

Amsterdamse studentenhuisartsenpraktijk heeft NHG-keurmerk sinds 2010

'Deadlines van een externe partij helpen enorm'

We zijn een geëngageerde praktijk en accrediteren hoort daarbij, vinden de Amsterdamse huisartsen Peter Vonk en Emmeke Eijkelkamp (tevens kwaliteitsfunctionaris). Toch duurde het tot 2010 voordat 'Oude Turfmarkt 151/Bureau Studentenartsen' besloot het NPA-traject te doorlopen. "We zagen op tegen de rompslomp."

Het laatste zetje kwam van Huisartsopleiding Nederland, vertelt Peter, tevens hoofd studentenartsen van de Universiteit van Amsterdam (UvA). "Wij zijn ook huisartsopleiders en deze organisatie stimuleerde en faciliteerde het accrediteren sterk. Toen kwamen twee dingen bij elkaar."

Bij de studentenhuisartsenpraktijk – de universiteitsgebouwen liggen om de hoek – werken negen huisartsen, negen assistenten, drie POH's, twee huisartsen-in-opleiding, stagiaires en diverse onderzoekers. Voordat de praktijk aan accreditering begon, werd NPA vergeleken met andere aanbieders, zoals KEMA. De keuze viel op NPA, vooral omdat die door de eigen huisartsenorganisatie NHG is opgezet. De praktijk maakt wel gebruik van een jaarplanning naar het model van KEMA. Daarin staat per maand, kwartaal en jaar precies beschreven wat en door wie moet worden uitgevoerd. Peter: "Een belangrijk managementinstrument, en een elegante en praktische manier om je kwaliteit te borgen." Die planning geeft rust. Emmeke: "Je krijgt een seintje als iets moet gebeuren. Daardoor hoef je minder ad hoc dingen te bedenken en vergt de kwaliteitsborging minder werk."

Veel energie

Op de vraag of de 'rompslomp' is meegevallen, antwoordt Peter: "We moesten zeker véél doen. Hele klappers met verbeterplannen hebben we volgeschreven." Maar, zegt Emmeke: "We konden de workload aan omdat we met veel mensen zijn. En het gaf energie, want het was leuker dan we hadden gedacht."

De accreditatie heeft ook veel opgeleverd, vinden de twee huisartsen. Zo zijn alle processen op orde en beschreven in protocollen. Peter: "We hadden al veel gedaan, maar nog niet alles uitgeschreven. De kracht van accrediteren is dat je deadlines hebt, van een externe club. Dat motiveert.



Peter Vonk en Emmeke Eijkelkamp: "Het gaf energie, want het was leuker dan we hadden gedacht"

Foto: Nout Steenkamp

Als huisartsen zijn wij niet op aarde om plannen te schrijven, maar om zorg te leveren. Daardoor blijft dit soort werk vaak liggen." Vooral het opstellen van een missie en visie vond Emmeke een aantrekkelijk onderdeel. "Heel leuk om te doen." Benoem je verbeteronderwerpen, dan wordt het ook vanzelfsprekender om ze aan te pakken en te controleren, vult Peter aan. "Zo wisten we al dat we na de vakanties altijd overvolle spreekuren hadden. Daar ga je dan maar eens een verbeterplan voor maken."

Open voor argumenten

Emmeke is van mening dat een intrinsieke motivatie om te accrediteren belangrijk is; protocollen schrijven doe je voor jezelf en voor je praktijk. "Als het niet nuttig is, doen we het niet", zegt ze stellig. Zo heeft de praktijk een aangepast protocol opgesteld voor polyfarmacie. Met een zo jonge patiëntenpopulatie komt dat slechts bij een

handjevol patiënten voor. Emmeke: "Met NPA hebben we daar geen enkele discussie over gehad. Daar staan ze open voor argumenten." Nu de praktijk zijn vijfde jaar in gaat, is accrediteren "wel een beetje routine" geworden. Peter: "Maar we dagen onszelf graag uit. Sowieso door het nieuwe format (versie 2011, red.), maar ook door nieuwe verbeterplannen te schrijven."

De 2011-versie van NHG-Praktijkaccreditering sluit goed aan bij de fase waarin de praktijk nu verkeert, is Emmekes analyse. "Aan de basiseisen voldoen wij al lang. Deze versie legt meer nadruk op kwaliteitsborging en dat is voor ons interessanter. Die tillen we daarmee toch naar een hoger niveau." Eén kritiekpuntje heeft Peter op NPA. "Dat je een paar suffe stickers en een speeltje krijgt, maar wel zelf het keurmerk bordje voor je praktijk moet regelen en kopen. Dat vind ik raar."