

Samen op weg naar een ISO 9001-praktijk/ pluspraktijk diëtetiek

Het leveren van kwaliteit is binnen de diëtetiek van groot belang. We streven naar het leveren van de juiste zorg, welke voldoet aan de verwachtingen van de klant, of beter nog, diens verwachting overtreft. Hoe kunt u nu aan de buitenwereld aantonen, dat uw praktijk de zaken goed op orde heeft? En ... hoe kunt u voldoen aan de steeds hogere kwaliteitseisen binnen de zorg? De ISO 9001-norm is een managementinstrument dat inzicht geeft in uw primaire en ondersteunende bedrijfsprocessen.

Tijdens deze cursus staat de ISO 9001-norm centraal. U gaat stap voor stap op een pragmatische manier de processen van uw **eigen** praktijk transparant in kaart brengen en stuurbaar maken. Processen binnen uw praktijk worden zo beheersbaar. Efficiëntie is hierbij het belangrijkste criterium.

Aan het eind van de cursus heeft u uw **eigen** ISO 9001-proofed praktijkhandboek opgesteld en genoeg kennis en vaardigheid opgedaan om op te gaan voor de ISO 9001-certificering.

DOELEN

Na het volgen van de cursus kan de deelnemer:

- verklaren hoe de ISO 9001-norm is opgebouwd,
- zelfstandig een kwaliteitsmanagementsysteem inrichten inclusief het opstellen van een praktijkhandboek voor de eigen praktijkprocessen
- deze opgestelde processen implementeren in de praktijk,
- tijdspad schetsen richting het indienen van de benodigheden voor certificering

BESTEMD VOOR:

Deze cursus is bestemd voor de verantwoordelijken voor de kwaliteit binnen de organisatie, n.l. praktijkeigenaren, maatschapsleden en diëtisten die kwaliteit als taak binnen de praktijk hebben.

METHODIEK

Er wordt, naast directe kennisoverdracht, gebruik gemaakt van diverse en (inter-)actieve werkvormen, die worden ondersteund door (eigen)praktijkvoorbeelden.

Tijdens de 8 bijeenkomsten gaat u aan de hand van opgedane kennis en opgestelde kaders/concepten het handboek opstellen. De werkwijze is als volgt:

- per bijeenkomst geeft de docent aan de hand van de conceptprocedures aan welke normen de processen moeten voldoen;
- de cursist werkt deze procedures zelf verder uit i.o.m. de achterban (de procedure wordt volgens de werkwijze van de eigen praktijk beschreven);
- een korte mondelinge terugkoppeling van de praktijken vindt in de daarop volgende bijeenkomst plaats. De praktijken kunnen eventueel elkaars stukken onderling ook controleren/bespreken;
- eventuele vragen gedurende de cursusperiode kunnen in de bijeenkomsten gesteld worden of via de mail;
- de cursist maakt daarna de procedure definitief, waarna implementatie in de praktijk plaatsvindt.

DOCENT

Truus Eekhof is master in Kwaliteitsmanagement. Zij ondersteunt als adviseur, coach en trainer, vanuit haar eigen organisatie, Company Care Consultancy, organisaties bij het opstellen van een kwaliteitsmanagementsysteem. Truus heeft Health Risk Controle (de eerste diëtistenpraktijk met het ISO 9001-certificaat) begeleid in het ISO 9001-traject.

GROEPSGROOTTE: Minimaal 8, maximaal 10 (praktijken) Eventueel aangevuld met extra medewerkers per praktijk (maximaal 15 personen totaal)

DUUR: 8 dagen van 6 uur verdeeld over 9 á 10 maanden

DATA: In overleg

KOSTEN: € 1.500,- (indien FOOD-lid, geen FOOD lid dan zijn de kosten 2000,-), 2^e persoon van een praktijk € 750,- (indien FOOD-lid, geen FOOD lid dan 1000,-. Bij minder dan 8 deelnemers zijn de kosten (€ 12.000 / aantal deelnemers).

Prijzen zijn exclusief BTW

Samen op weg naar een ISO 9001-praktijk/ pluspraktijk diëtetiek

ONDERWERPEN BIJEENKOMSTEN

Onderwerpen bijeenkomst 1 (6 uur)

1. Kennismaking
2. Wat is ISO 9001?
3. Werkwijze traject
4. Inhoudsopgave handboek
5. Documentbeheer
6. Organisatie (structuur en overleg)
7. Beleid (visie en missie)

Onderwerpen bijeenkomst 2 (6 uur)

8. Primair proces (van aanmelding tot en met eindevaluatie) inclusief plus-criteria diëtetiek

Onderwerpen bijeenkomst 3 (6 uur)

9. Personeel
10. Omgaan met afwijkingen
11. Continue verbeteren

Onderwerpen bijeenkomst 4 (6 uur)

12. Bewaking processen
13. Cliënttevredenheid

Onderwerpen bijeenkomst 5 (6 uur)

14. Interne Audit (inclusief oefenen)
15. Plus-criteria diëtetiek

Onderwerpen bijeenkomst 6 (6 uur)

16. Onderhoud van de middelen
17. Risico Inventarisatie
18. Calamiteitenplan
19. Leveranciers

Onderwerpen bijeenkomst 7 (6 uur)

20. Opstellen van SMART-doelen voor beleid(s)plan
21. Jaarplan

Onderwerpen bijeenkomst 8, terugkomdag met eindevaluatie (6 uur)

22. Uitvoeren Directiebeoordeling (Evaluatie kwaliteitsmanagementsysteem)

En dan ... opgaan voor certificering!