

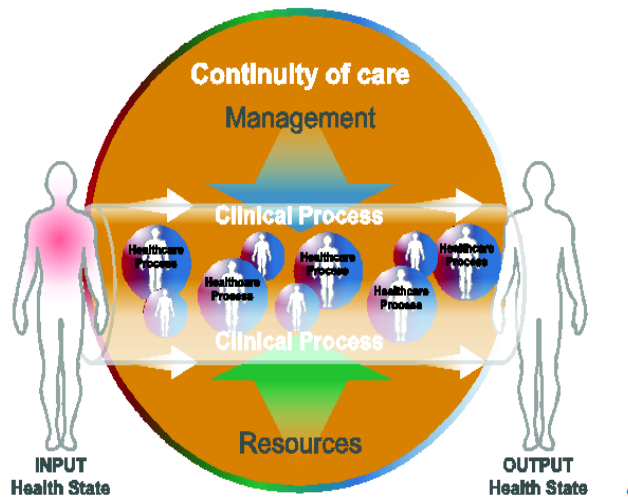
## Zorgverlening vanuit perspectief van zorgontvanger

Hoe kan ik de zorgontvanger nog beter centraal stellen? NEN-EN 15224 – *Kwaliteitsmanagementsystemen – NEN-EN-ISO 9001 voor zorg en welzijn* is herzien en biedt u nog betere handvatten om dit toe te passen. Wat is nieuw in deze versie van de norm en waarom heeft zorg en welzijn een eigen norm voor kwaliteitsmanagement?

### Zorgverlening vanuit het perspectief van de zorgontvanger

Veel zorg- en welzijnsinstellingen vinden het belangrijk om de zorgverlening voor de cliënt/patiënt centraal te stellen. Niet het zo efficiënt mogelijk organiseren van de eigen afdeling maar de kwaliteit van de zorgverlening van de zorgontvanger is het uiteindelijke doel. NEN-EN 15224 biedt zorginstellingen de handvatten en het kader om juist dát te doen: de zorgverlening aan de zorgontvanger leidend maken. In NEN-EN 15224 is de zorgverlening en de continuïteit van zorg vanuit het perspectief van de zorgontvanger het belangrijkste proces.

Inspiratie voor deze focus op zorgverlening komt uit ISO 13940 'System of concepts for the continuity of care'. De definiëring van de belangrijkste begrippen en uitleg hierover is overgenomen uit deze norm.



Figuur E.2—Het zorgverleningsproces – een beschrijving van conceptuele componenten (uit EN ISO 13940:2016)

Daarmee is de nieuwe NEN-EN 15224 meer óók een zorgverleningsnorm en minder alleen een bedrijfsvoeringsnorm. De bedrijfsvoering van de organisatie of organisaties die bijdragen aan de zorgverlening moet wel goed op orde zijn. Dit laatste is natuurlijk niet nieuw in NEN-EN 15224.

## **Ketensamenwerking**

De gezondheids- of welzijnsstatus is zowel als input als output van het zorgverleningsproces. De initiële conditie van de zorgontvanger is de input, de streefconditie de output van het zorgverleningsproces.

Het zorgverleningsproces is niet per definitie beperkt tot één zorgaanbieder of tot andere grenzen aan organisatie-eenheden. De focus op zorgverlening maakt NEN-EN 15224 uitermate geschikt voor samenwerkingsverbanden in zorg en welzijn.

De verschillende zorgprocessen dragen bij aan het zorgverleningsproces en worden ook beoordeeld op de uiteindelijke resultaten in het gehele/gezamenlijke zorgverleningsproces. Met hetzelfde kwaliteitsmanagementsysteem van NEN-EN 15224 kunnen de verschillende ketenpartners zowel individuele als gezamenlijke kwaliteitskenmerken afpreken, eisen opstellen en evalueren.

## **Kwaliteit definiëren voor de eigen instelling**

Met NEN-EN 15224 moeten zorg- en welzijnsinstellingen zelf hun kwaliteitskenmerken uitkiezen op grond van een contextanalyse van de organisatie en inzicht in de behoeften en verwachtingen van de verschillende belanghebbenden.

De norm identificeert 11 primaire kwaliteitsaspecten:

*"geschikte, correcte zorg, beschikbaarheid, continuïteit van zorg, doeltreffendheid, doelmatigheid, gelijkwaardigheid, zorg gebaseerd op bewijs/kennis, op de zorgontvanger gerichte zorg met inbegrip van lichamelijke en geestelijke integriteit, betrokkenheid van de zorgontvanger, cliënt-/patiëntveiligheid en tijdigheid/toegankelijkheid."*

*Deze primaire kwaliteitsaspecten zijn niet altijd allesomvattend of allemaal van toepassing. Het is vaak nodig met andere aspecten rekening te houden om alle kwaliteitseisen vast te stellen die als relevant worden beschouwd door de zorgorganisatie. Deze elf aspecten zorgen er echter voor dat de meeste aspecten waarvan algemeen bekend is dat ze relevant zijn, in overweging zullen worden genomen.*

*Als de zorg- en welzijnsorganisatie een van de elf primaire kwaliteitsaspecten als niet relevant of niet van toepassing beschouwt, kan zij dat aspect uitsluiten. Redenen voor uitsluiting moeten worden gedocumenteerd".*

Daarmee is de lijst van kwaliteitsaspecten niet 'een mandje met snoepjes waar je uit kan kiezen'. Het is meer een 'richtlijn voor gezonde voeding', waar je je eigen accenten aan kan geven.

De norm geeft ook aan dat sommige aspecten heel belangrijk zijn; het zou haast onbestaanbaar zijn dat een zorginstelling deze kwaliteitsaspecten niet overneemt als kwaliteitskenmerken:

*"Cliënt-/patiëntveiligheid, doeltreffendheid en geschiktheid zijn de belangrijkste kwaliteitsaspecten en behoren te worden opgenomen in evaluaties van de prestaties. Publicatie van de uitkomsten bevordert de transparantie en maakt het makkelijker om te vergelijken met andere zorg- en welzijnsorganisaties (bijvoorbeeld in benchmarking)".*

## Sectoren binnen zorg en welzijn

NEN-EN 15224 is van toepassing op verschillende sectoren in zorg en welzijn, zoals publieke gezondheidszorg, eerstelijnszorg, ziekenhuiszorg, geestelijke gezondheidszorg, jeugdzorg, verpleging en verzorging, en welzijn.

Ook zorginstellingen die geen branche specifieke kwaliteitsmanagementsysteemnorm hebben maken gebruik van NEN-EN 15224.

NEN-EN 15224 omarmt een brede interpretatie van het begrip gezondheid.

*"Volgens de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) is gezondheid 'een status van volledig lichamelijk, geestelijk en maatschappelijk welzijn en niet enkel de afwezigheid van ziekte of beperking'. De International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF) van de WHO maakt onderscheid tussen vijf componenten van gezondheid: lichaamsfuncties, lichaamsbouw, activiteit, participatie en omgevingsfactoren. Deze beschrijvingen van de WHO worden gebruikt als grondslag en achtergrond voor het begrip 'gezondheid' in deze norm".*

## ISO 9001 en NEN-EN 15224

ISO 9001 is de internationale norm voor kwaliteitsmanagementsystemen. NEN-EN 15224 omvat ISO 9001. Alle tekst en eisen uit ISO 9001:2015 zijn opgenomen in NEN-EN 15224:2017. Voor de sectoren zorg en welzijn zijn sectorspecifieke aanvullingen toegevoegd aan ISO 9001. Deze toevoegingen zijn duidelijk herkenbaar, in blauw schuinschrift in de norm.

Met ISO 9001:2015 bevat NEN-EN15224 nu ook de vernieuwde aandacht op de context analyse, eisen aan leiderschap en het risicodenken; niet alleen gericht op het vermijden van ongewenste effecten maar ook op het benutten van kansen.

Verdere uitleg over de structuur van ISO 9001 en de kunt u vinden op onze site (link toevoegen): <https://www.nen.nl/NEN-Shop/Veelgestelde-vragen-2.htm>

## Geldigheid NEN EN 15224:2012

Over de geldigheid van NEN-EN 15224:2012 zijn de volgende regels van toepassing:

- Alle certificaten die zijn afgegeven op NEN-EN 15224:2012 zijn 3 jaar geldig. Dit staat vermeld in de NTA 8224 en het bijbehorende addendum;
- De geldigheid is niet beperkt door de publicatie van de nieuwe NEN-EN 15224:2017- Kwaliteitsmanagementsystemen – NEN-EN-ISO 9001 voor zorg en welzijn;
- In theorie, volgens het certificatie reglement in NTA 8224, kunnen en mogen zorginstellingen tot 3 jaar na publicatie van NEN-EN 15224:2017, kiezen voor certificatie op de oude norm (NEN-EN 15224:2012);
- Eventueel kan bij de revisie van NTA 8224 deze regeling worden aangepast. Deze aanpassing moet worden goedgekeurd door de RvA;
- ISO 9001:2015 eist dat alle organisaties met een certificaat voor ISO 9001:2008 in 2018 moeten zijn overgestapt op de 2015 versie van ISO 9001. Dit is niet van toepassing op EN 15224:2012.

**Meer informatie**

De webpagina van normcommissie 'ISO 9001 voor zorg en welzijn'

<https://www.nen.nl/Normontwikkeling/energy/ISO-9001-voor-de-zorg.htm>

geeft informatie over de verschillen in de nieuwe norm. Ook informatie de geldigheid van de certificaten van de oude norm en de regeling voor overgang op de nieuwe norm kunt u hier vinden.

Voor informatie over deze norm(en) of over het normalisatieproces: Marlou Bijlsma, consultant Zorg & Welzijn, telefoon (015) 2 690 264 of e-mail [zw@nen.nl](mailto:zw@nen.nl).

- Voor meer informatie, kunt u contact opnemen met de afdeling Communicatie, telefoon +31 (0) 15 2 690 435, e-mail: [communicatie@nen.nl](mailto:communicatie@nen.nl)
- Persberichten staan ook op de NEN website: [www.nen.nl/nieuws](http://www.nen.nl/nieuws)