

Een organisatie in de zorg en welzijn die wil aantonen dat ze goede kwaliteit biedt aan haar cliënten/patiënten, kan kiezen uit een aantal verschillende certificaten of keurmerken. Je hebt bijvoorbeeld het ISO voor de zorgcertificaat, het HKZ-certificaat (lees mijn blog over het verschil tussen deze twee certificaten), het ZKN Keurmerk, enz.

Wat al deze certificaten en keurmerken gemeen hebben is dat er een weg naartoe moet worden bewandeld. Hieronder staat die weg in 11 stappen beschreven

In 11 stappen naar een werkend kwaliteitsmanagementsysteem

1. Nulmeting

Tijdens de nulmeting wordt bekeken of je organisatie volgens de eisen van het certificaat/keurmerk is ingericht: hoe de organisatie wordt bestuurd, hoe het kwaliteitssysteem is ingericht, welke afspraken er zijn gemaakt rondom kwaliteit. Na de nulmeting blijkt wat op orde is en wat er nog gedaan moet worden voordat je organisatie klaar is voor certificering.

2. Plan van Aanpak

Uit de nulmeting blijkt wat nog niet op orde is. Dat is meteen de input voor je Plan van Aanpak. Je legt daarin vast welke acties wanneer en door wie worden uitgevoerd.

Ga bij het uitbouwen van je kwaliteitssysteem vooral uit van wat je hebt en vul dat aan met zaken die nog niet geregeld zijn. Zorg dat maatregelen bij je organisatie passen en dat het kwaliteitssysteem gedragen wordt door de mensen die ermee moeten werken.

Vergeet niet in het Plan van Aanpak op te nemen hoe je alles gaat communiceren binnen je organisatie en naar buiten toe.

3. Documentenbeheer

Spreek af hoe je je documenten beheert. Dit houdt in dat alle processen, procedures en relevante afspraken vastgelegd, beheerd en onderhouden worden. Doe je dat door speciale software aan te schaffen? Of houd je het bij Word- en Exceldocumenten die je op je eigen manier beheert? Let er dan wel op dat er niet meerdere versies van de documenten in omloop zijn.

4. Primair proces vaststellen

Het primair proces wordt vastgesteld door het management en geanalyseerd door degenen die ermee werken. Ook wordt besloten wie de proceseigenaar is, diegene is verantwoordelijk voor de beschrijving van het proces, de regelmatige evaluatie en de indicatoren. Met een indicator worden de prestaties van het proces gemeten.

- 5. Ondersteunende en besturende processen vaststellen**

Ook de ondersteunende en besturende processen worden nu vastgesteld en geanalyseerd. Bepaal meteen welke processen kritisch zijn voor de dienstverlening en spreek af welke indicatoren je gaat gebruiken.
- 6. Verplichte procedures en registraties**

Spreek af hoe je zaken als klachten en foutmeldingen verzamelt en analyseert. Wanneer voer je een medewerker- en cliënt/patiëntraadpleging uit? Wat spreek je af met betrekking tot de leveranciersbeoordeling? Enz.
- 7. Implementeren van het kwaliteitssysteem.**

Nu ga je doen wat je in het voorgaande traject hebt afgesproken. Het gaat uiteraard allemaal om een goede zorg- en dienstverlening. Houd in de gaten dat alles bij een kwaliteitssysteem draait om voortdurende verbetering! Dus evalueer en pas je plannen en afspraken aan als dat nodig is.
- 8. Prestatie-indicatoren vaststellen**

Om te kunnen zien of jouw organisatie verbetert op de processen moet je prestatie-indicatoren vastleggen. Bijvoorbeeld: in de klachtenprocedure van jouw organisatie staat beschreven dat de klager binnen 2 weken een reactie ontvangt van de organisatie. Stel dat het management het van groot belang acht dat deze termijn wordt gehaald dan leg je vast dat dat een prestatie-indicator voor jouw organisatie is. Vervolgens houd je van elke klachtmelding bij, binnen welke termijn de klager daadwerkelijk een reactie van de organisatie heeft ontvangen. De resultaten worden meegenomen in de systeembeoordeling (zie punt 10). Uiteraard worden er verbeterafspraken gemaakt, die vervolgens weer geëvalueerd en zo nodig aangepast worden. Ook hier komt het voortdurend verbeteren om de hoek kijken.
- 9. Uitvoeren interne audit**

Je bent verplicht een interne audit uit te voeren, doe dit zo'n 3 maanden vóór de geplande datum van de externe audit. Zo ben je nog in staat om aan de hand van de resultaten verbeteracties uit te voeren en je kunt de resultaten nog meenemen bij de systeembeoordeling.
- 10. Systeembeoordeling of directiebeoordeling**

Je gaat hierbij bekijken of het hele systeem goed functioneert. Daartoe ga je gegevens, die je in de loop van de tijd hebt verzameld, analyseren. Deze gegevens zijn bijvoorbeeld: verzuimcijfers, wachttijd vóór opname, aantal en soort medicatiefouten, enz. Ook de resultaten van de audits worden hierbij

meegenomen en resultaten van eerder verbeteracties. Je maakt verbeterafspraken, legt die vast en spreekt evaluatiemomenten af. Vervolgens beoordeelt de directie of het kwaliteitssysteem in zijn geheel aan de verwachtingen voldoet en spreekt zo nodig verbetermaatregelen af.

11. Certificering

Ruim vóór de geplande certificeringsaudit (ongeveer 3 maanden) heb je gesprekken gevoerd met enkele Certificerende Instanties en heb je er een uitgezocht die bij jouw organisatie past. Deze CI komt op een afgesproken datum de externe audit uitvoeren. Tijdens deze audit wordt beoordeeld of jouw organisatie aan de eisen van het certificaat/keurmerk voldoet. Vaak is er een aantal punten die nog verbeterd moeten worden, maar die het certificaat/keurmerk niet in de weg staan. Je krijgt dan het certificaat of het keurmerk nadat je verbeterafspraken hebt gemaakt. Soms is het kwaliteitssysteem nog niet (genoeg) op orde en moet je eerst maatregelen implementeren, waarna de CI nogmaals komt toetsen. Als alles op orde blijkt te zijn krijg je organisatie alsnog het certificaat/keurmerk.

En dan ga je een feestje vieren!

Wil je een certificaat of keurmerk halen in de zorg of welzijn en weet je nog niet helemaal welk certificaat/keurmerk en hoe je dat zou moeten doen? Of wil je het beslist op je eigen manier doen maar kan je er wel hulp bij gebruiken? Neem dan contact op met Trudy Engering van Eenvoud in Kwaliteit, tel: 06-44042890 mail: trudyengering@eenvoudinkwaliteit.nl. Kijk ook op: www.eenvoudinkwaliteit.nl en lees mijn blogs.

Vond je deze 11 stappen naar een werkend kwaliteitsmanagementsysteem waardevol? Deel het dan met anderen.

© Eenvoud in Kwaliteit, 2013

Je mag deze tekst kopiëren en gebruiken voor je eigen doeleinden, maar wél met bronvermelding!