		MEDITTA		Procedure handboek		<i>Pagina 1 van 6</i>	
Titel: Kwaliteitsverbetering Versie: 2.0		Document: Uitgifte datum:		PH-05 01-01-2022			


Proceseigenaar : Kwaliteitscoördinator

1. DOEL

Deze procedure beschrijft de gestructureerde werkwijze waarop kwaliteitsverbeteringen worden geconstateerd, geregistreerd, geanalyseerd, opgelost en geëvalueerd, teneinde de dienstverlening van Meditta continu te verbeteren.

2. DEFINITIE

Externe klacht:	Melding/ opmerking/ uiting van onvrede door de klant voortvloeiend uit de dagelijkse dienstverlening.
Interne klacht:	Melding/ opmerking/ uiting van onvrede vanuit Meditta voortvloeiend uit de dagelijkse dienstverlening.
Tekortkoming leverancier:	Een tekortkoming van de leverancier, direct volgend uit het niet nakomen van de met Meditta gemaakte afspraken, welke van negatieve invloed zijn op het primaire proces van Meditta.
Intern verbeterpunt/ idee:	Een veronderstelde verbetering van het primaire proces van Meditta, geconstateerd door een medewerker.
Wijzigingsvoorstel:	Een veronderstelde wijziging van het organisatiehandboek van Meditta, geconstateerd door een medewerker.
Interne audit:	Geconstateerde tekortkoming en/ of verbeterpunt, vanuit een interne audit
Externe audit:	Geconstateerde tekortkoming en/ of verbeterpunt, vanuit een audit uitgevoerd door een certificerende instelling en/of opdrachtgever.

		MEDITTA		Procedure handboek		<i>Pagina 2 van 6</i>	
Titel: Kwaliteitsverbetering Versie: 2.0		Document: Uitgifte datum:		PH-05 01-01-2022			

3. TOEPASSINGSGEBIED


De procedure is van toepassing op alle medewerkers van Meditta en aangesloten zorgverleners.

Alle voorstellen tot verbetering worden afgewikkeld conform onderstaande uniforme werkwijze met behulp van het Verbeterformulier.

Onder verbeteringen worden verstaan:

- Externe klachten
- Interne klachten
- Tekortkomingen van leveranciers
- Interne verbeterpunten
- Wijzigingsvoorstellen voor procedures
- Opmerkingen vanuit de interne audit
- Opmerkingen vanuit de externe audit


Binnen één week dient contact opgenomen te worden met de melder voor een eerste terugkoppeling inzake de afhandeling en/of status van de melding.

 MEDITTA		Procedure handboek		Pagina 3 van 6
Titel:	Kwaliteitsverbetering	Document:	PH-05	
Versie:	2.0	Uitgifte datum:	01-01-2022	

4. WERKWIJZEN

TOELICHTING

WIE	WAT	WAARMEE
Medewerker Meditta of aangesloten zorgverlener	1. Constateert verbeterpunt en vult digitaal verbeterformulier in en klikt op knop verstuur.	<i>Verbeterformulier Medittaplein.nl URL plakken</i>
Kwaliteitscoördinator	2. Ontvangt formulier digitaal	<i>kwaliiteit@meditta.nl en Kwaliteitssysteem Meditta</i>
	3. Neemt de melding tot verbeteren in behandeling	
	4. Wijst behandelaar aan en informeert deze, indien dit nog niet heeft plaatsgevonden.	<i>Verbeterformulier toesturen via mail</i>
Behandelaar	5. Voert oorzaakanalyse uit en formuleert eventuele verbetermaatregel.	<i>Beoordelingsformulier in Kwaliteitssysteem Meditta</i>
	6. Draagt zorg voor afhandeling van de melding en zorgt voor interne communicatie (informereren melder en kwaliteitscoördinator).	<i>Per email</i>
Kwaliteitscoördinator	7. Wijst controlerende medewerker aan.	<i>Interne audit</i>
Controlerende medewerker	8. Controleert de effectiviteit van de verbetermaatregel en geeft eventuele aanvullende maatregelen aan.	<i>Interne audit</i>
Kwaliteitscoördinator	9. Draagt zorg voor bewaking en (administratieve) afhandeling van verbetermaatregelen.	<i>Registratie per regio in Kwaliteitssysteem Meditta</i>
	10. Voert (trend)analyse per kwartaal uit en informeert Bestuur ten behoeve van het opstellen van de management review.	<i>Planning en control cyclus Kwartaaloverleg Kwaliteit per regio</i>

		Procedure handboek		<i>Pagina 4 van 6</i>
Titel:	Kwaliteitsverbetering	Document:	PH-05	
Versie:	2.0	Uitgifte datum:	01-01-2022	

5. REGISTRATIE

Document	Verantwoordelijke	Bewaarplaats	Bewaartermijn
Verbeterformulier	Kwaliteitscoördinator	Kwaliteitsmanagement systeem	3 jaar
Beoordelingsformulier	Kwaliteitscoördinator	Kwaliteitsmanagement systeem	3 jaar

6. GEBRUIKTE FORMULIEREN


Verbeterformulier
Beoordelingsformulier

7. GEBRUIKTE TEMPLATES

N.V.T.

8. WIJZIGINGEN

N.V.T.

		MEDITTA		Procedure handboek		<i>Pagina 5 van 6</i>	
Titel: Kwaliteitsverbetering Versie: 2.0		Document: Uitgifte datum:		PH-05 01-01-2022			

Verbeterformulier

Digitaal ingebouwd in eQuse en beschikbaar om online in te vullen via de website.

Naam

Emailadres

Regio Westelijke Mijnstreek
 Roermond
 Weert

Waar heeft deze melding betrekking op?

Meditta Spoedzorg
 Meditta Chronische Zorg
 Meditta Diagnostiek
 Meditta Support
 Meditta Spirit
 Anders nl.:


Soort verbetering/constatering/afwijking:

Externe klacht
 Interne klacht
 Intern verbeterpunt/idee
 Tekortkoming leverancier
 VIM/Calamiteit
 Interne audit
 Externe audit

Korte omschrijving verbetering/constatering/afwijking:

Reeds getroffen maatregelen en/of oplossingsvoorstel:

Dit formulier wordt in vertrouwen behandeld door de kwaliteitscoördinator. Voor verdere vragen kunt u contact opnemen via kwaliiteit@meditta.nl

 MEDITTA		Procedure handboek	<i>Pagina 6 van 6</i>
Titel:	Kwaliteitsverbetering	Document:	PH-05
Versie:	2.0	Uitgifte datum:	01-01-2022

Beoordelingsformulier

Digitaal ingebouwd in eQuse en beschikbaar voor kwaliteitscoördinator om registraties te documenteren.

Naam behandelaar

Afdeling behandelaar

Oorzaakanalyse:

Verbetermaatregel:

Maatregel uitvoeren voor datum:

Kwaliteitscoördinator draagt er zorg voor dat de verbetermaatregelen worden geregistreerd, gemonitord en afgewikkeld in het kwaliteitssysteem.