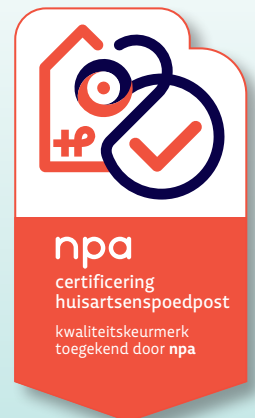




Kwaliteitsnormen voor de huisartsenspoedpost

NPA-Certificering Huisartsenspoedpost versie 2.0



Certificering van uw huisartsenspoedpost met NPA, dat geeft vertrouwen

NPA-Certificering Huisartsenspoedpost is de certificering van, voor en door huisartsenspoedposten.

Iedere patiënt die contact opneemt met de huisartsenspoedpost kan acute zorg nodig hebben. Urgentiedenken bepaalt het werken op de huisartsenspoedpost en dit is ook terug te zien bij NPA-Certificering Huisartsenspoedpost. De focus van certificering met NPA ligt daar waar het bij de huisartsenspoedpost ook ligt: op het primaire proces.

In de loop van de jaren is NPA-Certificering Huisartsenspoedpost verder ontwikkeld tot hét keurmerk van, voor en door huisartsenspoedposten, wat staat voor gerechtvaardigd vertrouwen in verantwoorde zorg.

Het nieuwe kwaliteitsdenken

De huisartsenspoedpost neemt zelf verantwoordelijkheid voor de geleverde kwaliteit en hoe zij omgaat met risico's in zorgprocessen. NPA-Certificering Huisartsenspoedpost helpt die risico's in kaart te brengen en te prioriteren wanneer welke verbeteringen wenselijk zijn. Met het keurmerk laat een huisartsenspoedpost zien dat de basis op orde is endat zij een lerende organisatie is. Daarnaast kan de huisartsenspoedpost aantonen dat zij aan de professionele standaard voldoet. NPA-Certificering Huisartsenspoedpost versie 2.0 is ontwikkeld in samenspraak met InEen, NHG, LHV, de beroepsgroep en andere belanghebbenden.

De normen

De kwaliteitsnormen versie 2.0 zijn ingedeeld in vier domeinen. 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. Deze indeling sluit aan bij de huidige versie van NHG-Praktijkaccreditering. Dit zorgt voor een logische aansluiting tussen de certificering van een huisartsenpraktijk en van een huisartsenspoedpost.

In aanvulling op de principes en auditpunten zijn in de NPA-Wegwijzer voor de huisartsenspoedpost per principe zogenoemde aandachtspunten opgenomen.

Deze aandachtspunten zijn geen onderdeel van de letterlijke norm, maar de auditor gaat in dialoog hoe de huisartsenspoedpost invulling heeft gegeven aan deze aandachtspunten. Hieruit kan een bevinding volgen voor het bijbehorende principe.



Waarderende audit in gesprek met de auditor

De audit is een waarderende dialoog met de huisartsenspoedpost. Samen met de auditor wordt besproken welke keuzes zijn gemaakt om de basis op orde te hebben, en bovenal hoe de huisartsenspoedpost 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.

Jaarlijkse audit

Met NPA-Certificering Huisartsenspoedpost doorloopt de huisartsenspoedpost jaarlijks een controle-audit waarbij de kwaliteitsnormen centraal staan. Zo ontstaat er een doorlopend proces van evalueren, verbeteren en borgen van kwaliteit van zorg. Ieder derde jaar is de audit een hercertificeringsaudit. Tijdens de audits worden alle locaties van de huisartsenspoedpost bezocht.

Ondersteuning met de NPA-Wegwijzer

Om de huisartsenspoedpost zo goed mogelijk te ondersteunen en hulp te bieden bij het verder verbeteren van de kwaliteit van zorg is de NPA-Wegwijzer met uitgebreide informatie opgesteld. Door de NPA-Wegwijzer te volgen wordt de huisartsenspoedpost geholpen om per norm een goede inschatting te maken van mogelijke risico's en per domein relevante zaken in beeld te krijgen zoals richtlijnen, standaarden of wet- en regelgeving.

Voor alle deelnemers aan NPA-Certificering Huisartsenspoedpost is de NPA-Wegwijzer beschikbaar via MijnNPA. De NPA-Wegwijzer heeft dezelfde opbouw als de kwaliteitsnormen en biedt daarmee overzichtelijk ondersteuning. In de interactieve Wegwijzer zijn de audit- en aandachtspunten verwerkt in een handige checklist en er is ruimte voor het plaatsen van notities. Daarmee biedt de Wegwijzer praktische hulp en verloopt de voorbereiding op de audit gestructureerd en gemakkelijker.



Visie van de huisarts

In de kwaliteitsnormen versie 2.0 komen verwachtingen met betrekking tot goede kwaliteit van de beroepsgroep, patiënten, zorgverzekeraars, vanuit de overheid en andere belanghebbenden 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.

“.....doet wat ze zegt.....”

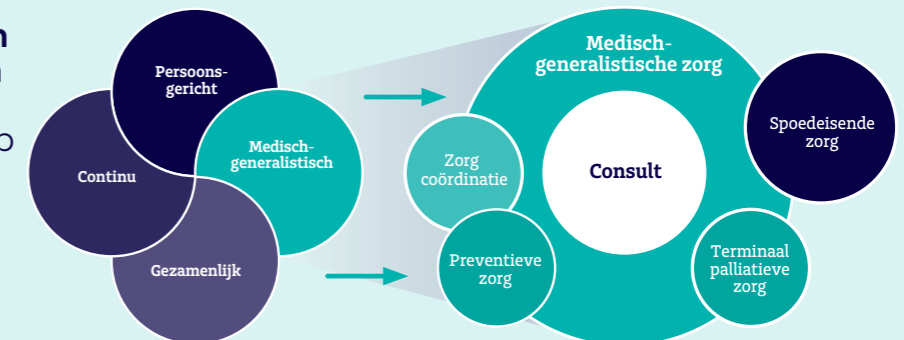
Elke huisartsenspoedpost geeft op eigen wijze invulling aan de kwaliteitsnormen. De geleverde zorg, het team en de organisatie zijn op orde. Daarnaast heeft de huisartsenspoedpost het vermogen om bereikte resultaten en externe ontwikkelingen effectief te vertalen naar eigen aanpassingen van de zorg,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

“en laat dat zien.”

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



Kernwaarden
en kerntaken
door de
beroepsgroep
vastgesteld



Kwaliteitsnormen NPA-Certificering Huisartsenspoedpost, versie 2.0

Vastgesteld door College van Deskundigen 14 september 2021

Domein

Samen leren en verbeteren op orde



Principes

1. De huisartsenspoedpost werkt vanuit een duidelijke missie en visie.
2. De huisartsenspoedpost werkt aan verbetering en aan het ontwikkelen van zorg, het team en de huisartsenspoedpost!

Auditpunten

Bij 1.

- De huisartsenspoedpost maakt een actueel beleidsplan met missie, visie en concrete doelstellingen. Het beleidsplan wordt actief gedeeld met de medewerkers.
- De huisartsenspoedpost heeft een actueel kwaliteitsjaarverslag waarin het gevoerde beleid en behaalde resultaten, waaronder realisatie van de streefwaarden, worden geëvalueerd.

Bij 2.

- De huisartsenspoedpost voert veranderingen gestructureerd door (PDCA).
- Behoeft aan verandering kan voortkomen uit bereikte resultaten, externe veranderingen, (spiegel-)informatie of andere bronnen. De volgende bronnen worden daarbij minimaal gebruikt:
 - Een risicoanalyse voor kritische processen op de huisartsenspoedpost, eens per 3 jaar en bij het invoeren van nieuwe processen en wijzigen van bestaande kritische processen.
 - Het systeem voor Veilig Incidenten Melden (VIM) en calamiteiten.
 - De klachtenregeling.
 - Resultaat van evaluaties met ketenpartners en kritische leveranciers over het functioneren van de spoedzorgketen onder andere op basis van het Kwaliteitskader Spoedzorgketen (2020).
 - De verzamelde patiëntervaringen, minimaal eens per 3 jaar!
 - Een terugkerende eigen interne controle op naleving en effectiviteit van het kwaliteitssysteem.
- De huisartsenspoedpost bepaalt onder andere op basis van prioriteit en haalbaarheid welke veranderingen worden doorgevoerd.

→ Toelichting I en II zie pagina 10

Verklaring op het certificaat

NHG Praktijk Accreditering b.v. verklaart dat {naam HASP} voldoet aan de eisen van de 'Kwaliteitsnormen NPA-Certificering Huisartsenspoedpost, versie 2.0'. Daarmee is er een gerechtvaardigd vertrouwen dat de huisartsenspoedpost verantwoorde huisartsenspoedzorg levert en een lerende organisatie is.

Toepassingsgebied

De "Kwaliteitsnormen NPA-Certificering Huisartsenspoedpost, versie 2.0" en het bijbehorende certificaat zijn van toepassing op de reguliere huisartsgeneeskundige zorg, die door de huisartsenspoedpost wordt geboden. Het betreft huisartsenspoedzorg buiten de openingstijden van huisartsenpraktijken (ANW).

Reguliere huisartsgeneeskundige zorg is zorg die is opgenomen in de actuele versie van "Aanbod Huisartsgeneeskundige Zorg", zoals vastgesteld door de beroepsgroep.

Domein

Zorg op orde



“Werken volgens de normen geeft zekerheid”

Principes

3. De huisartsenspoedpost levert goede medisch-generalistische, patiëntgerichte huisartsenspoedzorg in de ANW.
4. De huisartsenspoedpost levert terminaal-palliatieve huisartsenspoedzorg in de ANW.
5. De huisartsenspoedpost is bereikbaar en beschikbaar voor haar patiënten.
6. De triage door de huisartsenspoedpost is effectief en leidt tot tijdige, goede zorg.
7. De geboden zorg via de huisartsenspoedpost is passend bij de klachten, problemen en vragen van de individuele patiënt; waar nodig wordt de geboden zorg bijgesteld.
8. De huisartsenspoedpost draagt bij aan de continuïteit van de zorg.
9. De huisartsenspoedpost heeft goede afstemmings- en samenwerkingsafspraken met de bij de zorg voor de patiënt betrokken partijen.

Auditpunten

Bij 3. & 4.

- Het zorgaanbod is gebaseerd op de zorgvraag van de patiëntenpopulatie.
- Het zorgaanbod omvat minimaal de basiszorg, zoals beschreven door de beroepsgroep.
- De zorg wordt verleend volgens de actuele stand van inzichten, standaarden en richtlijnen^{III}.
- De huisartsenspoedpost voldoet aan wet- en regelgeving^{IV}.

Bij 5.

- De huisartsenspoedpost informeert haar patiënten over de bereikbaarheid en beschikbaarheid van zorg.
- De huisartsenspoedpost hanteert als streefwaarde binnen 30 seconden telefonisch bereikbaar te zijn op de spoedlijn.
- De huisartsenspoedpost hanteert als streefwaarde binnen 2 minuten telefonisch bereikbaar te zijn met een maximum van 10 minuten voor niet-spoedeisende situaties.
- Minimaal 90% van de inwoners van het werkgebied van de huisartsenspoedpost kan als streefwaarde binnen 30 minuten per auto de huisartsenspoedpost bereiken.
- De huisartsenspoedpost heeft afspraken over handelen bij specifieke patiëntengroepen, bijvoorbeeld binnenlopers/zelfmelders, patiënten buiten de regio etc.

Bij 6.

- De huisartsenspoedpost gebruikt bij triage de actuele versie van de digitale Nederlandse Triage Standaard NTS (of een ander gelijkwaardig digitaal triagesysteem), waarmee urgentie en de vervolgactie bepaald worden. De patiënt en diens zorgvraag staan centraal.
- Zelfstandig afgehandelde hulpvragen worden geregistreerd en binnen een uur door een huisarts geautoriseerd.
- Triagisten zijn gediplomeerd dan wel in opleiding.
- Als een patiënt zich meldt met een spoedvraag vindt telefonische en/of fysieke (her)triage plaats om te bepalen welke zorg de patiënt nodig heeft, op welk moment (de urgentie) en van welke zorgverlener(s).
- Triage op de huisartsenspoedpost wordt uitgevoerd door speciaal getrainde assistenten/triagisten (met autorisatie door de huisarts).
- Nadat een melding van een spoedgeval ontvangen is, spant de huisarts zich in binnen de tijdsspanne van de ingeschatte/getriëerde urgentie aanwezig te zijn bij de hulpvrager, of anders spant de huisartsenspoedpost zich in voor een adequate overname door een andere zorgverlener.

Bij 7.

- De zorgverlener levert medisch generalistische zorg in een consult met individuele patiënten (spreekkamer huisartsenspoedpost, visite bij patiënt thuis, telefonisch of digitaal).
- De zorgverlener betreft bij de diagnostiek en behandeling de voorgeschiedenis en het actuele medicatiegebruik (indien beschikbaar) van de patiënt.
- De zorgverlener informeert de patiënt op duidelijke wijze over diens gezondheidsklachten en gezondheidstoestand, het voorgestelde beleid, alternatieven en betrokken risico's.
- De zorgverlener overlegt met de patiënt of en welke zorg het beste past, zodat de patiënt in staat is een weloverwogen keuze te maken (uitgezonderd levensbedreigende situaties).
- De huisartsenspoedpost maakt gebruik van de vastgestelde meldcode voor het omgaan met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling en handelt ernaar.

Bij 8.

- Het is voor de huisartsenspoedpost duidelijk wie de regie heeft bij complex medische problematiek in de ANW en handelt daarnaar.
- Bij ieder overdrachtsmoment dragen zorgverleners op de huisartsenspoedpost de patiënt zorgvuldig over aan de volgende zorgverlener in de spoedzorgketen of de dagpraktijk.
- Er vindt effectieve informatieoverdracht plaats naar de patiënt, met eventuele instructies.

Bij 9.

- De taken en verantwoordelijkheden tussen de huisartsenspoedpost en ketenpartners zijn duidelijk verdeeld en vastgelegd.
- Er zijn duidelijke samenwerkingsafspraken tussen de huisartsenspoedpost en SEH('s) in de regio.
- Er zijn duidelijke samenwerkingsafspraken tussen de huisartsenspoedpost en de ambulancezorg in de regio.
- Er zijn duidelijke samenwerkingsafspraken tussen de huisartsenspoedpost en overige (kritische) ketenpartners.
- Bij de huisartsenspoedpost is tijdens openingsuren per toestandsbeeld bekend welke ziekenhuizen in de regio de benodigde specifieke competenties en/of faciliteiten bieden.
- Doelstelling van de huisartsenspoedpost is dat er in de directe nabijheid een door de apotheek beheerd medicatie uitgiftepunt beschikbaar is.
- Er vindt regelmatig aantoonbaar overleg en evaluatie met (kritische) ketenpartners plaats.

→ Toelichting III en IV zie pagina 10

Domein

Team op orde



Principes

10. Het team op de huisartsenspoedpost is voldoende groot en bestaat uit bevoegde, bekwame medewerkers.
11. De samenwerking als team leidt tot goede zorg.

Auditpunten

- Bij 10. & 11.
- De taken en bevoegdheden van elk lid binnen het team op de huisartsenspoedpost zijn duidelijk.
 - De huisartsenspoedpost heeft beleid voor het op peil houden en verbeteren van de bekwaamheden.
 - De huisartsenspoedpost hanteert voor medewerkers in loondienst de CAO voor de huisartsenzorg.
 - Medewerkers die niet in dienst zijn van de huisartsenspoedpost hebben een geldige overeenkomst van opdracht.
 - Huisartsen werkzaam op de huisartsenspoedpost hebben een geldige aansluitovereenkomst (praktijkhouders) of een toelatingsovereenkomst (waarnemend huisartsen).
- De huisartsenspoedpost heeft een werkaspraaken aanzien van verantwoordelijkheden van AIOS, opleider en huisartsenspoedpost.
 - De huisartsenspoedpost heeft een protocol t.a.v. huisartsen die disfunctioneren.
 - De huisartsenspoedpost heeft aandacht voor de aspecten "werken met plezier", "sfeer", "wederzijds respect" en "vertrouwen in het team".



Domein

Organisatie op orde



Principes

12. De huisartsenspoedpost heeft een geïmplementeerd, effectief kwaliteitssysteem.
13. De huisartsenspoedpost beschikt over alle middelen die nodig zijn om goede zorg te kunnen bieden.
14. De huisartsenspoedpost heeft effectieve maatregelen genomen voor infectiepreventie.
15. De huisartsenspoedpost heeft effectieve maatregelen genomen voor privacybescherming en gegevensbeheer.

Auditpunten

- Bij 12.
- Het kwaliteitssysteem omvat alle noodzakelijke afspraken om op georganiseerde en zorgvuldige wijze te kunnen werken en goede zorg te kunnen leveren
 - De medewerkers op de huisartsenspoedpost kennen inhoud van het kwaliteitssysteem, weten wie er verantwoordelijk is voor welke afspraken en passen de afspraken toe.
 - Afspraken moeten schriftelijk/digitaal zijn.
- Bij 13.
- Middelen zijn instrumenten, apparaten, materialen, geneesmiddelen alsmede de infrastructuur; alle middelen zijn in voldoende mate en geschikt voor gebruik beschikbaar (waar van toepassing onderhouden, geijkt, gekalibreerd en niet verlopen).
 - Voor sterilisatie (in eigen beheer of uitbesteed) wordt een stoomautoclaaf met mogelijkheid tot automatisch drogen gebruikt. Kritisch instrumentarium wordt in laminaatverpakking gesteriliseerd en bewaard.
- Bij 14.
- De huisartsenspoedpost voldoet aan de minimumnormen uit de actuele richtlijn Infectiepreventie in de huisartsen- en verloskundigenpraktijk',
 - Schriftelijke/digitale afspraken voor infectiepreventie betreffen in ieder geval:
 - Handhygiëne, gebruik persoonlijke beschermingsmiddelen, accidenteel bloedcontact, prikaccidenten, afvoer medisch afval, reiniging van ruimten/meubilair/apparatuur/middelen.
 - Reiniging, desinfectie en sterilisatie van instrumentarium.
- Bij 15.
- De huisartsenspoedpost registreert relevante en medischcontextuele gegevens van de patiënt in een elektronisch medisch dossier conform de NHG-richtlijn 'Adequate Dossiervorming met EPD (ADEPD)'.
 - De huisartsenspoedpost voldoet aan de doelstellingen van de informatiebeveiliging zoals opgesteld in de 'Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)'.
 - De huisartsenspoedpost vermeldt, indien van toepassing, aan het begin van het telefoongesprek met de triagist dat het gesprek wordt opgenomen. Of indien toeleiding via een digitaal triage systeem de gegevens worden vastgelegd volgens de AVG-doelstellingen.

Toelichting

- I In de lerende organisatie staat 'al doende' leren centraal. Het kort cyclisch toepassen van de verbetercyclus, gevoed vanuit verschillende bronnen van spiegelinformatie is de kern van verbeteren. De PDCA-cyclus (planen-doen-controleren-actie) wordt, als dat nodig is, doorlopen. Basis voor verbeteringen zijn bereikte resultaten en externe veranderingen, met als uitkomst goede, en waar mogelijk en gewenst, betere kwaliteit.
- II De manier waarop de huisartsenspoedpost patiëntervaringen verzamelt is vormvrij. Dit kan met een patiëntenenquête, of met een interactieve methode zoals een patiënteninterview, -panel, of -raad. De meting moet minimaal elke drie jaar opnieuw worden gedaan. De meting moet voldoende vorm en inhoud hebben om zeggingskracht te hebben en basis voor mogelijke verbetering te bieden. Resultaten dienen aantoonbaar te worden gebruikt in de PDCA-cyclus.
NPA biedt deelnemers, als onderdeel van de NPA-Certificering Huisartsenspoedpost, de mogelijkheid om gebruik te maken van een doorlopende digitale meting met de PREM HAPS.
- III Standaarden en richtlijnen geven vaak ruimte om ervan af te wijken. Bij de audit zal gekeken worden naar de (inhoudelijke) onderbouwing van eventuele afwijkingen. Streefwaarden zoals beschreven door InEen zijn onderdeel van de professionele standaard.
- IV Tijdens de audit zal er in het bijzonder aandacht zijn voor patiëntveiligheid, veiligheid van medewerkers, medicatieveiligheid (o.a. naleving geneesmiddelenwet, wet BIG, Wkkgz, WGBO).



“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 en 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, brancheorganisatie eerstelijnszorg InEen, Nederlandse Vereniging van Doktersassistenten, 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 (apothekhoudende) huisartsenpraktijken, huisartsenspoedposten, regio-organisaties en opleidingsaanbieders triage. Met certificering door NPA voldoet u aan de normen van uw beroepsgroep en blijft u uw praktijk/organisatie ontwikkelen.

Wilt u meer weten over de werkwijze of de certificeringen van NPA?

- Neem contact op voor een vrijblijvende kennismaking.
- Bel of mail naar: 088 - 022 00 00 | relatiebeheer@praktijkaccreditering.nl
- Wij staan u graag te woord en maken zo nodig een afspraak bij u op locatie.

Colofon

NPA-Certificering Huisartsenspoedpost

Kwaliteitsnormen voor de huisartsenspoedpost is een uitgave van NHG Praktijk Accreditering b.v. (NPA). NPA is, in afstemming met betrokken organisaties, de inspirerende uitvoeringsorganisatie van het kwaliteitsbeleid in de huisartsenzorg. NPA certificeert op onafhankelijke wijze organisaties waarbij huisartsen zijn betrokken en realiseert daartoe kwaliteitsnormen.

Uitgave

Eerste uitgave 2018 (versie 1.0)
Herziene uitgave 2022 (versie 2.0)

NPA bv

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

Auteursrechten

©2024 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.

November 2024



NPA bv
Postbus 28
3500 AA Utrecht
088 - 022 00 00
www.npacertificering.nl

Heeft u hulp nodig of wilt u meer informatie?
De medewerkers van NPA nemen de tijd om met u te bespreken wat certificeren met NPA voor uw huisartsenspoedpost kan betekenen.

Bel of mail naar: 088 - 022 00 00
relatiebeheer@praktijkaccreditering.nl
Wij maken graag een afspraak bij u op locatie.