



Mondelinge afspraken vastleggen

In de week waarin ik het boek *Het laatste woord* van Alena Graedon had uitgelezen, waarin een verhaal staat over woorden die betekenisloos worden, kwam de auditeur van het NPA op bezoek. De vervaldata van alle naalden, spuitende instrumentarium waren gecontroleerd, protocollen gereviseerd en geüpload naar het NPA-web. Retour gekomen verbandmiddelen en medicatie van (overleden) patiënten die nog wel eens van pas konden komen, waren zorgvuldig opgeborgen op een plek waar de auditeur niet zou komen. We deden ons kunstje en de auditeur ging weg met het voorstel om astmapatiënten in kaart te brengen. (Hij had waarschijnlijk die ochtend net *De eerstelijns* (september 2018, p. 32-33) gelezen.) Het andere puntje was dat het zinvol was om 'mondelinge afspraken schriftelijk vast te leggen...' Het is dat ik stond toen mij dat verteld werd, anders was ik van mijn stoel gevallen van het lachen. Ik heb in de online Dikke Van Dale opgezocht wat mondeling betekent om zeker te weten dat ik niet fout zat: 'mon-de-ling (bijvoeglijk naam-

woord, bijwoord) 1. in gesproken woorden uitgedrukt; niet schriftelijk'.

Tot zover de betekenis van woorden bij het NPA. Mocht u binnenkort ook een auditeur op bezoek krijgen en deze suggestie krijgen, ik heb alvast een antwoord voor u bedacht: 'Wij vergaderen xx per jaar en daar worden notulen van gemaakt. Op deze manier worden mondelinge afspraken schriftelijk vastgelegd.' Iedereen blij. Als hij daar over doorzaagt, wijs dan op uw inwerkprotocol voor nieuw personeel. Daarin staat dat de nieuwe collega de eerste week een-op-een meeloopt en zo alle (belangrijke) mondelinge afspraken aan bod komen en er daarnaast op wordt gewezen waar de protocollen en notulen te vinden zijn. Kunstje gedaan. Applaus gekregen.

Nog leuker zou het zijn als u de Dikke Van Dale erbij pakt en een échte inhoudelijke discussie gaat voeren. Want als de NPA mondelinge afspraken zo graag schriftelijk wil zien, zou het resultaat een behoorlijke obstructie voor de workflow zijn. Al die kleine dingen die wij dagelijks verbeteren, bijsturen en aanpassen, dat gebeurt in enkele zinnen. Tijdens de koffiepauze, de lunch, een kort overleg. Protocol 34: 'Het schriftelijk vastleggen van

mondelinge afspraken. Werkwijze: alle communicatie gedurende de dag wordt opgenomen om aan het eind van de dag te worden beluisterd door medewerker A die het vastlegt in formulier K.'

Op de website van het NPA lees ik: '... [de] NHG-Praktijkaccreditering is van, voor en door huisartsen. De Deelnemersraad biedt deelnemende praktijken een platform om gericht mee te denken en wensen en ideeën voor te leggen aan de directie van NPA...'

Hebben huisartsen echt zo weinig te zeggen? Of wordt er gedacht dat er weinig te zeggen is?

Marco Blanker schreef in zijn blog* op de dag dat de auditor bij ons langskwam: 'Ik wil geen interessantere audits. Ik wil de komende jaren helemaal geen audit meer (...) We zijn uitgedanst.'

Als huisartsen met zorggroepen tegelijk besluiten dat de manier waarop het NPA is opgezet niet meer voor hen werkt, dan zal de audit moeten veranderen. Hoeven we niet meer jaarlijks een kunstje uit te voeren waar we zelf het nut niet van inzien en dat onze werkwijze niet beter maakt.' ■

* <https://www.medischcontact.nl/opinie/blogs-columns/blog/uitgedanst.htm>