

Audit ZKN

Op 7 en 8 oktober 2019 heeft de audit Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN) plaatsgevonden bij Oogcentrum Noordholland. Dit jaar betrof de audit een eerste opvolgingsaudit, welke plaatsvindt een jaar na de hercertificering in 2018. Het ZKN certificaat geldt voor drie jaar, en dient daarbij jaarlijks door middel van een opvolgingsaudit gemonitord te worden.

Het doel van het onderzoek: controleren of:

- Het kwaliteitsmanagementsysteem en de gedocumenteerde informatie overeenkomen met de eisen van ZKN versie 2019 plus de vastgestelde reikwijdte van de scope;
- Het managementsysteem voldoende is geïmplementeerd om te bewerkstelligen dat de klant voldoet aan de eisen uit van toepassing zijnde wet- en regelgeving en contractuele eisen en de gedefinieerde processen en documentatie van het door de klant ontwikkelde managementsysteem aantoonbaar zijn geïmplementeerd.
- het kwaliteitsmanagementsysteem doeltreffend functioneert en continue verbetert;
- de wijze van uitvoer van de werkzaamheden overeenkomt met de beschrijving hiervan in de systeemdocumentatie.
- Daarnaast wordt er gekeken welke mogelijkheden er zijn om te verbeteren.
- Indien van toepassing: aan de Multi Site voorwaarden voldaan wordt.

De audit werd uitgevoerd door KIWA Nederland B.V.

Onderwerpen van de audit:

1. Systeem
2. Organisatie/Leiderschap
3. Personeel
4. Strategie en beleid
5. Ontwikkeling
6. Inkoop/uitbesteding
7. Facilitair
8. Primaire proces
9. Cliënten
10. Ketenpartners
11. Resultaten
12. Evaluatie

Samenvatting en voortgang

“Past Performance Review: In het kader van de opvolgaudit 1 is een Past Performance Review uitgevoerd. Hierbij is door de lead auditor gekeken naar de prestatie van het kwaliteitsmanagementsysteem over de afgelopen periode. De audit heeft volgens de auditdoelstellingen plaatsgevonden. Hierbij is geconstateerd dat Oogcentrum Noordholland voldoet aan de eisen; het managementsysteem is doeltreffend en heeft het vermogen om aan de toepasselijke eisen en de verwachte resultaten te voldoen en heeft een effectief proces van interne audits en directiebeoordeling. Tevens is het passend en geschikt bij het toepassingsgebied zoals aangegeven in het rapport. Het onderliggende positieve bewijs hiervoor is vastgelegd in de rapportage.

De directie geeft weer dat er veel aandacht wordt besteed aan het primair proces en aan de medewerkers. Men investeert continu om de medewerker tevredenheid en de patiënttevredenheid te verhogen. Daarnaast is men bezig een nieuw pand te bouwen. Dit wordt in gebruik genomen in

het najaar van 2020. Uitbreiding van het team vindt gefaseerd plaats, zo is er een nieuwe oogarts aangetrokken. Een PA is gestart met de zorginnovatie, de kliniek heeft de NPS score nog meer kunnen verbeteren. Het team van de medisch secretaresses functioneert momenteel veel beter dan de voorgaande jaren. Uit het MTO komt naar voren dat de veiligheidscultuur is toegenomen. Mediquest heeft ondersteuning geboden in een nieuw denkmodel, Nightingale. Momenteel is het mogelijk om aan de patiënten in het zorgpad 'staar' een preoperatieve PROM uit te vragen. De uitkomsten worden gebruikt als input voor het gesprek tussen arts en patiënt. Zowel de medewerkers als de patiënten ervaren deze werkwijze als positief.”¹

De leadauditor adviseert Kiwa tot voortzetting van het certificaat. Dit certificaat is geldig tot 1 januari 2022.

¹ Auditrapport Oogcentrum Noordholland B.V. d.d. 13 oktober 2019