



OP VISITATIE BIJ FANNY LIE A NJOEK

Protocollen, KEW-dossiers patiëntenenquête? Check

Sinds afgelopen zomer kunnen tandartsen deelnemen aan de nieuwe NMT praktijkvisitatie. Een praktijk wordt gevisiteerd door twee tandartsen en ontvangt zo niet alleen een certificaat, maar vooral veel tips en suggesties. De Amstelveense tandarts Fanny Lie A Njoek meldde zich direct aan.

TEKST: ANNE DOELEMAN, FOTO'S: NFP, UTRECHT

> **L**ast van zenuwen heeft ze niet. Fanny Lie A Njoek hoopt vandaag bij de visitatie van haar praktijk vooral tips en trucs van collega's te krijgen. Ze vindt het geen enkel probleem dat die bij haar een kijkje in de keuken nemen en ook de Nt-journalist is van harte welkom. Hier zijn geen geheimen. Tandartsen en bezoekers Jerry Baas en Wijnand de Vries worden om één uur vriendelijk ontvangen en starten meteen met de rondleiding. Die duurt niet heel lang, want de praktijk in een appartement op de eerste etage is bescheiden van omvang.

Camera's

Meteen in de wachtkamer doet Baas een interessante ontdekking: op een digitaal fotolijstje worden afwisselend alle medewerkers en hun functies getoond. "Leuk", vindt Baas. "Dat ga ik in mijn praktijk ook doen." Langs de toiletten – keurig gescheiden, één voor privégebruik en één voor patiënten – gaat de tocht verder naar de kleine techniekruimte. De afvoeren zijn in orde. Dat de lockers afgesloten kunnen worden, vindt Baas niet overbodig. "Ik heb zelf een paar keer een inbraak gehad. Bij de voordeur heb ik dummies opgehangen van camera's." Dat is voor Lie A Njoek weer een bruikbare tip.

Omdat de praktijk gevestigd is op de eerste etage en er geen lift aanwezig is, is de praktijk niet voor iedereen bereikbaar. Hoe is dat geregeld, wil De Vries weten. Oudere patiënten die de trap niet meer op kunnen, worden verwezen naar een tandarts-geriatrie in de buurt, meldt Lie A Njoek. Een prima oplossing, vindt De Vries.

In de sterilisatieruimte vallen – in positieve zin – de protocollen op. Niet alleen de reinigingsprotocollen hangen keurig in mappen aan de muur, ook zijn alle trays gefotografeerd, zodat de juiste indeling voor iedereen in één oogopslag inzichtelijk is. Er liggen ook een hoop

> hoekstukken; negenentwintig in totaal. “Vroeger reinigde ik ze in de thermodesinfector, maar toen was er bijna maandelijks wel één kapot”, zegt Lie A Njoek. “Nu reinig ik ze in de autoclaaf. Nadeel daarvan is wel dat je zoveel hoekstukken nodig hebt.”

Momenteel is de OPT in een multifunctionele ruimte ondergebracht. Uiteraard geen ideale situatie, hoewel er als er foto's genomen wordt uiteraard niemand in de ruimte aanwezig is en de deur zo kan worden afgesloten dat niemand binnen kan komen. Lie A Njoek is van plan volgend jaar de praktijk uit te breiden met de naastgelegen ruimte. Een goed moment om de OPT elders onder te brengen. “Hou er dan wel rekening mee dat je met de nieuwe Kernergiewet volgend jaar de hoeveelheid straling en de benodigde afstand tot de OPT door een deskundige moet laten toetsen”, waarschuwt De Vries.

Rechter

In de lunchruimte worden de protocollen besproken; de meldcode kindermishandeling, de RI&E, de omgang met prikaccidenten, het KEW-dossier, het hepatitisdossier enzovoorts. Het valt Baas op dat er geen röntgensticker op de kamer met de OPT zit. “Ik weet dat dat nodig is, maar ik vond het niet mooi staan”, lacht Lie A Njoek. De patiëntenenquête die de praktijk enige tijd geleden liet

uitvoeren, wordt doorgenomen. Er zijn veel positieve reacties en ook wat verbeterpunten. Enkele patiënten vonden het bijvoorbeeld niet prettig dat de mondhygiënist instrumenten op hun borst legde; dat gebeurt nu niet meer. En de behandelstoel werd als hard en onprettig ervaren, waarop bij de leverancier direct nieuwe bekleding is besteld. Ook was de naam van de mondhygiënist niet altijd bekend. Die namen zijn nu aan de afspraakkaartjes toegevoegd.

Baas vraagt of Lie A Njoek altijd een informed consent vraagt. Dat blijkt niet het geval. Patiënten krijgen bij behandelingen boven de 150,- euro altijd een begroting mee en bij uitgebreidere plannen een zorg- of behandelplan. “Als de patiënt na het ontvangen van de begroting of zorgplan een afspraak maakt, is dit voor mij een vorm van informed consent”, zegt Lie A Njoek. “Wat is het waard als ik ‘patiënt is akkoord’ op de behandelkaart noteer?”. Toch moet dat wel, geven de bezoekers aan. En zijn er wel eens incidenten? Eén keer stond een patiënt te foeteren aan de balie, omdat hij niet wilde betalen voor een afspraak waarop hij niet verscheen, zegt Lie A Njoek. Die kwestie ligt nu bij de rechter. Verspilde moeite, vindt Baas. “C90 krijgt je nooit vergoed. Die tijd kun je best besteden aan het doornemen van vakliteratuur of iets dergelijks. Je kunt beter meteen toegeven.”

Baas en De Vries spreken kort met twee assistenten. Beide zijn tevreden over werk en sfeer. Er vindt regelmatig overleg plaats en veranderingen krijgen ze ook altijd door Lie A Njoek gemaild. Daarna nemen de bezoekers samen met Lie A Njoek tien willekeurige patiëntendossiers door, waarvoor ze overigens een verklaring van geheim-

Niet ‘inspectieproof’

Vanaf de jaren negentig van de vorige eeuw bood de NMT twee keer een vroege vorm van visitatie aan. De laatste – de IQual-audit- stierf in 2004 een stille dood: te vrijblijvend en te uitgebreid. Vorig jaar startte de NMT met de huidige visitatie, naar voorbeeld van die van de medisch specialisten gedifferentieerde tandartsen en tandarts-specialisten. Doel: het beoordelen of een praktijk voldoet aan de normen van een professionele praktijk en het stimuleren tot verbeteren van een praktijk. Eind vorig jaar werden in een pilot dertien praktijken gevisiteerd. Sinds deze zomer kunnen praktijken zich opgeven voor de echte visitatie. De inschrijvingen vallen wat tegen; er zijn er tot nu toe zo'n veertig. De visitatie is van en voor collega's. Een praktijk wordt gevisiteerd door een hoofdvisiteur; een tandarts die drie dagdelen training krijgt in gesprekstechnieken, wet- en regelgeving en de opzet van een visitatie. Hij wordt daarbij ondersteund door een assistent-visitatieur; meestal een tandarts die zelf ook gevisiteerd gaat worden. Gekeken wordt naar de evaluatie van zorg, het patiëntenperspectief, het functioneren van de praktijk en het professioneel handelen. Een voldoende voor een visitatie levert een certificaat op. Dit is overigens geen garantie dat de praktijk ‘inspectieproof’ is, benadrukt de NMT. Een NMT praktijkvisitatie kost 950,- euro per praktijk plus 200,- euro per tandarts. De visitatie wordt erkend voor KRT-registratie en goedkeuring is vijf jaar geldig. Overigens start ook de ANT vanaf volgend jaar met een visitatietraject, met ongeveer dezelfde principes als de NMT.

Hoofdvisiteur Jerry Baas

“Ik merk bij visitaties dat praktijk eigenaren vaak enorm hun best hebben gedaan om de praktijk op orde te krijgen en daar bevestiging in willen. De richtlijnen zijn niet altijd even duidelijk; je weet nooit zeker of je het helemaal goed hebt gedaan. Een visitatie is dan een goede check. Ik merk vooral dat het wel eens misgaat met het verkrijgen van een informed consent en met ARBO-wetgeving. Daarnaast zijn de patiëntendossiers vaak niet helemaal volledig. Het lijkt me verstandig dat een grote groep praktijken meedoet met visitatie. De zwakke broeders halen we er liever zelf uit dan dat we dat door de inspectie laten doen. Zelf vind ik het erg leuk om in andere praktijken te kijken; je pikt overal iets op.”



De reinigingsprotocollen hangen keurig in mappen aan de muur.



houding hebben ondertekend. In verreweg de meeste gevallen zijn de dossiers compleet en is ook aangegeven waarom voor een bepaalde behandeling is gekozen.

“Is het nodig om een vluchtplan voor de praktijk op te stellen?”, vraagt Lie A Njoek ten slotte. Dat blijkt niet te hoeven bij dit beperkte aantal vierkante meters. Er moet wel altijd een BHV-er aanwezig zijn, wat nu op woensdag niet het geval is. Dit blijkt ook meteen een van de weinige

aandachtspunten te zijn. De visiteurs zijn onder de indruk van de praktijk. “Ik heb het gevoel dat hier continue kwaliteitsverbetering is”, zegt Baas. “De sfeer is goed en over alles is goed nagedacht”, vult De Vries aan. Twee weken na de visitatie komt het visitatieverslag. Oordeel: ‘Fanny Lie A Njoek heeft met goed gevolg de visitatie doorlopen’.

 www.nmt.nl



Assistent-visiteur Wijnand de Vries

“Visitatie is een van de weinige echt kwaliteitsverbeterende instrumenten, meer dan bijvoorbeeld bij- en nascholing dat is. Het is goed om samen een beetje te kunnen sparren. De insteek is om met z'n allen de kwaliteit op te krikken en ook vreugde en efficiëntie in de eigen situatie te houden of krijgen. Visitatie werkt naar twee kanten; zowel de gevisiteerde als de visiteurs leren ervan. Ook is het een handig instrument om de beroepsgroep meer op één lijn te krijgen.”



Praktijkhouder Fanny Lie A Njoek

“Ik vind het verbeteren van kwaliteit erg leuk. Als tandarts en als beroepsgroep wil je een goed beeld uitstralen. Ik vind het positieve van een visitatie dat je tips krijgt over hoe zaken nog beter geregeld kunnen worden. Je dénkt dat je alles op orde hebt, maar dat weet je niet zeker. De visitatie vond ik leerzaam en ook in een leuke, ontspannen sfeer verlopen. Uit het visitatieverslag zijn geen verrassingen gekomen. Er waren twee verbeterpunten: de dagelijkse aanwezigheid van iemand die een BHV-cursus heeft gedaan en het compleet maken van het praktijkdossier van hepatitis B-vaccinaties met titerbepalingen van alle medewerkers. Eerlijk gezegd had ik wel een beetje gehoopt dat er nog meer ideeën en mogelijkheden uit waren gekomen. Ik denk ook dat de visiteurs best wat kritischer zouden kunnen zijn en iets meer kunnen doorvragen. Dan kun je samen nog beter tot verbeterpunten komen.”

