

# Conferentie

# Kwaliteit in de zorg het kan anders!

over visie, vakmanschap en vertrouwen

Woensdag

18 juni 2008

Hotel

Congrescentrum

Oud London

te Zeist



## Thema

Kwaliteit en kwaliteitsmanagementsystemen staan op dit ogenblik binnen de zorg sterk in de belangstelling. Vrijwel alle zorginstellingen werken aan het verbeteren van de kwaliteit van de geleverde zorg en het inzichtelijk maken daarvan. De ervaring leert echter dat de gangbare kwaliteitssystemen als HKZ gemakkelijk voorbij gaan aan de visie en het vakmanschap van management en professionals, en dikwijls leiden tot een onstuitbare bureaucratisering. Hierdoor lost kwaliteit als het ware op in rationaliteit en komt de beoogde kwaliteitsverbetering vaak niet tot stand.

Het meest recente document op het terrein van ISO voor de zorg, ISO Healthcare, pleit voor een invulling van het kwaliteitsdenken waarin respect voor de eigenheid van organisaties, vakmanschap en vertrouwen centraal staan: de Europese 'principle based' benadering van kwaliteit in tegenstelling tot de Angelsaksische 'rule based' benadering zoals we die herkennen in de HKZ-schema's.

Om de beweging naar een Europese benadering van kwaliteit kracht bij te zetten, organiseert het Kenniscentrum ISO Healthcare de conferentie 'Kwaliteit in de zorg, het kan anders! Over visie, vakmanschap en vertrouwen'. Het zal een dag worden van dynamiek en discussies, van groeiende inzichten en nieuwe ideeën.

In deze conferentie wordt een nieuw perspectief voor kwaliteitsmanagement geschetst, waarbij de manager en de professional hun vrijheid in onderlinge afhankelijkheid kunnen herwinnen. Aangegeven wordt welke gevaren er schuilen in een verdere marginalisering van visie en vakmanschap door de gangbare kwaliteits- en regelsystemen. Het programma bevat inspirerende visies en korte en krachtige presentaties van zorgorganisaties die in staat zijn gebleken op basis van visie en leiderschap de stap te zetten naar daadwerkelijk kwaliteitsdenken, passend binnen de Europese opvattingen van organiseren en de meest actuele opvattingen van ISO. Onder begeleiding van ervaren facilitators gaan we in kleine groepen aan de slag om de vertaalslag te maken naar de eigen organisatie.

## Programma

- 10.00 Ontvangst met koffie
- 10.30 Bezinning op kwaliteit  
Is kwaliteit hetzelfde als een kwaliteitssysteem?  
Of is kwaliteit een beleving?  
Opening door de dagvoorzitter
- 10.45 Opening door Jaap Jan Brouwer  
(Kenniscentrum ISO Healthcare Nederland)
- De Europese visie op kwaliteit
  - 'Principle based' of 'rule based' organiseren
  - Visie, vakmanschap en vertrouwen als uitgangspunt
- 11.00 Bespiegeling door Mathieu Weggeman  
(TU Eindhoven)
- Het Angelsaksisch model versus het Rijnland model**
- Regels en procedures tegenover vakbekwaamheid en betrokkenheid
  - Leidinggeven en sturen vanuit het vak
  - Een andere benadering van kwaliteit
- 11.25 Tafelgesprek rond kwaliteit en professionaliteit met:
- Jan Wedekind (Arduin)
  - Michel Odufré (Parnassia)
  - Jules Bijl (Stichting Philadelphia Zorg)
- 11.45 Korte pauze
- 12.10 Jaap Peters (DeLimes)
- Welkom in de intensieve menshouderij**
- Over de onbedoelde effecten van kwaliteitsmanagement
  - Van 'meetbaarheid' naar 'weetbaarheid'
  - Luisteren naar de frieten
- 12.35 Jaap van den Heuvel (Reinier de Graaf Ziekenhuis)
- Kostenreductie en kwaliteitsverbetering hand in hand**
- De patiënt: klant, product of deel van het proces?
  - Meer klantgerichtheid en kwaliteit door stroomlijning zorgprocessen
  - Verbeteringen door een combinatie van ISO en Six Sigma

- 13.00 Actieve lunchpauze
- 14.00 Intermezzo
- 14.15 Tafelgesprek 'Europees groot in klein' met:
- Hans Vos (De Hagert)
  - Hans de Dreu (MEE Utrecht, Gooi- en Vecht)
  - Lydia Helwig Nazarowa ('s Heeren Loo)
- 14.40 Tussenbalans door Jaap Peters en Jaap Jan Brouwer
- Hoe ziet Europees organiseren in de 21ste eeuw eruit? Hoe vertalen we visie, vakmanschap en vertrouwen in de organisatie en hoe borg je dat in een kwaliteitssysteem?
- Werken in groepen
- Wat houdt de Europese visie op kwaliteit voor de eigen organisatie in?
  - Hoe herdefiniëren we vrijheid in onderlinge afhankelijkheid?
  - Hoe borgen we dit in onze organisatie?
- 15.40 Plenair: netten ophalen, wat heeft deze dag opgeleverd?
- 16.00 Sluiting

## Initiatiefnemers

### Kenniscentrum ISO healthcare Nederland

Is gericht op het promoten van de visie en de standaarden van ISO healthcare door bijeenkomsten, publicaties en een kennisbank.

Oostduinlaan 169, 2596 JL Den Haag. 070 - 306 53 40.



### Kenniscentrum ISOhealthcare Nederland

### De Limes Organisatieontwikkeling

Biedt denkkracht en daadwerkelijke ondersteuning op het gebied van organisatieontwikkeling, op basis van de Rijnlandse manier van organiseren.

Plein 1, 2471 AN Zwammerdam. 0172 - 630 490.



### CinC Management Consultants

Richt zich op de integrale aanpak van veranderingsprocessen bij organisaties, vanuit het credo 'Continuity in Change'. Expertise op het gebied van strategische vraagstukken, organisatie-ontwikkeling en kwaliteitsmanagement vanuit de Europese visie op organiseren..

Parkweg 2, 2585 JJ Den Haag. 070 - 324 56 00.

### CinC Strategie en Managementgroep

### VLMS (Van Leeuwen Management Support)

Levert ondersteuning bij certificeringtrajecten richting ISO en ISO Healthcare vanuit de internationale, Europese benadering.

Baljuwlaan 2, 3235 ER Rockanje. 06 - 53 66 31 65.



Van Leeuwen Management Support

### MEE Zuid-Holland Noord

Biedt informatie, advies en ondersteuning aan mensen met een beperking en aan patiënten- en cliëntenorganisaties.

Postbus 207, 2260 AE Leidschendam. 070 - 35 72 888.



MEE Zuid-Holland Noord  
Ondersteuning bij leven met een beperking

## Participanten

### Jaap Peters

Interim-manager en organisatieadviseur, als mede-oprichter en partner van DeLimes actief als 'organisatie-activist'. Auteur van onder meer 'Intensieve Menshouderij'

### Jaap Jan Brouwer

Partner van CinC Management Consultants en mede-initiatiefnemer van ISO Healthcare. Auteur van 'Angelsaksen versus Rijnlanders'.

### Jules Bijl

Lid Raad van Bestuur van de Stichting Philadelphia Zorg: meer dan 775 kleinschalige locaties op het terrein van gehandicaptenzorg, ouderzorg en thuiszorg.

### Hans de Dreu

Directeur van MEE Utrecht, Gooi en Vecht, die op basis van het Europese Gildenmodel zijn organisatie heeft ingericht.

### Jaap van den Heuvel

Bestuursvoorzitter van het Reinier de Graaf Ziekenhuis. Promoveerde begin 2007 op het proefschrift The Effectiveness of ISO 9001 and Six Sigma in Healthcare.

### Lydia Helwig Nazarowa

Lid Raad van Bestuur 's Heeren Loo, Nederlands grootste aanbieder van ondersteuning aan mensen met een verstandelijke beperking.

### Michel Odufré

Manager zorg bij het psycho-medisch centrum Parnassia te Den Haag, dat is ingericht op basis van een Europese visie op de professional en de organisatie.

### Hans Vos

Regiodirecteur van de Zorggroep Zuid-Gelderland en mede-initiatiefnemer van De Hagert, een unieke woonzorgvoorziening die werkt vanuit de zorgvraag van de cliënten.

### Jan Wedekind

Manager P&O van de transmurale gehandicaptenzorgorganisatie Arduin en een van de trekkers van het traject dat in 2005 leidde tot ISO-certificering.

### Mathieu Weggeman

Hoogleraar Organiseatiekunde aan de Technische Universiteit Eindhoven en Chef Innovatie bij De Baak. Auteur van 'Leidinggeven aan professionals: niet doen!'

## Algemene informatie

### DOELGROEP

Deze conferentie is primair bedoeld voor bestuurders, managers en kwaliteitsfunctionarissen die werkzaam zijn binnen zorginstellingen: ziekenhuizen, geestelijke gezondheidszorg, thuiszorg, gehandicaptenzorg, verpleeg- en verzorgingshuizen, jeugdzorg, verslavingszorg en andere zorginstellingen.

### DATUM

Woensdag 18 juni 2008.

### LOCATIE

Hotel Congrescentrum Oud London, Woudenbergseweg 52 te Zeist (0343-491245), al meer dan 200 jaar succesvol door de combinatie van gastvrijheid, een stijlvolle traditie en modern comfort. Centraal gelegen, zowel met eigen vervoer als openbaar vervoer prima bereikbaar.

### AANMELDING

U meldt zich aan door het ingevulde inschrijfformulier te retourneren aan: TCG, Postbus 1602, 9701 BP Groningen of faxen naar faxnr. 050 – 311 46 44. U kunt zich ook aanmelden via [www.tcg-groep.nl](http://www.tcg-groep.nl).

### ANNULERING

Indien u tot vier weken voor datum annuleert berekenen wij € 50,00 annuleringskosten. Daarna brengen wij het volledige bedrag in rekening. Bij verhindering kan een collega van uw inschrijving gebruik maken.

### KOSTEN

De kosten voor deelname aan deze conferentie bedragen € 395,00 excl. BTW, incl. lunch en documentatiemap.

### KORTING

Voor organisaties die meerdere personen voor deze conferentie aanmelden, hanteren wij een kortingsregeling. De korting loopt op tot 25% van het totale inschrijfbedrag.

TCG-groep  
Postbus 1602  
9701 BP Groningen  
Tel 050 - 311 26 55  
Fax 050 - 311 46 44  
[info@tcg-groep.nl](mailto:info@tcg-groep.nl)

