

NIAZ jaarbericht



2015



**Leren van elkaar | Pionieren met NIAZ-Qmentum
Resultaten op een rij | Puzzel van zorg
De toegevoegde waarde van accreditatie | Werk in uitvoering
Auditor 3.0 | Het NIAZ als opleider | Internationaal actief
Samen voor veilige zorg | Een spannend perspectief**

Patrick Cokelaere, PZ Heilige Familie

“Accreditatie draagt bij aan onze kernopdracht”

“Accreditatie is een manier om ons kwaliteitsbeleid duurzaam te verankeren in de organisatie”, vertelt algemeen coördinator Patrick Cokelaere van de Groep Zorg Heilige Familie in Kortrijk. Heilige Familie koos voor NIAZ-Qmentum vanwege de specifieke normensets voor de GGZ en de langdurige zorg. “Het mooie is, dat NIAZ-Qmentum vertrekt vanuit de werkvloer. Vooral de interne audits motiveren enorm.”

De Groep Zorg Heilige Familie werkt al tien à vijftien jaar gericht aan kwaliteit en veiligheid. De samenhang tussen de vele initiatieven ontbrak echter. “Accreditatie helpt ons het kwaliteitsbeleid duurzaam te verankeren in de organisatie”, vertelt Patrick Cokelaere. Contacten met het NIAZ waren er al sinds 2011. In 2014 koos Heilige Familie definitief voor NIAZ-Qmentum. De doorslag gaven de specifieke normensets voor de GGZ en de langdurige zorg - al moest daar in 2014 nog wel aan gewerkt worden. “De Vlaamse en Nederlandse overheidsnormen moesten geïntegreerd worden en de terminologie was onvoldoende helder”, aldus Cokelaere. “Er is een werkgroep geïnstalleerd, waar ook mensen van bij ons deel van uitmaakten.”

“Het motiveert dat accreditatie van directe meerwaarde is voor het werk”

Dynamiek

In het begin was er in huis wel sprake van enige weerstand tegen accreditatie. “Sommige artsen en medewerkers vreesden bureaucratie en niet iedereen stond open voor veranderingen. Maar toen we eenmaal echt begonnen, ver-

anderde dat. Doordat NIAZ-Qmentum vertrekt vanuit de werkvloer, ontstaat er dynamiek. Eigenlijk is iedereen erbij betrokken. Met name de vele interne audits hebben enthousiasme gegenereerd. Door systematisch te kijken, zagen we duizenden manieren om betere, betrouwbaardere zorg te bieden. Het motiveert dat accreditatie van directe meerwaarde is voor het werk. Bovendien kan iedereen zijn bijdrage leveren, waardoor er eigenaarschap ontstaat.” Tegelijkertijd bleek het met de bureaucratie nog wel mee te vallen. De NIAZ-Qmentum software helpt de zaken te ordenen. Het scheelt dat de Groep Heilige Familie al over een goed functionerend proces- en documentbeheersysteem beschikte.

Uitwisseling

Gaandeweg het accreditatietraject zijn vele verbeteringen doorgevoerd. Een mooi voorbeeld is de distributie van medicatie. “We zijn bij collega's gaan kijken hoe zij dat organiseren. Zo kwamen we tot een manier om het risico op distribatiefouten te verminderen”, vertelt Cokelaere. Voordat de Groep Heilige Familie zich bij het NIAZ aansloot, waren de contacten met collega-instellingen beperkt. Via het NIAZ is een uitwisseling met andere psychiatrische ziekenhuizen tot stand gekomen. “Het is boeiend om met collega's van gedachten te wisselen en zo samen beter te worden.” Cokelaere is zelf ook NIAZ-auditor geworden. Hij heeft zijn eerste proefaudit met NIAZ-Qmentum achter de rug. “Ook dat was interessant en leerzaam. Ik denk dat ik



Patrick Cokelaere: “Met name de vele interne audits hebben enthousiasme gegenereerd.” Foto: Groep Zorg Heilige Familie.

nog wel een keer of twee nodig zal hebben voordat ik het nieuwe auditen echt goed onder de knie heb.”

Never ending story

De Groep Heilige Familie werkt in een rechte lijn toe naar de audit in oktober 2016. “Het leeft in de organisatie en ik ben zeer blij met het enthousiasme. We zijn ervan overtuigd dat accreditatie bijdraagt aan onze kernopdracht: goede zorg leveren, goede behandelingen bieden en goede resultaten boeken. Tegelijkertijd zijn we ons ervan bewust dat het een ‘never ending story’ is: dat zit ingebakken in de principes van NIAZ-Qmentum en dat is goed.” ■