

Eenduidige opvatting van kwaliteit

Marjan Heukers (42) is beleidsmedewerker bij de LHV-Apotheekhoudende Afdeling. De apothekhoudende huisartsen doen het al heel goed, vindt ze. "Zichtbare Zorg moet vooral zorgen dat er één taal voor kwaliteit komt."

Waarom vindt u Zichtbare Zorg belangrijk?

We zitten met alle partijen aan tafel en bedenken samen wat kwaliteit is. De laatste jaren liepen we er tegenaan dat iedereen zelf ging bepalen wat kwaliteit is. Die opvattingen kwamen niet overeen. Daarom vind ik het goed dat we dat nu gezamenlijk doen. Dat er één taal en één manier voor komt.

Wat hoopt u dat het oplevert?

Ik hoop vooral dat we erin slagen om kwaliteit eenduidig te definiëren, en ook om het niet al te groot te maken. Want het laatste waar onze apothekhoudende huisartsen op zitten te wachten is dat ze nog meer moeten aantonen en nog meer administratieve lasten krijgen. De LHV-Apotheekhoudende Afdeling let niet alleen op of de indicatoren wel goed zijn, maar ook op de hoeveelheid. Het gaat niet om het instrument, daarom is er een grens aan de hoeveelheid indicatoren die wij acceptabel vinden. We moeten eerst bekijken wat we al registeren en wat we daaruit kunnen halen.

Wat hebben de apothekhoudende huisartsen aan Zichtbare Zorg?

Ze kunnen eenvoudig laten zien dat ze goede kwaliteit leveren. Patiënten waarderen het totaalpakket aan zorg. De patiënt komt op consult en krijgt direct aan de balie de medicatie mee. Dat is ideaal. Wij meten de patiëntervaringen op dit moment al, apothekhoudende huisartsen kunnen zich laten certificeren bij KEMA. Die ervaringen zijn goed. De werkwijze voor Zichtbare Zorg, waarbij de artsen zelf patiënten moeten benaderen, is dezelfde als bij onze certificering. Dertig procent is gecertificeerd, dus voor hen is het niet veel extra werk. Voor de rest natuurlijk wel.

Wat inspireert u in uw werk?

Ik vind de apothekhoudende huisarts charmant: het is echt een totaaldokter. Deze artsen werken veelal op het platteland, in Friesland, Zeeland of Limburg. Daar is het veel handiger om die twee op één adres te hebben, een aparte apotheek kan niet uit. Ze zijn wat informeler dan andere artsen. Wij hebben nauw contact met hen, onze praktijkadviseurs gaan langs om hen te adviseren over bijvoorbeeld wetgeving of de gang van een recept.

Hoe ziet u de toekomst van de zorgkwaliteit?

Voor apothekhoudende huisartsen zie ik het positief. Zij voldoen aan de normen, moeten hier en daar misschien een procedure aanpassen. Zichtbare Zorg zal ook leiden tot bewustwording. Het allerbelangrijkste vind ik dat we dezelfde definities gaan hanteren. Als op dit moment een apothekhoudende huisarts zegt: 'Ik ben gecertificeerd', dan kan de zorgverzekeraar zeggen: 'Daar heb ik niks aan, je moet aan mijn normen voldoen.' Straks is er hopelijk een eenduidige opvatting van kwaliteit.