

# Symposium "Mind the Gap"



29 mei 2015



Audits

## Vanuit het patiëntenperspectief

Mary Derix,  
hoofd afdeling Kwaliteit en Veiligheid

# Maastricht UMC+



# Maastricht UMC+



Kindvriendelijk ziekenhuis 3 smileys



- 23.500 opnames
- ± 430.000 poliklinische contacten
- ± 5600 medewerkers
- ± 25 stafadviseurs kwaliteit en veiligheid
- ± 75 auditoren



# Ervaringen binnen het Maastricht UMC+

- Sinds 1999 interne audits – daarvoor al proefaudits
- Afdelingsgebonden interne audits (bijv. Verpleegafd.1)
- Procesgebonden audits ( bijv. CVA keten)
- Opleidingsaudits (Chirurgie )
- Interne Medische kwaliteitsaudits (vakgroepen)
- Thema-audits (bijv. Patiëntidentificatie)
- Diverse ervaringen met externe audits (certificeringen en opleidingen)



# Veranderd in het Maastricht UMC+

- Sinds 2012 – ziekenhuisbrede auditweek
- Alle afdelingen (ca. 120) worden binnen 1 week geaudit op: NIAZ – NEN7510 – OHSAS 18001
- Auditoren opgesplitst in 3 teams
  1. Kwaliteit en Veiligheid van de medewerker  
*(NIAZ en OHSAS 18001)*
  2. Kwaliteit en Veiligheid van middelen en informatie  
*(NIAZ en NEN 7510/7511)*
  3. Kwaliteit en Veiligheid van het (zorg) proces  
*(NIAZ)*

# Ervaring binnen het Maastricht UMC+



## Auditoren:

- Stafadviseurs
- Lijnmanagers
- Professionals
- Verpleegkundigen
- Artsen

- **Patiënten?**



# Doel van een audit



Een **onderzoek** van de regelingen in een instelling of één of meerdere werkeenheden door (**deskundige – kan ook een patiënt zijn**) personen die zelf niet bij de uitvoering zijn betrokken of daarvoor verantwoordelijkheid dragen, om vast te stellen en te **beoordelen** of wordt **voldaan aan** bepaalde eisen en om risico's voor de kwaliteit en **verbetermogelijkheden** te inventariseren. Het verrichten van **metingen** kan onderdeel van het onderzoek uitmaken.

# Patiëntenparticipatie binnen audits

Documentenbeoordeling:

## **Is dit voldoende?**

- Resultaten CQ-index
- Resultaten Quicksan
- Resultaten "Alles naar Wens"
- Klachten
- Patiëntenpanel
- Kwaliteitsindicatoren zoals wachttijden, doorlooptijden



# Patiënten laten auditen! - 2013

- Voorbereiding:

definitie patiënt (Huis voor de Zorg/CRAZ)  
afbakening bevoegdheid  
training ja/nee  
instructie  
geheimhouding / toestemming



- Auditweek:

5 beleidsadviseurs van het Huis voor de Zorg hebben  
deelgenomen aan de auditweek (ca. 3 audits per persoon)  
patiëntgebonden afdelingen

**UITVOERING**



# Patiënten laten auditen! - 2013

- Feedback vanuit de patiëntenvertegenwoordigers
  - wat zijn er veel afspraken op bijv. poli
  - erg bureaucratisch, gaat maar weinig over de patiënt
  - soms moeilijk te volgen, geen normkennis
- Feedback vanuit de auditoren
  - wat is het doel hiervan?
  - worden wij nu geaudit?
  - we moeten veel uitleggen/toelichten
- Feedback vanuit de afdelingen
  - gaat dit niet ver?
  - focus meer op patiënt is goed
- Feedback vanuit de CRAZ
  - waren dit patiënten?



# Ter overweging.....

- Definitie audit
- Wat is dan patiëntenperspectief meenemen in de audit?
- Definitie patiënt





**Mary Derix**  
**mary.derix@mumc.nl**