

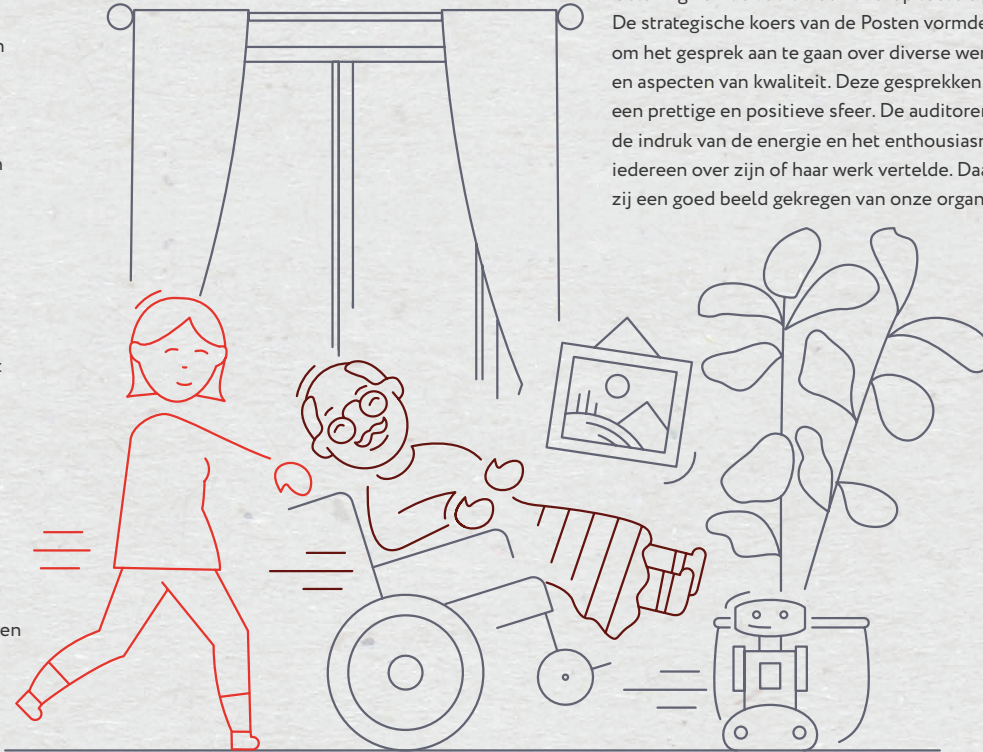


Waarom?

Waarom vinden wij een kwaliteitscertificaat zo belangrijk? Een kwaliteitscertificaat draagt bij aan ons kwaliteitsbewustzijn en daarmee ook aan het verbeteren van onze samenwerking en de kwaliteit van leven van onze klanten. De tips en aanbevelingen in het rapport helpen om ons nog verder te ontwikkelen naar een klantgerichte organisatie met oog voor ontwikkeling van onze medewerkers.

Vorbereiding

We hebben ons goed voorbereid op deze externe audit door te werken aan de aandachtspunten uit de her-audit van 2021 en de directiebeoordeling 2020. Daarnaast zijn interne audits een onderdeel van de voorbereiding. Helaas konden in 2021 door corona niet alle geplande audits worden uitgevoerd. Daarom gaan we de komende jaren de interne audits volgens een herziene planning uitvoeren. Ook is sinds maart 2022 het verbeteroverzicht in gebruik. Daarmee voldoen we aan een eis van de ISO-norm om te laten zien welke informatie de Posten gebruikt om als organisatie te blijven leren en ontwikkelen.



Verloop van de audit

Gelukkig kon de audit weer 'live' op locatie plaatsvinden. De strategische koers van de Posten vormde de kapstok om het gesprek aan te gaan over diverse werkprocessen en aspecten van kwaliteit. Deze gesprekken verliepen in een prettige en positieve sfeer. De auditoren waren onder de indruk van de energie en het enthousiasme waarmee iedereen over zijn of haar werk vertelde. Daardoor hebben zij een goed beeld gekregen van onze organisatie.

Resultaat

De auditoren zagen onze missie, visie en strategische keuzes in onze routes op alle fronten terugkomen. Ook constateerden zij dat de Posten de professionals 'in the lead' zet. De aandachtspunten van de vorige keer (ontwikkelingsgesprekken en leveranciersbeoordelingen) zijn ontwikkeld en geborgd en in de gesprekken bleek dat de collega's uit de zorgteams de ruimte hebben om hun eigen werkprocessen verder te kunnen ontwikkelen.

Complimenten!

Een groot compliment gaven de auditoren aan alle medewerkers van de Posten. Zij waren onder de indruk van jullie betrokkenheid en veerkracht. Daarnaast gaven ze complimenten voor de dialoog die we samen binnen de Posten met elkaar voeren en het ontwikkelde dashboard waarmee teams hun ontwikkeling kunnen volgen.

Resultaten externe audit Documentatie en implementatie

D.D. 20 april 2022

dePosten
op koers



Onze sterke punten

- Een flexibele wijze van sturen, o.a. door programmamanagement en projecten.
- Ons beleid is vanuit de visie beargumenteerd, methodisch en transparant uitgewerkt naar speerpunten, doelen/projecten en acties.
- Het dashboard geeft goed inzicht in resultaten en voortgang.
- Het persoonsgericht werken en het mogen meedenken met ontwikkelingen.
- Het invullen van checklists is niet langer een doel op zich maar wordt gebruikt als ondersteuning van het bieden van de best mogelijke zorg.
- Bij inhuizing en opname volgen de medewerkers het proces en tempo van de bewoner en niet andersom.
- Uit de vragen van het 'Ken je klant' formulier blijkt dat er aangesloten wordt op de behoefte van de bewoner.
- De bewegingsagoog heeft intramuraal een rol bij het verminderen van onrust en agressie.

Dit pakken wij op

De risico-inventarisaties op cliënten/bewoners worden op wisselende wijze uitgevoerd en waren niet altijd aantoonbaar in het ECD bij de start van de zorg en voorafgaand aan de evaluatie/BZO. Tijdens de audit werd duidelijk dat medewerkers erg betrokken zijn bij verdere ontwikkeling

en professionalisering van hun vakgebied. De verpleegkundigen hebben hierin een overstijgende rol. Zij zouden moeten toetsen of aangepaste werkwijzen nog passen binnen het eigen beleid en wet- en regelgeving. Of dit structureel gebeurt is niet duidelijk en is mogelijk een risico.

In het thuiszorg dossier wordt niet vastgelegd dat iemand medicatie heeft waar geen verantwoordelijkheid voor is. Maar wat betekent dit in de signalerende taak voor de medewerkers en bij noodgevallen als de ambulance gebeld wordt en niet geïnformeerd kan worden, een aanvaard risico?



Over de audit

- Audit voor hercertificering ISO-certificaat 9001:2015 Thuiszorg & Woonzorg
- Vond plaats op 20 april 2022
- Auditoren: mw. D.C. Zoetekouw & mw. L. Hoekstra

Met dank aan:

Iedereen die heeft meegeholpen om een gedeelte van zijn/haar werk te laten zien en hierover te vertellen.

Resultaten externe audit Documentatie en implementatie

D.D. 20 april 2022

dePosten
op koers