



# Kwaliteitsnormen NPA-Certificering Huisartsenpost

Vastgesteld door College van Deskundigen 27 maart 2018

## 1. Professionaliteit

De kwaliteitsnormen voor de NPA-Certificering Huisartsenpost, zoals vastgelegd in dit document zijn van toepassing op de huisartsenzorg in de ANW, die wordt verleend vanuit de huisartsenpost. Door te voldoen aan de eisen in dit document toont de huisartsenpost aan goede zorg te verlenen en systematisch te werken aan de verdere verbetering van die zorg.

## 2. Personeel

De huisartsenpost beschikt over voldoende deskundige medewerkers om goede zorg te kunnen leveren en draagt zorg voor:

- a. ten aanzien van de medewerkers in dienst van de huisartsenpost:
  - zij hebben een arbeidsovereenkomst en functiebeschrijving;
  - er is per medewerker een overzicht van de opgedane werkervaring en gevolgde (na-)scholing;
  - zij zijn aantoonbaar bevoegd en bekwaam om de toegewezen taken uit te voeren;
  - zij hebben jaarlijks een functioneringsgesprek met aandacht voor de persoonlijke ontwikkeling, waarvan een verslag wordt gemaakt.
- b. ten aanzien van de medewerkers niet in dienst van de huisartsenpost:
  - zij hebben een Overeenkomst van opdracht;
  - zij hebben een functiebeschrijving;
  - zij zijn aantoonbaar bevoegd en bekwaam om de toegewezen taken uit te voeren.
- c. ten aanzien van de huisartsen:
  - zij hebben een geldige BIG-registratie;
  - zij hebben een aansluitovereenkomst;
  - de waarnemend huisartsen hebben een toelatingsovereenkomst.
- d. ten aanzien van de aios:
  - werkafspraken ten aanzien van verantwoordelijkheden van aios, opleider en huisartsenpost.

De huisartsenpost heeft werkafspraken:

- ten aanzien van het aannemen van nieuwe medewerkers conform de Wkkgz;
- om zeker te stellen dat tijdelijke medewerkers dezelfde werkwijzen hanteren als vaste medewerkers;
- voor het inwerken van nieuwe medewerkers.

De huisartsenpost heeft een protocol t.a.v. huisartsen die disfunctioneren.



### 3. Beleidsplan en jaarverslag

De huisartsenpost heeft een beleidsplan, waarin is opgenomen:

- de missie en visie van de huisartsenpost;
- de verklaring dat de huisartsenpost huisartsgeneeskundige spoedzorg verleent in de ANW en voldoet aan actuele (NHG-)standaarden en richtlijnen, branchenormen en aan geldende wetgeving;
- de geografische grenzen van het zorggebied c.q. de aangesloten huisartsenpraktijken;
- het zorgaanbod, passend bij de zorgvraag van de patiëntenpopulatie.

Het beleidsplan wordt minimaal eens per drie jaar geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

De huisartsenpost heeft een jaarverslag, waarin het gevoerde beleid, de streefwaarden en de behaalde resultaten worden geëvalueerd. Het jaarverslag wordt elk jaar gemaakt en is uiterlijk zes maanden na afloop van het verslagjaar beschikbaar.

### 4. Kwaliteitssysteem

Het kwaliteitssysteem omvat alle noodzakelijke afspraken om op georganiseerde en zorgvuldige wijze te kunnen werken en verantwoorde zorg te kunnen verlenen.

De actuele afspraken worden aantoonbaar nageleefd.

Omdat afspraken kunnen veranderen, heeft de huisartsenpost voor een goed beheer van het kwaliteitssysteem schriftelijk/digitaal beschikbaar:

- een overzicht van de actuele afspraken;
- de verantwoordelijke per afspraak;
- de werkwijze bij aanpassing van de afspraken;
- de wijze waarop de afspraken toegankelijk zijn gemaakt voor alle medewerkers;
- de wijze waarop voor naleving van de afspraken wordt gezorgd;
- een periodieke eigen interne controle op de naleving en doeltreffendheid van de afspraken;
- de beschreven interne overlegstructuur.

### 5. Samenwerking

De huisartsenpost spant zich aantoonbaar in om de samenwerking met bij de zorg betrokken ketenpartners zo goed mogelijk te laten verlopen.

De huisartsenpost zorgt dat:

- er een overzicht is van de betrokken ketenpartners;
- voldoende duidelijk is hoe de taken en verantwoordelijkheden tussen de huisartsenpost en ketenpartners zijn verdeeld;
- ketenpartners op de hoogte zijn van relevante informatie;
- regelmatig overleg en evaluatie met ketenpartners plaatsvindt.

### 6. Systematisch verbeteren

De huisartsenpost heeft een aantoonbare verbetercyclus, die tenminste omvat:

- het doorlopend verzamelen en vastleggen van verbeteringsmogelijkheden op een (digitale) lijst;
- gestructureerde uitvoering van de verbeteracties, inclusief controle of het gewenste resultaat is behaald;
- zorgen dat verbeteringen blijvend zijn;
- zo nodig aanpassen van de afspraken in het kwaliteitssysteem.



## 7. Klachtenregeling

De huisartsenpost heeft een protocol klachtenregeling dat voldoet aan de eisen v/d WKKGZ, met

- een regeling voor laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten;
- bespreking van de klacht met betrokken medewerker en, waar van toepassing, maken van aanvullende afspraken;
- een klachtenfunctionaris;
- binnen zes weken na ontvangst van de klacht terugkoppeling naar klager;
- aansluiting bij een erkende geschilleninstantie.

De huisartsenpost brengt de klachtenregeling onder de aandacht van de patiënten.

## 8. Veilig incident melden/patiëntveiligheid

De huisartsenpost heeft een werkafspraken Veilig Incident Melden, die tenminste het volgende omvat:

- alle incidenten moeten worden opgenomen in het systeem van veilig incident melden, met het doel om daarvan te leren;
- incidenten die merkbare gevolgen voor de patiënt hebben of in de toekomst kunnen hebben, moeten aan de patiënt worden gemeld en daarvan moet aantekening worden gemaakt in het patiëntendossier;
- incidenten die hebben geleid tot de dood of ernstige gevolgen voor de patiënt moeten aan de IGJ gemeld worden als calamiteit en leiden tot onderzoek en verbetermaatregelen.

## 9. Risicoanalyse

De huisartsenpost voert een risicoanalyse uit voor de processen op de huisartsenpost.

Deze bestaat uit:

- a. inventarisatie van alle processen op de huisartsenpost;
- b. selectie van de risicovolle processen;
- c. per risicovol proces identificatie van de risico's voor kwaliteit en/of veiligheid;
- d. bij elke risico keuze van een maatregel om het risico te beheersen;
- e. uitvoering van de gekozen maatregelen om risico's te beheersen.

De resultaten van a t/m d worden door de huisartsenpost vastgelegd.

De huisartsenpost herhaalt de risicoanalyse bij voorkeur driejaarlijks en bij het invoeren van nieuwe processen.

## 10. Informatie aan patiënten over de huisartsenpost

De huisartsenpost zorgt ervoor dat alle patiënten op eenvoudige wijze toegang hebben tot ten minste de volgende informatie:

- adres van de huisartsenpost;
- beschikbaarheid van zorg binnen de openingstijden van de huisartsenpost;
- telefoonnummer en wat te doen in geval van levensbedreigende situaties;
- het geografische zorggebied van de huisartsenpost c.q. de aangesloten huisartsenpraktijken;
- beheer van gegevens, waaronder overdracht van gegevens en bescherming van privacy;
- de klachtenregeling van de huisartsenpost.

De huisartsenpost beschikt over een eigen website.



## 11. Bereikbaarheid/beschikbaarheid

De huisartsenpost hanteert als streefwaarden:

- dat zij binnen 30 seconden telefonisch bereikbaar is voor situaties die de patiënt of diens vertegenwoordiger levensbedreigend vindt en regelt deze directe bereikbaarheid tijdens openingsuren door beschikbaarheid van een bemande spoed-telefoonlijn;
- dat zij binnen 2 minuten telefonisch bereikbaar is met een maximum van 10 minuten voor niet-spoedeisende situaties;
- minimaal 90% van de inwoners van het werkgebied van de huisartsenpost binnen 30 minuten per auto de huisartsenpost kan bereiken;

De huisartsenpost

- heeft een protocol over handelen bij specifieke patiëntengroepen, bijvoorbeeld binnenlopers/zelfmelders, patiënten buiten de regio etc.;
- is telefonisch bereikbaar voor intercollegiaal overleg.

Nadat een melding van een spoedgeval ontvangen is, spant de huisarts zich in binnen de tijdsspanne van de ingeschatte/getriëerde urgentie aanwezig te zijn bij de hulpvrager, of anderszins spant de huisartsenpost zich in voor een adequate overname door een andere zorgverlener.

## 12. Infectiepreventie

De huisartsenpost heeft protocollen voor infectiepreventie die minimaal de werkwijze beschrijven voor:

- handhygiëne;
- gebruik persoonlijke beschermingsmiddelen;
- (preventie) accidenteel bloedcontact;
- afvoer van medisch afval;
- reiniging van ruimten, meubilair, apparatuur en middelen.

De huisartsenpost heeft een protocol voor de reiniging, desinfectie en sterilisatie van instrumentarium, dat minimaal omvat:

- het onderscheid tussen kritisch en niet-kritisch instrumentarium;
- de werkwijze bij reiniging van instrumentarium;
- de werkwijze bij desinfectie van instrumentarium;
- de werkwijze bij sterilisatie van kritisch instrumentarium;
- de wijze van bewaren van te steriliseren materiaal.

Voor de sterilisatie van instrumentarium gebruikt de huisartsenpost een stoomautoclaf met mogelijkheid tot automatisch drogen. Kritisch instrumentarium wordt verpakt gesteriliseerd in een goed gesloten laminaatverpakking. Alternatief is het uitbesteden van de sterilisatie naar een daartoe bevoegde instelling.

De huisartsenpost

- heeft een overzicht van vaccinaties per medewerker in dienst van de huisartsenpost, mits deze in contact komt met patiënten;
- biedt alle medewerkers in dienstverband minimaal vaccinatie tegen Hepatitis B aan.



### 13. Privacy en gegevensbeheer

De huisartsenpost maakt gebruik van een elektronisch medisch dossier en registreert daarin alle relevante medische en contextuele gegevens van de patiënt conform de NHG-richtlijn Adequate dossiervorming in het elektronisch patiëntdossier.

De huisartsenpost borgt de privacy en zorgt ervoor dat gegevens van patiënten

- alleen toegankelijk zijn voor bevoegden en beschermd zijn tegen datalekken;
- niet verloren gaan;
- alleen na toestemming van de patiënt aan derden worden verstrekt;
- bewaard worden gedurende de wettelijke termijnen die hiervoor zijn opgesteld.

De huisartsenpost voldoet aantoonbaar aan de branche-normen inzake de informatiebeveiliging, -verwerking en gegevensbescherming.

De huisartsenpost stelt de patiënt op diens verzoek in de gelegenheid het eigen dossier in te zien, eventueel onjuistheden te laten corrigeren en verstrekt desgewenst hiervan een kopie. Tevens kan de huisartsenpost inzicht bieden aan de patiënt wie inzicht heeft gehad in zijn gegevens. Daarbij controleert de huisartsenpost proactief op mogelijk ongeautoriseerde toegang tot patiëntgegevens.

Het verslag van het (telefonisch)consult/huisbezoek door de medewerkers van de huisartsenpost wordt overgedragen aan de eigen huisarts, hetzij elektronisch, hetzij door een uitdraai mee te geven aan de patiënt of per post. Overdracht vindt zo spoedig mogelijk plaats.

De huisartsenpost heeft een procedure voor adequate gegevensbeveiliging en meldt eventuele datalekken bij het meldpunt Datalekken van de Autoriteit Persoonsgegevens.

De huisartsenpost vermeldt, indien van toepassing, aan het begin van het telefoongesprek met de triagist dat het gesprek wordt opgenomen.

### 14. Medische middelen

De huisartsenpost heeft een overzicht van de benodigde medische middelen, de gewenste hoeveelheden en de juiste wijze van opslag.

De huisartsenpost heeft een afspraak voor de bewaking van de voorraad, houdbaarheids-termijnen en opslagcondities, en de maatregelen die worden genomen als hieraan (tijdelijk) niet wordt voldaan.

Medische middelen overschrijden de houdbaarheidsdata niet, zijn correct opgeslagen en in voldoende hoeveelheden beschikbaar.

### 15. Instrumentarium & apparatuur

De huisartsenpost beschikt over alle voorzieningen, het instrumentarium en de apparatuur om de door haar geboden zorg te kunnen leveren.

De huisartsenpost heeft een lijst met te onderhouden middelen en de registratie van uitgevoerd onderhoud. Voor de uitvoering van periodiek onderhoud, inclusief het zo nodig ijken en kalibreren van instrumentarium en apparatuur, heeft de huisartsenpost een werkafspraak.



## 16. Triage

De huisartsenpost heeft een (digitaal) triagesysteem. De huisartsenpost gebruikt bij de triage de actuele versie van het NTS, waarbij urgentie het uitgangspunt is.

Zelfstandig door niet-bevoegden afgehandelde hulpvragen worden geregistreerd en door een huisarts geautoriseerd, binnen een uur.

Triagisten zijn gediplomeerd dan wel zijn in opleiding.

## 17. Gebruik standaarden, overige richtlijnen & voldoen aan wetgeving

De zorgverlener

- handelt volgens de door de wetenschappelijke beroepsvereniging en/of brancheorganisatie vastgestelde standaarden en overige richtlijnen;
- kan afwijkingen van de toepassing van deze standaarden en richtlijnen achteraf onderbouwen, onder andere door dossiervorming.

De huisartsenpost voldoet aan de geldende wetgeving.

De huisartsenpost stelt een meldcode vast voor het omgaan met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling en handelt er naar.

De huisartsenpost heeft de protocollen eenvoudig toegankelijk gemaakt voor de zorgverleners.

## 18. Diagnostiek

De huisartsenpost

- heeft een protocol voor alle diagnostische tests en functieonderzoeken die in eigen beheer worden uitgevoerd;
- heeft een werkafspraken over de beoordeling en het informeren van de patiënt bij afwijkende uitkomsten;
- heeft een werkafspraken over de uitbesteding van diagnostische tests en functieonderzoeken.

## 19. Patiëntenvoorlichting

De zorgverlener informeert de patiënt (of naasten) op de huisartsenpost op duidelijke wijze over diens klachten en gezondheidstoestand, over het voorgestelde beleid, de alternatieven en de betrokken risico's, zodat de patiënt in staat is om een weloverwogen keuze te maken (uitgezonderd levensbedreigende situaties).

De huisartsenpost maakt, waar zinvol, gebruik van voorlichtings- en demonstratiematerialen en verwijst naar betrouwbare informatie (op internet) ter ondersteuning van het consult.

## 20. Behandelingen

De huisartsenpost

- heeft een protocol voor de manier waarop (voorbehouden) handelingen worden gedelegeerd;
- heeft een overzicht van welke voorbehouden handelingen aan welke medewerkers zijn gedelegeerd;
- heeft voor alle gedelegeerde voorbehouden handelingen een protocol.



## 21. Prescriptie

Op de huisartsenpost

- wordt alle medicatie voorgeschreven via een elektronisch voorschrijfsysteem;
- wordt actief gebruik gemaakt van een medicatiebewakingssysteem;
- worden alle recepten door een wettelijk bevoegde zorgverlener geautoriseerd, bij voorkeur vóór verstrekking aan de patiënt;
- zijn een of meer protocollen voor het voorschrijven en verstrekken van medicatie, inclusief samenwerkingsafspraken met de dienstapotheek o.a. over overbruggingsmedicatie.

De huisartsenpost spant zich in om te kunnen beschikken over een actueel medicatieoverzicht.

## 22. Patiëntervaringen

De huisartsenpost

- doet minimaal eens per drie jaar onderzoek naar patiëntervaringen;
- neemt naar aanleiding van de resultaten waar nodig maatregelen ter verbetering.

Het onderzoek naar de patiëntervaringen dient te voldoen aan de door NPA gestelde voorwaarden