

Accreditering van de huisartsenpraktijk: Dokter Bob krijgt feedback!



In een heus 'feuilleton' verhaalt *In de praktijk* deze maanden over de gang van zaken rond visitatie en accreditering van de huisartsenpraktijk. De eerste afleveringen behandelden de voorbereiding, aanmelding en intake voor de accreditering, de gegevensverzameling en de visitatie door de VIA-consulente. Dit keer gaat het over het feedbackgesprek. In volgende nummers komen aan de orde:

- ▶ opstellen van verbeteringsplannen;
- ▶ uitvoering van de verbeteringsplannen;
- ▶ toetsing door de accrediteur;
- ▶ vervolg.

Een van de spannendste momenten van het hele accrediteringstraject is aangebroken: dokter Bob krijgt nu te horen hoe hij en zijn collega's ervoor staan vergeleken met andere praktijken. Aan het eind van de dag waarop Sterre de Koning, de VIA-consulente van het NHG, de feitelijke visitatie heeft gedaan, is het feedbackgesprek gepland. Hierbij is ook Sibille namens de praktijkassistentes aanwezig. Bovendien woont Mirjam Kleistra, de praktijkconsulente, het gesprek bij, opdat zij meteen op de hoogte is van eventuele verbeteringspunten.

Dokter Bob is hartstikke nerveus. Opeens weet hij zeker dat er van hun hele praktijkvoering niets deugt. Patiënten moeten veel te lang wachten aan de telefoon; de wachtkamer zit altijd vol, de elektronische verslaglegging deugt voor geen meter, en van de gang van zaken rond herhalingsreceptuur laat de consulente vast geen spaan heel! Waarom is hij in hemelsnaam ooit aan die accreditering begonnen? Hij had het besluit daartoe natuurlijk weer eens genomen in zo'n vlaag van zelfoverschatting waarover zijn vrouw zo vaak klaagt... Dokter Bob zou er een lief ding voor overhebben als hij een bescheidener karakter had gehad.

'Waar blijft de koffie eigenlijk?', snibt hij tegen Sibille, die wel vaker het slachtoffer is van zijn slechte buien. Die trekt één wenkbrauw op en gaat rustig zitten; zij voelt zich heel wat zekerder dat de praktijk de zaken goed op orde heeft dan haar baas.

Sterre heeft de informatie over de praktijk van dokter Bob afgezet tegen gegevens uit andere visitaties. Ze licht toe dat als de praktijk bij een bepaald onderwerp onder het gemiddelde scoort, dit mogelijk een verbeteringspunt vormt. De praktijk besluit zelf welke onderwerpen ze willen verbeteren, maar Sterre zal wel de punten aangeven waarvan zij vindt dat ze hoge prioriteit hebben. Ze loopt alle punten uit de verschillende modules systematisch langs en noemt zowel opvallend positieve als negatieve bevindingen. Het hele team kan dan later bespreken welke verbeteringspunten zij willen aanpakken en daarvan nagaan of de gestelde doelen haalbaar zijn wat betreft mankracht, tijd en geld.

Begonnen wordt met de resultaten op praktijkniveau. Met het gebouw is alles prima in orde. Er is bijvoorbeeld een aparte behan-

delkamer voor de praktijkmedewerkers en de praktijk is goed bereikbaar voor invaliden. Jammer is dat niet alle assistentes beschikken over de mogelijkheid om hands-free te bellen. De praktijk heeft keurig een volledige anafylaxieset. Wat betreft de telefonische bereikbaarheid ligt de gemiddelde wachttijd op zes minuten. Het gemiddelde uit andere visitaties ligt op vijf minuten, dus dat kan beter! Gelukkig is de bereikbaarheid bij spoed wel goed. Er blijken geen schriftelijke afspraken te zijn over de telefonisch aangevraagde herhalingsrecepten die de assistentes uitschrijven. 'Dat gaat al jaren goed zo', liegt dokter Bob. Maar Sterre dringt erop aan die afspraken toch vast te leggen. 'Jullie assistentes zijn prima ingewerkt, maar bij ziekte of uitval kunnen gemakkelijk problemen ontstaan.' De gemiddelde overlegtijd tussen de huisartsen en overige praktijkmedewerkers is vijftien minuten per week. Dat ligt beduidend onder het gemiddelde uit andere visitaties van 35 minuten per week. Verder heeft de praktijk wel een problemenlijst ingevoerd, maar registreren ze niet episodegericht.

Dokter Bob trekt een vies gezicht; als rechtgeaard digibeet heeft hij bepaald niet veel zin in dit verbeteringspunt! Maar Mirjam Kleistra valt Sterre bij: 'Een goede registratie is hard nodig als je gemakkelijk alle gegevens boven tafel wilt krijgen voor je jaarverslag, maar ook voor de accreditering. Dan hoeven jullie volgend jaar niet zo te tobben als je informatie moet geven over het medisch handelen.'

Op huisartsenniveau lijkt vooral bij dokter Eric de werkdruk hoog. Althans, diens spreekuren lopen regelmatig uit. De gemiddelde wachttijd voor zijn consulten bedraagt vijftien minuten, terwijl de gemiddelde wachttijd uit de visitaties elf minuten bedraagt. 'Dat heeft niks te maken met zijn werkdruk', mompelt dokter Bob een tikje rancuneus. 'Een cursus time-management lost dat probleem zo op.' Maar Sterre ziet dat anders: 'Waarschijnlijk komt het doordat dokter Eric de GGZ in zijn takenpakket heeft. Misschien kan zijn assistente aan de telefoon goed uitvragen wat de hulpvraag is, en aan de hand daarvan wat vaker een dubbel consult inplannen.'

Dokter Monique had enkele ampullen in haar etui waarvan de houdbaarheidsdatum was verstreken. Sibille gaat rechtop zitten: 'Ik houd altijd de ampullen van dokter Bob bij, misschien moet ik die van dokter Monique ook maar gaan controleren.' 'Jij of een van de andere assistentes', beaamt dokter Bob, die het op zijn lijstje verbeteringspunten noteert.

'De patiënten hebben eigenlijk alleen maar aanmerkingen op de al besproken wachttijden aan de telefoon en in de wachtkamer', vertelt Sterre. Dokter Bob begint te glimmen. Had hij niet altijd al gezegd dat zijn patiënten dol op hem waren!?

'En dan nu het medisch handelen...', vervolgt de VIA-consulente. (AS)
Wordt vervolgd