



## Lex Tabak: ‘Waarderende audit leidt tot intrinsiek leren en verbeteren’



*Dit artikel is geschreven door Lex Tabak, themacoördinator bij Waardigheid en trots.*

Het is voor veel zorgorganisaties een wens: teams die zelf actief aan de slag gaan met leren en verbeteren. Vanuit intrinsieke motivatie een verbeterslag willen maken met elkaar, om op die wijze de kwaliteit van zorg te verbeteren en de samenwerking te versterken. De waarderende audit blijkt een krachtig en effectief middel om dit te bereiken.

In mijn rol als themacoördinator loop ik een ochtend mee tijdens een waarderende audit binnen het project ‘[Undercover Nurse](#)’ van de Treant Zorggroep. Een externe partij is verantwoordelijk voor de interne audits binnen een aantal care locaties van de Treant zorggroep. Ik meld mij stipt om 7.00 aan de deur van locatie Bilderdijk in Hoogeveen en sluit aan bij twee auditoren die op het punt staan om hun bezoek aan te kondigen.

### Onverwacht bezoek

Ik weet dat het ongeplande en dus onverwachte bezoek niet alleen onbekend is bij het team zelf. Ook het

locatiehoofd en de regiomanager daarboven hebben geen idee op welke dagen de auditoren een team bezoeken, ook al zijn zij de opdrachtgever van deze halfjaarlijkse bezoeken. Nadat we onszelf als onverwachte bezoekers hebben moeten legitimeren, maken we kennis met het team van de begane grond. Wat onmiddellijk opvalt bij het kenbaar worden van onze aanwezigheid is het enthousiaste onthaal. Er zijn lachende gezichten bij de medewerkers die bekend zijn met deze audits.

## Krachtig in zijn eenvoud

Het concept is eenvoudig en misschien daardoor wel juist zo krachtig. Een externe partij krijgt de opdracht om conform de wijze waarop de Inspectie zou controleren, een audit in te richten. Los van de eigen staf afdeling kwaliteit en volgens het nieuwe Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg worden teams onverwacht bezocht en beoordeeld op het voldoen aan wet- en regelgeving en branche specifieke eisen. Het belang voor de organisatie is overduidelijk: zijn we ‘in control’ van onze kwaliteit van zorg en welke trends laten de teams zien?

Leerpunten op organisatieniveau ontluiken vanzelf. Is er sprake van problematiek binnen de keten? In welke mate zijn ondersteunende afdelingen binnen de organisatie echt ondersteunend? De audit richt zich volledig op de relatie bewoner versus professional. Alles daaromheen zou dienend moeten functioneren en wordt automatisch meegenomen. Voor de organisatie levert dit prachtige ontwikkelmogelijkheden op, die zich dan ook deels vertalen in actiepunten binnen het jaarplan voor de locatie.

Maar er is ook een belang voor het team. Een belang wat naast lachende gezichten, ook zorgt voor intrinsiek leren en verbeteren. De audit wordt namelijk op een waarderende wijze afgenomen en dat is voelbaar aan alles. Het team wil er goed uitspringen deze ochtend, want er valt wat te behalen met voor de medewerkers van de begane grond.

Na de professionele overdracht, worden medewerkers aan bewoners gekoppeld en gaat ieder zijn weegs. Ik loop samen met een van de auditoren op en we schaduwen letterlijk een medewerker tijdens de werkzaamheden in de ochtend. Overdracht, medicatie verstrekking en opslag, ADL, hygiëne, welzijnsaspecten; op geprotocolleerde wijze doorloopt de auditor alle onderdelen die betrekking hebben op de normen verantwoorde zorg en het kwaliteitskader. Daarnaast zit er veel interactie in de relatie tussen medewerker en auditor. Er worden veel vragen gesteld, complimenten uitgedeeld en verbetermogelijkheden aangereikt. De houding van de auditor past bij de professional, die oprechte interesse laat zien in wat de auditor ziet en hoort.

## Resultaten

Aan het einde van de ochtend trekken de twee auditoren zich terug en wordt de concept rapportage in elkaar gezet. Zaken die op orde zijn, een verbeterpunt behelsen, maar ook Minors, Majors en Criticals worden op gestructureerde wijze gescoord. Er zijn altijd twee auditoren aanwezig, zo wordt mij verteld, om te borgen dat er voldoende hoor- en wederhoor plaats vindt. Het is een uur hard werken voor de auditoren, maar aan het begin van de middag is het auditteam in staat om direct de resultaten over te dragen aan het team. Ook dit team van zorggroep Treant krijgt het certificaat van de externe partij voor het aankomende half jaar uitgereikt.

De zorg is meer dan op orde en belangrijker: de sfeer op de afdeling is er een van leren en verbeteren. Het team, oprecht nieuwsgierig en trots, is opgelucht dat ook deze audit goed verlopen is voor hen. Met de leerpunten gaan zij aan de slag.

## Wat maakt dit concept nu zo krachtig?

Hieronder mijn persoonlijke observaties.

- **Het audit proces is zichtbaar, begrijpelijk en overzichtelijk.** De auditoren leggen duidelijk uit aan het team wat ze komen doen en hoe de procedure in zijn werk gaat, ook als ze al een aantal keer bij het team zijn langs geweest. Op deze wijze worden ook invalkrachten, stagiaires en leerlingen onderdeel van het proces;
- **De teams krijgen directe feedback.** Het auditrapport volgt binnen twee weken na de audit, maar daar staan geen conclusies of observaties in die het team tijdens de terugkoppeling in de ochtend niet gehoord heeft. Het team is gedurende de ochtend benieuwd naar wat er wordt geconstateerd;
- **De beoordeling vindt plaats op basis van objectieve, relevante criteria.** De landelijke wet- en regelgeving, alsmede branche specifieke eisen gelden als onderlegger voor de audit en komen volledig overeen met het nieuwe kwaliteitskader én normenkader vanuit de IGZ. Het team hoort dus indirect in hoeverre zij bestand zijn tegen Inspectiebezoek;
- **De houding van de auditoren: veilig, nieuwsgierig, niet normerend.** De auditoren hebben allemaal een zorginhoudelijke achtergrond als verzorgende of verpleegkundige en spreken de ‘taal’ van de professional. Hun houding is constructief van aard en er wordt veel waardering geuit. Niet ‘dat doe je niet goed’, maar ‘wat kan nog beter?’ Feedback vindt altijd plaats op teamniveau en niet op de persoon, ook als het persoonlijk functioneren betreft. Dit draagt bij aan de veiligheid;
- **Het team kan een eigen certificaat behalen.** Als je op team niveau een prestatie verlangt, waardeer dan ook op team niveau. De werkwijze van deze externe partij gaat gepaard met de mogelijkheid om als team een eigen certificaat te behalen. Wat dat doet met teams is te zien op de facebookpagina van het [Care Quality Institute](#).
- Het tempo van de audit, past bij het team. De medewerkers bepalen het tempo van de auditoren, niet andersom. Het actief schaduwen van de professional leidt tot verbondenheid en een open gesprek over ‘waarom kies je hiervoor?’.

Enkele uren nadat ik afgerond heb, ontvang ik een mail van de regiomanager. ‘Ik ben trots’, schrijft ze. ‘Je bent me voor, schrijf ik terug. Die trots is terecht’.

Artikel door Lex Tabak, themacoördinator Waardigheid en trots

## Meer weten

- [Bekijk ook de video over Undercover Nurse van het Care & Quality Institute](#)
- Lees ook [het verslag van de presentatie](#) over Undercover Nurse die Treant en het Care & Quality Institute verzorgden op 3 en 4 juli 2017.

- Treant Zorggroep is deelnemer aan Waardigheid en trots – Ruimte voor verpleeghuizen. [Lees meer over de verbeterplannen van deze organisatie.](#)
- 

**tags:**

[Treant Zorggroep](#) (8)

**thema:**

[Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (354)