

Audit ZKN

Op 18, 22 en 23 oktober 2018 heeft de audit Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN) plaatsgevonden bij Oogcentrum Noordholland. Dit jaar betrof de audit een herbeoordelingsaudit, ten behoeve van het keurmerk ZKN. Het ZKN certificaat geldt voor drie jaar, middels een herbeoordelingsaudit kan het certificaat opnieuw behaald worden.

Het doel van het onderzoek: controleren of:

- Het kwaliteitsmanagementsysteem en de gedocumenteerde informatie overeenkomen met de eisen van ZKN versie 2018 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;
- 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 uitvoering 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: of 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. Strategie en beleid
4. Primaire proces
5. Cliënten
6. Ketenpartners
7. Resultaten
8. Evaluatie

Samenvatting en voortgang

“In het kader van de hercertificering 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 is 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.

De organisatie gelooft in taakherschikking waardoor efficiënt met menskracht kan worden omgegaan. Men wil zich onderscheiden door een cultuur van veiligheid te creëren. Samenwerking met de omgeving is uitgangspunt, maar ook samenwerken onderling binnen het centrum. Dicht op de eerste lijn werken en tevens zo efficiënt mogelijk werken. Dit leidt tot lagere kosten voor de zorgverzekeraar. Het Oogcentrum Noordholland ziet men als het kenniscentrum, daaromheen mogen verschillende satelliet locaties gaan starten waar screening kan plaatsvinden. Men wil waarde gedreven werken, de uitkomsten van de PROM moeten het beleid gaan onderbouwen. Zoveel mogelijk gestandaardiseerd werken, in de vorm van het zorgproces moet veiligheid, kwaliteit en

efficiency gaan borgen. Recent is de start gemaakt met het zorgpad Cataract. Alle medewerkers zijn betrokken. De directie gelooft dat goede werkrelaties goede resultaten geven, een platte organisatie is van belang. Men streeft naar werken op hoog niveau waarbij middelmatigheid niet wordt gewaardeerd. Er wordt geïnvesteerd in eigenaarschap en leiderschap van de medewerkers. Elke maand vindt een groot ochtendoverleg plaats waar alle medewerkers bij aanwezig zijn, gastvrijheid wil men verder gaan ontwikkelen. De organisatie scoort overigens al heel hoog op patienttevredenheid.”¹

Oogcentrum Noordholland heeft naar aanleiding van de herbeoordelingsaudit per 1 januari 2019 het Kwaliteitsmanagementsysteemcertificaat ZKN verleend gekregen. Dit certificaat is geldig tot 1 januari 2022.

¹ Auditrapport Oogcentrum Noordholland B.V. d.d. 27 oktober 2018