

Hoe gaan wij om met de risico-analyse?



Janet Kist

Den Haag

Janet Kist is huisarts, manager en kwaliteitscoördinator bij SHG Lage Veld, een praktijk met vier huisartsen, elf medewerkers en twee aios in Den Haag. Ze is tevens medisch adviseur van de Stichting Haagse Gezondheidscentra, waar Lage Veld, zeven andere gezondheidscentra en vier apotheken onder vallen.



“Dit is ons vijfde, bijna zesde accrediteringsjaar. Ik vind het leuke van accrediteren dat je op een andere manier naar je praktijk kijkt: proactief in plaats van reactief. Uit onze eerste risicoscan van 2011 kwam dat we onze – overigens zeer deskundige assistentes – beter moesten scholen in de triage van spoedeisende hulpvragen. Daar hebben we er niet zoveel van. Het plan om dit aan te pakken zat al een tijdje in mijn hoofd, maar sinds de risicoscan stellen we het onderwerp twee keer per jaar aan de orde in de maandelijkse scholing. Ik vind de risicoscan wel subjectief: je stapt uit je functie, kijkt naar de praktijk en maakt zélf een inschatting van de risico’s. De vragen zijn nogal open en niet altijd even duidelijk. Het belangrijkste om risico’s in de praktijk te beperken vind ik een open en eerlijke sfeer, waarin incidenten en klachten bespreekbaar zijn en die uitnodigt om elkaars verbeterpunten te benoemen.”