

# Kwaliteitsnormen

## NPA-Certificering Regio-organisatie

Versie 1.0

### Domein: Samen leren en verbeteren op Orde

**Principe 1: De regio-organisatie werkt vanuit een duidelijke missie en visie.**

Auditpunten bij principe 1:

- a. De regio-organisatie heeft een actueel beleidsplan met concrete doelstellingen, aansluitend bij de gedefinieerde activiteiten.
- b. Bij haar beleid neemt de regio-organisatie de (behandel-)relatie met de patiënt en de behoeften van de zorgprofessionals als vertrekpunt, en focust in haar beleid op de toegevoegde waarde voor de patiënt, zorgverleners, praktijken en de eigen organisatie.
- c. De regio-organisatie heeft beleid voor toetreding tot en, indien van toepassing, weer afstoten van zorgverleners, praktijken en, indien van toepassing, overige partijen. Onderdeel van dit beleid zijn:
  - vóór toetreding vergewissen dat wordt voldaan aan van toepassing zijnde beroepsnormen, waaronder bevoegd en bekwaam zijn;
  - de keuze of aangesloten partijen wel of niet gecertificeerd moeten zijn, (of gaan worden), bij voorkeur met een certificering vanuit de eigen beroepsgroep;
  - de wijze waarop de regio-organisatie zicht heeft op de borging van de door de aangesloten partijen geleverde kwaliteit.
- d. De regio-organisatie heeft met de aangesloten partijen (zorgverleners, praktijken en, indien van toepassing overige partijen) een overeenkomst gesloten, waarmee allen zich verbinden aan het kwaliteitsbeleid van de regio-organisatie en waarin, voor zover van toepassing, het mandaat van de regio-organisatie is benoemd.
- e. De regio-organisatie heeft een actueel kwaliteitsjaarverslag, waarin gevoerd beleid en behaalde resultaten worden geëvalueerd.
- f. De regio-organisatie beschikt over statuten, reglementen en een adequate inrichting van bestuur.

**Principe 2: De regio-organisatie werkt gezamenlijk met haar team aan verbetering en aan het ontwikkelen van haar activiteiten, het eigen team en de eigen organisatie.**

Auditpunten bij principe 2:

- a. De regio-organisatie gebruikt een kwaliteitscyclus (PDCA) als basis voor systematisch verbeteren en borgen van kwaliteit.  
De volgende bronnen worden daarbij minimaal gebruikt:
  - Een risicoanalyse voor kritische processen, minimaal eens per 3 jaar en bij het invoeren van nieuwe processen en wijzigen van bestaande kritische processen;
  - Een systeem voor (incident-)meldingen en afhandelen van calamiteiten;
  - Een klachtenregeling;
  - Evaluaties met aangesloten partijen, kritische leveranciers en overige samenwerkingspartijen waarin wederzijdse ervaringen worden meegenomen;
  - Waar mogelijk, gegevens over patiënt/cliëntervaringen en zorgverlenerstevredenheid;
  - Een terugkerende eigen interne controle op naleving en effectiviteit van het kwaliteitssysteem.



- a. De regio-organisatie bepaalt, in samenwerking met de aangesloten zorgverleners, praktijken en, indien van toepassing, overige partijen, welke verbeterpunten regionaal en welke lokaal worden opgepakt.
- b. De regio-organisatie stelt proces- en uitkomstindicatoren op, monitort hierop, en neemt, waar van toepassing, verbetermaatregelen.
- c. De regio-organisatie gebruikt spiegelinformatie vanuit diverse perspectieven, leert van (praktijk-)variatie en gebruikt de informatie en verschillen als input voor de kwaliteitscyclus.
- d. De regio-organisatie maakt kwaliteitsverandering inzichtelijk en werkt gestructureerd aan kwaliteitsborging en -verbetering.

## **Domein: Zorg (voor regio-activiteiten) op Orde**

**Principe 3: De regio-organisatie definieert haar activiteiten, beoordeelt of de activiteiten effectief zijn, stelt waar nodig bij en borgt de resultaten.**

Auditpunten bij principe 3:

- a. Activiteiten van de regio-organisatie zijn (mede-)gericht op de verbetering en borging van de kwaliteit van zorg en samenwerking in de regio.
- b. Indien van toepassing ontwikkelt en organiseert de regio-organisatie activiteiten gericht op deskundigheidsbevordering, aansluitend bij de behoeften van aangesloten zorgverleners en/of praktijken en (eigen) personeel.

**Principe 4: De regio-organisatie voldoet aan wet- en regelgeving en haar activiteiten zijn, waar van toepassing, gebaseerd op de actuele stand van inzichten, standaarden en richtlijnen.**

**Principe 5: De regio-organisatie is bereikbaar en beschikbaar voor aangesloten zorgverleners, praktijken en, waar van toepassing, voor patiënten en andere belanghebbenden.**

Auditpunt bij principe 5:

- a. De regio-organisatie spant zich, waar mogelijk, ook in voor adequate bereikbaarheid van aangesloten zorgverleners en praktijken.

**Principe 6: De regio-organisatie voorziet de aangesloten partijen van informatie over de bestaande samenwerkingen in de regio.**

Auditpunt bij principe 6:

- a. De regio-organisatie maakt voor de aangesloten partijen inzichtelijk in welk netwerk van samenwerkende partijen zij zich bevinden.

**Principe 7: De activiteiten van de regio-organisatie, sluiten aan bij de behoeften van zorgverleners, praktijken en, indien van toepassing overige partijen alsmede van de patiënt, en worden, waar nodig, bijgesteld.**

Auditpunten bij principe 7:

- a. De regio-organisatie beoordeelt aanvragen voor (nieuwe) activiteiten;
- b. De regio-organisatie prioriteert de ontwikkeling van nieuwe activiteiten.



**Principe 8: De regio-organisatie draagt bij aan de coördinatie van de zorg en overige activiteiten in de regio.**

Auditpunten bij principe 8:

- a. De regio-organisatie bevordert en, waar mogelijk, draagt zorg voor effectieve informatie-uitwisseling tussen de betrokken partijen binnen de regio;
- b. De regio-organisatie bevordert en, waar mogelijk, draagt zorg voor uniforme effectieve patiëntinformatie, in het bijzonder over de samenwerking in de regio.

**Principe 9: De regio-organisatie heeft goede afstemmings- en samenwerkingsafspraken met de bij zorg en overige activiteiten betrokken partijen in de regio.**

Auditpunt bij principe 9:

- a. Samenwerkingsafspraken omvatten onder meer een eenduidige verdeling van verantwoordelijkheden.

## **Domein: Team op Orde**

**Principe 10: Het team van de regio-organisatie en de teams van de aangesloten partijen zijn voldoende groot en bestaat uit bevoegde, bekwame mensen.**

Auditpunten bij principe 10:

- a. De regio-organisatie heeft voor haar team functieprofielen of -eisen vastgesteld.
- b. Waar van toepassing, zijn medewerkers ingeschreven in kwaliteitsregisters.
- c. Aangesloten partijen zijn conform de met de regio-organisatie gemaakte afspraken bevoegd en bekwaam en voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen, waaronder, indien van toepassing inschrijving in kwaliteitsregisters en/of certificering.

**Principe 11: De samenwerking binnen het team, en met overige partijen, draagt bij aan de kwaliteit van de zorg en aan de samenwerking in de regio.**

Auditpunten bij principe 11:

- a. De regio-organisatie biedt haar team en, waar van toepassing, overige partijen een lerende omgeving met een open en veilige cultuur.
- b. De regio-organisatie heeft beleid om de samenwerking binnen de regio te bevorderen.

## **Domein: Organisatie op Orde**

**Principe 12: De regio-organisatie heeft een geïmplementeerd, effectief kwaliteitssysteem.**

Auditpunten bij principe 12:

- a. Het kwaliteitssysteem is gericht op het borgen en verbeteren van de kwaliteit van de zorg en de samenwerking in de regio.
- b. De regio-organisatie heeft afspraken gemaakt over de toegang tot de inhoud, het beheer, waaronder de communicatie over updates, en het (verplicht) gebruik van het kwaliteitssysteem door aangesloten zorgverleners, praktijken en, indien van toepassing, overige partijen.
- c. De regio-organisatie heeft een klachtenregeling.



**Principe 13: De regio-organisatie beschikt over alle middelen die nodig zijn om haar werk te kunnen verrichten.**

Auditpunten bij principe 13:

- a. De middelen zijn in voldoende mate, en geschikt voor gebruik beschikbaar.
- b. De regio-organisatie evalueert periodiek haar (kritische) toeleveranciers.

**Principe 14: Waar van toepassing, heeft de regio-organisatie effectieve maatregelen voor infectiepreventie genomen.**

**Principe 15: De regio-organisatie heeft effectieve maatregelen genomen voor privacybescherming en gegevensbeheer.**

Auditpunt bij principe 15:

- a. De regio-organisatie voldoet aan de doelstellingen van informatiebeveiliging zoals opgesteld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).