

Audit ZKN

Op 7 en 8 december 2020 heeft de audit Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN) plaatsgevonden bij Oogcentrum Noordholland. Dit jaar betrof de audit een tweede opvolgingsaudit, nadat de hercertificering in 2018 heeft plaatsgevonden. Het ZKN certificaat geldt voor drie jaar, en dient daarbij jaarlijks door middel van een opvolgingsaudit gemonitord te worden. In 2021 zal er een heraudit plaatsvinden.

Het doel van het onderzoek: controleren of:

- Het kwaliteitsmanagementsysteem en de gedocumenteerde informatie overeenkomen met de eisen van ZKN versie 2020 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 systeemdokumentatie.
- 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

“Algemene indruk Past Performance Review: In het kader van de opvolgaudit 2 is de audit 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 dit rapport. De onderliggende positieve bewijs hiervoor is vastgelegd in de rapportage. Er zijn in de organisatie geen wijzigingen die invloed hebben op auditdoelstelling, auditprogramma, audittijdbesteding of toepassingsgebied. Dit is in het openingsgesprek geverifieerd. In het afgelopen jaar is er veel gebeurd binnen Oogcentrum Noordholland, de kliniek is verhuisd naar een nieuwe locatie en het Coronavirus heeft een grote impact gehad op de bedrijfsvoering in de

kliniek. Medewerkers zijn vanaf het begin zeer intensief betrokken geweest bij de nieuwbouw, het ontwerp is mede dankzij hun input tot stand gekomen. Ook heeft men de verhuizing en herinrichting grotendeels zelf gerealiseerd. De betrokkenheid van de medewerkers is zeer groot. Naast deze twee grote gebeurtenissen heeft de ontwikkeling in het primair proces doorgang gevonden, de NPS score is nog hoger geworden dan in voorgaande jaren. De kliniek is samen met Mediquest doende de uitkomsten van de PROM te analyseren, dit zal rond de jaarwisseling gereed zijn.”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. 7 december 2020