

Wegwijzer bij certificering van een fysiotherapiepraktijk volgens het Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling Zorg (HKZ) certificatieschema

Stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling (HKZ) en het certificatieschema

Onder begeleiding van de Stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling (HKZ) in de Zorgsector is in samenwerking met zorgaanbieders, patiënten en zorgverzekeraars in maart 2005 een certificatieschema voor extramurale fysiotherapiepraktijken ontwikkeld.

De Stichting HKZ is een instantie die zich richt op duurzame kwaliteitsverbetering in zorg en welzijn. Centraal daarin staat het HKZ-kwaliteitskeurmerk.

Aan de hand van het HKZ certificatieschema kan een fysiotherapiepraktijk zijn kwaliteit (verder) verbeteren. In het schema zijn normen uitgewerkt voor de kwaliteit van een fysiotherapiepraktijk. De normen zijn gebaseerd op het eerdere keurmerk fysiotherapie dat in het verleden door het KNGF is ontwikkeld. Het voldoen aan de normen leidt tot het behalen van een HKZ-ISO 9001 certificaat (oftewel het HKZ-keurmerk).

Certificering

Het staat individuele praktijken vrij om zelf een traject van certificering in te gaan; certificering is niet verplicht. Als u er voor kiest om een kwaliteitssysteem op te zetten conform de normen in het HKZ certificatieschema, legt u zware eisen aan uzelf en uw collega's/medewerkers op om zoveel mogelijk te garanderen dat de patiënt de best mogelijke zorg- en dienstverlening ontvangt. U start met een intensief maar ook leerzaam traject. Het certificatieschema zit op het eerste gezicht vol complexe regels en aanwijzingen. Bij nader lezing merkt u waarschijnlijk dat u voor een groot deel allang doet wat de normen voorschrijven, maar dat u vaak nog niet expliciet doet en het ook niet helder naar buiten hebt gebracht. Dat is de kern van certificatie: het voor uzelf expliciet maken wat u doet en dat aan buitenstaanders kenbaar en toetsbaar maken.

Reikwijdte van het certificatieschema

Het certificatieschema heeft betrekking op het kwaliteitsmanagementsysteem van de extramurale fysiotherapiepraktijk. Er moet sprake zijn van een praktijk die een eigen organisatorische eenheid vormt. Fysiotherapiepraktijken binnen een gezondheidscentrum vallen ook onder de reikwijdte van het certificatieschema. Het schema is opgesteld vanuit het perspectief van extramurale meermanspraktijken. Ook solisten kunnen op dit schema gecertificeerd worden. Hiervoor is een interpretatiedocument nodig (beschikbaar vanaf eind 2005). In het interpretatiedocument wordt aangegeven hoe bepaalde normen voor eenmanspraktijken geïnterpreteerd moeten worden. Het interpretatiedocument biedt ook handreikingen voor solisten die zich willen voorbereiden op HKZ-certificatie.

Rol van het KNGF bij certificering

Het KNGF heeft vooralsnog besloten om de implementatie van certificering niet zelf actief uit te voeren. Het KNGF ziet certificering als een belangrijk middel voor kwaliteitsverbetering, maar is van mening dat certificering vrijwillig moet zijn. Praktijken moeten vrij zijn om zelf de afweging te maken of zij willen en kunnen investeren in certificering.

Besluit u om een kwaliteitstraject voor uw praktijk in gang te zetten dan raden we u aan om hierbij externe ondersteuning in te schakelen. De ervaring leert dat een externe deskundige beter in staat is om objectief naar uw organisatie te kijken en op

basis daarvan de verbeterpunten te benoemen. Omdat het traject vaak langdurig is en de patiëntenzorg altijd voorrang heeft, is het lastig om de voortgang te bewaken. Ook daarbij is de ondersteuning van een externe deskundige vaak hard nodig.

Zie voor een overzicht van externe deskundigen de lijst aan het einde van dit document.

Beschikbare instrumenten

- *HKZ certificatieschema*
In het certificatieschema staan, zoals al vermeld, de normen beschreven waaraan een praktijk moet voldoen om het HKZ-keurmerk te kunnen behalen. De normen zijn onderverdeeld in negen rubrieken (Intake/indicatiestelling, uitvoering, evaluatie, beleid & organisatie, personeel, onderzoek & ontwikkeling, fysieke omgeving en materiaal, diensten door derden en documenten).

Het HKZ certificatieschema is te bestellen bij de Stichting HKZ via de HKZ-shop. (via www.hkz.nl of via tel: 030-239 80 22).

- *Interpretatiedocument*
In het interpretatiedocument wordt aangegeven hoe bepaalde normen voor eenmanspraktijken geïnterpreteerd moeten worden.

Het document is te bestellen bij de Stichting HKZ via de HKZ-shop. (via www.hkz.nl of via tel: 030-239 80 22).

- *Voorbeeld-kwaliteitshandboek*
In opdracht van het KNGF heeft de Walvis ConsultingGroep een voorbeeld-kwaliteitshandboek ontwikkeld. Het hebben van een kwaliteitshandboek is een norm van het HKZ certificatieschema.
Het voorbeeld-kwaliteitshandboek geeft u inzicht in hoe een kwaliteitssysteem zou kunnen worden opgezet en gedocumenteerd. En geeft u inzicht in hoe de normen van het HKZ certificatieschema kunnen worden vertaald naar de eigen praktijksituatie.

Het voorbeeld-kwaliteitshandboek kunt u downloaden via www.fysionet.nl (dossier Praktijkvoering).

- *Intern audit-instrument*
In opdracht van het KNGF heeft de Walvis ConsultingGroep een intern audit-instrument ontwikkeld. Het instrument is te gebruiken voor het uitvoeren van een zogenaamde nulmeting als ook voor een interne audit.
Een nulmeting wordt uitgevoerd als een praktijk zelf wil beoordelen in welke mate de praktijk al werkt conform de normen uit het HKZ certificatieschema. Deze nulmeting wordt vaak uitgevoerd in een vroeg stadium van een kwaliteitstraject.
Een interne audit wordt uitgevoerd wanneer een praktijk, in het kader van certificering, wil beoordelen of het aanwezige kwaliteitsmanagementsysteem voldoet aan de normen uit het HKZ certificatieschema. Het uitgangspunt is hier dat het kwaliteitsmanagementsysteem gereed is. Een interne audit is dan bedoeld of er nog (kleine) verbeterpunten zijn alvorens het systeem getoetst wordt door een externe certificerende instantie.

Het intern audit-instrument kunt u downloaden via www.fysionet.nl (dossier Praktijkvoering).

- *Meest gestelde vragen*
Een document met meest gestelde vragen over het certificeringschema kunt u vinden op www.fysionet.nl (dossier Praktijkvoering).

Overzicht externe deskundigen

- Bureau De Bok, Interim & Projectmanagement
Dijkstraat 5
8801 LR Franeker
Telefoon: 0517 – 390 038
www.bureaubok.nl
Contactpersoon: de heer de Bok
mdebok@bureaubok.nl
- Bureau de Bont
Koningin Wilhelminalaan 12
Postbus 2621
3800 GD Amersfoort
Telefoon: 033 - 455 60 30
www.bureaubont.nl
Contactpersoon : de heer H. Tempelman
h.tempelman@bureaubont.nl
- FysioCollectief
Blauwe Baan 37
4841 BT Prinsenbeek
Tel: 076-5412234
Contact personen: de heer P.van Ginneke en de heer A.Dieben
www.fysiocollectief.nl
- Fysio Management bv
Mr. Van Coothstraat 20
5141 ES Waalwijk
Telefoon: 041-6338512
Contactpersoon: De heer A. H. Versteegh
www.fysiomanagement.nl
- Kwaliteit in praktijk
Prinses Margrietplantsoen 110
1403 TA Bussum
Telefoon: 035 – 6920628
Contactpersoon: de heer M. Bouman
kwipra@xs4all.nl
- Paramedisch Centrum Leo Verton
William Harveystraat 1
2035 EA Haarlem
Telefoon: 023 – 535 95 25
Contactpersoon: de heer L. Verton
leo@fysioverton.nl

- Walvis ConsultingGroep
Kerklaan 40 a
3731 EJ De Bilt
Telefoon: 030 – 221 07 07
www.walviscg.nl