

NHG ondersteunt bij leveren 'goede zorg' volgens wet

In 2016 verving de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) de Kwaliteitswet. Deze wet bevat belangrijke aandachtspunten voor de huisartsenzorg. Het NHG ondersteunt huisartsen niet alleen bij het voldoen aan de wet, maar ook bij andere kwaliteitsaspecten. Want 'goede zorg' en kwaliteit behelzen meer dan wat de wet beschrijft en gaan verder dan waar een patiënt in juridische zin recht op heeft. Wat zijn de in deze wet vastgestelde verwachtingen rondom 'goede zorg'?

Doel Wkkgz

De Wkkgz is bedoeld om de rechten van patiënten te versterken door aan te geven op welke kwaliteit zij recht hebben. Ook biedt de wet mogelijkheden op het moment dat zij niet tevreden zijn over de geboden zorg. De overheid hoopt met de wet te bereiken dat er meer openheid komt over klachten en ongewenste gebeurtenissen, zodat zorgverleners hiervan kunnen leren en de zorg verbetert. Daarnaast geeft de wet algemene kaders voor de kwaliteit van de gezondheidszorg in Nederland, dus ook voor de huisartsenzorg.

Professionele verantwoordelijkheid

Eén van de wettelijke bepalingen in de Wkkgz geeft aan dat zorgverleners moeten handelen 'in overeenstemming met de op hen rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard, dan wel daarvan goed gemotiveerd af te wijken'. Maar wat is nu eigenlijk een professionele standaard?

De belangrijkste professionele standaarden voor de huisarts zijn de richtlijnen van het NHG: de NHG-Standaarden en NHG-Behandelrichtlijnen. Maar ook multidisciplinaire richtlijnen, zoals de MDR Polyfarmacie bij ouderen en organisatorische richtlijnen, bijvoorbeeld over infectiepreventie in de huisartsenpraktijk, ziet het NHG als professionele standaard voor de huisarts. Alle relevante richtlijnen staan vermeld op de website van het NHG (zie www.nhg.org/richtlijnen-praktijk).

Richtlijnen zijn niet-bindende regels; de huisarts zal alle relevante factoren in de concrete situatie af moeten wegen, wat kan leiden tot beredeneerd afwijken als dat in het belang is van de patiënt. Die beoordeling is onderdeel van de eigen professionele verantwoordelijkheid van de huisarts.

Delegeren medische handelingen

De Wkkgz stelt verder dat de zorgaanbieder de bevoegdheden en verantwoordelijkheden binnen de organisatie mag delegeren, mits dit zodanig zorgvuldig gebeurt dat dit 'redelijkerwijs leidt tot het verlenen van goede zorg'. Dat is mogelijk door medewerkers te faciliteren in het bijbrengen van specifieke kennis en vaardigheden, door heldere procedures af te spreken en deze goed werkbaar te maken.

Vervolgens is het belangrijk regelmatig te checken of de medewerkers bekwaam blijven en de afgesproken procedures

juist toepassen. Voor het delegeren van medische handelingen is het nodig dat medewerkers een protocol hanteren of een schriftelijke afspraak volgen. Anders dan de huisarts die van een richtlijn kan afwijken, kan een medewerker die een gedelegeerde medische handeling uitvoert alleen afwijken van het protocol in overleg met en na toestemming van de huisarts (en van de patiënt).

Het NHG biedt een handleiding voor het adequaat delegeren van medische handelingen en heeft tevens diverse voorbeeldprotocollen beschikbaar. Deze documenten kunt u vinden op: www.nhg.org/delegeren.

Systematische bewaking kwaliteit

Om 'goede zorg' te leveren wordt elke huisartsenvoorziening geacht te zorgen voor systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de zorg via een eigen kwaliteitssysteem. Dit kan onder meer door gegevens over de kwaliteit van relevante onderdelen van de zorg te registreren en te verzamelen en die te vergelijken met gegevens van andere huisartsenvoorzieningen. Om dit proces te ondersteunen heeft het NHG voor alle leden een gratis naslagwerk en diverse hulpdocumenten beschikbaar, onder andere de PraktijkWijzer Kwaliteit & Veiligheid en de Indicatorensets. In Nederland gebruikt 65% van alle huisartsen NHG-Praktijkaccreditering om te toetsen of zij hun kwaliteitsprocessen op orde hebben.

Herijken van verplichtingen

Huisartsen ervaren toenemende administratieve lasten die niet leiden tot verbeteringen van de patiëntenzorg. Vanuit Het Roer Moet Om is om een evaluatie en vereenvoudiging van de verplichtingen in het kader van kwaliteit van de huisartsenzorg gevraagd. Daarvoor zal het NHG, in nauwe samenwerking met de LHV, dit jaar een helder overzicht geven van de voor alle huisartsen geldende wettelijke eisen, professionele standaarden en relevante normen. Met dit overzicht kan een herijking plaatsvinden die uitgaat van de intrinsieke motivatie van de huisarts om goede kwaliteit van zorg te leveren.

Overheidsinformatie Wkkgz

De belangrijkste informatie over de Wkkgz van de overheid kunt u vinden op:

- www.kwaliteitenklachtenzorg.nl
- www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/vraag-en-antwoord/voorschriften-zorgaanbieders-wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg
- www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/inhoud/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg

Heeft u vragen over dit onderwerp? Neem dan contact met ons op via implementatie@nhg.org.