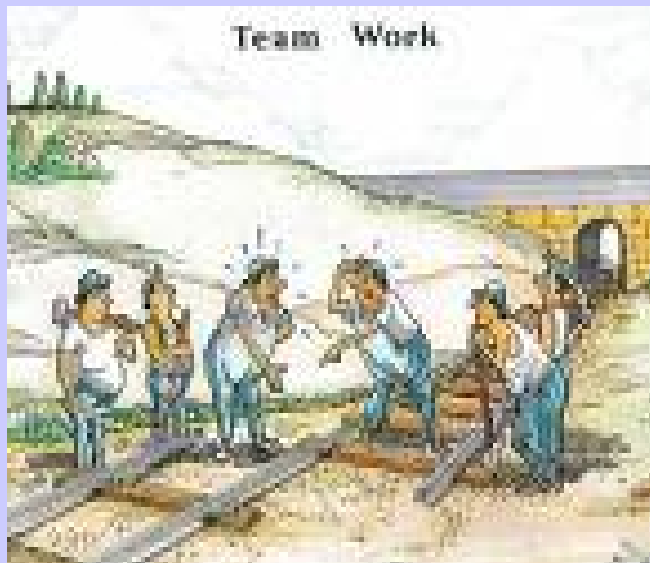
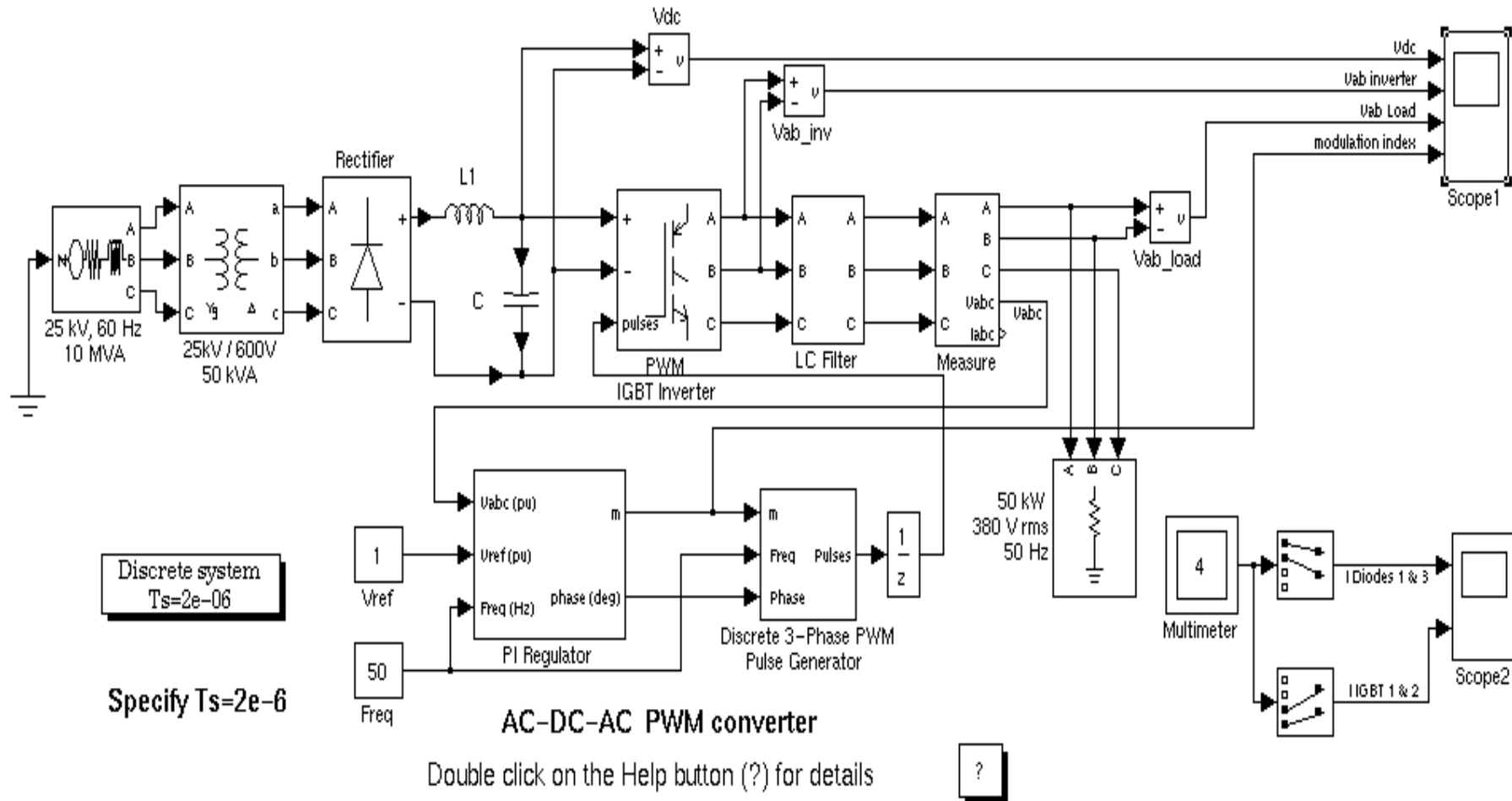
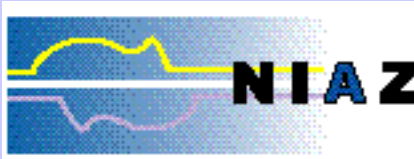
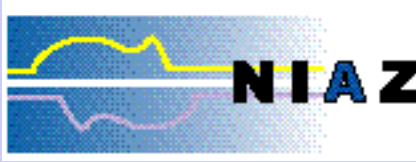


Werken met processen



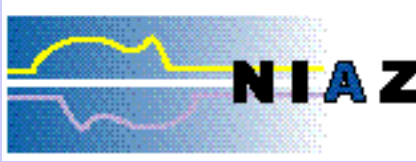
Ingrid Hendrikse, NIAZ 28 mei 2008





Deze presentatie

- Het NIAZ
- Werken met processen

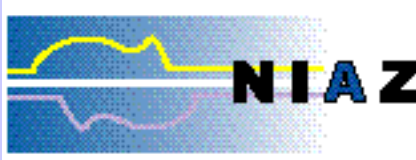


Het NIAZ

Nederlands Instituut voor Accreditatie van Ziekenhuizen

Kernactiviteiten:

- **Toetsen van de kwaliteit van de organisatie van zorg**
- **Normontwikkeling**
- **(Interne) auditoren trainingen**



Het auditbezoek

Norm

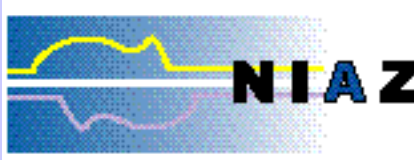
WAT

Afspraken

HOE

Audit

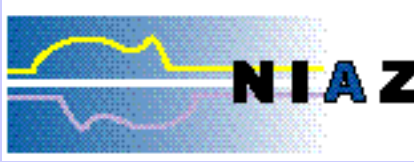
PRAKTIJK?



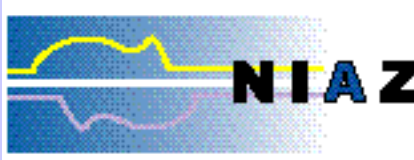
NIAZ-norm 4.2.2:

zorgondersteunende processen

- *Een beheerssysteem gericht op de veiligheid, doeltreffendheid en doelmatigheid van de bloedvoorziening en op de wetgeving en richtlijnen*
- *Een uniforme regeling m.b.t. het voorschrijven en toedienen van bloed en bloedproducten*

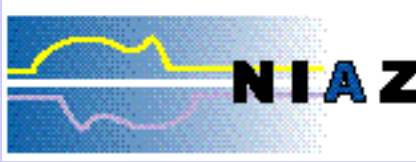


- *Een deskundige is benoemd die verantwoordelijk is voor de borging en het actueel houden van de afspraken t.a.v. de bloedvoorziening en die als eerste aanspreekbaar is op mogelijke tekortkomingen.*



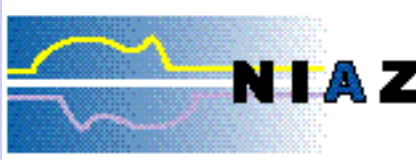
NIAZ-norm 5.1.6: veiligheid

- *Bloed en/of bloedproducten worden toegediend overeenkomstig de specifieke richtlijnen en voorschriften die daarvoor (mede op basis van de terzake vigerende wetgeving) op instellingsniveau zijn vastgesteld.*



Werken met processen

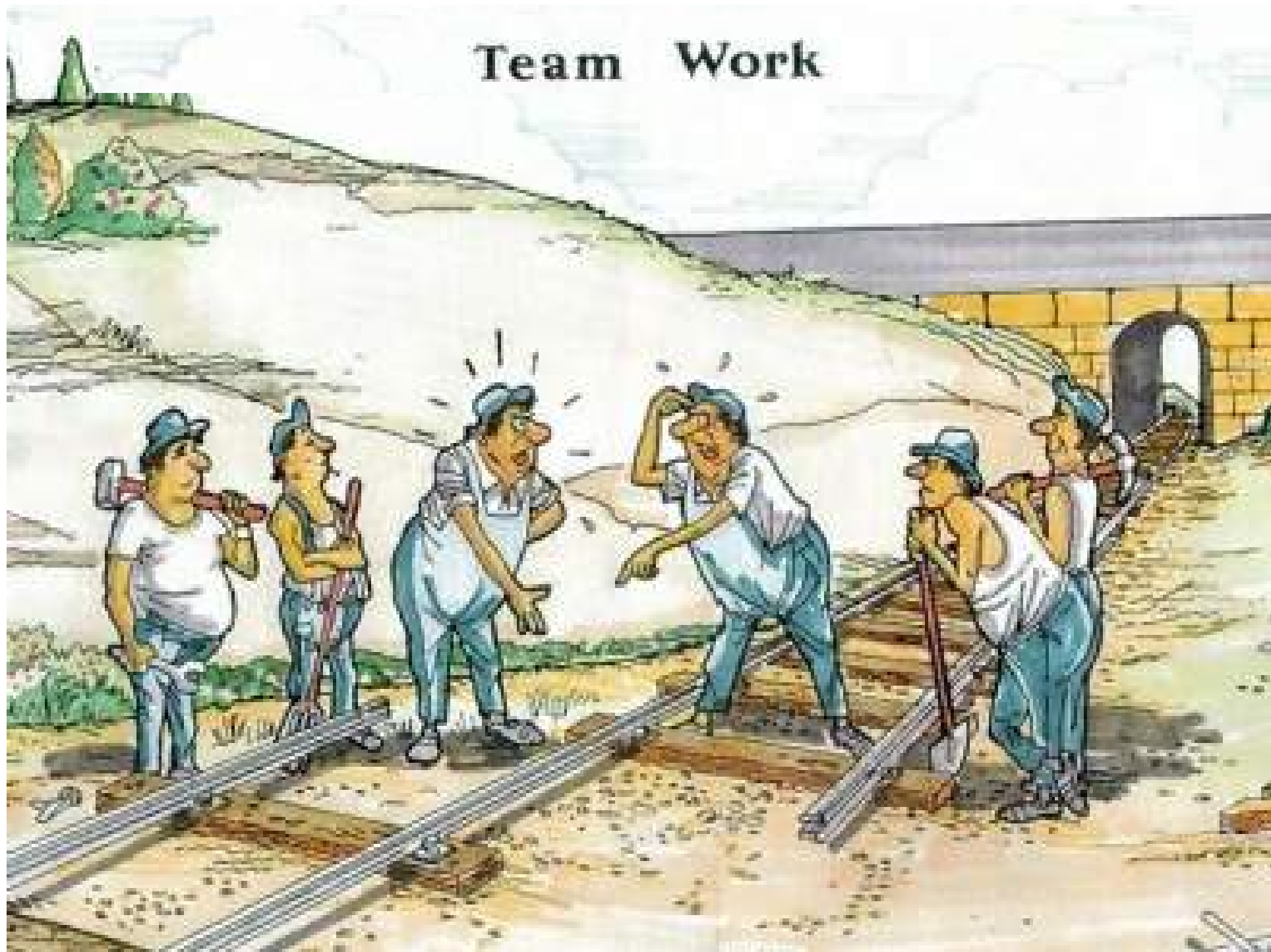
Ingrid Hendrikse, NIAZ 28 mei 2008

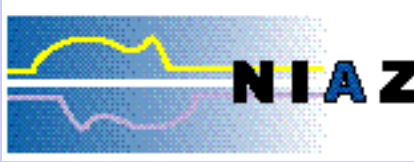


Wat is een proces

Een aantal *activiteiten* in een logische volgorde, gericht op het doelbewust totstandkomen van een product of dienst voor een (interne) *klant*.

Team Work

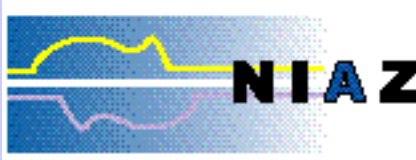




Vraag

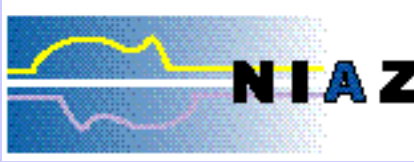
Gezien de vorige dia:

- Met welke activiteit start het proces “bloedtransfusie” en met welke activiteit eindigt het proces??
- Bij wie werkt het in de organisatie ook zo?



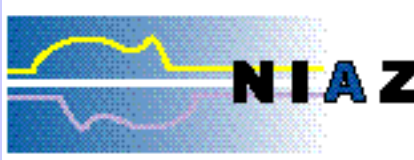
Werken met processen, doel

- Verder kijken dan de eigen werkplek (multi-disciplinair)
- Het resultaat van het proces *minder* persoonsafhankelijk te maken
- Zoveel mogelijk te garanderen dat elke klant hetzelfde niveau van dienstverlening ontvangt
- Risico's benoemen in het proces betekent ook mogelijkheid tot risicobeheersing
- Resultaten worden meetbaar en beïnvloedbaar



Beschrijven van processen

- Starten met beschrijven hoe het nu gaat
- Vanuit hier met alle partijen de wenselijke situatie beschrijven
- Afspraken maken over diensten/levertijden ed.
- Benoemen van de kritische punten
- Benoemen van de verantwoordelijkheden en beheersmaatregelen



Proceseigenaar

- Iemand die in het proces werkt
- Draagt verantwoordelijkheid voor het *proces* (dus niet voor de individuele medewerkers)
- Bevoegd om in te grijpen in het proces, en veranderingen aan te brengen aan het proces

