

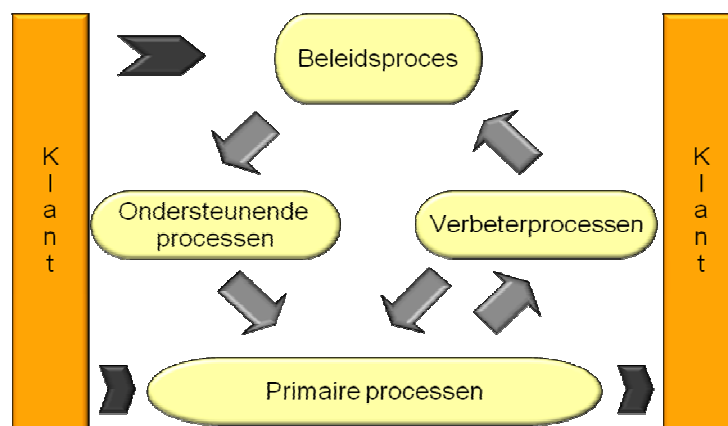
Begeleiding en advies bij kwaliteitsmanagement en certificering

Inleiding

Walvis ConsultingGroep is [HKZ-kennispartner](#) en beschikt over ruime ervaring met HKZ-certificering en certificeringstrajecten. Uitgangspunt in onze aanpak is dat niet het behalen van het HKZ-certificaat het (enige) doel is, maar dat er een effectief en goed werkend kwaliteitsmanagementsysteem moet ontstaan. Een systeem dat medewerkers en management helpt bij het realiseren en borgen van kwaliteit op diverse terreinen. Diverse ontwikkelingen die spelen in de zorg en welzijn passen hier naadloos binnen. Of het nu gaat om het werken met een elektronische cliëntendossiers, het verbeteren van de veiligheid, klant- en vraaggerichter werken of het sturen met behulp van prestatie-indicatoren; het kwaliteitsmanagementsysteem ondersteunt bij het integreren en borgen van deze thema's in de reguliere bedrijfsvoering.

Aanpak en ondersteuning

Walvis bouwt kwaliteitsmanagementsysteem welke bestaan uit de volgende onderdelen:



1. [beleid en besturingsprocessen vaststellen](#)

- Samen met directie en MT brengen we de belangrijkste belanghebbenden in kaart en stellen hun wensen en verwachtingen vast.
- Op basis daarvan bepalen we de kritische succesfactoren (KSF) en kritische prestatie-indicatoren (KPI).
- Deze wensen en verwachtingen en de KSF'en en KPI's concretiseren we naar (kwaliteits)doelstellingen en we maken afspraken over het integreren van deze doelstellingen in de reguliere beleidscyclus van de organisatie en in de jaar-/werkplannen.
- Aan de hand van de jaar-/werkplannen wordt via de reguliere P&C-cycli de voortgang en resultaten van de doelstellingen bewaakt en gerapporteerd.

2. primaire processen beschrijven en managen

- Op basis van de reguliere primaire processen en de KSF'en en KPI's worden met vertegenwoordigende medewerkers en proceseigenaren de primaire processen in kaart gebracht en vastgelegd. Hierbij optimaliseren we de werkprocessen en lossen knelpunten binnen de processen op.
- Binnen de primaire processen worden de risico's vastgesteld en per risico wordt bepaald welke beheersmaatregelen (bijv. procedure, protocol, checklist, opleiding) nodig zijn. Hierdoor ontstaat een logische en herkenbare samenhang tussen werkprocessen en de binnen de organisatie gebruikte documenten.

3. ondersteunende processen beschrijven en managen

- Op basis van de reguliere ondersteunende processen en de KSF'en en KPI's worden met de ondersteunende afdelingen de relevante en kritische ondersteunende processen in kaart gebracht en vastgelegd. Het gaat dan in ieder geval om de onderhoudsprocessen, het inkoopproces, de reguliere personeelsprocessen (werving en selectie, introductie en inwerken, opleiden en ontwikkelen en uitstroom) en de processen gericht op veiligheid en preventie van calamiteiten.

4. verbeterprocessen vaststellen en implementeren

- Samen met een doorsnede van de managers en medewerkers wordt gedefinieerd wat wordt verstaan onder 'afwijkingen' of 'ongewenste situaties'.
- Er worden procedures en werkafspraken vastgesteld met betrekking tot het signaleren, registreren en afhandelen van ongewenste situaties.
- Er worden afspraken gemaakt hoe het signaleren van ongewenste situaties kan worden omgezet naar zinnvolle management-informatie.
- Walvis biedt ondersteuning bij het opstellen van de interne auditplanning en het verwerken van de audituitkomsten. Tevens kan Walvis (incompany) de interne auditoren opleiden.
- Walvis ondersteunt bij het voorbereiden, uitvoeren en opvolgen van de systeembeoordeling of managementreview.

5. documentatie- en informatiebeheersprocessen organiseren

- Alle bovengenoemde onderwerpen en processen worden geborgd door middel van het kwaliteitshandboek. Walvis ondersteunt bij het ontwerpen, indelen en vullen van het kwaliteitshandboek.
- Walvis ondersteunt ook bij het opstellen van de beheersprocedures en het aanmaken van de verplichte overzichten met kwaliteitsregistraties.
- Walvis adviseert en ondersteunt bij het toegankelijk maken van het handboek en de documenten voor de gebruikers.

De externe audit

Walvis kan de organisatie helpen bij het maken van afspraken met de externe certificerende instellingen en kan de organisatie voorbereiden op het goed doorstaan van de externe audit.

Tot slot:

HET KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM IS ONDERSTEUNEND AAN DE ORGANISATIE EN WERKT ALLEEN ALS HET GEWENSTE (KWALITEITS) GEDRAG BIJ ALLE BETROKKENEN WORDT GESTIMULEERD EN GEBORGD

Rode lijn in onze aanpak is het integreren van systemen en structuren met *gedrag* en *attitude*. Er moet niet alleen een kwaliteitsmanagementsysteem ontstaan welke voldoet aan de normen, essentieel is ook dat er binnen het systeem een attitude en gedrag ontstaat bij medewerkers en management welke gericht is op het leveren van effectieve kwaliteit, kwaliteitsverbetering, klantgerichtheid en efficiency. Alleen dan is HKZ geen apart 'kunstje' maar een wezenlijk onderdeel van de bedrijfsvoering en de cultuur, en daar staan wij voor!

Voor meer informatie of een persoonlijk advies kunt u contact opnemen met ons kantoor op telefoonnummer **085 - 8780640**

Of neem een kijkje op onze website www.walviscg.nl