Accreditering van de huisartsenpraktijk:

Dokter Bob maakt de suiker goed!

In een '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;
- de gegevensverzameling;
- de visitatie door de VIA-consulente;
- het feedbackgesprek;
- het maken van verbeteringsplannen.

In dit nummer worden de verbeteringsplannen uitgevoerd en voorgelegd aan de accrediteur. In het volgende nummer komt de accreditering en het vervolg daarop aan de orde.

Dokter Bob kijkt verveeld naar de jeremiërende man tegenover hem. 'Die controles zijn heus nodig, meneer Poppels. Diabetes is nou eenmaal geen pretje!'
'Ja, maar dat ik dan elke keer helemaal naar de praktijk moet komen, dokter, zo gemakkelijk gaat dat niet meer. Elke beweging kost me tegenwoordig moeite. Ik vind het wel een gedoe, hoor.'
Het liefst wil dokter Bob dat deze mopperkont zo snel mogelijk het veld ruimt en hij begint al aan zijn collectie afrondende zinnen. Dan schiet hem iets te binnen en kijkt hij naar zijn computer. 'Ik zie dat u al twee jaar geen oogonderzoek heeft gehad, meneer Poppels!'
'Moet dat dan, dokter? Ik heb echt geen zin om ook nog naar de oogarts te gaan, hoor. Het is allemaal al wel vervelend genoeg.'
'Ja, dat moet', zegt dokter Bob gedecideerd. 'Als u problemen met uw ogen zou krijgen, zijn we nog verder van huis.'
Terwijl de verwijsbrief uit de printer rolt, is dokter Bob zeer tevreden over zichzelf. Hij krijgt die cijfers voor zijn diabeteszorg heus wel in orde conform zijn verbeteringsplan!

Samen met zijn assistente Sibille heeft dokter Bob alle diabetespatiënten in kaart gebracht bij wie de streefwaarden niet worden gehaald en nu is hij bezig met het aanpassen van hun medicatie. Bovendien werken ze aan een systeem om te bewaken dat patiënten bij wie oogonderzoek moet worden gedaan, daarvoor ook daadwerkelijk naar de oogarts gaan. Het werkt prima. Althans... dokter Bob heeft het in geen tijden zo druk gehad!
Ook de overige praktijkmedewerkers zijn enthousiast aan de slag gegaan. De verbeteringsplannen zijn inmiddels keurig op schrift gesteld, en de eerste stappen zijn gezet om deze door te voeren. Dokter Monique is samen met twee assistentes bezig met het opstellen van protocollen om de veiligheid en hygiëne in de praktijk te waarborgen. En de nieuwe afspraken tussen dokter Eric en diens assistente Claudia werpen nu al vruchten af: er zitten beslist minder patiënten in de wachtkamer. Dit komt vooral doordat Claudia nu telefonisch de hulpvraag uitdiept en dubbele afspraken boekt als het gaat om complexe GGZ-problematiek. En ook hangt er een klok prominent in het zicht van dokter Eric in diens spreekkamer. Dat helpt!
Alleen het HIS blijft tegenstribbelen. Ze hebben onderzocht welke mogelijkheden er zijn om informatie elektronisch te genereren, maar stuiten steeds op beperkingen van het systeem. Selecties op verrichtingen zijn niet te maken, en ook follow-upbewaking is niet mogelijk. Dokter Bob heeft met HIS-leverancier gebeld, die meldde dat de software nog in ontwikkeling was. Dus nu zitten de praktijkmedewerkers nog steeds met handmatige gegevensverzamelingen te tobben!

De verbeteringsplannen heeft dokter Bob naar het NHG gestuurd en nu is het grote moment daar: de NHG-accrediteur komt toetsen of de praktijk voldoet aan alle normen en of dus de accreditering kan worden verleend. 'Angela Bruggemans', stelt ze zich voor. 'Dokter Bob', meldt hij gewoontegetrouw. Angela doorloopt eerst de praktijk. Ze laat zich door Sibille uitleggen hoe de sterilisatieprocedure in z'n werk gaat en bekijkt het ampullenetui van dokter Bob. Na afloop van haar 'ronde' neemt ze plaats in diens spreekkamer.
'Ik heb jullie verbeteringsplannen doorgenomen, en die zien er goed uit', zegt Angela. 'Zijn jullie al begonnen met de uitvoering ervan?'
'Ja, op sommige aspecten zijn de resultaten zelfs nu al zichtbaar. En andere punten zijn in gang gezet, dus alles loopt of gaat binnenkort lopen', snoeft dokter Bob.
'We letten met name op veiligheid en hygiëne. Jullie schrijven daarvoor protocollen?'
'Ja, de eerste zijn al klaar.' Dokter Bob zoekt ze op in zijn map en schuift ze met enige triomf naar de accrediteur. Zo worden alle verbeteringspunten doorgesproken, waarbij Angela ook kijkt naar de relatie daarvan met het feedbackrapport. Ze vraagt naar de motivatie om wel de zorg voor diabetes maar niet die voor astma/COPD aan te pakken.
'We pakken ieder jaar een nieuw onderwerp op, en als volgende is astma/COPD aan de beurt', vertelt dokter Bob. 'In het derde jaar wordt dat hart- en vaatziekten. We willen op ieder aspect per jaar een verbetering van onze zorg met 10 procent bereiken.' Zijn hart gaat hoopvol bonzen als hij ziet hoe Angela instemmend knikt.

Een uurtje later wacht dokter Bob tot de voordeur achter de accrediteur is gesloten en hij haar voetstappen heeft horen wegsterven. Dan haalt hij diep adem en laat hij zijn oerwoudkreet door het praktijkgebouw schallen. Alle deuren vliegen open en de praktijkmedewerkers kijken stomverbaasd om de hoek.
'We worden geaccrediteerd!', juicht dokter Bob.
'Mooi', reageert doker Eric. 'Eindelijk dat logootje op de voordeur...!' (AS)
Wordt vervolgd