

# ‘Integraal certificeren past bij onze cultuur’

Het Prinses Máxima Centrum bestaat pas sinds 2018. Een jonge organisatie waar de bevlogenheid van de medewerkers er vanaf spat. Het nieuwe kwaliteitsmanagementsysteem én de certificeringsinstelling moesten daarbij passen. De samenwerking met DNV bleek een goede match.

Door Eveline van Herwaarden

‘In een ziekenhuis als het onze wil je medewerkers niet onnodig belasten met regels en bureaucratie’, legt hoofd kwaliteit Josje van Inzen uit. ‘Hier werken hoogopgeleide, gemotiveerde professionals. Dagelijks zien ze de ernstig zieke kinderen door de gangen fietsen. Die hoef je niet te stimuleren om de hoogst mogelijke kwaliteit en veiligheid te leveren. Ze vinden het verschrikkelijk als er iets misgaat.’ Zelf begon ze haar loopbaan in de medische microbiologie. Opgeleid om strikt protocollair te werken. Later,

in haar rol als kwaliteitsadviseur, leerde ze dat je zorgprofessionals een beetje ruimte moet geven. Mits veilig en goed onderbouwd mag je in het belang van de patiënt soms best buiten de lijntjes kleuren. ‘Die ervaring nam ik mee naar dit nieuwe ziekenhuis. Het was natuurlijk een prachtige kans om een kwaliteitssysteem vanaf nul op te bouwen, los van de gebaande paden en naar onze eigen wensen. Ik wilde vooral een kwaliteitssysteem neerzetten dat past bij zo’n jonge, gedreven organisatie.’

## Verplichte normen

Efficiënt en compact moest het worden, geschikt voor alle afdelingen. Ingebed in een open kwaliteitscultuur met korte lijnen en veel eigen verantwoordelijkheid. In het Prinses Máxima Centrum voeren medewerkers laagdrempelig gesprekken over wat er goed gaat en wat er beter kan. ‘De externe toetsing moest daarop aansluiten’, zegt Van Inzen. ‘Voor mijn gevoel waren de gebruikelijke certificatietrajecten in de zorg voor ons te zwaar en overdone. We besloten ons alleen te laten toetsen op de verplichte normen. We moeten immers wel verantwoording kunnen afleggen aan de inspectie, de raad van toezicht en onze patiënten.’

Van Inzen had ook een sterke wens om de audits en certificatie van alle normen integraal aan te pakken. NEN 8009, de norm voor veiligheidsmanagement in de ziekenhuiszorg en afgeleid van NTA 8009, had prioriteit. Alle ziekenhuizen moeten eind 2023 aan deze norm voldoen. Ook NEN 7510, de norm voor informatieveiligheid, diende snel opgepakt te worden. ‘In mijn zoektocht naar een geschikte certificeringspartner stuitte ik op DNV. Ik had enige twijfel of zij voldoende ervaring in de zorg hadden, maar zij wisten me al snel te overtuigen. Bovendien vonden zij integrale certificatie ook een goed idee.’ Afsproken werd om eerst de nulmeting voor NEN 8009 uit te voeren.

Hoofd kwaliteit Josje van Inzen: ‘Ik wilde vooral een kwaliteits-systeem neerzetten dat past bij zo’n jonge, gedreven organisatie.’





## Nulmeting patiëntveiligheid

Het was een dynamische periode waarin veel geregeld moest worden. Bouwstenen voor het kwaliteitssysteem waren wel aanwezig, maar alles moest aangepast worden aan de situatie in het nieuwe ziekenhuis. 'Toch heb ik nooit het gevoel gehad aan een dood paard te moeten trekken; iedereen was zeer betrokken', vertelt Van Inzen. Het kwaliteitsteam dat ze had opgezet, met veel mensen van de werkvloer, kon onder meer gebruikmaken van protocollen uit het Wilhelmina Kinderziekenhuis en thema's uit het landelijke VMS-veiligheidsprogramma. 'Kinderen met kanker zijn heel kwetsbaar en krijgen in het Máxima zware, risicovolle behandelingen. Iedereen is dan ook gemotiveerd om risico's zo klein mogelijk te maken.'

De nulmeting door DNV leverde een mooi resultaat op. Het systeem voor patiëntveiligheid was uitstekend neergezet en eigenlijk al klaar voor certificatie. Het ziekenhuis hoefde

maar een paar dingen aan te scherpen. De prospectieve risico-inventarisaties en de opvolging van verbetermaatregelen mochten bijvoorbeeld nog wat strakker. Van Inzen: 'Dat we meteen door mochten voor een certificatie gaf natuurlijk een trots gevoel.'

## Integraal certificeren

Eind 2021 behaalde het Prinses Máxima Centrum het certificaat voor het veiligheidsmanagementsysteem (NEN 8009). Volgens de auditoren een uitzonderlijke prestatie voor een centrum dat pas drie jaar in deze vorm operationeel is. Over het certificatie-traject is het hoofd kwaliteit zeer te spreken. 'De auditoren komen zelf uit de zorg, ze begrijpen dit wereldje. Met hun feedback konden we ook echt aan de slag. Bovendien kwamen ze niet binnen als politieagenten met een afvinklijstje, maar er was oog voor de context, voor uitleg waarom we dingen soms net iets anders doen. Neem nu pijnregistratie. Wij sturen niet alleen op honderd procent pijn-

registratie, zoals de norm voorschrijft, maar op kinderen zonder pijn. Het gaat er volgens mij om wat je met een norm doet, niet om het registreren op zich.'

In het tweede kwartaal van dit jaar staat de certificatie van NEN 7510 gepland. Deze datum zal leidend worden voor toekomstige audits en certificaties, waarbij NEN 8009 en NEN 7510 in één ronde gedaan zullen worden. 'Volgens mij zijn we daarin uniek in de zorgwereld', bedenkt Van Inzen zich. 'Het past perfect bij hoe we het hier hebben ingericht. ICT is bij ons geen aparte zuil, maar geïntegreerd in het zorgproces. We zijn van plan later ook de HKZ-normen voor de apotheek op te nemen in de integrale certificatie. Tussen de verschillende normen zit veel overlap, zo hoeven we onze medewerkers niet met onnodige rompslomp te belasten. Ik ben ontzettend blij dat DNV met ons meedenkt en onze organisatiecultuur goed aanvoelt. Waar mee ik niet wil zeggen dat ze niet kritisch zijn, want veiligheid staat voorop. Juist hier!' 