



QUALITY ASSURANCE IN DE ZORGSECTOR

> *VAN STUREN OP 'OUTPUT',
NAAR STUREN OP 'OUTCOME'*



> GRIP HOUDEN OP VERANDERING IN DE ZORG VRAAGT OM STRUCTURELE KWALITEITSBORGING

Zorginstellingen staan voor complexe uitdagingen: een toenemende zorgvraag, samenwerken in (regionale) netwerken, datagedreven werken en strengere eisen op het gebied van transparantie, duurzaamheid, informatiebeveiliging en privacy. Bestuurders en management staan daarbij voor de opgave om grip te houden op deze omvangrijke programma's en verandertrajecten, vaak met digitale componenten zoals EPD's en dataplatformen met AI-gebaseerde ondersteuning. Daarbij hebben zij te maken met uiteenlopende belangen van professionals, cliënten, toezichthouders, ketenpartners en financiers. Overzicht, inzicht, rust en duidelijke besluitvorming zijn dan cruciaal.

Veel gestelde vraag: “Doen we het wel goed of zien we iets over het hoofd?”

Deze onzekerheid is terecht. In de zorgsector is de complexiteit van verandering hoog door strenge regelgeving, een kritische afhankelijkheid waar IT nooit mag falen, meervoudige stakeholders met potentieel tegenstrijdige belangen, en een beperkte verandercapaciteit door hoge werkdruk. Tegelijkertijd is de potentiële negatieve impact ook hoog: vertragingen kosten miljoenen, datalekken schaden uw reputatie, en verkeerde keuzes kunnen patiëntveiligheid in gevaar brengen.

Dat is waar kwaliteitsborging in het spel komt. Quality Assurance biedt u een structurele onafhankelijke blik die overzicht creëert in dit spanningsveld en u ondersteunt bij het maken van navolgbare, verantwoorde keuzes. Quality Assurance identificeert risico's die u zelf niet ziet, voorkomt dure misstappen en zorgt dat er sneller resultaten worden bereikt, tegen lagere kosten en met minder fouten.

Veranderopgave in de zorg



Patiëntgerichte
digitalisering (EPD's,
ECD's, Portalen)



Data, AI en beslis-
ondersteuning



Informatiebeveiliging
privacy en
compliance



Toenemende
Zorgvraag



(Regionale)
samenwerking en
gegevensuitwisseling



> QUALITY ASSURANCE VOOR MEER SLAGINGSKANS, MINDER RISICO'S EN BETERE VERANTWOORDING

Quality Assurance biedt zorginstellingen een instrument om complexe digitale verandertrajecten beheersbaar te maken risico's tijdig te signaleren en sturing te geven richting de gewenste 'outcome'. De meerwaarde van Quality Assurance komt tot uiting op drie belangrijke terreinen:



1. Verhoogde slagingskans

Door Quality Assurance vanaf de start in te bedden in een veranderopgave, vergroot u de kans op succes van uw programma of project en signaleren we tijdig blinde vlekken zoals compliance risico's (zoals bv WKKGZ, NEN 7510). QA Consulting fungeert als een kritische, deskundige 'countervailing partner' die risico's tijdig signaleert en helpt beheersen. Daarnaast zorgt onze aanpak ervoor dat u de juiste dingen in de juiste volgorde doet, op het juiste moment en op de juiste manier.



2. Transparante risicobeheersing

Quality Assurance biedt extra zekerheid: u mist geen kritieke signalen en u neemt weloverwogen beslissingen op basis van objectieve QA-bevindingen. Dit zorgt voor heldere verantwoording richting management, bestuurders, toezichthouders en andere stakeholders. Tegelijkertijd vormt Quality Assurance de basis voor feitelijke en data gedreven rapportages, waardoor u altijd een realistisch en actueel beeld heeft van voortgang, risico's en benodigde investeringen



3. Continu leren en verbeteren

Door de juiste Quality Assurance expertise in te zetten worden niet alleen knelpunten vroegtijdig opgespoord maar krijgt u ook een concreet handelingsperspectief om direct te verbeteren. Zo voorkomt u dure vertragingen, reputatieschade of veiligheidsincidenten en vergroot u continu de wendbaarheid van uw organisatie.

> QUALITY ASSURANCE AANPAK

Opstellen Kwaliteitskader

- Beoordeling strategie en zorgtransformatieplannen
- Beoordeling aanbesteding- en/of programma-aanpak
- Beoordeling contractuele documenten en samenwerkingsafspraken
- Kennisneming van interne governance, compliance en kwaliteitskaders
- Bepalen definitie van kritische eisen, doelen, risico's, mijlpalen, etc. van het project met betrekking tot vier aandachtsgebieden



Baseline assessment & audit proces inrichten

- Gebruik het Quality Assurance Framework om de eerste baseline (nulmeting) te toetsen
- Identificeer mogelijke initiële risico's en bevindingen
- Kom met ideeën voor verbetering en/of risicobeperking
- Definieer duidelijke afspraken voor reguliere audits, waaronder documentatie-eisen, te interviewen stakeholders, rapportage momenten en bestuurlijke afstemming



Reguliere Audits

- Beoordeel of de doelen, zoals vastgelegd in het Quality Assurance Framework, op schema liggen en worden gehaald
- Identificeer mogelijke risico's en bevindingen
- Beoordeel of eerdere aanbevelingen zijn opgevolgd
- Kom met ideeën voor verbetering en/of risicobeperking
- Rapporteer periodiek conform afspraak



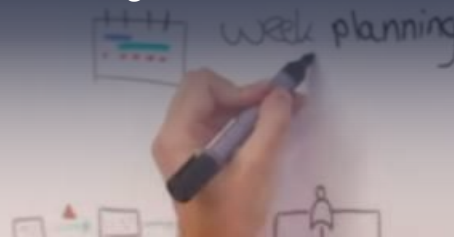
Vertaal bovenstaande naar 'SMART' programma specifiek kwaliteitskader



Creëer baseline en richt QA proces in t.b.v. documentatie verzoeken en stakeholders die regulier moeten worden geïnterviewd



Periodieke rapportage over de geïdentificeerde risico's en mitigerende maatregelen die moeten worden genomen



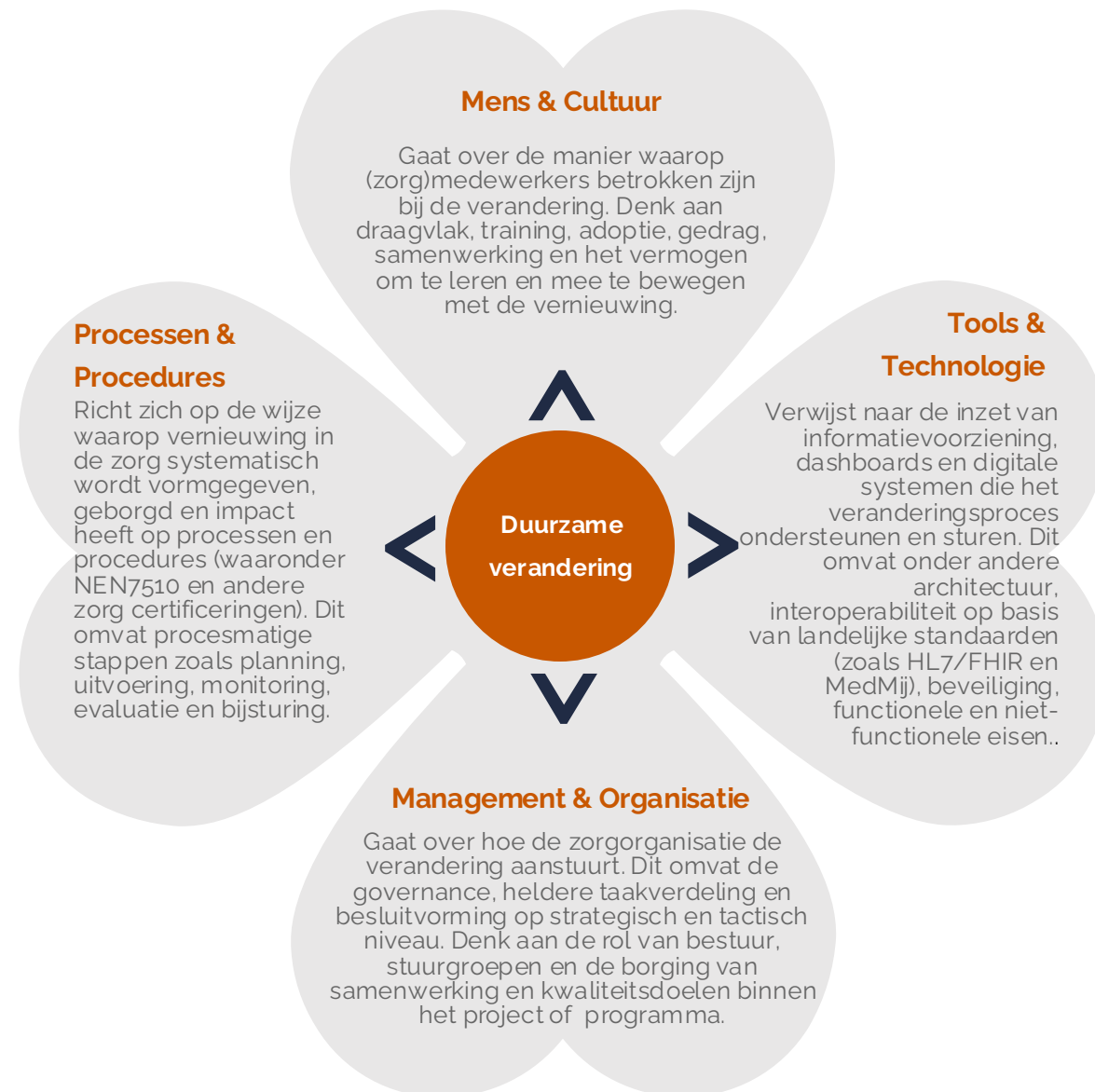
> FOCUS ASPECTEN NADER TOEGELICHT

Veel digitale transformaties bereiken hun volle potentieel niet omdat projectorganisaties zich vaak alleen richten op de implementatie van de technologie: een nieuw EPD of slimmere data-oplossingen, maar technologie is slechts een dimensie. Zonder draagvlak en adoptie bij zorgmedewerkers, een heldere governance, werkbare processen en aanpassingen in de organisatiecultuur, bereikt zelfs het beste implementatie-project niet het beoogde resultaat.

Ons klaverbladmodel integreert mens, organisatie, proces en technologie. Het is een beproefd besturingsreferentiemodel voor verandermanagement en beheersing van complexe projecten en programma's in de zorg. Het richt zich op vier onlosmakelijk verbonden aspecten die samen bepalen of een verandering duurzaam slaagt:

- Mens & Cultuur
- Tools & Technologie
- Management & Organisatie
- Processen & Procedures

Deze vier bladeren van het klaverblad beïnvloeden elkaar continu. Alleen als alle vier in balans zijn, slaagt een verandering duurzaam.





> DATA COLLECTIE EN RESULTATEN



Interviews

Interviews met 10-15 relevante stakeholders uit uw organisatie, omdat het succesverhaal begint bij draagvlak op alle niveaus. Zo krijgen we een compleet beeld van verwachtingen, zorgen en kansen. Denk hierbij aan:

- Raad van Bestuur
- Management stakeholders
- CMIO/CNIO
- Zorgprofessionals
- IT Management & Leveranciers
- Programma- / project management



Desk research

We reviewen uw organisatie systematisch omdat dit cruciaal is voor helderheid en beheersbaarheid. Zo krijgen we volledig zicht op risico's, voortgang en sturingsmogelijkheden. Denk hierbij aan:

- Strategie, I strategie en zorgtransformatieplannen
- Programma- / projectplannen
- Contracten en samenwerkingsafspraken
- Kwaliteits- en compliance beleid (bv Wkkgz, NEN 7510)
- Monitor relevante operationele performance metrics en programma dashboards



Resultaten

Wij leveren voor uw organisatie concrete handvatten, zodat u stap voor stap vooruit gaat en voortgang meetbaar is. Dit bestaat uit:

- Een programma specifiek Quality Assurance Framework
- Een baseline assessment (oftewel nulmeting)
- Periodieke Quality Assurance rapportage



Risico Matrix

Wij beoordelen de risico's voor uw organisatie aan de hand van een risico matrix, zodat u gefundeerde prioriteiten stelt en geen verrassingen meemaakt. Hiermee worden risico's geclassificeerd naar:

- Kwaliteit
- Kosten
- Tijd

> WAAROM QA CONSULTING?



Jarenlange ervaring: Wij borgen kwaliteit bij grootschalige digitalisering & data transformaties, zowel binnen de zorg als de overheid en de private sector.



Onze consultants begrijpen de zorg: Wij combineren inhoudelijke scherpte met empathie en ervaring. We werken in teams met verschillende senioriteit en multidisciplinaire competenties, zodat we op alle niveaus kunnen schakelen en elkaar versterken.



Bewezen raamwerk dat verder gaat dan digitalisering & data alleen: Wij nemen ook organisatiecultuur, procesinrichting en verandermanagement mee.



Branchespecialisatie zorg: Met QA Consulting focussen we op de specifieke uitdagingen binnen de zorgsector, inclusief specifieke wet- en regelgeving.



Onafhankelijk advies: Wij opereren als trusted partner; transparant, pragmatisch en gericht op resultaat.

Onze Referenties

isala

AstraZeneca



's Heeren Loo



espria

DICA Life saving data

KNL
Netherlands
comprehensive
cancer organisation



Rijksinstituut voor Volksgezondheid
en Milieu
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> WILT U MEER WETEN?

Neem contact op met:



Esther Kruisinga
Senior Consultant

esther@qaconsulting.nl
+31 (0)6 10886946



Jan Willem van den Bos
Managing Partner

janwillem@qaconsulting.nl
+31 (0)6 51 91 18 71

QA Consulting
House Modernes
Lange Viestraat 2B
3511 BR Utrecht