

Praktijkaccreditering met NPA, dat geeft vertrouwen!

Marc Eyck, huisarts, Directeur-bestuurder NPA

Hoe ervaren de deelnemende huisartspraktijken de nieuwe versie en audit-methodiek?

De aanleiding voor herziening

NHG-Praktijkaccreditering is dé certificering van, voor en door huisartsenpraktijken. In 2005 gestart en in de loop van de jaren geëvolueerd naar een patiëntgerichte certificering die gebaseerd is op de kernwaarden van de Nederlandse huisarts. Bij de start in 2005 lag de nadruk bij praktijkaccreditering op het onderling vergelijken en op basis daarvan verbeterpunten ontdekken. In de loop van de jaren is NHG-Praktijkaccreditering verder ontwikkeld tot hét keurmerk van, voor en door huisartsen, wat staat voor gerechtvaardigd vertrouwen in verantwoorde zorg.

Begin 2019 heeft de beroepsgroep de herijkte Kernwaarden en Kerntaken vastgesteld tijdens de Woudschotenconferentie. NHG, LHV, VPHuisartsen en InEen hebben gewerkt aan het concretiseren van de Kerntaken. In het voorjaar van 2019 hebben NHG, LHV en InEen het nieuwe Kwaliteitsbeleid gepresenteerd en de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (RVS) heeft het advies 'Blijk van vertrouwen; anders verantwoorden', uitgebracht.

Een goed moment om de Kwaliteitsnormen voor NHG-Praktijkaccreditering te herzien. De nieuwe kwaliteitsnormen zijn gebaseerd op de genoemde stukken en voorgelegd aan het NPA College van Deskundigen, waarin alle belanghebbenden van de huisartsenzorg zijn vertegenwoordigd zoals huisartsen, patiënten, zorgverzekeraars en aan de NPA-Deelnemersraad. Hun feedback en adviezen zijn verwerkt tot de NHG -Praktijkaccreditering versie 3.0

De basis van de nieuwe normen

1. Visie van de huisarts

In de kwaliteitsnormen versie 3.0 komen verwachtingen met betrekking tot goede kwaliteit van de beroepsgroep, patiënten, zorgverzekeraars en vanuit de overheid samen. Basis zijn de professionele standaard, de kernwaarden en kerntaken, de patiëntverwachtingen en wet- en regelgeving.

De beroepsgroep "zegt wat ze doet....."

De professionele standaard in de gezondheidszorg geeft invulling aan kwaliteit van zorg vanuit de beroepsgroep. De standaard bestaat uit het geheel van waarden, normen, regels, wetenschappelijke inzichten en ervaringen, zoals beschreven in richtlijnen en protocollen van de beroepsgroep. Het handelen volgens de professionele standaard geeft als resultaat; goede, veilige en verantwoorde zorg.

De beroepsgroep "doet wat ze zegt....."

Elke praktijk geeft op eigen wijze invulling aan de kwaliteitsnormen. De geleverde zorg, het praktijkteam en de praktijkorganisatie zijn op orde. Daarnaast heeft de praktijk het vermogen om bereikte resultaten en externe ontwikkelingen effectief te vertalen in eigen aanpassingen van de zorg, het team en/of de organisatie (samen leren en verbeteren).

En de beroepsgroep "laat dat zien....."

De praktijk kan het gerechtvaardigde vertrouwen in zorg zichtbaar maken met een certificaat. Tijdens de certificering laat de praktijk zien hoe ze de zorg heeft geregeld en aanknopingspunten vindt voor samen leren en verbeteren. Hierbij worden diverse informatiebronnen gebruikt en wordt het team zo breed mogelijk betrokken. Het resultaat is een positieve bevestiging van aanwezige kwaliteit en inspiratie voor verder leren en verbeteren.

2. Het nieuwe kwaliteitsdenken

De praktijk neemt zelf verantwoordelijkheid voor de geleverde kwaliteit en hoe zij omgaat met risico's in de zorgprocessen. Praktijkaccreditering helpt die risico's in kaart te brengen en prioriteit te stellen welke verbeteringen wanneer wenselijk zijn. Met het keurmerk laat een praktijk zien dat de basis op orde is en dat zij een lerende organisatie is. Daarnaast helpt het de praktijk om aan te tonen dat zij aan de professionele standaard voldoet.

3. Patiëntverwachtingen

Een patiënt heeft verwachtingen van de zorg en dienstverlening van zijn praktijk. De Patiëntenfederatie Nederland heeft begin 2019 met een uitgebreid patiënten panel de verwachtingen opnieuw in kaart gebracht. De NPA-Deelnemersraad heeft het resultaat vanuit huisartsenperspectief bekeken op haalbaarheid en redelijkheid. Resultaat zijn nieuwe, breed gedragen patiëntverwachtingen.

De opbouw van de normen

De kwaliteitsnormen versie 3.0 zijn ingedeeld in vier domeinen: Samen leren en verbeteren op orde, Zorg op orde, Team op orde, en Praktijk op orde. Vooral het samen leren en verbeteren krijgt aandacht tijdens de audit en wordt gestimuleerd. Elk domein bestaat uit Principes (die het te bereiken resultaat beschrijven) en Auditpunten. Dat zijn de onderwerpen die tijdens de audit in ieder geval aan bod komen. Samen vormen zij het normatief kader voor de audit.

De kenmerken

1. Waarderende audit in gesprek met de auditor

De audit is een waarderende dialoog met de praktijk. Samen met de auditor wordt besproken welke keuzes de praktijk heeft gemaakt om de basis op orde te hebben, en bovenal hoe het praktijkteam invulling geeft aan de lerende organisatie. "Al doende leert men" is daarbij een belangrijke gedachte.

Het gaat niet om het steeds maar beter worden, wel om goed afgestemd te blijven op interne en externe veranderingen. Soms zijn kleine veranderingen van belang en soms grotere verbeterprojecten, een lerende organisatie kan daarin de juiste keuze maken. Praktijken die gekozen hebben voor thema-audits worden door de auditor ondersteund bij het ontdekken van verbetermogelijkheden op een specifiek onderwerp. De auditor biedt hulp bij het proces om alle stappen van de verbetercyclus zorgvuldig te doorlopen.

2. Verminderde audit frequentie

Sinds eind 2018 is de driejaarlijkse hercertificeringsaudit geïntroduceerd. Eens per drie jaar een bezoek van de auditor waarbij de principes centraal staan. Voor praktijken die liever jaarlijks een kwaliteitsimpuls willen is die mogelijkheid er nog steeds. Zij kunnen er voor kiezen om in de tussenjaren ook een bezoek te plannen met de auditor, waarbij één specifiek onderwerp gekozen kan worden om verder uit te diepen en/of om ondersteuning te krijgen bij het oppakken van bevindingen uit de (her)certificeringsaudit.

3. Ondersteuning

De NPA-Wegwijzer met uitgebreide informatie, is opgesteld om de praktijk zo goed mogelijk te ondersteunen en hulp te bieden bij het verder verbeteren van de kwaliteit van zorg. Door de wegwijzer te volgen wordt de praktijk geholpen om per norm een goede inschatting te maken van mogelijke risico's en relevante zaken in beeld te krijgen zoals; richtlijnen, standaarden of wet- en regelgeving. De resultaten van de concretisering van de Kerntaken zijn ook opgenomen in de NPA-Wegwijzer bij de onderdelen informatiebronnen en hulpmaterialen. Zo blijft de informatie up-to-date en aangesloten bij de beroepsgroep.

Voor alle deelnemers aan NHG-Praktijkaccreditering is de NPA-Wegwijzer beschikbaar via NPAweb. De NPA-Wegwijzer heeft dezelfde opbouw als de kwaliteitsnormen 3.0 en biedt daarmee overzichtelijk ondersteuning, brengt aandachtspunten in beeld en wijst de weg naar betrouwbare hulp en informatie.

Feedback

Bij de ontwikkeling van de nieuwe normen is rekening gehouden met wensen en feedback van de beroepsgroep en belanghebbenden. Zo is er is een uitgebreide publieke commentaaronde geweest. Ook de NPA-Deelnemersraad is meerdere malen geconsulteerd. De ontvangen feedback was overwegend positief met zeer bruikbare concrete suggesties op diverse onderwerpen.

Vanaf 1 oktober 2020 wordt de nieuwe versie NHG-Praktijkaccreditering uitgevoerd. Tijd om de deelnemers te bevragen over hun ervaringen. Ook het ministerie VWS wil in het kader van het programma "(Ont)Regel de Zorg" de ervaren administratieve belasting van diverse actiepunten monitoren. Voor de NHG-Praktijkaccreditering zijn twee actiepunten opgenomen: verlaging van de frequentie en vereenvoudiging c.q. verbetering.

Een huisarts die sinds 2008 deelnemer is, liet ons weten:

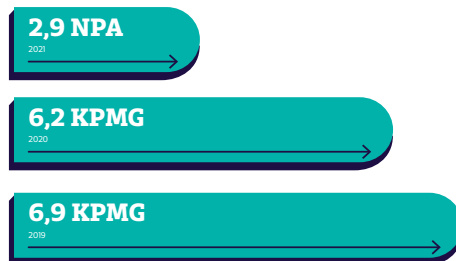
"Met deze nieuwe inslag krijg ik het idee dat het weer terug gaat naar zijn oorspronkelijke doel: Goede kwalitatieve zorg binnen de praktijken, en een instrument om dat te borgen, controleren, op peil te houden! Een hulpmiddel, een ondersteuning in het behouden en verbeteren van onze kwaliteit."

Andere quotes uit de deelnemers enquête:

- De nieuwe methode is prettig
- Qua certificering moet het ingeslagen pad naar minder afvinklijstjes en naar meer eigen keuzevorming in de praktijk verder gevolgd worden
- Pas op dat we de kern van accreditering goed in de gaten houden en dat we een evenwicht vinden tussen doelmatigheid en "l'art pour art".
- Top: Kwaliteitsnormen 3.0 en de auditor die goed meedacht over verbetering van kwaliteit in onze praktijk.
- We zijn blij met de eigen invulling die de nieuwe NPA versie biedt.
- Hierdoor kunnen wij onze praktijk blijven verbeteren.

De cijfers

De ervaringen van zorgverleners staan centraal in het programma [Ont]Regel de Zorg en zijn de belangrijkste maatstaf om de effecten van de maatregelen uit het programma te beoordelen. Om die ervaringen in kaart te brengen heeft KPMG de afgelopen periode metingen gedaan: de merkbaarheidsscan. De uitkomsten sluiten aan op het beeld uit de eerste meting en bevestigen de conclusie: het verminderen van de ervaren regeldruk is een taai vraagstuk. Opvallend is dat de ervaren regeldruk in de sectoren farmacie, huisartsenzorg en curatieve ggz afneemt, terwijl de tijdsbesteding aan administratieve werkzaamheden toeneemt ten opzichte van 2019.

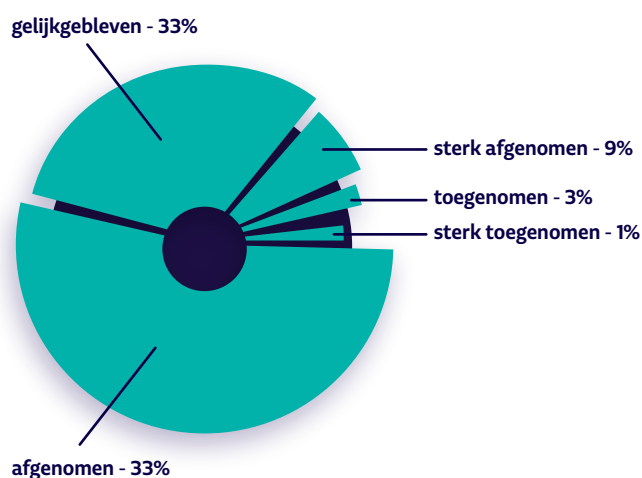


Vanuit de huisartsenzorg hebben in 2020 312 respondenten meegedaan aan de KPMG enquête ten opzichte van 448 respondenten in 2019. Om nadere kleuring te geven aan de enquêteresultaten zijn deze ook geduid via enkele verdiepende interviews met huisartsen. Hiervan is de respons in 2020 laag (n=5).

Voor de NHG-Praktijkaccreditering is in overleg met het ministerie van VWS besloten nog geen effectmeting door KPMG uit te voeren, omdat de vereenvoudiging van de normen voor de NHG-Praktijkaccreditering heeft plaatsgevonden, pas per 1 oktober 2020 is geïmplementeerd. Wel is samen met het Ministerie van VWS en Het Roer Moet Om een aantal vragen geformuleerd die aan de deelnemers vanaf 1-10-2020 worden gesteld over de ervaren administratieve lastendruk, de vermindering van de audit frequentie en de vereenvoudiging van de NHG-Praktijkaccreditatie.

Cijfers bij knelpunt "auditfrequentie"

Praktijken ervaren beduidend minder last van de frequentie van de NHG-Praktijkaccreditering. De respondenten is gevraagd in welke mate zij in hun huidige situatie last ervaren van de (te hoge) frequentie van de audits van de NHG-Praktijkaccreditering. Hierbij staat een score 0 voor geen last, en een cijfer 10 voor zeer veel last.



De omvang van de ervaren administratieve lasten ten gevolge van de verlaagde auditfrequentie is afgenomen.

Ook is gevraagd in welke mate de omvang van de ervaren administratieve werkzaamheden, verbonden aan de frequentie van de audits, is veranderd ten opzichte van de periode vóór 2019 en 2020.

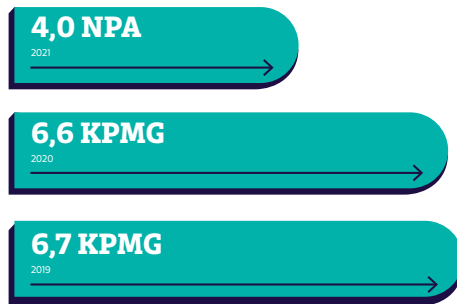
Cijfers bij knelpunt "vereenvoudiging/verbetering"

Praktijken ervaren beduidend minder last van de wens tot vereenvoudiging, verbetering van de NHG-Praktijkaccreditering

De respondenten is gevraagd in welke mate zij in hun huidige situatie last ervaren van het knelpunt dat de NHG-Praktijkaccreditering eenvoudiger en beter zou kunnen.

Hierbij staat een score 0 voor geen last, en een cijfer 10 voor zeer veel last.

De ervaren last is sterk verlaagd.

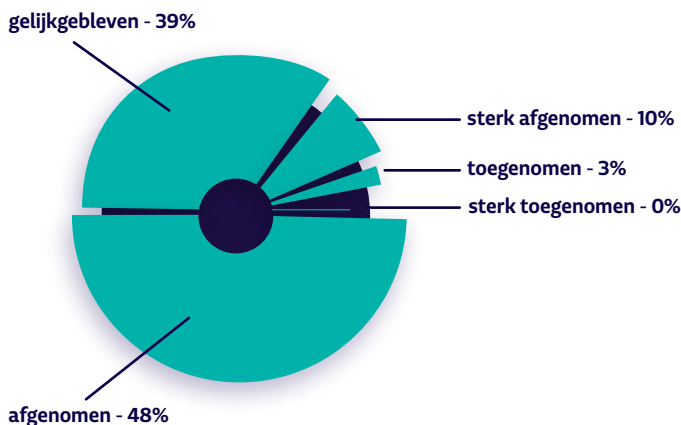


De omvang van de ervaren administratieve lasten ten gevolge van complexiteit is afgenomen

Ook is gevraagd in welke mate de omvang van de ervaren administratieve werkzaamheden, verbonden aan de wens tot vereenvoudiging en verbetering van de NHG-Praktijkaccreditering, is veranderd ten opzichte van de periode vóór 2019 en 2020.

De mate waarin de NHG-Praktijkaccreditering helpt om de praktijk op de kerntaken door te lichten toegenomen

Aanvullend op de KPMG Merkbaarheidsscan is gevraagd in welke mate de vernieuwde NHG-Praktijkaccreditering beter helpt om de eigen praktijk door te lichten op de kerntaken.



Algemene waardering voor de audits blijft onveranderd hoog

Het rapportcijfer voor de audit is sinds 2019 licht gestegen van 7,9 naar 8,2.

Praktijken worden gevraagd een zevental aspecten van de audit te beoordelen:

1. Mate waarin uw medewerkers zijn betrokken bij de audit
2. Duidelijkheid van de geformuleerde bevindingen en opmerkingen
3. Sfeer tijdens de audit
4. Motiverend karakter van de audit
5. Duidelijkheid over het vervolgtraject na de audit
6. Erkenning / waardering voor de inspanning van uw praktijk
7. Toegevoegde waarde voor uw huisartsenpraktijk

De beoordeling is op een 5-puntschaal van "zeer slecht" tot "zeer goed".

Het gemiddelde percentage "goed"- "zeer goed" is gestegen van 88% naar 90%.

Conclusie

Met het vertalen van de eigen kernwaarden en kerntaken naar Principes en Auditpunten en de verwerkte feedback biedt NPA een certificering die past in de huidige tijd en die het vertrouwen in verantwoorde zorg rechtvaardigt met het keurmerk NHG-Praktijkaccreditering. De mate waarin de praktijken last ervaren van de gesignaleerde knelpunten is afgenomen. De waardering voor de audits NHG-Praktijkaccreditering is onveranderd hoog gebleven.