

NHG-cursus Werken met verbeteringsplannen: Rendement voor dokter én praktijk

Warme plannen

Grote vellen papier liggen op de tafels. Met verhitte hoofden staan huisartsen en hun praktijkassistentes om de tafel, terwijl een van hen de stappen in hun zojuist gefabriceerde verbeteringsplan met een viltstift noteert. De plannen zullen straks worden opgehangen. In de zaal is het een geroezemoes van stemmen en gelach, en de temperatuur (het is een van die zeldzame zonnige dagen van afgelopen zomer) is gestegen tot ongekende hoogte. Hier in deze zaal vindt de NHG-cursus Werken met verbeteringsplannen plaats. Deze is in beginsel opgezet voor huisartsen, maar in dit geval nemen huisartsen samen met hun assistentes deel. In de cursus worden theorieën op het gebied van praktijkmanagement en kwaliteitsverbetering in praktijk gebracht.

Goed beslagen ten ijs

Inmiddels kent iedere huisarts wel de 'Kwaliteitscirkel van Grol' en de kernboodschappen daaruit. Kort gezegd: 'Bezint eer ge begint; ga met kleine stappen op je doel af en creëer draagvlak.' Het is niet erg zinvol om zonder gedegen voorbereiding een diabetessprekkuur op te zetten alleen omdat de nieuwe praktijkondersteuner dat in een cursus heeft geleerd, zo heeft menig huisarts ervaren. En ook het enthousiasme waarmee kostbare materialen worden aangeschaft om de hygiëne in de praktijk te verbeteren dooft nogal eens na verloop van tijd. Het té vlot opgezette diabetessprekkuur kan makkelijk mislukken, en de desinfectiemiddelen en handschoenen liggen in dozen te verstoffen... Een verbetering in de praktijk aanpakken heeft weinig zin als niet is nagedacht over het rendement, of er wel echt een knelpunt wordt opgelost, en of iedereen die erbij betrokken is het ziet zitten. Wanneer plannen voor kwaliteitsverbetering vaak op niets uitlopen, geeft dat veel frustratie en staat de ontwikkeling van de praktijk stil. En stilstand is achteruitgang! Zorgverzekeraars, organisaties om de huisarts heen, praktijkmedewerkers, collega-huisartsen en patiënten lijken voortdurend een appèl te doen op de bereidheid om verbeteringen door te voeren. De NHG-Praktijkaccreditering veronderstelt dat de huisarts die zijn praktijk toetsbaar maakt, kan laten zien dat hij aan verbeteringsplannen werkt. Via het NHG zijn praktijkconsulenten in te huren om daarbij ondersteuning te bieden, maar je kunt ook zelf ver komen door systematisch en planmatig een kort en krachtig verbeteringsplan op te stellen en uit te voeren. Om dat op een effectieve manier te doen, en er zelf ook nog gezond bij te blijven, is de cursus Werken met verbeteringsplannen ontwikkeld.

Rendement van de cursus

Na de cursus Werken met verbeteringsplannen gaan de deelnemers met een concreet uitgewerkt plan naar huis. Na uitleg over het doel en de aanpak van kwaliteitsverbeteringen in de praktijk oefenen de deelnemers in het plannen maken. Dat doen ze eerst met een simpel onderwerp, om de techniek in de vingers te krijgen. Daarna gaan ze op zoek naar

onderwerpen in hun eigen praktijk die voor verbetering vatbaar zijn. Die onderwerpen kunnen sterk uiteenlopen. Een paar voorbeelden:

- ▶ het organiseren van werkoverleg met de praktijkassistentes;
- ▶ het invoeren van functioneringsgesprekken met de praktijkmedewerkers;
- ▶ het opzetten van een terugbelsprekkuur;
- ▶ het delegeren van cervixuitstrijken aan de praktijkassistente;
- ▶ het samenstellen van een takenpakket voor de praktijkondersteuner;
- ▶ het herinrichten van de wachtkamer;
- ▶ het terugdringen van de werklust;
- ▶ het maken van een persoonlijk nascholingsplan.

Onderwerpen dus op het gebied van praktijkvoering, praktijkmanagement en persoonlijk functioneren. De deelnemers helpen elkaar bij het maken van een plan en wisselen ondertussen veel ervaringen uit. Dat stemt tot tevredenheid, zo lezen we uit de evaluaties. Een deelnemer merkte op: 'Omdat deze cursus niet in de theorie bleef hangen en ik met mijn eigen probleempunten heb gewerkt, ga ik er ook zeker iets mee doen. Maar daarnaast was het erg leuk en ondersteunend om met collega's te praten over hun knelpunten en hoe zij die gaan oplossen.' Een andere deelnemer schreef: 'Een echte dokterscursus, oplossingsgericht! Niet alleen denken, maar ook doen!'

Praktijkmedewerkers erbij

Wanneer huisartsen en hun praktijkassistentes en/of -ondersteuners samen de cursus volgen heeft dat positieve bijkomstigheden. De assistentes brengen vanuit hun eigen invalshoek andere aspecten in die relevant zijn voor de verbeteringsplannen. Hun betrokkenheid bij onderwerpkeuze, doelen en werkwijze leidt ertoe dat zij verantwoordelijkheid nemen voor de uitvoering van het plan.

Cursussen in de regio

De cursus is het meest geschikt om te worden georganiseerd in het kader van de regionale nascholing, door WDH, ROS of andere organisaties die de nascholing en het kwaliteitsbeleid ter harte gaan. Regionale nascholing geeft de organisatoren inzicht in de door huisartsen ervaren knelpunten, en de deelnemers kunnen elkaar gemakkelijk bereiken voor overleg of uitwisseling, ook na de cursus. Zo is het goed mogelijk een vervolg te geven aan de cursus door begeleide intervisie te organiseren.

De cursus is geaccrediteerd voor 5 punten. Informatie over de cursus is te verkrijgen bij ondergetekende (e-mail l.vanderjagt@nhg-nl.org, tel. 030-288 17 00).

*Liesbeth van der Jagt, andragoloog, senior-wetenschappelijk medewerker en coördinator NHG-sectie Advisering en Scholing
Met dank aan Marian Kuijs, netwerkcoach ROS Almere*