

Accreditering van de huisartsenpraktijk: Dokter Bob loopt naast zijn schoenen!

In een 'feuilleton' verhaalde *In de praktijk* de afgelopen maanden over de gang van zaken rond visitatie en accreditering van de huisartsenpraktijk. De afleveringen behandelden:

- ▶ de voorbereiding, aanmelding en intake;
- ▶ de gegevensverzameling;
- ▶ de visitatie door de VIA-consulente;
- ▶ het feedbackgesprek;
- ▶ het maken van verbeteringsplannen;
- ▶ het bezoek door de accreditateur.

In dit nummer is de accreditering een feit en wordt gekeken naar het vervolgtraject.

Dokter Bob bestijgt de drie stoep treden naar de voordeur van het praktijkgebouw en blijft dan even met gefronste wenkbrauwen staan. Wat ziet hij? Stof??? Hij haalt de smetteloos witte zakdoek tevoorschijn die hij altijd paraat heeft voor noodgevallen, en laat daar een druppeltje spuug op vallen. Dan veegt hij zorgvuldig over een opvallend blauw vlakje, net boven de namen van hem en zijn collega's. 'Zo', denkt hij tevreden, 'dat ziet er heel wat beter uit!' Pas dan pakt hij zijn sleutels om naar binnen te gaan.

Zijn assistente is er al. Ze zit aan de balie met haar fonkelnieuwe headsetje op.

'Sibille, er zat alwéér stof op het accrediteringslogo!', valt dokter Bob met de deur in huis.

'Het is of de duvel ermee speelt', lacht Sibille. 'Zouden ze die dingen soms magnetisch hebben gemaakt?'

'Misschien moeten we er een glasplaatje voor laten zetten', oppert dokter Bob.

'Mét een gouden lijstje, zou ik zo denken', straalt Sibille. Dokter Bob meent even een zweempje sarcasme in haar stem te bespeuren, maar bedenkt zich dan dat Sibille nooit de spot met hem zou durven drijven.

'Goud niet, dat is te protserig', denkt hij hardop. 'Maar zilver zou misschien wel chic staan bij dat blauw.'

Als hij naar de wachtkamer loopt hoort hij Sibilles stem hem achterna zingen: 'Oh ja, óók goedemorgen, dokter Bob!'

'Goedemorgen!' roept hij over zijn schouder, en controleert met één blik of de informatiefolders voor de patiënten over de praktijkaccreditering nog wel op hun prominente plaats liggen én of het ingelijste affiche recht hangt. Alles is gelukkig keurig in orde...

Dokter Bob heeft zijn accreditering binnen, en dat wil hij weten ook. Op al het drukwerk van de praktijk – van briefpapier tot receptenblokjes – prijkt het accrediteringslogo. Hij heeft zelfs kleefbriefjes waar het logo op staat, en ieder wisselwasje schrijft hij daar nu op. Maar eerlijk is eerlijk: hij heeft er hard genoeg voor moeten werken. Weliswaar hebben alle praktijkmedewerkers hun steentje bijgedra-

gen aan het opstellen en in gang zetten van de verbeteringsplannen, maar omdat diabetes mellitus – de specialisatie van dokter Bob – als eerste is aangepakt, wordt hij toch het zwaarst belast. Samen met Sibille natuurlijk, want die is met haar accurate echt goud waard. Toch heeft hij alweer een nieuw voorstel voor het praktijkoverleg van die middag bedacht.

'Wat zouden jullie ervan vinden als we een praktijkondersteuner aanstellen?', vraagt hij tijdens de rondvraag.

'Veel werk zeker, je patiënten op de juiste streefwaarden krijgen?', bitst dokter Monique.

'Ja, dat is het zeker', geeft dokter Bob ruitertoe. 'Maar vergeet niet dat volgend jaar jij aan de beurt bent, als we de astma en COPD gaan aanpakken. Het gaat trouwens niet om de hoeveelheid werk alleen, maar vooral ook om het soort werk. Ik voel me heus niet te goed voor routinematige handelingen, maar die kunnen natuurlijk net zo goed of beter door een ander worden gedaan. Bovendien kan zo'n praktijkondersteuner ons helpen bij het verzamelen van de gegevens voor de komende evaluatie.'

'Komende evaluatie? Hoe ging dat vervolgtraject ook alweer precies in z'n werk?', vraagt dokter Eric.

'De accreditering is verleend voor één jaar', vertelt dokter Bob. 'Dus moeten we kunnen aantonen dat we in die periode structureel hebben gewerkt aan onze verbeteringsplannen en de beoogde doelstellingen hebben gehaald. Bovendien moet in het tweede jaar weer aan verdere kwaliteitsverbetering worden gewerkt aan de hand van het feedbackrapport van de visitatie. Opnieuw moeten daarvoor verbeteringsplannen worden ingediend die de NHG-accrediteur beoordeelt. Als die alles in orde vindt, wordt de accreditering met een jaar verlengd. Dat herhaalt zich voor een derde jaar, en dan is de cyclus rond. Willen we een geaccrediteerde praktijk blijven, dan begint daarna het hele verhaal van voren af aan: gegevensverzameling, praktijkvisitatie, feedbackrapport, verbeteringsplannen, bezoek van de accreditateur enzovoort.'

'We hebben ons wel wat op de hals gehaald', beseft dokter Eric. 'En wat gebeurt er als we er de boel laten versloffen en we de doelstellingen niet halen?'

'Als we daarvoor niet heel goede redenen kunnen aandragen, dan raak jij dat mooie accrediteringslogootje op de voordeur dat je zo graag wilde hebben weer kwijt', antwoordt dokter Bob.

'Oepsss, dat kunnen we niet hebben!', roept dokter Eric.

'Nee, dat kunnen we zeker niet hebben', vindt ook dokter Bob. 'Dat logo staat prima op die voordeur, en wat mij betreft blijft het er altijd hangen!' (AS)

Einde

