

# Van flipperkast naar ladekast

Als de huisartsenzorg steeds meer een 24-uurs karakter krijgt vanwege de combinatie tussen praktijkvoering, huisartsenpost en chronische zorg, is het dan niet logisch te werken met een geïntegreerd kwaliteitssysteem voor het complete etmaal? Die vraag van zes huisartsenorganisaties leidde tot HaZo24.

‘Ik had als huisarts dikwijls het gevoel achter een flipperkast te staan. Van alle kanten kwamen balletjes op me af. Natuurlijk, meestal belandden de balletjes uiteindelijk op de juiste plaats, maar vaak was het proces onoverzichtelijk. Inmiddels is de flipperkast vervangen door een ladekast: ik weet precies welk balletje zich bevindt in welke lade.’

Aan het woord is Eric Cremers van Huisartsenpraktijk Arcade in Tegelen. De ladekast is een metafoor voor HaZo24, een afkorting van “huisartsenzorg 24 uur per dag” en de benaming voor het geïntegreerde kwaliteitssysteem dat is ontwikkeld op initiatief van zes huisartsenorganisaties. Dat gaat om Cohesie (Noord-Limburg), Meditta (Westelijke Mijnsteek en Midden-Limburg), ZIO (Maastricht-Heuvelland), HuisartsenOZL (Oostelijk Zuid-Limburg), PoZoB (Zuidoost-Brabant) en HONK (Noord-Kennemerland).

## Overal dezelfde protocollen

‘Huisartsenzorg beweegt zich steeds meer in de richting van 24-uurszorg’, vertelt Geert Philipsen over de aanleiding van het nieuwe kwaliteitssysteem. Behalve voorzitter van de Raad van Bestuur bij Cohesie is hij voorzitter van de stuurgroep HaZo24. ‘Je hebt het over de huisartsenpraktijk, het werk op de huisartsenpost en het toenemende aantal diagnose behandelcombinaties die nodig zijn om samen met andere zorgverleners chronische zorg te leveren. Het is belangrijk op al die verschillende terreinen bijvoorbeeld te kunnen beschikken over dezelfde protocollen en te werken volgens dezelfde kwaliteitseisen. Daarom zijn we op zoek gegaan naar een alternatief voor het NHG-kwaliteitskeurmerk, de NHG-Praktijk-accreditering.’

## *‘Uniformiteit praktijkvoering, huisartsenpost en chronische zorg’*

### Europese norm

HaZo24 is gebaseerd op de Europese norm voor zorg en welzijn: EN-15224. Deze staat ook bekend als de ISO 9001 voor de gezondheidszorg. De toetsing is gebaseerd op wet- en regelgeving en richtlijnen van de brancheorganisaties voor de huisartsenzorg, zoals NHG, LHV, InEen, IGZ et cetera.

Leni Hager is kwaliteitscoördinator bij ZIO, een van de huisartsenorganisaties die het initiatief namen tot HaZo24. ‘Samen met certificeringsorganisatie Lloyd’s Register en de kwaliteitscoördinatoren van de andere huisartsenorganisaties hebben we de norm vertaald naar de 24-uurs huisartsenzorg’, zegt zij. ‘Bij ISO 9001 staat de patiënt centraal. Wat moet de huisartsenzorg bijvoorbeeld organiseren en borgen om aan de norm te voldoen? Waar zitten de risico’s?’ Het resultaat: uniforme, veilige en kwalitatief goede huisartsenzorg binnen zowel de praktijk, de HAP als de chronische zorg. Hager: ‘Het moet niet uitmaken in welk deel van de huisartsenzorg een patiënt zich bevindt. Dankzij HaZo24 kan hij overal dezelfde kwaliteit verwachten.’

### Inzichtelijk en beheersbaar

Huisarts Cremers: ‘HaZo24 maakt processen inzichtelijk en beheersbaar. Neem het voorraadbeheer. Je wilt bijvoorbeeld niet te veel ampullen hebben, omdat dan het risico bestaat dat de inhoud ervan verloopt. Je wilt er ook niet over te weinig beschikken, want dan loop je de kans dat je misgrijpt. Het managementondersteuningspakket dat wordt gebruikt in HaZo24, geeft je eens in de zoveel tijd een seintje: controleer je ampullenvoorraad.’

### Incident-denken in keten

Zorg voor chronisch zieke patiënten is doorgaans een kwestie van samenspel tussen zorgprofessionals met verschillende achtergronden. De bijbehorende communicatie en afstemming – bijvoorbeeld tussen huisarts en pedicure of podotherapeut – kunnen fouten met zich meebrengen. ‘Een meerwaarde van HaZo24 is, dat je eenvoudig meldingen kunt maken over dergelijke incidenten in de ketenzorg’, zegt Mieke Hoeijmakers, manager Cure en Care bij Cohesie, een huisartsenorganisatie die onder meer chronische-zorg-



*Volgens huisarts Eric Cremers van Huisartsenpraktijk Arcade in Tegelen helpt HaZo24 om continu processen te verbeteren, zowel in zijn praktijk, op de HAP als bij chronische zorg: 'Dat is bijvoorbeeld mogelijk omdat je laagdrempelig kunt melden wat niet goed is verlopen. Ik heb het niet alleen over calamiteiten en meldingen incidenten patiëntenzorg, maar ook over relatief kleine zaken.' (Foto: Erik Kottier)*

programma's ontwikkelt voor praktijken. 'Dergelijke meldingen leiden tot verbetering. Niet alleen in je eigen praktijk, maar zo nodig ook bij alle andere praktijken die werken met HaZo24. Dit systeem stimuleert het incident-denken, want het heeft een module hiervoor.'

Een ander voorbeeld van toegenomen zorgkwaliteit is volgens haar de aandacht voor "de kwaliteitscirkel". 'Dikwijls worden veranderingen geïntroduceerd die verbeteringen moeten opleveren, maar gebeurt daarna niets meer. HaZo24 zorgt ervoor dat de gebruiker de kwaliteitscirkel volgt. Kortweg is dat: plannen, implementeren, evalueren en aanpassen waar nodig.'

### Grip op grilligheid

Werken op een HAP betekent: onregelmatige werktijden, wisselende teamsamenstellingen, onbekende patiënten en een minder vertrouwde werkplek. 'HaZo24 voorkomt dat deze factoren leiden tot minder zorgkwaliteit voor de patiënt', zegt Arne van Groenland, manager Huisartsenposten Noord-Limburg.

Bij elke dienst op een HAP treedt een ander team van huisartsen en assistenten aan – zorgverleners die soms nog nooit of niet vaak hebben samengewerkt. Het is zaak dat het nieuw geformeerde gezelschap dezelfde kwaliteit levert en op identieke wijze te werk gaat als het vorige team én de vaste huisarts van de patiënt. Of zoals Van Groenland het zegt: 'De huisarts die het minst goed op de hoogte is van de afspraken, moet zodanig worden ondersteund door het kwaliteitssysteem, dat de gebruikelijke huisarts zijn patiënt met vertrouwen aan hem overdraagt. Dat is mogelijk dankzij HaZo24, waarin de zaken integraal en eenduidig zijn georganiseerd. Voordeel is ook dat de huisarts op de HAP inlogt in dezelfde computeromgeving als in zijn eigen praktijk. Dat werkt vertrouwd en efficiënt.'

Als manager maakt Van Groenland zelf ook gebruik van HaZo24. 'Ik heb zo prima zicht op wat de collega's doen, zie bijvoorbeeld precies wat de status en voortgang zijn van meldingen incidenten patiëntenzorg. Zijn op tijd de juiste acties ondernomen door de betreffende verantwoordelijken? Weten we waardoor de MIP is veroorzaakt en zijn daar leerpunten aan gekoppeld, eventueel ook voor de andere HAPs?'

Volgens Cremers helpt het systeem hem en zijn collega's ook continu processen te verbeteren, zowel in zijn praktijk, op de HAP als bij chronische zorg. 'Dat is bijvoorbeeld mogelijk omdat je laagdrempelig kunt melden wat niet goed is verlopen. Ik heb het niet alleen over calamiteiten en meldingen incidenten patiëntenzorg, maar ook over relatief kleine zaken. Denk aan een materiaal dat bleek te ontbreken op de spreekkamer, een niet-functionerende printer of een recept dat niet is doorgelopen bij de apotheek. Wat betreft onze praktijk: daar worden elke zes weken de kleine meldingen besproken. Herkennen we patronen en moeten we actie ondernemen?'

### Verbeterplannen

De zes huisartsenorganisaties die de aanzet gaven tot HaZo24, vertegenwoordigen met hun praktijken gezamenlijk ongeveer 841 huisartsen. Philipsen: 'We streven ernaar dat binnen drie jaar negentig procent ervan werkt met het systeem. Het is belangrijk dat ook dáár artsen, assistenten, POH'ers en anderen aan de slag kunnen gaan met verbeterplannen en zo hun kwaliteit en organisatie naar een hoger plan brengen, of het nu gaat om voorraadbeheer, risico-inschatting, calamiteitsmeldingen of functioneringsgesprekken. Verder beogen we een landelijk draagvlak en hopen we dat uiteindelijk nog veel meer huisartsenpraktijken gebruikmaken van HaZo24.'

HaZo24 ging eind 2013 van start met een pilot in alle regio's. In mei kregen voor het eerst praktijken certificaten toegekend door certificeringsorganisatie Lloyd's Register. Vele organisaties en partijen accepteren volgens Philipsen HaZo24 inmiddels: InEen, NHG, LHV, enkele universiteiten, opleidingspraktijken en de apotheekhoudende huisartsen. <<

Gerben Stolk



Huisarts Eric Cremers: 'We doen aan multi-site certificering: omdat alle praktijken werken volgens dezelfde procedures en hetzelfde automatiseringssysteem, kan worden volstaan met de toetsing van slechts een aantal praktijken. Hun uitslag is representatief voor de andere praktijken.' (Foto: Erik Kottier)

### Hulp bij implementatie

Heeft een huisartsenpraktijk oren naar HaZo24? De huisartsenorganisatie waaronder de praktijk valt, helpt dan met de implementatie. Die kan verschillen per huisartsenorganisatie. Ton Cremers, kwaliteitsfunctionaris bij Cohesie, vertelt hoe het gaat in Noord-Limburg. 'Eerst is er een nulmeting. Waar staat de praktijk en waarvan moet werk worden gemaakt? Dan volgt een kick-off-meeting waar alle medewerkers van de praktijk worden voorgelicht over het systeem. We komen dan ook tot een beleidsformulering. Vervolgens vinden in een klein half jaar zes modu-

leavonden plaats, telkens bedoeld voor de professionals die te maken hebben met de betreffende module.'

Het gaat om: Documentatiebeheer en organisatiehandboek, Personeelsmanagement, Facilitair management en voorraadbeheer van medicatie en ver- en gebruikte artikelen, Primaire zorgproces, Meten, analyseren en verbeteren (de nadruk ligt op patiënttevredenheid en prestatie metingen), Management review (hoe heeft de praktijk gepresteerd met de modules en wat zijn de verbeterpunten? Dit is het begin van een nieuwe leercyclus).

Cremers: 'Na de laatste moduleavond gaat de praktijk aan de slag met HaZo24. Ik begeleid de praktijk gedurende dit traject en doe ook de eindbeoordeling. Tot slot is er de audit door certificeringsorganisatie Lloyd's Register.' Handig: het is voor een gecertificeerde praktijk niet nodig jaarlijks een audit te ondergaan. Cremers: 'We doen aan multi-site certificering: omdat alle praktijken werken volgens dezelfde procedures en hetzelfde automatiseringssysteem, kan worden volstaan met de toetsing van slechts een aantal praktijken. Hun uitslag is representatief voor de andere praktijken.'