

Volop ontwikkeling in praktijkaccreditering

NHG-Praktijkaccreditering bestaat nu twaalf jaar, maar NPA (NHG Praktijk Accreditering bv) zit niet stil. Integendeel. Op basis van feedback van deelnemers en klanttevredenheidsonderzoek houdt NPA de praktijkaccreditering regelmatig kritisch tegen het licht. Dit leidde de afgelopen jaren tot een aantal fikse aanpassingen. In 2018 zet NPA in op verdere verlichting van de administratieve last voor deelnemers. Daarnaast ontwikkelde NPA een certificering voor zorggroepen en wordt gewerkt aan een certificering voor huisartsenposten en regio's. Het uitgangspunt is altijd de vraag uit het veld en ontwikkeling vindt plaats samen met het veld.

In het kader van de actie 'Het roer moet om' is in vele facetten van de zorg gekeken naar de mogelijkheden voor vermindering van administratieve lasten. Hierbij kwam ook praktijkaccreditering aan bod. "Het was geen verrassing voor ons dat huisartsen de werkbelasting als groot ervaren", zegt Marc Eyck, directeur van NPA. "We zijn van en voor de huisartsen en horen dit van deelnemers in ons jaarlijkse deelnemersonderzoek. Maar wat nu zo mooi is, is dat inmiddels tachtig procent van onze deelnemers zegt: ik ga een andere huisarts ook aanraden om deel te nemen. De afgelopen twee jaar, sinds de start van 'Het roer moet om' is het aantal deelnemers met 23 procent gegroeid, zeventig procent van alle huisartsen neemt nu deel aan NPA."

Vanwaar dit grote enthousiasme, ondanks de werkbelasting? Eyck: "Ik denk dat ze het als de kers op de taart zien, het keurmerk als bekroning van het doorlopen van het proces van de kwaliteitscyclus."

Investeren aan de start

Toch valt die werkbelasting eigenlijk wel mee, stelt Eyck. Hij legt uit: "Het medisch handelen van de praktijk toets je op basis van de chronische zorgcijfers van de zorggroepen, dit krijg je dus feitelijk aangeleverd. En de patiëntenquête is eens in de drie jaar dertig patiënten bevragen. De grootste last zit aan de start, waarbij je door een lijst kwaliteitsnormen heen moet. Daarna is het upda-



Huisarts Frans Schormans vindt accreditering de moeite waard: "Het verscherpt je bedrijfsdoelstellingen."

ten. Ik wil dat niet bagatelliseren, maar dit kost een paar keer per jaar een middag in de week en je bent dan wel op een gestructureerde en systematische manier bezig met kwaliteitsverbetering." Frans Schormans, huisarts in Medisch Centrum Oud Noord in Tilburg, bevestigt dit beeld. "Zeker als je eraan begint, komt er veel bij kijken", zegt hij, "maar verderop in het proces wordt het makkelijker. De grootste investering zit in de eerste jaren, maar dat zijn ook de jaren waarin je de belangrijkste winst in kwaliteitsverbetering scoort. In zo'n accrediteringsproces krijgen dingen

aandacht die dat normaal niet krijgen, het verscherpt je bedrijfsdoelstellingen. Natuurlijk moet je als huisarts je team enthousiasmeren om er mee aan de slag te gaan, maar het heeft echt praktische meerwaarde voor de kwaliteit van je werk."

Kritisch blijven

In 2018 gaat NPA met de stofkam door het accrediteringsproces heen. "Je kunt het meer lean maken", zegt Eyck. "Dit doe je vooral door overbodige zaken eruit te halen, die er in twaalf jaar natuurlijk toch wel in sluipen. De kern-

vraag moet altijd zijn of de dingen die je uitdraagt ertoe doen met betrekking tot de kwaliteit van de huisartsenzorg. Als je het op basis daarvan scherp stelt, verminder je de werkbelasting." Dit voorkomt echter niet dat na een jaar of vijf accrediteren de praktijk wel op orde is en dus dalend enthousiasme voor het steeds terugkerende proces op de loer ligt. "Dit ondervangen we door thema-audits aan te bieden", vertelt Eyck, "over palliatieve zorg bijvoorbeeld, samenwerken of diagnostiek aanvragen. Die thema's zijn we nu in rap tempo aan het doorontwikkelen. Dan kun je eens per drie jaar een grote audit doen en in de tussenliggende jaren met thema's werken. Het mooie is dat we nu zien dat zorggroepen dit oppikken. Er is al een zorggroep die met zestig huisartsen met zo'n thema aan de slag gaat, dan ben je in je hele regio met kwaliteit bezig." Verder ondersteunt NPA de auditoren nu om een meer coachende en stimulerende rol op te pakken. "Niet als een politieagent kijken of alle vinkjes goed staan dus", zegt Eyck, "maar waardevol auditen."

NPA-Certificering Zorggroep

NPA biedt al een aantal jaar certificering voor zorggroepen. Eyck: "We deden dit eerst per individuele chronische aandoening. Om overlap te voorkomen zijn we nu overgestapt op één certificering voor chronische zorg." RCH Midden-Brabant, de zorggroep waartoe de praktijk van Schormans behoort, heeft dit proces doorlopen. "Ik denk dat iedere zichzelf respecterende organisatie dit zal doen", zegt hij. "Het maakt helder wat je sterke en zwakke punten zijn en helpt je om je verbeteringen te borgen. Bovendien krijg je meer grip op de chronische zorg omdat je vergelijkende cijfers krijgt waarmee je kunt benchmarken. Dat zegt weliswaar niet alles, maar

als je goed scoort heb je toch het besef dat je naar iets moois toe werkt." Als vervolg op de certificering voor zorggroepen kwam vanuit de zorggroepen zelf de vraag of NPA ook het faciliterende deel van hun werk kan certificeren, de zakelijke kant dus. "Die certificering zijn we nu samen met ze aan het ontwikkelen", zegt Eyck. "En er is alweer een nieuwe vervolgstap, want

voor netwerkcertificering om in kaart te brengen hoe goed de samenwerking in de eerste lijn verloopt en de basis te leggen voor verbetering hiervan. Ook dit pakken we op naar aanleiding van vragen uit de regio's. En dat is precies hoe we willen werken: goed luisteren en onze activiteiten afstemmen op wat de mensen uit het veld van ons vragen." <<

Certificering voor chronische zorg én het faciliteren daarvan

we hebben nu ook de vraag gekregen of we een certificering voor huisartsenposten kunnen ontwikkelen. Daar gaan we dit voorjaar mee aan de slag. Ook willen we kijken naar de mogelijkheden

Tekst: Frank van Wijck
Foto Marc van Eyck: NPA
Foto Frans Schormans: Erik Kottier



"We luisteren goed naar wat het veld van ons vraagt", vertelt NPA-directeur Marc Eyck.