

Accreditering van de huisartsenpraktijk: Dokter Bob doet de intake!



In een heus 'feuilleton' verhaalt *In de praktijk* deze maanden over de gang van zaken rond visitatie en accreditering van de huisartsenpraktijk. In de eerste aflevering ging het over de voorbereiding en aanmelding. Dit keer gaat het over het intakegesprek met de praktijkconsulent. In volgende nummers komen aan de orde:

- voorbereiding van en gegevensverzameling voor de accreditering;
- uitvoering;
- opstellen van verbeteringsplannen;
- uitvoering van de verbeteringsplannen;
- toetsing door de accrediteur;
- vervolg.

Dokter Bob was deze morgen wel een beetje nerveus, merkte hij. Zo'n visitatie was toch niet niks. Wie weet wat die consulente nog allemaal zou ontdekken in de praktijk. Want ze dachten nou wel dat ze alles zo goed op orde hadden, maar misschien verkeken ze zich daar wel lelijk op. Dat voorval destijds met de slaapmiddelen van mevrouw Clarijn was tenslotte geen wissewasje. En laatst was de elektriciteit uitgevallen en bleek het back-upsysteem van de computers niet te hebben gewerkt. Dat was toen behoorlijk vervelend geweest.

Dokter Bob heeft – om zich wat zekerder te voelen – vandaag een smaakvol donkerblauw jasje aangetrokken en hij trekt zijn roze-met-blauwgestrepte stropdas recht terwijl hij naar de wachtkamer loopt om de consulente op te halen. Zijn hart slaat van de zenuwen een slag over als zij zich omdraait. Ze steekt haar hand uit en stelt zich voor: 'Mirjam Kleistra.'. 'Dokter B-b-bob', schuttert hij terug. Hij probeert zich te herstellen en roept wat al te joviaal: 'Zo, dus u komt voor de inweek!' 'De intake, ja', zegt Mirjam onbewogen, en ze volgt de nerveuze man naar diens spreekkamer.

Op het bureau van dokter Bob ligt ostentatief het 'Accrediteringsdossier' dat hij van het NHG heeft ontvangen en waarin hij alle formulieren en documenten keurig heeft opgeborgen. Mirjam verbergt een glimlach bij het zien ervan en knikt dankbaar naar praktijkassistente Sibille die een potje thee komt brengen met een schaalje feestelijke bokkenpootjes.

Mirjam vraagt dokter Bob of hij al ervaringen heeft met visitatie van de praktijkvoering, bijvoorbeeld met de VIP.¹ Dat blijkt niet het geval, dus vertelt Mirjam dat zij jarenlang ervaring heeft met visitaties. 'Maar bij de VIA² gaat alles toch anders in zijn werk dan bij de VIP', legt ze uit. 'De feitelijke visitatie gebeurt door een VIA-consulente van het NHG, die alle gegevens verzamelt die nodig zijn om de kwaliteit van de zorg in jullie praktijk in beeld te brengen. Daarbij gaat het niet alleen over de praktijkvoering en -organisatie, maar ook bijvoorbeeld over de tevredenheid van de patiënten, en zelfs over aspecten van het medisch handelen.'

Dokter Bob trekt één wenkbrauw sceptisch op. 'Hoe kun je nou

medisch handelen peilen?', vraagt hij een beetje sarcastisch.

'Op veel punten is dat inderdaad lastig', erkent Mirjam. 'Maar bij chronische aandoeningen kan dat wel. Daarom wordt bij de accreditering in eerste instantie gekeken naar het handelen bij diabetes, astma/COPD en hart- en vaatziekten. Ook worden twee preventieonderwerpen bekeken, bijvoorbeeld griepvaccinatie en cervixscreening, alsmede twee prescriptieonderwerpen, namelijk antibiotica en maagmiddelen. Later, in een derde module, kan nog worden gekeken naar zorgaspecten rond bijvoorbeeld depressie, hoofdpijn en lage-rugpijn. Maar dat is nog even toekomstmuziek.'

Het duizelt dokter Bob een beetje en hij denkt terug aan de weerstand van dokter Monique. Was die niet Spaans benauwd over het peilen van de patiëntentevredenheid? Hoe zou dat worden aangepakt? Hij vraagt het Mirjam wat bedremmeld.

'Over de week verspreid krijgt een aantal patiënten vragenlijsten waarop zij kunnen aangeven wat ze vinden van de praktijkorganisatie. Dat gaat bijvoorbeeld over de telefonische bereikbaarheid, want in veel praktijken blijken de patiënten te vinden dat daaraan nog wel wat kan worden verbeterd. Ook zijn er vragen over de wachttijd voor een consult. Wachttijden zijn op zich niet erg, maar als de ene dokter altijd op tijd werkt, en een ander altijd uitloopt, kan er reden zijn om eens te kijken hoe dat komt en of dat kan worden verbeterd.'

Mirjam legt uit dat het heus wel wat werk is om het hele accrediterings-traject te doorlopen, maar dat de praktijk niet alles zelf hoeft te doen. 'De VIA-consulente coördineert de gegevensverzameling en maakt het feedbackrapport, aan de hand waarvan u samen met mij een verbeteringsplan kunt maken. En desgewenst kunt u mij ook vragen om ondersteuning te bieden bij het uitvoeren van het verbeteringsplan.'

Dokter Bob zucht opgelucht. Hij hoeft als zelfbenoemd 'coördinator kwaliteit' dus gelukkig niet alles zelf te doen. Wat meer ontspannen leunt hij achterover terwijl Mirjam hem de details van het accrediteringstraject uitlegt. Hij heeft weer vertrouwen in de zaak en buigt zich samen met Mirjam over een globale tijdsplanning.

Als dokter Bob een uurtje later Mirjam weer uitlaat, komt hij langs de wachtkamer, waarin zoals gebruikelijk een handjevol patiënten zit te wachten op dokter Eric. Deze voert altijd aan dat zijn spreekuur zo vaak uitloopt vanwege de GGZ-problematiek in zijn takenpakket, maar dokter Bob is die volle wachtkamer een doorn in het oog. 'Mooi', denkt hij een beetje geniepig bij zichzelf. 'Dan wordt dat eindelijk ook eens aangepakt...' (AS) *Wordt vervolgd.*

¹ VIP staat voor Visitatie Instrument Praktijkvoering

² VIA staat voor Visitatie Instrument Accreditering