

Accreditering van de huisartsenpraktijk: Dokter Bob bereidt zich voor!



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. Dit keer gaat het over de voorbereiding van de accreditering. In volgende nummers komen aan de orde:

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

Dokter Bob brengt in het HOED-overleg ter sprake wat zijn bevindingen zijn geweest tot nu toe, en hoe het nu verder moet. 'Ik heb met Mirjam Kleistra, de praktijkconsulente, precies doorgenomen wat er allemaal moet gebeuren voor die accreditering', vertelt hij. 'Ook hebben we een globale tijdsplanning gemaakt, dus als jullie nou even meekijken...?'

Gedrieën buigen ze zich over het tijdschema. Dokter Monique is en blijft een beetje dwars: 'Hoe kun je die visitatie nou in februari plannen?', moppert ze. 'Je wéét toch dat ik dan met wintersport ben?' 'Kalm maar, kalm maar', sust dokter Bob. 'Als jij nou zegt wanneer je precies wilt gaan, dan kijk ik wel of we de datum kunnen aanpassen.' Dokter Monique kijkt nog wat knorrig, maar buigt zich dan toch weer over het schema met de diverse activiteiten.

'Die VIA-consulente, die de gegevensverzameling doet en zo, is iemand van het NHG', legt dokter Bob uit. 'Dat is een ander dan de praktijkconsulente die de intake heeft gedaan, Mirjam Kleistra dus. Mirjam komt pas weer om de hoek kijken als we verbeteringsplannen gaan maken. Ik wil haar daar namelijk graag bij inschakelen, want voor haar is dat dagelijkse kost, en ik heb eigenlijk een hekel aan al dat geschrijf.' 'Ja, jij snijdt liever in patiënten!', bitst dokter Monique. 'Kan dat gekis-sebis nou es ophouden?', stuift dokter Eric op. En dokter Bob zucht... het zijn allerliefste collega's, maar soms word je er doodmoe van!

Ook al verliep het overleg wat moeizaam, toch worden er uiteindelijk spijkers met koppen geslagen. Dokter Bob neemt dus contact op met het NHG om het accrediteringstraject in werking te zetten. De volgende dag wordt hij teruggebeld door Sterre de Koning, VIA-consulente van het NHG. Samen spreken ze een datum af waarop de visitatie van de praktijk kan plaatsvinden, rekening houdend met de skivakantie van dokter Monique. 'Ik zal u de nodige spullen toesturen', zegt Sterre toe. 'Daarbij zit bijvoorbeeld een diskette met vragen die door alle praktijkmedewerkers moeten worden ingevuld. Ook ontvangt u de zogenoemde VIA-klapper, met onder meer de enquêteformulieren voor de patiënten. Die diskette en formulieren kunt u naar mij retourneren, zodat ik de gegevens nog kan verwerken voor de feitelijke visitatie.'

Gelukkig verloopt het volgende HOED-overleg heel wat constructiever. Dokter Bob heeft de klapper ontvangen, en samen bespreken ze de instructies daaruit. 'Ik ben eigenlijk heel benieuwd hoe de patiënten over ons denken', zegt dokter Eric, die best weet dat hij vanwege de GGZ in zijn takenpakket erg geliefd is en beschouwd wordt als een uiterst warme dokter. 'Ik vind de praktijkvoeringsaspecten wel interessant', zegt dokter Monique. 'Misschien zijn er wel zaken die nog wat efficiënter kunnen worden georganiseerd, en ik zou het fijn vinden om meer tijd te hebben voor de feitelijke patiëntenzorg.'

Dokter Bob kijkt verrast op; dit is de eerste keer dat dokter Monique zich in positieve bewoordingen uitlaat over de accreditering. Hij hoopt dat ze nu definitief over de streep is.

Ze beseffen dat het verzamelen van de gegevens over het medisch handelen misschien niet gemakkelijk zal zijn, en daarom verdelen ze die klus. Omdat dokter Monique en dokter Bob astma/COPD en diabetes mellitus als specialisatie hebben, zal dokter Eric de gegevensverzameling over HVZ voor zijn rekening nemen. 'Maar als het ons niet lukt om die medische gegevens boven tafel te krijgen, kunnen we de VIA-consulente van het NHG vragen om ons daarbij te helpen', vertelt dokter Bob. 'En als het dan nóg niet lukt, zal Mirjam, de praktijkconsulente, erbij helpen dat onze gegevensverwerking zodanig wordt dat het een volgende keer wel gemakkelijk lukt.'

'Wie verstrekt de enquêteformulieren aan de patiënten?', vraagt dokter Monique. 'Ik wilde dat aan Sibille vragen', antwoordt dokter Bob. 'Zij is de enige assistente die fulltime werkt, en dan kunnen we het goed over de week heen spreiden.'

Drie dagen later zit dokter Bob in zijn spreekkamer tegenover mevrouw Zolder. 'Ik wilde u nog bedanken voor uw fantastische hulp, dokter!', zegt ze. 'Als u er niet was geweest, had ik nu nóg met die blaasontsteking rondgelopen! En laatst heeft u ook al wonderen verricht met onze Klaas, toen die zijn enkel zo lelijk had gezwikt. We zijn echt allemaal heel erg blij dat we u als huisarts hebben gekregen na onze verhuizing!' 'Hmm, tja', bloost dokter Bob. Maar dan schiet hem iets te binnen. 'Heeft Sibille u al een patiëntenenquêteformulier gegeven?', vraagt hij. 'Nee', antwoordt mevrouw Zolder, 'wat is dat dan?' 'Oh, gewoon wat vraagjes', mompelt hij. 'Vraagt u haar maar een formulier voor u weggaat.'

Dat belooft mevrouw Zolder, en dokter Bob leunt tevreden achterover. Die patiëntenenquête gaat echt helemaal goed komen, voelt hij. (AS)

Wordt vervolgd.

¹ VIA staat voor Visitatie Instrument Accreditering