

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 heraudit. Oogcentrum Noordholland is dit jaar overgestapt van certificerende instantie en de audit is daarom dit jaar voor het eerst uitgevoerd door Lloyd's Register Group Limited.

Het doel van het onderzoek

Dit bezoek was om vast te stellen of het managementsysteem van Oogcentrum Noordholland voldoet aan de criteria ZKN-keurmerk versie 2021. De audit is uitgevoerd conform het auditplan. Uit steekproefsgewijze toetsing van het kwaliteitsmanagementsysteem van Oogcentrum Noordholland kan het gerechtvaardigd vertrouwen worden uitgesproken dat de (poli)klinieken voldoen aan de toetsingscriteria van het ZKN-keurmerk versie 2021. De assessor spreekt een positief advies uit ten aanzien van de overname van het ZKN-keurmerk. De organisatie kan snel een overzicht geven van hun documenten. Het betreft een organisatie die al langere tijd gecertificeerd is en een goed ontwikkeld Kwaliteits Management Systeem heeft. De zorg wordt geboden vanuit 3 vestigingen die bezocht worden tijdens een certificatieperiode. Aan multi-site criteria wordt voldaan. Satellietklinieken vallen onder 1 KMS; 1 directiebeoordeling en interne/externe audits worden in alle locaties uitgevoerd.

Continu verbeteren

Het Oogcentrum heeft effectieve maatregelen genomen om verspreiding van het Covid19 virus te voorkomen en te beperken. Maatregelen zijn snel opgezet en geïmplementeerd. Er is sprake van een geïmplementeerd, geïntegreerd en gedocumenteerd kwaliteitssysteem waarbij de eisen vanuit veiligheid zijn meegenomen. Tijdens de audit is gesproken met betrokken medewerkers die allen in de gesprekken en met voorbeelden lieten zien bekend te zijn met het kwaliteitssysteem van de klinieken/poliklinieken. De organisatie staat borg voor goede communicatie naar alle medewerkers. Er is sprake van congruentie tussen de gesprekken en de observaties die zijn uitgevoerd. Er is aandacht voor het veiligheidsmanagementsysteem. Dit blijkt o.a. uit de implementatie van acties om verwisseling patiënten te voorkomen, de aandacht voor VIM-meldingen en interne audits. De polikliniek is in staat om doelstellingen te behalen mede gezien de aantoonbare overeenstemming met het kwaliteits-/veiligheidsplan en directiebeoordeling. Klanttevredenheid is hoog (8.8), getuige PREM patiëntentevredenheidsonderzoek in 2020 door Bosgra Verbetermogelijkheden worden opgepakt in diverse werkoverleggen en worden centraal opgevolgd/geregistreerd. De polikliniek voldoet aan wet- en regelgeving conform de nieuwe norm ZKN 2021. De belangrijkste normen en wetten zijn up-to-date en zichtbaar in Equise. De kliniek streeft naar continue verbetering getuige de gedocumenteerde risico's (PRI's) bij veranderingen; monitoring verbetermatrix; directiebeoordeling met conclusies en effectiviteitsmetingen. Business risico's worden zodanig afgedekt dat de organisatie in staat is om ononderbroken levering van producten en diensten te garanderen. Het managementsysteem genereert zinvolle en betrouwbare informatie die de organisatie in staat stelt op feiten gebaseerde beslissingen te nemen. Positieve punten van de bedrijfsvoering zijn de directe lijnen, platte organisatie en sturing input/output door vroegtijdige patiëntenscreening. Denken en handelen staat in het teken van continu verbeteren met als standaard de bekende PDCA-cirkel.

Samenvatting en voortgang

Het keurmerk wordt uitgegeven voor een periode van 3 jaar. Dit certificaat is geldig tot 22 december 2024.