



Suzanne van Baasbank: 'Je moet voorkomen dat een protocol alleen papier is'

Foto: Nout Steenkamp

Gezondheidscentrum Ermelo 'Trots op die prachtige voorraadkast'



Suzanne van Baasbank werd in september 2012 kwaliteitsmedewerker bij Gezondheidscentrum Ermelo om het accrediteringsproces

te coördineren en te bewaken. Een jaar later was NPA binnen. De HOED heeft 11.500 patiënten. Er werken zes huisartsen, drie POH's, elf assistenten en een praktijkmanager.

Waarom accreditering?

"Vooral om te streven naar uniformiteit. Dit centrum is zes jaar geleden ontstaan uit een aantal huisartspraktijken. Die hebben elk een eigen balie en telefoonnummer gehouden. Dat 'eigen gezicht' wilden we niet kwijt, maar wat achter de schermen gebeurde, wilden we gelijktrekken."

Hoe zijn jullie begonnen?

"Het begin vond ik het lastigst. Je krijgt een map instructies, in woorden die je niet eigen zijn: 'plan, do, act, check'. Het is zo veel informatie dat je niet goed weet wat precies wordt verlangd. Gelukkig konden we gebruikmaken van een adviseur van de regionale Huisartsencoöperatie. Zij zei: "Dit zijn de belangrijkste elf punten, houd je daar aan."

En toen?

"Zijn we protocollen gaan maken. Veel was er al, maar dan gold een protocol voor één praktijk of wist niemand waar het lag. We hebben zelfs extra protocollen gemaakt, voor de assistentspreekuren, een wens van de assistenten zelf. Zij discussieerden samen over de inhoud, ik werkte dat uit en dan bespraken we het nog een keer met de assistenten en de huisartsen. Elke twee weken was er overleg; of met iedereen of alleen de huisartsen en ik."

Zijn jullie ergens van geschrokken?

"Voorheen had elke praktijk eigen voorraadbeheer, eigen inkoop, bij diverse leveranciers. Op een gegeven moment zijn we de voorraad uit alle kamers gaan verzamelen. Pleisters,

naalden, verbandrollen, er was veel over de datum. Nu zit alle voorraad in één kast opgeborgen en hebben we een scansysteem. Dat gaat straks ongetwijfeld besparingen opleveren. En die voorraadkast is prachtig. Daar zijn we zó trots op."

Nog andere positieve effecten?

"Het proces is goed geweest voor de samenwerking, vooral tussen de assistenten. Sommigen werken hier vijftien, twintig jaar. Dan is veranderen niet altijd even makkelijk. Dat ging ook niet zonder slag of stoot. Iedereen zegt nu: het was even zoeken, maar het is de moeite waard geweest. We hebben tegelijkertijd ook een traject van Achmea gedaan: PlusPraktijk. Telefonische bereikbaarheid van 8 tot 17 uur is een van de eisen. Dat hebben de as-

sistenten onderling opgelost. Voor de accreditering hebben de huisartsen zich niet zo heel erg hoeven aan te passen. Ze hebben meer tijd moeten vrijmaken voor overleg. Soms stuitte dat op weerstand, want ze hebben natuurlijk al veel op hun bord. Maar we hebben met z'n allen besloten dit proces in te gaan, dus kun je elkaar daar ook op aanspreken."

Het keurmerk is binnen. En nu?

"Je moet voorkomen dat zo'n protocol alleen een papieren ding is. Iedereen moet er ook mee werken. Daarom hebben we afgesproken dat we tijdens onze maandelijkse 'klinische les' telkens een protocol behandelen. Om het kwaliteitsproces te bewaken is mijn functie een vaste geworden – niet meer op projectbasis – en blijf ik in dienst."