

Accreditering van de huisartsenpraktijk: Dokter Bob ziet sterretjes!



In een 'feuilleton' verhaalde *In de praktijk* in het afgelopen jaar over de gang van zaken rond visitatie en accreditering van de huisartsenpraktijk. De serie leek te zijn voltooid, maar recente ervaringen nopen tot toch nog een laatste aflevering. Dit keer komen de reacties van de collega's van dokter Bob aan de orde.

Dokter Bob heeft haast. Hij heeft om half zes nog een patiënt gezien en is toen naar huis geracet. Daar was zijn vrouw chagrijnig, omdat ze speciaal voor hem vroeg had gekookt en nu alsnog haar spierzieboontjes veel te gaar zag worden. Hij heeft zijn eten naar binnen geschrokt, zijn spullen bij elkaar gegrist en onverantwoord hard gereden. Maar gelukkig is hij nu toch nog net op tijd, al hoort hij het geroezemoes van vele stemmen uit de vergaderkamer komen. Kennelijk zijn al zijn collega's uit de hagro er al.

'Goeiedag allemaal!', groet hij vriendelijk als hij binnenstapt.

Het gesprek valt op slag stil en een tiental koele gezichten draait zich naar hem toe.

'Heee, daar hebben we onze opperdokter!', sneert dokter Klaas.

'Al klaar met je briefpapier bestempelen met logootjes?', smaalt dokter Marylou.

'Ik zag laatst dat je dat bordje op je voordeur schoonpoetste', schmiert dokter Clemens.

'Zullen we je in het vervolg maar aanspreken met "meneer"?' snibt dokter Veronique.

Verbluft gaat dokter Bob zitten. Wat is er nou opeens aan de hand met zijn collega's?

De deur gaat andermaal open en dokter Eric komt gewoontegetroou te laat binnen. 'Ha jongens!', roept die joviaal. 'Alles kits? Lekkere vakantie gehad?'

'Daar heb je er nog zo eentje', bitst dokter Thea.

'Het clubje uitslovers is bijna compleet', gnuift dokter Vincent.

Dokter Eric begint smakelijk te lachen. 'Ho ho ho, jongens. Zijn de druiven zuur? Dat ziet er bij ons inderdaad kek uit, hè, dat toffe logootje dat we een kwaliteitspraktijk zijn!'

'Dat je je niet schaamt!', roept dokter Clemens. 'Meedoen met dat opgeklopte NHG-gedoe, waarmee je alleen maar wapens in handen geeft van de zorgverzekeraars en de Inspectie!'

'Hmmm, dat is wel een beetje kortzichtig van je, Clemens', bromt dokter Eric goedmoedig. Maar dokter Bob staat op koken! 'Dat is juist wapens úit handen van de zorgverzekeraars en Inspectie nemen!', briest hij. 'Als wij huisartsen niet zelf zorgen dat we de kwaliteit van onze zorg transparant maken, gaan zij dat wel voor ons doen en dan ben je veel verder van huis!'

'Kalm maar, jochie, kalm maar', sust dokter Eric, maar dokter Bob is niet meer te stuiten. 'Zowel de zorgverzekeraars als de Inspectie en zelfs VWS waren al begonnen met kwaliteitsnormen te ontwikkelen voor de huisarts, hoor! Je zou blij moeten zijn dat die normen nu

dóór en mét huisartsen worden vastgesteld.

Dan weet je tenminste zeker dat elke praktijk

die goeie patiëntenzorg levert en werkt aan de kwaliteit van de zorgverlening, in aanmerking komt voor accreditering. Word je soms liever beoordeeld door vreemde pottenkijkers die de ballen verstand hebben van ons vak? Nee, dát zou lekker wezen!'

Dokter Eric is ertoe overgegaan hem kalmerend op de schouders te kloppen, maar dokter Bob heeft inmiddels een rood waas voor ogen. 'En hoezo zou de kwaliteit van onze zorg niet mogen worden beoordeeld?', raast hij verder. 'Okay, wij hebben ons laten accrediteren. Nou en? Mag ik misschien tróts zijn op mijn werk? Mag ik misschien graag aan mijn klanten laten zien: hé, ik heb een goed restaurant, bij mij kun je lekker eten, mijn keuken is schoon, mijn personeel is goed en ik ben zelf een prima kok! Mag ik misschien blij zijn met mijn Michelin-ster? Jullie kunnen die ster ook krijgen, hoor. Je moet er heus wel wat voor doen, maar dan kun je net zo trots zijn op jóúw praktijk als wij nu zijn op de onze!'

Ook andere hagro-leden gaan zich nu zorgen maken over de paarse gelaatskleur van dokter Bob. Dokter Veronique snelt toe met een glaasje water. Dokter Klaas wuift hem koelte toe met een patiëntendossier uit zijn tas.

'En als zo meteen de Inspectie op mijn stoep staat, kan ik tenminste aantonen dat wij structureel werken aan onze kwaliteit. En als de zorgverzekeraars langskomen, heb ik een goeie onderhandelingspositie. Dan hoef ik niet te goochelen met cijfers, dan kan ik gewoon zeggen: kijk, dit is mijn keurmerk. Kom maar op met dat contract!'

'Maar ze gaan er misschien zelfs financiële beloningen voor geven!', protesteert dokter Thea.

'Nou en? Als jij in een sterrenrestaurant gaat eten, vind je het volkomen normaal dat de kok meer verdient dan de frietbakker op de hoek. En nogmaals, jý kunt ook een sterrenrestaurant worden en dan die extra beloning opstrijken. De zorgverzekeraars bekijken momenteel zelfs of ze dat accrediteringstraject kunnen vergoeden!'

'Ik blijf vinden dat het NHG te ver gaat', zegt dokter Marylou. 'Kwaliteitsbevordering is prima, maar nu zijn ze op hol geslagen. Als het zo moet, vind ik mijn vak niks meer aan!'

Opeens kalmeert dokter Bob weer. 'Weet je, Marylou, dat is nou echt jammer. Want wij zijn ons vak juist léúker gaan vinden, nu we de erkenning hebben gekregen die we verdienen.'

'Het jochie heeft gelijk!', grinnikt dokter Eric. 'Zelfs dokter Monique heeft de laatste tijd een minder zuur bekkie gekregen.'

'Ja, waar is die eigenlijk?', vraagt dokter Thea.

'Die zit op Majorca, uit te rusten van de inspanningen voor de gegevensverzameling', grapt dokter Eric.

En dan begint de feitelijke vergadering alsnog in pais en vree, hoewel sommige gezichten toch wat nadenkend zijn gaan staan... (AS)

Definitief einde