

HKZ-norm Zorg en Welzijn

— Snel op weg gids —

Met deze gids helpen we je snel op weg met de eerste stappen naar een HKZ-certificering.



CertificeringsAdvies
NEDERLAND
advies, opleiding & outsourcing

In deze snel op weg gids..

...helpen we je snel op weg richting het behalen van een HKZ-certificaat voor je zorgbedrijf. In deze gids vind je onder andere informatie over:

- Wat is de HKZ-norm
- Sectorspecifieke HKZ-normen
- Implementatie van de HKZ norm in je organisatie
- HKZ behalen met behulp van een adviesbureau

Heb je na het lezen van deze gids vragen of wil je graag meer informatie over de mogelijkheden? Neem dan gerust contact met ons op. Wij helpen je graag verder in het HKZ-traject met passend advies.

Inhoudsopgave

- 3** 1. De HKZ norm zorg en welzijn
- 4** 2. Sectorspecifieke HKZ normen
- 5** 3. Implementatie HKZ norm in je organisatie
- 7** 4. HKZ behalen met behulp van een adviesbureau

1. De HKZ-norm zorg en welzijn

1.1. Wat is de HKZ-norm zorg en welzijn?

Het woord HKZ zelf staat voor 'harmonisatie kwaliteitsbeoordeling in de zorgsector'. De stichting die achter de HKZ-norm zit heeft een normenpakket samengesteld voor een betrouwbare organisatie aanpak. Voor elke zorgbranche is vervolgens een eigen normenpakket ontwikkeld. HKZ is in feite niets anders dan een vertaling van de ISO 9001 norm naar de zorgsector.

Voor de verschillende zorgbranches is een kwaliteitsmanagementsysteem ontwikkeld, namelijk het HKZ-harmonisatiemodel. De stichting die hiervoor verantwoordelijk is, is geboren uit het feit dat mensen van zorginstellingen verwachten dat zij hun zaakjes goed op orde hebben en daarnaast streven naar continue verbetering. Deze kritische blik vanuit de maatschappij heeft er dus voor gezorgd dat er behoefte is ontstaan aan een instrument om de prestaties beter inzichtelijk te maken.

Het is belangrijk om te weten dat HKZ een middel is en absoluut geen doel. Je kunt het vergelijken met een blauwdruk of een tekening. In feite niets anders dan een stukje papier wat je vertelt hoe iets eruit kan gaan zien. Het zijn eigenlijk minimumeisen die je verder niets vertellen over hoe de invulling ervan eruit gaat zien. Na de tekening, ofwel het HKZ-managementsysteem, ga je als organisatie zelf bepalen hoe je het managementsysteem gaat invullen en implementeren. De HKZ-norm is ontwikkeld om je richting te geven aan bepaalde eisen, maar schrijft nergens voor wat je precies moet doen.

Na de implementatie van het managementsysteem in de organisatie kan de zorginstelling op gaan voor HKZ-certificering. Uiteraard houdt kwaliteitszorg niet op bij het certificaat. Uiteindelijk is je doel om te voldoen aan de eisen van de klant of de patiënt. Veranderende belanghebbenden, nieuwe wetgeving, andere wensen en nieuwe technieken zijn allemaal factoren die ervoor zorgen dat kwaliteitszorg een continu proces is binnen de organisatie.



2. Sectorspecifieke HKZ-normen

HKZ gaat hand in hand met kwaliteitszorg. Je kunt HKZ dus eigenlijk zien als een ISO plus norm. Maar wat houdt die plus dan precies in? Dat is als volgt: naast het feit dat de HKZ-norm zorg specifieke onderdelen bevat, is er tevens onderscheid gemaakt tussen de verschillende sectoren binnen de zorg. Elke zorgsector heeft namelijk een eigen specifieke toevoeging (Hoofdstuk 1 t/m 3 van de HKZ-norm) ten opzichte van de overige generieke hoofdstukken uit de norm (Hoofdstuk 4 t/m 9). De betreffende sectoren worden onderverdeeld in:

Thuiszorg	Dialyse	Forensische Geneeskunde
Verpleeghuizen en Verzorgingshuizen	Eerstelijnspsychologenpraktijken	Gezondheidsbevordering
Gehandicaptenzorg	Extramurale Fysiotherapiepraktijken	Jeugdgezondheidszorg
Jeugdzorg	Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ)	Medische Milieukundige Zorg
Ambulancezorg	GHOR	Organisaties voor OGZ
Algemeen Maatschappelijk Werk	Infectieziekten	Epidemiologie (in ontwikkeling)
Bevolkingsonderzoek naar Borstkanker	Kinderopvang	Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening (in ontwikkeling)
Centrale Posten Ambulancevervoer	Medische Opvang Asielzoekers	
Openbare Apotheken	MEE	

Alle verschillende zorginstellingen dienen dus te voldoen aan een generieke norm (HKZ Hoofdstuk 4 t/m 9). Daarnaast beschrijft de zorginstelling specifieke toevoegingen (HKZ Hoofdstuk 1 t/m 3) voor het primaire proces van de betreffende zorginstelling.





3. Implementatie van de HKZ-norm in je organisatie

Het opstellen van standaardprocedures is niet hetzelfde als het voldoen aan de HKZ-norm. De nieuwe ISO 9001:2015 norm heeft ook gevolgen voor de HKZ-norm. Het gaat niet om de verplichte gedocumenteerde procedures, maar om de juiste geregistreerde uitkomst van processen. Het is belangrijk om niet te focussen op het HKZ-Schema, de norm, handboeken en procesbeschrijvingen, maar des te meer te letten op procesverbeteringen en prestatie indicatoren. Dit is voor de organisatie praktischer en voegt meer waarde toe. Het voorkomen van een bureaucratie door een norm is een belangrijke pijler bij het implementeren van de HKZ-norm.

3.1. De Contextanalyse

Het begint allemaal bij het uitvoeren van een juiste contextanalyse. De contextanalyse bepaald voor jouw zorgorganisatie in welke omgeving je je bevindt en wat er belangrijk is om de kwaliteit binnen de organisatie te waarborgen. De eerste stap is dat organisatie zal moeten bepalen welke interne en externe factoren van invloed zijn op het behalen van haar doel, strategie en beoogde resultaten. Welke technologische ontwikkelingen maak je mee in de zorg? Is er een nieuwe wetgeving op komst die van invloed zal zijn op je dienst? Welke externe en interne trends kun je herkennen?

*Download de whitepaper
"Contextanalyse stap
voor stap"*



3.2. Inzicht in de belanghebbenden

De tweede stap is dat je goed inzichtelijk zal moeten maken wat de belangrijkste belanghebbenden van je willen? Binnen de zorg merken we dat de organisatie te maken hebben met een spinnenweb aan belanghebbenden die allemaal iets anders verwachten. Hoe manage je al die verwachtingen? De patiënt verwacht vaak een niet te lange wachttijd in combinatie met een juiste diagnose en persoonlijke aandacht. De belastingbetaler wil lagere kosten & de verzekeraar wil de resultaten zien van verschillende behandelingen. De HKZ-norm beweegt zich door het spinnenweb van verwachtingen en probeert een handreiking aan te bieden om te kijken wat de organisatie heeft geregeld en kan doen om aan deze eisen te voldoen. De HKZ-norm moet hand in hand lopen met de zorgorganisaties, omdat beiden in het grondbeginsel de patiënt als middelpunt hebben genomen.

3.3. Risico's in kaart brengen

De laatste stap binnen de contextanalyse is misschien wel het belangrijkste; Het in kaart brengen van je risico's. Organisatie breed en met directie gaat u een team samenstellen om de risico's te herkennen en te analyseren.

We hebben al vaker benoemd dat procedurebeschrijvingen of een handboek op zichzelf niet meer het doel is, maar je op zoek moet gaan naar relevantie. Door middel van het uitvoeren van verschillende risicoanalyses zal je er als organisatie achter komen welke beheersmaatregelen nu cruciaal zijn om de kwaliteit binnen de organisatie te kunnen waarborgen. Een beheersmaatregel zou een softwaresysteem kunnen zijn waar de belangrijkste patiëntdata wordt geregistreerd of een werkinstructie die ervoor zorgt dat bepaalde handelingen uniform worden uitgevoerd.

De borging van deze beheersmaatregelen zullen uiteindelijk gaan bepalen hoe jullie HKZ-managementsysteem eruit gaat zien.

We moeten niet vergeten dat het uiteindelijk de artsen, verpleegsters, analisten en andere zorgprofessionals zijn die de juiste kwaliteit moeten leveren. Het resultaat van de zorg is de verantwoordelijkheid van het management en niet van de norm of een handboek.



4. HKZ Behalen met behulp van een adviesbureau

3.1. Hoe verkrijg je het HKZ-certificaat?

Om het certificaat te verkrijgen dient men een zogenaamde Certificerende Instantie (CI) in te schakelen. Dat zijn bureaus, die bevoegd zijn het HKZ certificaat af te geven, nadat ze de organisatie hebben getoetst. Zij zijn op hun beurt juist weer niet bevoegd te adviseren of te begeleiden in het voortraject. Het HKZ certificaat kun je behalen met behulp van een adviesbureau, of door de implementatie zelf te doen.

Het certificaat wordt verkregen, nadat geconstateerd is, dat aan alle vereisten is voldaan. Een auditor van een CI komt dan gedurende één of meerdere dagen op bezoek en toetst of de organisatie heeft voldaan aan alle criteria van de norm. Bij grote organisaties komen er vaak zelfs twee of meer HKZ auditors langs. In ieder geval moet de auditor voldoen aan 2 vereisten; hij/zij moet een lead auditor zijn en beschikken over de kennis van de betreffende branche. Dit laatste wordt ook wel de materiedeskundige genoemd.

Als aan alle criteria wordt voldaan, krijgt de organisatie het certificaat. Vervolgens wordt de organisatie ieder jaar opnieuw geaudit om te bezien of de organisatie het kwaliteitsmanagementsysteem nog steeds goed toepast.





3.2. Uitbesteden of zelf doen?

Een organisatie kan er natuurlijk altijd voor kiezen om de norm aan te schaffen en te kijken in hoeverre de organisatie voldoet aan de norm. Na deze analyse zouden ze kunnen kijken wat er nog nodig is om uiteindelijk het certificaat aan de muur te kunnen hangen. Dit is wat dat betreft de makkelijkste en goedkoopste manier om het certificaat te behalen.

Wat we wel vaak merken is dat organisatie veel moeite hebben om de uitvoerig beschreven norm te vertalen naar praktische oplossingen binnen de organisatie. Omdat men de vereisten 'verkeerd' leest, maakt men al een valse start. Dit zal uiteindelijk resulteren in enorm veel interne uren, bergen papier, veel discussie, ingewikkelde frames & formats, extra procedures & werkomschrijvingen en uiteindelijk een dik kwaliteitshandboek. Zo moet het dus niet. Als we terug gaan naar het begin, dan zien we dat iedereen wel aanvoelt dat dikke handboeken, vele procedures en eindeloos formulieren invullen nutteloos is. Dit is dan ook direct de toegevoegde waarde van Certificeringsadvies Nederland als partner in certificeren. Wij zorgen ervoor dat de organisatie zich niet op de norm richt, maar op de eisen, wensen & verwachtingen van de klant. Dit is uiteindelijk het grondbeginsel van de kwaliteitsnormen. Richt men zich hier op i.p.v. op de eisen die in de norm zelf beschreven zijn, dan komt het certificaat vanzelf.

CERTIFICERINGSADVIES NEDERLAND

JOUW PARTNER IN CERTIFICEREN



Heb je vragen over het behalen van een HKZ certificering? Of wil je hier graag meer over weten? Neem dan contact op met CertificeringsAdvies Nederland.

Deze whitepaper is geschreven door CertificeringsAdvies Nederland. Als Partner In Certificeren helpen wij organisaties met advies, opleiding en outsourcing binnen de thema's Kwaliteit, Arbo en Veiligheid, Milieu en MVO, Informatiebeveiliging en Voedselveiligheid.

Meer weten?

Kijk op www.certificeringsadvies.nl

T 085 487 99 72

E info@certificeringsadvies.nl

CertificeringsAdvies Nederland werkt onder andere voor:

