

# KNOV-Praktijkaccreditatie: continu werken aan kwaliteit

Judith Ruijs

**Verloskundigenpraktijken kunnen sinds 2009 een keurmerk halen voor hun praktijkvoering en klanttevredenheid: de KNOV-praktijkaccreditatie. Met dit keurmerk maken verloskundigenpraktijken zichtbaar dat zij voldoen aan de eisen die de beroepsgroep stelt en continu werken aan kwaliteitsverbeteringen in de praktijk. Landelijk doen inmiddels twintig praktijken mee. Reos heeft Geboortecentrum Wonderwereld Hoofddorp begeleid bij het behalen van de KNOV praktijkaccreditatie. Wat heeft het keurmerk deze verloskundigen opgeleverd?**

Reos geeft vorm en inhoud aan ondersteuning van de eerstelijnszorg. Reos stelt zich tot doel de kwaliteit, continuïteit en samenwerking van de beroepsbeoefenaren in de eerste lijn te versterken. Deze ondersteuningsorganisatie is actief in de regio's Amstelland, Haarlemmermeer, Midden-Holland en Zuid-Holland Noord.

Op een herfstachtige maandagmiddag heb ik een interview met Margo Linssen, verloskundige en maatschapslid en Ilja van Leeuwen, manager van Geboortecentrum Wonderwereld in hun prachtig verbouwde praktijk in Hoofddorp. In 2010 is deze praktijk gestart met KNOV-praktijkaccreditatie. De verloskundigen willen met dit keurmerk laten zien dat zij werken volgens de meest recente inzichten en een klantvriendelijke praktijk zijn.

## Verbeteringen

De afgelopen maanden heeft het Geboortecentrum diverse verbeteringen opgepakt. In de oude situatie bleek bijvoorbeeld dat cliënten in de wachtkamer gespreksflarden konden horen uit de spreekkamers en de echokamer. Ook konden zij gesprekken volgen aan de balie met de assistentes. De maatschap koos daarom om het pand grondig te verbouwen. Hierbij is expliciet aan de aanemer duidelijk gemaakt dat cliënten na de verbouwing geen geluiden meer mogen horen uit de spreek- en echokamers. De verbouwing is dit voorjaar afgerond.

Een nieuwe indeling, massieve deuren, muurisolatie en speciaal glas zorgen voor een geluidsarme praktijk. Ook voor de assistentes is een aparte ruimte gerealiseerd, waar cliënten een gesprek kunnen voeren waarbij de privacy gewaarborgd blijft. Verder is er een apart pand voor het kraambureau en de lactatiekundige van Geboortecentrum Wonderwereld. Ook biedt dit pand een cursusruimte waar verschillende zwangerschapscursussen worden gegeven.



© Aad van Vliet, Utrecht

Een ander verbeterpunt dat het Geboortecentrum heeft aangepakt, is de voorlichting aan zwangere vrouwen. In de praktijk blijkt dat te veel voorlichting op één moment onvoldoende blijkt bij aankomende ouders. Nu spreiden zij de voorlichting over de zwangerschap en de bevalling. De verloskundigen hebben vaste momenten afgesproken voor specifieke informatie. Aan ieder dossier is een kaart gehecht waarop de verloskundigen aangeven welke informatie zij wanneer hebben gegeven. Veel informatie over de praktijk is ook terug te lezen op een flatscreen in de wachtkamer. Deze "wachverzachter" herhaalt praktische informatie over de praktijk en de zwangerschap. Verder heeft de praktijk vaste afspraken gemaakt over het schrijven van het kwaliteitsjaarverslag, een verplicht onderdeel van de accreditatie.

Judith Ruijs, adviseur Reos en KNOV-praktijkconsulent

### Aanrader

Margo en Ilja raden andere verloskundigenpraktijken de KNOV-praktijkaccreditatie aan. "Het houdt je als verloskundige scherp" zegt Margo Linssen. "Het schrijven van een verbeterplan dwingt je om gestructureerd na te denken over een verbetering die je als praktijk wilt doorvoeren". Ook tijdens het uitvoeren van een plan ga je regelmatig na of je nog op de juiste koers zit. Verder ontwikkel je een sensor voor punten die nog beter kunnen." Voor sommige verloskundigenpraktijken kan de gedachte aan KNOV-praktijkaccreditatie het gevoel geven dat het onbereikbaar is. "Dat is niet nodig" stelt Ilja "de meeste verloskundigenpraktijken voldoen aan de minimale eisen en je krijgt de ruimte om verbeteringen op te pakken bij eisen waaraan je (nog) niet voldoet". Het is het niet per se nodig om grote en ingrijpende verbeterplannen op te stellen, zoals een verbouwing. Het belangrijkste is dat een praktijk haalbare en realistische plannen opstelt, die uitvoerbaar zijn. Daar helpt de KNOV-praktijkconsulent bij.

Margo en Ilja hebben niet het idee dat zwangere vrouwen specifiek afgaan op het keurmerk. "De meeste vrouwen kiezen voor het Geboortecentrum, omdat zij goede verhalen horen van vrouwen die bij ons bevallen zijn" aldus Margo. "Het keurmerk KNOV-praktijkaccreditatie is vooral een bevestiging voor onszelf dat we goede kwaliteit leveren en borgen in onze praktijkvoering en handelen".

### Begeleiding KNOV-praktijkconsulent

De KNOV-praktijkconsulent begeleidt verloskundigenpraktijken bij het behalen van het keurmerk KNOV-Praktijkaccreditatie. Het opstellen van verbeterplannen en advies bij het uitvoeren van verbeteringen is bij hen in goede handen. Wilt u meer weten over KNOV-praktijkaccreditatie, bezoek dan de websites



[www.praktijkaccreditering.nl](http://www.praktijkaccreditering.nl) en [www.knov.nl](http://www.knov.nl).  
Voor informatie over KNOV-Praktijkaccreditatie kunt u ook contact opnemen met de KNOV, Wilma van Driel: [wvandel@knov.nl](mailto:wvandel@knov.nl). ■

Wonderwereld,

van links naar rechts, bovenste rij: José, Michelle, Elvira en Margo;  
van links naar rechts, onderste rij: Marette, Kirsten, Ilona en Barbara

