

Minder focus regels, meer ruimte

De landelijke koepelorganisaties InEen, LHV en NHG presenteren hun gezamenlijke *Kwaliteitsbeleid in de huisartsenzorg*. Het is een heroriëntatie, waarin samen leren en verbeteren op basis van de intrinsieke motivatie een grotere plaats krijgt dan het naleven van regels en de controle daarop.

De wijze waarop huisartsen aan kwaliteit werken, is uitgegroeid tot een ingewikkeld speelveld, stellen de drie partijen. Huisartsen vinden kwaliteit méér dan alleen richtlijnen toepassen en focussen op metingen en uitkomsten. Door de best passende zorg te verlenen, willen ze inspelen op de noden en behoeften van patiënten. De mogelijkheden om hieraan tegemoet te komen nemen toe, maar tegelijkertijd wordt de huisarts gehinderd door toenemende werkdruk en dreigende capaciteitstekorten. Het onbehagen over verantwoordingsvereisten en de daarbij horende administratieve lasten stijgt. Ondertussen groeit de aandacht voor kwaliteit. Niet alleen bij de huisartsen zelf, maar ook bij patiënten, zorgverzekeraars en toezichthouders. *Het Kwaliteitsbeleid in de huisartsenzorg* wil in antwoord hierop in beeld brengen wat belangrijk is op het gebied van die kwaliteit. <<

Tekst: Frank van Wijck

Downloaden

De gezamenlijke visie *Kwaliteitsbeleid in de huisartsenzorg* is te downloaden via www.ineen.nl/onderwerpen/kwaliteit. Hier vindt u ook informatie over het Kwaliteitsbeleid op maat van InEen en de besloten, interactieve bouwplaats *Kwaliteit voor leden van InEen*.

‘Grotere rol intervisie’

“De uitleg over het kwaliteitsbeleid is in deze visie mooi opgebouwd en ik kan er ook zeker achter staan. Het is belangrijk dat we als huisartsen nadenken over de vraag hoe we onze zorg zo goed mogelijk kunnen regelen, dat we leren van elkaar en dat we openstaan voor intercollegiale toetsing.

Van je collega’s kun je veel leren, merk ik aan de intervisiegroep die ik zelf leid. Het helpt je om tot oplossingen te komen voor problemen die je in je werk tegenkomt. Het geeft je bovendien spiegelinformatie: waarom vraag je die lab-test aan of die foto? Huisarts is toch een beetje een eenzaam beroep, je hebt soms de neiging om op je eigen eilandje te blijven zitten. Ik zou graag zien dat die intervisie een groter onderdeel wordt van de herregistratie-eisen.

De intrinsieke motivatie om van elkaar te leren is er zeker. Toetsingsgroepen en bijeenkomsten waarin casuïstiek wordt besproken, worden druk bezocht. Daaraan meedoen werkt beter dan moeten voldoen aan regels en onderworpen worden aan controles. Huisartsen werken goed, dus ik denk niet dat het een groep is waarop heel veel controle nodig is. Ze zijn erg begaan met hun patiënten.

Wat ik wel een lastige vind, is de visitatie voor waarnemers, zeker voor degenen die veel losse waarnemingen doen. Voor die groep is het lastig om patiënten betrekken bij je kwaliteitsbeleid. Bij veertig patiënten online enquêtes afnemen is geen sinecure. Ik hoop dat goed wordt gekeken naar de administratieve last die dit met zich meebrengt.” <

Naam: Claire van den Brink-Crans
Functie: waarnemend huisarts en bestuurslid LHV-regio de Gelderse Rivieren



intrinsieke motivatie

‘Accreditatiemoeheid’

“In onze zorggroep hebben we een paar jaar geleden een start gemaakt met zelf ons kwaliteitsbeleid te bepalen. Alle praktijken zijn al jaren geaccrediteerd, en dat leverde ons niet meer op wat we ervan verwachtten. Het leidde tot accreditatiemoeheid, maar niet tot kwaliteitsverbetering. Daarom hebben we in 2015 gezegd: we gaan veel meer van elkaar leren.

Natuurlijk moet je basiskwaliteit op orde zijn en natuurlijk helpen de beschikbare gestandaardiseerde processen hierbij, maar je kunt ook veel leren van elkaar, van de verhalen van patiënten en van incidenten. Daarom werken we nu per praktijk met kwaliteitsconsulenten die informatie ophalen waarover we met elkaar in discussie gaan. Je gaat dan in plaats van naar structurele aspecten naar culturele aspecten kijken, en dat voorkomt een papieren werkelijkheid.

Kwaliteit moet leven, je moet het samen maken. Je moet openstaan voor discussie. Dit uitgangspunt vinden we duidelijk terug in de visie, dus daar ben ik blij mee. De visie belicht de zachte kanten van kwaliteit. Niet dat we nu de harde kanten moeten loslaten, maar daarin zijn we wel doorgeschoten en daarom is het nu tijd om de volgende stap te zetten. Deze visie schetst de weg daarvoor. En ik ben ervan overtuigd dat iedere huisarts daarmee aan de slag wil. Als je ziet dat je iets minder goed doet dan een collega, is het toch je eer te na om daar niets aan te willen doen. Een lerende organisatie is een levende organisatie.” <



Naam: Ronald Roothans
Functie: huisarts en MT-lid bij
Het Huisartsenteam

‘Veilig en vertrouwd’



Naam: Stijn van den Broek
Functie: huisarts en programma-
manager ‘kwaliteit in praktijk’
bij het NHG

“Deze visie biedt duidelijkheid en kan praktijken op een praktische manier helpen kwaliteitsdoelen te stellen waarmee ze aan de slag kunnen. En ook om met elkaar, met patiënten en zorgverzekeraars in gesprek te gaan. De kern is dat je het sámen doet, dat het gaat om de dagelijkse praktijk die aansluit bij de intrinsieke motivatie van de huisarts.

De ruimte die deze visie biedt om als professional jouw eigen verantwoordelijkheid voor kwaliteit te nemen en te leren van elkaar, sluit helemaal aan bij de academische achtergrond van de huisarts. Gecontroleerd worden en verantwoording afleggen, voelt voor huisartsen vaak als betutteling. Binnen een veilige en vertrouwde omgeving doen huisartsen aan intercollegiale toetsing, ze zijn met elkaar in gesprek over hun werk en hun patiënten en gebruiken daarbij feedback op hun eigen handelen.

Deze visie gaat ze helpen om op basis van dit uitgangspunt de kwaliteit van henzelf en hun praktijk verder vorm te geven en steeds te verbeteren. Ook de patiënt biedt hen hiervoor doorgaans alle veiligheid. Als een huisarts aan een patiënt vraagt waar verbeter ruimte voor hemzelf of zijn praktijk zit, kan ik me geen patiënt voorstellen die daar geen serieus antwoord op zou willen geven.

Wat nu nodig is, is dat huisartsen en huisartsenorganisaties binnen hun regio nog meer verbinding met elkaar gaan zoeken en de mogelijkheden om samen te leren en te verbeteren optimaal gaan benutten. Aan InEen, LHV en NHG is het hierbij de taak om ze daarin optimaal te ondersteunen. Het belangrijkste hierin is dat we daarin samen optrekken en het vertrouwen uitstralen dat deze visie de juiste weg is.” <