



Undercover Nurse; waarderend auditen en succesvol verbeteren



Undercover Nurse, een opvallende naam met een onverwacht karakter. Undercover nurse staat voor waarderend en inspirerend auditen. Het is een methodiek waarin gekeken wordt naar de kwaliteit van zorg rondom een cliënt met als doel het creëren van een verbetercultuur.

Hanneke Toebes (algemeen directeur [Care & Quality Institute](#)) en Belinda Kramer (Manager Treant Care – [Treant Zorggroep](#)) verzorgden tijdens de Waardigheid en Trots-congresdagen op 3 en 4 juli een workshop over de methodiek Undercover nurse. ‘We zijn bij Treant Zorggroep erg van het meten van kwaliteit. Het gesprek met bewoners aangaan, maar ook kwantitatief vaststellen hoe het met de kwaliteit staat’, vertelt Kramer.

De methodiek Undercover nurse van het Care & Quality Institute is voor het meten van kwaliteit een goed hulpmiddel. Toebes: ‘Het is heel belangrijk dat medewerkers vanuit hun intrinsieke motivatie de kwaliteit van zorg continu willen verbeteren. We onderscheiden ons doordat het vooral gaat over het komen tot die verbetercultuur. Onze kracht: op een positieve manier bezig zijn met kwaliteit van zorg. En dat medewerkers zelf bezig willen gaan met kwaliteitsverbetering’.

Hoe werkt Undercover Nurse?

Undercover Nurse is een nieuwe, succesvolle methodiek waarbij 2 auditoren op een onaangekondigd moment 2x per jaar op teamniveau langskomen. Ze kijken bij meerdere collega's in het team mee in de zorgverlening. De organisatie wordt aan de hand van ruim 70 indicatoren getoetst, zoals medicatieveiligheid, BOPZ, risicosignaleringen, HACCP, cliëntgerichtheid en hygiëne. Tijdens het meelopen krijgen de zorgmedewerkers individuele tips en adviezen. Na het auditen is er gelijk een terugkoppeling naar het hele team. Toebees: 'We willen dat het leerelement zo groot mogelijk is. Tijdens de terugkoppeling geven we het team mee wat we die ochtend geconstateerd hebben. Dit is een bundeling van positieve punten en verbeterpunten. Op deze manier heb je het hoogste leerelement.'

Binnen twee weken krijgt de organisatie het auditrapport. Bij een volgend bezoek kijken de auditoren weer op alle punten, maar letten extra op de verbeterpunten van de vorige audit. Op het moment dat een goed resultaat is behaald krijgen ze het Undercover Nurse-keurmerk. Dit is een keurmerk op team-niveau en het Care & Quality Institute komt deze persoonlijk uitreiken. Teams vieren dit resultaat. 'Je krijgt hierdoor een kruisbestuiving binnen de organisatie. Verschillende teams binnen de organisatie wisselen ervaringen uit en leren van elkaar', aldus Toebees.

Video: Undercover nurse: waarderend auditen & samen succesvol verbeteren

Continu proces

Het is belangrijk dat zorgorganisaties ervoor zorgen dat kwaliteit van zorg onderdeel is van het dagelijkse werk. Het Institute helpt door middel van adviseren en inspireren met kwaliteit- en verbetertrajecten zoals Undercover Nurse. Toebees: 'Daarom komen auditoren 2 per jaar op een onverwacht moment langs. Het verrassingselement zit erin omdat we vinden dat kwaliteit van zorg continu, 24 uur per dag, goed moet zijn voor de cliënten. En dat organisaties daarom niet voorbereid mogen zijn op de toetsing.'

Zorgmedewerkers Brigitte Pothof en Cindy Zomer (Treant Zorggroep) over ervaringen met Undercover Nurse

Brigitte en Cindy, beide eerst verantwoordelijke van hun team, vonden de eerste audit spannend. 'Het voelde een beetje als op de vingers kijken, maar ik was ook erg benieuwd hoe we het als team deden', vertelt Cindy. Brigitte: 'Het werd al snel duidelijk dat het auditen bedoeld is om collega's te helpen om de zorg te verbeteren'. Cindy: 'De auditoren stellen op een prettige manier vragen. Om je bewust te laten worden waarom je dingen doet. Het is fijn om te horen wat goed gaat, maar ook aan de slag kunt met verbeterpunten'. De zorgmedewerkers vertellen dat er al veel verbeteringen zijn doorgevoerd zoals:

- Medicatieveiligheid: dubbelcheck beter uitvoeren, elkaar erop wijzen en in gesprek blijven gaan.
- HACCP: stickers van producten in de koelkast en vriezer. Het wordt meegenomen in de dagelijkse planning.
- Infectiepreventie: medewerkers zijn meer bewust over het toepassen van handhygiëne.

Wat levert het op?

Volgens Kramer levert Undercover Nurse veel op voor de organisatie:

- Directe verbetering door directe feedback (gelijk een terugkoppeling aan het hele team).
- Continu meten en verbeteren is noodzakelijk. 'Er vindt snel een nieuwe audit plaats op het team. Ideeën die na de eerste meting zijn doorgevoerd worden dan gelijk getoetst'.
- Positieve aanspreekcultuur gecreëerd door de auditoren.
- IGZ-proof op elk moment. Medewerkers wennen aan het idee dat er mensen mee kunnen lopen tijdens de zorgverlening. Cindy: 'Het toetsen met indicatoren is fijn omdat de IGZ toets met dezelfde indicatoren'.
- Keurmerk krijg je niet zomaar, je moet er echt wat voor doen.

Meer weten

- [Bekijk de presentatie over Undercover nurse](#)
- [Bekijk de video over Undercover Nurse](#)
- Treant zorggroep is deelnemer aan het programma Waardigheid en trots. [Bekijk de deelnemerspagina](#)

tags:

[Congresdagen 2017](#) (32), [Meten en monitoren](#) (59), [Treant Zorggroep](#) (7)

thema:

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (339)