Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg

Kerndocument

Missie, visie, waarden

Dit document beschrijft de missie, visie en waarden van het NIAZ. Het document is opgesteld in het kader van het proces om als NIAZ geaccrediteerd te worden door de International Society for Quality in Healthcare (ISQua). De inhoud betreft voor een belangrijk deel compilatie en synthese van bestaand (maar eerder verbrokkeld aanwezig) materiaal, aangevuld met nieuwe zaken vanuit de praktijkervaring in de voorbije jaren. Bestuur, directie en medewerkers van het bureau en de auditoren hebben inbreng hierin gehad.

Het document beschrijft wat NIAZ is (‘*Sein*’) en wat NIAZ wil zijn (‘*Sollen*’). Het wil richting geven aan en inspiratie bieden voor de beleidsvorming, de besluitvorming in het geval van specifieke casus of thematiek en de opzet van operationele processen in het NIAZ. Het dient tevens als middel tot communicatie en verantwoording naar derden.

Vastgesteld door bestuur: 26 november 2008

Geaccrediteerd door de International Society for Quality in Healthcare

Missie

Kerntaak: judicium	NIAZ levert een bijdrage aan de borging en verbetering van de kwaliteit van de gezondheidszorg, in het bijzonder door het ontwikkelen van kwaliteitsnormen en het toepassen daarvan in de toetsing van zorginstellingen en zorgprocessen, resulterend in een judicium waaraan derden – zorgconsumenten, zorgverzekeraars, samenwerkingspartners, overheden en samenleving – het vertrouwen kunnen ontlenen dat de zorg reproduceerbaar op een adequate en veilige manier wordt voortgebracht.

Visie

Één instituut, geen versnippering	De zorg is gebaat bij het hebben van één instituut voor de beoordeling van de kwaliteit van zorg en zorginstellingen en niet bij versnippering daarvan over vele (commerciële) toetsers. De zorg behoeft één kennisinstituut waarin de kennis en vaardigheden met betrekking tot normontwikkeling en toetsing opgebouwd worden en continuïteit krijgen.
Normering & toetsing als cyclus in één organisatie	Normontwikkeling en toetsing zijn schakels in een voortdurende verbetercyclus en horen daarom thuis in één organisatie. De kennisopbouw die bij de uitvoering van toetsingen wordt gepleegd blijft in de organisatie beschikbaar voor de nieuwe fase van normontwikkeling. De kennis opgedaan bij normontwikkeling maakt het mogelijk om te toetsen naar de geest en niet alleen de (dode) letter van de norm.
Toetsing gericht op verbetering	Toetsing van zorg moet inspireren en stimuleren tot kwaliteitsverbetering. Het mag niet leiden tot bureaucratische kramp. Uiteindelijk doel is verbetering van de zorg, niet het op orde brengen van de boekenkast.
Bestuurlijke toetsings-filosofie	Zorginstellingen en hun medewerkers hebben ruimte nodig om goed te functioneren. Meerdere wegen leiden naar Rome. NIAZ toetst instellingen zo min mogelijk op ‘puntwaardes’ en zo veel mogelijk op ‘bandbreedtes’. Toetst op ‘wat’, niet op ‘hoe’. NIAZ bewaakt dat normering niet uitmondt in een passieve collectie opgepompte deelbelangen. Er vindt actieve bestuurlijke weging plaats van wat er werkelijk toe doet, uiteindelijk voor de zorgconsument.
Streng op ‘APK-punten’	Daar waar nodig toetst NIAZ zonder bandbreedte. Op risicokritieke punten, waar veiligheid van zorg in het geding is, laat NIAZ geen ruimte voor afwijkingen.
Peer review als anker, focus op zorg	Beoordeling van zorg vergt kennis van zorg. Daarom hebben *peers,* gemotiveerde en als auditor opgeleide deskundigen uit het veld, een belangrijke functie bij zowel normontwerp als toetsing door NIAZ. In alle echelons van NIAZ behoort daadwerkelijke ervaring met de zorg ruimschoots aanwezig te zijn. Daarom ook concentreert NIAZ zich op de zorg en laat andere maatschappelijke sectoren buiten beschouwing.
‘Garantie voor de toekomst’ en deskundige blik achter de schermen	Accreditatie is een belangrijk, maar niet het enige kwaliteitsinstrument. Bijvoorbeeld kwaliteitsindicatoren (‘in het verleden behaalde resultaten’) en specificaties van consumenten en zorgverzekeraars vormen andere ingangen. Accreditatie biedt tweeërlei toegevoegde waarde: vertrouwen in een reproduceerbaar kwaliteitsniveau (‘garantie voor de toekomst’) en toetsing van voor derden wezenlijke, maar voor hen niet boordeelbare aspecten. De luchtvaartconsument moet kunnen vertrouwen op de Rijksluchtvaartdienst, de zorgconsument op het NIAZ.
Publiek domein	Het uiteindelijke doel van NIAZ – een betere zorg – is gediend met verspreiding van beschikbare kennis en kunde. Daarom stelt NIAZ al zijn materiaal kosteloos beschikbaar aan elke burger en elke instelling en mag het vrij gebruikt worden voor elk redelijk doel. Aan instituten die tegen betaling instellingen toetsen wordt een bijdrage in de ontwikkelkosten gevraagd.

Missionaire doelen

Zorgbreed instituut	NIAZ wil een zorgbreed instituut realiseren, werkzaam voor alle sectoren in de zorg, geïnspireerd door wat aan alle zorg gemeenschappelijk is, geleid door wat voor de zorgconsument en andere relevante derden van waarde is en met respect voor het eigen karakter van specifieke onderdelen van de zorg.
Nederlands taalgebied	NIAZ wil werkzaam zijn voor zorginstellingen in het Nederlands taalgebied. Hiertoe behoren Nederland, België (Vlaanderen), Aruba, de Nederlandse Antillen en Suriname. NIAZ ziet de werkzaamheid in meerdere landen vooral als een impuls voor NIAZ als kennisinstituut.
Kennisinstituut	NIAZ wil een kennisinstituut zijn dat bijdraagt aan verwerving en verspreiding van kennis en kunde over de kwaliteit van zorg. Hiertoe behoren zowel het doorgeven van ervaringen uit audit-processen over bijvoorbeeld *good practices* (binnen de kaders van het publicatiebeleid en de accreditatieovereenkomst) als het verzorgen van opleidingen.
Vertrouwens-instituut	NIAZ wil een vertrouwensinstituut zijn voor alle partijen die een belang hebben in de borging en bevordering van de kwaliteit van zorg en voor de samenleving in het algemeen.
Tegenwicht tegen overdrijving	NIAZ wil een geïnformeerd en gezaghebbend tegenwicht bieden tegen overdreven normering, die de instellingen en medewerkers nodeloos belast en voor de zorgconsument en andere relevante derden geen toegevoegde waarde biedt of daaraan zelfs afbreuk doet.
Instrument voor verantwoording	NIAZ wil zorginstellingen een instrument bieden om verantwoording over hun functioneren af te leggen. Dit vergt een deugdelijke normering, adequate toetsingsprocessen en een toereikend en transparant publicatiebeleid.
Synergie kwaliteits-beoordeling	NIAZ werkt met andere instituties en organisaties samen om de synergie in de kwaliteitsbeoordeling te bevorderen en de administratieve belasting voor de zorginstellingen te beperken. Dit betreft zowel de overheden (in Nederland: Nederlandse Zorgautoriteit, Inspectie voor de Gezondheidszorg) als private partijen (in Nederland: visitatieprogramma's wetenschappelijke verenigingen, WA schadeverzekeraars, samenwerkingsverbanden van instellingen, specifieke aspecttoetsers).
Financieel zelfstandig, *not for profit*	NIAZ werkt *not for profit*, is een financieel zelfstandige instelling en wordt bekostigd uit de vergoeding van klanten voor de producten uit de primaire processen: normontwikkeling en toetsing. (Overheids)subsidie wordt alleen aangenomen voor projecten (= aanneemopdracht van werk).
Actief lid internationale gemeenschap	NIAZ wil een actief lid zijn van de internationale gemeenschap van toetsingsinstituten in de zorg, verenigd in de ISQua. NIAZ wil daarin van anderen leren, zich verantwoorden, andere organisaties behulpzaam zijn en een bijdrage leveren aan de verdere ontwikkeling van kwaliteitstoetsing in de zorg.

Kernwaarden

NIAZ en alle aan hem verbonden personen laten zich in hun houding en gedrag, naar collega's, instellingen en iedereen die NIAZ beroepsmatig ontmoet, leiden door de waarden die hieronder staan beschreven.

Zorg voor patiënt is 'Poolster'	NIAZ houdt steeds voor ogen dat een zo goed mogelijke zorg voor de zorgconsument het ultieme doel van alle zorginstellingen en alle medewerkers daarin moet zijn. En daarmee dus ook voor de werkzaamheden van NIAZ. NIAZ is steeds kritisch of zijn werk daaraan bijdraagt.
Vertrouwen	NIAZ treedt zorginstellingen en hun medewerkers met vertrouwen tegemoet. NIAZ ziet zorginstellingen en hun medewerkers als verantwoordelijk en betrokken, tenzij anders bewezen. Kwaliteitsnormen en toetsing moeten hen daarin stimuleren, niet een verstikkend keurslijf aanmeten. Zorginstellingen en medewerkers mogen er op rekenen dat NIAZ de vertrouwelijkheid met betrekking tot zaken en personen in alle omstandigheden en te allen tijde respecteert.
Zorgvuldig	NIAZ vormt op een zorgvuldige, op feiten gebaseerde manier en met professionele distantie zijn oordeel. NIAZ is rechtvaardig en redelijk in zijn oordeels- en besluitvorming. NIAZ is kritisch over het eigen functioneren en de eigen beperkingen. NIAZ waakt voor belangenverstrengeling.
Delend	NIAZ deelt zijn kennis en ervaring ruimhartig met anderen. Het uiteindelijke doel is: een betere zorg. Alle materialen van NIAZ worden beschikbaar gesteld in het publiek domein. Zij zijn kosteloos en vrij toegankelijk voor elke burger en elke instelling en vrij te gebruiken voor elk redelijk doel. Uitsluitend aan instellingen die tegen betaling bedrijfsmatig toetsing met NIAZ-materiaal uitvoeren wordt verzocht om een bijdrage in de ontwikkelingskosten.
Open en lerend	NIAZ toetst op basis van normen en met een toetsingsmethode die op voorhand bekend is. NIAZ is een open organisatie, kent geen dogma's, staat open voor nieuwe ontwikkelingen, is open over de eigen fouten en probeert er van te leren. NIAZ werkt doorlopend aan het vergroten van de eigen professionaliteit, sluit hierbij aan op bewezen en robuuste ontwikkelingen in de zorgwereld. NIAZ laat zich niet leiden door modegrillen of de waan van de dag.
Wijsheid vóór 'weetjes'	NIAZ voert zijn werkzaamheden uit met hart en ziel voor de zorg, met oog voor de zichtbare en meetbare maar ook voor de onweegbare zaken. De volle werkelijkheid van de zorg is niet te vangen in lineaire, reductionistische stroomschema's en protocollen. NIAZ houdt daar steeds rekening mee. Wijsheid gaat vóór 'weetjes'.

Bijlage: korte historische impressie NIAZ

De voorloper van NIAZ, de Stichting PACE, is in 1989 opgericht met het doel om in Nederland een toetsingsinstituut voor de gehele zorg voor te bereiden. De International Health Development Foundation (IHDF) – een samenwerkingsverband van industrie, universiteiten en zorg – en acht ziekenhuizen (vier algemene en vier academische) namen het initiatief daartoe. Men besloot om in de eerste fase ook alleen met de ziekenhuizen te gaan beginnen. Immers: op dat moment sterkst georganiseerd, zelf nogal wat middelen beschikbaar, beperkt in aantal en gefocust qua aandacht. Een dergelijke projectmatige aanpak werd ook als veel kansrijker ingeschat dan de gebruikelijke 'polderaanpak', waarbij alle partijen over alle onderwerpen tegelijk overleggen.

Inspiratie voor de ambitie van één instituut voor de zorg bood de Canadian Council on Health Services Accreditation (CCHSA) (nu geheten: Accreditation Canada), die voor PACE en later NIAZ een belangrijk voorbeeld is gebleven. Deze instelling begon in Canada eind jaren vijftig van de vorige eeuw ook in de ziekenhuizen, breidde daarna geleidelijk aan uit naar andere sectoren en is inmiddels werkzaam voor de gehele zorg. Niet alleen de ontstaansgeschiedenis, ook de opzet van dit instituut sprak aan: borging gericht op verbetering. Belangrijke bouwstenen voor de realisering daarvan: zowel de normontwikkeling als de toetsing in één organisatorisch verband en gebruik maken van *peer review*.

In de jaren negentig heeft PACE een grote hoeveelheid normenmateriaal voor ziekenhuisafdelingen en –processen ontwikkeld. Tevens werden proefaccreditaties uitgevoerd. Van meet af aan zijn zowel managers als (medische) professionals bij alle activiteiten betrokken. Vanaf 1996 is de oprichting van het huidige instituut NIAZ voorbereid, samen met NVZ, (toenmalige) VAZ en Orde van Medisch Specialisten. In dat kader werd ook een overkoepelende norm voor de zorginstelling als geheel ontwikkeld. Het NIAZ werd door hen gevieren op 22 december 1998 opgericht. Op 9 september 1999 verkreeg het eerste ziekenhuis (Academisch Ziekenhuis Maastricht) de NIAZ-accreditatie. Vanaf 1 januari 2003 is de bestuurlijke grondslag van het NIAZ verbreed: zorgaanbieders, professionals, verzekeraars en consumenten zijn nu in het bestuur van NIAZ gerepresenteerd.
In 2004 werd de algemene kwaliteitsnorm voor de zorginstelling voor het eerste gereviseerd en toegesneden op het INK-model, de Nederlandse versie van het EFQM-model. Dit wordt in veel zorginstellingen gebruikt als instrument voor bestuur en verantwoording. In 2008 wordt deze norm opnieuw gereviseerd en geüpdatet (Kwaliteitsnorm Zorginstelling 2.0), met verwerking van de bestaande afdelingsnormen en ter voorbereiding op accreditatie in andere zorgsectoren.

NIAZ beoogt een manier van toetsen die zo min mogelijk leidt tot zielloze bureaucratie, iets wat NIAZ' waarneming ten aanzien van certificatie was en is. Uiteindelijk doel is borging en verbetering van de zorg, niet het op orde brengen van de boekenkast. Door jarenlang bouwen aan vertrouwensrelaties met belanghebbenden neemt in 2008 ruim 80 % van de Nederlandse ziekenhuizen deel aan het accreditatieprogramma. De vraag vanuit andere zorgsectoren is groeiend. En eind 2007 heeft NIAZ het eerste ziekenhuis in Vlaanderen – het Virga Jesseziekenhuis in Hasselt – geaccrediteerd, het begin van een verwachte uitrol in de Belgische gezondheidszorg.

In Nederland kristalliseren de relaties met strategische belanghebbenden allengs uit. Met de marktleider voor verzekering van medisch aansprakelijkheid MediRisk (meer dan 70 % van de ziekenhuizen verzekerd) heeft NIAZ een strategische alliantie, waarbij het audit-programma van NIAZ door deze verzekeraar wordt geaccepteerd als toereikend voor de eigen systematische toetsing. Met de Inspectie voor de Gezondheidszorg werkt NIAZ aan een uitlijning van de toetsingsmethodiek, opdat die voor het Staatstoezicht een adequate basis kan zijn waarop het zijn eigen toezicht kan funderen. En NIAZ werkt nu systematisch aan een verdere samenhang tussen het eigen toetsingsprogramma en de visitatieprogramma's van de medisch specialisten.

NIAZ bereidt momenteel ten behoeve van de care-sector, in overleg met belanghebbenden uit die branche, een op die branche toegesneden toetsingsprogramma voor dat voor alle betrokkenen toegevoegde waarde heeft ten opzichte van de bestaande 'keurmerken'. NIAZ zal, gelet op al deze ontwikkelingen, de tiende verjaardag dan ook aangrijpen om het NIAZ formeel om te vormen tot het Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg.

NIAZ maakt deel uit van de internationale gemeenschap van nationale toetsingsinstituten in de zorg, georganiseerd in het verband van de International Society for Quality in Healthcare (ISQua). NIAZ

deelt daar de ervaringen met zusterinstituten in onder meer Australië, Canada, Frankrijk en de USA. NIAZ is nu bezig om zelf als toetsingsinstituut getoetst te worden in het kader van het *ISQua International Accreditation Program*.

NIAZ heeft als *not for profit* organisatie, met tijdelijke steun van de oprichtende organisaties, deze positie geheel op eigen kracht opgebouwd. NIAZ heeft nimmer om structurele subsidie gevraagd omdat NIAZ meent dat zoiets leidt tot een fout soort organisatie: een met geld en status als vertrekpunt in plaats van klantgerichtheid. NIAZ meent dat bekostiging door de markt zelf de beste test is voor de toegevoegde waarde van het instituut. En de beste waarborg voor daadwerkelijke onafhankelijkheid is.
NIAZ heeft daarbij altijd wel nadrukkelijk de filosofie van het publiek domein aangehangen, dat wil zeggen: alle materiaal van NIAZ is gratis toegankelijk voor elke instelling en elke burger en vrijelijk te gebruiken voor elk redelijk doel. Dat draagt immers het beste bij aan het uiteindelijke doel: een betere gezondheidszorg.

Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg

Churchilllaan 11 – 14e etage
3527 GV Utrecht
Postbus 4045
3502 HA Utrecht

Tel.: +31 (0)30-2330380
Fax: +31 (0)30-2330381

Web: www.niaz.nl
E-mail: info@niaz.nl