

ISO of HKZ?

Tot 1 januari 2010 was de regel dat als er voor een bepaalde sector in de gezondheidszorg een HKZ-certificatieschema beschikbaar was, dat men dan ook HKZ-gecertificeerd moest worden. Op 1 januari 2010 heeft de Raad voor Accreditatie deze regel gewijzigd en kan een organisatie kiezen tussen HKZ of ISO 9001. Als alles volgens planning verloopt, komt daar eind 2011 nog het schema 'ISO voor de Zorg' bij. Die norm is gebaseerd op ISO 9001 maar is wat meer toegeschreven naar de zorgsector. Met al die verschillende normen vraagt u zich misschien ook wel af welk toetsingskader voor uw organisatie het beste is.

Kiezen voor HKZ, ISO 9001 of ISO voor de zorg

De keuze voor HKZ, ISO 9001 of ISO voor de zorg is minder ingewikkeld dan het misschien lijkt. Natuurlijk zijn er verschillen tussen deze normen. Zo is de inhoud van de HKZ uitgebreider, gedetailleerder en meer naar de zorgprocessen toegeschreven dan de ISO 9001. Deze laatste is van oorsprong een kwaliteitsnorm voor productieomgevingen, maar is de laatste jaren, mede door een pragmatische instelling van de certificerende instellingen ook toepasbaar binnen de dienstverlening en non-profit omgevingen. Met enige creativiteit en voldoende inzicht in de risico's en kritische punten zoals die er zijn in zorgland, is het niet al te lastig om de ISO norm te gebruiken bij het ontwikkelen van een effectief kwaliteitsmanagement systeem. Voordeel van de ISO norm is daarnaast dat deze minder normatief is dan de HKZ en meer gericht is op verbetermanagement dat de HKZ-normen. Deze laatste tenderen helaas, bij het onjuist gebruiken, naar meer regelgeving, protocollering en bureaucratie dan de ISO 9001.

Ga uit van de principes van kwaliteitsmanagement

Hoewel er verschillen zijn tussen ISO en HKZ is het uiteindelijk niet zo belangrijk welke normenset je gebruikt. Het belangrijkste is dat je bij de ontwikkeling van een kwaliteitssysteem niet van een specifieke norm of allerlei normparagrafen uitgaat maar van de principes achter HKZ en ISO. En die principes zijn gelijk:

1. Ontwikkel een zorgvisie met organisatiedoelstellingen op basis van inzicht in de behoeftes en verwachtingen van de belanghebbenden van de organisatie.
2. Bepaal vervolgens wat in het verlengde hiervan kritische processen en risico's zijn en neem maatregelen voor het beheersen en verbeteren

van de werkprocessen en het beperken of voorkomen van risico's.

3. Gebruik vervolgens de feedbackinstrumenten (onderzoeken, audits, incidenten en klachten) om gericht te verbeteren.

Hoe zit het met certificatie?

Overheden of zorgkantoren vragen veelal nog steeds om een 'werkend kwaliteitssysteem', maar meestal stellen zij geen eisen aan de te gebruiken norm of aan het al dan niet geaccrediteerd zijn van het certificaat. Een bijkomend voordeel van ISO 9001 kan zijn dat je ook ongeaccrediteerd kunt certificeren. Dit is doorgaans goedkoper en je krijgt meer advies bij de certificatiebezoeken. Walvis ConsultingGroep heeft goede contacten opgebouwd met certificerende instellingen op dit gebied. Onze verwachting is dat de komende tijd steeds meer zorginstellingen HKZ zullen laten voor wat het is, om zich te richten op de ISO-normen en weer te werken aan daar waar het echt om gaat: goede zorg, gebaseerd op vertrouwen, vakmanschap en verbinding, zonder onnodige protocollering!

Conclusie

Heb je als organisatie behoefte aan concrete suggesties en normen op detailniveau, kijk dan met een schuin oog naar HKZ. Zo niet, kies dan ISO want dan heb je veel meer ruimte en mogelijkheden en daardoor de vrijheid om beter aan te sluiten bij de behoeften van de zorginstelling en diens klanten.

Geïnteresseerd?

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met ons kantoor op telefoonnummer **085- 87 80 640** of neem een kijkje op onze website www.walviscg.nl.