

## Kwaliteitsjaarverslag 2010 van Tandartsenpraktijk Loenen

<b>Naam praktijk</b>	<b>Tandartsenpraktijk Loenen</b>
Praktijk adres	Loenerdrift 72
Postcode	7371 CM
Plaats	Loenen
Telefoonnummer	055-5051366
E-mailadres	info@tploenen.nl
<i>Website</i>	<i>www.tploenen.nl</i>
Inschrijfnummer Kamer van Koophandel	08209141

## **Inhoud kwaliteitsjaarverslag**

Inleiding

1. Missie en visie

2. Doelstellingen

3. Producten en diensten

4. Het kwaliteitsbeleid

4.1 Kwaliteit van de uitoefening van het vak

4.2 Kwaliteit van de relatie met de patiënt/consument

4.3 Kwaliteit van de organisatie: bedrijfsvoering en fysieke omgeving

5. Borgen, evalueren en verbeteren

5.1 Borgen

5.2 Evalueren en verbeteren

6. Plannen voor het komende jaar

## **Inleiding**

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag van Tandartsenpraktijk Loenen. Binnen onze praktijk wordt hard gewerkt aan het leveren van kwalitatief hoogwaardige tandheelkundige zorg. Met dit kwaliteitsjaarverslag maken we deze inspanningen voor alle belanghebbenden inzichtelijk.

In het hoofdstuk 'Missie en visie' geven we inzicht in wat wij als praktijk willen betekenen voor onze patiënten. De visie geeft aan hoe we dit willen bereiken aan de hand van de kwaliteit van onze praktijk en de zorgverleners die er werkzaam zijn. Vervolgens vertalen we dit door naar concrete doelstellingen. We geven een beschrijving van onze doelgroep en onze producten. Gevolgd door een beschrijving van ons kwaliteitsbeleid. Een beschrijving van de samenstelling van ons team maakt hier vanzelfsprekend onderdeel van uit. Op basis van de borging van ons beleid geven we een evaluatie van de afgelopen periode. Uitkomsten van deze evaluatie vertalen we vervolgens in concrete doelstellingen voor het komende jaar.

Wij wensen u veel leesplezier.

## **1. Missie en visie**

### *Missie van de praktijk*

Een tevreden cliënt met een gezonde mond, een plezierige praktijk om patiënt bij te zijn en een prettige plaats om te werken.

### *Visie van de praktijk*

"Behandel de patiënt/cliënt zoals jezelf wilt worden behandeld"- de menselijke maat. Wij leveren breed gedifferentieerde tandheelkundige zorg volgens de laatste stand van kennis en wetenschap voor een aanvaardbare prijs met aandacht voor de cliënt zoals we zelf behandeld willen worden door een adequaat en up-to-date opgeleide tandarts en/of medewerker.

## **2. Kwaliteitsdoelstellingen 2010**

Hieronder worden de doelstellingen van de praktijk beschreven op basis van de volgende driedeling:

- Kwaliteit van de uitoefening van het vak
- Kwaliteit van de relatie met de patiënt/consument
- Kwaliteit van de praktijkorganisatie

### *Doelstellingen ten aanzien van de kwaliteit van de uitoefening van het vak*

Iedereen weet wat hij/zij moet doen

Na- en bijscholing voor het hele team

Op peil houden en waar nodig uitbreiden van het zorgaanbod

Bijhouden van relevante vakliteratuur

### *Doelstellingen ten aanzien van de relatie met de patiënt/consument*

Aandacht voor wensen en behoeften van de cliënt

Eerst luisteren, dan doen

Werken volgens richtlijnen en protocollen

### *Doelstellingen ten aanzien van de kwaliteit van de praktijkorganisatie*

Werken volgens richtlijnen en protocollen

Luisteren naar elkaar, openstaan voor (opbouwende) kritiek

Werkoverleg houden

1-2-tjes op de werkvloer, korte lijnen voor overleg

### **3. Doelgroep en diensten**

#### **3.1 Doelgroep**

Onze praktijk richt zich op de volgende doelgroep(-en):

1. Inwoners van het dorp Loenen
2. Cliënten die orthodontie (beugels) nodig hebben
3. Cliënten die implantologie behoeven
4. De jeugdige met extra zorg-behoefte
5. Iedereen die niet in doelgroep 1 tot en met 4 valt

#### **3.2 Producten en diensten**

Onze praktijk biedt deze doelgroep(-en) de volgende producten en diensten aan:

Consultatie, controle, maken van een tandvleesscore, voorlichting en preventie

Vullingen, cosmetische tandheelkunde, kroon- en brugwerk, sealants, wortelkanaalbehandelingen

Orthodontie (beugels) en myofunctionele therapie

Implantologie

Prothetiek (kunstgebit, plaatje, frame)

### **4. Het kwaliteitsbeleid**

#### **4.1 Kwaliteit van de uitoefening van het vak**

Hieronder geven we een overzicht van ons team. Per functie geven we een beschrijving van de taken en door deze discipline ondernomen activiteiten in 2010 gericht op deskundigheidsbevordering en/of het realiseren van de doelstellingen 2010.

##### **4.1.1. Tandartsen**

*Aantal in deze praktijk:*

2

*Taken:*

Algemene tandheelkunde, cosmetische tandheelkunde, orthodontie, implantologie

*Deskundigheidsbevordering:*

Na- en bijscholing, deelname aan studiegroepen, intercollegiaal overleg, bijhouden vakliteratuur

In de bijlage is een overzicht opgenomen van alle tandarts(-specialisten) die in 2010 in onze praktijk werkzaam waren met bijbehorende kwaliteitsactiviteiten.

#### **4.1.2. Mondhygiënisten**

*Aantal in deze praktijk:*

1

*Taken:*

Het behandelen van cliënten met DPSI-score 3 of hoger, voorkomende activiteiten zoals tandsteen verwijderen, maken van röntgenfoto's, leggen van sealants, afdrukken en dergelijke; geven van anesthesie en conserverende tandheelkunde (vullingen maken)

*Deskundigheidsbevordering:*

Na- en bijscholing, deelname aan studiegroepen, intercollegiaal overleg, bijhouden vakliteratuur

In de bijlage is een overzicht opgenomen van de mondhygiënist die in 2010 in onze praktijk werkzaam was met bijbehorende kwaliteitsactiviteiten.

#### **4.1.3 Assistenten**

*Aantal in deze praktijk:*

6

*Taken:*

Baliewerkzaamheden, afspraken maken, assisteren aan de stoel, zelfstandige taken zoals anesthesie, afdrukken nemen, foto's maken, noodkronen maken, orthodontie, assisteren bij implantologie

*Deskundigheidsbevordering:*

Aanvullende cursussen op het gebied van implantologie, klinisch overleg, overleg met leveranciers

In de bijlage is een overzicht opgenomen van alle assistenten die in 2010 in onze praktijk werkzaam waren met bijbehorende kwaliteitsactiviteiten.

#### **4.1.5. Overige medewerkers**

*Aantal in deze praktijk:*

0

*Taken:*

N.v.t.

*Deskundigheidsbevordering:*

N.v.t.

#### **4.2 Kwaliteit van de relatie met de patiënt/consument**

Hieronder geven we een globale beschrijving van het zorgproces.

*Bereikbaarheid*

De praktijk is gelegen in een woonwijk, voorzien van voldoende gratis parkeergelegenheid en eenvoudig met het openbaar vervoer te bereiken. Op onze website is een en ander ook vermeld.

#### *Fysieke toegankelijkheid*

De praktijk is gesitueerd op de 1e verdieping van een zorgcentrum. Voor diegenen die minder valide zijn hebben we de beschikking over een traplift.

#### *Informatie op internet*

Wie we zijn en wat we doen; wanneer we werken en wanneer niet; de samenstelling van ons team; de behandelingen die we uitvoeren; de huisregels en onze bereikbaarheid- fysiek, per telefoon of via e-mail.

#### *Informatie over behandelingen*

Bij ingrijpende behandelingen of wanneer de cliënt dit wenst wordt informatie verstrekt aan de stoel; soms wordt met de cliënt een aparte afspraak gemaakt om nadere toelichting over de behandeling, begroting of alternatieven te verstrekken. Verdere informatie is te vinden op onze website en via foldermateriaal dat ter hand wordt gesteld.

#### *Behandelkeuzen*

We stemmen bij de behandeling met elkaar af of de cliënt begrepen heeft wat er gedaan kan of moet worden en wat de eventuele alternatieven zijn.

#### *Klachten*

Een klacht is gratis advies. Goede communicatie is essentieel. We nemen een klacht serieus en proberen een aanvaardbare oplossing aan te bieden. Omtrent de klachtenregeling verwijzen we naar onze website.

#### *Wachtlijst en wachttijd*

We hanteren een wachtlijst voor nieuwe cliënten. Op het moment nemen we geen nieuwe cliënten aan. Is er sprake van een spoedeisende behandeling, dan is daarvoor dagelijks ruimte in onze agenda. Dit geldt ook voor passanten (vakantiegangers).

#### *Patiëntveiligheid*

We werken met protocollen en hanteren de manier van werken zoals die door de Inspectie van het Ministerie van Volksgezondheid wordt gepropageerd.

### **4.3 Kwaliteit van de organisatie: bedrijfsvoering en fysieke omgeving**

Hieronder geven we een globale beschrijving van het bedrijfsvoeringproces.

#### *Sterke punten*

Luisterend oor  
Kwalitatief hoogstaande zorg, up-to-date  
Veel disciplines in huis  
Gesaneerde gebitten  
Een "gezellige" praktijk  
De cliënten zijn hier geen nummers

#### *Aandachtspunten*

Aanscherping van de WIP-Richtlijn op het gebied van infectiepreventie  
Optimaliseren röntgenologie (KEW-dossier)  
Aanleggen van een logboek met betrekking tot regulier onderhoud van apparatuur  
Uitvoeren van de informatiebeveiligings-scan

#### *Personeelsbeleid*

Samenwerken is geven en nemen. We vinden het belangrijk om open te staan voor elkaar. We hebben een sterke informele band en zijn collegiaal. Door middel van voortgangsgesprekken, werkoverleg en klinisch overleg borgen we dat wat overdag op de werkvloer goed moet lopen.

#### *Personeelsveiligheid*

We volgen de richtlijnen zoals die door de Arbo-wet en de Inspectie zijn aangegeven. De laatste RI&E is uitgevoerd op 14 december 2010; verbeterpunten waren: overgaan op disposable handdoeken en het updaten van het bedrijfsnoodplan.

#### *Informatiebeveiliging*

Elke nacht wordt een back-up gemaakt van het patiënten-systeem en andere relevante bestanden. De status van elke cliënt is up-to-date. In 2011 staat op het programma om de checklist informatiebeveiliging te maken en waar nodig verbeteringen door te voeren.

#### *Infectiepreventie*

De infectiepreventie is geregeld volgens de Richtlijn WIP.

#### *Radiologie*

Er is een KEW-dossier maar dat zal in 2011 worden herzien en waar nodig aangevuld.

#### *Dossiervorming*

Het oude archief- patiëntenkaarten- wordt met alle analoge röntgenfoto's bewaard volgens de richtlijn of langer. De correspondentie is volledig digitaal. Alle recente gegevens worden opgeslagen en verwerkt met het software-programma Novadent van Complan.

#### *Afspraken collega's en ketenpartners*

Verwijzing naar andere disciplines, zoals de kaakchirurg, parodontoloog, endodontoloog, logopedist, fysiotherapeut, huisarts of behandelend specialist gebeurt op basis van schriftelijke of digitale verwijzing, al dan niet vergezeld van relevante foto's en/of gebitsmodellen.

#### *Afspraken leveranciers*

In 2011 wordt een verbeteringslag ingezet om meer transparantie te verkrijgen over onderhoud van de units en randapparatuur. Dit is nu nog ietwat ad hoc geregeld.

## **5. Borgen, evalueren en verbeteren**

### **5.1 Borgen**

Om de kwaliteit in onze praktijk te borgen, leggen we afspraken vast middels protocollen, en van elk werkoverleg wordt een besluitenlijst alsmede een activiteitenlijst gemaakt en zichtbaar opgehangen. Zodoende is iedereen op de hoogte van wat er van hem of haar wordt verwacht.

#### *Kwaliteit van de uitoefening van het vak*

Om de kwaliteit van de uitoefening van vak te borgen, worden binnen onze praktijk de geldende richtlijnen en bepalingen gevolgd. Voorbeelden van door ons gevolgde eisen en bepalingen: de beide tandartsen zijn BIG-geregistreerd, ingeschreven in het KRT, nemen deel aan intercollegiaal overleg en aan de kringvergaderingen; de tandartsen en mondhygiënist zijn ingeschreven bij een klachtenregeling.

Geïmplementeerde richtlijnen: Richtlijn Tandletsel, Richtlijn Opvang tandheelkundige spoedgevallen buiten praktijkkuren, Endoprotocol, Paroprotocol, Fluorideadvies.

#### *Kwaliteit van de relatie met de patiënt/consumant*

Om de kwaliteit van de relatie van met de patiënt te borgen volgen we de geldende richtlijnen en bepalingen. Voorbeelden van door ons gevolgde eisen en bepalingen: Praktijkwijzer Second opinion, Gedragsregels tandarts(-specialist), eigen praktijkwebsite.

#### *Kwaliteit van de organisatie: bedrijfsvoering en fysieke omgeving*

Om de kwaliteit van de organisatie te borgen volgen we de geldende richtlijnen en bepalingen. Voorbeelden van door ons gevolgde eisen en bepalingen: Richtlijn Infectiepreventie, Richtlijn Horizontale verwijzing, Richtlijn Samenwerking tandtechnicus, Richtlijn Verwijzing tandprotheticus, Afspraken samenwerking mondhygiënist, Richtlijn Taakdelegatie, Prikaccidentenregeling, Actuele Risico Inventarisatie & Evaluatie.

### **5.2 Evalueren en verbeteren**

Evalueren van ons beleid is belangrijk, wij doen dit door het evalueren van signalen van cliënten, het evalueren van klachten, evalueren van complicaties, evalueren van incidenten, interne evaluaties/audits, deelnemen aan IQual bijeenkomsten en intercollegiaal overleg.

Dit heeft geresulteerd in de volgende evaluatie:

#### *Evaluatie van de kwaliteit van de uitoefening van het vak*

Verfijnen van het werken volgens protocollen

#### *Evaluatie van de kwaliteit van relatie met de relatie patiënt/consumant*

We willen beter meten: houden van cliëntenonderzoek, enquête, verder het verbeteren van de website

#### *Evaluatie van de kwaliteit van de organisatie: bedrijfsvoering en fysieke omgeving*

Logistieke verbetering van de sterilisatie-ruimte

## **6. Plannen voor het komende jaar**

Voor het komende jaar zijn de volgende doelstellingen geformuleerd

*Doelstellingen ten aanzien van de kwaliteit van de uitoefening van het vak*  
KEW-dossier op orde

Logboek op orde

Onderhoud units en randapparatuur vastleggen

Protocollen updaten

Werkboek praktijk updaten

*Doelstellingen ten aanzien van de relatie met de patiënt/consument*  
Informatiebeveiligings-scan maken

Consolideren van relaties

Verbeteren website

Uitvoeren enquête(-s)

*Doelstellingen ten aanzien van de kwaliteit van de praktijkorganisatie*  
Verbeteren routing in de sterilisatie-ruimte

Puntjes op de i zetten

Verdiepen kennis en samenwerking

Continueren van het proces van protocollering

## **Bijlage: Beschrijving per functionaris**

### ***Tandarts(-specialist) 1***

Naam:

A.F.L. van der Harten

Opleiding:

Rijks Universiteit Groningen, afstudeerjaar 1988; aanvullende opleidingen: Opleiding volgens McGann (orthodontie) 1995, Masterclass Tandheelkunde Catan 2006, Masterclass Implantologie ACTA 2010

BIG-registratie:

59021367702

Gevolgd bij- en nascholing:

Diverse cursussen op het gebied van implantologie waaronder de Masterclass Implantologie ACTA, klinische avonden, nascholing via Quality Practice ACTA, cursus in het kader van het lidmaatschap van de Regionale Bemiddelingsraad, Kennistoetsen van het Nederlands Tijdschrift voor Tandheelkunde; 141 studiepunten behaald voor het Kwaliteitsregister Tandartsen (KRT); norm: 120 punten over 5 jaar

Deelname visitatie en/of intercollegiaal overleg:

Deelname aan een I-Qual-groep en een Orthodontische studieclub, intercollegiaal overleg in de praktijk

Ingeschreven KRT:

Ja

Beschikt over klachtenregeling:

NMT-klachtenregeling

Vaccinatie hepatitis B:

Ja

### ***Tandarts(-specialist) 2***

Naam:

A.G. van Sambeek

Opleiding:

Katholieke Universiteit Nijmegen, afstudeerjaar 2008

BIG-registratie:

19909618802

Gevolgd bij- en nascholing:

Fiera Esthetica Dentale (stichting Intercongress) , Endocursus (Bureau Kalker), Kennistoetsen van het Nederlands Tijdschrift voor Tandheelkunde; 21 studiepunten behaald voor het Kwaliteitsregister Tandartsen (KRT); norm: 120 punten over 5 jaar

Deelname visitatie en/of intercollegiaal overleg:

Intercollegiaal overleg in de praktijken waar wordt gewerkt, te weten Loenen, Vaassen en Maastricht

Ingeschreven KRT:

Ja

Beschikt over klachtenregeling:

NMT-klachtenregeling

Vaccinatie hepatitis B:

Ja

### ***Mondhygiënist 1***

Naam:

F.D. Maas- von Pickartz

Opleiding:

HAN (Hoge school Arnhem-Nijmegen), opleiding mondhygiëne, afstudeerjaar 1999

Gevolgd bij- en nascholing:

Cursus voor Biologische THK, 2x congres van de NVM

Deelname visitatie en/of intercollegiaal overleg:

5x intercollegiaal overleg via intervisiegroep mondhygiëne

Ingeschreven KRM:

Ja

Beschikt over klachtenregeling:

Ja

Vaccinatie hepatitis B:

Ja

### ***Assistent 1***

Naam:

C.M. Elijzen van Overbeek

Opleiding:

Cursus praktijkmanager, cursus communicatie, diverse andere cursussen

Vaccinatie hepatitis B:

Ja

### ***Assistent 2***

Naam:

J. Jurriens

Opleiding:

Preventie-assistente, orthodontie, afdrukken, noodkronen, sealen, anesthesie

Vaccinatie hepatitis B:

Ja

**Assistent 3**

Naam:

M.W.J. Langefeld

Opleiding:

Preventie-assistente, orthodontie, afdrukken, noodkronen, sealen, anesthesie, implantologie

Vaccinatie hepatitis B:

Ja

**Assistent 4**

Naam:

R.B. van Mossel-Fobbe

Opleiding:

Preventie-assistente, afdrukken, noodkronen, sealen, anesthesie

Vaccinatie hepatitis B:

Ja

**Assistent 5**

Naam:

J.G.G. Buurkes-Gorseling

Opleiding:

Preventie-assistente, afdrukken, noodkronen, sealen, anesthesie, implantologie

Vaccinatie hepatitis B:

Ja

**Assistent 6**

Naam:

M.H.J. Meulenbeek

Opleiding:

Preventie-assistente, afdrukken, anesthesie, implantologie

Vaccinatie hepatitis B:

Ja