

## **Meest gestelde vragen certificatieschema Extramurale Fysiotherapiepraktijken**

### **Waarom heeft stichting HKZ het certificatieschema Extramurale Fysiotherapiepraktijken ontwikkeld?**

De Stichting HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) heeft op verzoek van het KNGF het certificatieschema Extramurale Fysiotherapiepraktijken ontwikkeld. De normen zijn gebaseerd op het eerdere keurmerk fysiotherapie dat een aantal jaar geleden door het KNGF is ontwikkeld. Het doel is de kwaliteit van de dienstverlening van extramurale fysiotherapiepraktijken transparant te maken en te verbeteren.

### **Wat is een certificatieschema?**

Een certificatieschema is een pakket normen voor externe toetsing van kwaliteitsmanagementsystemen in een bepaalde sector. Deze normen zijn door de veldpartijen zelf beschreven, onder regie van HKZ. Het bijzondere van de HKZ-systematiek is dat alle processen in de zorgorganisatie in hun samenhang zijn genormeerd, met de nadruk op het primaire proces. De effectiviteit van de totale organisatie wordt dus beoordeeld bij certificatie.

### **Wie zijn er bij de ontwikkeling van het certificatieschema betrokken?**

De werkgroep die de normen heeft vastgesteld was breed samengesteld, conform de uitgangspunten van Stichting HKZ. Behalve het KNGF waren betrokken de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie, Zorgverzekeraars Nederland, de Landelijke Huisartsen Vereniging, de Vereniging van Revalidatie Instellingen in Nederland, Arcares en de Landelijke Vereniging Georganiseerde eerste lijn. Ook zijn adviseurs uit de kring van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en certificatie-instellingen betrokken.

### **Waarop heeft het certificatieschema betrekking?**

De normen hebben ondermeer betrekking op de directe interactie tussen fysiotherapeut en patiënt (zoals informatie aan de patiënt, zorgverlening en behandeling van individuele klachten). Daarnaast zijn normen opgenomen die ten dienste staan van de uitvoering van het primaire proces. Deze zaken moeten als het ware op orde zijn voordat een individuele klant zich aandient (voorbeelden: visie op zorg, aanbod van producten, deskundig personeel, klachtenreglement, apparatuur in orde, materialen ingekocht, de administratieve processen ingericht en operationeel, e.d.).

### **Voor wie is het certificatieschema bedoeld?**

Het certificatieschema is van toepassing op het kwaliteitsmanagementsysteem van de extramurale fysiotherapiepraktijk. Ook fysiotherapiepraktijken in gezondheidscentra vallen onder de reikwijdte.

### **Is het certificatieschema Fysiotherapiepraktijken toepasbaar voor een afdeling fysiotherapie van een verpleeghuis?**

Intramurale afdelingen fysiotherapie vallen niet onder de reikwijdte van het schema. U kunt het schema wel gebruiken als referentiekader bij het opzetten van het kwaliteitsmanagementsysteem. Een aantal normen zal voor een afdeling fysiotherapie van een verpleeghuis niet van toepassing zijn. Certificering op basis van dit schema is echter niet mogelijk.

### **Kunnen solopraktijken ook gebruik maken van het certificatieschema?**

Het schema is opgesteld vanuit het perspectief van meermanspraktijken. Ook solisten kunnen gecertificeerd worden op dit schema. Hiervoor is een interpretatiedocument nodig, waarin wordt aangegeven hoe bepaalde normen voor eenmanspraktijken geïnterpreteerd moeten worden. Dit document is in ontwikkeling en wordt eind 2005 verwacht.

In dit kader wordt met een solist een fysiotherapeut bedoeld die geen medewerkers in dienst heeft, in welke functie dan ook. Wél kunnen bepaalde functies zijn uitbested.

### **Kan een netwerk gecertificeerd worden?**

Onder een organisatie met een netwerk van vestigingen wordt verstaan een organisatie waarbij in iedere vestiging of locatie (grotendeels) dezelfde activiteiten plaatsvinden. Het onderwerp van certificatie is voor alle vestigingen gelijk. In alle vestigingen wordt hetzelfde

kwaliteitsmanagementsysteem toegepast. De organisatie moet daarnaast aan een aantal voorwaarden voldoen:

- De organisatie moet een gelijkwaardig product of dienst leveren in ieder van de vestigingen/locaties. Zij moet in haar beleid vastleggen dat dit haar doel is.
- Het kwaliteitsmanagementsysteem dient centraal te worden opgezet en bestuurd en het moet onderworpen worden aan regelmatige interne audits in alle vestigingen/locaties.
- Iedere vestiging/locatie die onderwerp van certificatie is, moet onderworpen zijn geweest aan een interne audit voordat de certificatie wordt uitgevoerd.
- De (centrale) organisatie dient te kunnen aantonen dat het kwaliteitsmanagementsysteem in alle vestigingen/locaties aan de eisen voldoet en wordt toegepast.
- Minimaal de volgende activiteiten dienen centraal te worden beheerd:
  - a systeemdocumentatie en systeemwijzigingen
  - b De systeembeoordeling door de directie
  - c Evaluatie van corrigerende maatregelen
  - d Klachten
  - e Interne audit planning en evaluatie van de resultaten
- De organisatie moet voorafgaand aan de certificatie aangeven welke vestigingen onderwerp van certificatie zijn. Vestigingen die onderwerp van certificatie zijn kunnen zich niet onttrekken aan een audit.

### **Wie kan helpen bij opzetten van een kwaliteitsmanagementsysteem?**

HKZ-partners kunnen u externe ondersteuning bieden bij de invoering van een kwaliteitsmanagementsysteem, dat aan de HKZ-normen voldoet. Deze bureaus hebben een gedegen kennis van de HKZ-systematiek en ervaring met de implementatie ervan. HKZ-partners hebben een licentieovereenkomst met HKZ. Ze moeten aan verschillende toelatingscriteria voldoen en hebben zich geconformeerd aan een gedragscode. Door middel van workshops, informatiebijeenkomsten en nieuwsbrieven houdt HKZ haar kennispartners op de hoogte van de ontwikkelingen op het gebied van certificatie. U vindt de HKZ-partners via [www.hkz.nl](http://www.hkz.nl).

### **Wie bepaalt of in een praktijk aan de norm voldaan is?**

Certificatie-instellingen die een overeenkomst hebben met Stichting HKZ, kunnen aan de hand van dit schema het kwaliteitsmanagementsysteem van Extramurale Fysiotherapiepraktijken gaan beoordelen of aan de normen is voldaan. Een overzicht van deze certificatie-instellingen vindt u op [www.hkz.nl](http://www.hkz.nl).

### **Hoe gaat de beoordeling of al dan niet aan de normen voldaan is in z'n werk?**

Een auditor van een certificerende instelling komt een paar dagen bij de praktijk langs gaat na wat er in de organisatie is afgesproken en hoe het mogelijk wordt gemaakt dat iedereen de afspraken kan nakomen (bijvoorbeeld door middel van werkinstructies/procedures en opleiding/training). Daarnaast checkt de auditor (o.a. door steekproeven in dossiers en interviews met uitvoerende medewerkers) of de afspraken ook worden nagekomen. Certificatie vereist dus een gedocumenteerd en geïmplementeerd kwaliteitsmanagementsysteem. De organisatie mag (behalve op kritische onderdelen) verbeterpunten hebben.

Bij goedkeuring wordt een certificaat afgegeven dat drie jaar geldig is. Tussentijds wordt de organisatie minimaal jaarlijks getoetst. Daarbij moet men aantonen dat het kwaliteitssysteem onderhouden en verbeterd wordt.

### **Is het mogelijk om te kiezen voor een ander keurmerk/certificaat?**

Met de Raad voor Accreditatie is afgesproken dat vanaf nu in de sector niet meer onder accreditatie voor ISO gecertificeerd kan worden. Het certificatieschema omvat de ISO 9001:2000-normen. Bij voldoen aan de normen wordt dan ook een HKZ-ISO certificaat uitgereikt.

### **Waar kan ik het certificatieschema bestellen en wat kost het?**

Het certificatieschema Extramurale Fysiotherapiepraktijken is te bestellen bij HKZ. Een gedrukt exemplaar kost € 45 en de digitale versie kost € 40 (incl. btw en verzendkosten). U kunt dit bestellen via de website ([www.hkz.nl](http://www.hkz.nl)) of telefonisch (030-239 80 22).

### **Heeft het zin om het certificatieschema al te bestellen, aangezien het interpretatiedocument voor solisten nog niet beschikbaar is?**

Het schema is opgesteld vanuit het perspectief van meermanspraktijken. Ook solisten kunnen gecertificeerd worden op dit schema. U hebt het certificatieschema hoe dan ook nodig. Het interpretatiedocument komt naar verwachting eind 2005 beschikbaar. Het interpretatiedocument biedt handreikingen voor solisten die zich willen voorbereiden op HKZ-certificatie. Certificatie-instellingen gebruiken dit interpretatiedocument bij het schema om de toetsingen uit te voeren bij solisten.

**Waar kan ik meer informatie vinden over HKZ-certificering?**

Op [www.hkz.nl](http://www.hkz.nl) vindt u meer informatie. In de sector portal Extramuraal Fysiotherapiepraktijken vindt u de informatie die is toegespitst op uw sector.