



Verpleeghuis Bergweide behaalt HKZ-certificaat

Kwaliteit is belangrijk. Kwaliteit is het resultaat van onze inspanningen om zorg te leveren aan onze bewoners.

Wij willen optimale zorg leveren, van een hoge kwaliteit. De zorg moet gegarandeerd zijn, continu goed zijn en indien mogelijk verbeterd worden. Dat vraagt om een goed georganiseerd proces.

Een kwaliteitsmanagementsysteem is een hulpmiddel voor het management om processen in kaart te brengen, te beheersen en om de kwaliteit van een organisatie systematisch te bewaken en te sturen. Het doel is om de zorg en ook de interne organisatie te verbeteren.

De naam HKZ staat voor **H**armonisatie van **K**waliteitsbeoordeling in de **Z**org. HKZ stelt normen vast waaraan het kwaliteitssysteem moet voldoen, waardoor de kwaliteit toetsbaar wordt en duidelijk wordt wat verbeterd moet/kan worden. De HKZ normen hebben betrekking op zowel de kwaliteit van het zorgproces als op de organisatorische kwaliteiten. De HKZ-normen zijn gebaseerd op de *ISO 9000:2000 normen* en omvatten daarnaast branchespecifieke eisen. Het Harmonisatiemodel wordt bij de invulling van de normen als uitgangspunt genomen.

Het HKZ Harmonisatiemodel bestaat uit **negen** rubrieken. Het maakt onderscheid tussen het primaire proces en de secundaire (ondersteunende processen). Het primaire proces loopt van de vraag en opname van de bewoner (hoe wordt een cliënt geïnformeerd, hoe verloopt de opname), via de uitvoering (hoe bieden wij zorg) tot en met de evaluatie en de nazorg. Om het primaire proces goed te laten verlopen is ondersteuning nodig vanuit de secundaire processen:

- beleid en organisatie (vaststellen van meerjarenbeleid;
- jaarplannen en zorgvisie, ontwikkelen van protocollen, doorvoeren van verbeterpunten;
- personeel (hoe gaan we om met onze medewerkers, tevredenheidsonderzoeken, deskundigheidsbevordering);
- onderzoek en ontwikkeling (nieuwe vormen van zorgverlening);
- fysieke omgeving en materiaal (veiligheid, huisvesting, materialen);
- diensten door derden (inkoop van producten en diensten van andere organisaties);
- documenten (beheren van beleidsstukken, protocollen, werkinstructies etc. in het kwaliteitshandboek).

Het HKZ keurmerk is een bewijs dat de organisatie voldoet aan de eisen die vanuit de sector zelf worden gesteld. Het keurmerk biedt een basisgarantie voor kwaliteit. De gecertificeerde instelling heeft het werk zodanig georganiseerd, dat aan alle voorwaarden is voldaan om optimale zorg te kunnen leveren. Het perspectief van de cliënt is daarbij het vertrekpunt.

Het HKZ keurmerk betekent dat een organisatie:

- De zaken intern goed op orde heeft
- De cliënt centraal staat
- Betrouwbare resultaten kan presenteren
- Voortdurend werkt aan het verbeteren van de zorg.

In de loop van 2007 heeft het management van Bergweide besloten om te gaan voor het HKZ certificaat. Het streven was om dit in juni 2008 te behalen. Dat is dankzij de gezamenlijke inspanningen van de hele organisatie gelukt. Voorafgaand aan de beoordeling door een externe, onafhankelijke instantie is in april 2008 m.b.v. interne audits getoetst hoever Bergweide was.

DNV (www.DNV.nl) is aangezocht om de externe beoordeling te verrichten. Dit is gebeurd in mei met de beoordeling van de aanwezige documentatie en in juni hebben 2 auditoren a.d.h.v. audits met diverse medewerkers getoetst of Bergweide voldeed aan de HKZ normen.

Het resultaat is bekend: **op 22 augustus** ontvingen we uit handen van burgemeester Gresel van Heerlen het HKZ-certificaat. Hierbij mogen we aantekenen dat de auditoren vol lof waren over de betrokkenheid en het enthousiasme waarmee de medewerkers inhoud geven aan de zorg. Zij constateerden dat de belevingsgerichte zorg waarvoor wij staan, echt wordt doorleefd in de hele organisatie.

