



Voor kwaliteit van mens en organisaties

Hoe maken we het KMS eenvoudiger en tegelijkertijd effectiever?

**Luctor Herwig & Ronald Zwart
vennoten en senior consultants / trainers**

E-mail: info@walviscg.nl
www.walviscg.nl
Tel: 085-8780640





Het 'spoorboekje'

- Uitgangspunten Slim en Slank KMS
- Praktisch procesmanagement
- 'ISO voor de Zorg'
- Aan de slag!
- Nabespreking van de resultaten en beantwoorden van eventuele vragen



Ontwikkelingen in kwaliteitsdenken

Traditionele benadering	Slim en slank benadering
<ul style="list-style-type: none">• Norm is leidend	<ul style="list-style-type: none">• Eigen doelstellingen en risico's staan centraal
<ul style="list-style-type: none">• Nadruk op beheersen	<ul style="list-style-type: none">• Nadruk op effectiviteit en verbeteren
<ul style="list-style-type: none">• Veel en gedetailleerde procedures	<ul style="list-style-type: none">• Alleen voorzieningen treffen voor kritische punten
<ul style="list-style-type: none">• Vertrouwen op procedures en protocollen	<ul style="list-style-type: none">• Vertrouwen op vakbekwaamheid medewerker
<ul style="list-style-type: none">• Certificeerder als examiner	<ul style="list-style-type: none">• Certificeerder als sparring partner



Op weg naar een slim en slank KMS

- Nadruk op **doelen** en **risico's**
- Het KMS wordt een **management** tool

Oefening: risico-inventarisatie op procesniveau als 'breekijzer'





Nadruk op doelen en risico's

1. Bepaal behoeften en verwachtingen van belanghebbenden
2. Bepaal (kwaliteits)doelstellingen/kwaliteitskenmerken
3. Identificeer de kritische processen
4. Bepaal risico's en maatregelen
5. Pas maatregelen toe
6. Bepaal effectiviteit van processen en mate waarin doelstellingen zijn bereikt

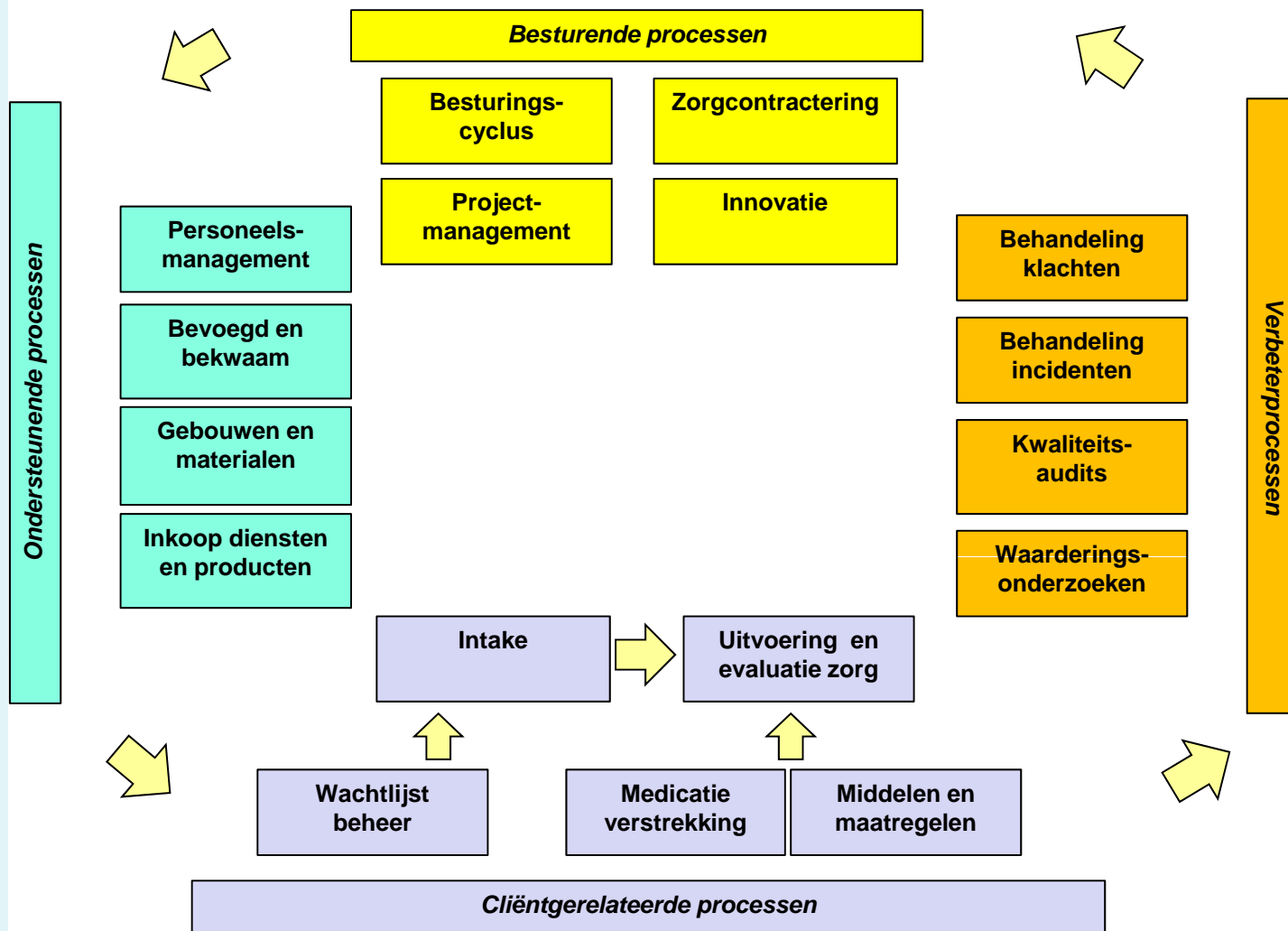


Kwaliteitskenmerken uit 'ISO voor de zorg'

Voorbeelden van kwaliteitskenmerken volgen prEN 15224:

- a) juiste zorg
- b) toegankelijkheid/beschikbaarheid
- c) continuïteit van zorg
- d) effectiviteit/zorguitkomsten
- e) efficiëntie
- f) gelijkwaardigheid
- g) evidence/knowledge based zorg
- h) patiënt staat centraal
- i) betrokkenheid van patiënten
- j) patiënt veiligheid
- k) zonder onnodig wachten

Voorbeeld overzicht processen GZ instelling





Het KMS als management-tool

- Management stelt *behoeften en verwachtingen* van belanghebbenden vast en benoemt kritische processen
- Proceseigenaren op managementniveau voeren *risico-inventarisatie op procesniveau* uit
- *Procesmanagement* wordt onderdeel van jaarplannen van het management
- Tijdens *systeembeoordeling* rapporteert het management over de genomen risicobeheersings-maatregelen en de effectiviteit van de processen
- Tijdens *jaargesprekken* worden leidinggevenden beoordeeld op hun bijdrage aan procesmanagement

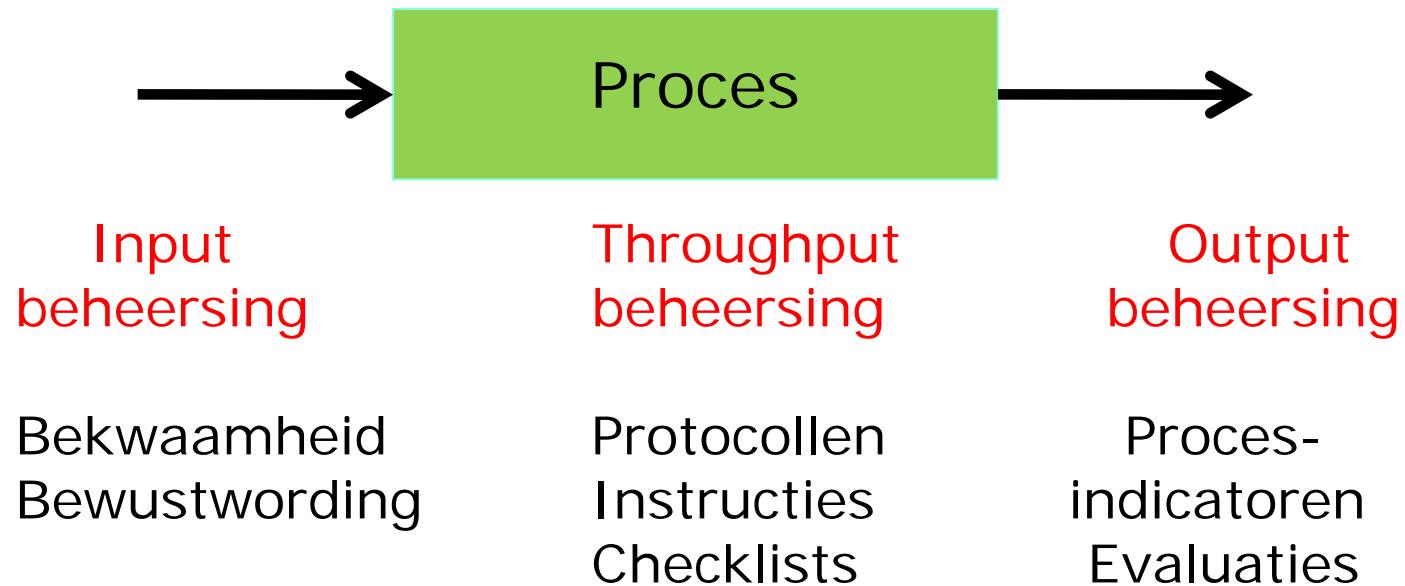
Proces risico inventarisatie

- Bepaal de kans van de dreiging
- Bepaal het effect indien de dreiging zich voordoet
- Weeg het risico: $Kans \times Effect = Risico$
- Schaal b.v. 1 tot en met 4

Processtap	Risico en oorzaak	Kans	Ernst	Risico	Maatregelen
Incident registreren	Niet registreren vanwege ...	1	4	4	
Maatregel om herhaling te voorkomen	Geen structurele maatregelen door gebrek aan goede oorzaakanalyse	1	3	3	
Checken effectiviteit maatregel	Gebeurt niet vanwege andere prioriteiten	2	4	8	
Trendanalyse op incidenten	Onvoldoende diepgang doordat goede registratie van incidenten ontbreekt	3	2	6	
Evalueren incidenten-behandel methode	Gebeurt niet vanwege andere prioriteiten	3	2	6	

Nemen maatregelen voor procesrisico's

Bepaal risico voorkomende of verminderende acties en implementeer deze.





Voorbeelden van beheersingsmaatregelen

Inputkant:

- Inwerken, scholing, coaching, intervisie, werkoverleg

Throughputkant:

- Procedure, checklist, protocol
- Extra toezicht bij uitvoering

Outputkant:

- Procesevaluaties
- Procesindicatoren
- Audits op effectiviteit van het proces



Procesrisico's inventariseren in uw organisatie

Na afloop

- Risicokaarten uitwerken
- Plannen en uitvoeren van de maatregelen, incl. invoeren procesindicatoren (proces actieplan)
- Rapporteren over en verbeteren o.b.v. resultaten procesindicatoren
- Gebruik geïnventariseerde risico's als voorbereiding van interne audits
- Bespreken effectiviteit processen tijdens systeembeoordeling (directiebeoordeling)
- Gekozen methodiek beschrijven en risico-analyse periodiek herhalen