

# Rol van de doktersassistent

# Visitatieprogramma

# en 360 graden

# feedback



Per 1 januari 2016 moet de huisarts verplicht deelnemen aan het Visitatieprogramma, een eis voor herregistratie. Sabine van Logtestijn, projectleider visitatie bij het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG): 'Als doktersassistent kan je eerlijk zijn over je huisarts.'

TEKST: MARINA HEIJ  
FOTO'S: MARGOT SCHEERDER (NHG)

## Wat is het Visitatieprogramma en waarom is het belangrijk?

Van Logtestijn: 'Je kunt visitatie het best beschouwen als een kwaliteitsinstrument om erachter te komen hoe de huisarts een goede zorgverlener blijft. Door zijn eigen functioneren te onderzoeken, ontdekt de huisarts waar zijn sterke punten liggen en op welke punten ruimte is voor verbetering. Informatie wordt verkregen via vragenlijsten. Deze worden verspreid onder patiënten, collega-huisartsen en praktijkmedewerkers, maar ook bijvoorbeeld onder medisch specialisten, fysiotherapeuten of psychologen met wie de huisarts samenwerkt. We noemen dit 360 graden feedback. Daarnaast vult de huisarts zelf een formulier in. Een stelling uit die lijst luidt bijvoorbeeld: "Ik heb een open en respectvolle houding naar patiënten en hun familieleden." Of: "Ik houd dossiers consequent bij." Daar kan dan vervolgens met 'oneens' of 'helemaal mee eens' op geantwoord worden en alles wat daar tussen zit.'

## Wat gebeurt er daarna?

'Als alle vragenlijsten zijn ingevuld, evalueert de huisarts zelf de feedback. De resultaten kan hij naast die van de zelfevaluatie houden om een totaalbeeld te verkrijgen. Dat kan heel nuttig zijn bij bijvoorbeeld het plannen van bij- en nascholing. Verder heeft de huisarts een gesprek met een ge-

spreksleider visitatie. Op basis daarvan wordt een zogenaamd Persoonlijk Ontwikkel Plan opgesteld, een POP, waarin concrete ontwikkeldoelen worden vastgelegd. Zo weet de huisarts precies welke koers hij moet varen om ook in de toekomst een goede dokter te blijven. Veel huisartsen die hier al aan hebben deelgenomen vonden het goed om een spiegel voorgehouden te krijgen. Het uiteindelijke doel is natuurlijk dat patiënten profiteren van de gemaakte kwaliteitsslag.'

## Hoe vaak moet het?

'Eens in de vijf jaar. Dus in principe loopt het traject synchroon met de herregistratie.'

## Welke ondersteunende rol heeft de doktersassistent in dit geheel?

'Ik kan mij goed voorstellen dat de huisarts met de doktersassistent bespreekt dat dit eraan zit te komen. Het is natuurlijk fijn als de doktersassistent kan helpen bij de organisatie. De vragenlijsten worden ingevuld via Visitatie Online, een digitaal systeem dat automatisch de feedbackrapportages genereert. Maar niet iedereen kan met een pc overweg, voor sommige oudere patiënten is dat nog steeds een lastig verhaal. In dat geval moet de papieren vragenlijst worden uitgedeeld. Dan moet je ook weer bijhouden of ze zijn ingeleverd.'

Bij 360 graden feedback gaat het over de **COMPETENTIES** medisch handelen, samenwerking, communicatie, wetenschap en onderwijs, maatschappelijk handelen, organisatie en professionaliteit.

DOORLOOP  
HET VISITATIE  
PROGRAMMA  
HUISARTSEN

## ‘De herregistratie is niet afhankelijk van deze uitkomsten’

### Wat nog meer?

‘Als doktersassistent kun je meedenken over hoe de huisarts patiënten zou kunnen benaderen om een goed beeld te krijgen. Daarnaast heeft de doktersassistent een voorlichtende functie. Uitleggen waar het precies om gaat, zodat de huisarts dat niet steeds zelf hoeft te doen.’

### Kan je je voorstellen dat de huisarts zijn doktersassistent in de 360 graden feedback betreft?

‘Ja, dat kan ik mij heel goed voorstellen. Iemand met wie je zo nauw samenwerkt, moet in staat zijn om een gefundeerd oordeel over je functioneren te vellen.’

### Kan je je voorstellen dat de doktersassistent dit misschien lastig vindt?

‘Ja, ik snap wat je bedoelt. Je denkt misschien dat een doktersassistent vanwege de arbeidsverhoudingen niet zo snel het achterste van haar tong laat zien. Toch is er geen enkele reden om op wat voor wijze dan ook bang te zijn voor mogelijke repercussies of wat dan ook. Je deelname is namelijk volstrekt anoniem. Dat betekent dat je antwoorden nooit te herleiden zijn tot de respondent. Het is verder juist een motie van vertrouwen dat de huisarts jou meeneemt in zijn 360 graden feedback. Het getuigt van een goede basisrelatie.’



### Maar als je weet dat de herregistratie in het geding is...

‘Ha, nee hoor. De herregistratie is niet afhankelijk van deze uitkomsten. Kijk, waar het om gaat is dat er door deelname kwaliteitsverbetering ontstaat. Het is absoluut niet de bedoeling van dit instrument om die ene rotte appel eruit te vissen. Kort gezegd, het gaat voor de herregistratie om deelname en te kijken naar je eigen functioneren als huisarts.’

### Hoe kan je je als doktersassistent voorbereiden als je bent gevraagd om mee te doen?

‘Dat is eigenlijk niet nodig. Bedenk van tevoren waar je in de dagelijkse praktijk tegenaan loopt,

Voor 360 graden feedback zijn **MINIMAAL 25 PATIËNTEN** en **MINIMAAL VIER COLLEGA'S** nodig.

ZO BLIJFT  
U ALS HUISARTS  
IN CONDITIE

maar maak het niet te ingewikkeld. Wordt de lijst ook aan één van je collega's verstrekt, dan zou ik niet gaan overleggen of samen de antwoorden invullen. Wees gewoon eerlijk en objectief, dat is toch het beste advies dat ik zou willen meegeven.'

### Moet je je gepasseerd voelen als je juist niet wordt gevraagd?

'Daar kan ik niet over oordelen, maar het is niet iets om je druk over te maken, lijkt mij. Sommige huisartsen zeggen: "Ik kies de patiënt die vandaag als eerste op het spreekuur kwam, en morgen die als laatste is geweest". Het gaat er om dat de huisarts een eerlijk en goed beeld krijgt, dus aselectief.

Bij meerdere doktersassistenten in de praktijk zou je huisarts kunnen zeggen: "Ik vraag het aan degene die het langst in dienst is."

#### MEER WETEN?

Kijk dan op [www.mijnvisitatie.nl](http://www.mijnvisitatie.nl) of mail je vraag aan [info@mijnvisitatie.nl](mailto:info@mijnvisitatie.nl).

De **VRAGENLIJSTEN** zijn bedoeld voor: patiënten, collega's en andere zorgverleners, zoals medisch specialisten met wie de huisarts samenwerkt. Ook de huisarts zelf geeft antwoord op vragen over zijn of haar eigen functioneren en competenties.

#### Hoeveel tijd neemt de visitatie in beslag?

'Voor het doorlopen van het hele traject, inclusief de feedbackrapportages en het visitatiegesprek, zal je huisarts een periode van minimaal twee tot zes maanden moeten rekenen. Binnen deze periode is hij of zij er ongeveer 4 uur verspreid mee bezig. Zit de huisarts net voor een herregistratie, dan luidt het advies van het NHG om minimaal een half jaar voor de herregistratie te starten met het visitatieprogramma! ●

## Uitzondering

Moet je huisarts altijd meedoen aan het visitatieprogramma? Ja, evaluatie is verplichte kost voor de herregistratie. Er geldt echter één uitzondering. Als de huisarts kan aantonen dat hij/zij al actief heeft deelgenomen aan praktijkaccreditering (waarbij de praktijk bij goed doorlopen een kwaliteitscertificaat ontvangt), dan hoeft hij of zij niet mee te doen. Het mag natuurlijk wel!

# De NVDA komt naar je toe!



#### Regio

Gelderland  
Noord-Holland  
Limburg  
Friesland  
Den Haag

Donderdag 29 september in Arnhem  
Donderdag 6 oktober in Alkmaar  
Zaterdag 15 oktober in Roermond  
Woensdag 26 oktober in Leeuwarden  
Woensdag 2 november in Den Haag

De regio's organiseren contactavonden of -dagen met leerzame scholingen. Je kunt bijpraten met collega's onder het genot van een hapje en drankje en je krijgt een update door de NVDA over de positie van de doktersassistent en wat we allemaal voor je doen. Meld je aan via [www.nvda.nl/jouwregio](http://www.nvda.nl/jouwregio)

#### Enthousiasme gezocht!

Heb je zin om af en toe iets leuks te helpen organiseren bij jou in de buurt? Bijvoorbeeld een scholing. Of wil je meedenken over plannen en activiteiten van de NVDA? De regio's Den Haag en Groningen zijn op zoek naar enthousiaste doktersassistenten met een hands-on mentaliteit die incidenteel iets samen willen doen. Heb je interesse en/of wil je eerst meer informatie? Mail dan naar Menkelien Sikkema, vrijwilligerscoördinator bij de NVDA, [vrijwilligers@nvda.nl](mailto:vrijwilligers@nvda.nl) ●