

## Werken aan kwaliteit

Kwaliteit is het kernwoord binnen de eerstelijns gezondheidszorg. En hoewel geen universele oplossing voor alle uitdagingen waarvoor u staat, biedt kwaliteitsverbetering bewezen perspectief voor de toekomst. Niet alleen voor u als individuele zorgverlener, maar voor de hele eerste lijn.

Vandaar dat ROS Friesland veel belang hecht aan systematische verbetering van kwaliteit en daar bovendien veel energie in steekt. U hebt bij ons keuze uit diverse kwaliteitsverbeteringstrajecten op maat, gericht op uw specifieke professie en praktijk. Bij het opzetten daarvan luisteren we zorgvuldig naar de behoeften van de verschillende beroepsgroepen en stemmen we de inhoud af met de koepels.

### *Het begint bij ROS Friesland*

ROS Friesland heeft als doelstelling zich breed in te zetten voor een sterke en samenhangende eerstelijnszorg in Friesland. Wij ondersteunen zorgverleners op onafhankelijke, deskundige wijze, zonder winstoogmerk. Bovendien willen we laagdrempelig zijn en hechten we veel waarde aan prettige persoonlijke contacten. Wij initiëren diverse kwaliteitstrajecten en begeleiden die, deels zelf, deels in samenwerking met anderen, zoals met Bureau De Bok te Franeker, dat met name is gespecialiseerd in (digitale) kwaliteitshandboeken voor HKZ certificering.

### *Verschillende mogelijkheden*

Voor vrijwel elke beroepsgroep en/of praktijkgrootte biedt ROS Friesland begeleiding bij een kwaliteitsverbeteringstraject op maat. Kortom: iedereen kan bij ons terecht. De mogelijkheden op een rijtje:

- O NHG praktijkaccreditatie voor huisartsen.
- O KNOV praktijkaccreditatie voor verloskundigen.
- O HKZ certificering voor fysiotherapeuten, oefentherapeuten, apothekers en eerstelijns psychologen.
- O Workshops Kwaliteit speciaal voor kleine praktijken (zonder personeel).

### *Dezelfde basis*

Welk kwaliteitsverbeteringstraject u ook doorloopt, drie hoofdzaken staan centraal: de relatie met de patiënt/cliënt, methodisch handelen binnen het primaire proces en de organisatie van de praktijk. Doel van elk traject is, dat u zich niet alleen een bepaalde werkwijze - uiteraard met eigen accenten - eigen maakt, maar die ook blijft toepassen en verbeteren.

### *NHG praktijkaccreditatie*

Huisartsen die het accreditatietraject van het Nederlands Huisartsen Genootschap doorlopen, laten zien dat zij binnen hun praktijk systematisch en continu aan kwaliteitsverbetering van de door hen geboden zorg werken.

Accreditatie is een cyclisch proces waarbij de zorg en de organisatie daar omheen worden getoetst aan de door uw beroepsgroep vastgestelde eisen. U kijkt op enige afstand naar uw praktijk, kunt die vergelijken met andere praktijken in Nederland en krijgt inzicht in punten die voor verbetering vatbaar zijn. Niet alleen patiënten bemerken de voordelen van accreditatie; voor veel huisartsen is het een eye-opener om de praktijk zó in te kunnen richten dat werkzaamheden overzichtelijker en beter te sturen zijn, waardoor ze meer grip op de zaken krijgen.

### *De rol van ROS Friesland*

Met begeleiding door de NHG erkende praktijkconsulenten van ROS Friesland bij het doorvoeren van verbeteringsplannen en veranderingen in uw praktijk, staat u er niet alleen voor. Bovendien scheelt u dat in het algemeen veel tijd. NHG erkende praktijkconsulenten hebben een speciale opleiding gevolgd om u professioneel te ondersteunen en houden hun deskundigheid op peil via nascholingen. Ze hebben affiniteit

met huisartsenpraktijken en oog voor het belang van medische ontwikkelingen. Daarnaast zijn ze getraind om eventuele managementproblemen te herkennen, evenals de dynamiek van onderlinge verhoudingen in een team.

Het NHG stelt als voorwaarde, dat u tijdens het accreditatietraject voor een minimaal aantal zaken een erkende praktijkconsulent inschakelt. De hulp die hij of zij u biedt, varieert van het geven van algemene informatie over het proces tot begeleiding bij het selecteren van onderwerpen voor een verbeteringsplan - en vervolgens feedback geven op dat plan - of zelfs het (gedeeltelijk) schrijven van uw plan en vastlegging van gemaakte stappen in het accreditatietraject. Bovendien bewaakt de consulent desgewenst afspraken en deadlines en verzorgt de verslaglegging. De ervaring die de consulent inbrengt vanuit processen in andere praktijken garandeert een efficiënte aanpak en plezierige werkwijze. Tijdens een eerste, gratis oriënterend gesprek legt een consulent u alle mogelijkheden graag voor, bekijkt samen met u welke begeleidingsvorm voor u het meest geschikt is en wat de kosten daarvan zijn.

#### *KNOV praktijkaccreditatie*

Voor verloskundigen is een speciaal accreditatietraject ontwikkeld door de landelijke koepel KNOV in samenwerking met het Nederlands Huisartsen Genootschap. Ook hier een driejarig cyclisch proces waarbij organisatie, praktijkvoering, medisch handelen en het oordeel van de patiënt centraal staan. En ook hier: deskundige begeleiding door erkende praktijkconsulenten van ROS Friesland levert tijdwinst op. Uiteraard kunt u zelf aangeven hoe intensief u begeleiding wenst en op welke punten. Via een vrijblijvend (en gratis!) oriënterend gesprek bent u snel op de hoogte van alle mogelijkheden en de kosten.

#### *HKZ certificering*

Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector, kortweg HKZ, is een keurmerk (volgens internationaal erkende ISO 9001:2000-normen) waarmee u laat zien dat u de klant centraal stelt, dat u intern de zaken goed op orde heeft en systematisch werkt aan kwaliteitsverbetering. HKZ is in principe voor elke praktijk in de eerstelijns gezondheidszorg toepasbaar, maar nog niet elke discipline heeft hiervoor een geschikt schema. Tot nu toe zijn die schema's er al voor fysiotherapeuten, apothekers en eerstelijns psychologen en er is een schema speciaal voor kleine praktijken. Aan de hand van een digitaal basishandboek, samengesteld op basis van deze schema's, verbetert u systematisch de kwaliteit van de zorg binnen uw praktijk. Als u volgens dit handboek werkt, voldoet u automatisch aan de HKZ normen voor uw beroepsgroep. Het handboek biedt volop mogelijkheden om de inhoud af te stemmen op uw individuele praktijk. Een certificeringstraject begint daarom altijd met het kritisch lezen van de standaardteksten en die aan te passen aan uw werkwijze. De ROS praktijkconsulent bekijkt vervolgens of deze wijzigingen nog binnen de HKZ norm blijven. Is dat het geval, dan wordt de aangepaste tekst in het handboek opgenomen.

U toetst uw processen aan de beschrijving in het handboek, legt ze vast, voert ze uit en stuurt ze zo nodig bij. Doordat u volgens een helder systeem werkt, leidt dit automatisch tot een transparante organisatie, waarin alles duidelijk is: voor u, voor uw medewerkers, voor de cliënten en voor anderen die met uw praktijk te maken hebben. Het resultaat is een efficiënte bedrijfsvoering, een betere sturing op de dagelijkse gang van zaken en, zo wordt vaak gezegd: **rust**. Iedereen weet waar hij of zij aan toe is.

HKZ certificering omvat een flink traject: het op maat maken van uw handboek, het formuleren van doelen en verbeterpunten voor praktijk en patiënten, tussentijdse audits en - als u zover bent - toetsing door een onafhankelijke certificerende instelling. Ook hier betreft het een driejarige cyclus.

Het halen van het HKZ-certificaat is de slagroom op uw taart, maar het volgens deze methodiek systematisch werken aan de kwaliteit van uw dienstverlening kan natuurlijk ook zonder dat u kiest voor die externe toets.

#### *Begeleiding en ondersteuning door professionals*

De ervaring leert, dat het doorlopen van een HKZ traject het meest efficiënt gaat met deskundige support. Hoe die ondersteuning vorm krijgt, bepaalt u uiteraard zelf. Op basis van de met u gemaakte afspraken sluit u een contract af met ROS Friesland, zodat u ook weet waar u financieel aan toe bent.

De werkwijze van ROS Friesland is pragmatisch, gericht op het zo snel mogelijk helder krijgen van doelen, werkwijze en resultaten. Kortom: samen aan de slag. Voor het opstellen van uw eigen praktijkhandboek maakt u gebruik van het (digitale) basiskwaliteitshandboek dat is ontwikkeld door Bureau de Bok. Hierin vindt u alle procedures en werkinstructies die u nodig hebt op weg naar certificering. En dan de certificerende audit. Een spannend moment! ROS Friesland bereidt u indien gewenst hierop zo goed mogelijk voor, met onder andere een nulmeting en een proefaudit. Wilt u weten wat certificering voor u precies inhoudt en hoe ROS Friesland u daarbij kan begeleiden? Een afspraak voor een vrijblijvend oriënterend gesprek is zó gemaakt!

#### *Workshops kwaliteit voor kleine praktijken*

Voor een kleine praktijk legt een officieel HKZ certificeringstraject vaak te veel beslag op tijd en financiële middelen. Bovendien zijn bepaalde HKZ onderwerpen niet van toepassing op praktijken zonder personeel. Daarom ontwikkelde ROS Friesland, als eerste in Nederland, een unieke serie Workshops Kwaliteit, speciaal voor kleine praktijken. Het bijzondere van deze workshops is, dat ze interessant van opzet zijn (al doende ontdekken wat kwaliteit behelst), groepsgewijs gevolgd worden (interactie en leren van elkaar), dat ze u praktische hulpmiddelen voor direct gebruik aanreiken en dat ze slechts weinig geld en tijd kosten.

U begint met één basisworkshop van 4½ uur en daarna zijn er drie vervolgworkshops van elk 2 x 2½ uur. Deze vervolgworkshops zijn facultatief: na de basisworkshop kunt u naar keuze één, twee of alle vervolgworkshops bijwonen. En daarmee hebt u een stevige basis gelegd voor kwaliteitsverbetering binnen uw praktijk en professionalisering van uw ondernemerschap. Informeer even bij ROS Friesland wanneer een nieuwe serie workshops van start gaat.

#### *Op weg naar certificering*

Goed te weten, dat u bij ROS Friesland altijd verzekerd bent van een vaste begeleider, die gespecialiseerd is in het specifieke kwaliteitstraject dat u doorloopt. Uw persoonlijke consulent heeft een uitgebreide NHG-, KNOV- en/of HKZ-opleiding gevolgd om u tijdens de hele cyclus professionele ondersteuning te kunnen bieden.

#### *Kwaliteitsverbetering: daar is iedereen beter mee af!*

Werken aan kwaliteitsverbetering: misschien ziet u er tòch een beetje tegenop. Inderdaad, het kost tijd. En inspanning. Maar iedereen die een kwaliteitssysteem geïmplementeerd heeft, kan het bevestigen: het is de moeite waard. Niet alleen voor uw cliënten, maar ook voor uzelf. In de kern van de zaak kunt u kwaliteitsverbetering zien als een managementtool: u stuurt uw processen op de doelen die u wilt bereiken.

Resultaat: de zaken binnen uw praktijk lopen soepeler, er is sprake van duidelijkheid en dus duidelijk meer rust. U doet nieuwe ideeën en zienswijzen op en kijkt op een frisse manier naar uzelf en uw praktijk. Kortom, kwaliteitsverbetering is een waardevolle investering in de toekomst en in uzelf!