

Uit: **Kwaliteitsnormen voor de Huisartsenpraktijk, NHG-Praktijkaccreditering**

Wat mag de patiënt verwachten?

A Kwaliteit

De patiënt mag verwachten dat:

- de gekozen zorgaanpak aansluit bij zijn of haar zorgbehoeften;
- 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;
- de huisartsenpraktijk continu aan verbetering werkt.

B Personeel

De patiënt mag verwachten 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.

C Klantgerichtheid en -contact

De patiënt mag verwachten dat de huisartsenpraktijk ervoor zorgt dat:

- de patiënt een duidelijk aanspreekpunt heeft;
- het aanspreekpunt zich verantwoordelijk voelt voor de zorg aan hem of haar;
- het aanspreekpunt de context van hem of haar goed kent;
- het aanspreekpunt weet wat hij of zij nodig heeft;
- het aanspreekpunt hem of haar de best mogelijke zorg en aandacht geeft;
- het aanspreekpunt voldoende tijd aan hem of haar besteedt;
- het aanspreekpunt hem of haar met respect benadert.

D Samenwerking met andere zorgverleners

De patiënt mag verwachten dat de huisartsenpraktijk:

- goed samenwerkt met andere huisartsenpraktijken in de omgeving, ziekenhuizen en andere zorgverleners.

E Ervaringen

De patiënt mag verwachten dat de huisartsenpraktijk:

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

F Klachten

De patiënt mag verwachten dat de huisartsenpraktijk:

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

G Veiligheid

De patiënt mag verwachten dat de huisartsenpraktijk:

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

H Bereikbaarheid

De patiënt mag verwachten dat de huisartsenpraktijk:

- goed bereikbaar is;
- 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 ter plaatse is.

I Hygiëne

De patiënt mag verwachten 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.

J Privacy

De patiënt mag verwachten 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 patiëntengegevens 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.

K Medische middelen en apparatuur

De patiënt mag verwachten dat de huisartsenpraktijk:

- beschikt over alle benodigde medische middelen, zoals verbandmateriaal en medicatie voor behandeling en diagnose;
- ervoor zorgt dat de medische middelen geschikt en direct beschikbaar zijn voor gebruik.
- geen verlopen medicamenten en middelen gebruikt bij de behandeling.
- beschikt over instrumenten en apparatuur voor het verlenen van goede zorg;
- ervoor zorgt dat al deze middelen in goede staat verkeren.

L Spoedeisende zorg

De patiënt mag verwachten dat de huisartsenpraktijk:

- de urgentie van zijn hulpvraag correct en direct beoordeelt;
- bij de urgentie passende actie onderneemt.

M Diagnose

De patiënt mag verwachten dat de huisartsenpraktijk:

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

N Patiëntenvoorlichting

De patiënt mag verwachten dat de huisartsenpraktijk:

- hem of haar informeert over mogelijke behandelingen, ziekenhuiskeuze, labuitslagen 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;
- duidelijk maakt waar het kwaliteitskeurmerk voor staat, en waarvoor dit behaald is.

O Behandelingen

De patiënt mag verwachten dat de huisartsenpraktijk:

- alle behandelingen laat uitvoeren door bevoegde en bekwame professionals;
- zorgt dat alle (be)handelingen deskundig en veilig worden uitgevoerd;
- zorgt dat alle (be)handelingen doelmatig worden uitgevoerd in het belang van de patiënt.

P Medicijnen

De patiënt mag verwachten dat de huisartsenpraktijk:

- veilig en verantwoord medicijnen voorschrijft;
- zich inspant om een actueel medicatieoverzicht te hebben;
- zich inspant 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.

Q Behandelingsresultaten

De patiënt mag verwachten 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.