

Jaarbericht 2023

• Word steeds beter



Inhoudsopgave



20
Kennissen
ervaring delen



- 03** Voorwoord
- 04** Stijgende lijn
- 05** Samenwerking met Stichting Perspekt
- 06** Continu verbeteren met sequential audits
- 08** Verbeterkracht begint bij jezelf
- 09** Waarderend auditen
- 11** Informatiebeveiliging in de Zorg
- 13** Samen slim toetsen en (ont)regelen
- 14** Stap voor stap steeds beter
- 18** Certificering voor ZKN
- 19** Leren van elkaar
- 20** Kennis en ervaring delen
- 23** Kerncijfers 2023
- 25** Wij zijn Qualicor Europe

Voorwoord

Het jaar 2023 stond in het teken van veiligheid en veerkracht. Veiligheid omdat het zorgsysteem onder steeds grotere druk komt te staan en daarmee de toegang tot zorg. Continu verbeteren ging in steeds meer gesprekken met zorgbestuurders en directies over behouden wat je hebt en juiste keuzes weten te maken voor duurzame, passende of haalbare zorg. Anders werken ging vooral over veerkracht om vernieuwing, co-innovatie en digitalisering te omarmen in je dagelijks werk. Wij hebben bij de doorontwikkeling van onze programma's, in co-creatie met onze auditoren en zorgorganisaties, gewerkt aan hoe je toegang tot veilige zorg blijft borgen en hoe je teams voorbereid op 'anders werken'. Wij zijn opgericht voor de zorg door de zorg, dus het zit in ons DNA om zo goed mogelijk aan te blijven sluiten bij de behoeften van de zorg.



Ons doel is zorgen voor een duurzame borging van kwaliteit en veiligheid integraal over de volledige breedte van een zorgorganisatie of zorgsysteem. Om dit beter te kunnen doen in een tijdperk van digitalisering zijn wij gestart met het uitvoeren van certificeringsaudits Informatiebeveiliging in de Zorg. Om dit beter te kunnen doen voor het hele ecosysteem van zorg zijn we een duurzame samenwerking met Stichting Perspekt gaan voorbereiden, zodat wij straks de taal van care en cure beheersen. En om dit beter te kunnen doen voor de beleving van zorgprofessionals zelf, zijn we gestart om het gedachtengoed van appreciative inquiry ook in onze begeleiding, trainingen en verslagen door te voeren.

Als je je uitgenodigd voelt, ga je je uiten. En als je je gewaardeerd voelt, durf je kwetsbaar en trots te zijn. En er ontstaat ruimte voor reflectie en groei. Dat is ook de uitkomst van het onderzoek dat wij dit jaar hebben laten doen naar de effecten van waarderend auditen. Ik ben trots op onze auditoren die zich deze auditwijze eigen hebben weten te maken. Auditoren én auditees hebben meer plezier in de gesprekken. De oogst is rijker in zowel het vinden van verbeterkansen als ook het aanwakken van trots en goesting.

Wij blijven inzetten op luisteren met aandacht, zodat wij de juiste maat houden om voor onze zorgorganisaties toonaangevend te kunnen zijn. Zo zorgen wij samen voor het verschil, vandaag én morgen!

*Met hartelijke groet,
Ellen Joan*

Stijgende lijn

In 2023 hebben wij stevig doorgewerkt aan de realisatie van ons ambitieuze **strategisch beleidsplan 2022-2025**. Wij blijven samen lerend en vernieuwend vooruit gaan!

Wij willen zorgorganisaties met onze assessment-programma's, begeleiding en trainingen inspireren om klaar te zijn voor de kwaliteit van vandaag en morgen. Omdat mensen zorgen voor het verschil, werken wij samen met onze zorgorganisaties aan het vergroten van de veerkracht én verbeterkracht van hun professionals. Daarvoor verleggen wij onze grenzen en kijken wij ook over landsgrenzen heen om ons te laten inspireren. Dat mogen zorgorganisaties van ons verwachten als onafhankelijke, externe toetsingsorganisatie met een Triple ISQua status!

Internationale trends

Wij zien drie trends met grote impact op kwaliteit en veiligheid van de zorg:

- De dubbele vergrijzing met een krimpende beroepsbevolking;
- De Sustainable Development Goals;
- De opkomst van disruptieve technologieën.

De maatschappij verwacht dat onze zorgorganisaties met minder mensen aan steeds meer mensen zorg leveren. Zorg die ook nog eens persoonsgericht, passend en betaalbaar is. Zorgorganisaties worden uitgedaagd gelijke toegang tot zorg, die veilig is voor zorgvrager én zorgverlener, duurzaam te borgen. Het implementeren van nieuwe technologieën brengt

onbekende risico's en vraagstukken met zich mee. Dit "anders werken" vraagt verandervaardigheid van de professionals. Qualicor Europe wil zorgorganisaties hierop voorbereiden door zorg te dragen voor een stevig kwaliteitsfundament waar mensen op kunnen vertrouwen in disruptieve tijden.

Doorontwikkeling Continu Verbeterprogramma

Wij ontwikkelen ons aanbod door op geleide van deze trends en de behoeften van onze zorgorganisaties. Zo zorgen wij voor een externe toets die aansluit op het kwaliteitsmodel van de zorgorganisatie. Onze toets is gebaseerd op de "best evidence available", maar geeft ruimte voor lokale relevantie en past in de leefwereld van zorgprofessionals. De basis van onze auditmethodiek en begeleiding, appreciative inquiry, sluit daar goed op aan.

De drie V's, van Veilige zorg die Verantwoord is georganiseerd in een cultuur van continu Verbeteren, blijven de basis van onze assessmentprogramma's. Voldoen aan onze veiligheidsvereisten, de zogenaamde non-negotiables, betekent dat de basis op orde is en het kwaliteitsbeleid functioneert. Binnen verantwoord organiseren van zorg ligt de focus op duurzame inzet van mensen en middelen. De zorgorganisatie is

financieel gezond, biedt toegankelijke zorg en heeft zorg en aandacht voor de mensen. De professional is in de lead en de cliënt is actief betrokken bij kwaliteit en veiligheid. Bij continu verbeteren kijken we naast het opvolgen van interventies en samen leren vooral naar de aanwezigheid van veerkracht, adaptief vermogen, conflicthantering en ruimte voor ontwikkeling en co-creatie. De zorgorganisatie werkt waardengestuurd en is transparant over beleid en uitkomsten.

Slim toetsen

Wij zijn fan van samen slim toetsen en (ont)regelen. Slim betekent duidelijk en transparant, vakkundig en doordacht, maar ook ingenieus en pragmatisch. Wij hebben dit jaar Informatiebeveiliging in de Zorg ingebed in ons Continu Verbeterprogramma, ervoor gezorgd dat ook trombosediensten meegetoetst kunnen worden en het auditen van zorgtrajecten en -ketens een stap verder gebracht.

Kortom, wij denken mee en staan naast onze zorgorganisaties om kwaliteit van de zorg, en daarmee kwaliteit van leven, steeds verder te verbeteren, vandaag én morgen. Wij nodigen iedereen uit ons uit te dagen hoe wij het verbeteren weer verder kunnen verbeteren. Bij voorkeur samen, want samen kom je verder!

Samenwerking met Stichting Perspekt

In 2023 hebben de bestuurders Elly Breedveld van Stichting Perspekt en Ellen Joan van Vliet van Stichting Qualicor Europe de mogelijkheden verkend om tot een intensieve samenwerking te komen. Op basis van de resultaten van deze verkenning is in november 2023 door beide bestuurders een intentieovereenkomst getekend met het voornemen om medio 2024 te fuseren. De krachtenbundeling maakt een innovatief totaalpakket van kwaliteitsaudits en -trainingen in cure en care mogelijk, in Nederland en België.

De ontwikkelingen in de zorg, zoals een beweging naar geïntegreerde zorg in ketens en netwerken, een veranderende visie op kwaliteitszorg en een toenemende krappe arbeidsmarkt met een dubbele vergrijzing, zijn de aanleiding voor de verkennende gesprekken geweest.

Gemeenschappelijke missie

De samenwerking is voor beide bestuurders een logisch vervolg op waar de twee organisaties voor staan en de gemeenschappelijke missie: het ondersteunen van mens en organisatie om duurzame kwaliteitsvolle zorg te blijven leveren. Beide stichtingen zijn opgericht voor en door mensen uit de zorg. De bestuurders: "Samen zijn wij in staat organisaties over de volle breedte van de zorg nog beter te ondersteunen bij het duurzaam ontwikkelen en borgen van kwaliteit en veiligheid rond thema's als passende zorg, netwerkzorg, persoonsgerichte zorg, lerende organisatie en informatieveiligheid. Wij zien de fusie als kans om samen de kennispartner op het gebied van toekomstbestendige kwaliteitszorg voor onze zorgorganisaties te worden."



Elly Breedveld en Ellen Joan van Vliet

Voordelen voor zorgorganisaties

Samen kunnen wij een toonaangevend aanbod van externe toetsing en training aanbieden, dat qua inspanningen en kosten past bij de ambities en mogelijkheden van onze zorgorganisaties. En zorgorganisaties hoeven voor de verschillende onderdelen van hun kwaliteitszorg niet meer op zoek naar meerdere passende aanbieders. Wij zijn samen in staat om in ketens kwaliteit van zorg en leven en veilige zorg te bevorderen. Door te werken aan eenheid van taal, bevorderen wij bijvoorbeeld veilige zorgoverdrachten en een gezamenlijk perspectief op kwaliteit.

Wij spreken immers de taal van zowel de cure als de care. Dit komt ook de zorgvragers en hun naasten ten goede, omdat zorg vaak over de organisatiegrenzen heen gaat.

Voordelen voor auditoren

Samen zijn wij een nog interessantere organisatie met veel kennis over kwaliteitszorg en auditeren om ook in de toekomst aantrekkelijk te blijven voor (nieuwe) auditoren. Bij onze nieuwe organisatie krijgen zij een brede blik op de zorg, kunnen zij in meerdere zorgsectoren auditen en komen zij met veel verschillende zorgorganisaties en collega's, en dus visies, werkwijzen en kennis, in aanraking.

Samen toonaangevend

De bestuurders: "Door onze twee werelden bijeen te brengen kunnen wij zorgorganisaties maximaal ondersteunen bij hun dagelijkse uitdaging om passende en veilige zorg binnen én over de grenzen van hun organisatie te blijven leveren. Samen zijn wij in staat toonaangevend en innovatief te blijven in onze audits en trainingen, die qua waarde en belasting aan blijven sluiten bij de behoeften en mogelijkheden van zorgorganisaties en zorgvragers."

Continu verbeteren met sequential audits

Emergis, de grootste organisatie voor mentale zorg en welzijn in Zeeland, heeft dit jaar als eerste GGZ-organisatie in Nederland de internationale Qmentum Global accreditatiestatus behaald. Zij vertellen waarom zij hebben gekozen voor Qualicor Europe en hun kwaliteitstraject vervolgen met het Continu Verbeterprogramma.

Emergis zet nadrukkelijk in op een lerende organisatie die de ambitie heeft om permanent te verbeteren.

Gerco Blok, psychiater en lid van de Raad van Bestuur: "De meeste toetsingsorganisaties kijken vooral beleidsmatig, maar uiteindelijk wil je toch graag weten wat daadwerkelijk de kwaliteit van zorg aan de cliënt is. Daarom kwamen wij bij Qualicor Europe uit."

Het team van verslavingszorg was zó enthousiast na een proefaudit en een deelaccreditatie dat wij, ondanks een eerste forse tijdsinvestering en hogere kosten, toch voor een volledige accreditatie hebben gekozen en nu doorstappen naar het Continu Verbeterprogramma. Wij zijn ook in gesprek over toetsing van ons welzijngedeelte, zodat wij andere normenkaders los kunnen laten."

**"Kwaliteit gebeurt op de werkvloer,
het gaat over ons en ons werk.
Medewerkers worden aangesproken
op hun intrinsieke motivatie."**



Continu verbeteren met sequential audits

Meerwaarde

Claudia Koenraadt, directeur Mens, Kwaliteit & Ontwikkeling bij Emergis, vult aan: “De voorbereiding op de audit heeft minder spanning opgeleverd. Medewerkers waren gewoon aan het werk toen de auditoren langskwamen op de werkvloer. En vertellen over wat je doet is fijn en makkelijk. Waarderend auditen is wezenlijk anders. Alle medewerkers zijn er heel positief over. Wij hebben het intern ook overgenomen. En het geeft een bredere kijk op je kwaliteit, want ook cliënten en naasten komen aan het woord.”

Gerco Blok: “De meerwaarde voor ons is de combinatie van waarderend auditen en dat er wordt gekeken vanuit de cliëntreis. Kwaliteit gebeurt op de werkvloer, het gaat over ons en ons werk. Medewerkers worden aangesproken op hun intrinsieke motivatie. De plenaire terugkoppeling aan het eind van de audit was ook waarderend en inhoudelijk. Medewerkers voelden zich gekend, zelfs de meest kritische.”

Trots

Emergis is ondanks de transitie van meer ambulantisering en minder bedden, alert op de veilige zorg voor bewoners, cliënten, medewerkers en bezoekers. Zij hebben bovendien te maken met een groot aanbod van verschillende vormen van zorg, klinisch, ambulant en woonvormen en de grote regio.

Gerco Blok: “Ik ben trots op het team van Claudia dat alles goed begeleidt en op de medewerkers. Wij hebben het toch maar gedaan in een tijd met veel veranderingen en een krappe arbeidsmarkt.”

Claudia Koenraadt: “Daar sluit ik mij bij aan. Bovendien ben ik trots op de openheid van de medewerkers tijdens de audit en op het resultaat. Wij kregen verbeterpunten waarmee wij echt verder kunnen. Een aantal hebben wij al gerealiseerd en de verbeteringen op langere termijn zijn in gang gezet. Ook zijn wij al gestart met de voorbereidingen voor de eerste sequential audit. Zo werken wij continu aan kwaliteit en veiligheid van onze zorg. En dat is goed voor onze organisatie én cliënten.”

Continu Verbeterprogramma



De meeste organisaties hebben inmiddels de overstap gemaakt naar ons Continu Verbeterprogramma. Wij weten dat zorgorganisaties en zorgprofessionals iedere dag de beste zorg willen leveren. En dat een externe blik je scherp houdt. Accreditatie is geen doel, maar een middel. Samen doorloop je de eigen processen, waarbij je nieuwsgierig in een objectieve spiegel kijkt om je sterke punten en verbeterpotentieel zichtbaar te maken.

Onze begeleiding en sequential audits richten de focus op continu verbeteren: wat gaat er al goed en waar kun je verder verbeteren? Hoe inspireer je om samen te leren en te innoveren?

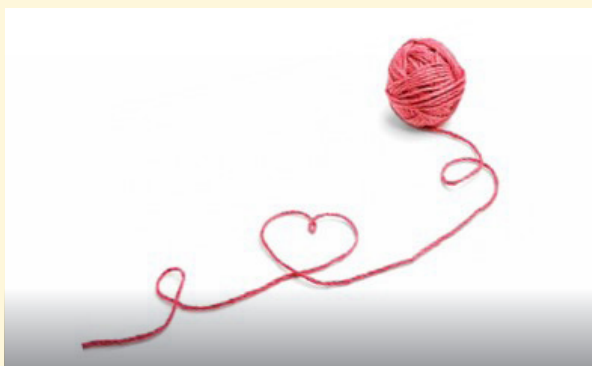
Verbeterkracht begint bij jezelf

Binnen Qualicor Assessments onderzoeken, evalueren en verbeteren wij, in co-creatie met onze auditoren en zorgorganisaties, continu ons aanbod. Zo zorgen wij dat onze audits blijven passen bij de behoeften van zorgorganisaties, zorgsector en zorgvrager. Het prikkelt om te blijven ontwikkelen en wij delen graag onze bevindingen op hoofdlijnen.



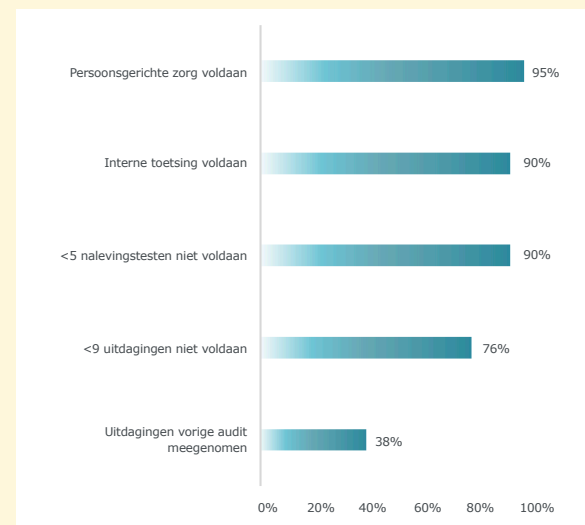
Rode draad analyse audits

De belangrijkste uitkomsten van de analyse van de eerste 99 audits, die wij na COVID hebben uitgevoerd, zijn dat de veerkracht, ondanks hoog verzuim, beter is dan verwacht en dat de basis veelal op orde is. Dit bleek een stevig fundament tijdens COVID volgens de auditees. Het doorontwikkelen van de reguliere kwaliteitswerking vanuit 'crisismanagement' is na COVID doorgepakt.



Was de basis niet voldoende op orde dan lag dit meestal aan een haperende verbinding tussen aansturing en uitvoering, verminderde focus op basisveiligheid en/of het niet meer (volledig) doorlopen van de verbetercyclus (PDSA).

Uit een subanalyse van de sequential audits blijkt dat de meeste zorgorganisaties al gewend zijn de inbreng van zorgvragers en hun naasten op te nemen in hun kwaliteitswerking. Bij een kwart van de zorgorganisaties vonden de auditoren een verbeterpotentie van ten minste negen uitdagingen (zie tabel rechts). Verder is gebleken dat de combinatie waarderend auditen en toetsen in de bedoeling van de norm meer diepgang brengt in de toetsing. Steeds meer zorgorganisaties volgen tussen de sequential audits de criteria op die eerder als niet voldaan waren getoetst en vragen aanvullende begeleiding door onze senior



adviseurs. Bijna alle zorgorganisaties willen de uitdagingen van de vorige audit weer laten toetsen in de volgende audit om zo de voortgang van de kwaliteitsontwikkeling goed te kunnen volgen.

Waarderend auditen

Waarderend auditen betekent vanuit de kracht van positieve psychologie in gesprek gaan met zorgverleners en medewerkers. Auditoren vragen actief naar wat goed gaat en waar medewerkers trots op zijn. Het gesprek versterkt hen in hun mogelijkheden om verder te groeien en verbeterideeën op te pakken. Hierdoor bevordert je het kwaliteitsdenken, vergroot je de veranderbereidheid en stimuleer je hun actieve bijdrage.

OLV van Lourdes Ziekenhuis

Het OLV van Lourdes Ziekenhuis in Waregem heeft als ambitie een toonaangevend acuut regionaal ziekenhuis te zijn onder het motto 'samen borg voor goede zorg'. **Veerle**

Verschuere, manager kwaliteit, vertelt: "Wij hebben de laatste jaren een sterke evolutie doorgemaakt in het samen leren en verbeteren. Vanuit het risicodenken kijken wij met elkaar hoe wij onze kwaliteitswerking kunnen optimaliseren. Daarom was de voorbereiding op de audit met de senior adviseur van Qualicor al heel waardevol.



Wij gingen uit van wat wij willen bereiken, welke risico's wij willen vermijden en of onze processen dan goed zijn of dat wij ze nog kunnen verbeteren.

Wij hebben met elkaar de audit zo ingericht dat auditoren van Qualicor ziekenhuisbreed en afdelingsgericht het gesprek met medewerkers kunnen voeren. Zo is heel het ziekenhuis betrokken waardoor het makkelijker is om continu aandacht te houden voor leren en verbeteren. En het sluit beter aan bij ons beleid.

Ook is het goed dat belangrijke patiëntveiligheidsthema's in elke audit terugkomen. Daardoor gingen wij vol vertrouwen onze audit tegemoet.

De audit zelf is dan ook goed verlopen en door iedereen als positief ervaren. Medewerkers hebben gewoon het gesprek kunnen voeren over hun werk: Waar ben je trots op, wat gaat goed en wat kan beter? Er is nu grotere bereidheid mee te werken aan verbeteracties: samen nadenken en actief oplossingen zoeken. Deze insteek sluit veel beter aan bij de dagdagelijkse werking van het ziekenhuis."



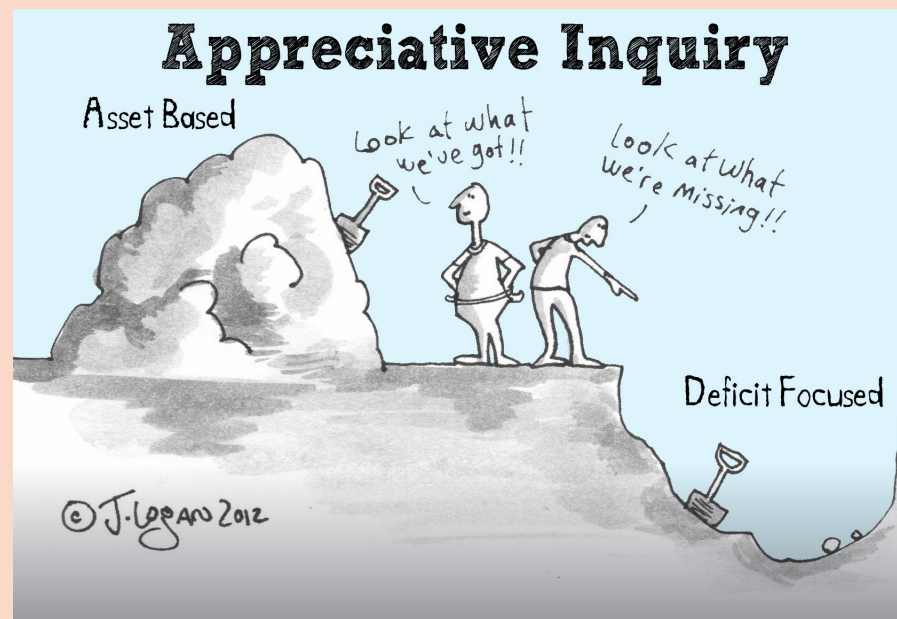
Toegevoegde waarde van waarderend auditen

Wij stimuleren zorgorganisaties een cultuur van veiligheid en vertrouwen te ontwikkelen, waar samen wordt geleerd en ruimte is voor ontwikkeling en initiatief. Waarderend auditen levert hieraan een belangrijke bijdrage. De focus ligt, net als in Safety-II, op wat goed gaat en hoe veiligheid is ingebouwd in een zorgorganisatie.

Qualicor heeft nu meer dan twee jaar ervaring met de innovatieve methode van waarderend auditen. Auditoren spreken met zorgprofessionals vanuit de bedoeling en de intrinsieke motivatie. Wij hebben al onze auditoren getraind in deze methode. Ook is er een trainingsaanbod voor de eigen, interne auditoren van onze zorgorganisaties. Tijd om te onderzoeken of waarderend auditen werkt.

Bij 20 zorgorganisaties zijn de resultaten van opeenvolgende audits beoordeeld. Er is een enquête uitgezet onder de auditoren en de evaluaties van de audits zijn geanalyseerd. De bevindingen op hoofdlijnen zijn, dat:

- De zorgorganisatie een betere auditervaring heeft: audits worden als ondersteunend ervaren en niet meer als een belasting voor de medewerkers;
- Er een hogere acceptatie van de audit-resultaten is;
- Waarderend auditen bijdraagt aan het gevoel van eigenaarschap en meer trots bij zorgprofessionals: de audit geeft een boost;
- Audits meer rendement opleveren: er is meer bereidheid bij de zorgprofessionals om ervaringen te delen met auditoren en de auditees zeggen ook een hogere verbeterbereidheid te ervaren;



- De auditoren waarderend auditen leuker vinden. Zij hebben positievere gesprekken met de auditees, waarbij de intrinsieke motivatie wordt aangesproken;
- De audittechniek meer vraagt van de auditoren qua gespreksvaardigheden, normenkennis en empathie.

Informatiebeveiliging in de Zorg

Qualicor Europe biedt certificering voor Informatiebeveiliging in de Zorg aan als integraal onderdeel van het Continu Verbeterprogramma. Op deze manier toetsen wij de norm mee met het overkoepelende kwaliteitssysteem in de zorgorganisatie en met minimale extra inspanning voor de zorgorganisatie. Met deze certificering voldoet een zorgorganisatie aan de normen voor informatiebeveiliging, zoals beschreven in de NEN7510 (de Nederlandse versie van de ISO 27001).

Na een succesvolle pilot en het opleiden van de eerste auditoren zijn wij eind 2023 gestart met de certificering Informatiebeveiliging in de Zorg. Rijnstate is een van de eerste ziekenhuizen die de initiële audit met succes heeft afgerond. Hoe hebben zij het traject ervaren? **Mark de Wijs**, senior kwaliteitscoördinator, en **Daan Schraven**, chief information security officer, blikken terug.

“De NEN-norm is een blauw kader. Het is knap van Qualicor dat zij een goede mix weten te maken om een systeemnorm toch waarderend te toetsen.”

Mark de Wijs: “Wij willen binnen Rijnstate zo veel mogelijk integraal laten toetsen. Wij zijn al bekend met de werkwijze van Qualicor, die sluit goed aan bij onze zorgprofessionals. De dialyse-accreditatie hebben wij al geïntegreerd. Na deze initiële audit loopt informatiebeveiliging synchroon mee in onze sequential audits.”



Daan Schraven: “Informatieveiligheid is onderdeel van patiëntveiligheid. Door de audit informatiebeveiliging aan de reguliere sequential toe te voegen, combineren wij alles efficiënt. Vooraf hebben wij veel contact gehad met Qualicor. De audit zelf was goed georganiseerd met van begin tot eind heldere communicatie over de verwachtingen en werkwijzen.

De auditoren hebben de juiste mensen gesproken en de juiste keuze gemaakt in afdelingen en locaties. Van de collega's op de vloer heb ik teruggekregen dat de audit natuurlijk en als vanzelf verliep.”

Informatiebeveiliging in de Zorg

Mark de Wijs vult aan: “De waarderende manier van in gesprek gaan wordt als heel prettig ervaren. Iedereen kan enthousiast over zijn werk praten. En het geeft een beter beeld van de organisatie.” Daan Schraven: “De NEN-norm is een blauw kader. Het is knap van Qualicor dat zij een goede mix weten te maken om een systeemnorm toch waarderend te toetsen.”

Hij vervolgt: “Wij doen er veel aan om informatiebeveiliging overal in de organisatie goed ingebed te krijgen. Het is super leuk om van auditoren terug te horen dat dat ook zo is.” Mark de Wijs: “Informatiebeveiliging wordt gedragen in de organisatie. Het begint bij het snappen van de risico’s. Wij willen continu verbeteren, voorop lopen in de kwaliteit en daarmee de veiligheid van onze patiënten. De aangedragen verbeterpunten, maar ook onze eigen observaties en interne audits, dragen daar allemaal aan bij. Wij hebben er dan ook voor gekozen om de eerstvolgende opvolgaudit al in 2024, gecombineerd met de al geplande tweede sequential audit, te doen.”

Ben je geïnteresseerd in het certificeringstraject Informatiebeveiliging in de Zorg?

[Je leest er alles over op onze website](#)

Auditorentraining Informatiebeveiliging in de Zorg, iets voor jou?

Daniel van Schaik, senior adviseur Qualicor Europe: “Wij krijgen veel aanvragen voor deze certificering, omdat het ingebed kan worden in de sequential audits. Dit ontlast de organisatie en er wordt een vollediger beeld opgehaald van hoe informatiebeveiliging als onderdeel van het totale kwaliteits- en veiligheidsbeleid in de praktijk functioneert. Echter, een cruciale voorwaarde om dat te kunnen doen is een topteam van goed toegeruste, vakdeskundige auditoren.

Inmiddels hebben wij 18 auditoren, zelf werkzaam in zorgorganisaties als information security officer of als functionaris gegevensbescherming, opgeleid. Zij kunnen als peer reviewer de normen voor informatiebeveiliging, gebaseerd op de NEN7510, waarderend toetsen. Naast het leren van de theorie doen zij een oefentracer, voordat zij aan de slag gaan.

Wij leiden graag meer auditoren op! Wil jij zelf of ken jij een collega die de auditorentraining Informatiebeveiliging wil volgen? Laat het ons weten via academy@qualicor.eu en wij nemen contact met je op.”

Samen slim toetsen en (ont)regelen

Samen met aangesloten zorgorganisaties bekijken wij steeds hoe wij zo veel mogelijk kunnen integreren tijdens onze audits. Hiermee willen wij de auditbelasting verkleinen en het leerrendement vergroten.



Deelaccreditatie dialyse

Sinds 2019 toetsen wij op vraag van zorgorganisaties het kwaliteitsmanagementsysteem van dialysecentra. Dat maakt het mogelijk om deze deelaccreditatie tegelijkertijd met het organisatiebrede auditprogramma uit te voeren.

In goed overleg met Nefrovisie hebben wij voor onze zorgorganisaties, die het Continu Verbeterprogramma doorlopen, kunnen besluiten het auditbezoek aan het dialysecentrum door Qualicor Europe eens in de vijf jaar te laten plaatsvinden. De frequentie van de vakinhoudelijke visitatie door de Plenaire Visitatie Commissie (PVC) blijft ongewijzigd, dat wil zeggen eens in de vier jaar. Het uitgangspunt blijft dat wij de planningen van de vakinhoudelijke visitatie door Nefrovisie en onze toets op het kwaliteitsmanagementsysteem in overleg met het dialysecentrum op elkaar afstemmen.



Certificering trombosediensten

Op initiatief van en in afstemming met de Federatie van Nederlandse Trombose-diensten (FNT) hebben wij begin van dit jaar een pilot certificeringsaudit van een trombosedienst, op basis van de FNT veldnorm, tegelijk met een sequential audit in het ziekenhuis uitgevoerd.

De certificeringsaudits van trombose-diensten kunnen volledig worden opgenomen in ons Continu Verbeterprogramma. En door de inhoud van audits van de FNT veldnorm en ons Continu Verbeterprogramma te ontdebellen is een reductie van 34% van de criteria gerealiseerd. Dat is weer een mooi voorbeeld van samen slim toetsen!

Na een positieve evaluatie heeft de FNT op haar ledenvergadering Qualicor Europe toegelaten als certificerende instelling voor de trombosediensten.



Toetsen van netwerken

Een zorgtraject als focus tijdens een sequential audit komt steeds vaker voor. Het kan een acuut of electief zorgtraject zijn, of een chronisch zorgtraject. Ook transmurale toetsen, bijvoorbeeld zorgtrajecten van patiënten met thuis-cytostatica of na een hartinfarct zijn mogelijk..

Oncologienetwerk

Wij hebben samen met het Integraal Kankercentrum Nederland (IKNL) het Instrument Kwaliteit Oncologienetwerken ontwikkeld. Met dit instrument geven wij gezamenlijk oncologienetwerken feedback op hoe zij sturen op kwaliteit binnen het oncologienetwerk en hun integrale zorgpaden – van diagnostiek tot en met palliatieve zorg. Doel is het samen leren en verbeteren te stimuleren. Wij hebben ondertussen drie succesvolle pilots gedaan, twee in [OncoWest](#) en een in [Longkankernet](#).

Stap voor stap steeds beter

Binnen ons internationale Qmentum Global programma kan een zorgorganisatie op drie niveaus de accreditatie behalen: Goud, Platina en Diamant. Op die manier bieden wij een groeimodel om het fundament van je kwaliteitssysteem steeds sterker te maken, van aantoonbaar de basisvoorwaarden voor veilige en verantwoorde zorg op orde hebben (Goud), naar het doorontwikkelen in persoonsgerichte zorg (Platina) en vervolgens naar aantoonbaar verbeteren (Diamant).

Instituut Verbeeten (platina)

Instituut Verbeeten is een gespecialiseerd oncologisch behandelcentrum voor radiotherapie en nucleaire geneeskunde van West- tot Noordoost-Brabant. Zij hebben persoonsgerichte zorg vormgegeven in hun organisatie en betrekken familie en naasten bij alle fasen van de zorgverlening. **Sandra Rüttchen**, beleidsadviseur Kwaliteit en Veiligheid, **Nadette van Buul** en **Jesseca Bakker**, adviseurs patiëntencommunicatie, lichten graag toe hoe zij dit hebben gedaan.

Sandra Rüttchen: "Het begint met een hoge betrokkenheid van alle medewerkers bij iedere patiënt. Wij zijn voortdurend bezig met het verbeteren van de zorg die wij onze patiënten bieden en zijn daarom altijd op zoek naar feedback. De ervaringen van onze patiënten worden continu gemeten via een patiënttevredenheidsenquête. Wij maken gebruik van een realtime elektronisch



verbeterdashboard. Dat levert stuurinformatie op. Daarnaast hebben wij een zeer betrokken cliëntenraad. Bij alles wat wij doen vragen wij ons af of het een verbetering is voor de patiënt. En wij

betrekken waar het kan zo veel mogelijk ook de naasten bij de zorg. De begeleiding vanuit Qualicor hierbij is heel prettig. En de audit, die in een open sfeer is verlopen, is dan de erkenning dat het klopt."

Stap voor stap steeds beter

Nadette van Buul: “De enquête onder patiënten levert altijd een grote respons op. Wij scoren hoog op alle onderdelen. Ons uitgangspunt is hoe je zelf wilt worden behandeld. De patiënten ervaren een fijne, huiselijke en veilige omgeving en geen wachttijd. Dat bereiken wij met elkaar. Alle disciplines werken samen voor de patiënt en deze staat in het hele zorgtraject centraal. Dat begint al met het multidisciplinaire overleg in het ziekenhuis, waar ook de radiotherapeut-oncologen bij aansluiten.

Jessica Bakker: “Het is een lange en intensieve behandeling die patiënten bij ons krijgen. Zorg op maat betekent dat wij zoveel mogelijk aansluiten bij het leven van de patiënt. Wij proberen bijvoorbeeld zoveel mogelijk rekening te houden met het moment van de dag waarop zij het liefst willen worden behandeld. Ook investeren wij in duidelijke patiëntinformatie, zoals folders en infographics. Op dit moment werken wij aan een voorlichtingsfilm over de behandelroute van radiotherapie. Hiermee nemen wij vooraf al vragen bij patiënten weg. Zo

weten ze wat ze kunnen verwachten en zijn ze minder angstig. De arts hoeft deze informatie dan niet te verstrekken en kan meer informatie op maat aan de patiënt geven.”

Nadette van Buul vult aan: “Goede voorlichting en eerlijke informatie zorgen voor een goed voorbereide patiënt. Als een patiënt weet wat hij of zij kan verwachten helpt dat om met (meer) vertrouwen naar een afspraak te komen. Dat komt de behandeling ten goede. Daarvoor voeren wij ook interne patiënttracers uit, die heel waardevol zijn. De audit door Qualicor was leuk en leerzaam. Het waarderende aspect en de externe bevindingen houden je scherp om continu te blijven verbeteren.”

Professional in the lead



Wij helpen het juiste fundament te leggen om persoonsgerichte zorg systematisch in je hele organisatie vorm te geven; dat is zorg met de zorgverlener in de lead als partner van de zorgvrager. Hoe betrek je patiënten/cliënten én naasten in alle fasen van de zorgverlening, zodat je de beste zorg kunt geven vanuit de behoefte van de patiënt/cliënt? In onze begeleiding en tijdens assessments reiken wij praktische handvatten aan. Hiervoor gebruiken wij het persoonsgerichte en internationale Qmentum Global normenkader, met als basis een stapsgewijze opbouw, een structuur voor patiëntparticipatie en relevante kwaliteits- en veiligheidsthema's voor alle zorgsectoren en -vormen.

Stap voor stap steeds beter

OCON (diamant)

In 2023 is OCON, orthopedische en sportmedische kliniek voor de tweede keer succesvol geaccrediteerd. Dit keer op niveau diamant. **Jessica ter Hofte-Visser**, algemeen directeur ten tijde van de accreditering: "Bij OCON hebben wij een gezonde nieuwsgierigheid naar hoe wij steeds betere zorg kunnen geven. De omgeving en de vraag van de patiënt verandert continu. Wat vandaag goed is, hoeft dat morgen niet te zijn. En het is onze plicht te laten zien wat de maatschappelijke middelen opleveren. Alles in onze kliniek is gericht op bijdragen aan herstel van de patiënt, of het nu de huiselijke omgeving is of de eiwitrijke voeding in ons restaurant waar patiënten postoperatief hun maaltijd krijgen.

Wij vragen ons steeds af: Waarom doen wij dit? Wat is de bedoeling ervan? Een mooi voorbeeld is het voorschrijven van opiaten in het kader van de pijnbestrijding. Het is bekend dat deze verslavend werken en de vraag was of wij het risico daarop konden verminderen door minder voor te schrijven. Het resultaat is een reductie van 40% zonder dat de pijnbeleving is veranderd. Dat is een aantoonbare verbetering voor de patiënt.



Wij vragen veel van onze zorgprofessionals en het stimuleert enorm om te zien dat wij goed en zinvol bezig zijn. Dat uit zich in de patiëntwaardering en de bevindingen uit de onafhankelijke, externe toets door Qualicor. Het maakt medewerkers trots dat wij aantoonbaar verbeteren. De toets is ook een prettige stok achter de deur om niet stil te zitten. Wat kunnen wij nog meer leren? Daarom zijn wij al bezig met de volgende uitdaging en willen wij ons op de uitgebreidere ziekenhuisnormen laten toetsen."



Aantoonbaar verbeteren

De diamanten criteria binnen ons Qmentum Global normenkader ondersteunen het aantoonbaar verbeteren. De nadruk ligt op het continu evalueren van resultaten, gebruikmakend van praktijkervaring en best practices. En op het vergelijken van eigen resultaten met die van collega-zorgorganisaties. Zo krijg je inzicht in waar je staat ten opzichte van je eigen doelen, je vorige prestaties en die van anderen. Wat behoud je en hoe zet je de volgende stap? Tijdens onze begeleiding en audits kijken wij samen hoe wordt geleerd en verbeterd. Zo willen wij teams helpen om samen te blijven zorgen voor het verschil. Vandaag en morgen.

Stap voor stap steeds beter

MC Jan van Goyen (diamant)

Medisch en Esthetisch Centrum Jan van Goyen heeft ervoor gekozen om tijdens hun instellingsbrede vervolgaudit te kiezen voor het hoogst haalbare en zich te laten toetsen op niveau diamant. **Hemma Honders**, directeur: "Onze medewerkers hebben een enorme motivatie en drive om te verbeteren. Wij waren benieuwd of dat terug te zien zou zijn in de uitkomsten van een audit op niveau diamant."

Kwaliteit van zorg is het bestaansrecht van je organisatie en kwaliteitsvragen zijn een vast agendapunt binnen alle geledingen van onze organisatie. Wij kijken altijd hoe en waarom wij iets doen, hoe anderen het doen en wat er anders of beter zou kunnen.

Een mooi voorbeeld van samen leren en verbeteren is de totstandkoming van ons diversiteitsbeleid. Amsterdam is heel divers en ons personeelsbestand ook. Wij hebben een gelijkwaardige aanspreekcultuur en het onderling contact is laagdrempelig. Alleen hadden wij over diversiteit weinig op papier staan. Wij hebben in een nulmeting aan alle medewerkers gevraagd wat



zij ervan vonden, wat voor hen belangrijk was en of ze iets misten.

Daaruit kwam naar voren dat wij wel meer aandacht konden besteden aan de verschillende behoeften vanuit de culturele achtergrond, zoals feestdagen, maar ook aan verschillen tussen jong en oud, man en vrouw. Het vervolgens gezamenlijk opgestelde beleid heeft al tot meerdere verbeteringen geleid, zoals meer diversiteit in beeld in onze wachtkamers, taart om het suikerfeest te vieren en een gebedsruimte.

Daarom is de begeleiding vanuit Qualicor ook zo prettig. Wij kijken samen naar hiaten tussen richtlijnen en hoe wij werken, wat wij nodig hebben, want het moet wel functioneel zijn en aantoonbaar leiden tot verbeteringen. De audit zelf is goed verlopen en voegt echt iets toe. De auditoren zijn zorgvuldig en kritisch, kijken echt naar de bedoeling en gaan het gesprek hierover aan. Dat werkt ook weer inspirerend. Maar het meest bijzondere is de motivatie en drive, het Jan van Goyen-hart, van de collega's terug te zien in de positieve uitkomst."

Certificering voor ZKN

In 2023 hebben wij onze eerste ervaringen opgedaan met het toetsen voor het ZKN-keurmerk. In afstemming met Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN) hebben wij in een pilot drie klinieken, met succes, gecertificeerd. Qualicor Europe is ondertussen voor alle klinieken, die bij ZKN zijn aangesloten, toegelaten als erkende externe toetsingsinstantie.

Huid Medisch Centrum

Een van de klinieken in de pilot was Huid Medisch Centrum, een specialistisch dermatologisch centrum. Zij werken samen met Amsterdam UMC en Centrum Oosterwal. **Joyce de Groot**, directeur kwaliteit, beleid & veiligheid: "Wij zijn een kleine organisatie met een open aanspreekcultuur en vinden leren en verbeteren belangrijk. Daarom hebben wij meegedaan aan de pilot. Kwaliteit en veiligheid is meer dan vinken en wij waren nieuwsgierig naar deze manier van toetsen.



Het is een uitdaging om de statische ZKN-normen te vertalen naar het open, waarderende gesprek. Vooral omdat de Qmentum Global normensets een hele andere indeling hebben. In de vertaling heeft Qualicor veel tijd gestoken. In onze organisatie is deze manier van auditen als positief ervaren. Het is minder belastend, medewerkers waren minder zenuwachtig en kregen direct feedback. Wat enorm helpt is dat de auditoren de context van onze organisatie begrijpen. Door de grootte en de focus op één specialisme hebben wij veel kortere lijnen. Ook hebben wij veel gehad aan de aandacht die er tijdens de audit was voor continu verbeteren. Met het volgen van de ZKN-normen is tijdens de hercertificering vooral het systeem getoetst, maar wij kijken uit naar de themagestuurde opvolgaudits. Want wij willen graag blinde vlekken er meer uit laten komen en daarmee aan de slag gaan. Kortom, de Qualicor auditervaring smaakt naar meer!"

Alle klinieken aangesloten bij Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN) hebben het ZKN-keurmerk en worden daar jaarlijks op getoetst door een certificerende organisatie. Met dit keurmerk wil ZKN de professionaliteit, kwaliteit en veiligheid van klinieken continu verbeteren.

De inhoudelijke eisen van het ZKN-keurmerk zijn beschreven in de toetsingscriteria. Het proces en de randvoorwaarden van het keurmerk staan beschreven in het toetsingsreglement. [Lees meer over onze werkwijze.](#)

Leren van elkaar

In de zomer van 2023 vond een bijzonder inspiratiebezoek plaats. Een aantal directieleden van Zorggroep Multiversum uit Antwerpen ging een kijkje nemen in de keuken van Deventer Ziekenhuis. Het doel: inspiratie opdoen voor hun volgende sequential audit.

“Toen Multiversum aan Qualicor Europe vroeg of ze bij een andere zorgorganisatie konden leren door op werkbezoek te gaan, adviseerden zij hen om een bezoek te brengen aan het Deventer Ziekenhuis. Het is een enorm compliment,” aldus Paulien Ogink, manager Kwaliteit & Veiligheid.

Denk vanuit de bedoeling en het gezonde verstand

Het kwaliteitssysteem van het Deventer Ziekenhuis is gebaseerd op gezond verstand. Paulien legt uit: “Om de kwaliteit en veiligheid van de zorg in Nederland te waarborgen, heeft de overheid uitgebreide regelgeving opgesteld waaraan zorginstellingen moeten voldoen. Qualicor Europe heeft die regelgeving en (medische) richtlijnen samengevat en toetst de naleving hiervan bij zorgorganisaties.”

Paulien: “Met een accreditatie van Qualicor Europe kunnen zorgorganisaties laten zien dat zij goede en veilige zorg leveren. Multiversum heeft dit traject onlangs voor de eerste keer doorlopen. In de voorbereiding hebben zij hard gewerkt aan het aantoonbaar naleven van elke norm. En dat zijn er heel wat. Het accrediteren is gelukt, maar het leverde ook wat vraagstukken en schuurplekken op. Waarom

moeten wij in een psychiatrische instelling eigenlijk handhygiëne op elke afdeling regelen?”

Wat doen wij anders in Deventer Ziekenhuis?

“Wij vertrekken niet vanuit de letterlijke norm of regel maar vanuit de bedoeling die achter de regel zit. En dat is veilige en goede zorg. Onze zorgprofessionals zijn de inhoudsdeskundigen en geven zelf vorm aan hun vak”, vult kwaliteitsadviseur Dianne van den Noort aan. “Daarom starten wij met de vraag: hoe heb je dit thema geregeld en ben je daar tevreden over? Zo vragen wij onze medewerkers om zelf na te denken over het doel, de vorm die hierbij past en het omgaan met risico's. Wij moedigen hen aan om te vragen wat ze nodig hebben. Zo kijken wij bijvoorbeeld niet naar het aantal pijnmetingen op een dag, maar gaan wij in gesprek over hoe goed wij de pijnvervang van een patiënt begrijpen en hoe wij hier, steeds beter, op kunnen inspelen.”

“Wij vertrekken niet vanuit de letterlijke norm of regel maar vanuit de bedoeling die achter de regel zit. En dat is veilige en goede zorg.”



Paulien Ogink en Dianne van den Noort tijdens hun presentatie op onze Netwerkdag in Vlaanderen.

Vertrouwen in kennis en kunde

Paulien: “Op deze manier voeren wij gesprekken op een ander niveau. Vertrouwen in de kennis en vaardigheden van onze medewerkers vormt hiervoor de basis. Met deze visie gaan wij verder dan simpelweg het afvinken van een checklist met vereisten. En niet onbelangrijk: de zorg ontwikkelt zich op deze manier. Het is dan ook erg prettig dat wij ook met Qualicor Europe en hun auditoren dit andere (audit)gesprek kunnen voeren. Uiteindelijk wordt niemand echt beter van toetsen volgens de letter.”

Multiversum gaat met nieuwe inspiratie op pad naar de volgende accreditatieronde. Algemeen directeur van Multiversum Els Vanheusden: “Met dit werkbezoek hebben wij geleerd van de ervaringen en risicosturing van het Deventer Ziekenhuis. Wij hebben een goed beeld gekregen van hun kwaliteitssysteem en de filosofie erachter. Dit stelt ons in staat om onze eigen processen en zorgkwaliteit verder te verbeteren. Het biedt ons zeker handvatten voor de toekomst. Zo gaan wij het verplicht stellen van handhygiëne alleen inrichten daar waar dat nodig is.”

Kennis en ervaring delen

Om samen steeds beter te worden organiseren wij vanuit onze Academy jaarlijks meerdere bijeenkomsten en webinars om kennis en ervaringen te delen, te netwerken en elkaar te inspireren.

Voor en met onze auditoren

In september troffen de auditoren elkaar voor de jaarlijkse **Auditorendag** in het Heilig Hart Ziekenhuis in Lier. Wij gingen met elkaar aan de slag rond de drie noodzakelijke voorwaarden: Veilige zorg, Verantwoorde zorg en Verbetercultuur. In subgroepen hebben onze auditoren gepraat over vragen als 'hoe kan ik als auditor de noodzakelijke voorwaarden inhoudelijk onderbouwen?' en 'hoe gebruik ik de noodzakelijke voorwaarden in een tracer?'.



Auditorendag 2023

Wij vernieuwen continu om goed aan te blijven sluiten bij nationale en internationale ontwikkelingen. Een aantal normensets is geactualiseerd en wij gaan een nieuwe auditportal, OnboardQi, gebruiken. In december hebben wij in een **webinar** aan onze auditoren de nieuwe auditportal, de wijzigingen in de normensets en het tijdpad voor ingebruikname van zowel de portal als de gewijzigde normensets toegelicht. .

Met voorzitters van auditteams kwamen wij in het **voorzittersoverleg** twee keer bij elkaar om hen bij te praten over ontwikkelingen binnen onze assessmentprogramma's en Academy, en hun kennis en inzichten te horen. Daarnaast hebben zij in een interview onder leiding van een extern deskundige casuïstiek met elkaar besproken.

Voor en met onze zorgorganisaties

In de **voorjaarswebinar** zijn kwaliteitsfunctionarissen van bij ons aangesloten zorgorganisaties bijgepraat over integraal risicomanagement en ons Continu Verbeterprogramma. Wij brachten op een interactieve manier in beeld wat integraal risicomanagement is. Alice Hamersma, preventie adviseur bij CentraMed: "Een integrale benadering van een incident, klacht en claim draagt bij aan vermindering van juridische escalatie en kosten, én aan een betere relatie met de

patiënt en meer vertrouwen in de zorgorganisatie. Stafmedewerker Kwaliteit en Accreditatie Stijn Hendrickx van Ziekenhuis Geel liet de deelnemers zien hoe zij binnen het ziekenhuis integraal risicomanagement in de praktijk brengen: "Keep it alive and simple".

Na uitleg over waarderend toetsen vanuit de bedoeling van de normen, de opbouw van ons Continu Verbeterprogramma en hoe de sequential audits werken, lieten AZ Sint-Lucas Gent en Wit-Gele Kruis West-Vlaanderen zien hoe zij de sequential audits hebben ingericht. Thierry Freyne, algemeen directeur van AZ Sint-Lucas Gent: "Een gewone audit zorgt voor stress en onzekerheid. Waarderend auditen brengt ons verder, want het is positief en zorgt voor een open dialoog. De externe toets is geen doel op zich, maar een middel om te laten zien wie wij zijn en wat wij doen. Het levert aanbevelingen op voor verbeteringen."

In het najaar stond de **thema-webinar** in het teken van de nieuwe portal, OnboardQi, de actualisering van de normensets en het tijdpad van invoering. Onze aangesloten zorgorganisaties worden hierop ook voorbereid door hen ruim voor de audit de mogelijkheid te bieden online nog verdere uitleg te krijgen.

Kennis en ervaringen delen

Tijdens de **Netwerkdag in Vlaanderen** in AZ Jan Palfijn in Gent zijn wij dieper ingegaan op het thema “Hoe bereid ik me (niet) voor op sequential audits?”. Medisch Spectrum Twente, Wit-Gele Kruis West-Vlaanderen, ZorgSaam en Deventer Ziekenhuis lieten in hun inspiratieve presentaties zien hoe zij zich voorbereiden op sequential audits, hoe zij de indeling kiezen en hoe zij de sequential audits gebruiken ter ondersteuning van het continu verbeteren.



Netwerkdag Vlaanderen 2023



Netwerkdag Nederland 2023

Vlaamse ouderenzorg

In april hebben wij een kennismakingswebinar ‘Hoe beleven gebruikers en zorgprofessionals de kwaliteit van zorg in het woonzorgcentrum van de toekomst?’ voor de Vlaamse ouderenzorg georganiseerd. Wij hebben onze visie en de ontwikkelingen op het gebied van kwaliteitsvolle ouderenzorg gedeeld met beleidsverantwoordelijken, leidinggevenden en kwaliteitscoördinatoren van Vlaamse woonzorgcentra.

Kim Steeman, algemeen directeur Familieplatform, vertelde over het belang van het betrekken van familie. “Familie is een rijke informatiebron. Het inzetten van de unieke band die de bewoner en familie met elkaar hebben heeft een enorm positieve impact op de beleving van de zorg door de bewoner.” Johan Demyttenaere, directeur WZC Rustenhove, legde uit waarom de Groep Zorg H. Familie voor haar GGZ en ouderenzorg heeft gekozen voor een Qualicor accreditatie: “Invullen van kwaliteit vanuit de bedoeling van de norm werkte goed binnen onze zorgteams. En het systematisch werken aan persoonsgerichte zorg heeft veel gebracht voor de bewoner en familie in hun kwaliteitsbeleving.”



Webinar: ‘Hoe beleven gebruikers en zorgprofessionals de kwaliteit van zorg in het woonzorgcentrum van de toekomst?’

Jill Hermans, directeur Zorg bij de Alexianen Zorggroep Tienen, deelde dat vooral hun weg naar certificering belangrijk is. “Wij kiezen steeds voor overzichtelijke interventies die in de dagelijkse praktijk het verschil maken voor bewoners en hun naasten. De begeleiding van de senior adviseur helpt hier enorm bij. Zeker omdat de senior adviseur zelf uit de zorg komt en dezelfde taal spreekt.” Ellen Joan van Vliet sloot af: “Kwaliteit is de sleutel tot succes. Daarom borgen wij een duurzame kwaliteitscultuur. Zodat mensen kunnen zorgen voor het verschil. Vandaag én morgen.”

Er was veel belangstelling voor deze webinar en wij geven daar in 2024 graag een vervolg aan.

[Kijk voor meer informatie op onze website.](#)

Kennis en ervaringen delen

De **Netwerkdag in Nederland** in Ziekenhuis Gelderse Vallei in Ede stond in het teken van duurzaam kwaliteitsmanagement. Wat komt er allemaal op ons af en hoe borgen we in deze tijden dat veilige zorg toegankelijk blijft? Wat betekent dat voor de dagelijkse praktijk en hoe ondersteunt integraal kwaliteitsmanagement het borgen van veilige zorg? Ook gingen wij aan de hand van een praktijkvoorbeeld met elkaar dieper in op de integrale benadering van risico's.

Wij danken alle organisaties voor het meewerken aan deze dagen, die zeker door hun bijdragen leerzaam en inspirerend zijn. Kennis delen is immers kennis vermenigvuldigen. Zo worden wij samen steeds beter!

In het voor- en najaar hebben wij directeurs en bestuurders online ontmoet tijdens de **Participanten-raad**. Wij gingen met elkaar in gesprek over de ontwikkelingen in Nederland en Vlaanderen en binnen Qualicor, en hebben gevraagd naar hun inzichten en behoeften. Wij hebben het onder meer gehad over onze onderzoeken, (ont)regelen met integrale audits, het doorontwikkelen van het Continu Verbeterprogramma, de toetsing van Informatiebeveiliging en onze samenwerkingsplannen met Perspekt.

Onze deelname en bijdragen aan externe bijeenkomsten

Tijdens het **IHI International Forum on Quality & Safety in Healthcare** in Kopenhagen hebben wij samen met het Genootschap Gepersonaliseerde Zorg de poster 'Co-producing high quality personalized care for persons with a chronic condition' gepresenteerd.

En op de **International Conference on Integrated Care** in Antwerpen gaf Ellen Joan van Vliet een lezing over het onderzoek naar geïntegreerde zorg in een Nederlands oncologisch netwerk. En wij hebben tijdens de **ISQua Conference** in Seoul een workshop gegeven over 'Impact of a positive psychology approach on joy in work and safety culture outcomes'. Op het **Spryg Zorgvastgoedcongres** hebben wij gesproken over stap voor stap werken aan duurzame kwaliteitsontwikkeling met onze assessmentprogramma's. In samenwerking met Infoland hebben wij het **Kennisdeelevent Verbeteren** georganiseerd.

Bekijk onze agenda

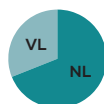
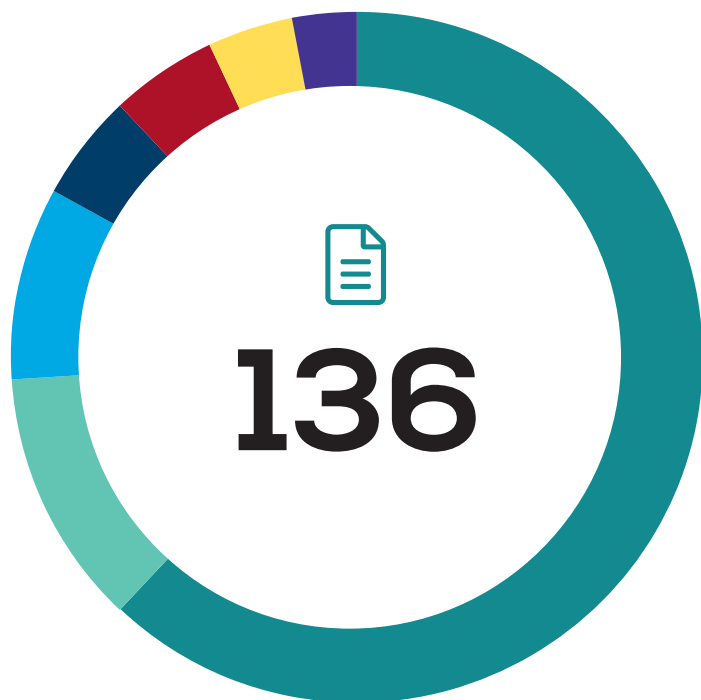


Kerncijfers 2023

Een overzicht van relevante cijfers over 2023. Cijfers per 31 december 2023.

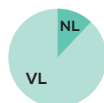
1. Aangesloten zorgorganisaties

In 2023 had Qualicor Europe 136 overeenkomsten met zorgorganisaties in Nederland (NL) en Vlaanderen (VL).



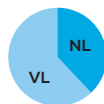
Ziekenhuizen

62%



GGZ / Psychiatrische ziekenhuizen

12%



Organisaties voor langdurige zorg

9%



Zelfstandige behandelklinieken

5%



Organisaties voor thuisverpleging

5%



Radiotherapeutische instituten

4%

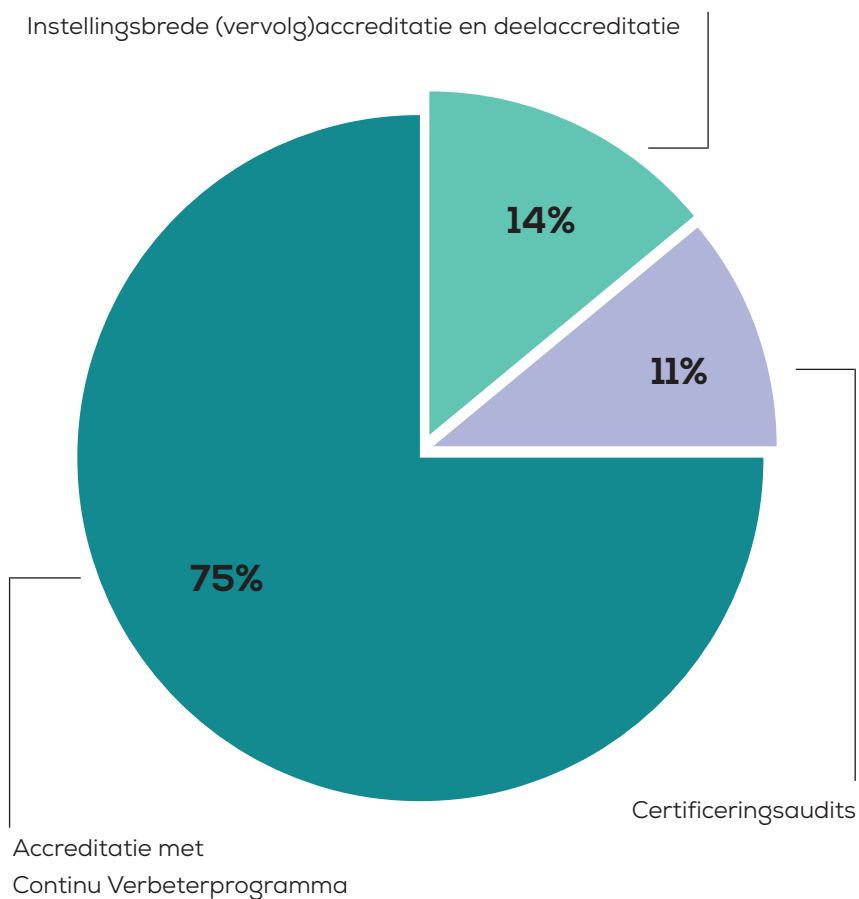


Organisaties voor revalidatie

3%

Kerncijfers 2023

2. Verdeling assessmentprogramma's



3. Aantal uitgevoerde audits



- * 32 Audits resulteerden in een positief besluit en twee in een uitgesteld besluit. 28 Audits maakten als sequential audit onderdeel uit van het Continu Verbeterprogramma.
- ** Alle resulteerden in een positief besluit.
- *** 30 in-company trainingen, voornamelijk Intern auditen en Waarderend auditen. En drie open trainingen: 'Startende kwaliteitsmanager' en Integraal risicomanagement'.

4. Financiën

Qualicor Europe werkt zonder winstoogmerk en zonder exploitatiesubsidies. Accountantskantoor Flynth heeft onze jaarrekening 2023 goedgekeurd.

Opbrengsten: € 4.109.723
Resultaat: € -6.864

Wij zijn Qualicor Europe

Al bijna 25 jaar staan wij voor kwaliteit (Quali) met het hart (cor) in de zorg. Opgericht voor en door mensen uit de zorg. Via begeleiding, trainingen, assessments en audits helpen wij onze zorgorganisaties om kwaliteit en verbeterkracht te borgen in hun werk en processen. Dat is anders voor iedere organisatie in iedere zorgsector. Daarom leveren wij maatwerk. Zo zorgen wij voor het verschil.

Team Qualicor Europe

Het team Qualicor Europe bestaat eind 2023 uit een managementteam, dertien senior adviseurs en een support team met zeven medewerkers.

[Maak kennis met ons team](#)

Auditorenteam

Ons auditorenteam bestaat uit ruim 250 professionals die zelf actief zijn in de zorg. In 2023 zijn 28 nieuwe auditoren opgeleid. En het team is uitgebreid met 18 auditoren die Informatiebeveiliging in de Zorg kunnen toetsen. Wij hebben van tien auditoren afscheid genomen.

Raad van Toezicht

Op 1 oktober 2023 heeft Ilse van Stijn de voorzittershamer overgenomen van Guy Peeters. Met haar benoeming versterken wij ons beleid op 'Professional in the lead als partner van de cliënt'.

Ilse zal als voorzitter haar aandacht richten op het borgen van duurzame kwaliteitszorg, met veerkrachtige zorgprofessionals. Want, zo zegt Ilse van Stijn: "Een voorwaarde voor het leveren van goede kwaliteit binnen de zorg is dat de zorgprofessionals hiervoor ook zijn toegerust."

Eind 2023 bestond onze Raad van Toezicht uit:

- Ilse van Stijn, voorzitter
- Henk Gerla, vice-voorzitter
- Margot Cloet
- Kristof Eeckloo

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



Overdracht voorzitterschap Raad van Toezicht, van links naar rechts: Margot Cloet, Guy Peeters, Henk Gerla, Ilse van Stijn, Kristof Eeckloo

Wij zijn Qualicor Europe

College Kwaliteitsverklaringen & College van Beroep

Qualicor Europe kent een College Kwaliteitsverklaringen en een College van Beroep. In 2023 is het College Kwaliteitsverklaringen 23 keer bijeengekomen om de CEO te adviseren over het toekennen van een accreditatiestatus aan een zorgorganisatie.

Wij hebben voor consumenten een regeling voor klachten over de bij ons aangesloten zorgorganisaties en voor klachten over Qualicor Europe zelf. Er is in 2023 geen casuïstiek voorgelegd aan het College van Beroep.

Internationaal

Wij voldoen sinds 2009 aan de Triple A status van de International Society for Quality in Healthcare (ISQua). Dat betekent dat onze organisatie, onze standaarden en programma's op basis van het Qmentum Global normenkader en onze auditorenopleiding zijn geaccrediteerd door de ISQua EAA. In 2023 is de heraccreditering van onze auditorenopleiding tijdens de ISQua conference in Seoul bekend gemaakt. Dit betekent dat wij een stevig trainings- en bijscholingsprogramma voor onze auditoren hebben. Wij zijn trots op deze erkenning!

Wij zijn ook Global Program Partner van de Health Standards Organization (HSO). Wij hebben met hen een overeenkomst om het ISQua geaccrediteerde Qmentum Global normenkader te gebruiken.

Wij zetten de stijgende lijn door

In 2023 hebben wij onze huisstijl vernieuwd. De 'stijgende lijn' visualiseert het proces van duurzaam groeien; niet lineair, maar lerend en vernieuwend vooruit. Wij willen zorgorganisaties met onze assessmentprogramma's, begeleiding en trainingen inspireren om klaar te zijn voor de kwaliteit van morgen. En hen stimuleren om hun veerkracht én verbeterkracht te vergroten. Samen zorgen wij voor duurzaam borgen van kwaliteitsgroei.



Dankwoord van CEO Ellen Joan van Vliet na bekendmaking heraccreditering auditorenopleiding



Samen voor duurzame kwaliteitsgroei in de zorg

- Word steeds beter

Redactie

Qualicor Europe

Vormgeving & Realisatie

...met M erbij

Fotografie

Aangesloten zorgorganisaties
Nadia ten Wolde Photography
Qualicor Europe

Bel of mail ons

+31 30 2330 380
info@qualicor.eu

www.qualicor.eu