

	Revisie	2018
	Versie	2
	Datum	2016
	Status	definitief
	Eigenaar	Maria Jacobs
	Pagina	Pagina 1 van 4

MAASTRO clinic's visie op kwaliteit en haar kwaliteitsbeleid.

1. Inleiding.

In het belang van haar patiënten heeft MAASTRO clinic de ambitie om een hoogwaardige kwaliteit van behandeling te leveren. Dat komt ook tot uitdrukking in de missie en de lange termijn doelstellingen. Het leveren van de best mogelijke kwaliteit van behandeling passend bij de individuele kenmerken van de patiënt, "individualized radiotherapy" is de 'core business' van MAASTRO clinic. Het toezicht op de kwaliteit van de zorg en op de kwaliteit van wetenschappelijk onderzoek en opleiding /scholing van medewerkers waarbij patiënten of klinische middelen betrokken zijn, is daarom een belangrijke taak van de raad van bestuur en de raad van toezicht. In het streven naar 'good governance' past dat die taak op systematische en transparante wijze vorm wordt gegeven.

Daarnaast is kwaliteit in een competitieve omgeving ook van strategisch belang. Met een betere kwaliteit dan haar concurrenten onderscheidt MAASTRO zich in de markt. Het geeft zorgverzekeraars en patiënten de mogelijkheid om keuzes te maken op basis van kwaliteit. Tegelijkertijd is de IGZ er toe overgegaan om, al dan niet in samenspraak met het veld, prestatie indicatoren te ontwikkelen. Dat instrument vervult een dubbele functie: enerzijds als instrument van publiekrechtelijk toezicht anderzijds als prikkel voor marktwerking doordat prestaties van zorgaanbieders vergelijkbaar worden. Duidelijk is ook dat zorgverzekeraars kwaliteit steeds zwaarder laten meewegen bij het contracteren van zorgaanbieders. Bijvoorbeeld het wel of niet halen van de NVRO normen voor doorstroomtijden wordt nu reeds als criterium gehanteerd voor vergoeding van de behandeling door de zorgverzekeraars.

Om kwaliteit te kunnen vergelijken, maar meer nog om kwaliteit continu te kunnen verbeteren is het nodig om een kwaliteitsbeleid met meetinstrumentarium te gebruiken. Visitaties en audits op basis van (Internationale) normen en standaarden zijn voorbeelden van belangrijke kwaliteitsinstrumenten en maken als zodanig deel uit van de integrale kwaliteitszorg van de organisatie. De Raad van Bestuur kan haar verantwoordelijkheid voor de integrale kwaliteit van de zorg niet waarmaken zonder inzicht te hebben in de resultaten van deze metingen.

2. Wat is kwaliteitsbeleid?

MAASTRO maakt in haar kwaliteitsbeleid een onderscheid tussen:

A. Beleid dat is gericht op het waarborgen van het wettelijk vereiste minimale niveau van kwaliteit en (patiënt)veiligheid (verantwoorde zorg); Patiënten mogen erop vertrouwen dat de zorg efficiënt en toegankelijk is, voldoet aan gerechtvaardigde verwachtingen en behoeften, en voldoet aan basale normen voor kwaliteit, veiligheid en ethiek zoals vastgelegd in wetten, interne uitvoeringsregels en voorschriften, protocollen, standaarden, richtlijnen en gedragscodes. MAASTRO heeft zich verplicht om de naleving van die normen te waarborgen door middel van kwaliteits- en veiligheidsmanagementsystemen.

B. Strategisch kwaliteitsbeleid dat gericht kan zijn op nieuwe doelgroepen (inspelen op verzekeraars perspectief), op de invoering van nieuwe methodieken of procedures of op het bereiken van een excellent kwaliteitsniveau in een bepaald onderdeel of aspect van de behandeling. Het strategieplan en de beleidsplannen bevatten vaak kwaliteitsdoelen waarmee wordt beoogd uit te stijgen boven het basale niveau van verantwoorde zorg, bijvoorbeeld de zorglijn kernteams spelen een belangrijke rol bij het signaleren en aandragen van deze kwaliteitsdoelen. Dergelijke projecten kunnen extra investeringen of organisatorische ingrepen vergen. Het normeren van de beoogde effecten en de systematische evaluatie van de resultaten zullen vanzelfsprekende onderdelen van deze projecten moeten worden, even vanzelfsprekend als de eis van een business case in geval van nieuwe investeringen.

Revisie	2018
Versie	2
Datum	2016
Status	definitief
Eigenaar	Maria Jacobs
Pagina	Pagina 2 van 4

De term 'kwaliteit' houdt in dat een bepaalde norm wordt nagestreefd of bereikt en vereist dat de mate waarin die norm gerealiseerd is zichtbaar en/of meetbaar is. Die normen worden deels extern opgelegd (o.a. in de vorm van wetgeving, professionele en beroepsethische richtlijnen, IGZ, etc.) en deels door de organisatie zelf bepaald.

3. Waarom een systeem of meetinstrument?

Voor het meten en zichtbaar maken van kwaliteit bestaat voor MAASTRO een intrinsieke en een extrinsieke motivatie. We willen de beste behandeling voor iedere patiënt op maat. Zonder te meten kunnen we onmogelijk stellen dat de kwaliteit van onze behandeling de hoogste is. Daarnaast kunnen we zonder te meten de kwaliteit ook niet aantoonbaar verbeteren. Van buitenaf wordt er door bijvoorbeeld IGZ en de Zorgverzekeraars geëist dat kwaliteit inzichtelijk en aantoonbaar is.

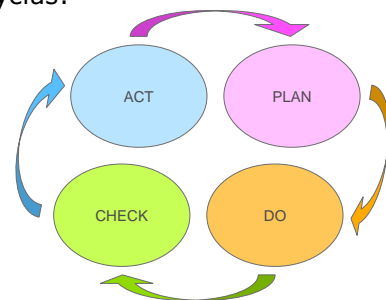
Systematische beheersing van het proces van normering, toetsing en verbetering is inherent aan het begrip kwaliteit en dient om ook in de toekomst het gewenste niveau te verzekeren. Normering en toetsing van kwaliteit wordt onder anderen gedaan op basis van o.a. onderstaande kwaliteitskenmerken:

1. geschikte, correcte zorg;
2. beschikbaarheid;
3. continuïteit van zorg;
4. doeltreffendheid;
5. doelmatigheid;
6. gelijkwaardigheid;
7. zorg gebaseerd op bewijs en kennis;
8. op de zorgontvanger gerichte zorg met inbegrip van lichamelijke, geestelijke en maatschappelijke integriteit;
9. betrokkenheid van de zorgontvanger;
10. cliënt-/patiëntveiligheid;
11. tijdigheid/toegankelijkheid.

Een wezenlijk onderdeel van kwaliteitsbeleid is continue verbetering aan de hand van de PDCA-cyclus. MAASTRO hanteert de PDCA-cyclus als besturingscyclus en als hulpmiddel om kwaliteitsverbetering en de effecten daarvan meetbaar te maken.

De besturingscyclus van MAASTRO is gebaseerd op de PDCA cyclus:

- P - Plan: doelstelling vaststellen
- D - Do: uitvoeren
- C - Check (bestuderen/analyseren en checken): voortgangsrapportage
- A - Act: bijsturen, aanpassen



Een kwaliteitssysteem brengt mee dat de raad van bestuur zich ervan moet vergewissen dat de resultaten van de genoemde kwaliteitsonderzoeken minimaal voldoen aan de normen voor verantwoorde zorg. MAASTRO streeft naar totale kwaliteit en het voortdurend verbeteren.

Dit wil zij bereiken door:

- rekening te houden met eisen en wensen van alle belanghebbenden (patiënten, medewerkers, ziekenhuizen, overige stakeholders);
- fouten en risico's voorkomen in plaats van herstellen;

	Revisie	2018
	Versie	2
	Datum	2016
	Status	definitief
	Eigenaar	Maria Jacobs
	Pagina	Pagina 3 van 4

- denken in processen naast denken in producten en diensten;
- voortdurend verbeteren van processen, producten, diensten en organisatie;
- iedereen in de organisatie verantwoordelijkheid te laten dragen voor kwaliteitszorg;
- te voldoen aan wet- en regelgeving.

Het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) is de organisatorische structuur, omschrijving van verantwoordelijkheden, bundeling van documenten voor het ten uitvoer brengen van kwaliteitszorg. Een KMS is een middel dat de raad van bestuur gebruikt om de processen te beheersen en om de kwaliteit van een organisatie op een systematische wijze te sturen. Het doel is de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren, met als gevolg tevreden patiënten én de interne organisatie te stroomlijnen, met als gevolg tevreden medewerkers. Het KMS is een geïntegreerd onderdeel van de totale besturing en bedrijfsvoering van MAASTRO.

De kwaliteitsvisie en de daaruit voortvloeiende afspraken zijn van toepassing op alle organisatieonderdelen, medewerkers en activiteiten van MAASTRO. Vanuit de raad van bestuur en het strategieteam worden de algemene strategische doelen bepaald. In de beleidsplannen staan de jaarlijkse doelstellingen genoemd.

4. Het kwaliteitsbeleid van MAASTRO clinic

Onderstaand wordt beknopt het kwaliteitsbeleid van MAASTRO clinic beschreven, nadere uitwerking en detaillering is opgenomen in het handboek kwaliteit.

4.1. Uitgangspunten

- Om aan de eisen, wensen en verwachtingen van patiënten te kunnen voldoen, conformeert MAASTRO clinic zich aan een kwaliteitssysteem dat gebaseerd is op internationale norm ISO 9001:2015.
- Er is voortdurende aandacht voor het verhogen van de efficiency, verlaging van het ziekteverzuim en realisatie van een optimale bezetting.
- De kracht van onze organisatie ligt in het volgen van nieuwe ontwikkelingen, korte communicatielijnen en het via gestructureerd overleg voortdurend werken aan verbeteringen.
- De raad van bestuur heeft zich tot taak gesteld er op toe te zien dat het door haar geformuleerde kwaliteitsbeleid en de kwaliteitsdoelstellingen bekend zijn bij de medewerkers.
- De raad van bestuur stelt een functionaris aan voor tenminste 18 uren per week die belast wordt met Total Quality Management (op basis van de ISO norm). Deze zal namens de directeur het vastgelegde kwaliteitssysteem opstellen en beheren zodat het de actuele situatie weergeeft.
- Het beleid van de raad van bestuur is tevens gericht op het voortdurend verbeteren van de functionaliteit van het kwaliteitssysteem. Daartoe worden jaarlijks meetbare doelstellingen geformuleerd met bijbehorende werkplannen. De resultaten worden jaarlijks geëvalueerd en getoetst aan de geformuleerde doelstellingen.
- De raad van bestuur heeft de ambitie om voor 1 januari 2016 gecertificeerd te zijn op basis van de internationale norm ISO 9001:2015.

4.2. Welke onderdelen zitten in de MAASTRO kwaliteitsrapportage?

- Kwaliteit en Veiligheid van zorg en kwaliteit en veiligheid van wetenschappelijk onderzoek en opleiding /scholing van medewerkers waarbij patiënten of klinische middelen betrokken zijn;
- Bij wie en op welke wijze de verantwoordelijkheden zijn belegd;
- De naleving van wet- en regelgeving;
- Calamiteiten, die gemeld zijn bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en de voortgang van de interne onderzoeken hiernaar;
- Stand van zaken thematisch toezicht IGZ;
- Stand van zaken interne en externe audits (visitaties, accreditaties);



Kwaliteitsmanagement

Visie op kwaliteit

Revisie	2018
Versie	2
Datum	2016
Status	definitief
Eigenaar	Maria Jacobs
Pagina	Pagina 4 van 4

- Stand van zaken interne kwaliteitsonderdelen (o.a. complicatiebesprekingen, selectieve toetsing, klachtenrapportages);
- stand van zaken patiëntveiligheidssysteem:
- Voortgang en inbedding van kwaliteitsprojecten;
- Uitkomsten patiënttevredenheidsonderzoeken;
- Stand van zaken met betrekking tot erkenning, c.q. verlening van erkenning, van opleidingen;
- Uitkomsten periodieke kwaliteitsevaluatie van opleidingen waarvoor geen externe visitatie bestaat

4.3 Onze standaard: Europese normering en accreditatie

Om het kwaliteitsbeleid daadwerkelijk vergelijkbaar te maken en tegelijkertijd te benutten voor strategisch voordeel is het van belang om een erkende norm te gebruiken. De ISO 9001:2015 is opgebouwd rondom zeven thema's die samen de High Level Structure worden genoemd:

1. Context van de organisatie.
2. Leiderschap.
3. Planning.
4. Ondersteuning.
5. Primair proces.
6. Evaluatie prestaties.
7. Verbetering.

Samengevat ziet de norm er als volgt uit:

1. Ken je zelf en de eisen van je stakeholders
2. Stel voldoende middelen om daaraan te voldoen
3. Meet of het goed gegaan is
4. Verbeter daar waar nodig

MAASTRO streeft er naar om haar KMS voor 2016 geaccrediteerd te hebben volgens de ISO 9001:2015 en heeft haar kwaliteitsfunctionaris belast met de vormgeving en inrichting van dit systeem. Het kwaliteitshandboek en gerelateerde documenten zijn te vinden in het document managementsysteem van MAASTRO clinic.