



TOPZORGHOTELS

**GIDS OM HET PRESTIGIEUZE LABEL
"ERKEND ZORGHOTEL" TE
ONTVANGEN**



ALGEMENE INFORMATIE LRQA-BEOORDELING

De LRQA-beoordeling (vakterm is “audit”) is een voorwaarde om aan te kunnen sluiten bij Topzorghotels en het label “Erkend Zorghotel” te ontvangen. Hieronder vindt u een uitgebreide uitleg van het beoordelingstraject, de procedure en de criteria.

Wat is een LRQA-beoordeling?

De LRQA-beoordeling is een auditprocedure opgesteld door Topzorghotels. Om de kwaliteit van Topzorghotels en haar deelnemers te waarborgen zijn er toelatingseisen van kracht. De LRQA-beoordeling is een instrument om de kwaliteit van de geleverde zorg, de aanwezige faciliteiten, de werkprocessen, samenwerkingsovereenkomsten en patiëntveiligheid inzichtelijk te maken. Topzorghotels heeft de LRQA-beoordeling opgenomen als een van de selectiecriteria om toe te kunnen treden tot de stichting. Met deze beoordeling beoogt Topzorghotels de kwaliteit van de aangesloten zorghotels te beheersen en verder te verbeteren.

De LRQA-beoordeling bestaat uit een schriftelijke en een praktijktoets.

Schriftelijke toets

Tijdens de schriftelijke toets wordt het zorghotel verzocht een vragenlijst in te vullen en een aantal documenten toe te sturen. Het auditbureau LRQA beoordeelt de schriftelijke toets op volledigheid, correctheid, geldigheid en validiteit, alvorens over te gaan op de praktijktoets. Bij een positief resultaat kan de beoordeling in de praktijk plaatsvinden.

Praktijktoets

De praktijktoets wordt bij het zorghotel op locatie uitgevoerd door middel van interviews en verificaties in de praktijk (audits) door een auditor. Aan het eind van de praktijktoets zal er een auditrapport worden opgesteld en besproken met de contactpersoon. Indien de praktijk voldoet aan de voorwaarden, brengt LRQA een positief advies uit aan het bestuur.

Certificaat

Als het bestuur het advies van LRQA overneemt, ontvangt het zorghotel het predicaat “Erkend Zorghotel”. Het Topzorghotels-certificaat is 2 jaar geldig.

Tekortkomingen

Indien de praktijktoets (nog) onvoldoende aan genoemde voorwaarden voldoet, met een maximum van 5 tekortkomingen, dan wordt er geen certificaat toegekend. Het zorghotel heeft dan 3 maanden de tijd om de tekortkomingen op te lossen. Indien er meer dan 5 tekortkomingen zijn geconstateerd zal het zorghotel de tekortkomingen eerst moeten oplossen en het beoordelingsproces opnieuw moeten starten om zich te kunnen certificeren.

Goedkeurende verklaring

Om het certificaat “Erkend Zorghotel” te kunnen krijgen dient de organisatie minimaal 12 maanden actief te zijn als zorghotel. Is dit niet het geval, maar voldoet de organisatie wel aan de eisen van de schriftelijke toets, dan kan er een goedkeurende verklaring worden afgegeven en start de deelname aan Topzorghotels. Binnen 12 maanden dient het zorghotel het certificeringsproces af te ronden door middel van het met goed gevolg doorlopen van de praktijktoets.

Auditbureau

Topzorghotels heeft het beoordelingsproces (audit) uitbesteed aan LRQA. Voor meer informatie: www.lrqa.nl

LRQA-AUDITCRITERIA

De audit bestaat uit 5 onderdelen:



Identiteit

Dit onderdeel is gericht op de identiteit van de organisatie. In hoeverre komt de organisatie haar financiële verplichtingen na? Valt de organisatie binnen de definitie van herstel-/zorghotel, zoals vastgelegd door Topzorghotels? Beschikt de organisatie over een ISO of HKZ certificering? Heeft de organisatie een WTZI inschrijving? Is er een aansprakelijkheidsverzekering?

De verificatiepunten worden door middel van de schriftelijke toets en praktijktoets beoordeeld. De gevraagde documenten dienen te worden gescand en meegestuurd met de schriftelijke toets.

Kwaliteit van zorg

Dit onderdeel is gericht op de kwalitatieve zorg die wordt aangeboden. Welke zorg wordt aangeboden? Is het personeel voldoende gekwalificeerd? Zijn er samenwerkingsovereenkomsten met behandelaars? Is er 24 uur per dag professionele zorg aanwezig? Wordt er een behandelplan opgesteld, geëvalueerd en afgerond met duidelijke doelen?

De verificatiepunten worden door middel van de praktijktoets beoordeeld.

Continu verbeteren

Dit onderdeel is gericht op de mate waarin de organisatie streeft naar verbetering van processen en dienstverlening. Worden kwalitatieve doelstellingen gesteld en geëvalueerd? Wordt de klanttevredenheid gemeten? Hoe wordt de tevredenheid van klanten structureel betrokken bij het verbeteren van de processen? Is er een interne en externe klachtenprocedure?

De verificatiepunten worden door middel van de praktijktoets beoordeeld.

Faciliteiten

Dit onderdeel is gericht op de facilitaire voorzieningen. Welke facilitaire voorzieningen zijn aanwezig? Beschikken de gastenkamers over een toilet en douche? Beschikken de gasten over persoonsalarmering? Is er een restaurant aanwezig? Is het gebouw rolstoeltoegankelijk? Kunnen de gasten bezoek ontvangen in een algemene ruimte?

De verificatiepunten worden door middel van de praktijktoets beoordeeld.

Patiëntveiligheid

Dit onderdeel is gericht op de mate waarop de organisatie de processen rondom patiëntveiligheid en hygiëne beheerst. Herstel-/zorghotels zijn onderdeel van ketenzorg en hebben doorgaans te maken met een kwetsbare doelgroep. Is de overdracht van (medische) patiëntgegevens gewaarborgd bij aankomst, tijdens het verblijf en bij vertrek? Wordt er goed omgegaan met vertrouwelijke gegevens? Worden de kamers goed schoongehouden? Worden de voedselveiligheidsrichtlijnen van HACCP gehanteerd?

De verificatiepunten worden door middel van de praktijktoets beoordeeld.