

Inhoud

- Het belang van de oorzaakanalyse
- Vernieuwde CIIO-website
- Maatstaf in de Zorg: Nieuwe ontwikkelingen.
- Keep It Simple: kwaliteit bij het Leo Kannerhuis
- ISO/Maatstaf: In Herstel minder streng geworden.

Het belang van de oorzaakanalyse

We stellen soms vast dat er iets niet in orde is met uw kwaliteitssysteem. Als het niet al te ernstig is noemen we dat een 'Afwijking'. Sommigen van u gaan daarop met veel enthousiasme direct aan de slag om die afwijking op te heffen. U herschrijft uw handboek of roept alle adviseurs bij elkaar voor een stuk professionalisering. Alleen, bij een afwijking is het de bedoeling dat al die actie vooraf gegaan wordt door een analyse. Wij vragen u een 'Plan van aanpak' op te stellen, een misleidende term voor een document waarin duidelijk wordt:

- Hoe kan het dat deze afwijking in het kwaliteitssysteem zat? Hadden we soms onvoldoende kennis? Waren de afspraken onduidelijk? Was het geld op? Waarom gaat het op andere plekken/andere onderwerpen

wel goed? Kortom, wat was eigenlijk de oorzaak van de afwijking?

- Wat is er misgegaan omdat de afwijking in het kwaliteitssysteem zat? Bij hoeveel projecten is het nu werkelijk misgegaan? Dit kan wat spitwerk met zich meebrengen, maar het is van belang dat u voor uzelf een beeld krijgt van de omvang van het probleem.
- Wat gaat u er aan doen? Dit is het deel wat in het klassieke Plan van Aanpak meestal het best uit de verf komt, inclusief verantwoordelijkheden en deadlines. Dat blijft belangrijk, maar het moet echt gebaseerd zijn op een degelijke analyse.

We beoordelen zowel uw analyse als uw aanpak, daarna heeft u ruim de tijd (in de meeste gevallen een jaar) om aan de slag te gaan en we beoordelen de implementatie ervan tijdens het volgende onderzoek.

Vernieuwde website

Misschien heeft u het al gezien: onze website www.ciio.nl is vernieuwd! De opmaak is in een nieuw jasje gestoken. Toegevoegd zijn een nieuwsrubriek en een overzicht van onze producten en klanten. In het certificatieregister vindt u al onze klanten die ISO-9001-gecertificeerd zijn. Nieuw is dat bij elke klant een link naar de website van de klant is vermeld. Mist u onderwerpen of informatie op de website, dan horen wij dit graag van u via info@ciio.nl.

De CIIO-Maatstaf in de Zorg: Nieuwe ontwikkelingen

Zoals in een eerdere nieuwsbrief vermeld, hebben we in de zomer van 2009 de CIIO-Maatstaf (dus de ISO 9001-norm) toegepast op een zorgorganisatie. Dit tot grote tevredenheid van zowel de klant als de beoordelaars. Dit is voor ons de aanleiding geweest te besluiten de HKZ-beoordelingen (in samenwerking met TNO) af te bouwen en ons te richten op de Maatstaf Zorg.

Dit voorjaar starten wij met het accreditatieproces voor EAC code 38, Gezondheidszorg. Als dit succesvol is, betekent dit dat wij vanaf dat moment officiële ISO-9001-certificaten aan zorgorganisaties mogen verstrekken.

Door diverse zorgklanten is al met groot enthousiasme gereageerd op deze CIIO-ontwikkeling. Zo noemde een directeur van een zorgorganisatie de Maatstaf: 'een begrijpelijk stuk dat je met fatsoen aan een medewerker kan laten lezen'. Ook heeft een grote zorgverzekeraar positief gereageerd op een CIIO-Maatstaf toetsing.

Hebt u als zorgorganisatie ook interesse in een toetsing op basis van de CIIO-Maatstaf, neem dan contact op met onze officemanager, via info@ciio.nl of 0182 - 543 660

KIS: Kwaliteit bij het Leo Kannerhuis.

Het Leo Kannerhuis, centrum voor autisme, is een GGZ-instelling gespecialiseerd in de behandeling en begeleiding van mensen met ASS. Daarnaast fungeert Leo Kannerhuis als kenniscentrum op het gebied van ASS voor Nederland. De afgelopen twee jaar zijn CIIO-beoordelaars bij Leo Kannerhuis op bezoek geweest voor een HKZ-toetsing. Wij spraken Jacob Wijnia, de beleidsmedewerker kwaliteit en bedrijfsvoering over de wijze waarop het Leo Kannerhuis tegen kwaliteit aankijkt.

Hoe wordt kwaliteit binnen Leo Kannerhuis ingevuld?

Jacob Wijnia: Toen ik ruim een jaar geleden bij het Leo Kannerhuis kwam werken, was ik onder de indruk van de gedegenheid van het kwaliteitssysteem. Het was zeer uitgebreid en veel minder vrijblijvend dan bij mijn vorige werk (bij een ziekenhuis). Maar naarmate ik langer op mijn plek zat, merkte ik dat dit toch niet de weg was. Zodra medewerkers het woord 'Kwaliteit' hoorden, gingen ze in de remmen. 'Oh jee, wat moeten we nu weer doen?'. Het kwaliteitssysteem werd ervaren als iets extra's, naast het werk. Dat leek mij niet de manier. In die periode had ik mijn eerste kennismakingsgesprek met de teamleider van CIIO en in dat gesprek werd ik eigenlijk bevestigd in mijn beeld dat het ook eenvoudiger

kan. Tijdens het gesprek werd mij duidelijk dat in de beoordeling niet zozeer gekeken zou gaan worden naar procedures en papier, maar veel meer naar de wijze waarop het kwaliteitssysteem ons helpt de cliënt goed en steeds beter te helpen.

Hoe zijn jullie toen verder gegaan?

We zijn aan de gang gegaan volgens de volgende principes:

Keep It Simple (KIS). Waarom moeilijk doen als het gemakkelijk kan. Met dat in gedachte hebben we de interne audits-methodiek vereenvoudigd en de P&C-cyclus opnieuw en beter ingericht, waarin de directiebeoordeling een duidelijker rol heeft gekregen als start van de cyclus. Verder zijn we nu bezig het kwaliteitshandboek te herschrijven en om een duidelijker startpagina te maken.

Professionaliteit van de medewerkers. Bij het Leo Kannerhuis werken hoogopgeleide medewerkers, met veel kennis en ervaring. Bij het beschrijven van de procedures gaan we veel meer uit van deze professionaliteit. Hierdoor worden de beschrijvingen opeens een stuk korter.

Heeft dit al effect gehad?

Ik kan merken dat medewerkers veel enthousiaster zijn geworden over de vernieuwde

werkwijze. Het voelt niet meer zo zwaar. Het is zelfs leuk! Mensen zien kwaliteit steeds meer als iets wat speelt vanaf het moment dat je naar je werk rijdt, totdat je weer naar huis gaat, in plaats van iets wat naast je werk staat.

Wat is in dit traject de toegevoegde waarde van de beoordeling door CIIO geweest?

De wijze waarop de CIIO-beoordelaars het onderzoek hebben uitgevoerd sprak mij erg aan: Het was licht van toon, maar wel grondig en gedegen. Ik kreeg het gevoel dat het onderzoek geen doel op zich is, maar een middel om onze organisatie te verbeteren. In onze nieuwe kijk op het kwaliteitssysteem proberen wij hierop aan te sluiten: niet zo zwaar, maar wel goed. KIS!

ISO/Maatstaf: In Herstel minder streng geworden

Een onderwerp waar u als gecertificeerde organisatie nooit mee in aanraking hoopt te komen is het schorsen of intrekken van uw certificaat. Wij hebben onze procedures rond dat onderwerp eens tegen het licht gehouden en vastgesteld dat we wel erg streng in de leer waren. Wanneer we ergens een Tekortkoming noteerden, kreeg het certificaat van die klant direct het label 'in herstel' wat in feite betekent dat die klant tijdelijk niet gecertificeerd is. Dat is

uiteraard niet de bedoeling, de bedoeling is juist om de klant gelegenheid te geven de

tekortkoming te herstellen, zonder direct het certificaat kwijt te raken. De essentie van onze nieuwe regeling is als volgt:

- Wanneer we een Tekortkoming vaststellen krijgt u maximaal zes maanden de tijd om die te verhelpen. Gedurende die tijd bent u gecertificeerd. Binnen die periode voeren we een (kort) onderzoek uit om te beoordelen of de tekortkoming verholpen is. Wanneer er onverhoopt onvoldoende voortgang is, gaat de herstelperiode in (met als consequentie dat u tijdelijk niet gecertificeerd bent).
- Daarnaast zijn er andere oorzaken waardoor uw certificaat 'in herstel' kan gaan. Bijvoorbeeld wanneer uw certificaat expireert terwijl het vervolgonderzoek nog niet heeft plaatsgevonden, of wanneer er langer dan 15 maanden tussen twee onderzoeken zit. U kunt ook zelf om een periode van 'herstel' vragen.

Een herstelperiode duurt nooit langer dan zes maanden. Daarna moet onderzoek uitgewezen hebben dat uw kwaliteitssysteem weer een certificaat waard is, of wanneer dat niet zo is wordt uw certificaat ingetrokken. Wij hopen natuurlijk dat het nooit zover komt!

U kunt meer lezen over dit onderwerp op onze nieuwe website in het document 'Certificatieproces' (te vinden onder Wie Wij Zijn, documenten).

Ons adres: CIIO bv.
Stavorenweg 6
2803 PT Gouda
t: 0182 - 54 36 60
f: 084 - 832 35 90
e: info@ciio.nl
w: www.ciio.nl