

Beste resultaat

Ze zijn de ogen en oren van de organisatie. Tuba en Martha voelen zich zeer betrokken bij de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening binnen Mennistenerf. De eerste als coördinator cliëntenadministratie én als medewerker van het interne auditteam. De tweede vanuit haar rol als teamleider intramurale zorg.

De interne audit is, volgens beide dames, een belangrijk instrument bij de ontwikkeling van het kwaliteitssysteem. 'Tijdens een audit neem je alle processen door', vertelt Tuba. 'Je toetst of collega's hun werk op de juiste manier uitvoeren en of deze manier van werken, past bij de situaties die zij tegenkomen op de werkvloer. Tijdens de audit kom ik op verschillende afdelingen. Wanneer je de protocollen van anderen kent, kun je je eigen werkzaamheden daar beter op afstemmen. Zo kom je samen tot het beste resultaat.' Martha: 'Ieder mens heeft richtlijnen nodig om goed te kunnen functioneren. Zonder regels en protocollen creëer je onzekerheid, onveiligheid en uiteindelijk ontevredenheid en chaos.'

'Ieder mens heeft richtlijnen nodig om goed te kunnen functioneren. Zonder regels en protocollen creëer je onzekerheid, onveiligheid en uiteindelijk ontevredenheid en chaos.'

Zelfvertrouwen door protocollen

Of alle collega's dit net zo zien? Tuba: 'De een wel. De ander niet. Ik verwijs collega's met vragen vaak naar ons kwaliteitshandboek. Daarin zijn alle processen en protocollen van onze organisatie vastgelegd. Veel mensen vinden deze duidelijkheid fijn. Waar moet ik mij aan houden? Maar ook: waar heb ik recht op? Mensen komen bij mij bijvoorbeeld met vragen over een jubilaris, een diploma-uitreiking of het fietsplan, maar ook met kwesties

rondom wachtlijsten en indicaties. Met zorginhoudelijke vragen gaan zij vaak naar hun teamleider.' Martha: 'Dat processen op papier zijn vastgelegd, geeft medewerkers zelfvertrouwen. Ze weten dat ze hun werk goed doen en kunnen collega's zo nodig aanspreken. Voor mij als teamleider is het heel fijn dat alle protocollen geregeld getoetst worden. Zo weet ik dat mijn medewerkers juist handelen en beschikken over de meest actuele informatie.'

>>> Lees verder op de volgende pagina >>>



MENSEN ISTENEF

Veranderingen op de werkvloer

Door kwaliteitseisen en regelgeving worden er met enige regelmaat veranderingen doorgevoerd op de werkvloer. Martha herinnert zich de digitalisering van alle dossiers als de dag van gister. 'Opeens moest iedereen op computercursus. Vooral voor de oudere generatie medewerkers was dit lastig. Daarom legde ik keer op keer het nut uit van de veranderingen. Zo vertelde ik bijvoorbeeld over de veiligheid en leesbaarheid van digitale dossiers. Daarnaast moet je er samen je schouders onder zetten. De jongere werknemers legden in ons team bijvoorbeeld heel veel uit aan de oudere collega's. Een enkele keer krijg je iemand niet mee. Wij hadden op dat moment een zeer gerespecteerde collega van 60 jaar. Zij kon gewoonweg niet meer mee in alle veranderingen en we wilden haar dolgraag nog een paar jaar houden vanwege haar ruime kennis en ervaring.

Binnen het team spraken we af dat wij haar aantekeningen digitaliseerden.'

Kleine, stoere organisatie

Leidinggevendens zorgen er natuurlijk voor dat zij op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen. Martha: 'Enige tijd geleden las ik dat het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport had besloten dat er sloten moesten komen op onze medicijnkarren. We voerden dit direct door en kregen er een dik compliment over tijdens de externe audit (HKZ). Dat is natuurlijk heel leuk.'

Wanneer Tuba en haar collega's medewerkers interviewen ten behoeve van de interne audit zien zij vaak veel zenuwen. 'Dit is nergens voor nodig', aldus Tuba. 'Wij zijn er niet om een collega af te vallen. We toetsen slechts het werkproces en onderzoeken of dat wat op papier staat, werkt in de praktijk. Natuurlijk stellen

we zenuwachtige collega's altijd eerst gerust. Wat ikzelf het allermooiste vind aan de interne audit is dat ik, als oren en ogen van de organisatie, écht een verschil maak. Ik ben een initiator van positieve veranderingen. Zo pakten we een paar jaar geleden bijvoorbeeld organisatiebreed de brandveiligheid aan. Ik vind het geweldig om te zien dat iedereen serieus met zo'n belangrijk onderwerp aan de slag gaat.'

Al met al bereikten de dames veel in de afgelopen jaren. 'We zijn een geliefd huis', aldus Martha. 'Mensen willen hier graag wonen en werken.' Tuba: 'Veel kleine instellingen worden door grotere partijen opgeslokt. Ik ben heel trots op onze kleine, stoere organisatie. We hebben korte lijnen met elkaar. Onze kleinschaligheid maakt dat we snel en gemakkelijk op veranderingen kunnen inspelen. Als we zo doorgaan, kunnen we nog jaren mee.'■

