

NPA-Werktool

Aan de slag met NHG-Praktijkaccreditering versie 3.0

Als praktijk heeft u de mogelijkheid om op eigen wijze te voldoen aan de normen. Deze facultatieve werktool ondersteunt u daarbij.

Met deze NPA-Werktool kunt u:

- kennis vergaren
- inzicht krijgen in de eigen keuzes
- de eigen keuzes onderbouwen
- verwijzing naar richtlijnen, standaarden, wet- en regelgeving vinden
- verwijzing naar nascholingen vinden
- een rapportage voor beleidsdocumenten of verbeterplannen maken.

De NPA-Werktool reikt u het kader aan en leidt u op eenvoudige wijze naar relevante wet- en regelgeving, professionele standaarden en richtlijnen. Er zijn tips, tools en best-practices opgenomen, zowel in tekst als in beeld.

In de NPA-Werktool kunt u gebruik maken van een groot aantal gerichte ja/nee vragen. Bij open vragen heeft u de mogelijkheid om toe te lichten en te formuleren hoe zaken geregeld zijn. De rapportage van uw antwoorden geeft inzicht in de eigen keuzes en de consequenties ervan voor de geleverde zorg.

Ter ondersteuning biedt de NPA-Werktool diverse links naar materialen, informatiebronnen en online scholingsmodules die ontwikkeld zijn door NHG, LHV, InEen en andere organisaties.

Met deze mogelijkheden levert de NPA-Werktool toegang tot informatie en achtergronden waarop de praktijk haar keuzes kan bepalen en genereert daarnaast tastbare uitkomsten voor het voeren en ontwikkelen van het eigen beleid bij het leveren van goede zorg.

Het staat u vrij de NPA-Werktool gebruiken op een wijze die u prettig vindt. U bepaalt óf en welke onderdelen u gebruikt. De ontwikkeling van de NPA-Werktool is erop gericht om u een attractieve, inspirerende en gebruiksvriendelijke ondersteuning te bieden bij het voldoen aan de kwaliteitsnormen van NHG-Praktijkaccreditering versie 3.0.

De NPA-Werktool is op dit moment nog in ontwikkeling. Om u wel vast een beeld te geven van de inhoud delen we het onderdeel Telefonische Bereikbaarheid vast met u. De getoonde beelden staan los van de uiteindelijke vormgeving. Bij de implementatie van de nieuwe normen zal ook de NPA-Werktool gereed zijn.

Als praktijk wilt u aan de slag met de norm: *De praktijk is bereikbaar en beschikbaar voor haar patiënten*

In de LHV richtlijn *Bereikbaarheid en beschikbaarheid huisartsenzorg* wordt gesteld dat het in het kader van verantwoorde zorgverlening belangrijk is dat 'de huisarts' volledig telefonisch bereikbaar is tijdens kantooruren (excl. pauze).

> Wat betekent dit standpunt over volledige telefonische bereikbaarheid voor uw praktijk?

In deze open vraag kunt u weergeven hoe u als praktijk invulling geeft aan het standpunt over telefonische bereikbaarheid.

> Wat zijn overdag de tijden waarop u telefonisch bereikbaar bent?

Met behulp van meerkeuzevragen wordt er concreter navraag gedaan hoe u dit in de praktijk heeft geregeld.

Volledig van 08.00-17.00 uur

Niet volledig i.v.m. pauzes en tijd voor overleg, meer dan 6 uur per dag

Niet volledig i.v.m. pauzes en tijd voor overleg, minder dan 6 uur per dag

Indien u kiest voor dit antwoord, dan zou dit een vervolgvraag kunnen zijn:

> Welk effect heeft de keuze voor uw telefonische bereikbaarheid op de toegankelijkheid voor uw praktijk?



Verder uitdieping van de telefonische bereikbaarheid

> In hoeverre lukt het uw praktijk om goed telefonisch bereikbaar te zijn?

.....
Ondersteunende vragen hierbij zijn hoe u zelf goede telefonische bereikbaarheid heeft gedefinieerd en welke afspraken u heeft om aan uw eigen doelstellingen te kunnen voldoen.

In deze open vraag kunt u aangeven of het u als praktijk lukt om uw doelstellingen over telefonische bereikbaarheid te behalen.

Onderstaande vragen zullen verder worden uitgediept met vervolgvragen of meerkeuzevragen.

- > Wat weet u van de telefonische bereikbaarheid van uw praktijk?
- > Weet u bijvoorbeeld of de spoedlijn altijd binnen 30 seconden wordt opgenomen?
- > Hoe zorgt u ervoor dat u weet hoe goed/slecht uw praktijk bereikbaar is?

> Zou u de telefonische bereikbaarheid verder willen verbeteren in uw praktijk?

- Wat wilt u bereiken en op welke manier?
- Heeft u ideeën of afspraken hoe u uw doelstellingen wilt bereiken?
- Wanneer bent u tevreden over de bereikbaarheid?
- Wat maakt dat u eventueel op dit moment al tevreden bent over de telefonische bereikbaarheid?
- Heeft u zaken zoals een terugbelservice, online afspraken maken, E-consultatie, online herhaalmedicatie overwogen om uw bereikbaarheid en service te verbeteren?



Professionele standaard

- > Nederlandse triage standaard
- > LHV richtlijn Bereikbaarheid en beschikbaarheid huisartsenzorg

In de **Werktool** wordt toegelicht waarop een norm is gebaseerd

Hyperlinks leiden naar de betreffende informatie

Wettelijke verankering

- > Wet BIG
- > WGBO
- > Wkkgz

Waarin vindt de norm zijn wettelijke verankering?

Hyperlinks leiden naar de betreffende wetteksten

Ondersteuning

Eventuele suggesties ter ondersteuning

Hoe bereikbaar bent u?

De **toolkit bereikbaarheid** van de LHV helpt u om met weinig middelen en vaak met weinig moeite de bereikbaarheid van uw praktijk te verbeteren.

In het **dossier SPOED** van het NHG is veel informatie terug te vinden over telefonische bereikbaarheid en onderwerpen die daaraan gerelateerd zijn.

Tip

Er bestaan computersystemen die ervoor zorgen dat ook op piekmomenten ieder telefoontje wordt aangenomen. Patiënten worden 'automatisch' ingepland voor een terugbelmoment door de assistent.