

		Soort Document:		Code:	
		Procedure		AZE.ROAZ.04	
		Titel:			
		Procedure ketenafspraken Acute Zorg Euregio			
		Dienst/afdeling:			
		Netwerk Acute Zorg Euregio			
Versie:	Status:	Datum:	Pagina	Aantal bijlagen:	
4.0	Definitief	21-11-2023	1 van 5	-	

Algemeen

Om acute zorg van hoge kwaliteit te kunnen bieden is het van belang dat alle ketenpartners werken volgens vaste richtlijnen en afspraken. Het ontwikkelen en gebruik van ketenafspraken past in het streven om op een systematische wijze de manier van werken binnen de ketenzorg te verbeteren (het herhaaldelijk doorlopen van de kwaliteitscyclus). Aan de hand van de kwaliteitseisen die aan de acute zorg gesteld worden, stelt Acute Zorg Euregio met de inhoudsdeskundigen van de ketenpartners uniforme ketenafspraken op en actualiseert deze conform de procedure ketenafspraken.

Doel

Iedere betrokkene binnen Netwerk Acute Zorg Euregio inzicht te geven en een kader te bieden over de wijze waarop regionale ketenafspraken worden gedefinieerd, ontwikkeld, gepubliceerd, geïmplementeerd, gewijzigd en beheerd, alsmede de verantwoordelijkheden van de beheersfuncties.

Ketenafspraken

Onder ketenafspraken verstaan we alle op schrift gestelde en geaccordeerde protocollen, richtlijnen en procedures die betrekking hebben op de acute zorg tussen ketenpartners binnen Netwerk Acute Zorg Euregio. We hanteren de volgende definities:

- **Protocol**
Een voorschrift met een dwingend karakter tot naleving. Een kwaliteitsdocument waarin informatie is vastgelegd die beoogt het **direct vakmatig individueel handelen** van een medewerker **te sturen** en dat door de betrokken groeperingen in gemeenschappelijk overleg is opgesteld en aanvaard.
- **Richtlijn**
Een zwaarwegend advies voor professioneel handelen. Een kwaliteitsdocument waarin informatie is vastgelegd, die beoogt het **direct vakmatig individueel handelen** van een medewerker **richting te geven** en te ondersteunen en dat door de betrokken groeperingen in gemeenschappelijk overleg is opgesteld en aanvaard.
- **Procedure**
Een voorschrift met dwingend karakter tot naleving. Een kwaliteitsdocument met een instelling overstijgende beschrijving van de werkwijze, gericht op de **beheersing van organisatorische criteria** die belangrijk zijn voor het leveren van goede kwaliteit.

Ontwikkelen van ketenafspraken

Het is niet noodzakelijk om alle handelingen, processen en procedures binnen Netwerk Acute Zorg Euregio vast te leggen in ketenafspraken. Elke ketenpartner beschikt ook over zijn eigen kwaliteitssysteem. Om te bepalen of er noodzaak is om als Netwerk Acute Zorg Euregio een ketenafpraak te ontwikkelen dient aan de volgende criteria te worden voldaan:

1. De te ontwikkelen ketenafpraak gaat over acute zorg.
2. De te ontwikkelen ketenafpraak is instelling overstijgend.
3. De te ontwikkelen ketenafpraak levert een substantiële bijdrage aan de afstemming, structurering en beheersing van behandel- en zorgprocessen of van zorg faciliterende en ondersteunende processen. Het doel van de ketenafpraak weegt op tegen de investering in ontwikkeling van een ketenafpraak. Kortom: de kosten van de investering wegen op tegen de baten, de opbrengst oftewel het doel.
4. Er is een noodzaak tot beheersing van kritische punten of stappen in een uitvoeringsproces. Onduidelijkheden, inefficiëntie, ineffectiviteit of problematische en risicovolle situaties kunnen voorkomen worden. Kortom: voor het onderwerp is eenduidig handelen van belang.

Voor het volledige proces van het ontwikkelen van ketenafspraken zie figuur 1 op pagina 4.

Reviseren van een bestaande ketenafpraak

Door verandering in kennis met betrekking tot de gezondheidszorg/ acute zorg, zijn ketenafspraken beperkte tijd geldig. Voor een revisiedatum is verstreken dient de ketenafpraak getoetst te worden of deze nog voldoet aan de huidige stand van kennis. In principe ligt de revisiedatum drie jaar na vaststelling van de (nieuwe) ketenafpraak.

Niet alleen de revisiedatum kan leiden tot bijstelling of actualisatie van een ketenafpraak. Het is mogelijk dat een beleidswijziging aanleiding geeft tot wijziging of dat gebruikers voorstellen ter verbetering aangeven.

Bijvoorbeeld voor het oplossen van knelpunten ten aanzien van de praktische uitvoerbaarheid van de werkwijze in de ketenafpraak. Ketenpartners kunnen een verzoek doen tot aanpassing.

Voor het volledige proces inzake het reviseren van een ketenafpraak zie figuur 2 op pagina 5.

Beheersfuncties

Bureau Acute Zorg Euregio is het eerste aanspreekpunt bij een verzoek tot het ontwikkelen van een nieuwe ketenafpraak, dan wel aanpassing van bestaande ketenafspraken binnen Netwerk Acute Zorg Euregio.

Bij de ontwikkeling en revisies van ketenafspraken is het van belang dat duidelijkheid bestaat over de rol en verantwoordelijkheden van de functionarissen betrokken bij de ketenafpraak. De volgende beheersfuncties worden onderscheiden:

- **Opdrachtgever**
Het bestuurlijk ROAZ geeft formeel de opdracht tot een nieuw te ontwikkelen ketenafpraak.
- **Eigenaar**
Functionaris die het document met de ketenafpraak in eigendom heeft en voor alle aspecten van de ketenafpraak aanspreekpunt is in nauwe samenwerking met de documentbeheerder. Voor de ketenafspraken binnen Netwerk Acute Zorg Euregio is dit de manager van Bureau Acute Zorg Euregio.
- **Auteur**
De inhoudsdeskundige die in opdracht van het bestuurlijk ROAZ de ketenafpraak ontwikkelt of reviseert volgens de procedure, met ondersteuning van een beleidsadviseur van Bureau Acute Zorg Euregio.
- **Inhoudsdeskundigen (beoordelaars)**
Functionarissen die op grond van gevolde opleiding en uitoefening van de huidige functie kennis hebben (van aspecten) van de handeling of het onderwerp waarop de ketenafpraak betrekking heeft. Indien de ketenafpraak specifiek een expertgroep aangaat, dan zijn de leden van de expertgroep de inhoudsdeskundigen. Wanneer dit niet het geval is leveren alle betrokken organisaties een inhoudsdeskundige. Indien nodig kan de groep worden aangevuld met expertise van buiten het netwerk.
- **Autorisator**
Hiërarchisch verantwoordelijk functionaris die de ketenafpraak definitief vaststelt na akkoord in het bestuurlijk ROAZ of het tactisch ROAZ. Binnen Netwerk Acute Zorg Euregio is deze taak belegd bij de voorzitter van het bestuurlijk ROAZ voor nieuwe ketenafspraken. Een revisie of aanpassing waarover consensus bestaat kan geautoriseerd worden door de voorzitter van het tactisch ROAZ.
- **Documentbeheerder**
Functionaris die in opdracht van het bestuurlijk ROAZ belast is met de registratie, de verzorging, het signaleren van de uiterste revisiedatum en de verspreiding van de gemaakte ketenafspraken. Neemt bij nieuwe ketenafspraken het initiatief voor een evaluatie na één jaar. Dit is een beleidsadviseur van Bureau Acute Zorg Euregio.

Formeel vastleggen (ondertekenen) van de (gereviseerde) ketenafpraak

Een nieuwe ketenafpraak wordt formeel vastgesteld in het bestuurlijk ROAZ. Een gereviseerde ketenafpraak

wordt formeel vastgesteld in het tactisch ROAZ. Met het vastleggen van het akkoord op de ontwikkelde ketenafpraak in de verslaglegging van het betreffende overleg is het formele akkoord op de ketenafpraak geborgd. Zo kan tevens op pragmatische wijze de revisiedatum worden vastgesteld: drie jaar na datum akkoordbevinding in het bestuurlijk ROAZ of het tactisch ROAZ.

Omdat ook na afronding van de ontwikkelde of gereviseerde ketenafpraak duidelijkheid moet bestaan over betrokken functionarissen, beheersfuncties en de vastgelegde revisiedatum wordt onderstaand format opgenomen bij de ketenafpraak.

Format vastlegging akkoord ketenafpraak

Beheersfuncties	
Eigenaar	<i>Naam Manager Bureau Acute Zorg Euregio</i>
Auteur(s)	<i>Naam inhoudsdeskundige Naam Beleidsadviseur Bureau Acute Zorg Euregio</i>
Inhoudsdeskundigen	<i>Naam expertgroep en/of samenstelling groep functionarissen incl. naam</i>
Autorisator	<i>Naam voorzitter bestuurlijk ROAZ of tactisch ROAZ</i>
Beheerder	<i>Naam Beleidsadviseur Bureau Acute Zorg Euregio</i>
Datum akkoordbevinding:	
Revisiedatum:	
Voorstellen ter verbetering kunt u door middel van een e-mail kenbaar maken bij de eigenaar met vermelding van de code van het document, uw naam, afdeling en datum.	

Verspreiding en implementatie van de ketenafpraak

Bureau Acute Zorg Euregio verspreidt de nieuwe of gereviseerde ketenafpraak via e-mail aan de inhoudsdeskundigen, het tactisch ROAZ en het bestuurlijk ROAZ. Ook wordt de ketenafpraak gepubliceerd op de website van Bureau Acute Zorg Euregio. De betrokkenen zijn zelf verantwoordelijk voor verspreiding en implementatie binnen de eigen organisatie. Indien nodig kan Bureau Acute Zorg Euregio hierbij ondersteunen.

Ontwikkeling van een nieuwe ketenafspraken

Bij het ontwikkelen van een nieuwe ketenafspraken wordt de volgende procedure doorlopen met bijbehorende procesbeschrijving en afspraken.

Initiatief/verzoek tot ontwikkeling

Dit initiatief kan door de inhoudsdeskundigen, tactisch ROAZ en/of bestuurlijk ROAZ worden genomen. Bij het voorstel tot ontwikkeling van de ketenafspraken wordt een plan opgesteld met daarin een tijdsplan en welke inhoudsdeskundigen betrokken moeten worden bij de ontwikkeling van de nieuwe ketenafspraken.

Akkoord ontwikkeling nieuwe ketenafspraken

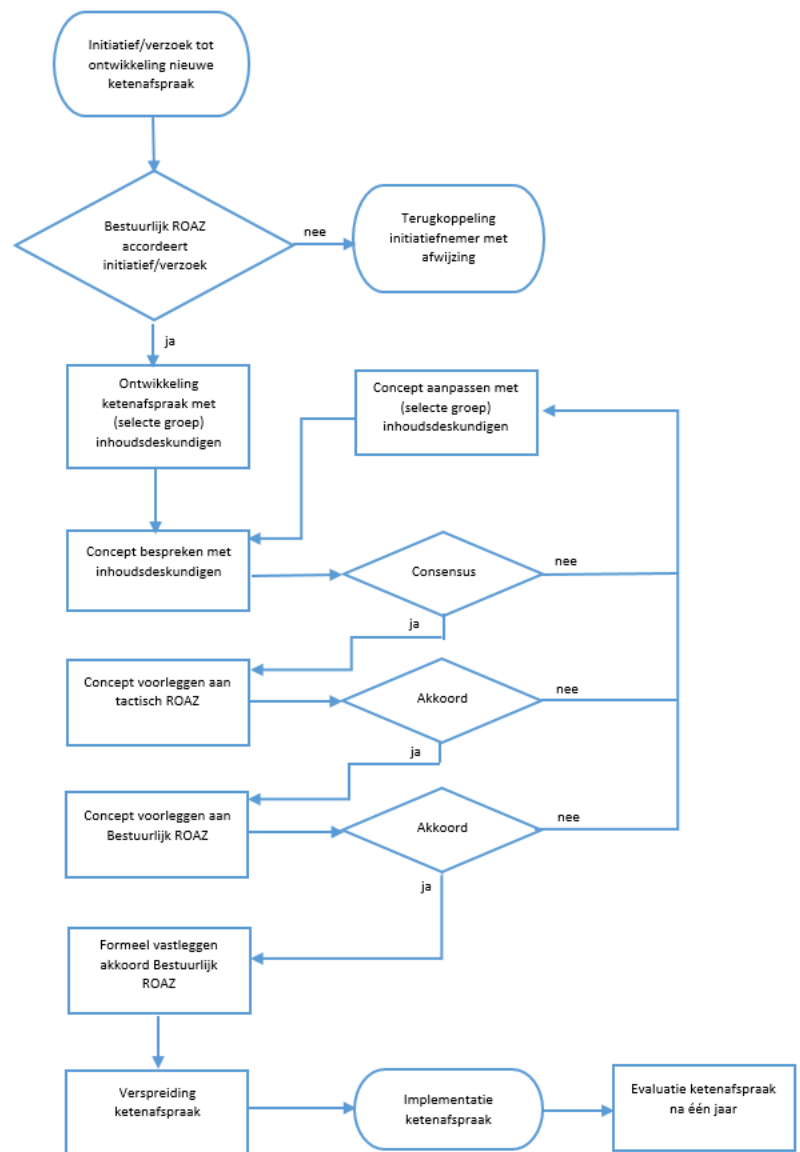
Het bestuurlijk ROAZ kan in de opdracht tot ontwikkeling van de ketenafspraken inhoudsdeskundigen aanwijzen die betrokken dienen te worden bij de ontwikkeling.

Procesafspraken bij ontwikkeling ketenafspraken

- Wanneer er onder inhoudsdeskundigen niet te verenigen standpunten bestaan kan de documenteigenaar de betreffende ketenafspraken voorleggen aan een onafhankelijke persoon of instantie voor advisering. Uiteindelijk is het besluit van het bestuurlijk ROAZ bindend. De ketenafspraken gaan maximaal twee keer terug naar de inhoudsdeskundigen voor aanpassing. Daarna wordt de opdracht voorgelegd in het bestuurlijk ROAZ.
- Géén reactie op (schriftelijk) verzoek om input of akkoord voor afloop van de reactietermijn = akkoord.
- Het is de verantwoordelijkheid van de inhoudsdeskundigen om de leden van het tactisch ROAZ tijdig mee te nemen in het proces van inhoudelijke ontwikkeling. Alleen bij zwaarwegende inhoudelijke argumenten kan de ontwikkelde ketenafspraken door het tactisch ROAZ worden teruggelegd voor aanpassing bij de inhoudsdeskundigen.

Evaluatie van de ketenafspraken

Een nieuwe ketenafspraken wordt standaard na één jaar geëvalueerd. Hierbij wordt gekeken of afspraken de gewenste uitoefening heeft en of deze werkbaar is in de praktijk. Evaluatie van de nieuwe ketenafspraken kan leiden tot revisie van de ketenafspraken. Na de evaluatie volgt een terugkoppeling naar het tactisch ROAZ



Figuur 1: Ontwikkeling van een nieuwe ketenafspraken.

Revisie van een ketenafspraken

Bij de revisie van een ketenafspraken wordt de volgende procedure doorlopen. De formele vastlegging van akkoord, verspreiding en implementatie van de ketenafspraken wordt later in het document toegelicht.

Initiatief/verzoek tot aanpassing

Het verzoek kan door de inhoudsdeskundige(n), tactisch ROAZ en/of bestuurlijk ROAZ worden gedaan bij Bureau Acute zorg Euregio.

Besluit tot aanpassing ketenafspraken

De inhoudsdeskundigen besluiten of de ketenafspraken direct aangepast dient te worden of gewacht kan worden tot de vastgestelde revisiedatum.

Procesafspraken bij revisie ketenafspraken

- Wanneer er onder inhoudsdeskundigen niet te verenigen standpunten bestaan kan de eigenaar de betreffende ketenafspraken voorleggen aan een onafhankelijke persoon of instantie voor advisering. Uiteindelijk is het besluit van het tactisch ROAZ bindend. De ketenafspraken gaat maximaal twee keer terug naar de inhoudsdeskundigen voor aanpassing. Daarna wordt de opdracht teruggelegd in het tactisch ROAZ.
- Géén reactie op (schriftelijk) verzoek om input of akkoord voor afloop van de reactietermijn = akkoord.
- Het is de verantwoordelijkheid van de inhoudsdeskundigen om de leden van het tactisch ROAZ tijdig mee te nemen in het proces van inhoudelijke ontwikkeling. Alleen bij zwaarwegende inhoudelijke argumenten kan de ontwikkelde ketenafspraken door het tactisch ROAZ worden teruggelegd voor aanpassing bij de inhoudsdeskundigen.

