

KWALITEITHANDBOEK SPORTMASSAGE [VERKORTE UITGAVE]

© Januari 2005 Nederlands Genootschap voor Sportmassage / NGS

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op enige andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Beheerder	Datum. aanmaak	Doc. Nr	Laatste mutatie	Status	Akkoord	1
N.G.S.	1 nov. 2004	KHB 01	17-9-2010	definitief	Ja	

Realisatie

Dit handboek is ontwikkeld door het NGS. Het kwaliteitshandboek is mede gerealiseerd door ondersteuning van het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS) en ontwikkeld door de stuurgroep en 4 werkgroepen certificering.

Onze dank gaat dan ook speciaal uit naar

- Ministerie van Volksgezond, Welzijn en Sport (VWS)
- stuurgroepleden
 - o Jan v. Otten
 - o Gerard van Brummen
 - o Arnold Langenkamp
 - o Hans van Snick
- Werkgroepleden
 - o Miranda Colenbrander
 - o Jan van hommerig
 - o Norbert Boeren
 - o Willy van der Lee
 - o Danny Samson
 - o Hans van der Bij
 - o Gerard Storm
 - o Albert Maas
 - o Coen van Wely
 - o Bert den Besten
 - o Ben Heijdeman
 - o Gerard van Brummen
 - o Hans van Snick

Projectteam

- o Lody Zandbergen (projectverantwoordelijke)
- o Ronald van Tol (projectleider)
- o Peter Kootstra (stuurgroepvoorzitter)

Beheerder	Datum. aanmaak	Doc. Nr	Laatste mutatie	Status	Akkoord	2
N.G.S.	1 nov. 2004	KHB 01	17-9-2010	definitief	Ja	

INHOUD

1. DEFINITIELIJST.....	4
2. IDENTIFICATIEPROCES SPORTMASSAGE.....	8
3. OMSCHRIJVINGEN ADMINISTRATIEVE ORGANISATIE SPORTMASSAGE.....	10
4. SPECIFICATIES.....	22
5. PROCEDURES.....	50
6. DOCUMENTEN.....	87

Beheerder	Datum. aanmaak	Doc. Nr	Laatste mutatie	Status	Akkoord	3
N.G.S.	1 nov. 2004	KHB 01	17-9-2010	definitief	Ja	

DEFINITIELIJST:

Bevoegdheid.

Het recht tot het uitvoeren van een activiteit.
(een bevoegdheid is iets wat je *mag*)

Corrigerende maatregelen.

Maatregelen die worden genomen om de oorzaken van een afwijking, gebrek of een andere ongewenste situatie te elimineren om herhaling te voorkomen.

Doelstelling.

Een prestatie-indicator die zo specifiek en meetbaar mogelijk is gemaakt

Entiteit.

Wat afzonderlijk kan worden beschreven en beschouwd.
Voorbeelden:- een activiteit of proces, een product, een organisatie

Instructie.

Een werkplekgebonden beschrijving van de te hanteren uitvoering- en controlemethoden.

Keuring, controle

Activiteiten zoals meten, onderzoeken of schatten van een of meer kenmerken van een entiteit, en het vergelijken van de resultaten daarvan met gespecificeerde eisen om vast te stellen of overeenkomstigheid voor elk kenmerk is bereikt.

Keuringsplan.

De weergave van de kritische punten in het proces en van de daar genomen procesbeheersingmaatregelen, evenals van de op de werkplek benodigde kwaliteitszorgdocumentatie (instructies, protocollen, specificaties en registratie).

Klacht

Een vorm van kritiek en/of eventueel suggesties voor verbeteringen door personen of instanties.

Klant

Ontvanger van een product geleverd door de leverancier.

Kritische succes factor (ksf)

Een procesparameter waarvan de variatie de kwaliteit van het eindproduct negatief beïnvloedt en/of verspilling veroorzaakt

Kwaliteit

Geheel van kenmerken van een entiteit dat betrekking heeft op het vermogen van die entiteit om kenbaar gemaakte en vanzelfsprekende behoeften te bevredigen.

Kwaliteitsaudit.

Systematisch en onafhankelijk onderzoek om te bepalen of activiteiten op het gebied van kwaliteit en de daarmee samenhangende resultaten overeenstemmen met de geplande maatregelen en of deze maatregelen op doeltreffende wijze zijn geïmplementeerd en geschikt zijn voor het bereiken van de doelstellingen.

Beheerder	Datum. aanmaak	Doc. Nr	Laatste mutatie	Status	Akkoord	4
N.G.S.	1 nov. 2004	KHB 01	17-9-2010	definitief	Ja	

Kwaliteitsbeheersing.

Operationele technieken en activiteiten die worden aangewend om aan de kwaliteitseisen te voldoen.

Kwaliteitsbeleid.

Kwaliteitsdoelen in een bepaalde tijdsvolgorde met bepaalde middelen bereiken.

Kwaliteitsborging.

Alle geplande en systematische activiteiten, geïmplementeerd binnen het kader van het kwaliteitssysteem en waar nodig aangetoond, om in voldoende mate vertrouwen te geven dat een entiteit aan kwaliteitseisen zal voldoen.

Kwaliteitseisen.

Uitdrukking van behoeften of hun vertaling van kwantitatief of kwalitatief kenbaar gemaakte eisen, voor de kenmerken van een entiteit om realisering en onderzoek daarvan mogelijk te maken.

Kwaliteitshandboek.

Document waarin het kwaliteitsbeleid is vastgelegd en waarin het kwaliteitssysteem van een organisatie staat beschreven.

Kwaliteitssysteem.

Organisatiestructuur, processen, procedures en middelen die nodig zijn voor het implementeren van kwaliteitszorg.

Kwaliteitsverbetering.

Acties, door de hele organisatie heen genomen, om de doeltreffendheid en de doelmatigheid van activiteiten en processen te vergroten om zodoende extra voordelen op te leveren aan zowel de klanten en leveranciers.

Kwaliteitszorg.

Alle activiteiten van de totale managementfunctie die het kwaliteitsbeleid, de doelstellingen en de verantwoordelijkheden vaststelt en deze implementeert met middelen als kwaliteitsplanning, kwaliteitsbeheersing, kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering binnen het kwaliteitssysteem.

Management.

Het besturen van de bedrijfsprocessen en de daarbij behorende informatiestromen (gegevens)

Naspeurbaarheid.

Vermogen om de geschiedenis, toepassing of locatie van een entiteit te achterhalen door vastgelegde identificaties.

Organisatie.

Bedrijf, vennootschap, firma, instelling of deel daarvan, al dan niet erkend als rechtspersoon, publiek of privaat, met eigen functies en een eigen administratie.

Organisatiestructuur.

Het geheel aan relaties tussen personen in posities. (De schikking van mensen en middelen).

Beheerder	Datum. aanmaak	Doc. Nr	Laatste mutatie	Status	Akkoord	5
N.G.S.	1 nov. 2004	KHB 01	17-9-2010	definitief	Ja	

Pathologie.

Pathologie betekent ziekteleer. Het vakgebied behelst de diagnostiek van ziekten en het onderzoek naar oorzaken en mechanismen voor het ontstaan ervan (De Nederlandse Vereniging voor Pathologie, NVVP)

Prestatie-indicator.

Een nauwkeurige omschrijving van een onderwerp, de meetschaal en de meetprocedure.

Procedure.

Een op schrift gestelde weergave van afspraken tussen medewerkers van verschillende entiteiten betreffende routinematige handelingen.

Proces.

Een logische aaneenschakeling van activiteiten die waarde toevoegt door het tot stand brengen van vereiste uitvoer vanuit een invoer.

Procesbeheersing.

Het ervoor zorgdragen dat een proces voortdurend voldoet aan de vereisten. (meten, vergelijken, bijsturen)

Proceseigenaar.

Persoon met de verantwoordelijkheid en het gezag om een proces te managen.

Product.

Resultaten van activiteiten of processen. Een product kan diensten en / of goederen omvatten.

Specificatie.

Document waarin eisen zijn vastgelegd.

Taak.

Arbeid die verricht moet worden, werkzaamheid die iemand uitvoert.

(een taak is iets wat je *doet*.)

Verantwoordelijkheid.

De plicht om rekenschap af te leggen aan de chef of een collega over de eigen activiteiten en die van de eigen medewerkers.

(een verantwoordelijkheid is iets wat je *moet*.)

Verantwoordelijkheidsgebied.

Een (op een bepaald niveau van besturing) omschreven en afgebakend onderwerp of gebied waarop in de organisatie resultaten of prestaties moeten worden bereikt.

Beheerder	Datum. aanmaak	Doc. Nr	Laatste mutatie	Status	Akkoord	6
N.G.S.	1 nov. 2004	KHB 01	17-9-2010	definitief	Ja	

Voortbrengingsproces.

De keten van activiteiten die het product tijdens de totstandkoming doorloopt. Ofwel een logische aaneenschakeling van ondernemingsdisciplines die ieder voor zich een specialisme vertegenwoordigen. (De zorgketen)

IJken.

Het vaststellen of het meetmiddel of referentiemateriaal geheel voldoet aan de bij de aard van het onderzoek behorende en op het tijdstip van de vaststelling geldende voorschriften.

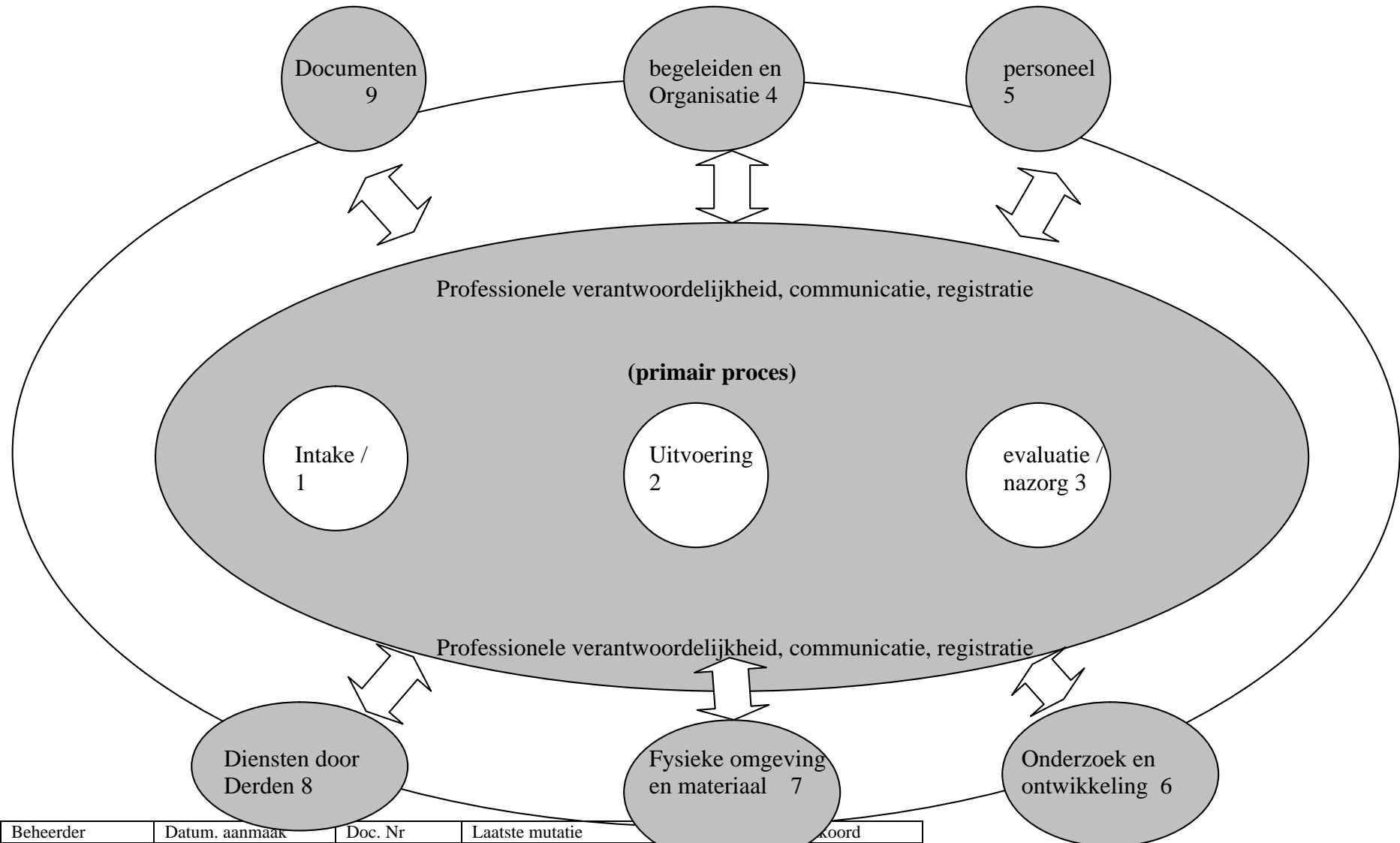
Zorgketen.

Zie voortbrengingsproces.

Beheerder	Datum. aanmaak	Doc. Nr	Laatste mutatie	Status	Akkoord	7
N.G.S.	1 nov. 2004	KHB 01	17-9-2010	definitief	Ja	

IDENTIFICATIEPROCES SPORTMASSAGE.

In dit handboek is onderscheidt gemaakt tussen het primaire proces (rubrieken 1, 2 en 3) en het secundaire proces (rubrieken, 4 t/m 9). Het primaire proces loopt van de vraag van de cliënt, via uitvoering (daadwerkelijke verlening van zorg) tot en met de evaluatie en nazorg



Beheerder	Datum. aanmaak	Doc. Nr	Laatste mutatie	Beoordeling	Goedgekeurd
N.G.S.	1 nov. 2004	KHB 01	17-9-2010	de	Ja

Cyclisch proces:

Het primaire proces (rubrieken 1,2,3) staat centraal. De secundaire processen (rubrieken 4 t/m 9) zijn daaraan ondersteunend.

De pijlen in het model geven aan dat er geen sprake is van een statisch geheel, maar van een cyclisch proces dat in zijn geheel moet worden opgevat als een systeem waarvan de elementen in voortdurende wisselwerking met elkaar staan.

Binnen het primaire proces staat steeds een individuele cliënt centraal. Wanneer in rubriek 3 bijvoorbeeld staat dat klachten worden afgehandeld volgens de richtlijnen, moet kunnen worden aangetoond dat dit ook daadwerkelijk gebeurt.

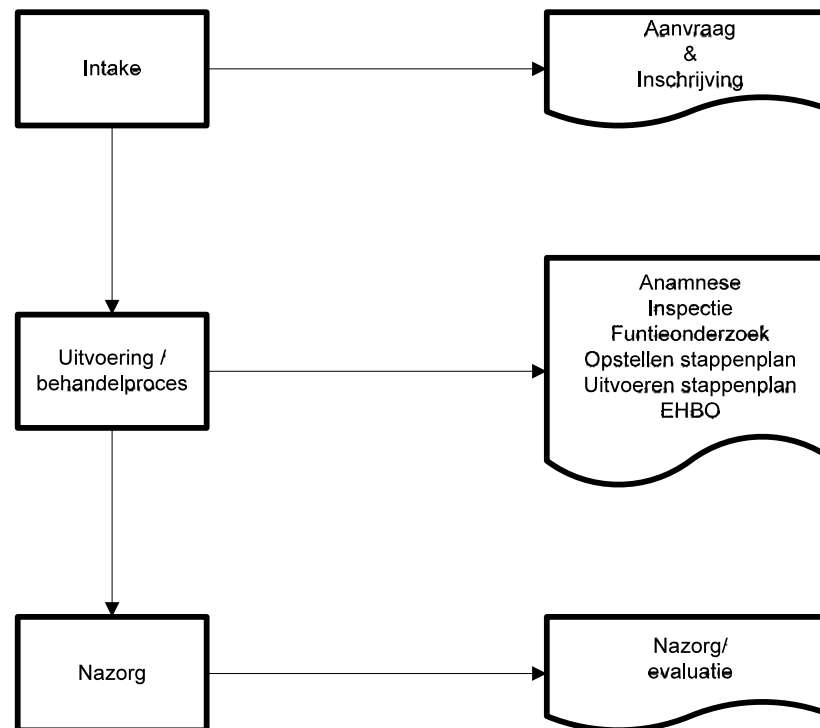
Beheerder	Datum. aanmaak	Doc. Nr	Laatste mutatie	Status	Akkoord
N.G.S.	1 nov. 2004	KHB 01	17-9-2010	definitief	Ja

A.O. OMSCHRIJVINGEN SPORTMASSAGE

(Administratieve Organisatie)

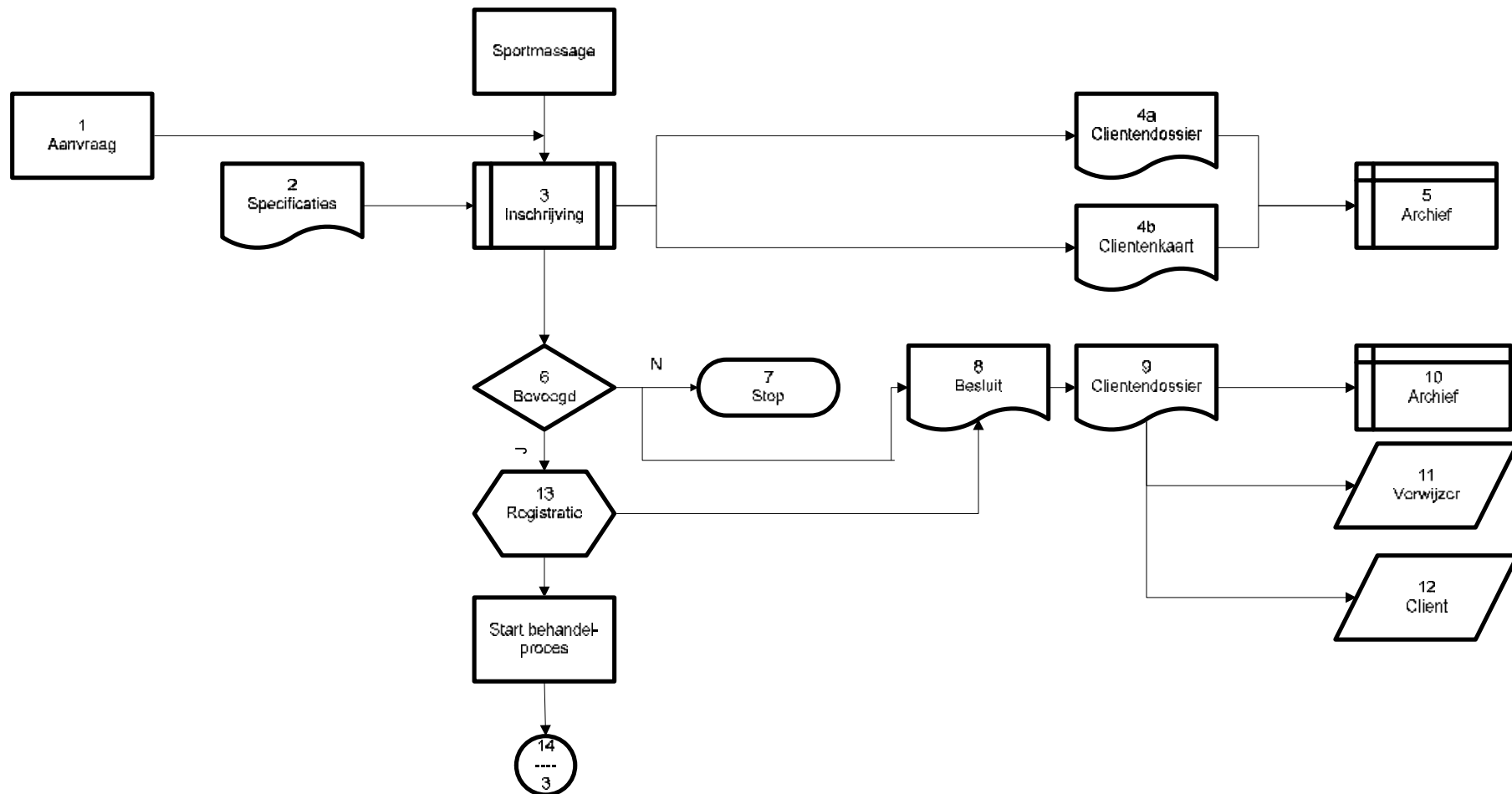
Beheerder	Datum. aanmaak	Doc. Nr	Laatste mutatie	Status	Akkoord
N.G.S.	1 nov. 2004	KHB 01	17-9-2010	definitief	Ja

A.O. BESCHRIJVING: SPORTMASSAGEPROCES



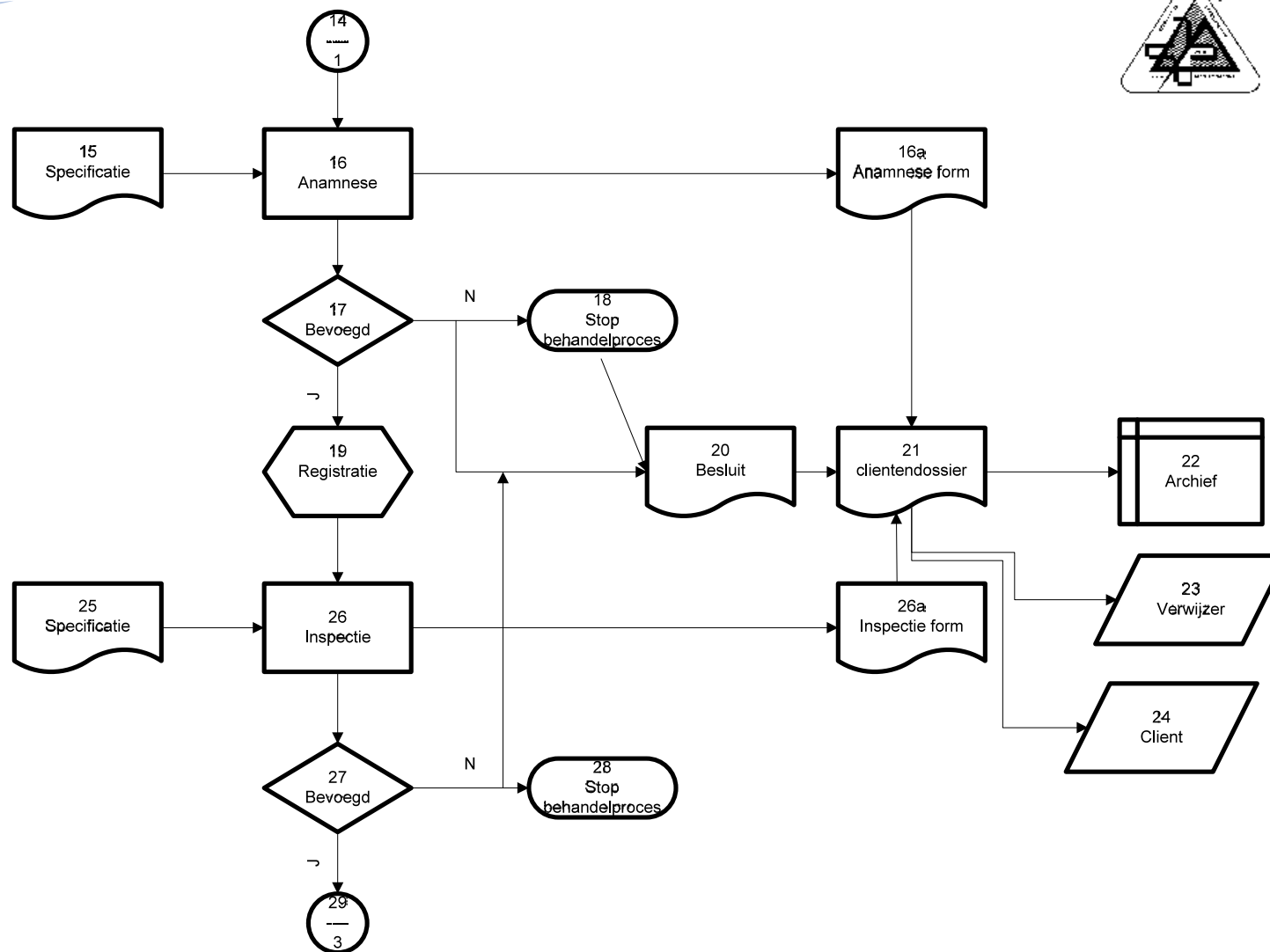
Beheerder	Datum. aanmaak	Doc. Nr	Laatste mutatie	Status	Akkoord
N.G.S.	1 nov. 2004	KHB 01	17-9-2010	definitief	Ja

A.O. BESCHRIJVING SPORTMESSAGEPROCES: INTAKE AANVRAAG & INSCHRIJVING



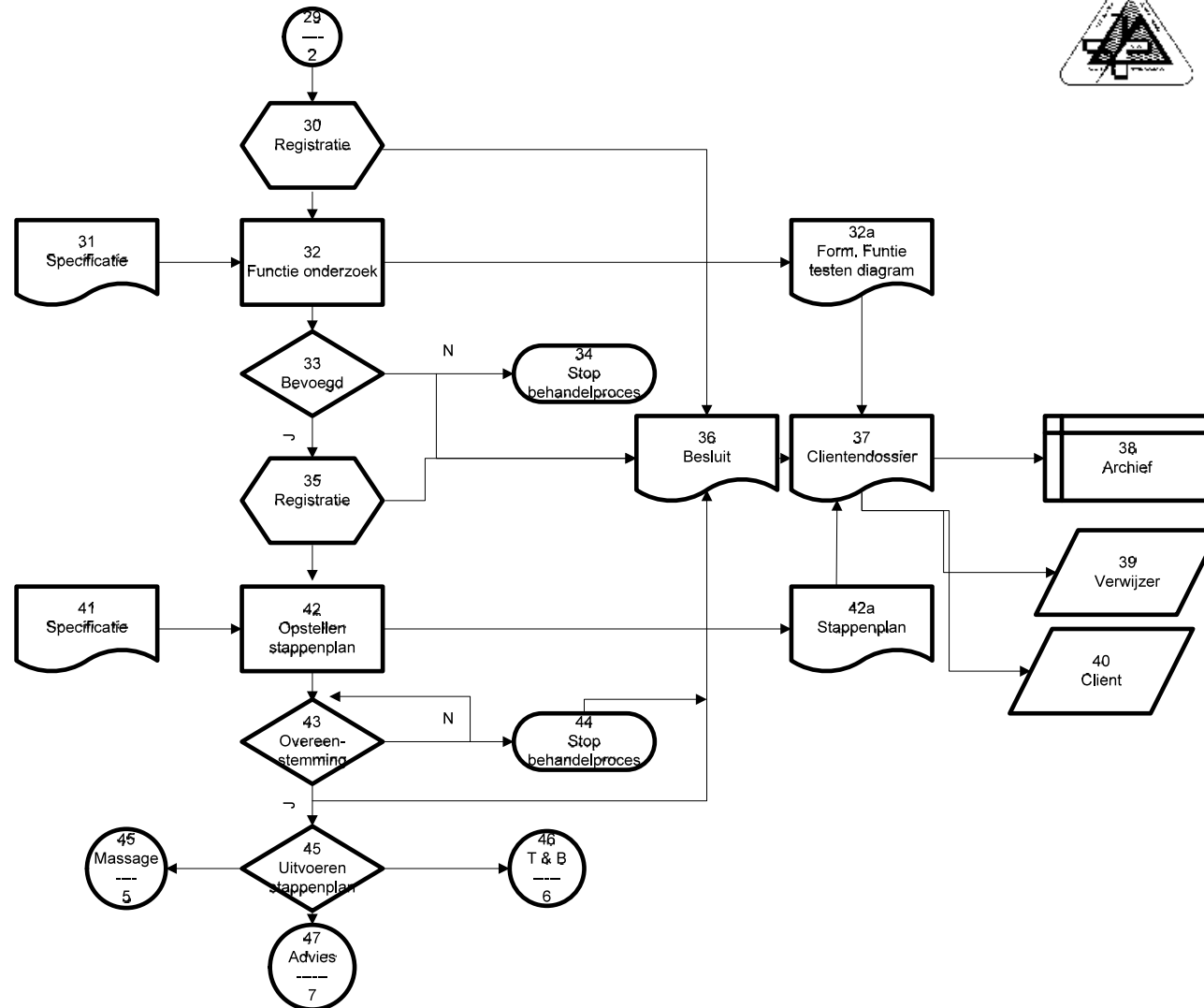
Beheerder	Datum. aanmaak	Doc. Nr	Laatste mutatie	Status	Akkoord
N.G.S.	1 nov. 2004	KHB 01	17-9-2010	definitief	Ja

A.O. BESCHRIJVING SPORTMASSAGEPROCES: UITVOERING ANAMNESE & INSPECTIE



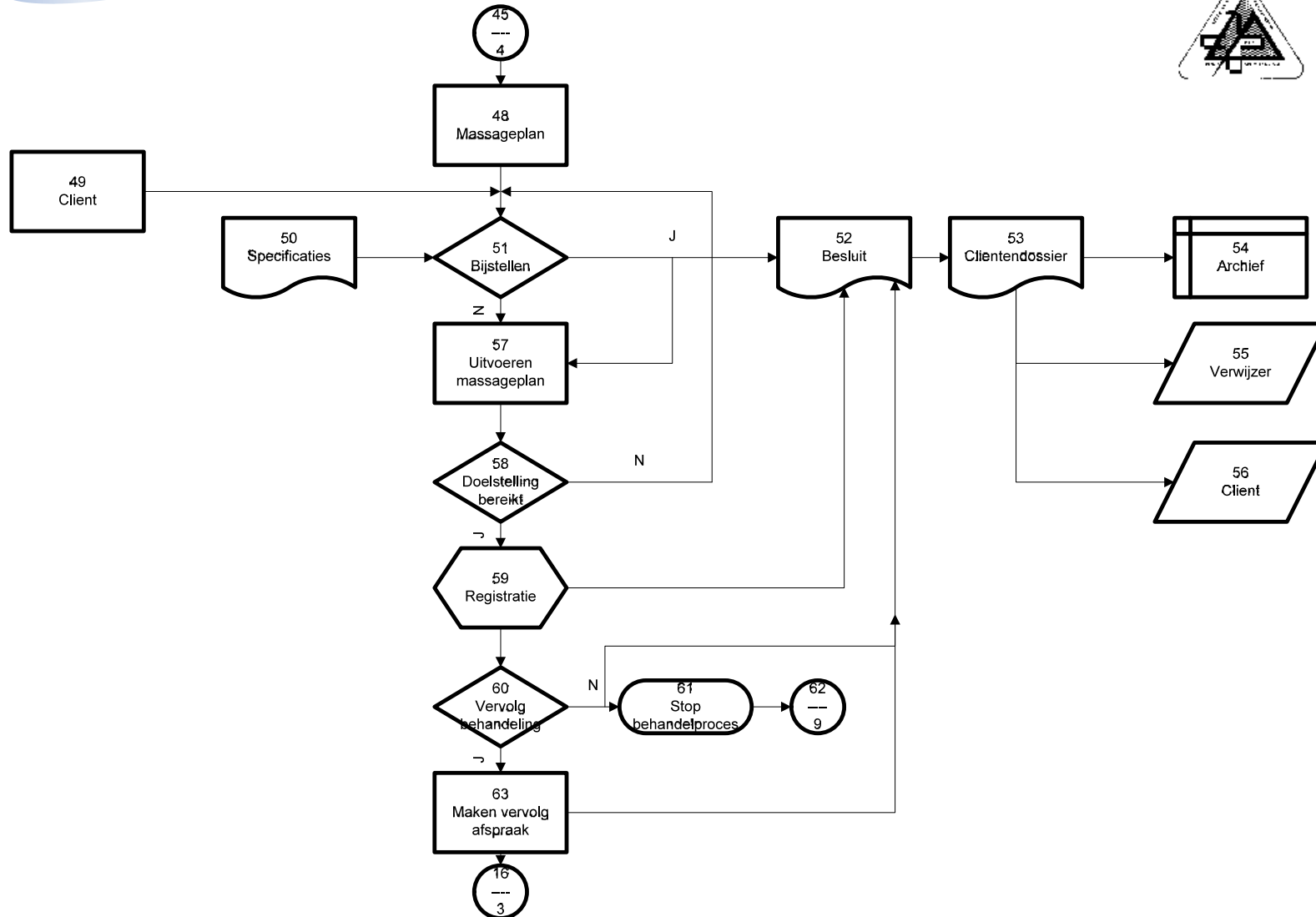
Beheerder	Datum. aanmaak	Doc. Nr	Laatste mutatie	Status	Akkoord
N.G.S.	1 nov. 2004	KHB 01	17-9-2010	definitief	Ja

A.O. BESCHRIJVING SPORTMASSAGEPROCES: UITVOERING
 FUNCTIEONDERZOEK, OPSTELLEN & UITVOEREN STAPPENPLAN



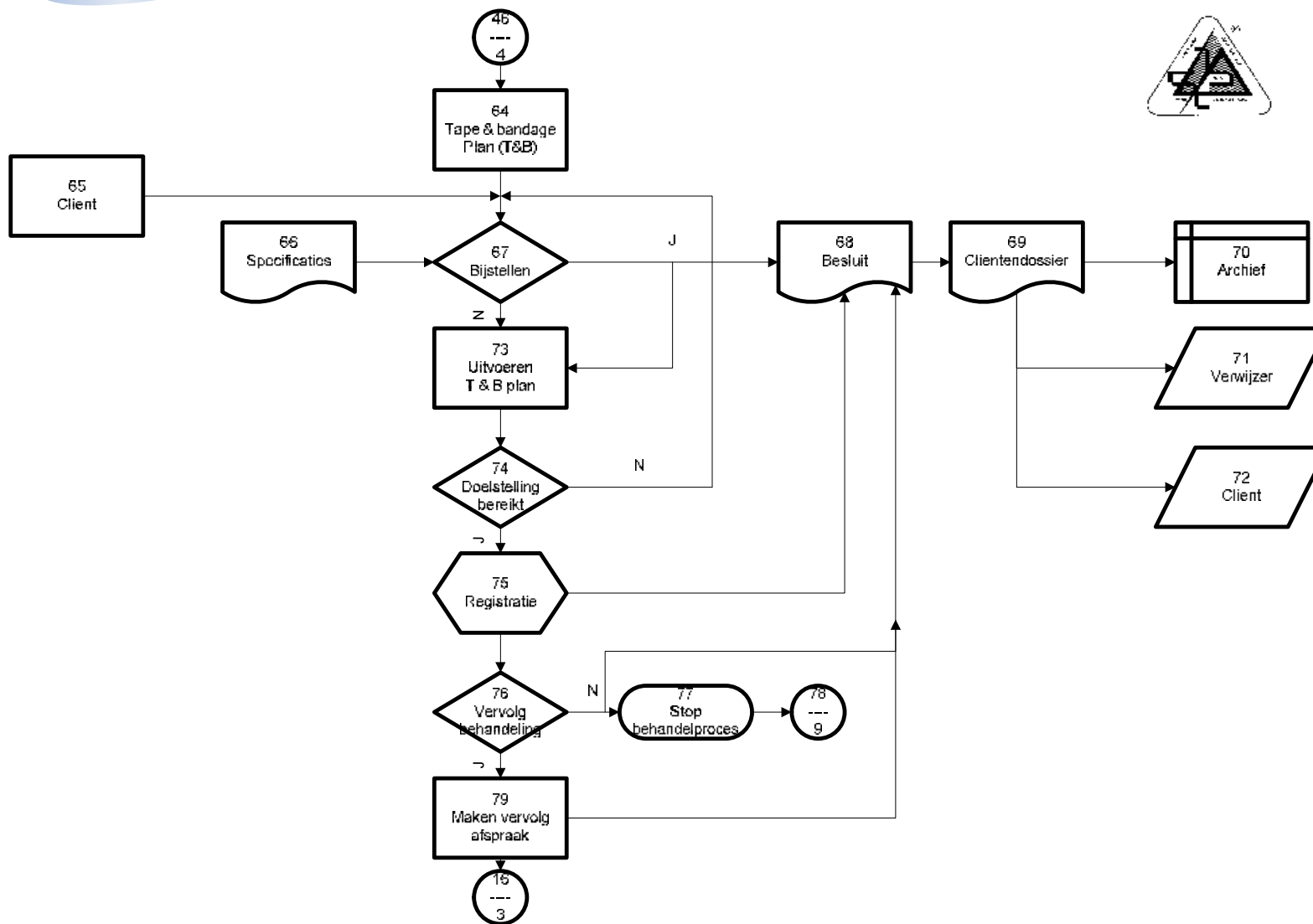
Beheerder	Datum. aanmaak	Doc. Nr	Laatste mutatie	Status	Akkoord
N.G.S.	1 nov. 2004	KHB 01	17-9-2010	definitief	Ja

A.O. BESCHRIJVING SPORTMASSAGE: DEELPROCES MASSAGE



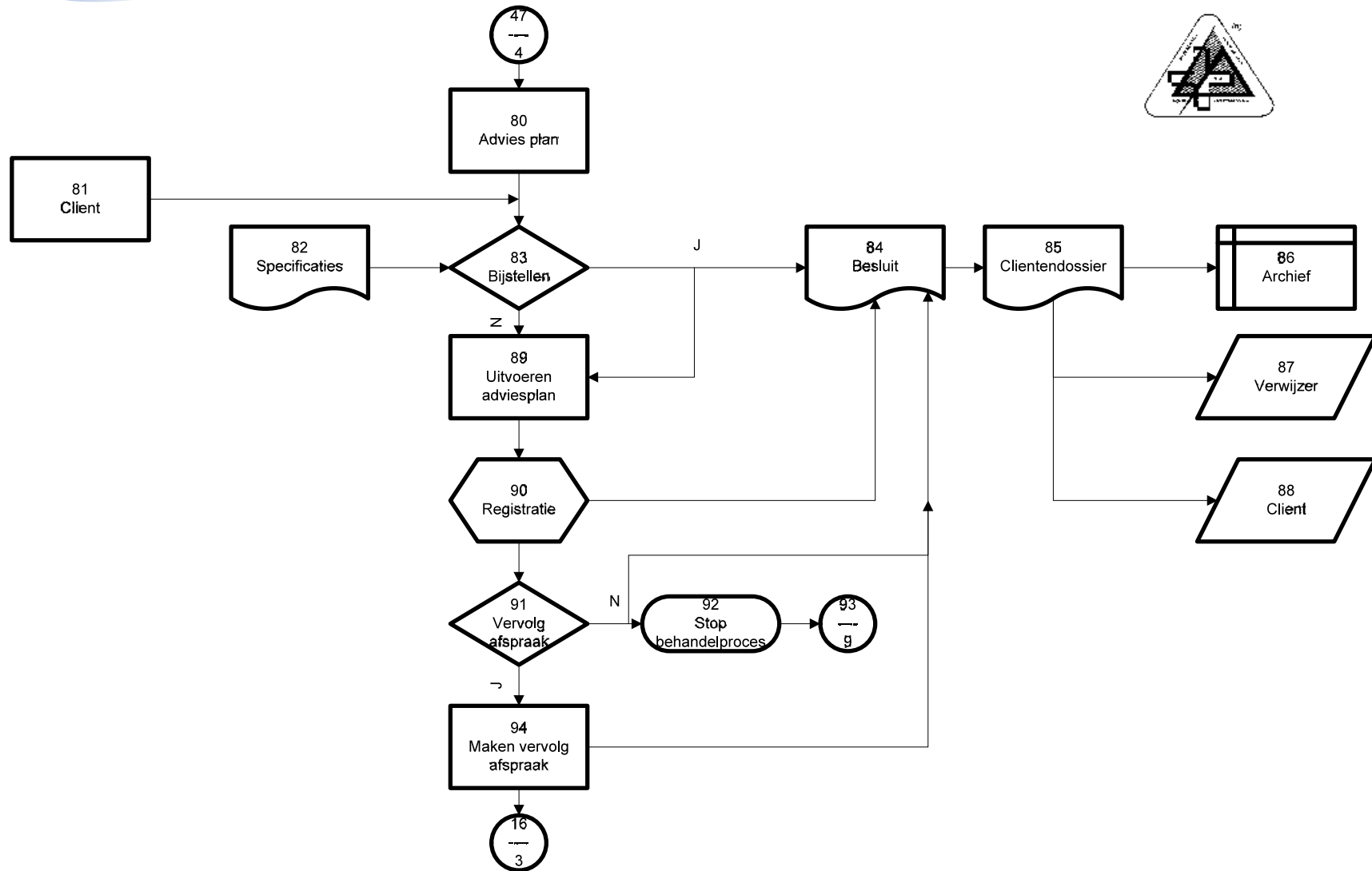
Beheerder	Datum. aanmaak	Doc. Nr	Laatste mutatie	Status	Akkoord
N.G.S.	1 nov. 2004	KHB 01	17-9-2010	definitief	Ja

A.O. BESCHRIJVING SPORTMASSAGE: DEELPROCES TAPEN & BANDAGEREN



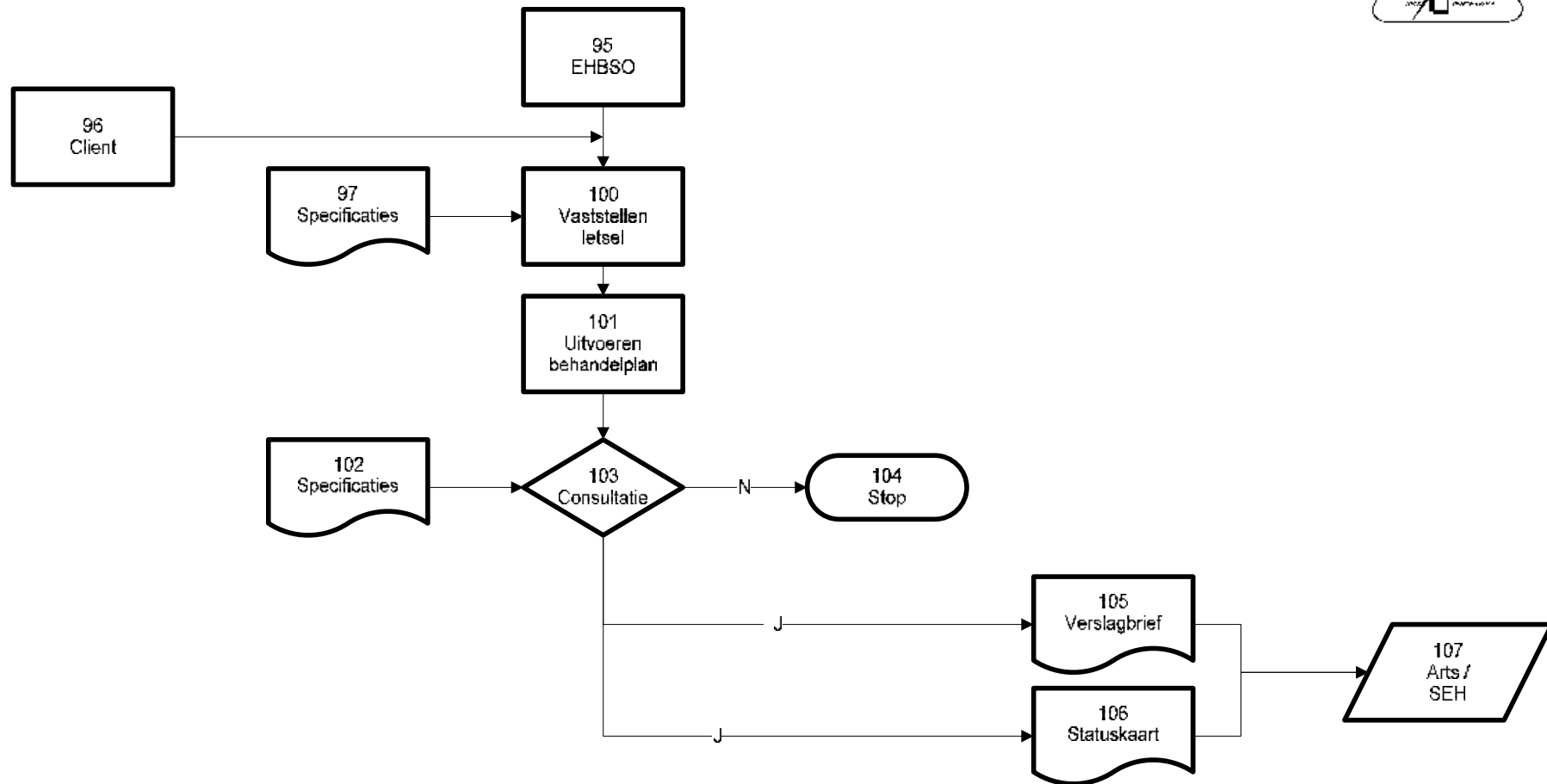
Beheerder	Datum. aanmaak	Doc. Nr	Laatste mutatie	Status	Akkoord
N.G.S.	1 nov. 2004	KHB 01	17-9-2010	definitief	Ja

A.O. BESCHRIJVING SPORTMASSAGE: DEELPROCES ADVIES



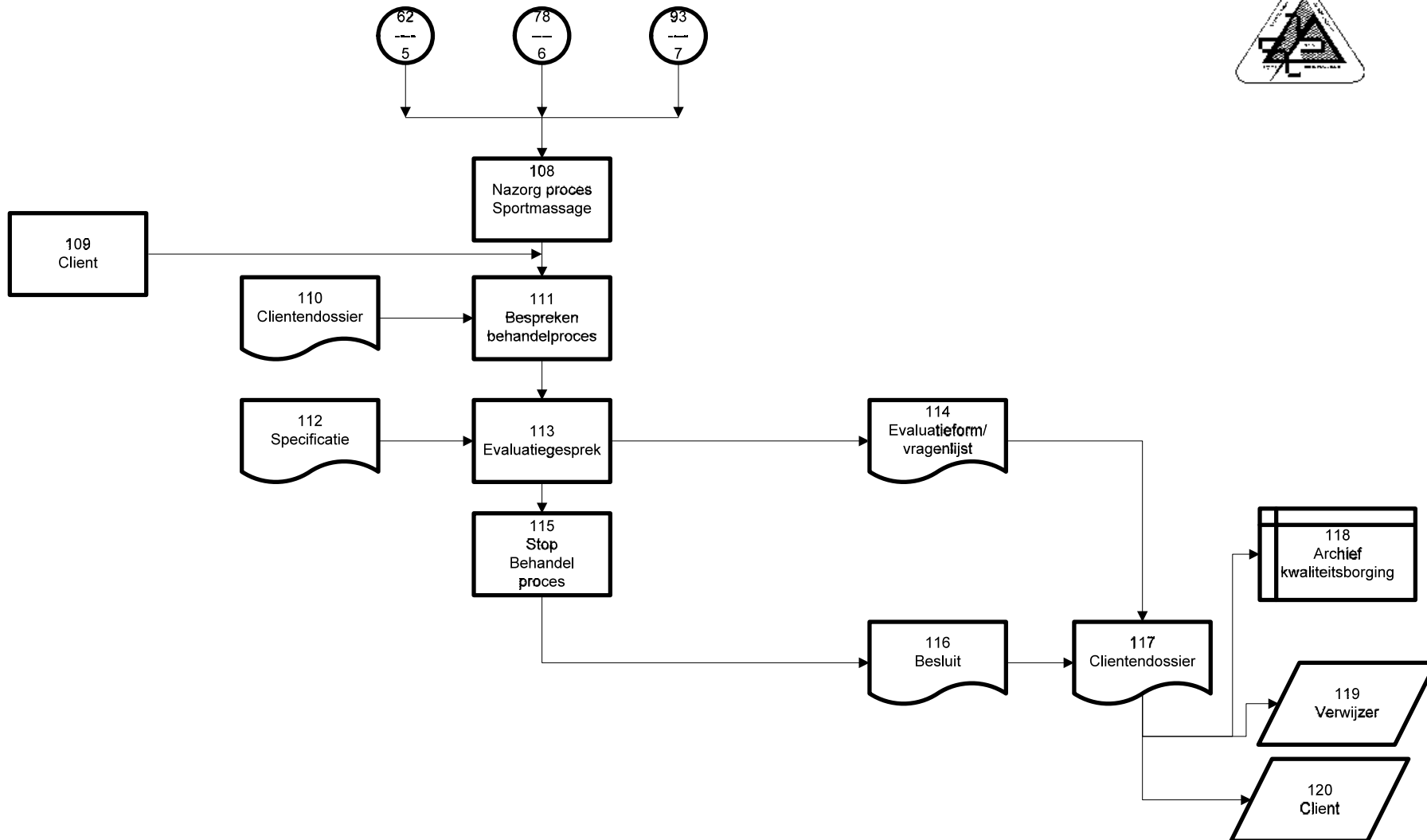
Beheerder	Datum. aanmaak	Doc. Nr	Laatste mutatie	Status	Akkoord
N.G.S.	1 nov. 2004	KHB 01	17-9-2010	definitief	Ja

A.O. BESCHRIJVING SPORTMESSAGEPROCES: EHBSO - ACUUT



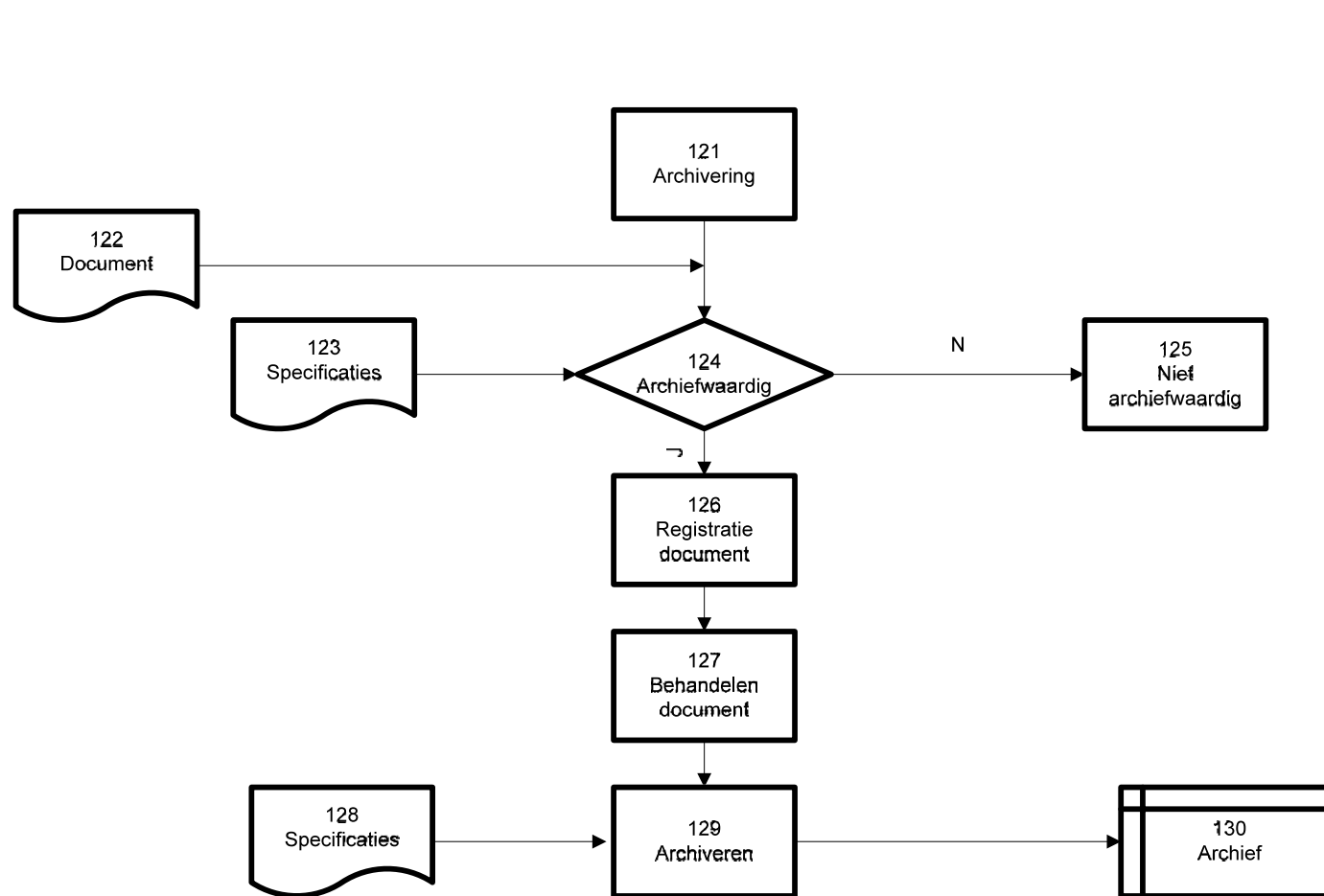
Beheerder	Datum. aanmaak	Doc. Nr	Laatste mutatie	Status	Akkoord
N.G.S.	1 nov. 2004	KHB 01	17-9-2010	definitief	Ja

A.O. BESCHRIJVING SPORTMASSAGEPROCES: NAZORG



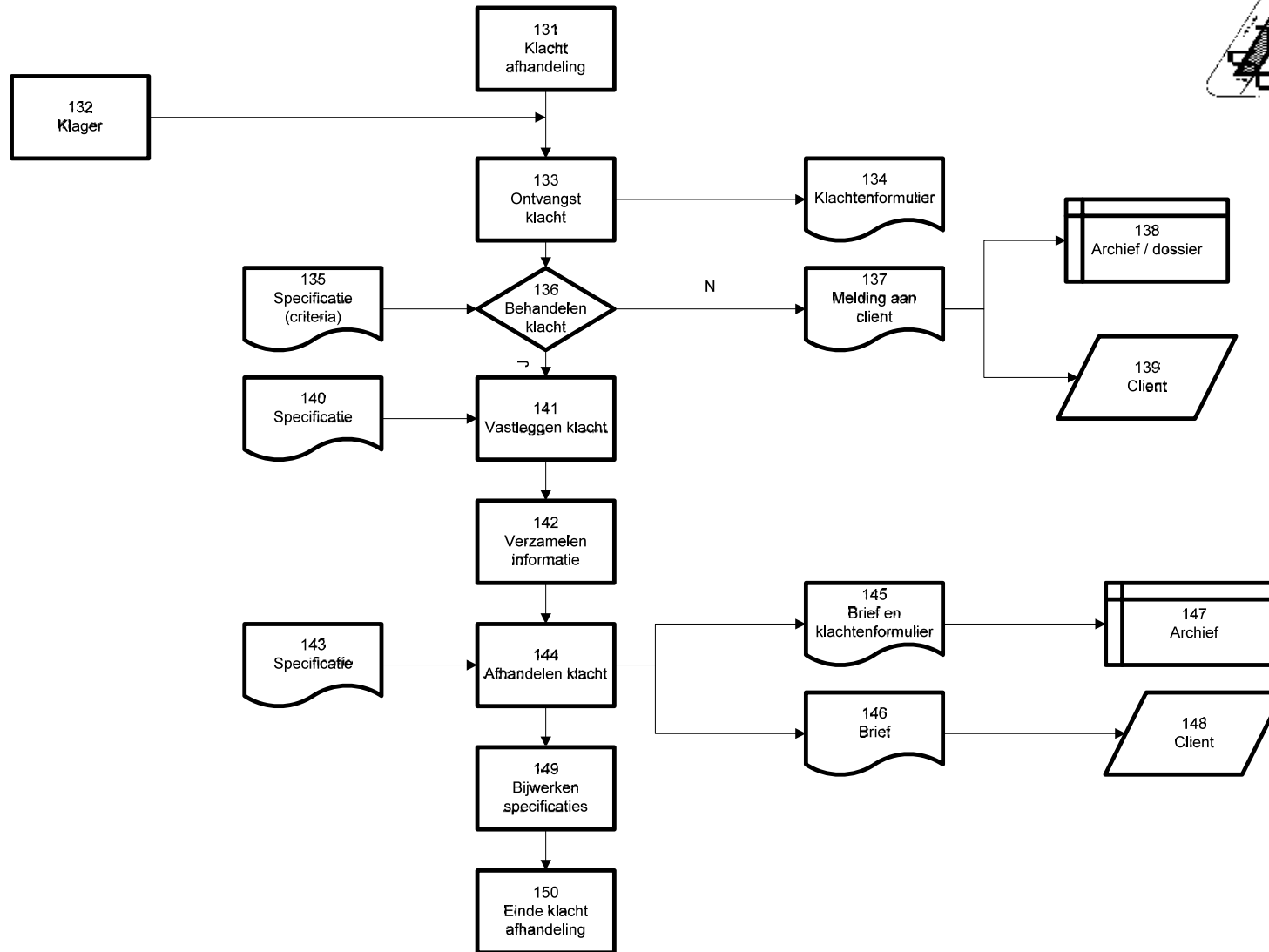
Beheerder	Datum. aanmaak	Doc. Nr	Laatste mutatie	Status	Akkoord
N.G.S.	1 nov. 2004	KHB 01	17-9-2010	definitief	Ja

A.O. BESCHRIJVING: DEELPROCES ARCHIVERING



Beheerder	Datum. aanmaak	Doc. Nr	Laatste mutatie	Status	Akkoord
N.G.S.	1 nov. 2004	KHB 01	17-9-2010	definitief	Ja

A.O. BESCHRIJVING: DEELPROCES KLACHTENAFHANDELING



Beheerder	Datum. aanmaak	Doc. Nr	Laatste mutatie	Status	Akkoord
N.G.S.	1 nov. 2004	KHB 01	17-9-2010	definitief	Ja

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.