

VRAGEN UIT DE DAGELIJKSE PRAKTIJK

In huisartsenpraktijken wordt geregeld met tijdelijke medewerkers gewerkt: stagiaires, waarnemers en invalkrachten. Het kan gaan om dokters, assistentes of praktijkondersteuners. Ze kunnen voor langere of kortere tijd aanwezig zijn en soms moet een invaller onvoorbereid meteen aan de slag kunnen. Hoe regel je dat?

Een overzichtelijk kwaliteitsmanagementsysteem voor alles in en rondom de praktijk, een voorbeeld

ANNA SCHMAAL
ASCHMAAL@HZK.NL

De term kwaliteitssysteem is de verzamelnaam voor alle afspraken die binnen en buiten de praktijk zijn gemaakt om op georganiseerde en zorgvuldige wijze te kunnen werken en verantwoorde zorg te kunnen verlenen. Een stappenplan voor dit systeem is te vinden op <https://www.nhg.org/praktijkvoering/kwaliteit/kwaliteitssysteem/>.

Er zijn verschillende mogelijkheden om deze afspraken te beheren en te borgen in een kwaliteitsmanagementsysteem. Een dergelijk systeem kan ingericht worden in programma's als Zenya of Teams, maar kan ook volledig ingekocht worden bij partijen als Huisartsmonitor of Woodwing. Daarnaast is het mogelijk het 'offline' vast te leggen in documenten.

Praktijkmanagers van de Huisartsen Zuid Kennemerland (HZK) hebben een tweetal overzichtelijke documenten ontwikkeld naar voorbeeld van het NHG-advies. Anna Schmaal, praktijkmanager, beschrijft ze voor u.

'Er is bewust gekozen voor Excel en niet voor een online platform/tool. Excel is zelf in te richten en relatief makkelijk in gebruik. De documenten kunnen per praktijk verschillen. Het is aan de praktijk om een keuze te maken welke tabbladen gebruikt worden. Tabbladen zijn eenvoudig te verwijderen, toe te voegen en/of aan te passen.'

De praktijk op orde door twee overzichtelijke documenten

waarin alle zaken rond kwaliteit, personeel en andere handige zaken te vinden zijn. Er is gekozen voor een 'kwaliteitsdocument' en een 'managementdocument'. Met deze documenten maakt u de praktijk minder afhankelijk van een praktijkmanager die alles weet te vinden. Documenten en informatie zijn makkelijker vindbaar. Ook zijn beide documenten prettig in het gebruik voor de accreditatie.

Kwaliteitsdocument

Het kwaliteitsdocument is voor iedereen binnen de praktijk zichtbaar (zie figuur 1). Het bestaat uit een *stamkaart* met daarin alle belangrijke gegevens. Ook het telefoonnummer van de schoonmaak, salarisadministratie, leveranciers, loodgieter en andere externen zijn erin te vinden.

Het volgende tabblad bestaat uit een lijst van alle *protocollen* met auteur en revisiedatum. Daarna volgt het tabblad met de *werkafspraken* uit de verschillende overlegstructuren. Dit is onder meer handig voor het inwerken van nieu-

STAMKAART ADMINISTRATIEF	
Naam praktijk	Huisartsenpraktijk de Praktijk op Orde
Praktijkhouder(s)	HA1 en HA2
Adres	Kwaliteitweg 65
pc + woonplaats	1234AB t Dorp
Website	https://www.praktijkoporde.nl
Telefoonnummer	012 - 4567891
emailadres	info@praktijkoporde.nl
AGB praktijk	1058955
AGB LW	12345678
AGB SV	12345678
Bankrekeningnummer	NL11ABNA0123456789
Kamer van Koophandel	123456789
btw nummer	NL123456789
Leerbedrijf ID organisatie (SBB)	123456789 voor 4 jaar geldig vanaf 11 februari 2020
ZORG	
HIS	Medicom
Lifelineadres	12345678@ms.lifeine.nl

Figuur 1. De stamkaart

we medewerkers. Ook is er een tabblad voor de *jaaragenda* van de praktijk.

In het tabblad bevoegd bekwaam wordt het aftekenen van de medische handelingen met datum bijgehouden.

TIP: ORGANISEER OP EEN AVOND EEN VAARDIGHEDECARROUSEL WAARIN ALLE MEDISCHE HANDELINGEN VOORKOMEN VOOR DE ASSISTENTES EN ONDERSTEUNERS MET EEN DOKTER.

Een belangrijk tabblad bevat de *verbeterplannen*. Dit is een overzicht van alle lopende, toekomstige en afgeronde projecten. Hierin staat de stand van zaken van deze projecten aan de hand van de Plan Do Check Act-cyclus (PDCA). Het idee is dat dit elke drie maanden aangevuld wordt. Dit tabblad vervangt het schrijven van een verbeterplan. Daarnaast kan het als input gebruikt worden voor het jaarverslag.

Managementsysteem

Het managementdocument is alleen voor de praktijkmanager en de praktijkhouders in te zien (zie figuur 2). In Excel is het mogelijk om een wachtwoord op het document te

zetten. Dit is nodig vanwege de privacygevoelige informatie die het document bevat.

Ook dit document bestaat uit verschillende tabbladen, te beginnen met een *fte-overzicht*. In het volgende tabblad is een overzicht te vinden van de stamkaarten van alle *personeelsleden*, zoals geboortedatum, jaar in dienst, salariering, enzovoort. Wanneer uw salarisadministratie een prettig portaal heeft, is dit overzicht niet nodig.

De volgende tabbladen spreken voor zich: *kamerbezetting*, *verzuim*, *jaargesprekken*, *scholing*, *hepatitis B*, *vergewisplicht*. Het is prettig om deze informatie op één plek te bundelen. Het tabblad *scholing* kan eventueel ook in het kwaliteitsdocument worden opgenomen. Medewerkers houden dan zelf hun scholing bij. In het tabblad WTZa is het aantal medewerkers te vinden voor de WTZa-telling.

Ook zijn er tabbladen met een overzicht van alle *contracten* met datum van beëindiging (denk ook aan verwerkersovereenkomsten), welke verzekeringen er zijn en een overzicht met de aantallen voor de vaccinaties. ■

Mocht u interesse hebben in deze documenten, dan kunt u een e-mail sturen naar aschmaal@hzk.nl.

ASSISTENTEN		
normpraktijk	2095	1,23
aantal pt	6350	3,73
Per	uur pw	fulltime
		38
Assistente 1	32	0,84
Assistente 2	27	0,71
Assistente 3	25	0,66
Assistente 4	22	0,58
Assistente 5	32	0,84
totaal	138	3,63
Verschil FTE nodig en aanwezig		0,10

POH-S		
normpraktijk	2095	0,41
aantal pt	6350	1,24
Per	uur pw	fulltime
		38
POH-S 1	24	0,63
POH-S 2	24	0,63
totaal	48	1,26

Huisartsen		
normpraktijk	2095	1
aantal pt	6350	3,03
Per	uur pw	fulltime
		38
Huisarts 1	27	0,71
Huisarts 2	27	0,71
Huisarts 3	27	0,71
Huisarts 4	27	0,71
Vacature	9	0,24
totaal	117	3,08

Vul de geelgearceerde vakjes in.

Figuur 2. Het managementdocument