

Tegel 3 Kwaliteit

Kwaliteitsmanagementsysteem (HKZ-beoordeling)

De overheid eist dat zorginstellingen de kwaliteit van de zorg systematisch bewaken, beheersen en verbeteren middels een kwaliteitssysteem. Ondanks dat een keurmerk niet verplicht is, is binnen Annenborch het HKZ-model als kapstok gekozen. Het keurmerk is in 2022 weer verlengd en geldig tot en met 2025. HKZ dwingt ons om de processen omtrent klant-medewerker en organisatie continu te evalueren en daar waar nodig te verbeteren. De “strakke procesgerichte” HKZ staat eigenlijk haaks ten opzichte van de manier van werken die Annenborch voorstaat “de kracht van un goeien aard”. Juist die tegenstelling heeft ons in 2023 geholpen om alert te blijven op de werking van ons kwaliteitssysteem.

Externe audit

Annenborch wordt jaarlijks extern getoetst door de HKZ en zo ook in 2023. Annenborch is ook in 2023 met vlag en wimpel geslaagd voor de tussentijdse toetsing van de HKZ-norm. Er was een minor-tekortkoming die betrekking had op het ontbreken van een meerjaren interne audit programma. Hiernaast waren er nog een 3-tal verbeterpunten zoals het rapporteren op bijzonderheden in het zorgdossier, formuleren van verbeteracties op analyses en het ontbreken van een scholingsplan.

Interne audits

Om ook zelf te kunnen toetsen op kwaliteit worden er ook interne audits gehouden binnen Annenborch. Hiervoor huurt Annenborch een externe consultant in die gespecialiseerd is in de HKZ-norm. Annenborch kiest zelf de onderwerpen uit waarop getoetst wordt.

In mei 2023 heeft er een interne audit plaatsgevonden op een 4-tal clientdossiers, de exitgesprekken voor medewerkers en enkele verplichte documenten omtrent de directiebeoordeling. Alle 3 de onderwerpen zijn niet volgens die HKZ-norm en verdienen dus nog aandacht voor verbetering.