

Eerste diëtistenpraktijk KIWA ISO 9001 gecertificeerd

Diëtistenpraktijk Health Risk Control (HRC) is een praktijk met 15 diëtisten, verdeeld over 27 locaties in Rotterdam en omgeving. Als eerste diëtistenpraktijk in Nederland heeft deze praktijk een kwaliteitscertificeringstraject doorlopen, met als uiteindelijk resultaat het KIWA ISO 9001 certificaat. Jolanda van Teeffelen, eigenaar van HRC, vertelt hoe dit proces is verlopen en wat de gevolgen voor haar praktijk zijn.



Jolanda van Teeffelen

Gelijkwaardige gesprekspartner

"Met een grote praktijk, zoals wij hebben, met 15 diëtisten verdeeld over 27 locaties, is het belangrijk om te borgen dat overal hetzelfde gebeurt", aldus Jolanda. "Als je wilt dat iedereen dezelfde kwaliteit levert, dezelfde koers vaart en op dezelfde wijze werkt en zijn administratie doet, moet je veel zaken vastleggen in procesbeschrijvingen, protocollen en handboeken." Dit was één van de redenen voor Jolanda om het certificeringstraject te gaan volgen. "Bovendien merk je dat kwaliteitscertificering binnen de zorg een steeds belangrijker thema wordt. Fysiotherapeuten zijn bezig om pluspraktijken te ontwikkelen en ook huisartsen zijn bezig met accreditatie van hun praktijk. In hun kwaliteitseisen staat dat zij met partners moeten samenwerken, die ook gecertificeerd zijn. Wil je dus een gelijkwaardige gesprekspartner blijven, dan moet je zorgen dat je je zaken goed geregeld hebt."

Regelgeving

Een jaar lang zijn Jolanda en haar collega's intern bezig geweest om allerlei zaken op papier te zetten. "We hebben verschillende procedures beschreven en afspraken gemaakt. Hoe werk je een nieuwe collega in, hoe begeleid je stagiaires enzovoorts. Al snel kwam ik erachter dat er zoveel regelgeving is, dat het lastig is om dat zelf allemaal uit te voeren. Ik heb toen contact gezocht met Truus Eekhof van Company Care Consultancy. Haar bedrijf heeft veel ervaring met het begeleiden van fysiotherapiepraktijken naar certificering tot plus-praktijk. Met haar bedrijf staat zij goed aangeschreven bij de fysiotherapeuten, waar ik mee samenwerk. Vanaf april 2011 heeft zij ons begeleid, sturing en coaching gegeven en uiteindelijk heeft dit in november geleid tot het KIWA ISO 9001 certificaat."

Procesbeschrijving

Om het KIWA ISO 9001 certificaat te behalen, moeten er diverse procedures doorlopen worden en formulieren worden ingevuld. "We zijn begonnen met de processen die voor ons in eerste instantie het belangrijkste zijn: de primaire processen. Deze processen zijn gericht op de dieetbehandeling zelf. Wat gebeurt er als een patiënt

zich aanmeldt, hoe snel wordt hij geholpen, wat houdt de behandeling in, welke informatie geef ik mee en hoe verloopt de outcome. Tijdens dit traject hebben wij onze manier van verslaglegging aangescherpt: de verslaglegging gebeurt nu eenduidiger en meer SMART. De voortgang van de behandeling is daardoor meetbaar. Om de primaire processen zo goed mogelijk te laten verlopen, zijn diverse ondersteunende processen belangrijk. Deze hebben wij in kaart gebracht: bijvoorbeeld hoe monitor ik de kwaliteit en tevredenheid van de medewerkers, de begeleiding van stagiaires en hoe houd je het opgezette kwaliteitssysteem up to date."

EHBO-koffers

"Daarnaast zijn er kwaliteits-/meetprocessen. Deze processen monitoren het kwaliteitsmanagementsysteem van HRC. Welk afspraken gelden er binnen HRC, houdt iedereen zich daaraan, welke bijstellingen zijn er nodig? Op basis van metingen en feiten kun je als ondernemer het reilen en zeilen van de onderneming monitoren en houd je de onderneming op koers.

Je kunt allerlei prachtige protocollen en afspraken hebben, maar het is natuurlijk wel de bedoeling dat iedereen zich daar dan ook aanhoudt. Ook het monitoren van de klanttevredenheid is één van de onderdelen."

Naast deze procesbeschrijvingen vinden er locatiecontroles plaats. "Hierbij wordt onder andere gekeken of de weegschalen geijkt zijn en de lengtemeters op de goede hoogte hangen, maar ook wordt er gecontroleerd hoe de vluchtwegen zijn en of er bijvoorbeeld EHBO-koffers aanwezig zijn. Je spreekt dan over flinke uitgaven, maar achteraf realiseer je je dat dit wel belangrijk is. Je kunt er beter méé verleggen zijn dan óm verleggen."

Resultaat

Het KIWA ISO 9001 certificaat is drie jaar geldig. "In de tussentijd vinden nog twee controles plaats om te kijken of je daadwerkelijk doet wat je gezegd hebt en alle verbeterplannen zijn gerealiseerd. Het belangrijkste resultaat vind ik dat ik nu een instrument heb, waarmee ik de kwaliteit van mijn praktijk kan borgen. Tevens zijn we nu een gelijkwaardige gesprekspartner voor zorgverzekeraars en zorggroepen. Doordat zorggroepen ook dit proces hebben doorlopen en weten hoe lastig het soms is, geeft het bovendien een gevoel van verbondenheid."

Investering meer dan waard

Jolanda raadt andere diëtisten zeker aan om een kwaliteitsslag te maken: "Voor solopraktijken is het wellicht een te forse investering om dit certificaat te willen behalen, maar ook hen raad ik aan eens kritisch te kijken naar de processen en deze goed te beschrijven. Voor iets grotere praktijken is het de investering meer dan waard. Naast borging van de kwaliteit van je eigen praktijk, geeft zo'n certificaat het imago van de diëtist een enorme boost en worden we door andere zorgverleners en zorgverzekeraars als een waardig gesprekspartner gezien! Natuurlijk leverden we als Diëtistenpraktijk HRC al kwaliteit, maar nu kunnen we aantoonbaar laten zien, dat de cliënt bij ons centraal staat en onze zorg transparant en meetbaar is."