



Actuele informatie

bij Kwaliteitsnormen voor de huisartsenpraktijk

Geldig vanaf 1 november 2017;
vervangt de versies van 1 januari 2016 en 1 juni 2017.





Normen van toepassing voor de deelnemende praktijk

Voor deelnemers aan de NHG-Praktijkaccreditering zijn de volgende normen van toepassing:

- kwaliteitsnormen voor de huisartsenpraktijk, NHG-Praktijkaccreditering versie 2.1
- en deze bijbehorende 'actuele informatie'

Deze 'Actuele informatie' bevat, waar nodig, een nadere uitwerking van de kwaliteitsnormen. Bij de audit toetst NPA de praktijk op het voldoen aan de inhoud van beide documenten.

Aanleveren gegevens vóór de audit

De volgende gegevens zijn minimaal ter inzage nodig voorafgaand aan het auditbezoek:

- **Vragenlijst Kwaliteitsnormen:**

In te vullen via NPAweb, jaarlijks checken op actualiteit en eventueel aanpassen.

- **Gegevens Zorguitkomsten (artikel 22):**

In te vullen in NPAweb of ter inzage tijdens het praktijkbezoek.
Zie blz 3 'Gegevens Zorguitkomsten'.

- **Resultaten patiëntenquêtes (artikel 23):**

In te vullen in NPAweb of uploaden in NPAweb.
Zie blz 3 'Patiëntenquête'.

- **Praktijkdocumenten:**

Uploaden via NPAweb of in overleg met de auditor op andere wijze inzage geven bijvoorbeeld door toegang te geven tot het intranet van uw praktijk. (zie ook de 'Checklist Praktijkdocumenten en Registraties' voor welke documenten vooraf aan te leveren en welke ter inzage tijdens het auditbezoek worden verwacht)

Aangeleverde gegevens mogen ten tijde van de audit nooit ouder zijn dan drie jaar. Naast de bovenstaande verplichte gegevensverzameling, kunt u gebruik maken van de facultatieve vragenlijsten via NPAweb, zoals de thema-audits.



Personeel (artikel 2)

Toepassing van de artikel 2. Betreft: Werken onder supervisie. vastgesteld december 2015.

Onderdeel van artikel 2. Personeel is: 'De praktijk beschikt over voldoende deskundige medewerkers om verantwoorde zorg te kunnen leveren'. Indien een basisarts onder supervisie werkt van een geregistreerde huisarts, dan wordt het standpunt van LHV (BK/00.038.657 d.d. 17 maart 2005) voor de NHG-Praktijkaccreditering als volgt toegepast:

- In een situatie waar sprake is van 'één-op-meer supervisie' is het niet mogelijk dat de NHG-Praktijkaccreditering van toepassing wordt verklaard.
- In een situatie waar sprake is van 'één-op-één supervisie' kan de NHG-Praktijkaccreditering wél van toepassing worden verklaard mits aan de organisatorische voorwaarden, zoals in het standpunt verwoord, wordt voldaan.

Deze voorwaarden zijn:

- regelmatige patiëntenbesprekingen, bij voorkeur dagelijks en zeker van alle patiënten met meer complexe problematiek;
- een helder georganiseerd samenwerkingsverband waarin kwaliteit geborgd is door middel van werkafspraken en protocollen;
- minimaal jaarlijks functionerings-/evaluatiegesprekken en verslaglegging hiervan;
- afspraken over consultatie van de supervisor;
- afspraken over de bereikbaarheid van de supervisor bij spoed.

De mate waarin aan de voorwaarden wordt voldaan zal tijdens de audit worden getoetst.

Infectiepreventie (artikel 12)

Toepassing van artikel 12, vastgesteld 19 oktober 2017.

NHG heeft de 'Richtlijn Infectiepreventie in de huisartsen- en verloskundigenpraktijk' (2017) gepubliceerd als vervanging van de WIP-richtlijn. Deze nieuwe richtlijn is ook van toepassing voor deelnemers aan de NHG-Praktijkaccreditering.

NPA zal tijdens de audit toetsen op het voldoen aan de minimumnormen uit de richtlijn. Zie hiervoor www.nhg.org/overzicht-minimumnormen

Hierbij zal de volgende overgangsregeling worden gebruikt:

- Tot 1 juni 2018 zal NPA géén afwijkingen formuleren op de minimumnormen voor zover deze meer expliciet of strenger zijn dan de eerdere normen voor NHG-Praktijkaccreditering.
- Wel zal NPA op de minimumnormen letten en deze zo nodig tijdens de audit te bespreken.
- Als er nog geen conformiteit is, leidt dit tot een opmerking, met verwijzing naar de richtlijn.
- Vanaf 1 juni 2018 zal NPA wél toetsen op juiste implementatie van de minimumnormen en hierop zo nodig afwijkingen formuleren.

De huidige NPA-normen van Artikel 12 blijven onverminderd van kracht.

Triage (artikel 16)

Toepassing van artikel 16, vastgesteld december 2015

Aan de tekst 'Zelfstandig door anderen dan de huisarts afgehandelde hulpvragen worden geregistreerd en door de huisarts geautoriseerd' wordt toegevoegd: 'voor zover noodzakelijk'.

Dit betekent dat de praktijk dan minimaal een werkafspraken heeft om aan te kunnen tonen hoe 'voor zover noodzakelijk' wordt toegepast.

Toelichting

NPA wil voorkomen dat er een administratief beleid ontstaat zonder enige zinvolle bijdrage aan de kwaliteit van de zorg. Alles willen laten afvinken, noteren en autoriseren is niet het doel van deze norm. Maar er zijn contacten, waarbij iedereen wel triage toepast of een advies geeft; die wil je als praktijk wel vastleggen en autoriseren in belang van zowel de medewerker, als de patiënt, als ook de huisarts. Bij het nemen van de besluiten "hoe, wat, wanneer" speelt de scholing, de ervaring van de medewerker, al langer in de praktijk werken, de patiënten kennen, de grootte van het team en de praktijk e.d. een rol. Om de kwaliteit van het geboden advies en de triage toch goed te regelen en de borging te kunnen laten zien, voldoen de huidige HIS-systemen nog niet in voldoende mate.

Gegevens Zorguitkomsten (artikel 22):

Toepassing van artikel 22, vastgesteld oktober 2017.

Vanaf 1 november 2017 zijn de indicatoren Medisch Handelen voor de NHG-Praktijkaccreditering beperkt tot de actuele indicatoren 'Transparante Ketenzorg'. (Zie op de website van InEen het onderdeel 'Indicatoren landelijke benchmark ketenzorg' huidig jaar <https://ineen.nl/onderwerpen/informatiebeleid-en-uitwisseling/benchmark>).

De scores van de praktijk op de indicatoren moeten tijdens de audit beschikbaar zijn. De auditor bespreekt met de praktijk de actuele scores, de ontwikkeling van de scores en op welke wijze de praktijk werkt aan verbetering van de scores. Scores kunnen, mits toewijsbaar aan de praktijk, naar keuze worden ontleend aan het HIS, het KIS, een zorggroep-rapportage of een andere beschikbare rapportage. De scores kunnen via NPAweb worden ingevuld of tijdens de audit ter inzage worden gegeven.

Bij de kwaliteitsnormen zijn geen driejaarnormen als minimumwaarde geformuleerd. Via NPAweb blijft de praktijk de mogelijkheid behouden om haar scores voor de gehele set NHG-indicatoren in te vullen en te spiegelen met andere praktijken.

Patiënten-enquêtes (artikel 23)

De norm is dat een deelnemer minimaal eens per drie jaar de ervaringen van patiënten meet met behulp van een enquête op niveau van de huisarts en de praktijk. U kunt daarvoor gebruik maken van de NPA-enquête, die gebaseerd is op de Europep-enquête.

Als alternatief kunt u ook gebruik maken van andere enquêtes, mits deze door NPA zijn goedgekeurd. De resultaten moeten ook in dat geval altijd zowel op praktijkniveau (elke locatie) als individueel huisartsniveau beschikbaar zijn.

Let op dat niet elke enquête deze informatie standaard levert.

De volgende alternatieve enquêtes zijn op dit moment erkend:

- Eerstelijnsgezondheidscentra door Cliënten Bekeken (ECB) van de Patiëntenfederatie NPCF (levert in het algemeen alleen informatie over resultaten op praktijkniveau);
- CQ Index van het Nederlands Instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg (NIVEL);
- patiëntenenquête van Huis voor de Zorg;
- continu patiënttevredenheidsonderzoek Arts en Zorg (levert in het algemeen alleen informatie over resultaten op huisartsniveau);
- patiëntenenquête van Amicura.

Wilt u een andere enquête gebruiken, dan is het belangrijk dat u hiervoor eerst expliciet goedkeuring vraagt aan NPA. Stuur hiervoor een e-mail naar bureau@praktijkaccreditering.nl.

Actuele informatie bij kwaliteitsnormen voor de huisartsenpraktijk, NHG-Praktijkaccreditering versie 2.1 is een uitgave van NHG Praktijk Accreditering b.v. (NPA) hét onafhankelijk kwaliteitsinstituut voor de certificering van de reguliere huisartsenzorg. NPA heeft als taak het beheer, de ontwikkeling en de uitvoering van de NHG-Praktijkaccreditering, dé methode voor verbetering van huisartsenzorg van, voor en door huisartsen. NPA verleent het bijbehorende certificaat aan de praktijk.

NPA bv

Postbus 28

3500 AA Utrecht

T 030 – 282 36 00

E bureau@praktijkaccreditering.nl

I www.npacertificering.nl

Auteursrechten

©2017 NPA bv

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt, door middel van druk, fotokopie, geluidstape of op welke wijze ook, zonder voorafgaand schriftelijke toestemming van de uitgever.