

AUDIT-ANGST?

NERGENS VOOR NODIG

Er doen nogal wat broodjeapverhalen de ronde als het gaat om de vrijwillige kwaliteitstoets. Wat is waar en wat niet? Logopedist Irma Wopereis, die ook als auditor werkt, legt uit.

Het wordt door veel logopedisten gezien als een enorme administratieve last: de kwaliteitstoets. Het zou zwaar zijn om de toets te halen, er wordt alleen maar gekeken of de vinkjes in de dossiers goed staan en je moet alle richtlijnen uit je hoofd kennen. Dat is niet het geval, zegt logopedist Irma Wopereis, die ook als auditor werkt. 'Er zijn veel vooroordelen rondom de toets die niet kloppen. Ik ben een voorstander van deze audit. Willen we ons als beroepsgroep staande houden en onbepikt in de basisverzekering blijven zitten – dat is een voorrecht dat collega's nog weleens vergeten – dan hoort daar bij dat we transparant zijn en laten zien waarmee we bezig zijn. Dat is een basiseis. Iedere zorgverlener moet nu eenmaal een dossier bijhouden van zijn patiënt of cliënt.'

Er doen volgens Wopereis de nodige broodjeapverhalen de ronde over de kwaliteitstoets. 'Auditoren zouden bij wijze van spreken met de vingers over de plinten van de praktijk gaan om te zien of alles perfect is. Maar een auditor is iemand uit de eigen beroepsgroep die meestal zelf in een praktijk werkt. Die is er echt niet op uit om je te laten zakken.' Ook kijkt een auditor verder dan het invullen van hokjes, weet Wopereis. 'Als een auditor de informatie niet in de hokjes kan vinden, gaat hij of zij zoeken naar waar de informatie over dit methodisch handelen wél staat. Sommige



logopedisten typen nog graag zelf een verslag. Lappen tekst schrijven is eigenlijk niet meer nodig maar het kan en mag gewoon, al kost het je meer tijd.'

EHBO-doo's

Iedereen die de vrijwillige kwaliteitstoets aanvraagt, doet dat alleen maar om een hoger tarief te krijgen: ook een broodjeaapverhaal. De toets levert veel meer op dan een hoger tarief, zegt Wopereis. 'Praktijken doen 'm net zo goed om een uniforme manier van werken te krijgen. Casuïstiek bespreken wordt gemakkelijker, want je kunt de belangrijkste punten in een dossier heel snel terugvinden. Ook waarnemen voor elkaar is heel eenvoudig, want je hoeft geen uitgebreide overdrachtsverslagen meer te schrijven. Je krijgt alle neuzen dezelfde kant op. Dat zorgt voor meer werkplezier.'

Nog een paar fabels: de auditor geeft commentaar op de inhoud van de behandeling – dat mag niet, weet Wopereis – en EHBO-doo's worden gecontroleerd op de houdbaarheid van de pleisters. 'Ik check alleen of er een EHBO-doo's aanwezig is. We controleren ook geen huurcontract en verwijsbrieven.'

Alle richtlijnen uit je hoofd kennen, is ook niet nodig om de kwaliteitstoets te halen. 'Als een praktijk het prettig vindt om hierover met elkaar te praten, vragen we alleen hoe bepaalde richtlijnen binnen het team besproken en toegepast worden.'

Samen in gesprek

Is het zwaar om de audit te halen? Dat lijkt reuze mee te vallen: de afgelopen jaren haalde ruim 98% van de praktijken de toets in één keer. Wopereis: 'Logopedisten willen graag alles perfect doen, ze bereiden zich enorm goed voor. Soms té goed, daarom is mijn boodschap als auditor: doe wat je gevraagd wordt en niet veel meer. Zonde van het werk. Auditoren kijken naar de criteria kwaliteitstoets, dat is de leidraad tijdens de audit. En één zwaarwegend rood item niet halen, betekent niet dat je de audit niet goed afrondt. 80% van de dossiers moeten op orde zijn.'

Wopereis hoopt dat meer praktijken de kwaliteitstoets gaan doen. De toets heeft echt een meerwaarde, zegt ze. 'Naast checken of een praktijk aan de criteria voldoet, kunnen we ook met elkaar sparren over verbeterpunten. Je gaat als collega's met elkaar in gesprek hoe je de kwaliteit op een hoger level kunt krijgen. Dat is alleen maar fijn.'

Op korte termijn wordt de **kwaliteitstoets doorontwikkeld**. Zo wordt de geldigheidstermijn verlengd van twee naar drie jaar. Ook wordt de toets voor praktijken die hem al meerdere keren hebben gedaan doorontwikkeld. De huidige kwaliteitstoets richt zich op het toetsten van basiseisen rondom dossiervorming, NVLF-richtlijnen en praktijkvoering. De vervolgstap richt zich op verdieping van het methodisch handelen en klinisch redeneren, of op doelmatige zorg. Naar verwachting worden deze trajecten in de vorm van coaching aangeboden waarbij de praktijk zelf kiest waaraan gewerkt gaat worden. Het volgen van de stappen van kwaliteitsverbetering (reflecteren en verbeteren) staan hierbij centraal. Komende maanden wordt een en ander nader ingevuld. De NVLF merkt daarbij wel op dat het uiteindelijke inkoopbeleid een zaak van de individuele zorgverzekeraars is.

Meer info: www.nvlf.nl/kwaliteitstoets.



'Iedereen **komt er beter uit**, ook door de adviezen die je krijgt'

LISETTE VAN DER VELPEN, praktijkhouder van InAlmere Logopedie: 'Als beroepsgroep moeten we aan bepaalde kwaliteitseisen voldoen om ons beroep serieus te blijven nemen en om het vak te blijven ontwikkelen. Of we dat nou leuk vinden of niet. Dan pak ik liever zelf de regie door een vrijwillige audit te doen dan dat deze wordt opgelegd door de zorg-

>>

verzekeraar. In 2012 haalden we met onze praktijk al een ISO-certificaat, dus de NVLF kwaliteitstoets ging in één moeite door. We hebben 'm nu twee keer gedaan – en gehaald.

Het is elke keer best even spannend: iemand kijkt mee, al je dossiers worden doorgelicht, er worden vragen gesteld. Maar ik ben zelf ook auditor en weet dat het niet gaat om een afrekening. Natuurlijk heb je even in je achterhoofd: als we het maar halen. Maar ik kon me eigenlijk niet voorstellen dat we de toets niet zouden halen, we zijn al zo lang transparant en uniform bezig.



‘We wilden het **perfect doen**, maar auditoren leggen echt niet **op alle slakken zout**’

TIANA VAN WIJNGAARDEN, maatschapslid van **Mondiaal Logopedie in Rotterdam**: ‘Stralen als team en aan de buitenwereld laten zien waaraan we intern hebben gewerkt, dat was onze motivatie om mee te doen aan de kwaliteitstoets. En natuurlijk was het ook een pluim op al ons harde werken. De drie keren dat we de toets deden, waren alle items goed. Dat was prachtig natuurlijk, al dacht ik achteraf: het had ook wel een tandje minder gekund. We wilden het perfect doen, terwijl auditoren echt niet op alle slakken zout leggen.

De kwaliteitstoets is niet iets om bang voor te zijn. Iedereen komt er beter uit, ook door de adviezen die je krijgt. De toets dwingt je om naar je eigen processen en dossiervorming te kijken. Inmiddels maken we de dossiers allemaal op dezelfde manier, waardoor je een cliënt bij ziekte van een collega makkelijk kunt overnemen. Verder praten we onderling meer over onze manier van werken. Samen kiezen we de beste aanpak. Elke keer weer kijken we kritisch naar ons eigen methodisch logopedisch handelen.

Drie keer dezelfde audit doen, brengt je als praktijk niet veel verder. Daarom moet de toets verder worden doorontwikkeld om het methodisch logopedisch handelen duidelijker in kaart te brengen. Alleen dan kun je hem als kwaliteitsinstrument blijven gebruiken.’

De eerste keer vond ik het spannendst. We hebben toen een kwaliteitshandboek gemaakt, een enorme klus. Maar nu vragen de kwaliteitsprocedures jaarlijks slechts een update. Onze uitdaging is om bij elke audit voor een verbetering in kwaliteit en effectiviteit te zorgen.

De derde keer was vooral efficiënt en effectief werken een belangrijk punt van aandacht. Een van de auditoren gaf toen goede, vakoverstijgende tips voor de praktijkvoering en hoe je een behandeljournala nog kleiner en effectiever kunt invullen. Daar hebben we veel aan gehad.

Door de audits kreeg onze praktijkvoering meer structuur. Er is ook meer transparantie, we kijken veel makkelijker met elkaar mee in de dossiers, iets wat ik voorheen heel spannend vond.

Mijn tips voor collega's: maak ruim van tevoren een plan van aanpak, laat één collega aanspreekpunt zijn voor het auditproces en controleer tussendoor samen de zorgpaden en nieuwe aandachtspunten zodat deze niet alleen aandacht krijgen in het auditjaar. Als je het proces van voorbereiding samen goed doorloopt, heb je al veel gewonnen. De toets halen is dan de kers op de taart.’