

# Kwaliteitshandboek

# 2017



Versie juli 2017: Hedi ter Braak en Frank van Summeren

# Kwaliteitshandboek Synchron 2017

---

Synchron wil het kwaliteitsbeleid op een gestructureerde manier toetsen en borgen om tot een continue verbetercyclus te komen. De Kritische Kwaliteitskenmerken (KKK's), zoals geformuleerd door InEen, vormen de basis voor het kwaliteitsbeleid van Synchron. Richtinggevend voor deze zogenaamde KKK's zijn patiënten, professionals, omgeving en wet- en regelgeving. Hieronder een korte samenvatting van de specifieke aandachtspunten rondom kwaliteit in 2017.

Synchron zal in 2017, voortbordurend op de audit die eind 2016 is uitgevoerd door Stichting Privacyzorg en met ondersteuning van genoemde stichting, het informatiebeleid verder uitbouwen. Met de komst van de nieuwe Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) per 1 mei 2018 dient immers aan deze nieuwe wet- en regelgeving voldaan te worden.

In de regio wordt met de Kring, HAP, WDH, Synchron zorg BV en Vereniging Synchron gesproken over de meerwaarde van het uitvoeren van gezamenlijke kwaliteitsgesprekken en opstellen van integrale verbeterplannen voor de huisartspraktijken. In 2017 wordt nader onderzocht met welke data het binnen Synchron in gebruik zijnde huisartsenportaal is uit te breiden zodat de informatie in het portaal aan de huisartspraktijk de mogelijkheid biedt om knelpunten in kaart te brengen en op basis daarvan verbeterplannen uit te werken. Verbeterplannen kunnen op zeer divers terrein nodig zijn, te denken valt aan verbetering administratieve processen, taakherschikking, personeelsbeleid, scholing en bij de implementatie e-health / persoonsgerichte zorg kan ondersteuning geboden worden.

In 2016 heeft Synchron, onder begeleiding van een consulent van Zelfzorg Ondersteund (ZO!) een nieuw plan van aanpak voor het verder uitbouwen van zelfmanagement geschreven, dit in co-creatie met Zorgbelang Brabant, VGZ en CZ. De tools die zijn ontwikkeld en hun nut hebben bewezen in het traject met de pilotpraktijken zullen beschikbaar komen voor de overige praktijken aangesloten bij Synchron.

Synchron heeft onlangs haar procedure voor meldingen incidenten in de chronische ketenzorg ingeregeld. Graag willen we deze procedure in 2017 samen met partijen in de regio uitbouwen tot een transmurale procedure zodat er geleerd kan worden van fouten in de keten. De gesprekken met Bernhoven, Huisartsenpost Oost Brabant en BrabantFarma zijn hiervoor gestart.

# Inhoud Handboek Kwaliteit Synchron Zorg BV 2017

---

Versie 2017

1. [Koersdocument 2016 – 2019 Zorggroep Synchron](#)
  2. [Organisatie Kwaliteit Synchron](#)
  3. [Kritische KwaliteitsKenmerken InEen](#)
  4. [Protocol Synchron praktijkbezoeken huisartsen](#)
  5. [Plan uitwerken tbv praktijken die onvoldoende presteren \(nog niet beschikbaar\)](#)
  6. [Monitoring Zorggroep Synchron](#)
  7. [Protocol No Show chronische zorg](#)
  8. [Scholingsplan betreffende jaar](#)
  9. [Informatiebeveiliging](#)
  10. Gebruik KIS/eVitaVitalHealth
    - a. [eVita handleiding op papier](#)
    - b. [Protocol kaderarts KIS consultatie vragen](#)
    - c. [Omschrijving taken key-POH](#)
    - d. [Procedure verwijzingen en consultaties](#)
    - e. [Protocol waarborging privacy patiënt gegevens](#)
  11. [Procedure contractering en kwaliteitseisen ketenpartners](#)
  12. [Protocol klachtenregeling](#)
  13. [Procedure ten behoeve van melden incident in de chronische zorg](#)
  14. [Werkafspraken financiële en secretariaat administratie](#)
-