



“Met het protocollenboek waarmee we destijds werkten, zouden we absoluut geen certificering krijgen.”

Argos Zorggroep

‘HKZ-PROOF’ DANKZIJ KWALITEITSMANAGEMENT

Kwalitatief hoogwaardige zorg leveren, dat staat bij de Argos Zorggroep voorop. Hun documentmanagementsysteem vervult daarin een belangrijke rol. Het systeem is namelijk de centrale vraagbaak en ondersteunt bij het organisatiebreed managen van de kwaliteit. En dat is weer een essentieel onderdeel om te kunnen voldoen aan de HKZ.

Van een zelf ontwikkeld digitaal protocollenboek naar een volwaardig kwaliteitsmanagementsysteem. Een overstap die de Argos Zorggroep ruim tien jaar geleden maakte. Geen overbodige luxe want het protocollenboek was voor de medewerkers verre van gebruiksvriendelijk. Het beheer van documenten was erg ingewikkeld. Er was geen zoekfunctie, er was geen signaalfunctie als een document geüpdatet moest worden en er was geen versiebeheer. Kortom, een inefficiënt systeem dat bovendien de kans op fouten vergrootte omdat er geen zekerheid was dat je als medewerker het meest actuele document bij de hand had. Dat was echter niet de hoofdreden om over te stappen op een gedegen documentmanagementsysteem. De belangrijkste reden was de HKZ-certificering. “Als organisatie wilde we graag voldoen aan de HKZ-normen,” vertelt Gaby Theuns, beleidsmedewerker Raad van Bestuur. “Echter stelt de HKZ specifieke eisen aan het documentbeheer en continu leren. Met het protocollenboek waarmee wij destijds werkten, zouden we absoluut geen certificering krijgen.”

Wensenlijst

Als je een nieuw systeem implementeert, moet je het meteen goed doen. Dus stelde Argos een pakket van eisen samen. Het systeem moet toegankelijk, logisch en begrijpelijk zijn voor medewerkers, een signaalfunctie hebben en documenten moeten makkelijk en snel vindbaar en te beheren zijn. “Van alle aanbieders voldeed het systeem van Infoland het beste aan onze eisen. Het is een volledig geautomatiseerd systeem dat ons ondersteunt om processen op de juiste manier te doorlopen. Moet een document herzien worden, dan krijgt de documentbeheerder automatisch bericht en kan hij de auteur van het document verzoeken om dit te actualiseren. Ook de eindbeoordeling en publicatie van een document, zodat dit voor iedereen beschikbaar is, kan automatisch worden geregeld. Daarnaast is het prettig dat we documenten kunnen voorzien van hyperlinks waardoor er een duidelijke samenhang ontstaat tussen de verschillende beschikbare informatie over een handeling of onderwerp.”

“Naast dat het pakket heel uitgebreid is, is de ondersteuning vanuit Infoland ook optimaal!”





Gaby Theuns

“ Dankzij het systeem kunnen we continu verbeteren en het kwaliteitsniveau hoog houden.”



Zoek en gij zult vinden

Het moderne [documentmanagementsysteem](#) van Infoland werkt voor Argos zo goed, dat het de basis is voor iedere medewerker die informatie opvraagt en ontvangt. Alle protocollen en procedures zijn nu op één centrale plek in de organisatie beschikbaar. “Het is de centrale vraagbaak. De algemene regel is: als je iets niet weet, zoek het dan op in het DMS. Het systeem is dus volledig geïntegreerd binnen onze organisatie. Daarnaast is het de basis voor al onze gestandaardiseerde werkwijzen en handelingen. Hoe het moet staat in het DMS. Medewerkers werken zo veel efficiënter en het minimaliseert de kans op fouten.”

Bron voor verbetering

“Het systeem faciliteert ook in het [melden, registreren en analyseren van \(bijna\)incidenten](#). Dit biedt een uitstekende bron om te leren en verbeteringen door te voeren. Het geeft inzicht in trends op zowel cliënt- als organisatieniveau. Stel dat uit een rapport blijkt dat er op bepaalde dagen, tijden of afdelingen een duidelijke stijging of juist daling van bijvoorbeeld val- of medicijnincidenten is. Nu kunnen we daar snel op inspelen en verbeteringen doorvoeren. Die wijzigingen in handelingen en protocollen worden vervolgens doorgevoerd in het centrale documentmanagementsysteem zodat het direct beschikbaar is voor iedereen. Zo ondersteunt het systeem ons om continu te verbeteren en het kwaliteitsniveau hoog te houden.”

Altijd spannend

Dat kwaliteitsniveau is van wezenlijk belang voor Argos. “Het kwaliteitsmanagementsysteem vormt een absolute meerwaarde. Niet alleen voor de dagelijkse praktijk, maar ook om ieder jaar weer te voldoen aan de HKZ-normen. Ons kwaliteits- en veiligheidsbeleid heeft het hele jaar door onze aandacht. Heel veel zaken zijn goed geregeld. Maar een HKZ-audit is en blijft spannend. Als je dan te horen krijgt dat je voldoet en de HKZ-certificering behoudt, is dat een absolute beloning voor onze inzet.”

Weten waar ze over praten

Inmiddels werkt Argos Zorggroep ruim tien jaar samen met [Infoland](#). Geheel naar tevredenheid volgens Theuns. “Naast dat het pakket heel uitgebreid is, is de ondersteuning vanuit Infoland optimaal. Onze contactpersonen kennen ons en zijn technisch goed onderlegd. Ze denken goed met ons mee hoe het systeem zo efficiënt mogelijk ingericht kan worden. Bovendien kunnen we onze wensen en eisen neerleggen in de [gebruikersvereniging iCumulus](#) zodat deze meegenomen worden in updates. Zeker aan te raden voor organisaties die zoekende zijn naar een systeem dat ondersteuning biedt in het beheren en breed beschikbaar stellen van documenten en procedures en de registratie en analyse van (bijna)incidenten.”

www.infoland.nl

steluwvraag@infoland.nl - 040 848 58 68

ARGOS ZORGGROEP

Argos Zorggroep biedt deskundige zorg (voor zowel lichamelijke en/of geestelijke problemen), behandeling en gezelligheid aan ouderen. Dit doen ze bij hen thuis of in een van de huizen voor verzorging en/of revalidatie in Schiedam, Vlaardingse, Maassluis, Spijkenisse, Hoogvliet, Poortugaal en Rhon.