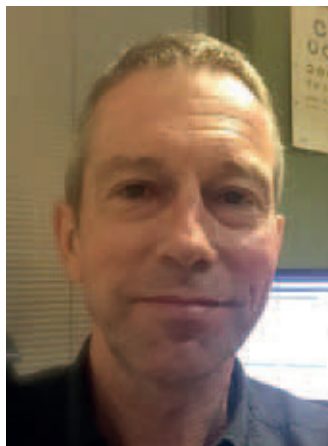


Interview met Hilde de Jong en Theo Boogert

‘Het visitatieprogramma dwingt je om na te denken over je goede en minder goede kanten’



Hilde de Jong



Theo Boogert

Hoe blijf je een goede dokter voor je patiënten? Onder meer door het eigen functioneren periodiek kritisch onder de loep te nemen. Daarom is vanaf 2016 de visitatie een verplicht onderdeel van de herregistratie. Hilde de Jong, hitha in Nieuwegein, en Theo Boogert, waarnemend huisarts, vertellen over hun ervaringen met het doorlopen van het visitatieprogramma.

Hoe verliep het verzamelen van feedback van patiënten?

Hilde de Jong: “Ik werk al zeven jaar in dezelfde praktijk en daar is de bereidwilligheid groot om aan de enquêtes mee te werken. De praktische uitvoering had nog wel wat voeten in de aarde, want ik heb te maken met een patiëntenpopulatie die weinig ervaring heeft met internet. Het online invullen van de enquêtes bleek daardoor echt een struikelblok. Daarna heb ik er in overleg met het Bureau Visitatie Huisartsen voor gezorgd dat mijn patiënten de enquête op papier konden invullen, waarmee de grootste hobbel genomen was. Het viel me trouwens op dat patiënten de enquêtes heel eerlijk en met uitgebreide toelichtingen invullen. Ik heb daar echt bruikbare feedback uit verzameld, zowel medisch-inhoudelijk, organisatorisch als persoonlijk.”

Theo Boogert: “Voor waarnemers ligt dat echt anders. Ik werk al twintig jaar als huisarts, maar als waarnemer bleek het heel lastig om voldoende respondenten onder de patiënten te krij-

gen. Daarnaast vind ik dat de vragenlijst best lastig is om online in te vullen en denk ik dat er door de omvang van de vragenlijst veel respondenten afhaken. Belangrijker nog vind ik de vraag: wat is de beoordeling waard van mensen die mij vaak eenmalig zien? Zijn zij in staat om mij kritisch te beoordelen? Met een vaste patiëntengroep en collega's om je heen is dat natuurlijk een heel ander verhaal.”

Na het verzamelen van alle input moesten jullie zelf met de feedback aan de slag.

De Jong: “Zelf had ik niet eerder zo gestructureerd en uitgebreid, vanuit verschillende hoeken, feedback verzameld. Ik vond het erg leerzaam en leuk om op deze manier naar mijn eigen functioneren te kijken. Het programma dwingt je om na te denken over je goede en minder goede kanten. Ik vond het nuttig om aan de hand hiervan een ontwikkelplan voor de komende periode op te stellen en dit met de gespreksleider te bespreken. Wel vereist het een gedegen voorbereiding van beide partijen.” Boogert: “De gespreksleider wist goed

door te vragen en stelde kritische vragen waarom ik bepaalde punten er juist wel of niet uitgelicht had als verbeterpunten voor de komende vijf jaar. Het doorvragen over die prioriteitsstelling heeft me geholpen om keuzes te maken, dus hier ben ik zeker wel mee opgeschoten. Wel vond ik de tijds- en kosteninvestering heel groot en had ik graag van tevoren geweten dat de tarieven van gespreksleiders onderling erg uiteen kunnen lopen.”

De Jong: “Daar ben ik het volledig mee eens. Een groot deel van mijn schoolingsbudget is hieraan opgegaan. En de tijdsinvestering is fors. Volgens mij ligt hier een belangrijke taak van het NHG om breder voor het voetlicht te brengen in welk kader de gehele visitatieprocedure gezien moet worden en hoe je hier als huisarts mee aan de slag kunt gaan.”

Het doorlopen van het programma geeft inzicht in wat goed gaat en wat beter kan in je werk als huisarts.

Boogert: “Ik denk dat het heel goed is om jezelf te confronteren met je goede en minder goede kanten en hiermee aan de slag te gaan. Toetsing en aandacht voor de kwaliteit van de zorg zijn belangrijk. Wel vind ik het rendement voor mij als waarnemer op dit moment te laag. Een voorwaarde om het nuttig te laten zijn, is om er een uitgebreidere follow-up aan te geven. Want wie bekijkt nu ooit nog of ik daadwerkelijk aan mijn verbeterpunten gewerkt heb?”

Hoe zou de visitatie meer kunnen bijdragen aan de kwaliteitsverbetering in de zorg?

Boogert: “Het komt maar zelden voor dat je bij een collega in de spreekkamer zit en echt ziet hoe hij/zij het doet. Bij waarnemers is dat al helemaal niet het geval. Natuurlijk vraag ik me ook af of ik het goed doe en hoe anderen bepaalde zaken aanpakken. Ik zou er daarom

een voorstander van zijn om echt eens een kijkje in de keuken van een ander te nemen, zoals medisch specialisten dat ook al doen als onderdeel van hun visitatieprogramma. Volgens mij levert dit meer en inhoudelijk waardevollere feedback op.”

De Jong: “Ik kan me goed voorstellen dat de feedbackrapportages of het persoonlijk ontwikkelplan op dit moment bij veel waarnemers in een la verdwijnen. Velen zien het als los zand en dat is zonde. Bij mij is dat niet het geval. Wij zijn als praktijk bezig met de praktijk-accreditering en als onderdeel daarvan heb ik de gegevens sowieso met de rest gedeeld. Ook heb ik de uitkomsten met mijn werkgever gedeeld voor mijn persoonlijk ontwikkelingsplan. Ik wil hier

Meer weten over het visitatieprogramma?

Kijk dan op www.mijnvisitatie.nl. Ook kunt u een visitatievoorlichter uitnodigen die een groep huisartsen gericht kan informeren en vragen kan beantwoorden. U hoeft de voorlichter geen vergoeding te betalen.

Het NHG gaat het huidige visitatieprogramma evalueren. Samen met een groep huisartsen zal onder andere worden gekeken naar haalbaarheid, toepasbaarheid en effectiviteit van het programma. De geschiktheid voor waarnemers krijgt daarbij extra aandacht.

Heeft u vragen? Stuur een e-mail naar info@mijnvisitatie.nl.



**DOORLOOP
HET VISITATIE
PROGRAMMA
HUISARTSEN**

bij benadrukken dat ik het mijn eigen verantwoordelijkheid en die van onze beroepsgroep als geheel vind om zelf met de uitkomsten aan de slag te gaan. Het NHG kan hierin vanzelfsprekend

wel een belangrijke faciliterende rol spelen, zodat het in de toekomst meer wordt ingebed in de dagelijkse praktijkvoering.”

Judith Mulder