

VERENIGING

BESTUUR

Kwaliteitsvisitaties: ‘Jongens, we moeten weer’

Dr. Bert Oosting

Secretaris NVDV

Drempelvrees, dat is het. En dat nog wel op volwassen leeftijd. De meeste artsen zijn het erover eens dat voorafgaand aan de kwaliteitsvisiteatie er toch een bepaalde drempel moet worden overgestapt om de koe bij de horens te vatten en aan de slag te gaan. Zo ook bij ons in de praktijk. De ‘jongens, we moeten weer’, ‘zijn die 5 jaar nu al voorbij?’ en het ‘nog even niet’ vliegen je om de oren. Ook wij maken ons schuldig aan het bekende uitstelgedrag, waarbij je het papierwerk toch nog maar een weekje laat liggen (en nog eentje), maar uiteindelijk moet eenieder er toch aan geloven. De visitatiedatum ligt nu eenmaal vast en nadert met rasse schreden.

AD HOC

Als medevisitateur ben ik echter ook betrokken bij de andere kant van het verhaal. Ik ben een enkele keer per jaar lid van de visitatiecommissie ad hoc, bestaande uit een lid van de Commissie Visitatie (voorzitter), een medevisitateur (ik) en een ambtelijk secretaris. Voorafgaand aan de visitatie neemt de visitatiecommissie ad hoc de aangeleverde documenten minutieus door. Het is als commissie erg prettig als de juiste informatie, waar je als gevisiteerde op hebt zitten zweeten, voor je neus ligt. De visitatiecommissie kan zich op basis van de eerste informatie een beeld vormen van de praktijk en de dermatologen die er werkzaam zijn. Op de visitatiedag krijgt de commissie pas echt goed inzicht in het reilen en zeilen binnen het dermatologische centrum. Men bezichtigt de praktijk, de documentatie wordt besproken met de dermatologen en er volgen gesprekken met medewerkers, staf en bestuur. Na intern beraad door de visitatiecommissie ad hoc vindt uiteindelijk terugkoppeling plaats aan de gevisiteerde dermatologen.

Als visiteur zelf is een visitatiedag de zo genoemde kers op de taart en enorm leerzaam. Een kijkje nemen in een andere praktijk zorgt ervoor dat je met nieuwe ideeën thuiskomt, of laat je inzien dat je eigen praktijk het op bepaalde punten best goed

doet. Als visiteur sta je wat dat betreft aan de frontlinie van de dermatologie. De gesprekken met de gevisiteerde dermatologen verruimen je blik en je ziet tijdens visitaties dat de nieuwe generatie dermatologen de gevestigde dermatologen scherp houdt en prikkelt. Het enthousiasme van de gevisiteerde dermatologen dat naarmate de dag vordert steeds groter wordt (laten we het vooral niet gaan hebben over de koudwatervrees aan het begin van de dag) zorgt daarnaast vaak voor interessante gesprekken tijdens een visitatiedag, waarbij telkens weer andere aspecten van de dermatologie aan bod komen.

COMMISSIE VISITATIE

De Commissie Visitatie heeft om de maand een overleg waarin men de uitgewerkte visitatierapporten bespreekt en becommentarieert. Tevens denkt de visitatiecommissie na over vernieuwingen. Zo is de ‘visitatie nieuwe stijl’ – bij iedereen wel bekend door het beruchte ‘spinnenweb’ – al een aantal jaren geïmplementeerd en visiteert men de meeste praktijken inmiddels voor de tweede keer via deze methodiek. Naar aanleiding van de Leidraad kwaliteitsvisitaties van de Raad Kwaliteit wordt gesproken over een nieuwe visitatiemethodiek, met het vernieuwde normenrapport als uitgangspunt. Dit tilt de visitaties inhoudelijk naar een nieuw niveau.

BELANG

Waarom is die kwaliteitsvisiteatie van belang? Allereerst natuurlijk omdat elke dermatoloog in het kader van de herregistratie moet deelnemen aan een kwaliteitsvisiteatie. Dit is voor een dermatoloog vaak de hoofdreden om te participeren, echter is dit niet de reden dat visitaties destijds in het leven zijn geroepen. Een visitatie heeft gezien de uitgangspunten die in het kader beschreven staan meerdere doelen. Het geeft inzicht in het eigen handelen via zelfevaluatie, maar ook kunnen een paar nieuwsgierige ogen in de praktijk zorgen voor nieuwe inzichten, mogelijkheden en kansen die buiten het eigen gezichtsveld liggen. Het uiteindelijke doel blijft het verbeteren van de patiëntenzorg.



NUTTIG

Elke keer als je als maatschap in de materie van de visitatie duikt, de documentatie eens goed doorneemt en alles weer eens goed op een rijtje zet, blijkt weer het grote nut van de kwaliteitsvisitatie. Door drukte weet je niet altijd hoe je collega's tegen bepaalde zaken aankijken en ook tegen de verwachtingen in bleek dat er uit de medical audit nog een aantal punten kwamen, die consequent in de statusvoering ontbraken. De uiteindelijke conclusie die de gevisiteerde dermatologen vaak zelf trekken aan het eind van de visitatiedag en bij ons in de praktijk dus ook is: 'We zagen er tegen op, maar het heeft echt nut gehad'. Als visiteur wordt het dan toch nog even spannend, omdat op het moment suprême soms zelfs bijna wordt gezegd: 'We moeten dit eigenlijk vaker doen!', maar vaak nog nét niet. Het blijft dan net op die ene drempel hangen.

UITGANGSPUNT VOOR DE KWALITEITSVISITATIE ZIJN:

Verbeteren: de visitatie is bedoeld als instrument om de patiëntenzorg te verbeteren door de vakgroep een spiegel voor te houden en heeft een kwaliteitsbevorderend karakter.

Vertrouwen: het visitatiemodel is gebaseerd op vertrouwen, waarbij wordt verwacht dat de gevisiteerden de documentatie naar waarheid invullen en de commissie visitatie deze ook met vertrouwen behandelt.

Verdiepen: er wordt gewerkt aan een nieuwe visitatiemethodiek, wat een verdieping is op het huidige visitatieproces waarbij men meer naar de inhoud van de zorg zal kijken.

Verbinden: het gezamenlijk verrichten van de visitatie verbindt maatschapsleden, doordat het accent ligt op zelfevaluatie en het gezamenlijk opstellen van verbeterplannen. Conclusies en adviezen worden nu standaard ter beschikking gesteld aan de Raad van Bestuur en het Stafbestuur, zodat in gezamenlijk overleg verbeteringen kunnen worden ingesteld.