

Kwaliteitswerkgroep

Katrien Gevers
Projectmanager

KWALITEIT



KWALITEIT

- **WAT ?**
- **HOE ?**
- **KWALITEITSSYSTEMEN**

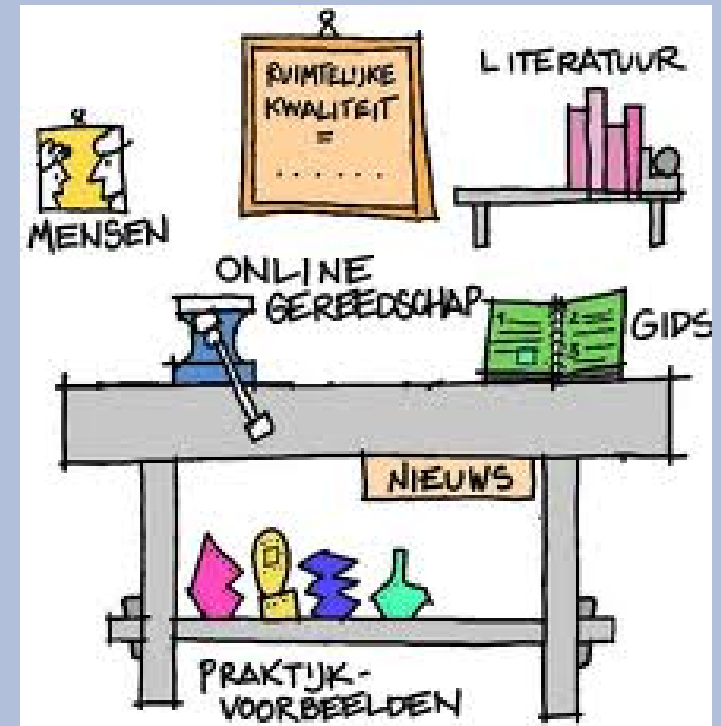


WAT IS KWALITEIT ?

- PERSOONLIJK – SUBJECTIEF?
 - OBJECTIVEREN
 - VASTLEGGEN WAT KWALITEIT IS OP CSA : KWALITEITSEISEN
 - EENS VASTGELEGD : VOOR IEDEREEN GELDIG

WAT ?

- KWALITEITSEISEN
 - KLANT
 - NORMEN / WETGEVING
 - EIGEN



KWALITEITSEISEN

- **EISEN VAN KLANT**

- REIN & ST
- VOLLEDIG
- OP TIJD
- JUISTE PL
- JUISTE VE
- ETIKETTE
- ...



KWALITEITSEISEN

- **NORMEN EN WETGEVING**
 - EUROPESE NORMEN (EN-)
 - Vb. EN – 15883
 - harmonisatie met ISO
 - bindend voor lidstaten EU
 - BELGISCHE WETGEVING
 - NATIONAAL
 - REGIONAAL



KWALITEITSEISEN

- **EIGEN EISEN**
 - INFRASTRUCTUUR
 - GEBOUW
 - NUTSVOORZIENINGEN
 - APPARATUUR
 - WORKFLOW
 - PERSONEEL
 - HYGIËNE
 - FINANCIIEEL

KWALITEIT

- **WAT ?**
- **HOE ?**
- **KWALITEITSSYSTEMEN**



HOE ?

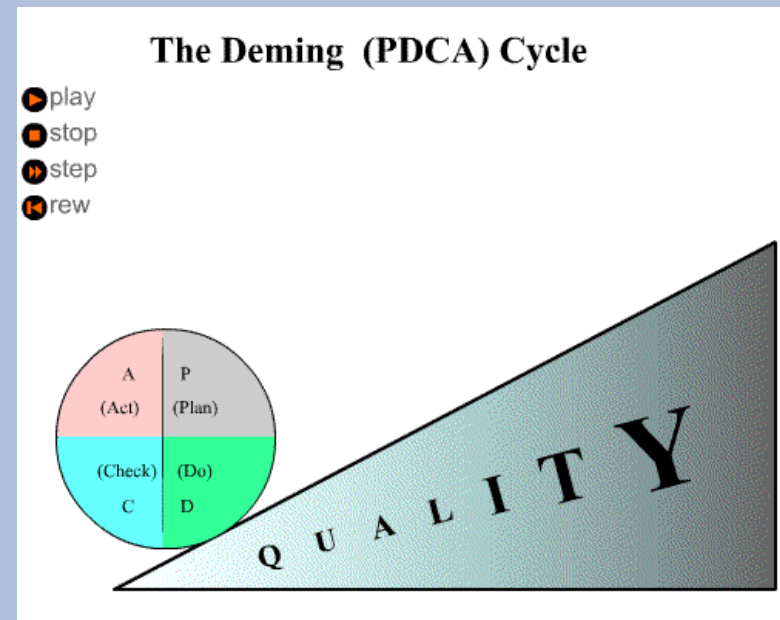
- **PROCES**

- MANIER VAN WERKEN
- ZELFDE AANPAK DOOR IEDEREEN, VOOR IEDEREEN → GARANTIE VOOR CONSTANTE KWALITEIT
- PROCESBEHEERSING
- VASTLEGGEN IN PROCEDURES

PROCESBEHEERSING

- PROCESIDENTIFICATIE
- BEOORDELING
 - EFFICIËNT?
 - HAALBAAR?
 - GOEDE MANIER?
- CONTROLE
 - DEMING CYCLUS
PLAN – DO – CHECK – ACT

→ KWALITEITSSYSTEEM



KWALITEIT

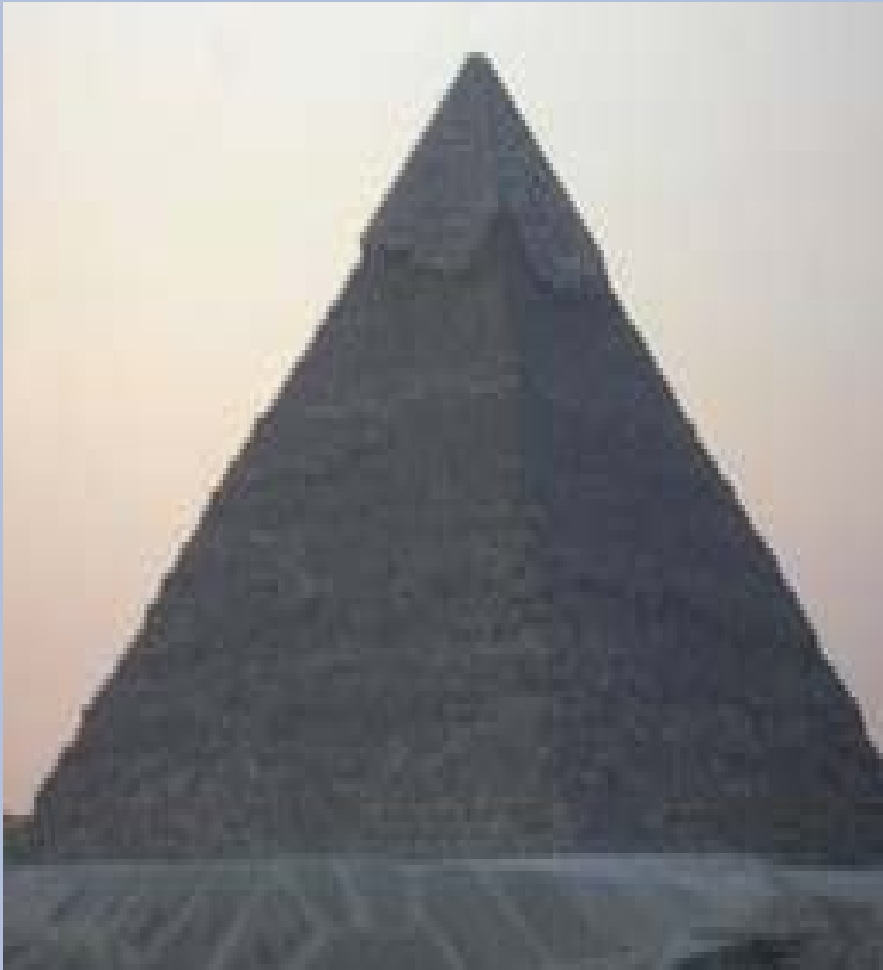
- **WAT ?**
- **HOE ?**
- ***KWALITEITSSYSTEEM***



KWALITEITSSYSTEEM

- STRUCTUUR
 - ISO 9001 : 2008
 - NIAZ, JCI
 - ...
- GARANTIE VOOR CONTINUÏTEIT EN VERBETERING VAN KWALITEITSNIVEAU IN DE TIJD
- PROCESBEHEERSING

KWALITEITSSYSTEEM DOCUMENTATIE



- BASISPRINCIPES
VB ISO, GMP, KB's, ...
- OVERKOEPELENDE
PROCEDURES
- WERKPROCEDURES
- REGISTRATIE :
LOGBOEKEN, AFTEKENLIJSTEN,
...

KWALITEITSHANDBOEK

- OVERZICHT VAN ALLES IN DE WERKOMGEVING DAT VOOR KWALITEIT ZORGT :
 - ALGEMENE BESCHRIJVING
 - ALGEMENE ARGUMENTATIE
 - STRUCTUUR ZIEKENHUIS/AFDELING
 - PERSONEEL
 - ENGAGEMENT VAN MANAGEMENT
 - ...

PROCEDURES

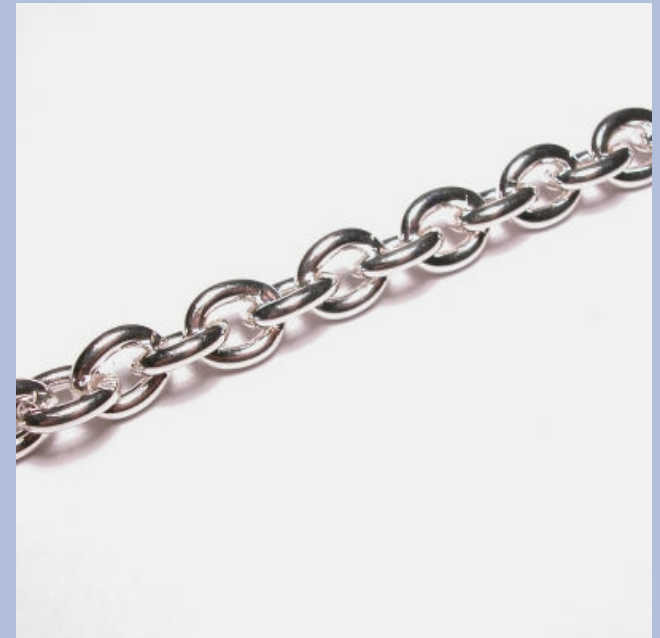
- SCHRIFTELIJK VASTGELEGD
- GEVALIDEERD
- UNIEK
- TRACEERBAAR
- HISTORIEK



OVERKOEPELENDE PROCEDURE

- ALGEMEEN

- Vb. BESCHRIJVING VAN
KERNPROCES REINIGING/DESINFECTIE



WERKPROCEDURE

- SPECIFIEK
- STAPPENPROCES
- EENDUIDIG, BEGRIJPELIJK
 - Vb.
 - BESCHRIJVING BELADING AUTOCLAAF
 - BESCHRIJVING OPLEIDING NIEUWE MEDEWERKER



REGISTRATIE

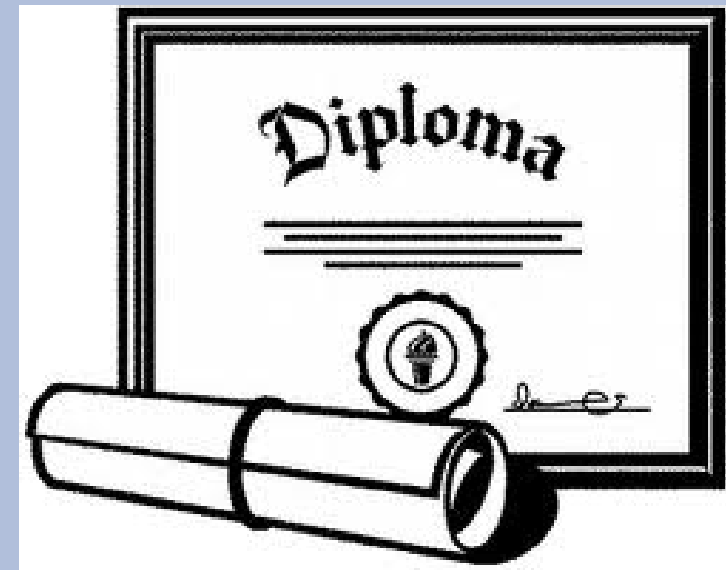
- SPECIFIEK
 - Vb.
 - AFTEKENLIJST SCHOONMAAK
 - INVENTARIS APPARATUUR
 - TRAININGSSCHEMA MEDEWERKER
 - LOGBOEK AUTOCLAAF



CERTIFICERING

- OFFICIËLE ERKENNING VAN KWALITEITSSYSTEEM
- EXTERNE, ONAFHANKELIJKE AUDITS
 - CERTIFICERING
 - TUSSENTIJDSE AUDITS
 - HERCERTIFICERING
- CERTIFICAAT

Vb. ISO – 9001:2008



VOORDELEN

- STRUCTUUR
- GESTANDARDISEERD WERKEN
- CONTROLE OVER PROCES
- FOUTEN VERMIJDEN
- HULP BIJ OPLEIDING MEDEWERKER
- CONTINUE VERBETERING



CONTINUE VERBETERING

- Huidige situatie
 - => we doen nu onbewust incompetent ons werk (kunstjes)
- We gaan ons bewust worden dat de dingen anders moeten
 - => bewust incompetent (starten opleiding & kwaliteitstestem)
- Na opleiding en invoering van kwaliteitstestem worden we
 - => bewust competent (leven/werken volgens de regels)
- Bij volharding gaan we
 - => onbewust competent ons werk doen waarbij kwaliteit als van nature is.

UITDAGINGEN

- INVESTERING (OPSTART)
- 'BUREAUCRATIE' VERMIJDEN :
 - OVERVLOED AAN DOCUMENTEN
 - CONTACT MET REALITEIT
 - EFFICIËNTIE



UITDAGINGEN

- AUDITS
 - INTERN
 - EXTERN
- REGISTRATIE NON CONFORMITEITEN
- ENQUÊTE BIJ KLANTEN
- KRITISCHE HOUDING TOV SYSTEEM

A photograph of two surgeons in blue scrubs and surgical caps walking away from the camera down a bright, clean hospital hallway. The hallway has white walls, a shiny floor, and a blue door. A fire extinguisher is visible on the right side of the hallway.

Vragen?

katrien.gevers@synergyhealth.be

KATRIEN GEVERS

 synergyhealth