



Handleiding voor diëtisten
bij het opstellen van een
kwaliteitsjaarverslag

december 1999

Inhoudsopgave

<i>Inleiding</i>	3
<i>Aandachtspunten</i>	4
<i>De inhoud van het kwaliteitsjaarverslag</i>	5
<i>Inleiding</i>	5
<i>Hoofdstuk 1 Verantwoorde zorg en kwaliteit.</i>	6
<i>Hoofdstuk 2 Hoe wordt verantwoorde zorg & kwaliteit bereikt?</i>	8
<i>Hoofdstuk 3 Evaluatie en resultaten.</i>	10
<i>Samenvatting</i>	11
<i>Bijlage</i>	11

Bijlage

Het raamwerk

Colofon:

De NVD is Anne Ruth Roelofsen zeer erkentelijk voor het ontwikkelen van deze uitgave.

Inleiding

Voor u ligt de handleiding voor het opstellen van een kwaliteitsjaarverslag. De aanleiding hiervoor is de kwaliteitswet zorginstellingen, deze verplicht instellingen om een kwaliteitsjaarverslag op te stellen. Dit staat vermeld in art. 5 van de kwaliteitswet (zie kader).

“De instelling legt jaarlijks voor 1 juni een verslag af, waarin hij (lid 1) **verantwoording aflegt van het beleid dat hij in het afgelopen kalenderjaar heeft gevoerd**. Dit kwaliteitsjaarverslag dient te worden opgestuurd naar de regionale inspecteur van het staatstoezicht, het ministerie van VWS en het regionaal patiënten/consumenten

Moet een diëtist een kwaliteitsjaarverslag opstellen?

Een instelling moet een kwaliteitsjaarverslag opstellen. En volgens de kwaliteitswet is dat een organisatorisch verband dat zorg verleent. Een instelling dit kan dus variëren van een groepspraktijk van **twee of meer** diëtisten, een gezondheids-centrum tot een academisch ziekenhuis. Hierbij moet worden opgemerkt dat als men als een organisatorisch verband (b.v. afdeling diëtetiek) in een groter organisatorisch verband (b.v. een academisch ziekenhuis) werkzaam is, men niet onder de bovengenoemde definitie van een instelling valt (art. 1 lid 3). Als u niet onder de definitie van een instelling valt dan bent u niet wettelijk verplicht een kwaliteitsjaarverslag op te stellen.

Uit het bovenstaande blijkt dat veel diëtisten niet onder de wettelijke verplichting tot het opstellen van een kwaliteitsjaarverslag vallen, omdat zij in een groter organisatorisch verband werkzaam zijn of een zelfstandige praktijk. Hieronder wordt aangegeven waarom het voor deze diëtisten toch belangrijk is om een kwaliteitsjaarverslag op te stellen.

Waarom een kwaliteitsjaarverslag?

Doel:

- Bewustwording van de activiteiten die er rondom kwaliteit op uw afdeling diëtetiek¹ zijn.
- Bewustwording van het eigen handelen op het gebied van kwaliteit.
- Het stellen van prioriteiten op het gebied van kwaliteit.
- Verantwoording afleggen op het gebied van kwaliteit en de verleende zorg.

Voordelen:

- Het kwaliteitsjaarverslag evalueert het afgelopen jaar. Daardoor zal zichtbaar worden wat er gedaan is en wat er nog gedaan moet worden. Op grond daarvan kan dan een planning gemaakt worden voor volgend jaar.
- Zo ontstaat een cyclisch kwaliteitsproces, doordat de verbeterpunten van het ene jaar, de doelstellingen voor het volgende jaar zijn.
- Het kwaliteitsjaarverslag kan een bijdrage leveren aan het kwaliteitsjaarverslag van de instelling waarin u werkzaam bent.
- PR-middel:
 - Het kwaliteitsjaarverslag is een uitstekend instrument om de afdeling of praktijk te profileren naar de verschillende relaties, bijvoorbeeld naar de huisartsen. Het is dan ook aan te bevelen hen de samenvatting op te sturen.
 - Informatievoorziening naar de directie van de instelling.

¹ Voor de afdeling diëtetiek kan in deze handleiding ook gelezen worden: maatschap of vrij gevestigde praktijk.

Aandachtspunten

Het is de bedoeling dat u invulling gaat geven aan de hoofdstukken die vermeld staan onder de ‘indeling van het kwaliteitsjaarverslag’ (p. 5-10). Dit kunt u doen door invulling te geven aan de punten die genoemd worden. Hierbij moet u rekening houden met het volgende:

- **Dit kwaliteitsjaarverslag gaat over het afgelopen verslag jaar.**
- **Beschrijf de punten die op uw situatie betrekking hebben. Vermeld ook welke punten tot nu toe op uw situatie niet van toepassing waren, maar die u bijvoorbeeld in de toekomst zult gaan uitvoeren.**
- **Vermijd abstractie; noem de dingen bij hun naam. Wees hierbij wel kort en bondig.**
- **Als u invulling geeft aan de verschillende aangedragen punten, voorzie dan, waar nodig, van een verbindende tekst.**
- **De hoofdstukken hebben een verschillende opbouw, maar een overeenkomst is dat elk hoofdstuk begint met een inleiding. Deze inleiding is een samenvatting van het hoofdstuk, zodat het voor de lezer meteen duidelijk wordt wat er in het hoofdstuk behandeld wordt.**
Het is aan te bevelen om de inleiding te schrijven als u invulling heeft gegeven aan alle punten die dat hoofdstuk bevat.
- **Uw kwaliteitsjaarverslag gaat uit 3 hoofdstukken bestaan. Niet elk hoofdstuk is even belangrijk, hieronder is een richtlijn aangegeven:**
 - Hoofdstuk 1: 20%
 - Hoofdstuk 2: 30%
 - Hoofdstuk 3: 50%
- **Bepaal of u het kwaliteitsjaarverslag als een apart jaarverslag wilt publiceren of als een hoofdstuk wilt opnemen in het algemene jaarverslag.**
Dit instrument is gebaseerd op het ontwikkelen van een apart kwaliteitsjaarverslag, u kunt hierbij wel verwijzen naar al bestaande verslagen van de afdeling of van de instelling. Dit wil niet zeggen dat de handleiding niet in het algemene jaarverslag zou kunnen worden opgenomen.
- **U kunt altijd verwijzen naar al bestaande verslagen van de afdeling of eventueel van de instellingen waarin u werkzaam bent.**
- **Gebruik een tekstverwerkingsprogramma bij het opstellen van het verslag, bijvoorbeeld word of wp, zodat u het meteen kunt opslaan in de computer.**
- **Denk aan een goede lay-out. Dit wil zeggen dat de hoofdstukken en paragrafen herkenbaar moeten zijn, maar ook dat aan het kwaliteitsjaarverslag duidelijk te zien is wie de afzender is (bv. logo).**
- **Laat het opgestelde kwaliteitsjaarverslag lezen aan de doelgroep, collega's of, indien aanwezig, aan de kwaliteitsmedewerker van de instelling.**

U kunt nu beginnen om de handleiding met behulp van het raamwerk (bijlage 1) door te lezen. Het is hierbij de bedoeling dat u de punten, waaraan u denkt invulling te kunnen geven, op het raamwerk invult. Zo krijgt u een overzicht van de punten die uw kwaliteitsjaarverslag gaat bevatten.

De inhoud van het kwaliteitsjaarverslag

Inleiding

Verwerk de onderstaande punten in de inleiding van het kwaliteitsjaarverslag:

- **De aanleiding voor het opstellen van dit kwaliteitsjaarverslag.**

Bijvoorbeeld:

- *De kwaliteitswet zorginstellingen. U kunt artikel 5 van de kwaliteitswet zorginstellingen aanhalen, dit artikel staat in de inleiding (p. 3) van deze handleiding.*

- **De doelgroep van het kwaliteitsjaarverslag:**

Het is belangrijk om de doelgroep van het kwaliteitsjaarverslag van te voren vast te stellen, omdat elke doelgroep een verschillende benadering vraagt.

Voorbeelden van doelgroepen:

- *andere zorgaanbieders, collega diëtisten;*
- *de directie van de instelling waarin u werkzaam bent;*
- *eigen personeel/afdeling;*
- *de Nederlandse Vereniging van Diëtisten;*
- *patiënten;*
- *verwijzers;*
- *inspectie voor de gezondheidszorg;*
- *ministerie van VWS;*
- *regionaal patiënten/consumenten platform;*
- *zorgverzekeraars;*
- *een combinatie van meerdere hierboven genoemde doelgroepen.*

Mocht u moeite hebben met het maken van een keuze van de voor u juiste doelgroep, dan is het aan te bevelen de doelgroep te kiezen die u het meeste aanspreekt.

- **Praktijk- en/of instellingsomschrijving** (kort en bondig)

Bijvoorbeeld:

- *Aantal diëtisten die werkzaam zijn op uw afdeling.*
- *Aantal patiënten² die per jaar geholpen worden.*
- *Uw relatie met ander zorgaanbieders (bijv. verpleegafdeling en/of verwijzers).
Kwaliteit binnen een instellingen is niet alleen de afdeling diëtetiek.*
- *Andere dan bovengenoemde relaties: zorgverzekeraars en/of patiëntenverenigingen.*

Als u een organogram heeft van uw afdeling. Dan is het aan te raden om deze in de bijlage van het kwaliteitsjaarverslag te plaatsen.

- **Indeling van het kwaliteitsjaarverslag.**

De beschrijving van de inhoud van het kwaliteitsjaarverslag kunt u het beste maken nadat uw kwaliteitsjaarverslag heeft opgesteld. U kunt hiervoor mogelijk de inleidingen van de verschillende hoofdstukken gebruiken. Deze inleidingen vatten de hoofdstukken samen. (zie opmerkingen onder “samenvatting” pagina 10)

²voor patiënt kan in deze handleiding ook gelezen worden cliënt, gebruiker of consument.

Hoofdstuk 1 Verantwoorde zorg en kwaliteit.

De kern van de kwaliteitswet zorginstellingen is verantwoorde zorg. U bent verantwoordelijk voor een goede kwaliteit van de zorg. Voordat u kunt zeggen dat u hieraan voldoet, is het belangrijk om te omschrijven wat u onder verantwoorde zorg en kwaliteit verstaat (1.1.1 & 1.2.1). Dit kunt u in dit hoofdstuk doen. Hierbij is het ook aan te bevelen om te kijken wat patiënten onder verantwoorde zorg verstaan (1.1.2 & 1.2.2). Want de patiënt staat centraal bij het verlenen van verantwoorde zorg en kwaliteit. Verder is het belangrijk om mee te delen wat uw missie en visie op het gebied van kwaliteit zijn. Dit kan vermeld staan in uw kwaliteitsbeleid of kwaliteitsdoelstellingen (1.3).

Indeling van hoofdstuk 1:

1.0 Inleiding.

Schrijf een samenvattende inleiding pas als u de onderstaande punten heeft na gelopen.

1.1 Definitie van verantwoorde zorg (zie kader):

Kader 1:

Volgens de kwaliteitswet is **verantwoorde zorg**:

- Doeltreffend
- Doelmatig
- Patiëntgericht

1.1.1 Beschrijf het begrip verantwoorde zorg. U kunt hierbij een eigen omschrijving gebruiken of de definitie uit kader 1. Hierbij is het aan te bevelen om de drie genoemde begrippen nader te omschrijven.

Bijvoorbeeld:

- **Doeltreffend:** *Het bereiken van het doel van de zorg. Zorg is doeltreffend als een beoogde verandering en/of verbetering bij de patiënt zichtbaar is.*
- **Doelmatig:** *Efficiënt; geen tijd, geld of energie verspillen. De zorg die u verleent is het meest geschikt voor het te bereiken doel. Zorg is bijv. doelmatig als er systematisch gewerkt wordt. Een voorbeeld van systematisch werken is het werken met behulp van protocollen. Door protocollen wordt duidelijk hoe u in welke fase van de behandeling moet handelen. Een verbetering van de doelmatigheid kan bijvoorbeeld plaats vinden door intercollegiale toetsing.*
- **Patiëntgericht:** *U richt uzelf op de patiënt en de patiënt richt zich op u. U heeft beide een bepaalde verantwoordelijkheid. Een voorbeeld van patiëntgerichtheid zijn de Gulden regels die zijn afgeleid van de modelregeling diëtist-patiënt uitgegeven door de NVD.*

1.1.2 De beschrijving van verantwoorde zorg vanuit patiëntenperspectief. Wat verstaat de patiënt onder verantwoorde zorg?

U kunt hierbij altijd uitgaan van de gulden regels deze zijn in samenwerking met de Nederlandse Patiënten/Consumenten Federatie (NP/CF) opgesteld, door de NVD. Indien u meerder criteria kent waaraan zorg volgens patiënten moet voldoen kunt u deze hier verwoorden.

1.2 De definitie van kwaliteit:

Kader 2:

Om het begrip **kwaliteit** te kunnen definiëren worden vaak de volgende definities van gebruikt:

1. De mate van overeenkomst tussen criteria van goede zorg en de praktijk van die zorg (Donabedian, 1982)
2. Het geheel van eigenschappen en kenmerken van een product, proces of dienst dat van belang is voor het voldoen aan vastgestelde of vanzelfsprekende behoeften (NRV, 1990)

1.2.1 Beschrijf het begrip kwaliteit. U kunt hiervoor uw eigen omschrijving gebruiken of een definitie uit kader 2. Het is aan te bevelen de definitie toe te lichten.

Bijvoorbeeld: Criteria van goede zorg (def.1, kader 2).

Deze criteria zijn verwoord door de Raad voor de volksgezondheid en zorg (voorheen NRV) zie kader 3:

Kwaliteit van de beroepsuitoefening heeft betrekking op de volgende 3 aspecten:
Kader 3:

1. Methodisch-technisch handelen	2. Attitude	3. Organisatie
Criteria	Criteria	Criteria
Doeltreffend Deskundig Indicatiestelling Geschiktheid Veiligheid Zorgvuldigheid	Respectvolle bejegening Informatiebereidheid Verantwoordingsbereidheid	Continuïteit Beschikbaarheid Doelmatigheid Integrale zorg

Het kan voorkomen dat de omschrijving van kwaliteit de omschrijving van verantwoorde zorg (1.1.1) overlapt. Als dat zo is kunt u verwijzen naar 1.1.1.

1.2.2 Wat verstaat de patiënt onder kwaliteit?

Ook hier geldt weer, mocht u weten wat u patiënt verstaat onder kwaliteit dan kunt u dat hier aangeven. Als u dat niet weet kunt u de gulden regels, uitgave van de NVD, hier gebruiken.

1.3 Visie en missie met betrekking op kwaliteit.

Deze kunnen vermeld staan in het kwaliteitsbeleid of in de kwaliteitsdoelstelling, als dat zo is dan kunt u daar uit citeren of daarnaar verwijzen.

Kwaliteitsbeleid: Hierin worden kwaliteitsdoelstellingen en de wegen en middelen om deze doelstellingen te bereiken verwoord. *Een voorbeeld is het kwaliteitsbeleid v.d. NVD.*

Kwaliteitsdoelstellingen: Hierin wordt aangegeven waar naar gestreefd wordt in de komende periode. Welke doelen bereikt moeten worden op het gebied van kwaliteit.

Als u geen kwaliteitsbeleid en geen kwaliteitsdoelstellingen heeft geformuleerd is het aan te bevelen om te verwoorden waar u als afdeling op het gebied van kwaliteit naar toe wilt. Misschien bent u van plan om een kwaliteitsbeleid te gaan formuleren, dan kunt u dat op deze plaats verwoorden en u kunt aangeven wanneer u van plan bent het kwaliteitsbeleid te formuleren.

Hoofdstuk 2 Hoe wordt verantwoorde zorg & kwaliteit bereikt?

In het vorige hoofdstuk heeft u gekeken naar de begrippen verantwoorde zorg en kwaliteit. Het is de bedoeling dat u in dit hoofdstuk gaat omschrijven hoe u verantwoorde zorg en kwaliteit bereikt (2.1). Hoe u het verbetert (2.2). Het kwaliteitssysteem van de afdeling kunt u in dit hoofdstuk verwoorden. (2.3).

Indeling van het hoofdstuk:

2.0 Inleiding.

Schrijf een samenvatting als inleiding als u de onderstaande punten hebt beschreven.

2.1 Activiteiten om verantwoorde zorg (doeltreffend, doelmatig en patiënt gericht) & kwaliteit te bereiken?

Het is aan te raden om de definitie van verantwoorde zorg en kwaliteit die u in hoofdstuk 1 heeft geformuleerd er naast te houden. Kader 4 geeft voorbeelden van activiteiten bij de drie genoemde criteria (kader 3, hfdst 1) van kwaliteit.

1. Methodisch- technisch handelen	2. Attitude	3. Organisatie
Activiteiten	Activiteiten	Activiteiten
<i>Literatuur lezen Na- of bijscholing Artsenwijzer diëtetiek POR—model Protocollen</i>	<i>Gulden regels Modelregeling diëtist-patiënt</i>	<i>Kwaliteitsborgingsnorm Protocollen POR-model Ziekenhuisbrede commissies, bijv: FONA/MIP, MEC</i>

Het is niet de bedoeling dat u de genoemde activiteiten al gaat evalueren, dat gebeurt in hoofdstuk 3. Het is wel de bedoeling dat u een omschrijving geeft bij uw activiteiten. Ook de kwaliteitsactiviteiten binnen uw instelling waaraan u deelneemt kunnen hier verwoord worden (*bijv multidisciplinair overleg*). Kwaliteit in een instelling leveren de afdelingen vaak samen. Mocht u nog niet echt bezig zijn met activiteiten op het gebied van verantwoorde zorg en kwaliteit, dan is dit misschien het juiste moment om aan te geven welke activiteiten u in de toekomst wilt gaan aanpakken en wanneer u dat wilt gaan doen.

2.2 Activiteiten om verantwoorde zorg & kwaliteit te verbeteren?

Voorbeeld activiteiten:

- *Intercollegiale toetsing*
- *Visitatie*
- *Kwaliteitsborgingsnorm*
- *Vaak zijn deze activiteiten kwaliteits(deel)systemen.*

Ook deze activiteiten moet niet geëvalueerd worden, maar beschreven. De evaluatie zal in het volgende hoofdstuk plaatsvinden.

2.3 Het kwaliteitssysteem van de afdeling.

In een kwaliteitssysteem staat beschreven hoe de organisatorische structuur is, wie welke verantwoordelijkheden draagt en welke procedures, processen en voorzieningen nodig zijn voor het ten uitvoer brengen van kwaliteitszorg (zie kader 5).

Kader 5:

Onder een **kwaliteitssysteem** verstaat men:

- Als er sprake is van vastgelegde eisen, regels en procedures die tot doel hebben te verzekeren dat een produkt of te verlenen dienst aan de gestelde eisen voldoet en blijft voldoen. Het gaat bij om het gehele proces van de zorgverlening, vanaf de vaststelling van de behoefte v.d. patiënt/cliënt tot a.d. uitkomsten van de feitelijke zorgverlening.
- De organisatorische structuur, verantwoordelijkheden, procedures, processen en voorzieningen voor het ten uitvoer brengen van kwaliteitszorg (NEN-ISO 9000).

Een voorbeeld binnen de diëtetiek is de kwaliteitsborgingsnorm deze vormt de basis voor een kwaliteitsstelsel. Die schriftelijk kan worden vastgelegd in het kwaliteitshandboek.

Intercollegiale toetsing is een deel van de kwaliteitsborgingsnorm (het kwaliteitssysteem), intercollegiale toetsing is dus een kwaliteitsdeelsysteem.

Als u werkzaam bent in een instelling, dan bent u (ook) waarschijnlijk een onderdeel van het kwaliteitssysteem van de instelling.

Hoofdstuk 3 Evaluatie en resultaten.

In dit hoofdstuk is het de bedoeling dat u de resultaten van de verschillende activiteiten op het gebied van kwaliteit en verantwoorde zorg aangeeft en evalueert (3.1). Welke activiteiten heeft u in hoofdstuk 2 genoemd en wat is daarvan terecht gekomen. U gaat onderzoeken of u verantwoorde zorg en kwaliteit levert. Eén van de manieren om dat te onderzoeken is kijken welke klachten er door patiënten geuit zijn en hoe deze worden behandeld? Want een klacht is een gratis advies voor kwaliteitsverbetering. (3.1.2)

Indeling van het hoofdstuk:

3.0 Inleiding.

Loop eerst de onderstaande punten langs en schrijf daarna pas een samenvatting als inleiding.

3.1 De resultaten en evaluatie van de activiteit(en) uit het vorige hoofdstuk.

Houd uzelf de spiegel voor:

3.1.1 Vindt u en/of het personeel, van de afdeling diëtetiek, dat er (voldoende) kwaliteit en verantwoorde zorg bereikt wordt?

De activiteiten die in het vorige hoofdstuk genoemd zijn kunt u hier puntsgewijs noemen en evalueren.

Bijvoorbeeld als u in het vorige hoofdstuk genoemd heeft dat u begonnen bent aan intercollegiale toetsing, dan heeft u hier de mogelijkheid om te verwoorden wat u bespreekt tijdens de intercollegiale toetsing. En wat uw ervaringen zijn met intercollegiale toetsing. Geef bijvoorbeeld aan of u, naar uw mening, met deze activiteit verantwoorde zorg en kwaliteit bereikt en eventueel verbetert.

Of als u bezig bent met het kwaliteitshandboek, dan heeft u nu de gelegenheid om te verwoorden wat er nog gedaan moet worden aan de ontwikkeling van het kwaliteitshandboek en wanneer u dat van plan bent te gaan doen. Maar ook wat uw ervaringen zijn met het kwaliteitshandboek en of u vindt dat het kwaliteitshandboek bijdraagt aan kwaliteit en verantwoorde zorg.

3.1.2 Vindt de patiënt dat verantwoorde zorg en kwaliteit bereikt wordt?

Als u niet weet of de patiënten vinden dat verantwoorde zorg en kwaliteit bereikt wordt, dan kunt u altijd terug vallen op de gulden regels die gebaseerd zijn op de modelregeling diëtist-patiënt (NVD). Doet u iets met deze gulden regels? Zo ja, wat dan en beschrijf dat. Als u extra criteria heeft of uw instelling heeft onderzoek gedaan naar de tevredenheid van de patiënten, dan kunt u dat beschrijven. Verder kunt u onder dit punt verwoorden hoe u patiënten de mogelijkheid biedt om iets te zeggen over uw zorg.

Voorbeeld: Misschien heeft de instelling waarin u werkt een medezeggenschapsraad voor patiënten.

Klachten. Onthoud dat een klacht kan worden gezien als een gratis advies voor kwaliteitsverbetering. Beschrijf op welke manier patiënten hun klachten kunnen uiten, maken veel patiënten gebruik van deze manier? Zo ja, wat is de aard van de klachten en hoe ga je daar als afdeling mee om?

Voorbeeld: Bent u goed bereikbaar voor klachten van patiënten? Misschien zet u als diëtist wel een telefoonnummer of een adres op een afspraken kaartje.

3.1.3 Wat vinden relaties (de verschillende zorgaanbieders) van de kwaliteit van de door u verleende verantwoorde zorg?

Misschien weet u de mening van uw relaties (bijv. verwijzers) over de door u verleende zorg. Deze kunt u hier verwoorden.

3.2 Knelpunten die u tegen bent gekomen om kwaliteit en verantwoorde zorg te bereiken of te verbeteren.

Er zullen zeker redenen zijn waardoor u niet kunt bereiken, wat u zou willen bereiken.

Bijvoorbeelden van knelpunten:

- *Financiën,*
- *De instellingsregels,*
- *Te hoge werkdruk,*
- *Geen goede samenwerking in de instelling,*
- *Andere oorzaken.*

Samenvatting

Deze samenvatting kunt u opstellen, door de inleidingen van ieder hoofdstuk onder elkaar te zetten en zonodig van een verbindende tekst voorzien.

U kunt deze samenvatting aan verschillende doelgroepen geven. Zo krijgen zij een beeld beknopt van uw werkzaamheden en activiteiten.

Verder kunt u met behulp van de onderstaande tabel een samenvatting maken van het opgestelde kwaliteitsjaarverslag. Door deze tabel in te vullen ontstaat er een planning van de werkzaamheden die u nog moet doen.

Activiteit	Omschrijving	Resultaat	Planning
Opstellen van een kwaliteitshandboek	Invulling geven aan de kwaliteitsborgingsnorm	Voor 20% uitgevoerd	In 1999 concept af In 2000 (juni) definitieve versie
Patiëntentevredenheids onderzoek	Etc.		
Etc.			

Bijlage

Het organogram van de afdeling.

Tenslotte kunt u de indeling van het kwaliteitsjaarverslag, dat als punt vermeld staat in de inleiding, verwoorden.

Het is aan te bevelen om na te denken over één zin waarin u de inhoud van het kwaliteitsjaarverslag kunt verwoorden. Dit wordt dan de subtitel van het kwaliteitsjaarverslag. En deze zin kan ook in de samenvatting vermeld worden.

*Bijvoorbeeld:
De eerste stap op weg naar
kwaliteit.*

Bijlage 1: Raamwerk

Inleiding

Aanleiding van het kwaliteitsjaarverslag

Doelgroep van het kwaliteitsjaarverslag:

Omschrijving van de praktijk of afdeling

Hoofdstuk indeling

Hoofdstuk 1: Verantwoorde zorg en kwaliteit

1.0 Inleiding

1.1 Definitie van verantwoorde zorg

1.1.1 Uw definitie (kader 1 of eigen beschrijving:)

1.1.2 Definitie vanuit patiëntenperspectief

1.2 De definitie van kwaliteit

1.2.1 Uw definitie (kader 2 of eigen beschrijving:)

1.2.2 De definitie vanuit patiëntenperspectief

1.3 Visie en missie op kwaliteit

Steekwoorden:

Hoofdstuk 2: Hoe wordt verantwoorde zorg en kwaliteit bereikt?

2.0 Inleiding

2.1 Activiteiten om verantwoorde zorg en kwaliteit te bereiken:

2.2 Activiteiten om verantwoorde zorg en kwaliteit te verbeteren:

2.3 Het kwaliteitssysteem van de afdeling:

Hoofdstuk 3: Resultaten en evaluatie

3.0 Inleiding

3.1 Resultaten en evaluatie van activiteiten

3.1.1 Bereikt u verantwoorde zorg en kwaliteit (uw mening)

3.1.2 Vinden de patiënten dat u verantwoorde zorg en kwaliteit bereikt?

3.1.3 Vinden uw relaties dat u verantwoorde zorg en kwaliteit bereikt?

3.2 Knelpunten, welke:

Kunt de de inhoud van het kwaliteitsjaarverslag in één zin weergeven:

Samenvatting

Bijlage

Verdere opmerkingen of aandachtspunten bij het opstellen van het kwaliteitsjaarverslag: