

Patiëntverwachtingen

bij Kwaliteitsnormen voor de Huisartsenpraktijk,
NHG-Praktijkaccreditering versie 3.0

Samen verantwoordelijk

Het praktijkteam en de patiënt zijn samen verantwoordelijk voor de realisatie van goede zorg. De relatie is wederkerig en praktijkteam en patiënt hebben hun eigen rol. De huisartsenpraktijk spant zich in om, te allen tijde aan de verwachtingen van haar patiënten te voldoen. Daarvoor is het belangrijk dat ook de patiënt naar beste vermogen zijn of haar medewerking verleent. Dit betreft onder andere de eigen verantwoordelijkheid van de patiënt voor zijn of haar gezondheid, de wederzijdse communicatie en bejegening.

Verwachtingen bij 'Samen leren en verbeteren op orde'

Kwaliteit

De patiënt verwacht dat de huisartsenpraktijk:

- continu aan verbetering werkt;
- leert van eerder gemaakte fouten en incidenten;
- weet wat de risico's zijn van haar uitvoering van huisartsgeneeskundige zorg en zorgt dat risico's worden beperkt en waar nodig direct maatregelen neemt om de veiligheid te verbeteren.

Klachten

De patiënt verwacht dat de huisartsenpraktijk:

- ervoor zorgt dat een klacht op eenvoudige wijze kan worden ingediend;
- de patiënt informeert over de status en uitkomst van de klachtafhandeling;
- de klacht zo snel mogelijk oplost.

Ervaringen

De patiënt verwacht dat de huisartsenpraktijk:

- luistert naar en rekening houdt met feedback van patiënten;
- de mening van de patiënt wil weten over de dienstverlening en gewenste verbeteringen;
- regelmatig een patiënttevredenheidonderzoek uitvoert;
- de uitkomsten van patiënten ervaringen gebruikt voor verdere verbetering van de praktijkvoering en de zorg.

**“Ik wil zeker weten
dat ik mijn patiënten
de beste zorg bied”**



Verwachtingen bij 'Zorg op orde'

Kwaliteit

De patiënt verwacht dat:

- het zorgaanbod aansluit bij zijn of haar (zorg)behoeften;
- voor hem of haar voldoende duidelijk is welke zorg wordt verleend en waarom;
- de praktijk huisartsenzorg verleent volgens de actuele stand van inzichten, standaarden en richtlijnen;
- de uitvoering van de geboden zorg optimaal is in de gegeven situatie.

Klantgerichtheid en -contact

De patiënt verwacht dat de huisartsenpraktijk ervoor zorgt dat:

- de huisarts en praktijkmedewerkers hem of haar met respect benaderen; de praktijk verwacht dat het respect wederzijds is.
- de patiënt een duidelijk aanspreekpunt heeft, waarbij de regisseursrol duidelijk is;
- het praktijkteam zich verantwoordelijk voelt voor de zorg aan hem of haar;
- het praktijkteam de context van hem of haar kent;
- het praktijkteam op de hoogte is van de behoeften van de patiënt en wat hij of zij nodig heeft;
- het praktijkteam hem of haar de best mogelijke zorg en aandacht geeft;
- het praktijkteam voldoende tijd aan hem of haar besteedt.

Bereikbaarheid & Beschikbaarheid

De patiënt verwacht dat de huisartsenpraktijk:

- goed bereikbaar, voldoende beschikbaar en goed toegankelijk is;
- de urgentie van zijn hulpvraag correct en direct beoordeelt;
- bij de urgentie passende actie onderneemt;
- er in geval van spoed voor zorgt dat er binnen 30 seconden telefonisch contact met de praktijk is;
- er in geval van spoed voor zorgt dat er, in het zorggebied (het praktijkgebied), binnen 15 minuten hulp vanuit de praktijk ter plaatse is.

Patiëntenvoorlichting

De patiënt verwacht dat de huisartsenpraktijk:

- hem of haar informeert over mogelijke behandelingen, ziekenhuiskeuze, lab uitslagen en de voortgang in behandelingen;
- gevraagd en ongevraagd voorlichting geeft over de zorg en dienstverlening die de huisartsenpraktijk biedt;
- duidelijk maakt hoe de patiënt de juiste zorg kan krijgen en wat deze zorg inhoudt.
- informatie zodanig verstrekt dat deze voor de patiënt begrijpelijk is;
- bij het verstrekken van informatie gebruik maakt van begrijpelijk informatiemateriaal of verwijst naar betrouwbare internetbronnen;
- de patiënt zo optimaal mogelijk helpt bij zijn beslissing om wel of niet een behandeling of onderzoek te laten uitvoeren;
- informatie verstrekt die de patiënt inzicht geeft in de reden van een verwijzing en de keuze voor een zorgverlener; voldoen aan deze verwachtingen impliceert dat er sprake is van informed consent.
- de patiënt attendeert op het recht op inzage in het eigen dossier;
- duidelijk maakt waar het kwaliteitskeurmerk voor staat, en waarvoor dit behaald is.

Diagnose

De patiënt verwacht dat de huisartsenpraktijk:

- tests en onderzoeken deskundig, veilig en doeltreffend uitvoert of laat uitvoeren;
- zorgvuldig omgaat met uitkomsten van tests en onderzoeken.

Medicijnen

De patiënt verwacht dat de huisartsenpraktijk:

- veilig en verantwoord medicijnen voorschrijft;
- zich inspent om een actueel medicatieoverzicht te hebben;
- zich inspent om medicatieoverzichten beschikbaar te hebben voor uitwisseling met andere huisartspraktijken, ziekenhuizen en andere zorgverleners;
- goede informatie verstrekt over doel, gebruik, bijwerkingen en eventuele risico's van de voorgeschreven medicatie.

Behandelingsresultaten

De patiënt verwacht dat de huisartsenpraktijk:

- periodiek de resultaten van behandelingen bespreekt;
- in overleg met de patiënt maatregelen neemt om eventueel tegenvallende behandelingsresultaten te verbeteren;
- de patiënt wijst op zijn of haar eigen verantwoordelijkheid en mogelijkheden om bij te dragen aan het succes van de behandeling.

Samenwerking met andere zorgverleners

De patiënt verwacht dat de huisartsenpraktijk:

- goed samenwerkt zowel binnen het praktijkteam, als met andere huisartsenpraktijken in de omgeving, ziekenhuizen en andere zorgverleners.



Verwachtingen bij 'Team op orde'

Personeel

De patiënt verwacht dat de huisartsenpraktijk:

- zorgt dat iedere praktijkmedewerker zich houdt aan de wet;
- iedere praktijkmedewerker de juiste opleiding heeft gevolgd en over de juiste diploma's beschikt;
- zorgt dat iedere praktijkmedewerker zich regelmatig bijschoolt;
- zorgt dat praktijkmedewerkers intern goede afspraken hebben over medische handelingen en mogelijke behandelrisico's.

Behandelingen

De patiënt verwacht dat de huisartsenpraktijk:

- alle behandelingen laat uitvoeren door bevoegde en bekwame professionals;
- zorgt dat (be)handelingen deskundig en veilig worden uitgevoerd;
- zorgt dat (be)handelingen doelmatig worden uitgevoerd.

Verwachtingen bij 'Praktijk op orde'

Bereikbaarheid en service

De patiënt verwacht dat de huisartsenpraktijk:

- een keuze maakt uit beschikbare middelen om bereikbaarheid en service te bieden, zoveel mogelijk aansluitend bij de behoeften van de patiënt.

Medische middelen en apparatuur

De patiënt verwacht dat de huisartsenpraktijk:

- beschikt over alle benodigde medische middelen voor behandeling en diagnose;
- ervoor zorgt dat de medische middelen geschikt en direct beschikbaar zijn voor gebruik;
- beschikt over geschikte instrumenten en apparatuur voor het verlenen van goede zorg.

Veiligheid

De patiënt verwacht dat de huisartsenpraktijk:

- veilig is;
- gemaakte fouten en incidenten zorgvuldig binnen het team bespreekt en analyseert;
- structureel de mogelijke risico's van haar uitvoering van huisartsgeneeskundige zorg opspoort en beperkt.

Hygiëne

De patiënt verwacht dat de huisartsenpraktijk:

- er zichtbaar voor zorgt dat er hygiënisch en waar nodig steriel wordt gewerkt;
- maatregelen heeft genomen om risico's op overdracht van besmettelijke aandoeningen te beperken;
- zorgt dat praktijkmedewerkers voldoende beschermd zijn om zichzelf en de patiënt tegen besmettelijke aandoeningen te beschermen.

Privacy

De patiënt verwacht dat de huisartsenpraktijk:

- de privacy (van de medische gegevens) van elke patiënt voorop stelt;
- wettelijke verplichtingen rond beheer van gegevens naleeft;
- zorgvuldig en integer met persoonlijke patiëntgegevens omgaat;
- zorgt dat het medisch dossier alleen voor bevoegde personen beschikbaar en toegankelijk is;
- zorgt voor de overdracht van relevante gegevens bij doorverwijzing;
- zorgt dat zijn of haar patiëntgegevens beschikbaar zijn als deze benodigd zijn.

“Wij willen zo
efficiënt mogelijk
werken”



Over NPA

NPA is een innoverende, onafhankelijke organisatie zonder winstoogmerk, die staat voor kwaliteit. NPA ontwikkelt alle certificeringen in samenspraak met de betreffende beroepsgroep, omdat dit de kwaliteit én de efficiëntie van certificering ten goede komt.

College van Deskundigen

De normen die NPA hanteert worden vastgesteld door een onafhankelijk college van deskundige, zoals huisartsen, patiënten en zorgverzekeraars. De leden van het college zijn afkomstig uit het Nederlands Huisartsen Genootschap, de Landelijke Huisartsen Vereniging, Vereniging Praktijkhoudende Huisartsen, brancheorganisatie eerstelijnszorg InEen, Patiënten Federatie Nederland en Zorgverzekeraars Nederland.

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft in het college de rol van toehoorder. Zo zijn de certificeringen van NPA verzekerd van een groot maatschappelijk draagvlak.

Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG)

Het Nederlands Huisartsen Genootschap is de wetenschappelijke vereniging van huisartsen en heeft als doel een wetenschappelijk verantwoorde beroepsuitoefening door de huisarts te bevorderen. Door vertaling van wetenschap naar de huisartsenpraktijk draagt het NHG bij aan de professionalisering van de beroepsgroep.

De certificeringen van NPA, vastgesteld samen met andere belanghebbenden, zijn daar een praktisch voorbeeld van.



De normen

NPA certificeert (apotheekhoudende) huisartsenpraktijken, zorggroepen en huisartsenposten. Met certificering door NPA voldoet u aan de normen van uw beroepsgroep en blijft u uw praktijk/organisatie ontwikkelen.

Colofon

NHG-Praktijkaccreditering

Kwaliteitsnormen voor de huisartsenpraktijk 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.

Uitgave

Eerste uitgave 2005 (versie 1.0)
Aangepaste uitgave 2008 (versie 1.1)
Herziene uitgave 2011 (versie 2.0)
Aangepaste uitgave 2015 (versie 2.1)
Herziene uitgave 2020 (versie 3.0)

NPA bv

Postbus 28
3500 AA Utrecht
T 088 - 022 00 00
E bureau@praktijkaccreditering.nl
I www.npacertificering.nl

Auteursrechten

©2020 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.

Juni 2020