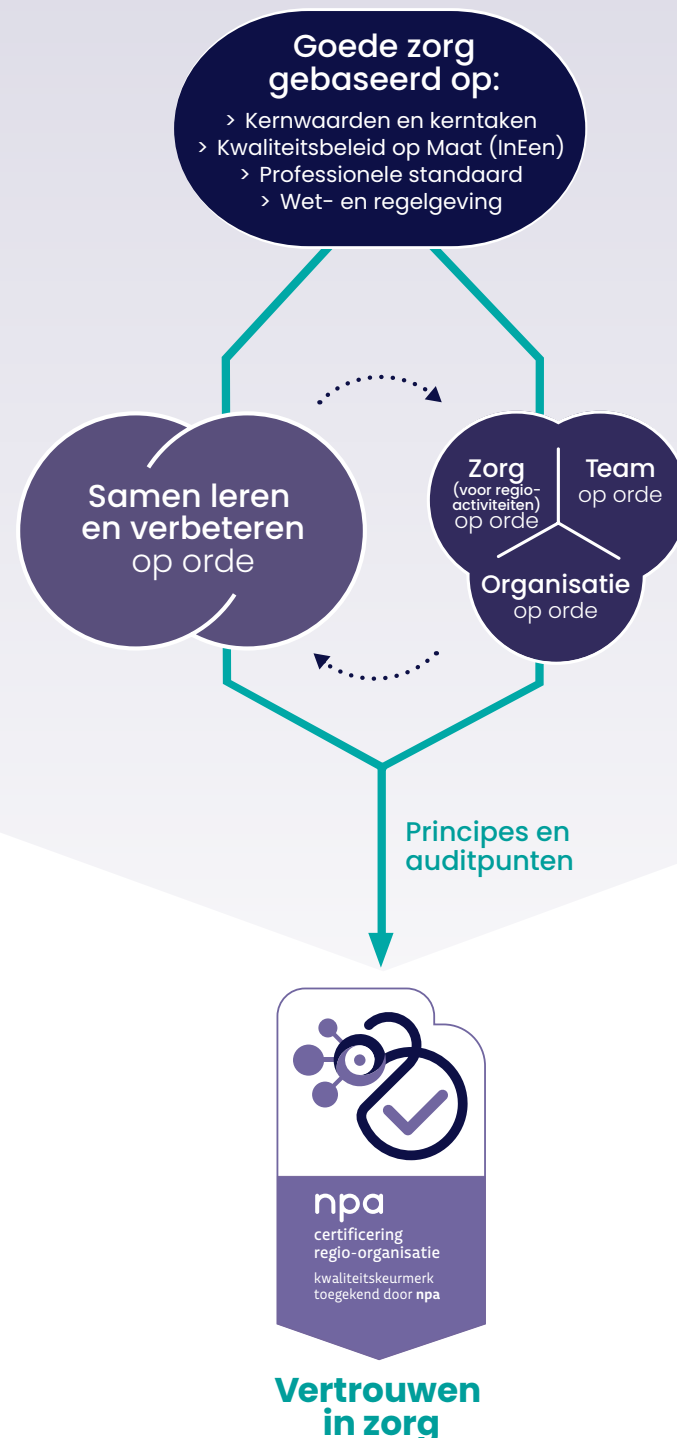




Kwaliteitsnormen voor de regio-organisatie

NPA-Certificering Regio-organisatie versie 1.0



Certificering van uw regio-organisatie met NPA, dat geeft vertrouwen

NPA-Certificering Regio-organisatie is de certificering van, voor en door regio-organisaties. De (huisartsen)zorg wordt in toenemende mate regionaal georganiseerd. Hierdoor wordt ook de rol van regio-organisaties steeds belangrijker. De regio-organisaties verschillen sterk in omvang en activiteiten, maar hebben uiteindelijk allen eenzelfde doel: het verbeteren en borgen van de kwaliteit van (huisartsen-)zorg en samenwerking in het regionale zorglandschap.

Vertrouwen

Met het keurmerk NPA-Certificering Regio-organisatie laat de regio-organisatie aan alle belanghebbenden zoals patiënten, aangesloten huisartsen en overige zorgverleners, maar ook verzekeraars zien dat zij:

- zich transparant en toetsbaar opstelt
- zich inzet voor verbetering van de kwaliteit van zorg en samenwerking in de regio
- een gedegen partner is om mee samen te werken
- zorgvuldig werkt en voldoet aan, onder andere door de beroepsgroep, gestelde normen

Kortom, de certificering bevestigt het gerechtvaardigd vertrouwen in de regio-organisatie.

Ontwikkeling van de certificering

NPA-Certificering Regio-organisatie is ontstaan vanuit een doorontwikkeling van de NPA-Certificering Zorggroep. Het Kwaliteitsbeleid op Maat van InEen is een belangrijke bron geweest, waarin vertrouwen in de professional en diens intrinsieke motivatie enkele speerpunten zijn. NPA-Certificering Regio-organisatie is ontwikkeld in nauwe samenwerking met, voor en door regio-organisaties. Naast input vanuit regio-organisaties zelf heeft ook de NPA-Deelnemersraad hierbij een actieve rol gespeeld. Het College van Deskundigen waarin naast NHG, LHV en InEen ook de verzekeraars en patiënten zijn vertegenwoordigd, heeft de normen vastgesteld.

Maatwerk

Om de huidige druk op de zorg, nu en in de toekomst, het hoofd te kunnen blijven bieden zijn (daad)krachtige en dus goed georganiseerde regio-organisaties nodig. Effectieve samenwerking in de regio is een belangrijke pijler voor het (blijvend) toegankelijk houden van de zorg en het kunnen (blijven) bieden van goede kwaliteit van zorg. Een certificering die past bij deze uitdagingen en bij de diversiteit van activiteiten van regio-organisaties ondersteunt hierbij.

Voor een startende regio-organisatie geeft de certificering een helder kader voor de inrichting. Een meer volwassen organisatie vindt handvatten voor verbetering en borging van haar activiteiten en samenwerkingen in de regio. De certificering is daarmee voor elke ontwikkel-fase van de organisatie van waarde.

De NPA-Certificering Regio-organisatie is maatwerk. Samen met NPA bepaalt u als regio-organisatie welke van de activiteiten onder de certificering gaan vallen. Deze zogenoemde scope komt ook op het certificaat te staan. Het onderwerp van de audit is dan de regio-organisatie zelf, de benoemde eigen activiteiten en de bijdrage aan de samenwerking in de regio.

Waarderende audit

De audit is een waarderende dialoog met uw regio-organisatie. Samen met de auditor wordt besproken welke keuzes zijn gemaakt om de basis op orde te hebben. Daarnaast is er ruimte om te verdiepen op specifieke thema's.

De regio-organisatie “zegt wat ze doet.....”

Elke regio-organisatie geeft op eigen wijze invulling aan de kwaliteitsnormen. Daarbij vertaalt de regio-organisatie bereikte resultaten en externe ontwikkelingen effectief naar aanpassingen van de eigen activiteiten, het team en/ of de organisatie. Met de gemaakte kwaliteitsafspraken wordt een stevige basis gelegd voor het kunnen borgen en verbeteren van de kwaliteit van (huisartsen-)zorg en de samenwerking in de regio.

“.....doet wat ze zegt.....”

De gemaakte kwaliteitsafspraken worden geïmplementeerd en de effectiviteit wordt bewaakt. Zo nodig worden de gemaakte afspraken tussentijds bijgesteld.

“....en laat dat zien.”

Met de certificering laat de regio-organisatie zien dat zij als lerende organisatie systematisch werkt aan de verbetering en borging van de kwaliteit van (huisartsen-)zorg en samenwerking in de regio. Bij de audit wordt het team zo breed mogelijk betrokken. Het resultaat is een positieve bevestiging van aanwezige kwaliteit en inspiratie voor verder leren en verbeteren. Met het certificaat kan de regio-organisatie vervolgens aan aangesloten huisartsen, stakeholders en patiënten laten zien een betrouwbare partner te zijn om mee samen te werken.



De certificering in een notendop



De normen

De kwaliteitsnormen 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.

De indeling van de normen sluit aan bij de huidige versie van NHG-Praktijkaccreditering en NPA-Certificering Huisartsenspoedpost. Dit zorgt voor een logische aansluiting tussen certificering van een huisartsenpraktijk, huisartsenspoedpost en regio-organisatie.

In aanvulling op de principes en auditpunten zijn in de NPA-Wegwijzer voor de regio-organisatie per principe zogenoemde aandachtspunten opgenomen. Deze aandachtspunten zijn geen onderdeel van de letterlijke norm, maar de auditor gaat in dialoog hoe de regio-organisatie invulling heeft gegeven aan deze aandachtspunten. Hieruit kan een bevinding volgen voor het bijbehorende principe.

Certificatiecyclus

Met NPA-Certificering Regio-organisatie doorloopt u jaarlijks een audit.

In de twee jaren nadat het certificaat is behaald worden controle-audits uitgevoerd. Verdeeld over de controle-audits komen de kwaliteitsnormen aan bod en wordt teruggeblikt op de (openstaande) bevindingen uit de vorige audit.

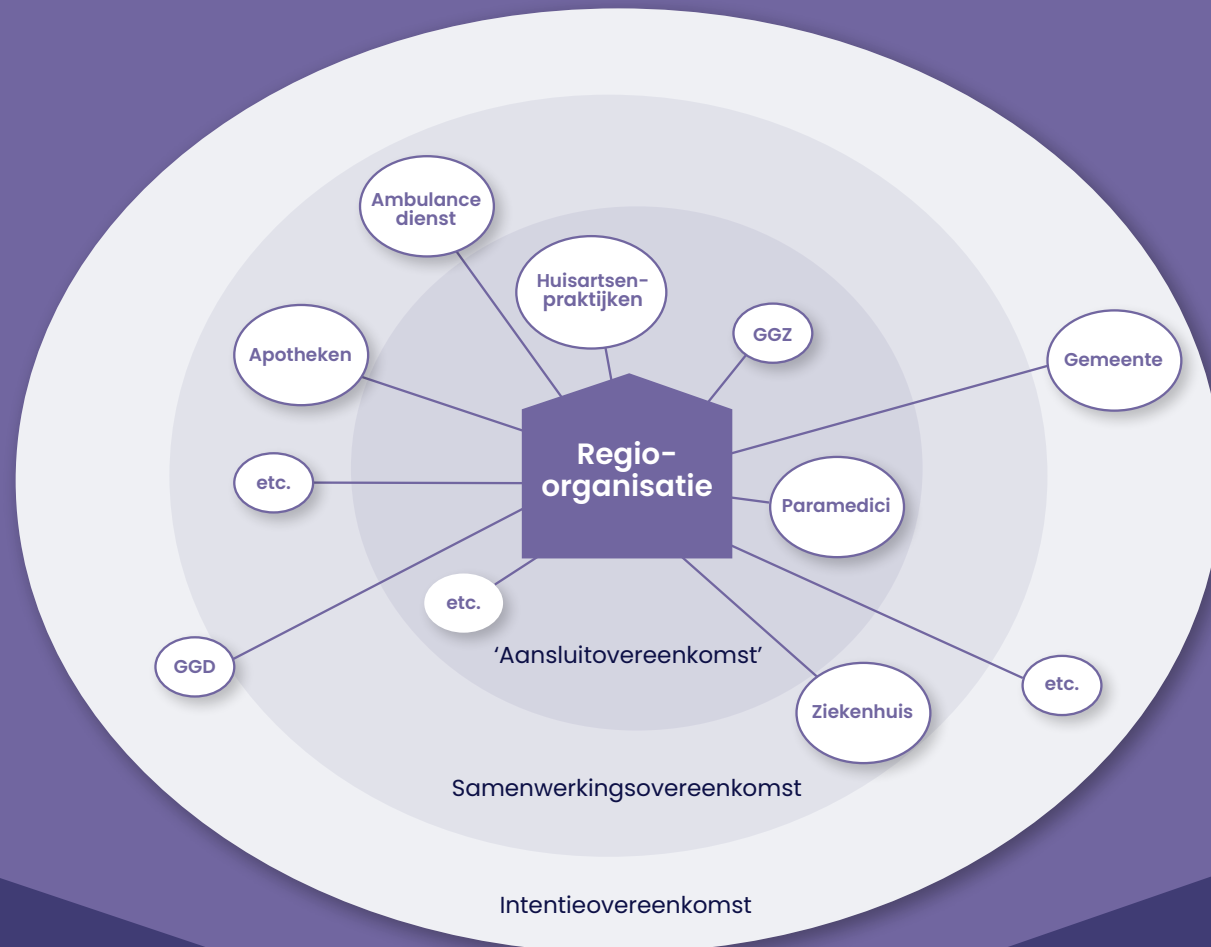
Daarnaast wordt er dieper ingegaan op specifieke activiteiten van de regio-organisatie en de samenwerking in de regio. Zo ontstaat er een doorlopend proces van evalueren, verbeteren en borgen van kwaliteit van zorg en samenwerking in de regio. In het vierde jaar vindt een hercertificeringsaudit plaats.

Ondersteuning met de NPA-Wegwijzer

De NPA-Wegwijzer heeft dezelfde opbouw als de kwaliteitsnormen en biedt daarmee overzichtelijke ondersteuning. Door de Wegwijzer te volgen wordt de regio-organisatie geholpen om per norm een goede inschatting te maken van mogelijke risico's en om per domein relevante zaken in beeld te krijgen zoals richtlijnen, standaarden of wet- en regelgeving. In de interactieve Wegwijzer zijn de audit- en aandachtspunten verwerkt in een handige checklist en is er ruimte voor het plaatsen van notities. Daarmee biedt de Wegwijzer praktische hulp en verloopt de voorbereiding op de audit gestructureerd en gemakkelijk. De Wegwijzer is voor alle deelnemers beschikbaar via het digitale auditsysteem, MijnNPA.

Kwaliteitsnormen NPA–Certificering Regio-organisatie, versie 1.0

Vastgesteld door College van Deskundigen 6 februari 2024



Toepassingsgebied

NPA–Certificering Regio-organisatie is van toepassing op de regio-organisatie zelf, haar activiteiten en haar aandeel in de samenwerking binnen de regio.

Verklaring op het certificaat

De verklaring op het certificaat luidt: NHG Praktijk Accreditering b.v. verklaart dat de regio-organisatie voldoet aan de eisen van de 'Kwaliteitsnormen NPA–Certificering Regio-organisatie, versie 1.0'. Daarmee is er een gerechtvaardigd vertrouwen dat de regio-organisatie als lerende organisatie systematisch werkt aan de verbetering en borging van de kwaliteit van (huisartsen-)zorg en samenwerking in de regio.

Domein

Samen leren en verbeteren op orde

Principes

1. De regio-organisatie werkt vanuit een duidelijke missie en visie.
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 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 beroeps-normen, 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 kwaliteits-jaarverslag, waarin gevoerd beleid en behaalde resultaten worden geëvalueerd.
- f. De regio-organisatie beschikt over statuten, reglementen en een adequate inrichting van bestuur.

Bij 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/ cliënt-ervaringen en zorgverlenerstevredenheid;
 - Een terugkerende eigen interne controle op naleving en effectiviteit van het kwaliteits-systeem.
- b. 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.
- c. De regio-organisatie stelt proces- en uitkomst-indicatoren op, monitort hierop, en neemt, waar van toepassing, verbetermaatregelen.
- d. De regio-organisatie gebruikt spiegelinformatie vanuit diverse perspectieven, leert van (praktijk-) variatie en gebruikt de informatie en verschillen als input voor de kwaliteitscyclus.
- e. De regio-organisatie maakt kwaliteitsverandering inzichtelijk en werkt gestructureerd aan kwaliteits-borging en -verbetering.

Domein
Zorg (voor regio-activiteiten) op orde



Principes

- 3. De regio-organisatie definieert haar activiteiten, beoordeelt of de activiteiten effectief zijn, stelt waar nodig bij en borgt de resultaten.
- 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.
- 5. De regio-organisatie is bereikbaar en beschikbaar voor aangesloten zorgverleners, praktijken en, waar van toepassing, voor patiënten en andere belanghebbenden.
- 6. De regio-organisatie voorziet de aangesloten partijen van informatie over de bestaande samenwerkingen in de regio.
- 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.
- 8. De regio-organisatie draagt bij aan de coördinatie van de zorg en overige activiteiten in de regio.
- 9. De regio-organisatie heeft goede afstemmings- en samenwerkingsafspraken met de bij zorg en overige activiteiten betrokken partijen in de regio.

Auditpunten

- Bij 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.
- Bij 5.
- a. De regio-organisatie spant zich, waar mogelijk, ook in voor adequate bereikbaarheid van aangesloten zorgverleners en praktijken.
- Bij 6.
- a. De regio-organisatie maakt voor de aangesloten partijen inzichtelijk in welk netwerk van samenwerkende partijen zij zich bevinden.

- Bij 7.
- a. De regio-organisatie beoordeelt aanvragen voor (nieuwe) activiteiten;
 - b. De regio-organisatie prioriteert de ontwikkeling van nieuwe activiteiten.
- Bij 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 patiënt-informatie, in het bijzonder over de samenwerking in de regio.
- Bij 9.
- a. Samenwerkingsafspraken omvatten onder meer een eenduidige verdeling van verantwoordelijkheden.

Domein
Team op orde



Principes

- 10. Het team van de regio-organisatie en de teams van de aangesloten partijen zijn voldoende groot en bestaat uit bevoegde, bekwame mensen. De samenwerking als team leidt tot goede zorg.
- 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 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.

- Bij 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

Principes

- 12. De regio-organisatie heeft een geïmplementeerd, effectief kwaliteitssysteem.
- 13. De regio-organisatie beschikt over alle middelen die nodig zijn om haar werk te kunnen verrichten.
- 14. Waar van toepassing, heeft de regio-organisatie effectieve maatregelen voor infectiepreventie genomen.
- 15. De regio-organisatie heeft effectieve maatregelen genomen voor privacybescherming en gegevensbeheer.



Auditpunten

Bij 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.

Bij 13.

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

Bij 15.

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



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 deskundigen, 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. Het NHG heeft NPA in 2005 opgericht en is enig aandeelhouder.

Deelnemersraad

Om de diensten en producten van NPA goed te laten aansluiten op ontwikkelingen van de (huisartsen) zorg en behoeften van de beroepsgroep is contact met deelnemers van essentieel belang. Naast het vragen om feedback aan deelnemers is er ook een NPA-Deelnemersraad. Tweemaal per jaar zit de deelnemersraad met de directie aan tafel om input en advies te geven op alle aspecten van certificering. Op die manier kan NPA haar producten en diensten gericht verbeteren en nieuwe ontwikkelen.



De normen

NPA certificeert (apothekhoudende)huisartsenpraktijken, regio-organisaties en huisartsenspoedposten. 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 achtergrond 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 als gewenst een afspraak bij u op locatie.

Colofon

NPA-Certificering Regio-organisatie

Kwaliteitsnormen voor de regio-organisatie is een uitgave van NHG Praktijk Accreditering b.v. (NPA). NPA certificeert op onafhankelijke wijze organisaties waarbij huisartsen zijn betrokken en realiseert daartoe kwaliteitsnormen.

Uitgave

Eerste uitgave 2024 (versie 1.0)

NPA bv

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

Auteursrechten

©2025 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.



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 regio-organisatie kan betekenen.

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