



Keurmerk helpt kwaliteit huisartsenpraktijken verbeteren

KEMA ontwikkelt meetbaar kwaliteitsmanagementsysteem

Arnhem/Rotterdam, 8 november – **Ook huisartsen hebben nu de mogelijkheid om de processen binnen hun praktijk te laten beoordelen en certificeren door een onafhankelijke, externe organisatie. De ontwikkeling van het kwaliteitsmanagementsysteem en het bijbehorende certificaat is een verdere stap in de kwaliteitsverbetering en transparantie van de dienstverlening van deze branche. KEMA en de Landelijke Huisartsenvereniging LHV reikten de eerste acht certificaten zaterdag uit tijdens de Huisartsbeurs 2008 in Rotterdam, die eens in de twee jaar georganiseerd wordt. Zo werd ook aan het team van Huisartsenpraktijk Het Anker te Maassluis het KEMA-keur certificaat uitgereikt!**

Huisartsenpraktijk Het Anker wil met deze certificering objectief en concreet aan patiënten, ketenpartners, zorgverzekeraars en andere belanghebbenden tonen dat zij op een meetbare en transparante manier werken aan verdere kwaliteitsverbetering en meer afstemming van de zorg binnen het team en samenwerkende zorgverleners.

Procesverbetering

Het kwaliteitsmanagementsysteem voor huisartsen dat KEMA heeft ontwikkeld, richt zich vooral op verbetering van de processen. Onafhankelijke en objectieve beoordeling vindt plaats op basis van ISO 9001, dat internationaal een van de meest toegepaste normen voor kwaliteitsmanagement is. Belangrijke factoren voor de huisartsenpraktijken zijn:

- structurele aandacht voor de zorg voor chronisch zieke patiënten;
- de documentatie en overdracht van patiëntinformatie;
- vaste protocollen en richtlijnen;
- samenwerking binnen het praktijkteam;
- constante verbetering van processen in de praktijk.

Reactie

'Het is een goede zaak dat nu ook de processen van niet-apotheekhoudende huisartsenpraktijken extern en onafhankelijk kunnen worden beoordeeld en gecertificeerd,' aldus Pier Nabuurs, bestuursvoorzitter van KEMA. 'De acht huisartsenpraktijken die deze stap tot certificering hebben gezet, verdienen een compliment. Het tekent hun professionaliteit dat ze zich op deze manier hebben blootgesteld aan een externe toetsing. Dit kwaliteitsmanagementsysteem geeft duidelijk blijk van verdere professionalisering van de huisartsenbranche. Wij moedigen het dan ook aan dat men constant werkt aan kwaliteitsverbetering, bijvoorbeeld op het gebied van bereikbaarheid. Wat dat betreft is dit weer een stap in de cultuuromslag van de branche.'



Traject

De ontwikkeling van het kwaliteitssysteem door de KEMA werd ondersteund vanuit de regionale ondersteuningsstructuur voor de eerstelijns, Stichting KOEL te Zwijndrecht. Zorgverzekeraars CZ, UVIT en DSW hebben reeds in een vroeg stadium het belang van certificering voor de kwaliteit van de patiëntenzorg onderkend. De acht huisartsenpraktijken uit de regio Rotterdam hebben vóór het toekennen van het KEMA-certificaat een uitgebreid voortraject afgelegd, dat bestond uit intensieve trainingen om met het kwaliteitsmanagementsysteem om te kunnen gaan. Aansluitend is een grondige audit bij de praktijk zelf afgenomen op basis waarvan – al dan niet na aanpassingen en verdere verbeterlagen – het certificaat is toegekend. Daarna volgen nog verschillende vervolgaudits. Het certificaat heeft een geldigheidsduur van drie jaar waarbij de mogelijkheid bestaat om, als daar aanleiding voor is, het certificaat in te trekken.

Over KEMA

KEMA (www.kema.com), dat is opgericht in 1927, is een zelfstandig kennisbedrijf dat wereldwijd actief is in de energieketen en gespecialiseerd in hoogwaardige dienstverlening op het gebied van business & technische consultancy, operationele ondersteuning, metingen & inspecties, en testen & certificatie. Als onafhankelijke organisatie, adviseert en ondersteunt KEMA zowel overheidsorganisaties als producenten, leveranciers en eindgebruikers van energie. Bovendien certificeert KEMA producten, systemen en personen voor een breed scala aan opdrachtgevers. Bij KEMA werken meer dan 1.700 professionals, verdeeld over 20 landen wereldwijd.

Over KOEL

KOEL (www.stichtingkoel.nl) is een regionale ondersteuningsstructuur voor de eerstelijns, opgericht in 2005, met als doelstelling het ondersteunen van alle eerstelijnsdisciplines in het gebied van Zuid-Holland-Zuid. De organisatie verleent allerlei facilitaire diensten aan zorgverleners, ondersteunt kwaliteits- en ketenzorgprojecten, ondersteunt nascholing en accreditering, wetenschappelijk onderzoek naar de toepassing van standaarden en protocollen en participeert met de KEMA in certificering. KOEL wordt voor een deel gesubsidieerd met VWS-gelden via zorgverzekeraars CZ en UVIT. Bij KOEL werken 20 professionals met een achtergrond in de zorg.

Reactie van een gecertificeerde huisarts

Het certificeringstraject is een logische stap in de verdere ontwikkeling van het kwaliteitsdenken in onze praktijk. Afgelopen jaren heeft zich in de huisartsgeneeskunde een stille revolutie voltrokken: werken met standaarden en protocollen, de intrede van de praktijkverpleegkundige voor diabeteszorg en astma/copd en het meer en meer samengaan en samenwerken van praktijken in grotere verbanden. Dat vraagt om meer afstemming en



een inzet om fouten te voorkomen. Met het certificeringssysteem van KEMA worden een heleboel procedures en processen in de praktijk geanalyseerd en in kaart gebracht en gemonitord om de zorg zo goed mogelijk te laten verlopen. We hebben het gevoel dat het certificeren hier duidelijk aan bijdraagt en een aanwinst is voor praktijk en patiënt.