

Audit en certificering

Praktijk onder de

Praktijken die werken met een kwaliteitsmanagementsysteem kunnen worden gecertificeerd indien aan bepaalde normen wordt voldaan. Onderdeel van dit certificeringsproces is een audit. Dit kan de praktijk zelf doen, of uitbesteden aan een externe partij.

Petra van der Zwan



Er zijn twee soorten audits: een interne en een externe. Beide geven een goed beeld van hoe mensen werken in een organisatie. Een interne audit voert de organisatie zelf uit indien een daarvoor getrainde medewerker de rol van auditor vervult. De interne audit kan ook uitgevoerd of begeleid worden door een extern adviseur. Een externe audit wordt uitbesteed aan een certificerende instelling. Het doel van de audit is om organisaties te toetsen op basis van normen ter verstreking van een keurmerk of certificaat.

Verbeteringen

Het basisprincipe van het werken met een kwaliteitsmanagementsysteem is dat de organisatie continu streeft naar verbetering en kritisch kijkt naar haar eigen functioneren. Deze kritische blik kan op meerdere momenten en manieren plaatsvinden, waarbij men ook verwijst naar de gestelde kwaliteitsdoelen.

Het streven naar verbetering is niet altijd te plannen, omdat er onverwacht iets kan gebeuren, zoals een prikaccident. Dit kan een impuls zijn om de manier van werken te verbeteren. Door het voorval goed onder de loep te nemen (evaluatie) kan men maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat dit niet meer plaatsvindt.

De beoordeling van zogenaamde kritische leveranciers is iets dat je wel vooraf kunt plannen. Het gaat dan om leveranciers die in grote mate de kwaliteit van de zorgverlening van de tandartspraktijk bepalen. Zo kan men bijvoorbeeld jaarlijks terugkijken op het 'leveranciersgedrag' en beoordelen

of zij hun afspraken zijn nagekomen, en zo een positieve bijdrage leveren aan de tandheelkundige zorgverlening van de praktijk. Indien in het afgelopen jaar hetzelfde tandtechnisch laboratorium vaak steken heeft laten vallen door het te laat leveren van techniekwerk, is het wellicht tijd om eens uit te kijken naar een ander laboratorium.

De audit is ook een manier om de kwaliteit van werken te meten. Het is een bredere vorm van het verzamelen van informatie op basis waarvan verbeteringen kunnen worden doorgevoerd of maatregelen kunnen worden getroffen.

Principe audits

Samengevat is een audit een systematisch en onafhankelijk onderzoek om te toetsen of: de kwaliteitsactiviteiten en resultaten daarvan in overeenstemming zijn met de geplande maatregelen en deze maatregelen doeltreffend zijn ingevoerd en geschikt zijn om de kwaliteitsdoelstellingen te bereiken. Een audit in het algemeen is gebaseerd op een aantal basisprincipes:

Er zijn twee partijen bij betrokken, de 'auditor' voert het onderzoek uit en de 'auditee' wordt ondervraagd over zijn manier van werken.

Het is een objectief onderzoek gebaseerd op feiten en bewijzen. De objectiviteit zorgt voor een frisse blik op de manier van werken. Een interne auditor die betrokken is bij de audit in de eigen organisatie mag dan ook nooit dezelfde functie vervullen als de auditee.

Het is geen beoordeling van iemands functioneren. Taken, verantwoordelijkheden en

loep



bevoegdheden (TVB's) van de auditee staan centraal. Er wordt beoordeeld of de verbetercyclus op meerdere niveaus wordt doorlopen.

De audit toetst: 'Doe je wat je zegt en zeg je wat je doet', oftewel: wordt er gewerkt zoals in het kwaliteitshandboek staat?.

De auditees binnen de praktijk worden ruim van tevoren ingelicht over de auditplanning en de te toetsen bedrijfsonderdelen. Er wordt een verslag gemaakt van de bevindingen en eventuele aanpassingen worden doorgevoerd.

Indien er maatregelen moeten worden getroffen, wordt er ook beoordeeld of deze uiteindelijk zijn doorgevoerd. De auditresultaten vormen belangrijke informatie voor de jaarlijkse directiebeoordeling of managementreview, waarbij alle deelevaluaties nog eens kritisch onder de loep worden genomen.

Voorwaarden

De basisprincipes voor alle vormen van auditeren zijn hetzelfde, evenals de voorwaarden waaraan een auditor moet voldoen en de omstandigheden die bepalend zijn voor een succesvolle audit.

Om het auditmoment zo goed mogelijk te benutten, moet een auditor de benodigde informatie inwinnen om zo inzicht te krijgen in de manier van functioneren van de organisatie of de praktijk. Om hierin te kunnen slagen, moet de auditor beschikken over de juiste vaardigheden en karaktereigenschappen. Het allerbelangrijkste

is dat een auditor goed kan communiceren. Dat moet gebeuren op een diplomatieke en tactische manier, omdat de auditee gespannen kan zijn en het gesprek toch ervaart als een directe beoordeling van zijn of haar functioneren. Daarnaast is het van belang dat de audit plaatsvindt in een rustige omgeving zonder afleiding, zodat de communicatie niet wordt verstoord.

Auditvormen

Een audit kan op meerdere manieren plaatsvinden:

First-party audit: Dit is een auditvariant waarbij de auditor een medewerker is uit de eigen organisatie, ook wel de interne audit genoemd.

Second-party audit: Bij deze auditvariant voert een medewerker van een organisatie een audit uit bij een andere organisatie. Dit wordt ook wel een leveranciersaudit genoemd, vanwege het feit dat een organisatie een audit verricht bij een leverancier of een collega waarmee samengewerkt wordt. Een voorbeeld hiervan zijn de visitaties die tandartspraktijken bij collega praktijken uitvoeren.

Third-party audit: Deze audit wordt uitgevoerd door een onafhankelijke organisatie met als doel het kwaliteitssysteem te certificeren.

De second- en third-party audit zijn externe audits, aangezien hier een partij buiten de eigen organisatie bij betrokken is.

Certificerende instellingen

Een *derde-partij audit* wordt door een gespecialiseerd bureau uitgevoerd. Het bureau wordt ook wel een 'certificerende instelling' of 'certificatie-instelling' (CI) genoemd, en is bevoegd om te beoordelen of de organisatie gecertificeerd wordt of blijft. Een CI wordt ook weer gecontroleerd en zogenaamd 'geaccrediteerd' door een hogere instantie, een accreditatie-instelling. In Nederland is dit de Raad voor Accreditatie (RvA). De RvA ziet erop toe dat de CI werkt volgens de normen en richtlijnen van certificatie. Een geaccrediteerd certificaat kan dus nooit worden afgegeven door een instantie die de organisatie heeft geadviseerd in het opzetten en implementeren van het kwaliteitsmanagementsysteem. Deze wijze is niet objectief en niet geaccrediteerd. De audit door de instantie of adviesbureau is dan in feite een vorm van een slager die zijn eigen vlees keurt.

Normen

Voor tandartsenpraktijken worden vaak de HKZ-normen gebruikt, of de NEN-EN 15224, de ISO-9001 normen voor zorginstellingen. De HKZ-normen zijn eigenlijk ISO-9001 normen die sectorspecifiek zijn. Zo zijn de HKZ-normen voor tandartspraktijken, ISO-9001-normen die alleen ingezet kunnen worden voor tandartspraktijken. Voor het certificeren op basis van de HKZ-normen zijn de CI's: Kiwa, TÜV en Loyd's Register geaccrediteerd. De CI's die het NEN-EN 15224 certificaat mogen afgeven zijn Kiwa en het Keurmerkinstituut.

Welke certificerende instelling kies ik?

Praktijken die zich willen laten certificeren doen er goed aan om met enkele certificerende instellingen in gesprek te gaan alvorens een keuze te maken. Ze gaan per slot van rekening een langdurige relatie met elkaar aan. Daarnaast is het van belang of een CI ervaring heeft in de sector. Natuurlijk is het ook prettig om te weten welke kosten zijn verbonden aan de 'certificeringsrelatie'. Het is dan ook verstandig om verschillende offertes op te vragen.

Certificeringstraject

De audit, verricht door de certificerende instelling, wordt uitgevoerd door de lead-auditor in samenwerking met een zogenaamde 'materiedeskundige', die ervaring heeft in de betreffende branche. In het geval van een audit van een tandartsprak-

tijk is de materiedeskundige een tandarts. Het certificeringstraject is gebaseerd op een cyclus van drie jaar. De eerste audit vormt de certificatie-audit. Dit is een uitgebreid onderzoek waarbij alle bedrijfsonderdelen worden bekeken. Als de praktijk eenmaal het certificaat mag voeren, vindt er jaarlijks een (minder uitgebreide) audit plaats om te beoordelen of de praktijk gecertificeerd mag blijven. Na drie jaar volgt er weer een uitgebreide certificatie-audit. Van de audit maakt de CI een uitgebreide rapportage.

Een certificatie-audit bestaat uit 2 fases: 1 dag 'deskresearch' of 'fase-1 onderzoek' waarbij het (digitale) kwaliteitshandboek wordt bekeken. En een dag 'fieldresearch' of 'fase-2 onderzoek' waarbij de medewerkers worden geïnterviewd.


Uit het fase-1 onderzoek moet blijken of de praktijk gereed is voor het fase-2 onderzoek. Aan de hand van het resultaat wordt besloten om wel of niet te certificeren. Dit staat beschreven in een rapport met daarin het resultaat, de conclusie en de aanbeveling tot certificering.

De CI verwoordt in een auditrapport de resultaten in de vorm van aandachtspunten, opmerkingen en eventuele afwijkingen.

Als de afwijking groot is (de praktijk voldoet totaal niet aan de normen en de kwaliteit van de zorg loopt gevaar) vindt er geen certificering plaats. De CI geeft de praktijk dan ruimte waarin maatregelen kunnen worden genomen zodat certificering alsnog kan plaatsvinden.

Keurmerk en certificaat

Indien de organisatie is gecertificeerd - of eigenlijk het kwaliteitsmanagementsysteem - ontvangt deze een keurmerk of certificaat met daarop het logo van de certificerende instelling en de vermelding van het normenschema op grond waarvan het certificaat is verstrekt.

Op het behaalde keurmerk kan de organisatie trots zijn en dat mag dan ook worden gezien door alle betrokken partijen. Het papieren certificaat wordt vaak op een prominente zichtbare plaats opgehangen. Bij een tandartspraktijk is de wachtruimte dan een geschikte plaats. Om op meerdere manieren het keurmerk kenbaar te maken, mag het op bijvoorbeeld briefpapier en op de website worden getoond. 



Petra van der Zwan adviseert tandartspraktijken op het gebied van kwaliteitsmanagement, wet- en regelgeving, praktijkmanagement en Lean oplossingen en is Lead Auditor kwaliteitsmanagementsysteem ISO-9001 en eigenaar van Invert Innovatie Management, voor organisatieadvies in de mondzorg www.invert-innovatie.nl