

De audit van StAr bij Hoorstudio Strating

Het was in de vakantieperiode van 2006 dat wij gebeld werden met de vraag een afspraak te maken voor het auditbezoek. Duidelijk is dat een dergelijk bezoek hoe dan ook moet plaatsvinden dus hebben we de koe bij de horens gevat en direct een afspraak ingepland.

Tijdens dit telefoongesprek is mij medegedeeld dat een audit ongeveer 3 uur in beslag neemt. Op mijn vraag wat te doen om mijzelf voor te bereiden op dit bezoek is mij geadviseerd het StAr handboek door te lezen (voor zover dit nog niet gebeurd was). In het handboek staat duidelijk vermeld wat er van de StAr audicien verwacht wordt en hoe een audit in zijn werk gaat. Geruststellend is wellicht dat als er tijdens de audit punten naar voren komen die echt aangepast of veranderd moeten worden, je nog enige tijd krijgt om deze punten aan te passen of te verbeteren alvorens het definitieve oordeel plaatsvindt.

Op 23 augustus 2006 was het zover en stond de agenda in de ochtend vrij gepland van afspraken in afwachting van de auditoren. Netjes op tijd kwamen de auditoren, te weten de heer H. Verhoeven en als materiedeskundige de heer W. de Wolf, binnen en ging de audit van start.

De audit verliep erg prettig en ontspannen. In eerste instantie heb ik een korte rondleiding gegeven in de winkel, aanpaskamers en het kantoorgedeelte. Tijdens deze rondleiding heb ik verteld welke werkzaamheden, door wie en op welke werkplek worden uitgevoerd. Na deze rondleiding zijn we met zijn drieën met een kopje koffie gaan zitten in een van de aanpaskamers voor het vervolg van de audit.

In het vervolg van de audit is puntsgewijs onze werkwijze besproken. Hierin werd gekeken naar de werkwijze vanaf de eerste keer dat een cliënt in de winkel komt, tot aan de factuur en de nazorg. Dit overleg werd door alle deelnemende personen als zeer prettig ervaren. Persoonlijk vond ik het leuk en was ik trots om te mogen laten zien hoe wij in verschillende situaties werken en handelen.

De manier waarop we archiveren en zaken terug dienen te vinden werd hier onder andere behandeld. Een aantal cliëntdossiers van lopende proeven heb ik erbij gepakt om te laten zien hoe en met welke formulieren wij werken en hoe wij gegevens noteren en bijhouden. Hierbij werd ook gekeken naar recepten en audiogrammen welke wij van ziekenhuizen en audiologische centra ontvangen. De relaties die je hebt met voorschrijvers werden onder de loep genomen en er werd gevraagd hoe je deze bijhoudt en hoe je omgaat met receptuur. Ook hier kon ik alle vragen goed beantwoorden en hebben we voor elk voorval wat er geschetst werd een standaard werkwijze. Daarnaast werden de mensen welke in de winkel werken, het aantal uren en de taakverdeling besproken. Hierbij werd ook gekeken of dit netjes gedocumenteerd is en nageleefd wordt.

Kortom, de hele organisatie wordt onder de loep genomen. Daar wij zelf ook proberen om alles zo goed mogelijk te doen zag ik niet op tegen dit bezoek. Zoals eerder genoemd was ik zelfs trots om te kunnen laten zien en vertellen hoe wij hier werken. Wie kan er niet uren lang vertellen over het werk wat we met veel plezier uitvoeren en waar we alles aan doen om het te optimaliseren?

Nadat beide auditoren korte tijd met zijn tweeën overlegd hadden werd ik er weer bijgeroepen. Hun gezamenlijke conclusie werd mij verteld. Er zijn altijd wel wat verbeterpunten te vinden, het ging bij ons echter om zaken welke op een eenvoudige manier waren op te lossen. De auditoren waren zeer tevreden over wat ik heb laten zien en verteld. Aan het eind van het gesprek werd er aangegeven dat er een positief advies gegeven zou worden aan de beoordelingscommissie.

Een intensieve ochtend maar een voldaan gevoel na afronding.

Rob van Esch
Hoorstudio Strating