



Kwaliteitscertificatie; B&W c.s. uw HKZ partner



Vanaf de oprichting van ons bureau in 1994 richten wij ons onder meer op ondersteuning bij kwaliteitsverbetering in zorginstellingen. In 1996 is onze eerste opdrachtgever ISO-gecertificeerd op basis van een vertaling die wij toentertijd hebben gemaakt van de ISO-norm voor ouderenzorg instellingen. Na de oprichting van de Stichting HKZ, die als doel heeft om kwaliteitsmodellen in de zorgsector te harmoniseren, zijn wij met de HKZ-normen aan de slag gegaan bij onze opdrachtgevers. Sinds 2000 zijn wij HKZ partner voor V&V organisaties. Onze ondersteuning bestaat met name uit het opzetten en implementeren van kwaliteitssystemen, het opzetten en invoeren van verbetermanagement in zorginstellingen en het invoeren een systematiek van interne audits. Hieronder staan we kort stil bij de wijze waarop wij dergelijke processen begeleiden.

Vorbereiding tot certificatie

Bij het opzetten van een kwaliteitssysteem dat gecertificeerd kan worden, hanteren wij globaal de volgende werkwijze:

- bepalen projectorganisatie; welke verdeling van verantwoordelijkheden wordt aangehouden, wat is de rol van betrokken partijen, op welke wijze wordt de voortgang bewaakt, hoe wordt de organisatie geïnformeerd, e.d.
- bepalen startsituatie; op basis van de normen wordt bekeken welke benodigde werkafspraken reeds zijn vastgelegd en waar nog aandacht aan besteed moet worden
- opstellen plan van aanpak; waarin is beschreven op welke wijze de witte vlekken in het kwaliteitssysteem kunnen worden opgelost en welke stappen er voor de projectvoortgang gezet moeten worden (contact met certificatie instelling, keuze voor digitaal kwaliteitshandboek, e.d.)
- uitvoeren plan van aanpak

In de voorbereiding tot certificatie, benadrukken wij het belang van het invoeren van verbetermanagement. In het kort komt dit neer op het volgende:

- beschrijven bedrijfsprocessen (zoals intake, zorgverlening, einde zorg, technisch onderhoud, inkoop, strategisch beleid, aanname en ontslag medewerkers enzovoorts)

- het aangeven van kritische punten in deze processen; dit zijn momenten van controle en beheersing in de processen, waarbij tevens een wenselijk kwaliteitsniveau is aangegeven (zoals het aangeven van tijd tussen aanmelding en reactie, maximale wachttijd op de wachtlijst of het aantal goed ingevulde zorgdossiers)
- het bijhouden en checken (monitoren) van deze punten in de werkprocessen en het registreren van afwijkingen hierin
- het benoemen en in gang zetten van benodigde maatregelen en verbeteringen
- het aantoonbaar maken van alle bovengenoemde stappen

Interne audits

Een voor certificatie benodigd onderdeel in elk kwaliteitssysteem, is het opzetten van een systematiek van interne audits. Interne audits zijn onderzoeken die uitgevoerd worden door eigen medewerkers, naar de werking en effectiviteit van het kwaliteitssysteem. Concreet betekent dit dat een intern auditor in de praktijk nagaat of de werkafspraken, zoals deze in het kwaliteitssysteem zijn opgenomen, worden nagekomen.

In de praktijk komt het er vaak op neer dat het eerste 'audit-jaar' de bedrijfsprocessen globaal geaudit worden, waarbij vaak wordt ingezoomd op de kritische procesonderdelen en de uitkomstcriteria. Naar mate de organisatie meer ervaring heeft met interne audits, kan gevarieerd worden met onderwerpen en blijkt dat er meer geaudit wordt op afbreukrisico en op het toetsen van eerder genomen maatregelen.

Om te komen tot een goed functionerend intern auditsysteem, dient u de volgende stappen te nemen:

- bepalen werkwijze/procedure
- opstellen profiel interne auditor
- samenstellen auditteam (denk aan werving ofwel gericht benaderen van kandidaten)
- opstellen auditjaarplan
- trainen van auditors en start audits

Ons bureau heeft uitgebreide ervaring met trainingen en het begeleiden van interne audits in zorginstellingen. Vraag ons gerust om referenties of om nadere informatie.