



VAZO

Vlaams Algemeen Ziekenhuis Overleg



Accreditering en certificering in de gezondheidszorg: een meerwaarde

Peter Degadt

Afgevaardigd Bestuurder VVI

Inhoudstafel

1. Aanleiding
2. Wat is kwaliteit?
3. Kwaliteit van zorg?
4. Wat is accreditering?
5. Keuzes
6. Voorstel van de werkgroep

1. Aanleiding

✓ Publieke verantwoording

Elsevier

Test-Aankoop

RIZIV-profielen

Mutualiteiten

Algemeen Dagblad

Visitatierapporten

✓ Regelgeving en toezicht

- ✓ Wet op de ziekenhuizen/Kwaliteitsdecreten/ ...
- ✓ Verschillende benadering tussen Vlaamse en federale overheden

1. Aanleiding

✓ Op weg naar accreditatie

Visitatie	>>> professional performance
Accreditatie	>>> health service delivery
EFQM	>>> management system
ISO (certifiëring)	>>> quality of operations

✓ Europa: vrij verkeer van personen en goederen → accreditatie als hefboom

2. Wat is kwaliteit?

- ✓ **Kwaliteit is gerechtvaardigd vertrouwen in een product/dienstverlening**

- ✓ **Vertrouwen in de spons**
 - ✓ 'Fitness for use'
 - ✓ Kwaliteitsgarantie = economisch begrip

- ✓ **Vertrouwen in het ambacht**
 - ✓ Garantiebewijs → controle op kwaliteit door de 'vinders' (kwaliteitscontroleurs avant la lettre)

- ✓ **Vertrouwen in de massaproductie**
 - ✓ Klant anoniem t.a.v. de producent
 - ✓ Kwaliteitsketen

2. Wat is kwaliteit?

- ✓ **Kenmerken**
 - ✓ **Klantgerichtheid**
 - ✓ **Structuur, proces, resultaat**
 - ✓ **Metten is weten**
 - ✓ **Alles kan beter**
 - ✓ **Integraal**

3. Kwaliteit van zorg?

Domein	Kenmerk
Kwaliteit van het methodisch-technisch handelen	Doeltreffendheid Deskundigheid Indicatiestelling Geschiktheid Veiligheid Zorgvuldigheid
Kwaliteit van de attitude van de beroepsbeoefenaar	Respectvolle bejegening Informatiebereidheid Vertrouwensrelatie Coöperatie Verantwoordingsbereidheid
Kwaliteit van de organisatie van de beroepsuitoefening	Continuïteit Beschikbaarheid Doelmatigheid Integrale zorg

3. Kwaliteit van zorg?

✓ Cave!

- ✓ Goede zorg bestaat niet, maar ontstaat in een zorgrelatie
- ✓ Professionals werken inductief, niet deductief
- ✓ Organisaties evolueren in relatie met hun omgeving
- ✓ Geen identieke methode
 - ✓ cure – care
 - ✓ verklären – verstehen
 - ✓ interventie - presentie
- ✓ Genees...
Verpleeg... **...kunde**

4. Wat is accreditering?

<p>Minimale kwaliteit</p>	<p>Erkenning → toegangsticket Focus op wet- en regelgeving → minimale voorwaarden</p>
<p>Optimale kwaliteit</p>	<p>Integrerend concept: doorheen het systeem worden resultaten zichtbaar Focus op systeem van kwaliteitsmanagement om de gewenste zorgresulaten te bekomen → nood aan intern kwaliteitsmanagement in elke (keten van) voorziening(en) Processturing Zowel patiëntgebonden als niet-patiëntgebonden activiteiten</p>

4. Wat is accreditering?

✓ “Accreditation”

“ A public recognition of the achievement of accreditation standards by a healthcare organization, demonstrated through an independant external peer assessment of that organization’s level of performance in relation to the standards.”

✓ “Standard”

“ A desired and achievable level of performance against which actual performance is measured.”

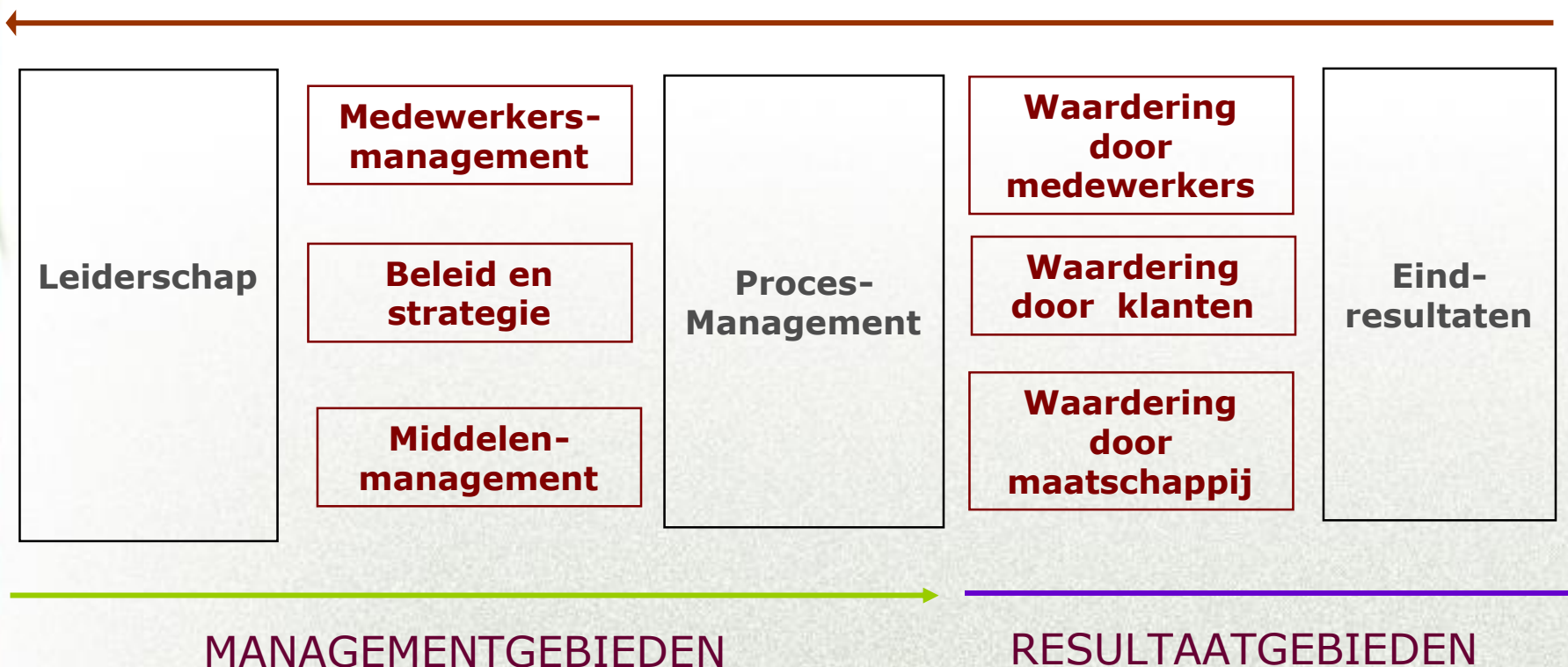
✓ Vlaams Kwaliteitsdecreet 17.10.2003, art. 3 §3

“Voorzieningen en gebruikers hebben elk een aandeel in de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de zorg, onverminderd de verantwoordelijkheid van de overheid.”

4. Wat is accreditering?

Stelsel bv. EFQM, Kwadrant, NIAZ...

LEREN – STUREN – VERBETEREN



Bron: Kwadrant: een managementmodel voor zorgexcellentie (pg. 24)

4. Wat is accreditering?

- ✓ **Kenmerken**
 - ✓ Normen: continu proces
 - ✓ Zelfevaluatie rapport
 - ✓ Beoordeling via audit door peers
 - ✓ Verbeterprincipe
 - ✓ Actieplan
 - ✓ Onafhankelijk instituut

5. Keuzes

- ✓ **Mogelijkheid 1: overheid = accreditering**
 - ✓ Non-conformiteit (erkenning, controle, inspectie)
 - ✓ Tekortkomingen en aanbevelingen (accreditering, audit, visitatie)
 - ✓ Visitatiecommissie = gemengd: inspectie + peers uit de sector

- ✓ **Mogelijkheid 2: taakverdeling**
 - ✓ overheid = erkenning, controle, inspectie
 - ✓ sector = accreditering, audit, visitatie
 - ✓ Variant 1: accreditering verplicht
 - ✓ Variant 2: accreditering vrijwillig

6. Voorstel van de werkgroep: mogelijkheid 2

- ✓ **Accreditatie op vrijwillige basis**
- ✓ **Eventueel beginnen met accreditatie van bepaalde zorgprogramma's ipv een volledige zorgvoorziening**
- ✓ **Vrijwillige accreditatie betekent terugtrekking overheid**

6. Voorstel van de werkgroep: mogelijkheid 2

- ✓ **Samenwerking met NIAZ**
 - ✓ Bestaande knowhow en afwezigheid taalbarrière
 - ✓ Internationale perspectief verruimt de blik
 - ✓ Nederlandse concept dient aangepast te worden aan Belgische realiteit
 - ✓ Stuurgroep VAZO-NIAZ
 - ✓ CZV

- ✓ **Overlegplatform: rol voor de bestaande Vlaamse instanties, organisaties, netwerken, kenniscentra...**