

Audit ZKN 2022

Op 31 oktober en 1 november 2022 heeft de audit Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN) plaatsgevonden bij Oogcentrum Noordholland. Dit jaar betrof de audit een opvolgingsaudit. De audit is uitgevoerd door LRQA.

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 2022. De audit is uitgevoerd conform het auditplan.

Uit steekproefsgewijze toetsing van het kwaliteitsmanagementsysteem van het Oogcentrum in Heerhugowaard kan het gerechtvaardigd vertrouwen worden uitgesproken dat de polikliniek voldoen aan de toetsingscriteria van het ZKN-keurmerk versie 2022.

De organisatie kan snel een overzicht geven van hun documenten. Het betreft een organisatie die al langere tijd gecertificeerd is en een goed ontwikkeld KMS heeft.

De assessor spreekt een positief advies uit ten aanzien van het voortzetten van het ZKN-keurmerk.

Continu verbeteren

Het centrum kan effectieve maatregelen nemen 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 polikliniek. 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 via de PREM van Bosgra (8,5-9.0) en de Zorgkaart Nederland (9,4).

Verbetermogelijkheden worden opgepakt in diverse werkoverleggen en centraal opgevolgd/geregistreerd.

De polikliniek voldoet aan wet- en regelgeving conform de nieuwe norm ZKN 2022.

De belangrijkste normen en wetten zijn up-to-date en zichtbaar.

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.

Veiligheid management systeem is goed geborgd door adequate VIM-meldingen en transparantie medewerkers.

Het managementsysteem genereert zinvolle en betrouwbare informatie die de organisatie in staat stelt op feiten gebaseerde beslissingen te nemen. Dit is zichtbaar in de notulen en betrokkenheid personeel.

Positieve punten van de bedrijfsvoering:

Uitvoerig aandacht voor de governance-code via self-assessment tussen de RvT en RvB waarin duurzaamheid een belangrijk onderwerp inneemt.

Geen "Tekort aan personeel" door aanpak opleidingen, praktijkstages/cursussen, werksfeer, vrijheid, en tijd voor patiëntenzorg. Zie ook academische driehoek: patiëntenzorg-onderzoek-onderwijs.

De aandachtspunten uit de certificeringsaudit zijn adequaat opgepakt.

Het kwaliteitsmanagementsysteem van het Oogcentrum presteert boven het te verwachte toetsingscriteria van het ZKN-keurmerk.

Samenvatting en voortgang

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