

## Maak een plan van aanpak na een visitatie: De cursus Praktijk op Orde

Als een visitatie van de praktijkvoering heeft plaatsgevonden, zijn er meestal wel enkele punten aan het licht gekomen die voor verbetering vatbaar zijn. Vaak is er enthousiasme om verbeteringen aan te pakken, maar veel plannen stranden in de drukte van alledag. Daarom is er de cursus Praktijk op Orde. Onderstaand vindt u een toelichting op de inhoud van de cursus, waarna het woord wordt gegeven aan Joop Blaauw die er recent aan deelnam.

### De huisarts als geboren manager.

Er wordt eigenlijk voetstoots van uitgegaan dat huisartsen een gen hebben meegekregen voor praktijkmanagement. Wil een apotheker een eigen bedrijf vestigen, dan moet hij eerst een tweejarige opleiding volgen. Voor ieder willekeurig winkeltje is een praktijkdiploma boekhouden nodig. Maar wie een huisartsopleiding heeft afgerond, is ter plekke ook nog personeels-, algemeen en financieel manager. En inderdaad, huisartsen brengen het er vaak wonderwel vanaf. In hun praktijken wordt goede zorg geboden, hun assistentes zijn tevreden, de patiënten lopen niet massaal weg en het regent ook geen faillissementen. Kortom, alle reden voor tevredenheid. Of zou het toch nog beter kunnen?

### Ieder zijn eigen stijl

Natuurlijk kan het beter, al is het maar op deelaspecten. Inmiddels zijn ruim 2.500 praktijken met behulp van het Visitatie Instrument

Praktijkvoering (VIP) doorgelicht, en de praktijk waar helemaal niets op aan te merken is, moet nog gevonden worden. Perfectie is ook helemaal niet nodig, als maar wel die aspecten worden aangepakt waar echt verbeteringen van de zorg, efficiëntie of samenwerking kunnen worden bereikt.

De realiteit heeft echter geleerd dat het niet voldoende is om na een analyse verbeteringsplannen te maken, want vaak blijft het dan bij goede bedoelingen. Het is geen onwil: we zijn gewoon te druk, of gewend aan een vertrouwde gang van zaken, of iets wordt vergeten omdat andere (belangrijker?) zaken zich aandienen. Huisartsen zien dergelijk gedrag elke dag bij hun patiënten, maar ze zijn zelf natuurlijk echt niet anders.

### Cursus Praktijk op orde

Hoewel de uitkomsten van de visitatie in vele praktijken een kapstok vormen voor verbeteringen in de praktijkvoering, bekruipt menigeen het gevoel dat lang niet alle mogelijkheden van het 'VIP'en' worden benut. De cursus Praktijk op orde is door het NHG ontwikkeld met als doel de praktijkorganisatie op basis van de VIP-resultaten nader te bezien en volgens een vast stappenplan verder te verbeteren. De cursus wordt enkele malen per jaar op steeds wisselende locaties gegeven. Als u belangstelling heeft voor deelname of meer informatie wenst, kunt u contact opnemen met het NHG (Tessa Vocke, tel. 030-288 17 00, t.vocke@nhg-nl.org). (AS)

*Joop Blaauw was een van de dertien deelnemers aan de cursus die in september in de comfortabele omgeving van kasteel Vaeshartelt te Maasticht werd gegeven. Hieronder zijn verslag.*

Aan de hand van het ABC-model (A=verteller; B=luisteraar/begeleider; C=observator) werkten we in steeds wisselende drietallen ieders praktijkprofiel, sterktes/zwaktes, werkstijl en verbeteringsplannen uit. Het verbeteren van de persoonlijke effectiviteit werd belicht vanuit het model van Stephen Covey. Dat geeft uitgangspunten voor het ontwikkelen van autonomie, het stellen van prioriteiten, het denken in 'win-win-termen' en het streven naar synergie in de praktijk.

Wat betreft timemanagement was er een persoonlijke inventarisatie van de eigen 'tijdvreters', symptomen van werkstress en werkdrukverhogende factoren. De cursisten analyseerden de weerstanden tegen verandering die zowel bij henzelf als bij hun collega's,

medewerkers en gezinsleden bestaan.

Na theorie en oefenen van het delegeren kwam het leren herkennen van de rollen die men in een team speelt aan de orde. Daarbij werd gebruikt gemaakt van een model van Belbin. Die onderscheidt acht karakterrollen (de groepswerker, de vormer, de voorzitter et cetera) en met behulp daarvan kun je naar de samenwerking in een team kijken.

Met deze stof was de basis gelegd voor het vruchtbaar werken aan een individueel verbeteringsplan op basis van de VIP-uitkomsten. Het maken van dit plan en het toetsen ervan aan de criteria waaraan een goed verbeteringsplan moet voldoen, vormden de kern van de cursus. Er was ruim aandacht en tijd om iedere cursist met een concreet en praktisch uitvoerbaar plan voor de eigen praktijk-situatie te laten vertrekken.

Na drie maanden zal de evaluatie plaatsvin-

den. Er is een follow-upbijeenkomst gepland. Ik ben erg benieuwd met welke resultaten de deelnemers terugkomen. Want: 'the proof of the pudding is in the eating'.

Mijn plan verkeert in de uitvoeringsfase; ik heb goede hoop dat er een concreet resultaat uit komt.

Kortom, voortbouwend op de VIP-uitkomsten krijg je in de cursus een praktisch uitvoerbaar model aangereikt voor het ontwikkelen en implementeren van verbeteringen in de praktijkvoering. Op basis van begrijpelijke theorie leren de cursisten sterktes en zwaktes, ambities en weerstanden te herkennen en te erkennen. Een heldere cursusklaar, enthousiaste en deskundige cursusleiding en *last but not least* een aangename locatie, maken deze cursus tot een aanrader.

*Joop Blaauw,  
huisarts te Bathmen*