 (B-rittenregistratie) en 8 (Infectiepreventie). Er zal tevens gekeken worden naar eenduidigheid van registratie van data in het nieuwe DRF formulier met betrekking tot pijnregistratie en behandeling van trauma patiënten (signaal 11). En daarbij zal dit meegenomen worden in een webinar in overleg met L&O.

	Actie	Bron
1.	Registratie van data eenduidig en compleet maken (signalen 1-13)	Kwaliteitskader
2.	Organiseren webinar m.b.t. signaal 11 (pijnregistratie)	Jaarplan
3.	Certificering HKZ	HKZ

3.4. Ketensamenwerking, zorgcoördinatie en cliëntparticipatie

Ambulancezorg is een cruciale schakel in de keten van acute zorg. Dit vraagt om continue investering in de contacten met ketenpartners. De relaties met stakeholders zoals zorgverzekeraar, IGJ, branchevereniging AZN, burgemeesters van de gemeenten in de regio en vertegenwoordigers van het patiëntbeleid vragen elk om een eigen benadering. De Adviescommissie Kwaliteit en Veiligheid kijkt in 2022 naar de digitale samenwerking tussen ARR en SEH. ARR participeert in het Koploperproject digitale gegevensuitwisseling wat in 2022 resulteert in een terugkoppeling van SEH naar ARR over de ingevulde digitale ritformulieren. De terugkoppeling wordt gebruikt voor verbetering van de zorg.

De pilot Zorgcoördinatiecentrum (ZCC) wordt in 2022 afgerond en geëvalueerd. De Adviescommissie Kwaliteit en Veiligheid bekijkt de rol van ARR en MKA in dit proces. In 2022 wordt een Patiëntenraad ARR ingesteld. De Adviescommissie Kwaliteit en Veiligheid zal zich dit jaar beraden over hoe deze vorm van cliëntenparticipatie zich verhoudt tot de Adviescommissie Kwaliteit en Veiligheid en of men elkaar kan versterken in het verbeteren van de kwaliteit van patiëntenzorg.

	Actie	Bron
1.	Evalueren en adviseren over pilot Zorgcoördinatiecentrum	Jaarplan
2.	Invoering digitale terugkoppeling van SEH naar ARR	Sectorale afspraken
3.	Onderzoek naar vormgeving samenwerking patiëntenraad ARR en cie.	Jaarplan

3.5. Eén organisatie en managementstijl

Door het onderbrengen van de ambulancezorg bij de VRR is er formeel sprake van één ambulanceorganisatie (ARR). Op het gebied van governance worden nog een aantal zaken verder uitgewerkt. ARR moet als zorginstelling namelijk aan allerlei wetgeving en vereisten voldoen. De Adviescommissie Kwaliteit en Veiligheid zal in 2022 te maken krijgen met de instelling van een patiëntenraad en tegelijkertijd wordt onderzocht of het instellen van een Verpleegkundige Adviesraad (VAR) tot de mogelijkheden behoort.

Het gescheiden houden van de financieringsstroom van ARR binnen de VRR is een van de aandachtspunten van de Adviescommissie Kwaliteit en Veiligheid voor 2022. Als laatste wordt de verbinding tussen rijdende dienst en MKA binnen de ARR gevolgd.

	Actie	Bron
1.	Check op uitwerking governance ARR	Jaarplan
2.	Controle op gescheiden financieringsstroom ARR binnen VRR	Wet
3.	Allocatie van budgetten t.b.v. verbetering kwaliteit en veiligheid	Intern
4.	Volgen verbinding MKA en rijdende dienst.	Jaarplan

3.6.Ondersteunende processen

ARR maakt gebruik van de kracht van de VRR door ondersteunende processen af te nemen van de VRR. Om het primair proces ambulancezorg optimaal te kunnen ondersteunen zal ARR expliciet en helder moeten aangeven welke producten en diensten nodig zijn. De Adviescommissie Kwaliteit en Veiligheid richt zich in 2022 op het ontwikkelen van een accurate informatievoorziening ARR. Dit is volgens haar essentieel voor het kunnen sturen en monitoren op (kwaliteit) van uitvoering van patiëntenzorg. Informatiebehoefte en het ontwikkelen en beschrijven van processen, rollen en bevoegdheden krijgen hierbij aandacht van de Adviescommissie Kwaliteit en Veiligheid.

In het verlengde hiervan volgt de Adviescommissie Kwaliteit en Veiligheid tevens het hercertificeringstraject i.h.k.v. NEN7510 (informatiebeveiliging in de zorg).

	Actie	Bron
1.	Check ontwikkeling informatievoorziening ARR	Jaarplan
2.	Hercertificering NEN7510	NEN7510