

Borging opleiding en competentie van ziekenhuispersoneel volgens NEN-ISO 15189

Alle medische laboratoria worden door de Raad Voor Accreditatie geaccrediteerd volgens de NEN-ISO 15189 norm. Een belangrijk deel hiervan bestaat uit het borgen van opleidingen en competentie van medisch laboratoriumpersoneel.

De NEN-ISO 15189 norm vereist voor de opleiding en competentie onder andere:

- Competentie (her)beoordeling, vastlegging, borging
- Opleiding vastleggen, borgen en aantonen
- Periodiek beoordelen doorlopend doeltreffendheid trainingsprogramma
- Deelname van personeel aan continue opleiding regelmatige professionele ontwikkeling of andere activiteiten
- Indien nodig opnieuw training na (her)beoordeling

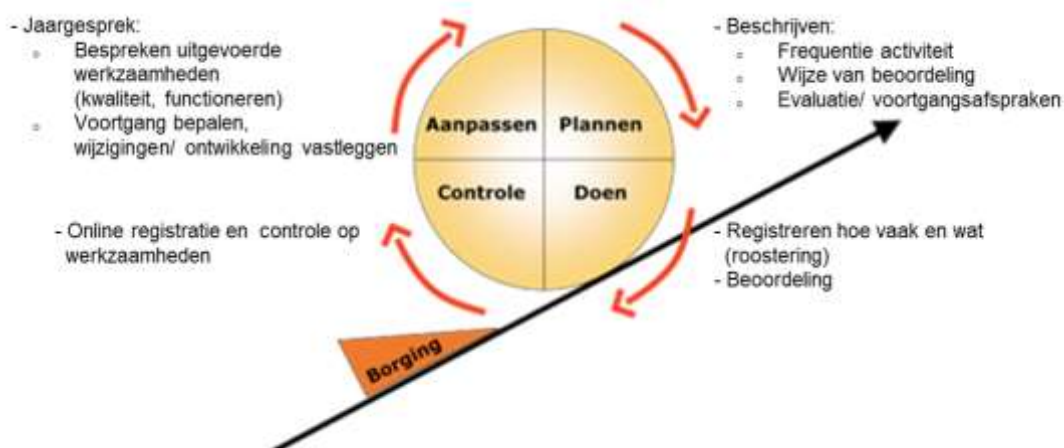
Werken met processen is sturen op resultaten. Maar hoe werkt dat dan precies? Hoe zien we dat terug in de structuur van een proces?

Om deze aspecten in een proces goed te borgen en te beheren wordt de PDCA-cyclus gevolgd.

De geschiedenis van de PDCA-cyclus.

De PDCA-cyclus is ook wel bekend onder de naam Deming cirkel of Deming wiel. Deming is de achternaam van William Edwards Deming. Deze Amerikaanse engineer, professor en auteur leefde van 14 oktober 1900 tot 20 december 1993. Hoewel zijn naam sterk verbonden is aan de PDCA-cyclus, noemde Deming de cyclus zelf de Shewhart Cyclus. De natuurkundige Shewhart gebruikte de cirkel eerder al in een iets andere vorm: Plan Do Study Act. Dit concept is gebaseerd op de wetenschappelijke methode van Hypothese Experiment Evaluatie. Door ook te acteren op de uitkomsten van de evaluatie, benut je de gevonden verbeteringen en blijf je continu verbeteren.

De PDCA-cirkel bevat de meest essentiële stappen van besturing in het algemeen en van procesbesturing in het bijzonder. Afhankelijk van de omvang en complexiteit van het proces kunnen we de stappen terugzien als aparte subprocessen (bij omvangrijke of complexe processen) of als activiteiten (bij eenvoudige processen).



PDCA is een afkorting die staat voor de belangrijkste stappen uit de cirkel: **Plan** (maak een plan met de resultaten die je wilt bereiken), **Do** (voer het plan uit), **Check** (vergelijk de resultaten met wat je had willen bereiken), **Act** (bij afwijking: neem maatregelen/stuur bij om de resultaten alsnog te bereiken).

P L A N (het plannen (bepalen van de gewenste output, de norm):

In de plan- of onderhandelingsfase wordt een plan opgesteld waarin opgenomen is welke resultaten je wilt bereiken en hoe je dat wilt doen. Daarbij wordt rekening gehouden met eventuele kaders die als randvoorwaarde aan het proces zijn opgelegd. Elk resultaat wordt precies gedefinieerd aan de hand van 'smart' doelstellingen of normen. Tevens leggen we vast hoe we deze doelstellingen via prestatie-indicatoren (PI) willen gaan meten.

Zijn de doelstellingen specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden?

D O (het uitvoeren, het realiseren en registreren van de output):

In de DO-fase vinden alle uitvoerende activiteiten van het proces plaats. Het goedgekeurde plan uit de vorige fase vormt daarbij het uitgangspunt. Tijdens de uitvoering vindt permanente meting van vastgestelde prestatie-indicatoren plaats. De activiteiten in de do-fase zijn bij reguliere, operationele processen meestal verspreid over meerdere subprocessen.

Hoe vindt de meting plaats? (Registreren van feiten/het meten (verzamelen van relevante informatie)

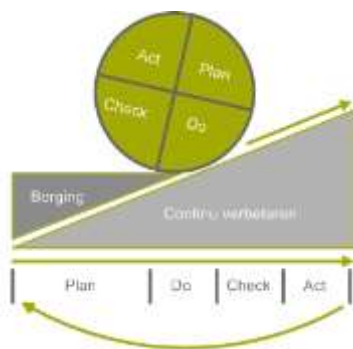
C H E C K (het controleren, het vergelijken van de realiteit en de norm):

De check- of acceptatie-fase vergelijkt werkelijk behaalde resultaten met de resultaten die gepland waren ('gap'). De verschillen worden geëvalueerd en oorzaken van opgetreden verschillen achterhaald.

Is de informatie volledig, tijdig en betrouwbaar (de aspecten van de administratieve organisatie)

A C T (het bijsturen (evalueren en ingrijpen):

De act-fase valt uiteen in twee delen; de re-act en de pro-act fase. Indien de voortgang daar aanleiding toe geeft wordt in de re-act fase daadwerkelijk bijgestuurd. Het management (de proceseigenaar) intervineert en neemt maatregelen om het oorspronkelijk geplande resultaat alsnog te behalen.



Clinical Education verzorgt en ondersteunt in dit proces waarbij relevante opleidingen, cursussen en trainingen voor laboratoria en analisten op de [Clinical Education](#) website vermeld staan.

De volgende aspecten zijn dan automatisch geregeld:

- Aanwezigheidsregistratie
- Automatische registratie van het certificaat en accreditatie punten
- Een 'meer info' formulier volgens het Model van Gelder
- Opslag van het 'meer info' formulier behorend bij een opleiding gedurende een periode van 5 jaar

Tenslotte kan ook de competentie beoordeling en aantoonbaarheid binnen uw laboratorium opgezet worden volgens deze PDCA-cyclus.

Clinical Education ondersteunt in dit proces door mee te denken en grote delen te automatiseren. Hierdoor kunt u sturen op output en zijn naast de informatie m.b.t. opleidingen ook bevoegdheden m.b.t. competenties direct inzichtelijk en geborgd.

Wanneer u vragen heeft of vrijblijvend graag meer informatie heeft over wat wij als stichting voor u kunnen betekenen dan vindt u deze [hier](#) of kunt u een email sturen naar info@clinicaleducation.nl.