

Word steeds beter

Jaarbericht 2020

Inhoudsopgave



- 03** Voorwoord
- 04** Van NIAZ naar Qualicor Europe
- 05** Samen op weg
- 06** Persoonsgericht auditen, hoe doe je dat?
- 08** Verbeterkracht: steeds beter worden
- 09** Kwaliteit met het hart in alle sectoren van de zorg
- 12** Samen slim toetsen
- 14** Continu verbeteren in crisistijd
- 16** Externe toetsing van duurzame kwaliteitszorg
- 17** Jaarprijs persoonsgerichte zorg
- 18** Samen steeds beter worden
- 19** Kerncijfers 2020
- 21** Wij zijn Qualicor Europe
- 22** Colofon



Voorwoord

Het jaar 2020 gaat de boeken in als een historisch jaar. Het coronavirus trof de wereld en liet in 2020 een onuitwisbaar spoor na. Een spoor dat in 2021 verder doorgaat. De zorg onderging de ultieme stresstest. Anno 2021 blijkt het een uithoudingsvermogen test. Wij hebben gezien dat zorgorganisaties innovaties versneld doorvoerden. Om zo goed te kunnen blijven reageren op alle COVID-gerelateerde veranderingen. De opgedane accreditatie-ervaring hielp om snel en veilig te kunnen schakelen. Met veel vindingrijkheid en goede moed werd iedere dag weer de best mogelijke zorg geleverd. Wij zijn daarvan diep onder de indruk.

Door de pandemie hebben wij in 2020 alle audits tussen medio maart en september moeten uitstellen. Wij hebben geleerd elkaar digitaal te ontmoeten en ook via een scherm verbinding met elkaar te maken. Anders dan wij graag wilden, maar er kon meer digitaal dan wij dachten. Wij startten in september met remote audits, zodat wij toch, op veilige afstand, konden 'langskomen'. De zorg professionals die wij spraken, waren trots om hun werk en zorg voor kwaliteit, ook in crisistijd, aan ons te laten zien. Zo veel openheid die via tablets te aanschouwen was, bracht een nieuwe ervaring met zich mee.

En die trots is waar wij graag mee werken. Daar zit de energie voor kwaliteit. Kwaliteit komt niet vanzelf tot stand. Dat vraagt een doordacht systeem dat zorgprofessionals in staat stelt om, in samenspraak met de zorgvrager, de juiste zorg op het juiste moment en wijze te leveren. En het vraagt een leefwereld met betrokken zorgprofessionals die verantwoordelijkheid krijgen en nemen. Wij hebben een nieuwe koers ingezet. Een koers die deze leefwereld en systeemwereld wil samenbrengen. Die doorbouwt op de intrinsieke motivatie van mensen om samen steeds beter te worden. Want mensen zorgen voor het verschil.

In dit jaarbericht blikken wij terug op 2020, ook voor ons een historisch jaar. Om onze nieuwe koers kracht bij te zetten, gingen wij vanaf 1 oktober 2020 verder onder een nieuwe naam. Van NIAZ naar Qualicor Europe, wat staat voor kwaliteit ('Quali') met het hart ('cor' in het Latijns) in de zorg.

Ik wens je veel leesplezier.

*Met hartelijke groet,
Ellen Joan*

Van NIAZ naar Qualicor Europe

In 2020 hebben wij onze naam veranderd, als onderdeel van de nieuwe koers die wij inzetten. Het verhaal hierachter lees je hieronder.

Succes door kwaliteit

Al meer dan twintig jaar staan wij voor kwaliteit. Opgericht voor en door mensen in de zorg. Om het leven voor patiënten en bewoners jaar in jaar uit steeds beter te maken. Door middel van audits en begeleiding helpen wij organisaties 'het huis op orde te krijgen'. Met succes!

Zeker in 2020, in het oog van de storm van de coronacrisis, zagen wij hier sprekende voorbeelden van. Zorgorganisaties stonden voor heftige uitdagingen. Mede doordat zij zich goed hadden voorbereid op onverwachte situaties, konden zij de uitdagingen aan. En konden zij veilige patiëntenzorg blijven garanderen. Dat is waar wij gelukkig van worden!

Van Verantwoorden naar Continu Verbeteren

Onze relaties zijn altijd bezig met de zorg voor mensen. Beter, sneller, veiliger. En wij zijn altijd op zoek naar hoe wij hen kunnen inspireren en helpen om verbeteren te verbeteren.

Het gaat dus om Continu Verbeteren. Dat is fundamenteel anders dan Achteraf Verantwoorden. Accreditatie is niet het doel. Het is een middel om tot betere zorg te komen. Het moet, naast vertrouwen, houvast en ruimte geven. Zodat onze aanwezigheid nooit aanvoelt als beklemmend. Maar juist als een geruststellende steun.

Van Jurylid naar Coach

Hierbij kan het niet anders dan dat wij als organisatie en als collega's een andere rol gaan spelen. Steeds minder de rol van het jurylid dat wacht aan de eindstreep, kijkend of de renners het hebben gehaald. Wij staan juist naast ze, en bepalen samen de mijlpalen en de weg erheen. Geen start- of eindpunt is hetzelfde.

Wij staan daarom niet aan de zijlijn en zeker niet pas aan de finishlijn. Wij staan op het veld. Bij de voorbereiding, bij de start en tijdens de wedstrijd. En wij steunen ze erna.

Samen sneller en flexibeler

Samen brengen wij in kaart waar een zorgorganisatie staat. Samen stippelen wij een route uit. En sluiten wij nauw aan bij de realiteit van de organisatie. Zo kunnen wij sneller en flexibeler inspelen op ieders actualiteit. Zodat zij de resultaten bereiken die zij het belangrijkste vinden.



Daarom: een nieuw aanbod vraagt om een nieuwe naam

Door de veranderingen in houding én werkwijze, dekte het woord Accreditatie in de naam NIAZ de lading niet meer. Daarbij lonkt na Nederland en België, ook de rest van Europa. Daarom heetten wij vanaf 1 oktober 2020 Qualicor Europe: kwaliteit ('Quali') met het hart ('cor' in het Latijn) in de zorg. Dat doen wij met ons aanbod van Assessments en Academy. Waarmee wij onze relaties helpen zich continu met kleine doelgerichte stappen te verbeteren.

Word steeds beter

Kortom, wij willen verbeteren verbeteren. Daarom zorgen wij voor overzicht met oog voor details, zodat onze relaties weten waar zij staan en wat nodig is voor de volgende stap. Samen zien wij meer!

Samen op weg

In juni 2020 namen wij tijdens een serie van webinars onze auditoren en zorgorganisaties mee in de ontwikkelingen die wij hebben ingezet om goed te blijven aansluiten bij de behoeften van het veld. Voorafgaand hebben wij veel input opgehaald tijdens gesprekken met bestuurders in allerlei sectoren van de zorg in Nederland en Vlaanderen, en met onze internationale collega's in de ISQua Accreditation Council. Tijdens de webinars vertelden wij waarom en welke nieuwe assessmentprogramma's wij gaan aanbieden.

Fundament bouwen

Accreditatie gaat over het samen bouwen van het fundament waarop mensen vertrouwen dat de zorg veilig en verantwoord is georganiseerd, waarop je kan doorgroeien en waarop je in tijden van crisis kan terugvallen. Ons internationaal normenkader fungeert hierbij als routekaart waarop teams onderweg kunnen volgen hoe ver zij zijn. Ons assessment geeft vervolgens inzicht waar ze staan. Het is de objectieve spiegel die sterke punten en blinde vlekken laat zien.

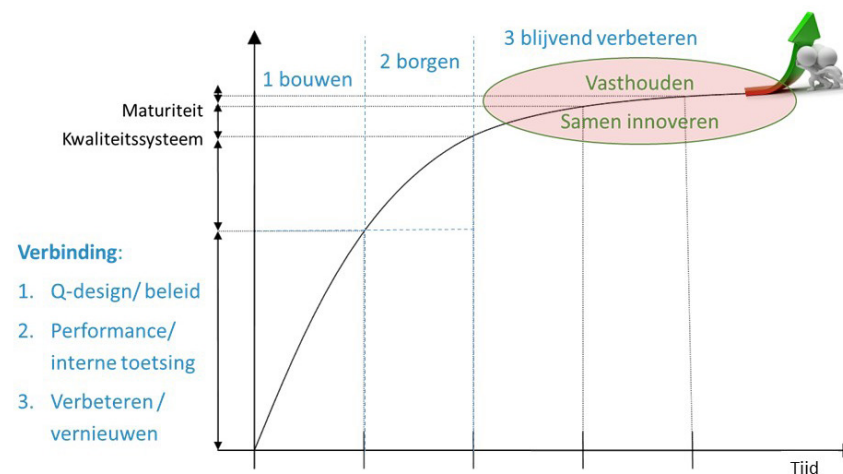
Tijdens een assessment toetsen wij dit fundament en de verbeterkracht die ervan uitgaat.

Iedere accreditatiecyclus heeft een eigen accent:

- De eerste cyclus staat in het teken van het **bouwen** van het kwaliteitssysteem (fundament).
- In de tweede cyclus verschuift het accent naar **borging** en het volledig doorlopen van de PDCA-cyclus.
- Vanaf de derde cyclus ligt de focus op de cultuur van **continu verbeteren**. Hoe houd je vast wat is gerealiseerd? Hoe leer en innoveer je samen?

'One size does not fit all'

Ons uitgangspunt is dat iedere zorgorganisatie een stap verder kan komen in het realiseren van hun eigen kwaliteitsambities. Daarom ontwikkelden wij passende assessmentprogramma's voor iedere fase en zorgen wij voor een ondersteunend trainingsaanbod. Wij vertrekken daarbij steeds vanuit de intrinsieke motivatie van de zorgprofessionals om steeds beter te willen worden.



De bekende **instellingsbrede accreditatie**, waarbij wij één keer in de vier jaar toetsen, blijft. Soms zien wij dat deze stap te groot is om in één keer makkelijk te nemen. Daarom zorgen wij voor een passend aanbod van **certificering**, waarin zorgorganisaties zich de basisprincipes van het kwaliteitssysteem eigen kunnen maken om vervolgens de volgende stap te kunnen zetten.

Nieuw is ons wereldwijd innovatief model: het **Continu Verbeterprogramma**. Dit programma bestaat uit drie sequential audits verdeeld over een periode van vijf jaar. De audits zijn kleine thematische toetsmomenten die worden ingebed in de eigen kwaliteitscyclus om zo het continu verbeteren te stimuleren.

En wij ontwikkelden een aantal **verdiepende opties** voor organisaties die willen excelleren in een bepaald domein, zoals aantoonbaar verbeteren, mensgerichte zorg, onaangekondigde audits en patiënt auditoren.

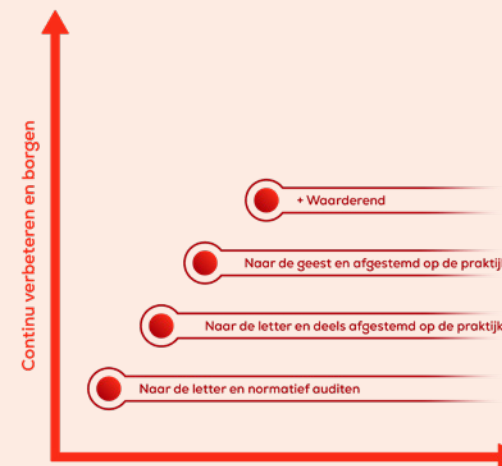
Persoonsgericht auditen, hoe doe je dat?

In oktober 2020 leidden wij tijdens een serie van interactieve trainingen onze externe auditoren op in het gedachtegoed van waarderend auditen. Waarderend auditen is geïnspireerd door de kracht van positieve psychologie. Je werkt vanuit de intrinsieke motivatie en energie van mensen. Deze mensgerichte focus past bij onze passie om persoonsgerichte zorg verder te stimuleren. Dat is zorg met de zorgprofessional in de lead als partner van de zorgvrager. Daar geloven wij in!

“Met waarderend auditen laten wij zorgprofessionals op een andere manier naar hun dagelijks werk kijken. Om zo samen te ontdekken waar en hoe zij nog betere resultaten kunnen creëren. In de auditgesprekken gaan wij met elkaar op zoek naar kansen voor het continu verbeteren in de dagelijkse praktijk.” aldus **Patrick Vandebroek**, senior adviseur en trainer.



Patrick Vandebroek



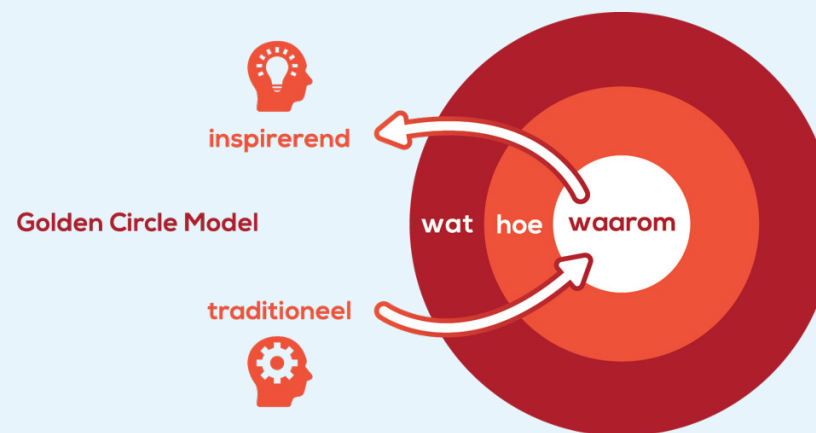
Evolutie audits: van papier naar persoon

De focus in audits is in de afgelopen twintig jaar geëvolueerd van de letter naar de geest van de norm. Tien jaar geleden toetste men het kwaliteitssysteem vooral door te kijken naar alle aanwezige procedures. Geleidelijk verschoof de aandacht en volgden auditoren via tracers de kwaliteitswerking in de praktijk. In die praktijk kregen wij steeds meer oog voor lokale relevantie en toepasbaarheid, oftewel toetsen vanuit de bedoeling van de norm. De vraag is niet of zorgprofessionals werken met de norm, maar hoe zij werken met de norm. En of de bedoeling van de norm is vertaald in een bruikbare werkwijze. En wij gaan een stap verder. Omdat wij geloven in persoonsgerichte zorg, geloven wij ook dat leren van positieve ervaringen meer energie oplevert. Daarom hebben wij waarderend auditen geïntroduceerd.



Waarderend auditen

Wij stimuleren zorgorganisaties een cultuur van veiligheid en vertrouwen te ontwikkelen, waarin samen wordt geleerd en waar ruimte is voor scholing, ontwikkeling en initiatief. Waarderend auditen levert hieraan een bijdrage. De focus ligt, net als in Safety-II, op wat goed gaat en hoe veiligheid is ingebouwd in een zorgorganisatie. De auditoren starten dan ook het gesprek met wat goed gaat en waar men trots op is. Zo zet je zorgprofessionals in hun kracht. Je spiegelt hen in hun mogelijkheden om verbeterpunten verder op te pakken. Ook gebruik je de kracht van successen om te verbeteren. Hierdoor bevordert je het kwaliteitsdenken, vergroot je de veranderbereidheid en stimuleer je de actieve bijdrage van zorgprofessionals (respons-ability).



Golden Circle

Om waarderend te auditen vanuit de bedoeling van de norm, gebruiken wij de Golden Circle van Simon Sinek. Waarderend auditen start met de **'why'**: continu willen verbeteren voor jouw zorgvragers, collega's en eigen organisatie. Vervolgens kijk je vanuit de bedoeling van de norm naar de **'how'**: hoe doen wij dat en hoe maken wij afspraken binnen onze zorgorganisatie? Van daaruit kijk je naar de **'what'**: wat is daarvoor georganiseerd? Wat doen wij dan? Op deze manier werkt de norm als een anker dat de 'what' in de praktijk steeds verbindt aan de achterliggende 'why'.

Verbeterkracht: steeds beter worden

Steeds beter worden, dat wil Erasmus MC. Om de eigen verbeterkracht te vergroten, heeft het universitair medisch centrum zich ingezet voor een primeur. Als eerste zorgorganisatie in Nederland heeft het zich begin oktober 2020 door Qualicor Europe in een pilotaudit laten toetsen op verbeterkracht. Vanwege de COVID-19-pandemie was de geplande accreditatieaudit een jaar uitgesteld. Dat bood de kans om samen een pilotaudit uit te werken.

Dr. Joke Boonstra, lid Raad van Bestuur, vertelt: “Het feit dat wij accrediteren, staat niet ter discussie. Wij willen aan de buitenwereld laten zien dat wij continu bezig zijn met kwaliteit en veiligheid. En veiligheid is de basis, integraal in de hele organisatie. Dit moet op orde zijn. Dit zijn belangrijke uitgangspunten.”

“Iedere zorgprofessional is intrinsiek gemotiveerd om iedere dag kwaliteit te leveren.”



Ellen Joan en Joke spreken tijdens hun boswandeling over verbeterkracht



“Als ik kijk naar de accreditatie van de toekomst, dan moeten wij toetsen volgens de geest van de norm en niet volgens de letter van de norm. Wat wordt er echt met een bepaalde norm bedoeld. En wij moeten gaan van controle op kwaliteit naar kwaliteitsverbetering. Als organisatie willen wij laten zien dat wij continu bezig zijn om de zorg beter maken. En als wij daarop worden beoordeeld, dan geeft dat beweging en energie! Als wij dit samen voor elkaar krijgen, dan

krijgen zorgprofessionals het gevoel dat accreditatie niet iets is wat moet, maar wat je wilt.”

Joke Boonstra gaf in een boswandeling met Ellen Joan van Vliet aan dat ze met een goed gevoel vooruit kijkt: “Qualicor Europe geeft ons ruimte, houvast en vertrouwen. Dat sluit aan bij de dagelijkse praktijk. Dit geeft veel energie in de organisatie.”

Kwaliteit met het hart in alle sectoren van de zorg

Wij willen kwaliteit van zorg blijven ontwikkelen om zo kwaliteit van leven steeds beter te maken. Daarom strekt ons aanbod van Assessments en Academy zich uit over de volle breedte van de zorg. In 2020 hebben wij weer mogen samenwerken met organisaties in verschillende zorgsectoren. Met een aantal van hen blikken wij terug.

Toetsen in de geest van de norm



De zorg is complex. Wil je de juiste zorg juist leveren en steeds beter worden, dan zijn afspraken nodig. Bijvoorbeeld over hoe je veilig samenwerkt. Bij het toetsen in de geest van de norm, kijken wij hoe men omgaat met die afspraken: wordt de bedoeling of de letter nageleefd? Teams die werken vanuit de bedoeling, spreken elkaar aan en volgen samen op. Zo worden letters minder dwingend en zelfverantwoordelijkheid groter. Met onze auditoren en zorgorganisaties werken wij samen om steeds de bedoeling in het oog te houden en de letters deze te laten toelichten.



♥ Ouderenzorg

ZorgSaam Sluis

In november 2020 ontving ZorgSaam Sluis hun Qmentum Global deel-accreditatie voor hun drie ouderenzorglocaties. De organisatie heeft na de fusie met ZorgSaam Zeeuws Vlaanderen een enorme transitie doorgemaakt. In korte tijd heeft ze ervoor gezorgd dat de kwaliteit van zorg op een goed niveau is, er veel aandacht is voor het welzijn van bewoners en de cultuur gericht is op continu verbeteren van kwaliteit.

“Ik ben enorm trots op alle ontwikkelingen. Wij zijn weer een organisatie waar medewerkers graag werken en bewoners graag wonen”, aldus **Piet van der Maas**, lid Raad van Bestuur.



Thuisverpleging

Wit-Gele Kruis Vlaams-Brabant

In juli 2021 behaalde het Wit-Gele Kruis Vlaams-Brabant als eerste thuisverplegingsorganisatie in de provincie de Qmentum Global accreditatie. De audit stond oorspronkelijk in mei 2020 gepland, maar kon vanwege COVID-19 niet doorgaan. De organisatie heeft een duidelijke visie op kwalitatieve en veilige thuisverpleging met een warm hart voor de patiënten.

Els Mathues, algemeen directeur: “Onze zorgverleners zijn te gast bij hun patiënten thuis. Werken in de thuisverpleging vraagt een professionele en persoonlijke aanpak. Procedures en een verbetercultuur binnen de organisatie bieden daarbij een houvast, maar het zijn onze zorgverleners die met hun expertise en toewijding de beste zorg bieden op maat van elke patiënt. Wij zijn trots op de lovende woorden van de auditoren over de warmte en gedrevenheid van onze zorgprofessionals.”



Zelfstandige behandelcentra

Dentius

Dentius is een samenwerking van meer dan vijftig tandartspraktijken in België, en een groeiend aantal praktijken in Nederland, Frankrijk en Duitsland. In haar visie zit een sterke focus op kwaliteit, innovatie en dienstverlening verankerd. Eind 2019 behaalde Dentius als enige tandheelkundige organisatie in Europa, een Qmentum Global accreditatie via Qualicor Europe voor vijftien praktijken.

Ivan D’hauwe, CEO: “Wij streven naar een kwalitatieve tandzorg waarbij de patiënt steeds centraal staat. De accreditatie is een bewijs hiervan: wij worden er steeds aan herinnerd dat elk aspect van onze dienstverlening, zowel medisch als niet-medisch, bijdraagt tot de ervaring van de patiënt. Het behalen van de accreditatie is een beloning en tegelijk een constante drijfveer om het nog beter te doen.” In 2020 startte Dentius met de voorbereiding van de volgende accreditatie voor alle praktijken in Vlaanderen.



Geestelijke gezondheidszorg

Psychiatrisch Centrum Ariadne

In december 2020 bezochten wij het Psychiatrisch Centrum Ariadne voor hun eerste instellingsbrede accreditatie. Met een positief besluit als resultaat. Binnen het ziekenhuis zijn een grote betrokkenheid en enthousiasme voelbaar op alle niveaus in de organisatie rond het thema kwaliteit en patiëntveiligheid.

Marc Vandergraesen, algemeen directeur: "Dit internationale kwaliteitslabel is voor iedereen een stimulans om de verbetercultuur in ons ziekenhuis de komende jaren verder uit te bouwen en ons blijvend in te zetten om kwaliteitsvolle en veilige zorg te bieden aan onze cliënten."



Radiotherapie

Zuidwest Radiotherapeutisch Instituut

Het Zuidwest Radiotherapeutisch Instituut (ZRTI) biedt hoogwaardige radiotherapie aan mensen met kanker. In april 2020 behaalde het ZRTI als eerste radiotherapeutische instituut de Qmentum Global accreditatie. Wij bezochten het instituut in maart 2020, net voor de coronamaatregelen werden afgekondigd.

Bestuurders **Kees Griep** en **Peter Jongens** vertellen: "Wij zijn trots op de complimenten dat kwaliteitsdenken wordt gedragen door iedereen binnen onze organisatie en dat onze patiënten worden omringd met warmte en aandacht. Vooral patiëntparticipatie zit echt in het DNA van onze medewerkers."

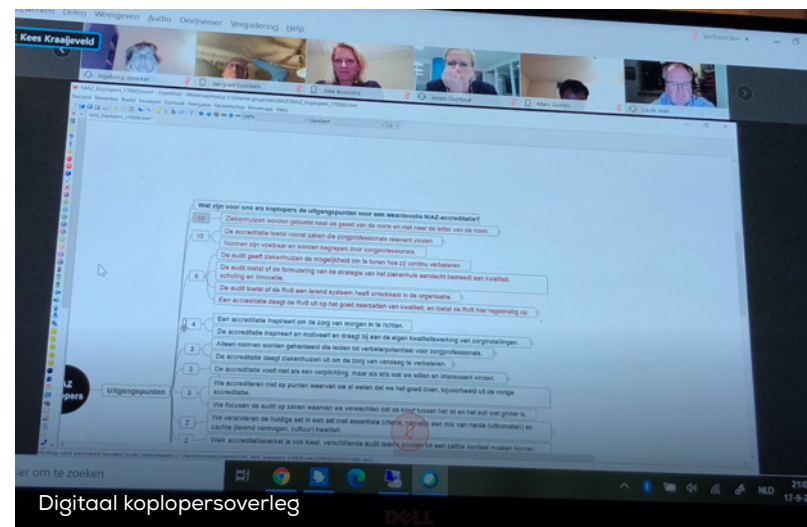
Samen slim toetsen

Terugdringen van regeldruk en administratieve lasten staan hoog op de agenda van de zorg. Een ambitie die Qualicor Europe van harte ondersteunt. Wij helpen zorgorganisaties hoe zij kwaliteit kunnen inbouwen in hun dagelijkse processen. Zodat het makkelijk is om kwaliteit te leveren en op te volgen. Wij werken samen met partners in het veld om deze ambitie te realiseren. Ook kijken wij kritisch naar onze eigen manier van toetsen en onderzoeken wij waar wij kunnen ontdebellen.

Accreditatie van de toekomst

Een koplopersgroep met vertegenwoordigers van het CWZ, Erasmus MC, LUMC, Rijnstate en Spaarne Gasthuis hebben samen met ons nagedacht over hoe accreditatie kan doorontwikkelen. Om zo waarde te blijven toevoegen voor zorgorganisaties die al meerdere accreditatiecycli hebben doorlopen. Het belangrijkste doel blijft om zorgprofessionals te ondersteunen om continu te werken aan integrale kwaliteitszorg. In een digitale werksessie begeleid door Kees Kraaijeveld, directeur van De Argumentenfabriek, hebben wij samen **drie uitgangspunten** geformuleerd voor accreditatie van de toekomst.

Het coronajaar heeft het tempo vertraagd, maar wij blijven samen met de koplopersgroep optrekken om deze uitgangspunten verder uit te werken. En dat weer in afstemming met al onze zorgorganisaties en auditoren. Zo worden wij samen steeds beter.



Drie uitgangspunten

1

Wij toetsen in de geest van de norm, met een heldere uitleg van de bedoeling.

2

De meerwaarde van de normen voor kwaliteit is duidelijk en invoelbaar.

3

Er is ruimte voor maatwerk om verbeterkracht en leervermogen voor jouw organisatie te kunnen versterken.

Ontdubbelen door combineren van toetsmomenten

Sinds 2020 hebben Stichting Nefrovisie en Qualicor Europe de toetsing van dialysecentra op elkaar afgestemd. De Plenaire Visitatiecommissie NFN/V&VN Dialyse & Nefrologie, ondersteund door Nefrovisie, toetst de vakinhoudelijke kwaliteit van de zorg. En Qualicor Europe toetst het kwaliteitsmanagementsysteem van het dialysecentrum. De dialysecentra delen de resultaten van deze toetsingen met beide organisaties.

Marc ten Dam, internist-nefroloog, in 2020 voorzitter van de Commissie Herziening Visitatiesystematiek en tevens voorzitter van de Plenaire Visitatiecommissie, vertelt: “Vanaf de start hebben wij stakeholders betrokken bij deze herziening. Wij hebben een veldraadpleging en een invitational conference gehouden voor alle betrokken partijen. Daarnaast zijn verschillende terugkoppelmomenten ingebouwd, ook met de verzekeraars en de patiëntenverenigingen. Het is een nieuwe stap in het kader van ontdubbelen en verlagen van de regeldruk. Maar er verandert meer”, vertelt hij. “Wij wilden bij de visitatie de uitkomsten van zorg meer als uitgangspunt gaan nemen en meer aandacht voor het patiëntperspectief en het team- en leerklimaat. Wij hopen dat door deze nieuwe werkwijze het kwaliteitsmanagement effectiever wordt en tegelijkertijd de auditbelasting voor het ziekenhuis afneemt.”



Flevoziekenhuis



Marc ten Dam

Qmentum Global



Een belangrijke stap zetten wij al in 2019 door te toetsen volgens het nieuwe normenkader van Qmentum Global. Dit normenkader stelt de mens centraal en telt bijna een kwart minder criteria dan de vorige Qmentum versie. Daarnaast focussen wij nog meer op relevantie: hoe dragen criteria bij aan de kwaliteit en veiligheid van zorg? Het is snappen of schrappen! Zo kijken wij samen met zorgorganisaties goed naar de toepasbaarheid van de normen. En zoeken wij naar manieren om zorgprofessionals meer controle over, maar vooral plezier in hun kwaliteitszorg te geven.

Continu verbeteren in crisistijd

Auditen in crisistijd

De coronacrisis in Nederland startte op 27 februari 2020 met de eerst bewezen patiënt met COVID-19 in het ETZ. Het ziekenhuis was zich op dat moment volop aan het voorbereiden voor de audit die in april ging plaatsvinden.

“Hoe begrijpelijk ook, het was een teleurstelling dat de audit niet kon doorgaan, vertelt **Sophie Truijens**”, senior adviseur kwaliteit. “Wij hadden er lang naartoe gewerkt en waren er klaar voor. Vrij snel zijn wij al met Qualicor Europe gaan nadenken over wanneer en hoe wij de audit toch nog in 2020 konden laten plaatsvinden. Wij prikten een nieuwe datum in november. Toen in september de tweede coronagolf begon, was het weer spannend of de audit kon doorgaan. Enkele weken voorafgaand aan de audit besloten wij gezamenlijk om de audit digitaal te doen.

Dit bracht een heel andere voorbereiding met zich mee. De techniek moest goed werken. Wij hebben met onze ICT-afdeling van tevoren alles uitgebreid getest. Toch blijft het spannend op de dag zelf. En het was een puzzel om het organisatorisch rond te krijgen. Kunnen wij genoeg drukbezette collega's vrijmaken voor de gesprekken? En wat wil het auditteam zien en kan dit? Zo was rondlopen met een buddy op de IC niet mogelijk. En sommige afdelingen waren omgebouwd tot COVID-cohort afdeling.

Uiteindelijk is het heel goed en efficiënt verlopen. Op verschillende plekken stonden buddy's met laptops stand-by. Als een auditor aangaf “dit wil ik

graag zien”, dan konden wij snel een live verbinding regelen. Voor de geplande interviews hadden wij speciale ruimtes ingericht waar een collega online in gesprek ging met een auditor. Dit voelde natuurlijk wel anders dan wanneer een auditor bij jou op bezoek komt. Het is minder persoonlijk, maar de zorgverleners hebben het niet als vervelend ervaren. Wij kijken er positief op terug en zijn trots dat wij in een extra drukke tijd zo'n mooi resultaat met elkaar hebben neergezet.”



Remote audit in ETZ

Remote audit: op afstand maar toch dichtbij



Veel zorgorganisaties moesten noodgedwongen hun accreditatie-audit uitstellen vanwege de COVID-19 pandemie. Eind september 2020 kon een aantal audits doorgaan, maar wel op een bijzonder wijze. Via een zogeheten remote audit; een digitale audit met auditoren op afstand. Onze auditteams gingen online in gesprek met zorgprofessionals en patiënten.

Voorzitter auditteam **Ton Ruikes** vertelt: “Natuurlijk was het wennen. Normaal gesproken lopen wij rond, gaan op de werkplek het gesprek aan en hebben de mogelijkheid om ergens ‘om het hoekje’ te kijken. Nu verliepen de gesprekken via een online vergadertool en de afdelingsbezoeken werden gedaan door een buddy met een tablet. Het was veel meer geregisseerd. Toch hebben wij alles kunnen toetsen wat wij wilden. En ook gesprekken met patiënten kunnen voeren om vanuit patiëntperspectief te toetsen. Al vonden patiënten het vaak moeilijk om via een tablet te communiceren.

Complimenten voor alle zorgorganisaties, want remote auditen vergt echt een andere en uitgebreidere voorbereiding om via een tablet alles te kunnen laten zien. Het was een bijzondere ervaring, maar het werkt. Uiteraard gaat er niets boven een fysieke audit; echt de sfeer proeven, nog even teruglopen of spontaan met iemand in gesprek raken.”

Qualicor Europe als partner tijdens een crisis

Kwaliteit en veiligheid zijn het fundament van iedere zorgorganisatie. Hoe belangrijk dit is, werd duidelijk toen in 2020 de COVID-19 pandemie zijn intrede deed. **Jorien Soethout**, senior adviseur, legt uit: “Juist nu wilden wij onze zorgorganisaties goed blijven ondersteunen. Welke aspecten van kwaliteitsmanagement zijn in crisistijd extra relevant? Hoe kan kwaliteitsmanagement helpen om straks weer terug te gaan naar ‘normaal’? Ons normenkader geeft hiervoor houvast. In een serie korte artikelen op onze website hebben wij daar aandacht aan besteed. Ook ontwikkelden wij samen met Infoland een COVID-19 evaluatietool die zorgorganisaties konden gebruiken om tijdens de pandemie acties te prioriteren en vervolgens te evalueren.”

Al in een vroeg stadium zijn wij gaan nadenken over hoe ook in tijden van crisis kon worden getoetst. Een audit kan ook dan de wind in de rug zijn om te weten waar je staat, door te pakken waar dat nodig is en trots te zijn op wat je samen hebt bereikt. Wij hebben in nauw contact met onze auditteam voorzitters en onze wereldwijde accreditatiecollega's uitgewerkt hoe wij dat veilig en waardevast konden organiseren. Na een uitgebreide risico-inventarisatie bleek remote auditen in deze omstandigheden een goed alternatief.

“De sleutelwoorden bleken contact en voorbereiding. Wij hebben veel overlegd met onze auditteams en zorgorganisaties; vooraf over verwachtingen, achteraf over ervaringen. Al het geleerde werd opgenomen in onze remote-checklist voor de volgende audit. Wij zijn trots dat wij in staat zijn geweest om samen met onze auditoren en de zorgorganisaties een effectieve remote audit mogelijk te maken.”, aldus Jorien Soethout.

Externe toetsing van duurzame kwaliteitszorg

Qualicor Europe heeft onderzoek gedaan en met veel bestuurders in de zorg over de hele wereld gesproken. Wij wilden weten hoe zij over accreditatie van de toekomst denken. Het is fantastisch om te zien dat de intrinsieke motivatie om steeds beter te willen worden, heel hoog is. En een externe blik houdt je scherp. Dat onderschrijven ze allemaal. Maar dan wel graag zonder het gevoel van moeten.

Zo ook UZ Gent. In 2020 startten wij een samenwerking op hoe wij externe toetsing op waarderende wijze integreren in het eigen kwaliteitsbeleid van UZ Gent. Wij hebben een gezamenlijke ambitie om kwaliteit met de professional in de lead als partner van de patiënt te stimuleren. Belangrijkste doel daarbij is het duurzaam versterken van de eigen kwaliteitswerking vanuit de mensen zelf.

Professor dr. Frank Vermassen, hoofdarts, vertelt: "Wij ontwikkelen een eigen kwaliteitskader waarin wij accenten leggen die passen bij onze organisatie en de belevingswereld van onze medewerkers. Dit betekent niet dat externe toetsing niet meer noodzakelijk is. Wij vinden het juist belangrijk dat dit kwaliteitskader wordt getoetst door een externe partner, zoals Qualicor Europe. Zij kunnen ons wijzen op blinde vlekken en helpen continu te verbeteren. Op die manier



Frank en Ellen Joan spreken tijdens hun boswandeling over hun samenwerking



denken wij onze kwaliteitsevaluatie op een hoger niveau brengen die nog meer wordt gedragen door onze medewerkers."

"Externe toetsing helpt om te zien waar je staat."

In hun nieuw uit te zetten koers, wil UZ Gent meer aandacht besteden aan de concrete kwaliteitsbeleving. Belangrijk uitgangspunt is dat ze samen met alle zorgprofessionals kijken hoe je

komt tot een breed gedragen systeem dat kwaliteit op een goede manier borgt. In 2020 heeft het ziekenhuis de tijd genomen om de contouren van hun kwaliteitsbeleid neer te zetten. "Onze Quality Review Board heeft vervolgens de eerste kaders uitgetekend van ons eigen kwaliteitsbeleid. Prikkelend, praktisch, patiëntgericht en permante evolutie zijn de kernwoorden van onze nieuwe kwaliteitskoers", aldus Frank Vermassen en Kristof Eeckloo, directeur Strategische beleidscel.

In een boswandeling spraken Frank en Ellen Joan over de zin van en zin in externe toetsing.

Jaarprijs persoonsgerichte zorg

Zorg is mensenwerk. Mensen zorgen voor het verschil. In hoe kwaliteit wordt gemaakt en wordt beleefd. Iedere zorgprofessional heeft persoonsgerichte zorg hoog in het vaandel staan. Persoonsgerichte zorg is zorg die is afgestemd op iemands persoonlijke behoeften, wensen en voorkeuren. Waarbij de cliënt door de zorgprofessionals wordt benaderd als partner in het zorgproces.

Een logisch thema dus voor de Jaarprijs 2020. Vanwege de COVID-19-crisis vond de finale eind juni digitaal plaats. De tien finalisten stuurden een filmpje in over hun initiatief. De jury, bestaande uit patiënt-vertegenwoordigers uit Nederland en Vlaanderen, beoordeelde deze en stelde de deelnemers via videoconferentie nog een groot aantal vragen. Laat jezelf inspireren door de tien mooie initiatieven.



Uit alle inzendingen zijn vijf inzendingen door het publiek genomineerd en vijf door een vakjury. Zij gingen door naar de finale. In totaal namen 47 Nederlandse en Vlaamse zorginstellingen deel aan de voorrondes en zijn er meer dan 25.000 stemmen door het publiek uitgebracht.



Winnaar 1e prijs

Bravis Ziekenhuis met hun initiatief 'MedGezel'

Samen beslissen, door samen te luisteren. Bravis Ziekenhuis zet toekomstige dokters in als 'MedGezel', coach van de patiënt. Zij leren zo hoe patiënten hun beslissingen maken. En de patiënt krijgt de ondersteuning van een deskundige stem en oren om een goede beslissing te kunnen maken.



2e prijs

OLVG: 'Driehoog-achter Oncologische Zorg Thuis'.

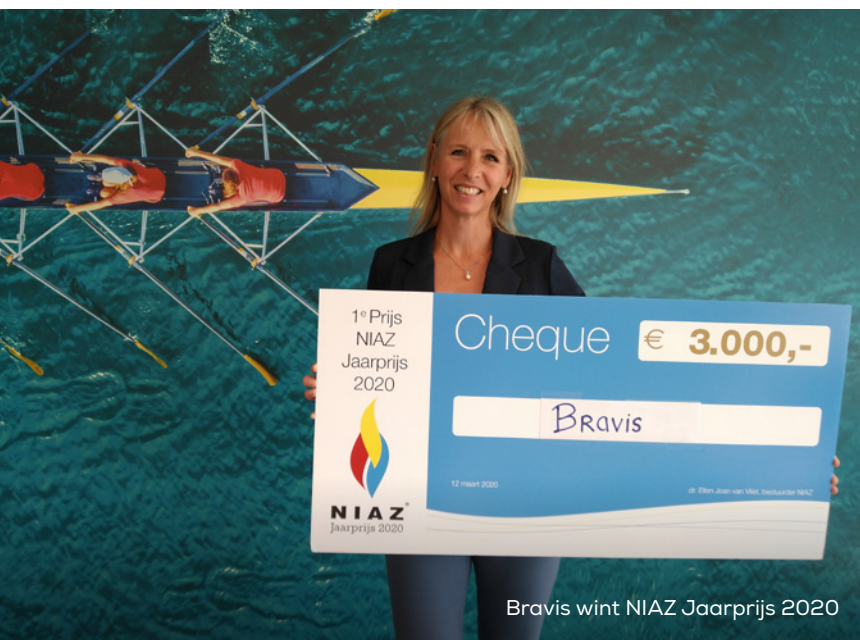
OLVG draait de rollen om. Normaal is de patiënt te gast in het ziekenhuis. Maar als jouw leven door een ernstige ziekte op zijn kop staat, is het erg fijn als de verpleegkundige bij jou thuis komt. Daar heb jij de regie. Zo is de patiënt in de lead en de professional zijn partner.



3e prijs

Ziekenhuis Geel: 'Verslaafden helpen verslaafden'

Ziekenhuis Geel heeft zorg aan verslaafden mogelijk gemaakt door de inzet van gestabiliseerde verslaafden. Deze ervaringsdeskundigen helpen verslaafden aan bed en zorgen zo voor het verschil, voor de verslaafde patiënt en zijn omgeving.



Bravis wint NIAZ Jaarprijs 2020



Lancering Qualicor Europe auditorendag

Samen steeds beter worden

Jaarlijks organiseren wij verschillende bijeenkomsten. Collega's uit zorgorganisaties komen bij elkaar, online of live, om kennis te delen en elkaar te inspireren. Zo worden wij samen steeds beter.

Net voor de eerste lockdown in **februari** organiseerden wij **twee dummydagen** voor Vlaamse instellingscontactpersonen en apothekers met als thema 'Medicatiebeheer', één in AZ Nikolaas en één in AZ Vesalius. Gast spreker Carla Veldkamp, manager Kwaliteit, Veiligheid en Verantwoording in CWZ vertelde over hoe zij samen met Qualicor Europe en zeven apothekers uit de Santeon groep de toepasbaarheid van de norm medicatiebeheer onder de loop heeft genomen. Vervolgens bespraken deelnemers in kleine groepen een aantal criteria rondom medicatiebeheer in de Vlaamse context.

In **april** was de **webinar 'Innovatie in corona crisistijd'** waarin elf sprekers uit diverse Vlaamse zorgorganisaties hun innovatieve COVID-praktijken en oplossingen met ons deelden. Hierna volgde een reeks webinars met als onderwerp: 'Afstemming aangesloten zorgorganisaties tijdens en na afschaling COVID-19 maatregelen'.

Tijdens de **webinar 'Samen op weg'** in **juni** deelden wij de ontwikkelingen die wij hebben ingezet om goed aan te blijven sluiten bij de behoeften in het veld van de zorg. En wij gaven uitleg over de nieuwe assessment-programma's. Je leest hier alles over op pagina 5.

Eind **juni** vond de finale van **Jaarprijs 2020** plaats met als thema 'Persoonsgerichte zorg'. Op de vorige pagina van dit jaarbericht vind je de top 3 en een link naar de initiatieven van de tien finalisten.

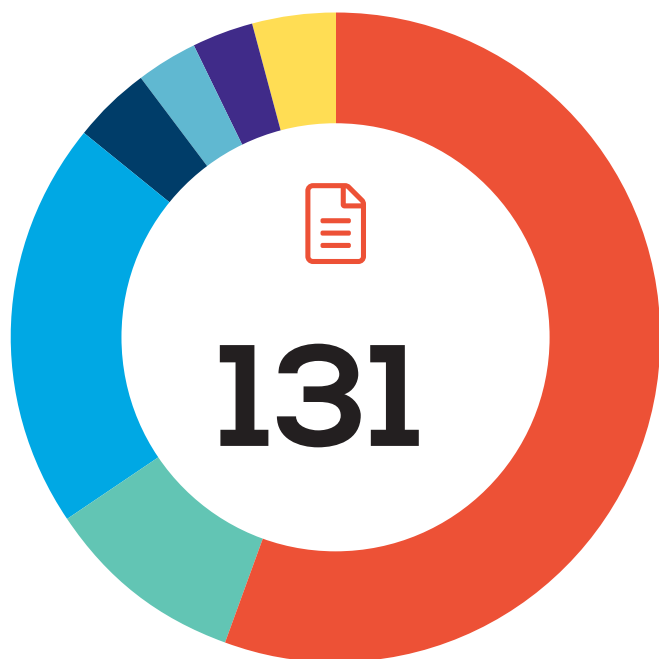
In **oktober** introduceerden wij onze nieuwe naam Qualicor Europe. Tijdens de **online auditorendag** namen wij auditoren mee in onze droom, kernwaarden en beloften. En vervolgens onze zorgorganisaties tijdens de **regiodag**. Daar spraken wij ook over de rol van het kwaliteitssysteem tijdens een crisis. Zorgprofessionals uit Medisch Spectrum Twente en Franciscus Gasthuis & Vlietland kwamen aan het woord.

Kerncijfers 2020

Een overzicht van relevante cijfers over 2020. Cijfers per 31 december 2020.

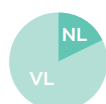
1. Aangesloten zorgorganisaties

In 2020 had Qualicor Europe 131 overeenkomsten met zorgorganisaties in Nederland (NL) en Vlaanderen (VL).



Ziekenhuizen

55%



GGZ / Psychiatrie ziekenhuizen

10%



Woonzorgcentra

20%



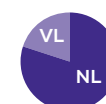
Thuisverpleging organisaties

4%



Revalidatie-organisaties

3%



Zelfstandige behandelklinieken

3%



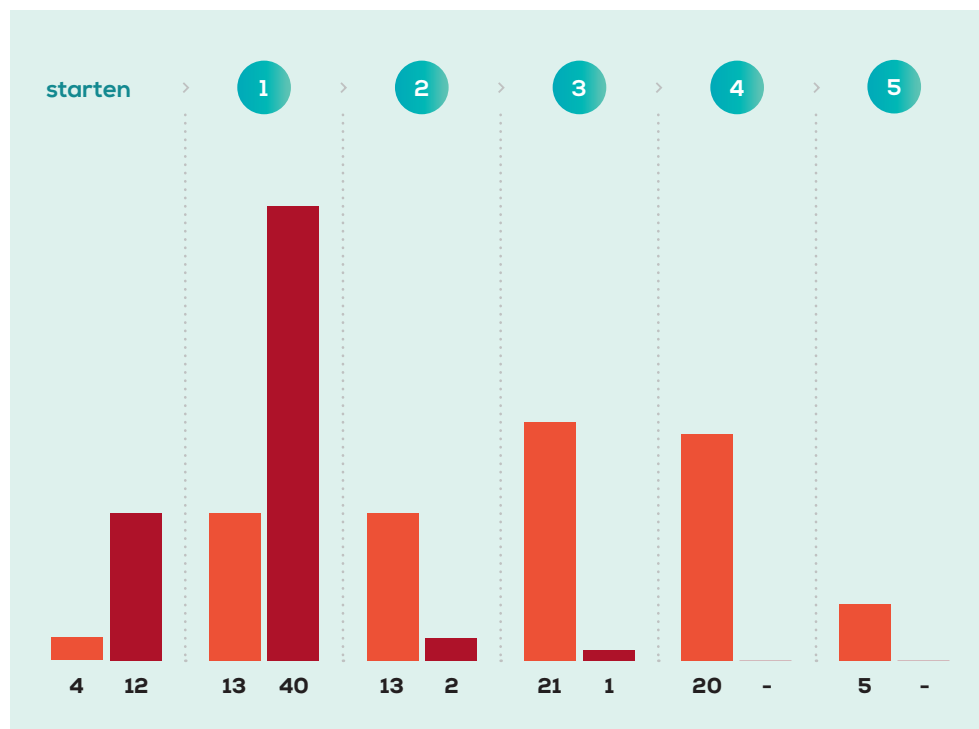
Radiotherapeutische instituten

4%

Kerncijfers 2020

2. Aantal doorlopen accreditatiecycli

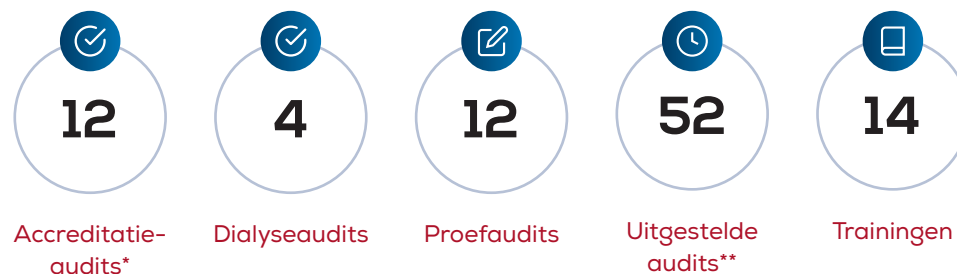
In Vlaanderen zijn de meeste zorgorganisaties in voorbereiding op de tweede accreditatiecyclus. De meeste Nederlandse zorgorganisaties hebben drie of meer accreditatiecycli achter de rug.



● Nederland: 76 ● Vlaanderen: 55

3. Aantal uitgevoerde audits en trainingen

Vanwege de coronapandemie hebben wij van half maart tot en met half september 2020 geen audits en trainingen kunnen uitvoeren.



* Van de twaalf accreditatieaudits resulteerden elf in een positief besluit en één in een uitgesteld besluit

** T.g.v. COVID-19

4. Financiën

Qualicor Europe werkt zonder winstoogmerk en zonder exploitatiesubsidies. De kosten worden gedekt door de bijdragen van de zorgorganisaties in de assessmentprogramma's. Deze zijn vastgesteld op basis van de grootte en complexiteit van de zorgorganisatie. Accountantskantoor Ernst & Young heeft onze jaarrekening 2020 goedgekeurd.

Opbrengsten: € 3.224.248

Resultaat: € 91.054

Wij zijn Qualicor Europe

Al meer dan 20 jaar staan wij voor kwaliteit. Eerst als NIAZ, sinds 2020 als Qualicor Europe. Werken aan kwaliteit en verbeterkracht is verschillend voor iedere organisatie in iedere zorgsector. Want zorg is mensenwerk. Ons aanbod sluit daarom aan bij hun realiteit. Wij leveren maatwerk vanuit wat voor een zorgorganisatie belangrijk is. Zo zorgen wij voor het verschil.

Team Qualicor Europe

Het team Qualicor Europe bestaat eind 2020 uit een CEO, veertien senior adviseurs en een support team met acht medewerkers. In 2020 is voor Vlaanderen een extra senior adviseur aangetrokken.

[Maak kennis met ons team](#)

Auditorenteam

Ons **auditorenteam** bestaat uit ruim tweehonderd professionals die zelf actief zijn in de zorg, waarvan 27 aspirant-auditoren. Wij namen afscheid van 18 auditoren.

Raad van Toezicht

Eind 2020 bestond onze **Raad van Toezicht** uit:

- Guy Peeters, voorzitter
- Wim Bijl, vicevoorzitter
- Ilse van Stijn
- Margot Cloet

Per 1 oktober 2020 is Peter Degadt uitgetreden. Na de toetreding van Kristof Eeckloo sinds 1 januari 2021 is de Raad van Toezicht weer voltallig.

[Maak kennis met onze Raad van Toezicht](#)



College Kwaliteitsverklaringen & College van Beroep

Qualicor Europe kent een **College Kwaliteitsverklaringen** en een College van Beroep. In 2020 heeft het College Kwaliteitsverklaringen veertien adviezen gegeven over het toekennen van een accreditatiestatus aan een zorgorganisatie.

Qualicor Europe heeft ten behoeve van consumenten een regeling voor klachten over de bij ons aangesloten zorgorganisaties en voor klachten over Qualicor Europe zelf. In 2020 is wederom geen casuïstiek voorgelegd aan het **College van Beroep**.

Internationaal

CEO Ellen Joan van Vliet is director in de Board van de International Society for Quality in Health Care (**ISQua**) en de ISQua External Evaluation Association. Ook heeft Qualicor Europe zitting in de ISQua Accreditation Council. Tot slot is Qualicor Europe, Global Program Partner van de **Health Standards Organization** (HSO). Wij hebben een overeenkomst met de Health Standards Organization om het ISQua geaccrediteerde Qmentum Global normenkader te gebruiken.

Colofon

Redactie

Qualicor Europe

Vormgeving & Realisatie

Teldesign

Fotografie

Qualicor Europe

Aangesloten zorgorganisaties

Bezoekadres

Churchilllaan 11, 8e

3527 GV Utrecht

Nederland

Postadres

Postbus 4045

3502 HA Utrecht

Nederland

info@qualicor.eu

+31 (0)30 23 30 380

Zie je de bomen, of zie je het bos?

Qualicor Europe wil verbeteren
verbeteren. Daarom staan we vanaf
nu naast je. Want samen zien we meer,
houden we het overzicht en hebben we
oog voor de details. Zo geven we lucht,
houvast en vertrouwen.



● **Word steeds beter**