

Walvis ConsultingGroep

Brengt kwaliteit tot leven



Walvis Consulting Groep

Profiel

Sinds 1992

Kwaliteit en veiligheid voor Zorg en Welzijn
Specifieke aandacht voor cultuur en mensen
Klantgericht, plezierig, flexibel, praktisch

Kwaliteit en veiligheid

ISO 9001 en ISO 15224
HKZ-certificering en -verbetering
Het nieuwe kwaliteitsdenken
Slim en slank kwaliteitsmanagement
Veiligheidsmanagement en risicomanagement
Kwaliteit ad interim

Certificering

ISO-certificering met Walvis Certificatie
Proefaudits HKZ/ ISO

Calamiteitenonderzoek

Voorbereiden en uitvoeren van
calamiteitenonderzoeken
Opstellen en opleveren IGZ-rapportage
Coachen, begeleiden en opleiden
van onderzoeksteams
Voorzitten van onderzoekscommissies

Trainingen

Audittrainingen
PRISMA-trainingen
Opleiding 'het nieuwe kwaliteitsdenken'

Tevredenheidsonderzoek

Tevredenheid cliënten
Tevredenheid medewerkers
Cliëntenpanels

*Op een dag wordt je wakker,
en dan is er geen tijd meer
om de dingen te doen
die je altijd had willen doen.
Doe het nu!*

Kwaliteit bureaucratisch? Niet met Walvis!
Wij houden het graag eenvoudig en praktisch.
We helpen u bij HKZ- en ISO-certificering, het
slimmer en slanker maken van bestaande
kwaliteitssystemen, bij interne en externe audits,
bij veiligheidsmanagement (PRISMA, SAFER),
tevredenheidsonderzoeken,
calamiteitenonderzoeken en het creëren van een
kwaliteits- en veiligheidscultuur.
En we certificeren (met Walvis Certificatie)
organisaties die serieus werk maken van kwaliteit.
We doen dat al sinds 1992 en inmiddels hebben
we met vele honderden instellingen een
duurzame relatie opgebouwd.

Brengt kwaliteit tot leven

Kwaliteit en veiligheid

Kwaliteit en veiligheid hoeft niet bureaucratisch te zijn. Uitgangspunt voor het systeem zijn de behoeften en verwachten van de cliënten, niet de normeisen.

Door pragmatisch om te gaan met HKZ en ISO en door aan te sluiten bij de professionaliteit van de medewerkers brengen we kwaliteit en veiligheid op een praktische wijze tot leven en maken we kwaliteit weer leuk en zinvol voor iedereen.

*Stop met
bureaucratie,
zet de klant weer
centraal met een
slim en slank systeem*



ISO 9001 en ISO 15224

De nieuwste ISO-normen bieden de ruimte om een slim en slank managementsysteem te creëren dat perfect aansluit bij de ambities van een zorginstelling en de behoeften en wensen van de cliënten. Walvis ondersteunt regelmatig instellingen bij het toepassen van ISO 9001 of ISO 15224.

HKZ-certificering en -verbetering

Walvis helpt bij (her)certificering en bij het vertalen en implementeren van nieuwe HKZ-normeisen. Sinds het ontstaan van de eerste HKZ-schema's hebben we vele instellingen in bijna alle sectoren (JZ, GZ, VVT, MEE, GGD, GGZ, SMD, MO, Revalidatiecentra) begeleid bij HKZ.



Het nieuwe kwaliteitsdenken

Kwaliteit zit niet in uitgebreide kwaliteitsmanagementsystemen. Kwaliteit zit in het dagelijkse handelen van medewerkers en leidinggevenden. Wij helpen instellingen graag om kwaliteit weer terug te brengen naar de werkvloer door het organiseren van workshops en trainingen en het slim inzetten van de kwaliteitsinstrumenten.

Slim en Slank kwaliteitsmanagement

Een Slim en Slank kwaliteitsmanagementsysteem helpt om zonder al te veel regels en documenten de cliënt centraal te zetten en de ambities van de organisatie te realiseren. Het kwaliteitsmanagementsysteem is daarbij ondersteunend aan het nieuwe kwaliteitsdenken en bevat geen overbodige ballast.

Veiligheidsmanagement en risicomanagement

Walvis heeft ruime ervaring met het invoeren van veiligheidsmanagement en risicomanagement, waaronder het uitvoeren van risico-inventarisaties, het analyseren en classificeren van incidenten, het optimaliseren van het incidentenproces en het trainen van auditoren in risicogericht auditten.

Calamiteitenonderzoek

Uw instelling is verplicht calamiteiten te melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg of de Inspectie Jeugdzorg. De Inspectie verwacht dat uw instelling een grondig onderzoek uitvoert naar de oorzaken van de calamiteit. Hieraan worden hoge eisen gesteld. Eisen waar niet ieder instelling gemakkelijk aan kan voldoen.

Dat hoeft ook niet, want u kunt gebruik maken van de expertise en ervaring van Walvis Consulting-Groep.

WAT IGZ OVER ONS ZEGT:

"Uw rapportage is duidelijk en geeft mij geen aanleiding tot het stellen van aanvullende vragen. De genomen of te nemen maatregelen zijn navolgbaar."

De inspectie wil u hierbij een compliment geven voor de zorgvuldige aanpak van het onderzoek, waarbij de ketenpartners goed zijn betrokken."

(brief IGZ, april 2015)

Ondersteuning bij het uitvoeren van een calamiteitenonderzoek

Wij voeren gemiddeld 3 à 4 calamiteitenonderzoeken per maand uit. Hierbij gaan wij altijd discreet en zorgvuldig te werk en zijn we zeer alert op het afronden van de werkzaamheden binnen de kritische termijnen.

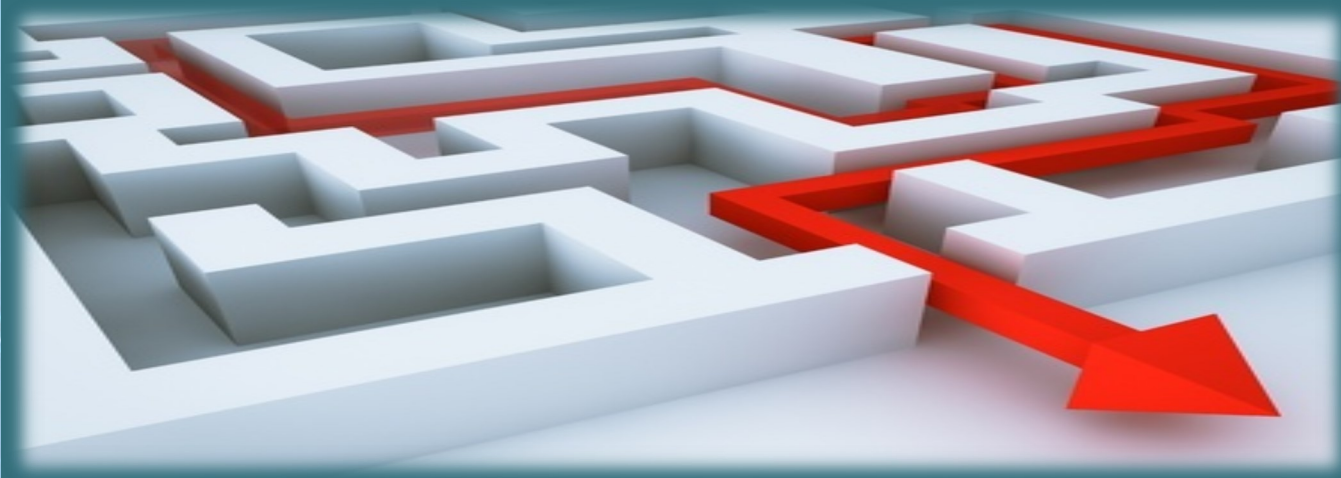
We hanteren een respectvolle houding naar alle betrokkenen, maar we durven ook door te vragen naar dieperliggende oorzaken en mogelijke problemen te benoemen. Een open en objectieve houding is daarbij essentieel.

Onze onderzoeken voldoen altijd aan de eisen van de Inspectie én leveren aantoonbaar meerwaarde op voor uw organisatie.

Walvis ConsultingGroep zet alleen zeer ervaren en wetenschappelijk geschoolde (senior)projectleiders/onderzoekers in bij het uitvoeren van calamiteitenonderzoeken.

Extern voorzitter onderzoekscommissie

Indien uw organisatie zorg verleent aan gehandicapten- of ouderen en er heeft zich een calamiteit voor gedaan waarbij een cliënt is overleden, dan eist de IGZ dat er voor de onderzoekscommissie een externe voorzitter wordt aangesteld. Walvis heeft ruime ervaring met het voorzitten van onderzoekscommissies en kan de rol van extern voorzitter voor u op zich nemen.



Walvis Certificatie

Veel instellingen ervaren de certificatie-audit als een lastig en spannend iets. Het is kostbaar en de meerwaarde is vaak beperkt. Bovendien geeft het altijd weer een boel gedoe en regel.

Dat moet toch beter kunnen?

Walvis Certificatie certificeert grote en kleine organisaties op basis van ISO 9001 of NEN-EN 15224 op een positieve, praktische en betaalbare wijze.



Onze visie

Walvis Certificatie is een onafhankelijke certificerende instelling die certificaten afgeeft aan instellingen die bewezen hebben over een effectief werkend kwaliteitsmanagementsysteem te beschikken. Daarbij staan wat ons betreft de wensen en verwachtingen van de belanghebbenden voorop en niet de normen. De normen zijn vooral bedoeld om kwaliteit systematisch te organiseren en te (laten) toetsen.

Onze werkwijze

Wij zien een certificatie-audit vooral als een middel om zichtbaar te maken hoe de kwaliteit is georganiseerd en waar een organisatie trots op mag zijn. Maar we maken ook zichtbaar waar nog mogelijkheden tot verbetering liggen om zo nog betere bedrijfsresultaten te kunnen realiseren. Bij de start van de certificatie-audit staan we daarom uitgebreid stil bij wat de organisatie voor haar klanten wil betekenen. Welke strategie hanteert de organisatie, wat verwachten de klanten? Dit wordt de basis van de certificatie-audit. Met andere woorden: we onderzoeken vooral in welke mate de organisatie er in slaagt om haar klanten en stakeholders van dienst te zijn en de eigen strategie te realiseren.

Positief en waarderend

We hechten veel waarde aan een plezierige en positieve auditaanpak. Te veel auditoren worden nog als een formele en afstandelijke 'controleur' ervaren. En dat is jammer, want dat maakt certificering en bezig zijn met kwaliteit alleen maar onnodig spannend. Wij hanteren tijdens de certificatie-audit daarom liever een wat informele, waarderende stijl waarbij we door middel van positieve en toch ook diepgaande gesprekken een goed beeld krijgen van hoe de kwaliteit georganiseerd is. Door deze waarderende aanpak stimuleren we het gevoel van alle betrokkenen dat kwaliteit vooral leuk en zinvol is en dat er veel is om trots op te zijn.

Professioneel en deskundig

Wij werken altijd alleen met senior auditoren die communicatief vaardig zijn, die voldoen aan de eisen van de IRCA (beroepsgroep voor externe auditoren) en oog hebben voor de praktijk waar instellingen mee te maken hebben.



Tevredenheidsonderzoek

De basis van een effectief functionerend kwaliteitsmanagement systeem is het kunnen inspelen op de impliciete behoeften en verwachtingen van uw belangrijkste stakeholders: cliënten, medewerkers en partners.

Dan moet u natuurlijk wel weten, wat de stakeholders verwachten van uw organisatie en waar ze wel of niet tevreden over zijn.

Een professioneel uitgevoerd tevredenheidsonderzoek helpt hier bij.



Tevredenheidsonderzoek medewerkers en/of cliënten

Met een medewerker-tevredenheidsonderzoek (MTO) of een cliënt-tevredenheidsonderzoek (CTO) van Walvis krijgt u op een gemakkelijke en efficiënte manier inzicht in wat er speelt onder de medewerkers, uw cliënten en de wettelijke vertegenwoordigers. Walvis beschikt over ruime ervaring in het uitvoeren van praktische en gedegen onderzoeken, waarbij een goede respons wordt gerealiseerd, bruikbare informatie wordt verzameld en de resultaten zo worden gepresenteerd dat u weet waar u met de minste inspanning de grootste verbeteringen realiseert.

Rapportage

Een belangrijk onderdeel van het onderzoek is een leesbare en bruikbare rapportage. Een rapportage waar u niets mee kunt of die alleen maar is gevuld met tabellen zonder duidelijke toelichting, conclusies en aanbevelingen is weggegooid geld en zonde van alle moeite. Walvis stemt daarom vooraf altijd met u af in welke vorm en tot welk niveau u kwantitatieve en kwalitatieve informatie wenst te verkrijgen.

Verschillende mogelijkheden

De meeste van onze opdrachtgevers kiezen er voor om gebruik te maken van vragenlijsten, al dan niet gebaseerd op de CQI. Deze vragenlijst gebruiken we als basis en vullen we - desgewenst - aan met specifieke onderwerpen of thema's die van belang zijn voor uw organisatie. Er ontstaat zo een maatwerk vragenlijst die een optimaal beeld geeft hoe uw cliënten / medewerkers / partners denken over voor u relevante onderwerpen en thema's.

Er zijn echter ook opdrachtgevers die voor een andere methodiek kiezen. U kunt dan bijvoorbeeld denken aan cliëntenpanels. Het cliëntenpanel is een perfecte methodiek om snel uitgebreide en diepgaande informatie te verkrijgen door in gesprek te gaan met een groep respondenten.



Trainingen

Binnenkort een eerste auditgesprek? Of misschien wel juist een spannend auditgesprek met een directeur of ICT-manager?

Meer waarderend auditten? Of misschien wel auditten of de risico's goed worden beheerst? Leren werken met PRISMA, of juist behoefte om het nieuwe kwaliteitsdenken eigen te maken?

Een training of opleiding van Walvis ConsultingGroep helpt u snel op weg.

WAT ANDEREN ZEGGEN:

"Het zou goed zijn om dit regelmatig te herhalen en om de kennis en ervaringen te delen met andere kwaliteitsmedewerkers."

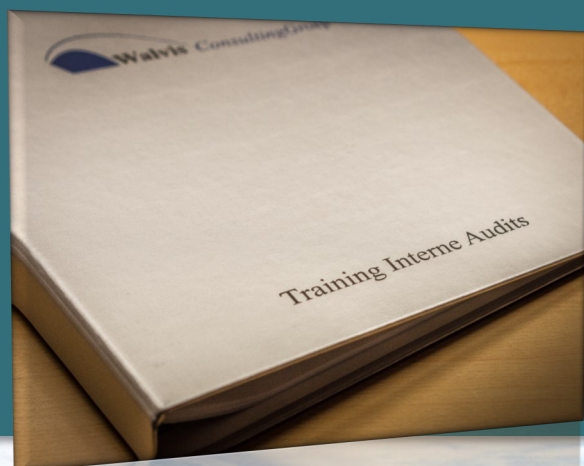
"Enthousiaste en deskundige trainer. De afwisseling tussen theorie en oefenen was zeer goed, waardoor ik na deze training ook bruikbare handvatten en veel vaardigheden heb om aan de slag te gaan."

Audittrainingen

Walvis is hét trainingsbureau als het gaat om audittrainingen. Wij hebben de afgelopen jaren voor meer dan 150 zorginstellingen audittrainingen verzorgd. Tijdens onze trainingen leren we de auditoren hoe met een relatief beperkte voorbereidingstijd een goede interne audit gehouden kan worden, die zinvolle informatie oplevert en prettig is voor de auditor én de auditee!

We bieden de volgende audittrainingen aan:

- Open inschrijving opleiding 'Interne audits voor beginnende auditoren'
- Training 'Basis auditvaardigheden voor het interne auditteam'
- Training 'Waarderend auditten'
- Training 'Risicogericht auditten'
- Training 'Resultaatgericht auditten'



PRISMA-trainingen

Meldingen van calamiteiten, incidenten, klachten, audits e.d. dienen onderzocht te worden zodat maatregelen kunnen worden genomen om herhaling te voorkomen. Het nemen van de juiste maatregelen kan echter alleen plaatsvinden als de basisoorzaken duidelijk zijn. Het uitvoeren van basisoorzaakanalyses vergt niet alleen kennis maar ook vaardigheid. Tijdens deze training leren de deelnemers hoe zij op een praktische manier een basisoorzaakanalyse uitvoeren met behulp van de veel gebruikte PRISMA- methode.

Opleiding kwaliteit 2.0 het nieuwe kwaliteitsdenken in de praktijk

In deze opleiding staan we stil bij de nieuwste ontwikkelingen met betrekking tot kwaliteitsmanagement en kijken we hoe op een praktische wijze een effectiever kwaliteitssysteem kan worden ontwikkelt. Een systeem dat echt helpt om de kwaliteit van de zorg te organiseren. Niet door een norm of eis als uitgangspunt te nemen, maar de behoeften van de cliënt. Steeds vanuit de gedachte: hoe houden we het werkbaar en hoe vergroten we de effectiviteit?

Tot slot ...

Heeft u vragen naar aanleiding van deze brochure of wilt u gewoon eens vrijblijvend met ons van gedachten wisselen?

Neem dan gerust contact op via ons telefoonnummer of e-mail adres.

Bezoek ook onze website met praktische informatie over diverse onderwerpen die te maken hebben met kwaliteitsmanagement:
www.walviscg.nl

U kunt zich op de website ook inschrijven voor onze digitale nieuwsbrief, 'de Walvisgeluiden'.

U ontvangt dan 4 tot 6 keer per jaar via de e-mail praktische informatie over kwaliteitsmanagement, veiligheidsmanagement, audits, calamiteiten-onderzoeken en gedragsverandering.

Walvis ConsultingGroep

Johannes Bosboomstraat 39
3817 DP Amersfoort

Telefoon:

085 – 87 80 640

Internet:

www.walviscg.nl

E-mail:

info@walviscg.nl

Brengt kwaliteit tot leven