



kerteza

unfolding
healthcare
solutions

Focus op vereenvoudigen: een werkbaar kwaliteitsmanagementsysteem

Praktische tips om een kwaliteitsmanagementsysteem te vereenvoudigen

Met regelmaat vernemen wij van zorgorganisaties dat de inrichting en het onderhouden van hun kwaliteitsmanagementsysteem veel energie kost en er niet altijd de meerwaarde van wordt ingezien. Kerteza heeft ruime ervaring met het vereenvoudigen van kwaliteitsmanagementsystemen en deelt graag enkele praktische tips waarmee u meteen aan de slag kunt.

1

1. Projectmatige aanpak

Het vereenvoudigen van een kwaliteitsmanagementsysteem blijkt lastiger dan men vaak denkt. Het lijkt tegenstrijdig, maar vereenvoudigen is complex.

Het éénmalig werken aan vereenvoudiging van het kwaliteitsmanagementsysteem, zoals afschaffen van onnodige registraties of documenten werkt slechts tijdelijk. Een projectmatige aanpak is daarom een goede start.

Doorloop daarbij de volgende stappen:

- een verbintenis.
- een analyse.
- een plan.
- doen.
- een follow-up.
- een her-analyse.



2. Werk aan de organisatiecultuur

Belangrijk onderdeel van het projectplan bestaat erin te werken aan een opbouwende cultuur, zodat iedereen duurzaam bijdraagt aan een werkbaar en onderhoudsvriendelijk kwaliteitsmanagementsysteem.

3. Betrek alle medewerkers

Iedereen binnen de organisatie werkt in meer of mindere mate met het kwaliteitsmanagementsysteem (leiding, staf, administratie, overige medewerkers). De medewerkers hebben dus heel wat ervaring die nodig is om te kunnen vereenvoudigen. Doordat u iedereen betrekt, wordt het noodzakelijke draagvlak voor verandering gecreëerd.

4. Denk vanuit risico's

Het referentiekader voor uw kwaliteitsmanagementsysteem geeft de structuur waarbinnen het systeem moet passen. De invulling van de onderdelen bepaalt u zelf. Door risicogericht denken kunt u onderbouwen of de huidige inrichting van het systeem meerwaarde heeft voor de patiënt, zorgverlener en/of organisatie. Indien er geen toegevoegde waarde en geen risico is, dan kunt u het onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem vereenvoudigen of zelfs afschaffen.

Hou daarbij wel rekening met verplichtingen volgens de wet, de beroepsstandaard, brancheorganisaties, inspectie of de organisatie zelf.

5. Verminder het aantal bestaande documenten

In veel organisaties is het aantal documenten in de loop der jaren gestaag gegroeid.

Ga met de medewerkers op de werkvloer door de documenten en kijk hoe vaak bepaalde documenten daadwerkelijk gebruikt worden. Laat medewerkers suggesties doen voor het verwijderen van overbodige documenten.

6. Beperk het aantal nieuwe documenten

Wees kritisch bij het schrijven van een nieuw document of procedure. Stel jezelf bij elk nieuw document de vraag of de informatie in dit document al ergens is opgenomen of in een bestaand document toegevoegd kan worden.





7. Vereenvoudig de registraties

Controleer of aftekenlijsten werkelijk van belang zijn. Regelmatig blijven registraties bestaan vanuit historie, maar voegen niet altijd waarde toe of verhogen niet altijd de veiligheid. Ga alle werkplekken langs, bekijk de aftekenlijsten samen met de medewerkers die daar werken, vraag hoe ze deze invullen en hoe vaak ze de aftekenlijsten gebruiken of achteraf nog nodig hebben. Een voorbeeld is het noteren van lot- en batchnummers die vaak ook in het apparaat of systeem zijn ingescand.

8. Schrap overschrijfmomenten

Nog al te vaak wordt met dubbele systemen gewerkt. Denk bijvoorbeeld aan het noteren en later invoeren in een systeem, het invoeren in Excel-lijsten en vervolgens 'kopiëren' en 'plakken' naar andere systemen, Bekijk of, en zo ja waar het mogelijk is om de systemen te verbeteren of te koppelen, waardoor overschrijven niet langer nodig is.

9. Bundel verbeteracties

Verbeteracties komen op allerlei manieren tot stand. Vanuit interne audits, managementreviews, klachten, meldingen, verbeter suggesties, werkoverleggen. Vaak worden deze verbeteracties in verschillende overzichten bijgehouden. Hierdoor bestaat het risico dat vergelijkbare verbeteracties, of zelfs tegenstrijdige verbeteracties, op verschillende lijsten staan en door verschillende mensen opgepakt worden. Dan ontbreekt de samenhang in de verbeteringen. Deze werkwijze kost veel energie en levert in verhouding minder op.

10. Maak een keuze in verbeteracties en stel prioriteiten

Een lange lijst met verbeterpunten zorgt ervoor dat aan veel acties tegelijk wordt gewerkt en heeft het risico in zich dat veel zaken niet worden gerealiseerd. Maak een keuze van de verbeterpunten die dit jaar gerealiseerd moeten worden en benoem daarbij ook wat je dus niet gaat doen. Houd daarbij rekening met de aanwezige verbetercapaciteit. Daarmee breng je focus aan die voor iedereen duidelijk en realistisch is.





11. Wees kritisch op de interne audit methodiek

Zorg ervoor dat interne audits zich niet richten op details. Bedenk bij elke afwijking en gekoppelde verbeteractie of de kwaliteit en veiligheid hierdoor daadwerkelijk verbetert. Bekijk wat het oplevert voor de organisatie of dat het misschien leidt tot bureaucratie. Een nieuwe registratie of een nieuw document maken alleen omdat 'het is vastgesteld tijdens de audit' is een slechte keuze.

12. Verdeel de werkzaamheden

Samen wordt het beter en makkelijker! Het kwaliteitsmanagementsysteem is niet van de kwaliteitsfunctionaris. De kwaliteitsfunctionaris is de spin in het web, kan vaak alles vinden en is ondersteunend. Maar de werkvoorschriften zijn bijvoorbeeld van de werkvloer. Zorg dan ook dat de werkvloer verantwoordelijk is voor het aanpassen en verbeteren van deze werkvoorschriften. De managementbeoordeling is van het management. Laat dit dan ook door hen uitvoeren.

13. Maak het eenvoudiger

Als het te ingewikkeld lijkt dan is dat vaak ook zo. Ga terug naar het doel. Zoek de grote lijnen. Leg minder details vast. Stel de volgende vragen: Waarom wordt het vastgelegd? Waar gebruiken we het voor? Wat bereiken we daar mee?

Wilt u binnen uw organisatie aan de slag met het vereenvoudigen van het kwaliteitsmanagementsysteem en hierover meer informatie? Neem dan gerust contact met ons op via secretariaat@kerteza.com of + 32 14 25 90 90. Wij staan graag tot uw beschikking.

