



Systematisch en continu werken aan verbetering

## Meer werkplezier door praktijkaccreditatie

*Huisartsenpraktijk De Rode Hoed in Beilen is sinds april 2007 NHG-geaccrediteerd. Hiermee laat de praktijk zien dat zij systematisch en continu werkt aan de verbetering van de kwaliteit van de zorg. Voor de huisartsen zelf is door het accreditatieproces het werkplezier toegenomen. Jacqueline Branbergen is één van de twee praktijkhouders en zij vertelt over haar motivatie voor en ervaringen met praktijkaccreditatie.*

‘Wij liepen in onze praktijkvoering tegen een aantal zaken aan waarvan we ons afvroegen of we ze ook beter konden organiseren. In de hectiek van alle dag kwam het er niet van om daar concrete stappen in te zetten. We hebben toen gekozen voor praktijkaccreditatie omdat we daarmee een methode in handen hadden om onze praktijkvoering in kaart te brengen en te vergelijken met andere praktijken. Natuurlijk heeft dit ons flink wat tijd gekost. Onze assistenten hebben een patiëntenenquête uitgevoerd, mijn collega en ik hebben de gegevens verzameld over onze praktijkvoering en personeelsbeleid. De huisarts die bij ons in loondienst is, heeft uit het automatiseringssysteem gegevens verzameld over de medische zorg. Ikzelf vond het een uitdaging om vanuit een bedrijfsmatige kant naar onze praktijkvoering te kijken. Sjoukje Kruisselbrink, de praktijkconsulent van ProGez, heeft ons hierbij geholpen. Zij was goed in staat om de verbinding te leggen tussen onze praktijkvoering en de beleidstermen vanuit het accreditatieproces.’

### Kleine dingen

‘Het proces van accreditatie heeft ons veel inzicht gegeven, bijvoorbeeld in de samenstelling van ons team. Wij hadden voor twee dagen per week een huisarts in loondienst en hadden het vage gevoel dat het ons niet die extra vrije tijd opleverde die we hadden verwacht. Door een inventarisatie te maken van alle uren die we werkten, werden we bevestigd in ons idee dat we door een andere samenstelling van het team veel efficiënter kunnen werken. Ook op punten zoals de diabeteszorg hebben we meer inzicht gekregen. Wij waren hier al jaren mee bezig en door de aanpak te analyseren, meetbare doelstellingen te formuleren en een helder verbeterplan op te stellen, is onze opzet helderder geworden. Het mooie van zo’n verbeterplan is ook dat het ons

dwingt om er jaarlijks vervolg aan te geven. Vaak ging het ook om hele kleine dingen. Zo kwam uit de patiëntenenquête dat patiënten graag een muzikje wilden horen in de wachtkamer. Door dit te realiseren, losten we ook meteen ons probleem van een gehoorde spreekkamer op.’



*Jacqueline Branbergen: 'Ik heb gemerkt dat je bij praktijkaccreditatie moet focussen op punten die voor de eigen praktijk van belang zijn. Dan behaal je optimaal resultaat.'*

Alle adviseurs van ProGez zijn NHG-erkende praktijkconsulenten. U kunt onze adviseurs inschakelen als u praktijkaccreditatie overweegt en meer wilt weten over de aanpak, de investering en de resultaten.