

Handleiding voor het opstellen van een verbeterplan

Februari 2023

Algemeen

Deze handleiding geeft informatie over het schrijven, evalueren en borgen van verbeterplannen. In zo'n plan legt u vast welk onderwerp u aanpakt en hoe in uw praktijk wordt gewerkt aan verbetering van de kwaliteit van de zorg. Vraag alle praktijkmedewerkers actief op zoek te gaan naar verbeterpunten. Dit levert betrokkenheid en zinvolle discussies op.

Om na te gaan waar uw praktijk goed in is, maar ook waar het beter kan, kunt u objectieve gegevens die de basis vormen van kwaliteitsmetingen (onder andere indicatoren) in uw praktijk vergelijken met die van andere praktijken (benchmark).

Besteed daarbij in ieder geval aandacht aan:

- [zorguitkomsten](#)
- [ervaringen van patiënten](#)
- [ervaringen van medewerkers](#)
- [risico-inventarisatie en -analyse](#)
- [incidentenmelding en -verzameling](#)

In het [Bronnenoverzicht spiegelinformatie](#) vindt u naast bovenstaande onderwerpen nog een uitgebreider overzicht van onderwerpen waarop u kunt spiegelen. Spiegelinformatie omvat allerlei vormen van informatie waarmee de huisarts zijn zorgverlening kan spiegelen. Zo kunnen ervaringen gedeeld worden, komen knelpunten aan het licht en kunt u van elkaar leren. Het uiteindelijke doel is het verbeteren van de kwaliteit van hun professioneel handelen en daarmee de kwaliteit van de zorg

Uitwerken van verbeterplannen

U kunt het *format verbeterplan* gebruiken voor het uitwerken van uw verbeterplannen. Formuleer verbeterplannen kort, bondig en in voor alle praktijkmedewerkers begrijpelijke bewoordingen.

In een *kwaliteitsjaarverslag* kunt u de gekozen onderwerpen van uw verbeterplannen benoemen en evalueren. Besteed daarbij aandacht aan een terugblik op het afgelopen jaar en een vooruitblik op het komende jaar.

Taakverdeling

- In de meeste praktijken is een huisarts, praktijkmanager of een andere praktijkmedewerker aanspreekpunt voor het kwaliteitsbeleid. Deze coördinator kwaliteit is verantwoordelijk voor de planning en algemene aansturing rond de verbeterplannen.
- Daarnaast is het aan te raden om voor elk verbeterplan binnen de praktijk een projectcoördinator aan te wijzen die het proces rond dat specifieke verbeterplan leidt en bewaakt.

Toelichting op het format verbeterplan

Bijlage 1. Planning van verbetermogelijkheden

Het is van belang dat u de onderwerpen waarop u een verbeterslag wilt maken prioriteert. De noodzaak, beschikbare tijd en motivatie kunnen hierbij een rol spelen. Leg de onderwerpen die u nu (beargumenteerd) uitstelt wel vast onder potentiële onderwerpen, zodat u ze in de toekomst alsnog kunt oppakken. Voor de overzichtelijkheid is het is aan te bevelen de onderwerpen te categoriseren. U kunt bijvoorbeeld de indeling aanhouden die ook in het bronnenoverzicht Spiegelinformatie wordt gebruikt (medisch-inhoudelijk/praktijkorganisatie/patiëntenervaring/medicatiegebruik/populatgegevens).

Bijlage 2. Schrijven van een verbeterplan

Huidige situatie

De beschrijving van de 'huidige situatie' is gebaseerd op de uitkomst van de kwaliteitsmetingen ofwel de nulmeting. Om te evalueren of de beoogde verbetering is bereikt, is het wenselijk dat de uitgangssituatie wordt vastgelegd.

Gewenste situatie

Formuleer de situatie die u uiteindelijk wilt bereiken als het verbeterplan is uitgevoerd.

Verbeterdoel

Het formuleren van een verbeterdoel is een lastig, maar belangrijk onderdeel. Aan de hand van de **SMART**-criteria controleert u of uw doel duidelijk is beschreven:

- **S**pecifiek: is het doel duidelijk en concreet beschreven?
- **M**etbaar: onder welke (meetbare/observeerbare) voorwaarden of vorm is het doel bereikt?
- **A**ceptabel: is het doel acceptabel voor de betrokkenen?
- **R**ealistisch: is het doel haalbaar voor de praktijk?
- **T**ijdgebonden: wanneer (in de tijd) moet het doel bereikt zijn?

Voorbeeld 1

Huidige situatie: Er is geen overzicht van de voorraden in de praktijk.

Doel: Over een jaar (datum invullen) staan de voorraadlijsten in de computer en worden de voorraden eens per 3 maanden gecontroleerd.

Voorbeeld 2

Huidige situatie: Er is geen werkoverleg tussen de huisartsen en praktijkassistenten.

Doel: Er is regelmatig (geef frequentie aan) werkoverleg tussen huisartsen en praktijkassistenten, waarvoor een agenda, verslag en jaarplanning worden opgesteld.

Mogelijke knelpunten en oplossingen

Bij het formuleren van een verbeterplan is het zinvol om vooraf na te denken over knelpunten die het bereiken van het doel in de weg kunnen staan. Denk ook na over mogelijke oplossingen.

Voorbeelden van knelpunten zijn: een krappe behuizing, tijdgebrek, het vinden van de juiste scholing, financiële aspecten en onvoldoende personele capaciteit.

Bevorderende factoren

Er kunnen factoren zijn die het bereiken van het verbeterdoel vergemakkelijken. Dergelijke bevorderende factoren kunnen reden zijn om een bepaald onderwerp juist nu aan te pakken. Voorbeelden van zulke factoren zijn: motivatie, personele capaciteit, financiering en/of zo mogelijk aansluiting bij lopende projecten.

(Tussentijdse) evaluatie

Evalueer bij voorkeur elk kwartaal de stand van zaken en het plan van aanpak. Het is handig om van elke (tussentijdse) evaluatiebespreking een kort verslag te maken waarin u de stand van zaken beschrijft. Bespreek de tussentijdse verslagen ook met uw team. Dit vergroot hun betrokkenheid. Ga na of de praktijk op schema loopt en zoek oplossingen voor eventuele knelpunten en stel zo nodig het plan van aanpak bij.

Bijlage 3. Plan van aanpak

Een plan van aanpak zorgt voor een structurele aanpak van de uitvoering van het verbeterplan. In een stappenplan wordt vastgelegd welke actie wordt uitgevoerd, door wie en wanneer. De acties worden zó geformuleerd dat ze meetbaar en specifiek zijn. Ook worden de geplande einddatum en de status vermeld.

Bijlage 4. Eindevaluatie

De evaluatie is een belangrijk onderdeel van het werken met verbeterplannen. In de evaluatie beschrijft u samen met de projectcoördinator of het verbeterdoel is bereikt, dat wil zeggen: of het beoogde resultaat is behaald. Bespreek tijdens de eindevaluatie ook hoe de huisartsen en praktijkmedewerkers het project hebben ervaren en of er dingen zijn die u de volgende keer anders zou doen.

Voor de eindevaluatie kunt u de vragen doorlopen die staan vermeld in het format verbeterplan.

Bijlage 5. Borgen

Borgen wil zeggen: voorwaarden scheppen voor 'blijvend handelen volgens de nieuwe werkwijze'. Het valt niet altijd mee om veranderingen vol te houden. Op basis van het verbeterplan maakt u een plan van aanpak om de verbeteringen in de praktijk te borgen. Controleer en evalueer de uitvoering van dit plan geregeld met de praktijkmedewerkers.

Voor de afspraken over het borgen van de acties waartoe het verbeterplan heeft geleid, kunt u de vragen doorlopen die in het format verbeterplan staan vermeld.