



AUDITOR IN BEELD

Jetske Smits - Filemon
Zorgcentrum Het Bildt

In onze rubriek 'Auditor in Beeld' gaan we met professionals in gesprek over het vakgebied kwaliteitsmanagement.

Wij spraken Jetske over haar functie als kwaliteitscoördinator in dit dynamische vakgebied, trends en ontwikkelingen in de zorg en over haar ervaring met anders auditeren.

Wie ben je en wat doe je?

Mijn naam is Jetske Smits – Filemon. Ik werk bij Zorgcentrum Het Bildt en ben daar al ruim zeven jaar werkzaam in de rol van kwaliteitscoördinator.

Zorgcentrum Het Bildt is een van de laatste zelfstandige verzorgingstehuizen op twee locaties gevestigd in Friesland. Het Bildt levert een breed scala aan zorg, zowel intramuraal als extramuraal.

Ook de zorgvraag varieert bij het centrum van laag tot hoog. De missie van Het Bildt? De cliënt de beste zorg bieden die mogelijk is.

Hoe ben je in het vakgebied kwaliteitsmanagement terechtgekomen?

Ik ben een lang geleden begonnen in het ziekenhuis. Ik heb voor mijn huidige functie meer secretariële- en ondersteunende functies gehad. Uiteindelijk ben ik in de ouderenzorg terecht gekomen als managementassistent. Dit was in de tijd dat normeringen zoals de Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ) opkwamen. De vraag naar kwaliteitsmedewerkers steeg en ik ben een opleiding gaan volgen. Zo ben ik terecht gekomen in het kwaliteitsmanagement.

Kwaliteitsmanagement een leuk vak?

Veel mensen denken bij kwaliteitsmanagement al gauw aan veel protocollen en regels, deze moeten echter niet het doel zijn maar hulpmiddelen. Ik vind het juist leuk om met groepen mensen, in teams te werken en gezamenlijk doelen te bereiken.

Ik vind het belangrijk om te achterhalen wat mensen echt nodig hebben om hun vak uit te kunnen voeren. Regelgeving en processen zijn daarin belangrijk, maar het is ook belangrijk dat medewerkers mee doen en mee kunnen denken. Het leukste aan kwaliteitsmanagement is dat het een taak is van de gehele organisatie. Het is niet alleen mijn taak, maar iedereen heeft een aandeel. Dat maakt het werk heel dynamisch.

Wat is minder leuk aan dit vakgebied?

Wat ik in de praktijk vaak zie is dat kwaliteitsmanagement als een bijzaak wordt gezien. Er is niet altijd urgentiebesef om zaken werkelijk te gaan verbeteren. Zo loop je in dit vakgebied weleens tegen weerstand aan.

Hoe hebben jullie de interne audits vormgegeven in jullie organisatie?

Voor wij kennis maakten met de Brown Paper Audit hadden wij een andere werkwijze. Toen gingen we vooral de protocollen, werkwijze en overige informatie bekijken. Aan de hand daarvan stelden we een vragenlijst op en gingen we in gesprek met medewerkers hierover. Inmiddels zijn we druk bezig om de Brown Paper audit methodiek te implementeren.



Het leuke aan kwaliteitsmanagement is dat het een taak is van de gehele organisatie en niet alleen mijn taak

In de voorbereiding betrekken we de medewerkers met de juiste inhoudelijke kennis. We kijken naar het proces op papier en zoeken daar de juiste medewerkers bij. In de organisatie hebben wij gemerkt dat er met de Brown Paper Audit minder voorbereidingstijd nodig is. Wij werken in duo's om de interne audits voor te bereiden en uit te voeren.

Wat zie jij veranderen in jouw wereld van kwaliteitsmanagement?

Er zijn meerdere trends te benoemen in kwaliteitsmanagement. Zo werd er vroeger erg op de protocollen gelet. Ik merk dat de ontwikkelingen in de ouderenzorg hard gaan. Zo worden de protocollen steeds vaker losgelaten door de certificerende instantie. Als je kijkt naar het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg zie je wel criteria opgesteld, maar je mag zelf vormgeven op welke manier deze geregeld zijn.

Ook zie je dat de cliënt zelf meer regie krijgt. Het is nu aan ons als organisatie de taak om persoonsgerichte zorg meer vorm te geven en hoe je dit doet mag je als organisatie grotendeels zelf bepalen. De certificerende instelling geeft ons daar ook de ruimte voor binnen de kaders.

Als derde trend is de laatste jaren de externe auditor meer in de praktijk gaan toetsen. Eerst werd er vooral gelet op de protocollen en procedures aanwezig waren. Nu verschuift deze focus en wordt er meer gelet op de uitvoerende kant van de normering.



Als laatste ontwikkeling is te zien dat kwaliteit lager in de organisatie wordt belegd. Dat zie ik als ontwikkeling in onze markt. De visie is dat kwaliteit onderdeel van de dagelijkse werkzaamheden wordt. Medewerkers moeten zelf nadenken over het verbeteren van kwaliteit in de zorg.

Hoe ervaren jij interne audits, voordat je begon met de Brown Paper Audit?

Voor mijn tijd hier werden interne audits ervaren als overhoringen. Het heeft even tijd gekost voordat mensen weer het vertrouwen kregen. Zelf heb ik de interne audits nooit als onprettig ervaren. Ik heb interne audits altijd uitgevoerd door open gesprekken te houden met medewerkers.

Bij interne audits ontbreekt soms de opvolging in onze organisatie. Ik hoop dat we met de Brown Paper Audit een verbetering kunnen maken om de opvolging beter te borgen, zodat verbetering ook daadwerkelijk worden doorgevoerd. Ook externe partijen kijken ook steeds vaker naar wat je gedaan hebt met de verbeterpunten uit een interne audit. Dit is een belangrijk aandachtspunt dat wij met de Brown Paper Audit hopelijk gaan verbeteren.

Wanneer is een audit voor jou geslaagd?

Als ik kijk naar de afgelopen maanden hebben we een verbetering gemaakt. Mijn inschatting is dat er bij 70-80% van de medewerkers draagvlak is ontstaan voor interne audits door de Brown Paper Audit.

Een interne audit is voor mij geslaagd als de opvolging vorm krijgt. Een interne audit is voor mij ook geslaagd als medewerkers merken dat het proces beter loopt. Volgend jaar gaan we de Brown Paper Audits opvolgen en zien we hopelijk de verbeteringen visueel terug.

” Bij 70-80% van de medewerkers is er draagvlak ontstaan voor interne audits

Wat vind jij het belangrijkste onderdeel van een interne audit?

Ik vind het zelf fijn dat medewerkers meedenken en dat ze met elkaar evalueren. Het is belangrijk dat zij zich betrokken voelen bij kwaliteitsmanagement. Het belangrijkste vind ik dat de praktijk ook echt veranderd, zodat het proces beter gaat lopen, wat ten goede komt aan de medewerkers en de cliënten.

Hoe heb je de tweedaagse training van Brown Paper Audit ervaren?

De tweedaagse training vond ik erg leuk en nuttig. Ik ben in deze twee dagen aan de hand meegenomen in de methodiek. De training zelf is erg interactief. Je hoort niet alleen informatie, maar je leert ook gelijk hoe je het kunt toepassen. Je krijgt theorieën en handvaten zoals non-verbale communicatie aangereikt om zelf aan de slag te kunnen.

De tussentijdse audit in de training is fijn. Zo kun je tussendoor nog hulp vragen. Ook krijg je gerichte feedback en verbeterpunten mee. Zo kun je jezelf blijven verbeteren en ontwikkelen. Ik vind het fijn dat er betrokkenheid blijft vanuit de trainers en dat je vragen kunt stellen. Alle mensen die de training hebben gevolgd hebben dit als positief ervaren. Nu moeten we aan de gang blijven en blijven oefenen!

Voor mijn collega's is het fijn om concreet aan de slag te kunnen gaan. Met alleen papieren informatie is dat soms een grotere uitdaging. De training was interactief waardoor medewerkers sneller leren.

De training is erg interactief, je hoort niet alleen informatie, maar je leert ook hoe je het kunt toepassen

Wat is een Brown Paper Audit?

De Brown Paper Audit is een effectieve methode die eenvoudig toe te passen is binnen de bestaande auditcyclus. Door interactief processen met meerdere betrokkenen door te nemen helpt de Brown Paper Audit met het verbeteren van samenwerking, het voorkomen van risico's en het verhogen van kwaliteit.

Interne audit laten uitvoeren?

Wil je een interne audit laten uitvoeren op basis van de Brown Paper Audit? Wij bieden [auditbegeleiding](#) en trainingen voor auditteams aan. Meer informatie kun je teruglezen op onze website.

Ook als Auditor in Beeld?

Vind je het ook leuk om jouw vak als auditor eens onder de aandacht te brengen? Neem dan contact op via onderstaande knop.

Vragen en reacties?

info@brownpaperaudit.nl

