

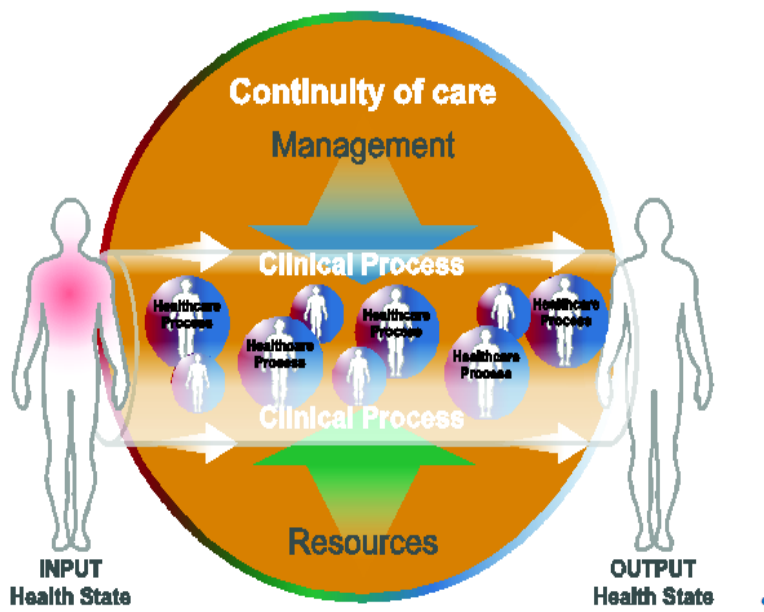
Zorgverlening vanuit perspectief van zorgontvanger

NEN-EN 15224 – Kwaliteitsmanagementsystemen – NEN-EN-ISO 9001 voor zorg en welzijn is herzien. 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

Voor zorg en welzijnsinstellingen staat de cliënt/patiënt centraal. 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 het belangrijkste proces de zorgverlening aan de zorgontvanger, en daarmee de continuïteit van zorg vanuit het perspectief van de zorgontvanger.

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 NEN-EN 15224 meer een zorgverleningsnorm en minder een bedrijfsvoeringsnorm. De bedrijfsvoering van de organisatie of organisaties, die bijdragen aan deze zorgverlening, moet natuurlijk wel goed op orde zijn.

Gezondheid

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.

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'. Om in beeldspraak te blijven; 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.

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 zorgprocessen in één organisatie of organisatie-eenheid dragen bij aan het zorgverleningsproces en worden ook beoordeeld op de uiteindelijke resultaten in het zorgverleningsproces.

ISO 9001 en NEN-EN 15224

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.

ISO 9001 is de internationale norm voor kwaliteitsmanagementsystemen. [Verdere uitleg over de structuur van ISO 9001](#) kunt u vinden op onze site.

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 8224¹
- De geldigheid is niet beperkt door de publicatie van de nieuwe NEN-EN 15224: 2017- kwaliteitsmanagementsystemen – ISO 9001 voor zorg en welzijn.

¹ Hierover moet nog een besluit van het Centraal College van Deskundigen (CCvD) plaats vinden, dat de nieuwe EN 15224 wordt vrijgegeven voor certificatie (m.a.w. dat NTA 8224 en dit addendum van toepassing zijn op de nieuwe versie van EN 15224). Het CCvD heeft advies gevraagd aan het NEN-CI overleg. Het is de verwachting dat dit in april 2017 wordt goedgekeurd.

- In theorie, volgens het certificatie reglement in NTA 8224, kunnen 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.
- Het ligt niet voor de hand als je na september 2018 nog zou kiezen voor NEN-EN 15224:2012. Het mag wel, maar het is een duidelijke keuze voor een oud/verouderd kwaliteitsmanagementsysteem waarvan al een nieuwe versie beschikbaar is.