

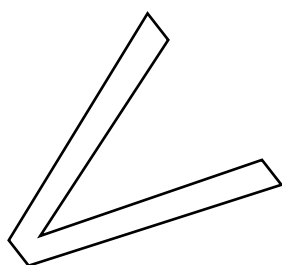
HKZ is de basis > de basis voor kwaliteit > kwaliteit in de zorg >
zorg voor mensen > mensen die zorg nodig hebben >
mensen die kwaliteit verdienen > mensen die kwaliteit
willen leveren > die de zorg willen verbeteren >
dat is de basis > de basis voor beter > dat is HKZ

Certificatieschema >

Kleine Organisaties

Versie 2010

Vastgesteld door het Centraal College van Deskundigen voor de Zorg en Welzijn (CCvD-Z/W) op 8 november 2010. Het Centraal College van Deskundigen voor de Zorg en Welzijn is geaccepteerd door de Raad voor Accreditatie.

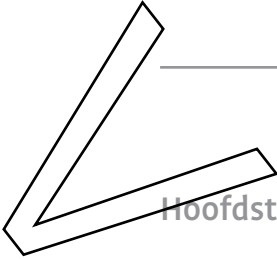


Inhoudsopgave

In dit certificatieschema staan de volgende thema's centraal

- > Verbeteren (pdca-cyclus)
- > Resultaatgerichtheid
- > Cliëntervaringsonderzoek
- > Prestatie-indicatoren

© 2010 Nederlands Normalisatie-instituut
Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt
door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook
zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.



Hoofdstuk I

Algemene inleiding

Algemeen	5
Reikwijdte van het certificatieschema	6
Wijze van beoordeling en specifieke auditeisen	7
Leeswijzer	7

Hoofdstuk II

Normen

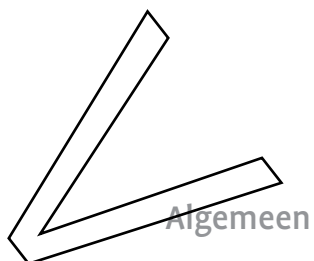
1 Organisatie & beleid	10
2 Processen	18
3 Werkomgeving & materialen	22
4 Inkoop/uitbesteding	26
5 Professioneel handelen	28
6 Ervaringen van cliënten/klanten	42
7 Medewerkers (indien aanwezig)	46
8 Ontwikkeling	52
9 Documentatie	54

VOORBEELD

Preview

Dit certificatieschema is van toepassing op kleine organisaties.

Hoofdstuk I



Al enige tijd ontvangt HKZ signalen dat kleine(re) organisaties zich niet herkennen in de HKZ-certificatieschema's. Deze organisaties hebben doorgaans weinig medewerkers en geen lagen tussen de werkvloer en het (top)management. Hierdoor ontstaat het gevoel dat zaken 'opgetuigd' moeten worden om te kunnen voldoen aan alle normen in het schema. Dat leidde tot de vraag een certificatieschema te maken dat meer toegespitst is op kleinere organisaties. Met dit generieke certificatieschema voor Kleine Organisaties komt HKZ aan deze wens tegemoet.

Preview

Copyright

Inleiding

Reikwijdte van het certificatieschema

De normen uit het certificatieschema Kleine Organisaties zijn van toepassing op praktijken/maatschappen/organisaties binnen Zorg & Welzijn die voldoen aan de volgende criteria:

1. Het maximale aantal medewerkers is 10 fte. Hierin tellen alle medewerkers mee ongeacht de wijze waarop ze in dienst zijn, dan wel hun diensten ingekocht of -gehuurd worden.
2. Management wordt meegeteld voor het vaststellen van het aantal fte, ongeacht of dit uitgevoerd wordt als neventaak door de zorgverleners of op andere wijze.
3. De praktijk/organisatie levert zorg vanuit één discipline (bijvoorbeeld huisartsenzorg, mondzorg, logopedie of fysiotherapie) of zorg geleverd door een multidisciplinair team met één probleemoriëntatie (bijv. de begeleiding en behandeling van cliënten met een autistische aandoening, de opvang van ex-gedetineerden).
4. De organisatie kent een vestiging en één management maar kan haar activiteiten op meerdere locaties uitvoeren.
5. De organisatie is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel.

Toelichting:

1. Aantal fte
Voor het vaststellen van het aantal fte, kan bijvoorbeeld gekeken worden naar het boekjaar voorafgaand aan certificatie. De gemiddelde inzet aan fte van eigen personeel, ZZP-ers, uitzendkrachten, ingehuurd personeel van andere instellingen e.d. kan dan over dat jaar berekend worden.
2. Management
Het komt voor dat een kleine organisatie functioneert onder een stichtingsbestuur op afstand of een vergelijkbare constructie. Zolang dit bestuur zich niet bezighoudt met managementtaken telt dit niet mee voor het aantal fte.
3. Eén discipline
De professional is de medewerker die de werkzaamheden behorende bij een bepaalde discipline uitvoert (zoals tandarts, huisarts, mensendieck, logopedist, fysiotherapeut). Vaak krijgt hij of zij ondersteuning van bijvoorbeeld een secretaresse of administratief medewerker. Dit alles valt binnen de definitie van discipline.
4. Locaties
Hierbij kan gedacht worden aan de fysiotherapeut die zijn werkzaamheden in meerdere verpleeghuizen verricht, de mobiele thuisverzorger die van de ene naar de nadere cliënt rijdt.

Het certificatieschema Kleine Organisaties versus een sectorspecifiek schema op basis van het reguliere HKZ-model

Het Certificatieschema Kleine Organisaties is niet ISO 9001 compatibel. Wanneer er een sectorspecifiek ISO 9001 compatibel HKZ-schema is op basis van het reguliere HKZ-model, kan een organisatie kiezen tussen deze schema's.

Wijze van beoordeling en specifieke auditeisen

Certificatie vindt plaats volgens de eisen vermeld in het 'HKZ-certificatiesysteem: Kwaliteitsmanagementsystemen: Algemene eisen voor Certificerende Instellingen die certificatie volgens sectorspecifieke HKZ-certificatieschema's voor kwaliteitsmanagementsystemen uitvoeren' (zie www.hkz.nl).

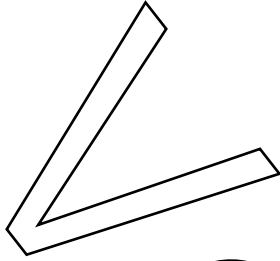
In hoofdstuk 14 van dit certificatiesysteem zijn de eisen voor de toetsing van kleine organisaties opgenomen.

Het certificaat is drie jaar geldig. Na deze drie jaar wordt een hercertificatie uitgevoerd.

Leeswijzer

Dit certificatieschema bestaat uit thema's voor het primaire en het ondersteunende proces. Ieder thema bestaat uit vijf onderdelen:

1. Een vraag waarmee concreet wordt aangegeven wat de organisatie geregeld moet hebben
2. Het doel waarmee wordt aangegeven waarom bepaalde zaken geregeld moeten zijn. Dit geeft richting aan de uitwerking van de vraag.
3. De minimumeisen waarmee de norm (het minimum) wordt gesteld.
4. De documentatie voor de organisatie, waarmee overzichtelijk wordt weergegeven wat gedocumenteerd moet worden en wat bij toetsing van het certificatieschema aantoonbaar moet zijn.
5. De toelichting op het thema, bijvoorbeeld aan de hand van voorbeelden.



Hoofdstuk II

Preview

Hoe optimaliseert u uw zorgverlening?
Hoe blijf u voldoen aan de wensen van uw cliënten?
Hoe transformeert u leerzame ervaringen naar nieuw beleid?
Hoe anticipeert u op externe ontwikkelingen?

Voorbeeld
Preview

Organisatie & beleid



1.1 Missie en visie

Vraag

Is beschreven wat de organisatie wil bieden op het gebied van kwaliteit?

Doel

De organisatie weet waar zij voor staat en wat haar speerpunten zijn op het gebied van kwaliteit. Ook kan de organisatie hierop gerichte acties ondernemen.

Minimumeisen

- > medewerkers (indien aanwezig), (toekomstige) cliënten¹ en (keten)partners zijn op de hoogte van wat de organisatie kan bieden en wil bereiken
- > medewerkers (indien aanwezig) zijn betrokken bij de totstandkoming van de speerpunten.

Documentatie

- > speerpunten (zie 1.2)
- > notulen of andere verslaggeving waarin de betrokkenheid van medewerkers (indien aanwezig) kan worden aangetoond
- > media waarmee de organisatie kan aantonen dat de missie en visie worden gecommuniceerd naar (toekomstige) cliënten en (keten)partners.

De organisatie weet waar zij voor staat.

1 Waar in dit certificatieschema gesproken wordt over cliënten kan ook patiënten gelezen worden.

Organisatie & beleid

Toelichting

De missie is de bestaansreden van de organisatie, de visie geeft hier de (lange termijn) contouren aan. Uiteindelijk maakt de organisatie zowel de missie als de visie concreet in het (meerjaren)beleid. In deze norm wordt de missie vooral toegespitst op het aandachtsgebied kwaliteit. Kwaliteit staat echter niet op zichzelf: aspecten zoals veiligheid, maatschappelijke verantwoording en duurzaamheid kunnen een onderdeel van kwaliteit zijn.

Omdat de missie en visie aangeven waar een organisatie voor staat en hoe zij dit wil bereiken, is het van belang de missie en visie helder uit te dragen naar cliënten. De missie en visie hebben namelijk invloed op de manier waarop de organisatie haar zorgverlening tot stand brengt.

Door medewerkers te betrekken bij het vertalen van de missie (die meestal vooraf bepaald is) in een visie en vervolgens in het beleid, krijgen zij een gevoel van verantwoordelijkheid en empowerment. De missie en visie worden veelal kenbaar gemaakt op de website en in folders/reclameboodschappen. Maar er zou ook aandacht voor moeten zijn in kennisdigkingsgesprekken met nieuwe cliënten, medewerkers of samenwerkingspartners.

Voorbeelden van een missie en visie met bijbehorend beleid.

Missie:	De cliënt staat centraal!
Visie:	Onze organisatie neemt de cliënt serieus als mens en zorgt samen met de cliënt voor een behandeling die bij ons beide past.
Beleid:	<ul style="list-style-type: none"> > de cliënt wordt goed geïnformeerd > de behandelingen zijn gebaseerd op actuele ontwikkelingen > de organisatie is bereikbaar voor cliënten met een lichamelijke handicap.

Organisatie & beleid

1.2 Beleid/doelen

Vraag

Zijn de speerpunten uit de missie en visie vertaald in concrete doelen en acties?

Doel

Door concrete doelen en acties te benoemen geeft de organisatie planmatig handen en voeten aan de geformuleerde speerpunten, zodat sturing hierop mogelijk is.

Minimumeisen

- > er is een (meerjaren)beleid(s)plan
- > de doelen zijn SMART geformuleerd
- > de organisatie evalueert de doelen en acties regelmatig
- > naar aanleiding van de evaluaties worden indien nodig verbetermaatregelen opgesteld
- > de speerpunten worden indien nodig op basis van de evaluaties bijgesteld.

Documentatie

- > een beleidsplan met daarin de doelen en bijbehorende acties
- > evaluaties en verbetermaatregelen.

Bestelformulier

Stuur naar:

NEN Standards Products & Services
t.a.v. afdeling Klantenservice
Antwoordnummer 10214
2600 WB Delft



NEN Standards Products & Services

Postbus 5059
2600 GB Delft

Vlinderweg 6
2623 AX Delft

T (015) 2 690 390
F (015) 2 690 271

www.nen.nl/normshop

Ja, ik bestel

__ ex. HKZ 143:2010 nl Certificatieschema - Kleine Organisaties

€ 48.00

Wilt u deze norm in PDF-formaat? Deze bestelt u eenvoudig via www.nen.nl/normshop

Gratis e-mailnieuwsbrieven

Wilt u op de hoogte blijven van de laatste ontwikkelingen op het gebied van normen, normalisatie en regelgeving? Neem dan een gratis abonnement op een van onze e-mailnieuwsbrieven. www.nen.nl/nieuwsbrieven

Gegevens

Bedrijf / Instelling

T.a.v. O M O V

E-mail

Klantnummer NEN

Uw ordernummer BTW nummer

Postbus / Adres

Postcode Plaats

Telefoon Fax

Factuuradres (indien dit afwijkt van bovenstaand adres)

Postbus / Adres

Postcode Plaats

Datum Handtekening

Retourneren

Fax: 015 2 690 271

E-mail: klantenservice@nen.nl

Post: NEN Standards Products & Services,

t.a.v. afdeling Klantenservice
Antwoordnummer 10214,
2600 WB Delft

(geen postzegel nodig).

Voorwaarden

- De prijzen zijn geldig tot 31 december 2018, tenzij anders aangegeven.
- Alle prijzen zijn excl. btw, verzend- en handelingskosten en onder voorbehoud bij o.m. ISO- en IEC-normen.
- Bestelt u via de normshop een pdf, dan betaalt u geen handeling en verzendkosten.
- Meer informatie: telefoon 015 2 690 391, dagelijks van 8.30 tot 17.00 uur.
- Wijzigingen en typfouten in teksten en prijsinformatie voorbehouden.
- U kunt onze algemene voorwaarden terugvinden op: www.nen.nl/leveringsvoorwaarden.