

BESCHRIJVING VAN HET CERTIFICATIEPROCES

FASE I: ONDERZOEK

Op het moment dat wij het uw toegezonden bevestigingsformulier ondertekend ontvangen hebben, start het auditproces met de uitvoering van Fase I audit. Hierbij worden de onderstaande doelstellingen nagestreefd:

- de gedocumenteerde informatie van het managementsysteem van de klant beoordelen;
- de specifieke omstandigheden van de vestiging van de klant beoordelen en gesprekken voeren met het personeel van de klant om te bepalen of de organisatie klaar is voor Fase II;
- de status van de klant en zijn inzicht in de eisen van de norm beoordelen, meer in het bijzonder met betrekking tot het identificeren van de voornaamste prestaties van het managementsysteem of van significante aspecten, processen, doelstellingen en uitvoering ervan;
- de nodige informatie verkrijgen in verband met het toepassingsgebied van het managementsysteem, met inbegrip van:
 - de vestiging(en) van de klant;
 - processen en apparatuur die worden gebruikt;
 - niveaus van ingestelde beheersmaatregelen (met name in het geval van klanten met meer vestigingen);
 - eisen uit van toepassing zijnde wet- en regelgeving;
- de toewijzing van middelen voor Fase II beoordelen en met de klant de details van Fase II overeenkomen;
- Fase II gericht plannen door voldoende inzicht te verkrijgen in het managementsysteem van de klant en de activiteiten op de locatie, in relatie tot de managementsysteemnorm of andere normatieve documenten;
- beoordelen of de interne audits en de directiebeoordelingen worden gepland en uitgevoerd en/of de mate waarin dit gebeurt.

Gedocumenteerde conclusies met betrekking tot het voldoen aan de doelstellingen van Fase I audit en het gereed zijn voor de Fase II audit, worden schriftelijk aan de klant kenbaar gemaakt, inclusief het identificeren van zwakke punten die tijdens Fase II als tekortkomingen zouden kunnen worden geclassificeerd.

FASE II: CERTIFICATIE-AUDIT

Deze fase wordt meestal uitgevoerd op een in onderling overleg overeengekomen datum na Fase I, zodanig dat u de tijd heeft om de nodige acties te implementeren naar aanleiding van de resultaten uit de evaluatie van het systeem. De benodigde tijd om correcties door te voeren, wordt door de klant bepaald, maar wij raden af om te lang te wachten om naar de volgende fase over te gaan.

De certificatie-audit ter plaatse onderzoekt uw naleving van uw gedocumenteerd zorgsysteem en van de door u gekozen norm. Alle besluiten uit het onderzoek zijn gebaseerd op de auditbevindingen, wat u de gelegenheid biedt de effectiviteit aan te tonen van de implementatie van het managementsysteem, de controle over de processen en de vooruitgang ten opzichte van het behalen de vooropgestelde kwaliteitsdoelstellingen.

De auditbenadering bij SGS heeft tot doel uw proces een meerwaarde te bezorgen en ervoor te zorgen dat uw managementsysteem uw doelstellingen beter ondersteunt.

Op het einde van de audit zal de auditor een 'close meeting' organiseren, waarin hij zijn bevindingen zal verklaren en hij zal hierbij bevestigen of er al dan niet een aanbeveling tot certificatie kan gemaakt worden. Deze 'close meeting' zal het niveau van de bevindingen gemaakt tijdens de audit, weergeven.

Auditbevindingen: Als er een 'major' non-conformiteit werd vastgesteld naar aanleiding van een duidelijke tekortkoming van het systeem, zal de certificatiebeslissing worden uitgesteld tot een correctieve actie is ingevoerd en effectief bevonden is. 'Minor' non-conformiteiten, meestal tekortkomingen bij controles of procedures, geven geen aanleiding tot het uitstellen van de certificatie, maar de hiervoor geplande correctieve acties moeten gerapporteerd worden aan SGS en geschikt bevonden worden vooraleer de aanbeveling kan worden bevestigd. Implementatie wordt dan meestal geverifieerd bij de volgende opvolgingsaudit. Er zullen observaties (opmerkingen) gemaakt worden daar waar er mogelijkheden tot continue verbeteringen worden gezien, tenzij deze niet zijn toegestaan door de desbetreffende norm.

Rapportage/Certificatie: Na het afronden van de Fase II-audit zal de auditor een gedetailleerd rapport opstellen dat gecontroleerd en goedgekeurd wordt door een SGS-gemachtigde. Wanneer de beslissing voor certificatie bevestigd werd, zal het certificaat samen met het finale rapport naar u toegezonden worden.

CONTINUE OPVOLGING: OPVOLGINGSAUDITS

Vanaf het moment dat een certificaat wordt uitgereikt, blijft dit geldig zolang uw zorgsysteem onderhevig is aan een voldoende opvolging.

Opvolgingsaudits worden daarom zes-, negen- of twaalfmaandelijks uitgevoerd om te controleren of de continue aanpassing van uw systeem in overeenstemming gebeurt met de voorgenoemde acties of de vereisten van de norm. De eerste opvolgingsaudit dient uitgevoerd te worden binnen de twaalf maanden na het einde van de Fase I-audit. De opvolgingsfrequentie wordt overeengekomen in het offertestadium en is afhankelijk van de norm, de grootte, de aard van uw organisatie en de scope van het certificaat. Enkele verplichte elementen worden bij elk opvolgingsbezoek gecontroleerd tesamen met andere vooraf geselecteerde processen. Samen met u identificeren wij mogelijke verbeteringspunten. De planning zal voor de overeengekomen auditdatum aan u worden toegezonden.