



Kansen voor ontwikkeling

De facultatieve vragenlijsten helpen u om zelfstandig dieper in te gaan op aspecten van uw praktijkvoering. Deze vragenlijsten bieden u een andere kijk op de kwaliteitsnormen. Een aantal van deze tools kunt u bovendien gebruiken om aan de normen van NHG-Praktijkaccreditering te voldoen.



Heeft u vragen?

Neem ook dan contact op via bureau@praktijkaccreditering.nl 088 - 022 00 00.



Zelfevaluatieinstrument SCOPE (patiëntveiligheidscultuur)

Doel

Bij een gezonde veiligheidscultuur zal een team gemakkelijker melding maken van incidenten en daarmee kansen creëren voor het verbeteren van processen. SCOPE is een positieve methode om de patiëntveiligheidscultuur in de praktijk te versterken. Met SCOPE krijgt de praktijk antwoord op vragen als 'Wat is de patiëntveiligheidscultuur in onze praktijk?', 'Kan onze patiëntveiligheids-cultuur verbeterd worden, en zo ja, hoe?'

Werkwijze

Met de SCOPE* vragenlijst gaat uw praktijk aan de slag met vragen als:

- Hoe communiceren wij?
- Wat doen we als er een fout gemaakt is?
- Spreken we elkaar aan op onveilige situaties?
- Voelen we ons veilig om fouten bespreekbaar te maken?

Deze vragenlijst is bedoeld voor huisartsenpraktijken waarin structureel met meerdere disciplines wordt samengewerkt.

Op basis van de door u gegeven antwoorden maakt u binnen NPAweb een rapportage aan, die per onderwerp een score geeft van uw praktijk. Uw scores worden afgezet tegen de scores van andere praktijken die de vragenlijst hebben ingevuld, zodat u kunt zien hoe uw praktijk op dit onderwerp scoort ten opzichte van andere Nederlandse huisartsenpraktijken.

Toelichting

De patiëntveiligheidscultuur is een belangrijke basis voor de patiëntveiligheid binnen de praktijk. Een positieve veiligheidscultuur wordt gekenmerkt door openheid en onderling vertrouwen. Met SCOPE kunt u een positieve veiligheidscultuur (verder) ontwikkelen.





Team Ontwikkeling Meter

Doel

Goede zorg is teamwerk. *De Team Ontwikkeling Meter* (TOM) is een goede graadmeter voor het teamwerk binnen uw praktijk. Ook krijgt u inzicht in de punten waarop het team (nog) beter kan samenwerken en hoe u dit vorm kunt geven.

Werkwijze

De TOM is een zelfevaluatie-instrument voor de praktijk; elk teamlid vult anoniem dezelfde vragenlijst in. De vragen gaan samen in op kwesties zoals:

- In hoeverre werken wij als een team of als een los geheel?
- Hoeveel teamgevoel is er aanwezig in onze praktijk?
- Wat zijn de succesfactoren van effectief teamwerk?
- Hoe valt teamwerk te verbeteren?

Op basis van de door uw team gegeven antwoorden maakt u binnen NPAweb een rapportage aan, die per onderwerp de score van uw praktijk weergeeft.

Toelichting

De TOM voor de gezondheidszorg is een meting van de ontwikkelingsfase waarin een team zich bevindt en is speciaal voor de zorg ontwikkeld. De TOM levert een betrouwbare analyse bij zowel kleine teams met 3-4 mensen als bij teams met een grootte van 43 mensen.





Risicoanalyse

Doel

Met een risicoanalyse krijgt u een goed beeld van blinde vlekken en valkuilen die in zorgprocessen kunnen voorkomen. Wanneer u de risico's kent, kunt u maatregelen treffen en zo zorgen voor een veiligere zorg. Met het uitvoeren van een risicoanalyse voldoet u aan de betreffende norm van de NHG-Praktijkaccreditering (artikel 9*). Uw praktijk kan deze zelf opzetten, of gebruik maken van één van de twee onderstaande modules. Beide modules geven een overzicht van de belangrijkste processen en mogelijke risico's binnen uw praktijk.

Beperkte of uitgebreide risicoscan

De beperkte risicoscan hoeft slechts door één persoon te worden ingevuld, terwijl de uitgebreide risicoscan door alle praktijkmedewerkers wordt ingevuld. Daarmee geeft de tweede u uitgebreidere informatie dan de eerste. Met de uitkomst van de modules kan het praktijkteam bepalen of de ingeschatte risico's aanleiding geven tot verbetering of betere borging. Beide modules geven een vergelijking met andere praktijken.

Werkwijze Risicoscan beperkt

Voor de beperkte risicoscan gebruikt u een vragenlijst waarop per aspect één score wordt ingevuld. Deze score geeft u een globaal overzicht van mogelijke risico's op de volgende twee onderwerpen:

- Toegankelijkheid van de zorg
 - Medisch handelen (urgent en niet urgent, praktijkvoering)
- De hoogte van een risico wordt bepaald door de kans dat een ongewenste gebeurtenis optreedt én de ernst van de gevolgen. In deze module worden beide aspecten samen als één score ingevuld.

Werkwijze Risicoscan uitgebreid

Voor de uitgebreide risicoscan vult ieder teamlid de vragenlijst in. Alle leden van het team geven twee scores: een score voor de frequentie waarmee een ongewenste gebeurtenis voorkomt, en een score voor de ernst van de gevolgen, mocht het risico zich daadwerkelijk voordoen.

Deze vragenlijst gaat in op de onderwerpen:

- Bereikbaarheid
- Dossiervorming
- Professioneel handelen
- Communicatie
- Medicatie
- Infectiepreventie

U beslist zelf aan wie u de vragenlijst per mail wilt toesturen. Op basis van de door u gegeven antwoorden maakt u binnen NPAweb een rapportage aan. De resultaten worden gerapporteerd voor de praktijk als geheel en uitgesplitst naar functiegroep.





Lijst verbruiksmiddelen

Doel

Deze inventarisatielijst ondersteunt u bij het bepalen welke verbruiksmiddelen (verbandmateriaal, medicatie, etc.) uw praktijk nodig kan hebben om uw zorgaanbod te realiseren. Met een overzicht van de benodigde medische middelen voldoet u aan een deel van de in artikel 14* beschreven norm.

Werkwijze

De inventarisatielijst verbruiksmiddelen gebruikt u om een overzicht te maken van alle verbruiksmiddelen in de praktijk. Op basis van de door u gegeven antwoorden maakt u binnen NPAweb een rapportage aan, die per onderwerp een score geeft van uw praktijk. Daarnaast bevat de rapportage een advies van het NHG over de nodige verbruiksmiddelen. Dit advies is een handreiking en daarmee dus geen eis voor NHG-praktijkaccreditering.





Lijst gebruiksmiddelen

Doel

Deze inventarisatielijst ondersteunt u bij het bepalen welke verbruiksmiddelen (verbandmateriaal, medicatie, etc.) uw praktijk nodig kan hebben om uw zorgaanbod te realiseren. Met een overzicht van de benodigde medische middelen voldoet u aan een deel van de in artikel 14* beschreven norm.

Werkwijze

De inventarisatielijst gebruiksmiddelen gebruikt u om een overzicht te maken van alle gebruiksmiddelen in de praktijk. Op basis van de door u gegeven antwoorden maakt u binnen NPAweb een rapportage aan, die per onderwerp een score geeft van uw praktijk. De rapportage bevat een advies van NHG over de nodige gebruiksmiddelen. De adviezen van NHG zijn handreikingen en zijn als zodanig geen eis voor de NHG-Praktijkaccreditering.





Taakdelegatie

Doel

De vragenlijst taakdelegatie is een hulpmiddel om snel en gemakkelijk een overzicht te maken van alle gedelegeerde taken per medewerker. Ook wordt bij iedere medewerker de frequentie en organisatie van de supervisie per taak in kaart gebracht. Met de vragenlijst wordt het kwaliteitssysteem geïncorporeerd in de werkwijze en administratie van de praktijk. Ook helpt de vragenlijst bij het voldoen aan de normen in artikel 2 Personeel en artikel 20 Behandelingen.*

Werkwijze

De vragenlijst Taakdelegatie bestaat uit drie onderdelen: Medisch handelen, Chronisch ziekten en preventie, en Niet vermelde taken.

In de lijst Niet vermelde taken kunt u zelf taken toevoegen die u in de eerste twee lijsten niet heeft gevonden. Zo kunt u de vragenlijst toesnijden op de situatie in uw praktijk. De lijsten (per medewerker) zijn eenvoudig te updaten, zodat u met weinig werk het overzicht houdt op alle gedelegeerde taken.



*U vindt het artikel op NPAweb en in het boekje *Kwaliteitsnormen voor de huisartsenpraktijk, NHG-Praktijkaccreditering versie 2.1.*



Patiëntenenquête: individuele huisarts en praktijk

Doel

Met de patiëntenenquête brengt u in kaart hoe uw patiënten uw praktijkvoering op allerlei aspecten waarderen. Dit helpt u te analyseren waar uw patiënten tevreden over zijn, en op welke punten uw praktijk zich kan ontwikkelen om aan de patiëntverwachtingen te voldoen. Wanneer u gedurende een hercertificeringscyclus van drie jaar meerdere metingen doet waarmee ontwikkelingen kunnen worden vastgesteld, helpt dit u te voldoen aan de norm Patiëntervaringen*. Belangrijk daarbij is dat de metingen voldoende omvang en inhoud hebben om zeggingskracht te hebben en basis bieden voor mogelijke verbeteringen.

Werkwijze

U kunt kiezen of u uw patiënten per e-mail benadert of een link naar de enquête op uw website plaatst. NPA faciliteert de digitale opties. De rapportage van de enquête laat u zien op welke punten u uw praktijkvoering kunt verbeteren om uw patiënten (nog) beter te helpen. U kunt uw scores vergelijken met die van de andere praktijken die deze vragenlijst hebben ingevuld. De rapportage bevat ook achtergrondinformatie en tips.

Toelichting

NPA levert u standaard twee soorten enquêtes; EUROPEP en PREM Chronische zorg. Wilt u op andere wijze de ervaringen van uw patiënten meten dan is dat ook mogelijk. Bijvoorbeeld met een patiëntenpanel, interviews of een patiëntenraad.

