

Definities 2016

Begrip	Definitie HKZ
Accreditatie	De erkenning door een gezaghebbende organisatie dat een andere organisatie of persoon competent is om een bepaalde taak uit te voeren. De Raad voor Accreditatie is de gezaghebbende organisatie die accreditaties verleent aan certificatie-instellingen.
Afwijking	Afwijkingen vanuit de audit, geconstateerd door de certificerende instelling: Alles wat niet overeenkomt met: - de afspraken die de organisatie heeft gemaakt - de eisen uit de norm - de eisen uit wet- en regelgeving Afwijkingen vanuit de organisatie: Onder afwijkingen vallen tevens: a) Incidenten b) Calamiteiten c) Klachten d) Fouten
Audit	Een systematisch en onafhankelijk onderzoek om te bepalen of activiteiten van de organisatie en de resultaten hiervan overeenkomen met gemaakte afspraken en of deze laatste doeltreffend ten uitvoer zijn gebracht en geschikt zijn voor het bereiken van de doelstellingen. Systematisch, onafhankelijk proces voor het verkrijgen van auditbewijsmateriaal en het objectief beoordelen daarvan om vast te stellen in welke mate aan overeengekomen eisen is voldaan.

	Een audit kan zowel intern (door de organisatie zelf) als extern (door een certificerende instelling) worden uitgevoerd.
Audit, reikwijdte van	De omvang van de audit, dat wil zeggen het toepassingsgebied en grenzen van een audit.
Auditbevindingen, -resultaten	De resultaten van de uitgevoerde audit.
Auditconclusie	De uitslag van een audit gegeven door het auditteam na overweging van de auditdoelstellingen en alle auditbevindingen.
Auditcriteria	Geheel van beleidslijnen, procedures of eisen (normen) die worden gebruikt als referentie voor het uitvoeren van de audit.
Auditor	Degene die een audit uitvoert en hiervoor aantoonbaar bekwaam is.
Auditplan	De beschrijving van de activiteiten en voorzieningen voor een audit.
Auditprogramma	Het geheel van een of meer audits gepland voor een specifiek tijdsbestek en gericht op een specifiek doel.
Auditteam	Een of meer auditors die een audit uitvoeren, indien nodig ondersteund door materiedeskundigen.
Beheersen	Activiteit gericht op het onder controle houden zodat er invloed op uitgeoefend kan worden. Beheersen van is het hebben en houden van controle op bijvoorbeeld processen, uitvoering, bekwaamheid
Bekwaamheid	Aangetoond vermogen om kennis en vaardigheden in praktijk te brengen.
Belanghebbende	Persoon of groep die belang heeft bij de organisatie. Dit kunnen bijvoorbeeld klanten , eigenaren , medewerkers in een organisatie, leveranciers, financiers, cliëntenorganisaties, vennoten of de maatschappij zijn. (Zie ook Stakeholders.)
Beoordeling	Activiteit die wordt ondernomen om de geschiktheid, toereikendheid, doelmatigheid en doeltreffendheid van het desbetreffende onderwerp voor het halen van vastgestelde doelstellingen

	<p>te bepalen.</p> <p>Voorbeelden hiervan zijn directiebeoordeling, beoordeling van ontwerp en ontwikkeling (zie rubriek 6), beoordeling van eisen van klanten/cliënten en beoordeling van afwijkingen.</p>
Calamiteit	<p>Een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg- en/of dienstverlening en die tot:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. De dood of een ernstig schadelijk gevolg voor een patiënt/cliënt heeft geleid, en/of b. Die tot ernstige of schadelijke gevolgen voor een klant of belanghebbende heeft geleid, en/of c. Die een ernstige aantasting vormt voor de continuïteit van de organisatie.
Certificatie	<p>Activiteiten op grond waarvan een onafhankelijke instantie kenbaar maakt dat er een gerechtvaardigd vertrouwen bestaat in het feit dat een duidelijk omschreven onderwerp van certificatie in overeenstemming is met een bepaalde norm of een bepaald eisenstellend document.</p>
Cliënt	<p>De afnemer van de zorg- en dienstverlening van de organisatie. In sommige sectoren wordt de term patiënt gehanteerd. Met de cliënt wordt in sommige gevallen ook het cliëntsysteem (cliënt met direct betrokkenen) genoemd. Met de cliënt wordt ook bedoeld zijn wettelijke vertegenwoordiger.</p> <p>(Lees ook: patiënt).</p>
Cliëntenparticipatie	<p>Medezeggenschap van cliënten/patiënten zoals vastgelegd in de Wet kwaliteit, klachten, en geschillen zorg (Wkkgz).</p>

<i>Cliëntveiligheid</i>	Het (nagenoeg) ontbreken van (de kans op) aan de patiënt/cliënt toegebrachte lichamelijke en/of psychische schade die is ontstaan door het niet volgens de professionele standaard handelen van zorgverleners en/of door tekortkomingen in de zorg- en/of dienstverlening van de organisatie.
<i>Competentie</i>	Het vermogen om kennis en vaardigheden toe te passen om de beoogde resultaten te bereiken.
<i>Continu verbeteren</i>	Zich herhalende activiteit om de kwaliteit van de zorg- en/of dienstverlening te verbeteren. Hierbij wordt gebruik gemaakt van gegevens uit audits (zowel intern als extern), analyse van gegevens, cliënt-/klantervaringen, directiebeoordelingen enz.
<i>Correctie</i>	Maatregel genomen om een waargenomen afwijking weg te nemen.
<i>Corrigerende maatregel</i>	Maatregel om de oorzaak van een waargenomen afwijking of andere ongewenste situatie weg te nemen. Indien de oorzaak niet kan worden weggenomen richten corrigerende maatregelen zich op het beperken dan wel wegnemen van de gevolgen. Corrigerende maatregelen worden getroffen om herhaling te voorkomen. (Zie ook Maatregel)
<i>Cruciaal</i>	Essentieel, van doorslaggevend belang (zie ook Kritiek)
<i>Dienstverlening</i>	Het geheel van activiteiten die de organisatie uitvoert ten behoeve van cliënten/patiënten/klanten. Hier gaat het niet alleen om zorgverlening, maar ook om dienstverlening op aanverwante terreinen (bijvoorbeeld welzijn)
<i>Directie</i>	De directie is de persoon of groep van personen die een organisatie of een eenheid waarop een set van eisen van toepassing is op het hoogste niveau bestuurt en beheerst.
<i>Directiebeoordeling (managementreview)</i>	Een beoordeling van de organisatie door de directie (zie rubriek 4)
<i>Document</i>	Informatie en haar gegevensdrager. De drager kan papier zijn, een magnetische, elektronische of optische computerschijf, foto of master sample of een combinatie daarvan.

Doelmatigheid	Verhouding tussen het behaalde resultaat en de gebruikte middelen
Doeltreffendheid	Mate waarin geplande activiteiten worden gerealiseerd en geplande resultaten worden behaald
Eigendom van klanten	Dit kan persoonsgegevens omvatten maar ook fysieke eigendommen.
Eis	Behoeftte of verwachting die kenbaar is gemaakt en vanzelfsprekend of dwingend is voorgeschreven. 'Vanzelfsprekend' betekent dat het gebruikelijk of de normale gang van zaken is voor de organisatie, haar cliënten en andere belanghebbenden dat het in overweging nemen van de behoefte of verwachting stilzweigend wordt verondersteld. Een gespecificeerde eis is een eis die kenbaar gemaakt is in bijvoorbeeld een document.
Feedback	Terugkoppeling van informatie over de output van een proces.
Fout (bijna)fout	Het niet uitvoeren van een geplande actie (fout in de uitvoering) of het toepassen van een verkeerd plan om het doel te bereiken (fout in de planning). <i>Toelichting</i> In tegenstelling tot het begrip procesafwijking zit in het begrip fout een oordeel besloten. Het oordeel is, dat het niet zo gegaan is als had gemoeten. Een fout is per definitie vermijdbaar, soms ook verwijtbaar. Achteraf kan men bij een procesafwijking tot het oordeel komen dat er sprake is van een fout. Het is ook mogelijk dat er sprake is van een beredeneerde afwijking.
Implementatie	Het testen, introduceren en in gebruik nemen van een nieuw systeem, een nieuwe werkwijze of nieuwe apparatuur.
Incident	Een onbedoelde gebeurtenis die: a) tijdens het zorg- en/of dienstverleningsproces tot schade aan de cliënt/patiënt/klant heeft

	geleid of zou kunnen leiden. b) tijdens organisatieprocessen tot schade aan de organisatie heeft geleid of zou kunnen leiden
Indicator	Een instrument om een tevoren bepaald onderdeel of het resultaat van een proces te meten en het verloop hiervan te kunnen volgen. Het gaat om een meetbaar fenomeen dat een signalerende functie heeft met betrekking tot de kwaliteit van de zorg- en/of dienstverlening en de kwaliteit van de organisatie.
Informatie	Betekenisvolle gegevens
Ingehuurd personeel	Hier vallen ook onder: invalkrachten, uitzendkrachten, medewerkers uit een pool, zzp-ers enz.
Kalibreren	Het geheel van handelingen dat vereist is om te bewerkstelligen dat meetuitrusting voldoet aan de eisen voor het beoogd gebruik ervan.
Kennis	Kennis omvat zowel de bij de medewerkers aanwezige kennis (als onderdeel van de competenties), de door de medewerkers te verwerven kennis, als de op organisatorisch niveau aanwezige kennis in de vorm van (digitale) bibliotheken, databanken, e.d.
Ketenpartner	Die organisatie of zorg-/dienstverlener (s) waarmee wordt samengewerkt teneinde de zorg- en/of dienstverlening aan individuele cliënten op elkaar af te stemmen en hiaten te voorkomen.
Ketenkwaliteit	Coördinatie van de zorg- en dienstverlening met betrekking tot afstemming rond de individuele zorg- en dienstverlening tussen alle hierbij externe betrokken zorg- en dienstverleners.
Klacht	Uiting van ontevredenheid
Klant	Een 'klant' is de afnemer van zorg of een dienst.
Klanttevredenheid	Perceptie van de klant over de mate waarin aan de eisen van de klant is voldaan
Kritiek	Beslissend, cruciaal (zie ook Cruciaal)
Kwaliteit	Mate waarin een geheel van eigenschappen en kenmerken voldoet aan eisen
Kwaliteitsbeleid	Beleid ten behoeve van het beheersen, bewaken, borgen en verbeteren van kwaliteit. (zie ook: verbetercyclus).

Kwaliteitsborging	Het aspect van kwaliteitsmanagement dat gericht is op het blijven voldoen aan kwaliteitseisen.
Kwaliteitsdoelstelling	Wat wordt beoogd of waarnaar wordt gestreefd met betrekking tot kwaliteit
Kwaliteits-managementsysteem	Managementsysteem voor het sturen en beheersen van een organisatie met betrekking tot kwaliteit.
Kwaliteitsverbetering	Het aspect van kwaliteitsmanagement gericht op het vergroten van het vermogen om te voldoen aan kwaliteitseisen
Leverancier	Organisatie of persoon die een product of dienst levert aan de certificaathouder
Maatregel	Activiteit om de oorzaak van een afwijking of andere ongewenste situatie weg te nemen.. Preventieve maatregelen worden getroffen om te voorkomen dat zich iets voordoet, terwijl corrigerende maatregelen genomen worden om herhaling te voorkomen.
Missie	Een globale omschrijving van wat de organisatie beoogt te doen, de reden van bestaan en de waarden die ten grondslag liggen aan haar bestaan.
Mogelijkheden	(In het licht van risico's en mogelijkheden, zie rubriek 4): De kans dat een bepaalde gebeurtenis gedurende een proces optreedt en bij optreden een positief effect kan hebben op de voortgang en eindresultaten van het proces. De organisatie moet er bewust voor kiezen om gebruik te maken van mogelijkheden.
Monitoren	Het aspect van kwaliteitsmanagement dat gericht is op het volgen van de kwaliteit van zorg- en/of dienstverlening en/of processen binnen de organisatie.
Norm	zie Eis. Ook: een geheel van voorgeschreven eisen, bijvoorbeeld een HKZ-norm.
Ontwerp en ontwikkeling	Geheel van processen waarmee eisen worden omgezet in gespecificeerde kenmerken of in de specificatie van een product, proces of systeem

Comment [NW1]: ISO 9001:2015 geeft geen goede compacte definitie van KMS. Er is wel een ISO 9001 met een verklarende woordenlijst, maar die is alleen in het Engels gepubliceerd.

Organisatie	Groep van personen en voorzieningen met een rangschikking van verantwoordelijkheden, bevoegdheden en onderlinge verhoudingen
Patiënt	Zie Cliënt.
Procedure	Gespecificeerde wijze van het uitvoeren van een activiteit of een proces.
Proces	Geheel van samenhangende of elkaar beïnvloedende activiteiten dat input omzet in output.
Product	Resultaat van een proces. Een dienst wordt als product gedefinieerd. Lees ook: dienstverlening.
Protocol	Geheel van vastgelegde afspraken en regels volgens welke zorg- en dienstverlening wordt uitgevoerd
Registratie	Document waarin bereikte resultaten kenbaar zijn gemaakt of waarin het bewijs wordt geleverd van uitgevoerde activiteiten
Richtlijn	Bindend voorschrift. Dit kunnen bijvoorbeeld brancheafspraken zijn, of afspraken die gelden voor een specifieke beroepsgroep.
Risico	De kans dat een bepaalde gebeurtenis gedurende een project of proces optreedt en bij optreden onverwachte (meestal negatieve) effecten heeft op de voortgang en/of op de eindresultaten van dat project of proces. (Risico kan ook eenvoudiger worden gedefinieerd als kans x effect.)
Risico's en mogelijkheden	Zie risico.
Risico-inventarisatie	Bij een risico-inventarisatie gaat de organisatie ten aanzien van de cruciale processen van tevoren na waar de mogelijke kritische punten en de risico's zitten. Hiermee wordt bedoeld dat er ten aanzien van de bepaalde processen breed gekeken wordt naar mogelijke risico 's.
SMART	Methodiek om een doel te formuleren: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Relevant en Tijdsgebonden.
Stakeholders	Persoon of organisatie die invloed kan uitoefenen op een specifieke organisatie. Dit kunnen

	bijvoorbeeld financiers, cliëntenorganisaties, belangrijke klanten en beroepsgroepen zijn (zie ook Belanghebbende).
Uitbesteed proces	Een proces of dienst waarvoor de organisatie ervoor heeft gekozen dit door een externe partij te laten uitvoeren.
Vastgelegd	Het betreffende is bepaald en gedocumenteerd. Medewerkers zijn op de hoogte van waar ze het betreffende kunnen vinden.
Vastgesteld	Het betreffende is bepaald, afgesproken en als zodanig bekend bij relevante medewerkers.
Veilig melden	Meldingsprocedure waarbij afspraken gemaakt zijn zodat medewerkers zich veilig voelen om incidenten, afwijkingen en calamiteiten te melden zonder dat zij hierop af worden gerekend. De melding mag dus niet gebruikt worden om maatregelen te nemen jegens een individuele melder.
Verbetercyclus	De "Deming Circle", ook wel Plan-Do-Check-Act (PDCA) genoemd. Met betrekking tot kwaliteit wordt deze als volgt beschreven: Plan: Bepalen van de gewenste kwaliteit van die de organisatie levert Do: Uitvoeren wat er is bepaald/vastgelegd Check: Bewaken en controleren of daarmee de kwaliteit is behaald Act: Verbeteren van de kwaliteit.
Verificatie	Bevestiging dat aan gespecificeerde eisen is voldaan door het verschaffen van objectief bewijs
Visie	In een visie staat beschreven hoe de organisatie in een voorliggende periode gestalte denkt te geven aan haar missie.
Visitatie	Visitatie is een ter plaatse te verrichten onderzoek waarbij leden van de beroepsgroep in georganiseerd verband de omstandigheden beoordelen waaronder door collega-specialisten de zorg wordt verleend. Indien mogelijk vindt de beoordeling plaats op grond van

	<p>vooraf vastgestelde normen of eisen.</p>
<p>Vorbehouden en risicovolle handelingen</p>	<p>Risicovolle handelingen: handelingen die bij de uitvoering van de handeling risico's meebrengen voor de cliënt.</p> <p>Vorbehouden handelingen: deze handelingen vormen een specifieke groep binnen de risicovolle handelingen. Het betreft handelingen die door de individuele professionals beroepsmatig worden verricht. In de Wet BIG worden 14 risicovolle handelingen aangemerkt als vorbehouden handelingen.</p> <p>In de Nederlandse gezondheidszorg wordt onder andere via wet BIG de kwaliteit van de gezondheidszorg bewaakt. Deze wet richt zich op de individuele beroepsbeoefenaren (bijvoorbeeld. verzorgenden, verpleegkundigen en artsen),</p>
<p>Wachtlijst</p>	<p>De weergave van (het aantal) cliënten/patiënten dat bepaalde hulp-/dienstverlening nodig heeft, maar nog niet heeft ondergaan.</p>
<p>Werkomgeving</p>	<p>Heeft betrekking op de omstandigheden waaronder werkzaamheden worden uitgevoerd met inbegrip van fysische, milieu- en andere factoren (zoals lawaai, temperatuur, vochtigheid, verlichting of het weer).</p>