

Kwaliteitsjaarverslag 2010 van Confidential Asten B.V.

Naam praktijk	Confidential Asten B.V.
Praktijk adres	Prins Bernhardstraat 67
Postcode	5721GB
Plaats	Asten
Telefoonnummer	0493670002
E-mailadres	info@confidentialasten.nl
<i>Website</i>	<i>www.confidentialasten.nl</i>
Inschrijfnummer Kamer van Koophandel	52762866

Inhoud kwaliteitsjaarverslag

Inleiding

1. Missie en visie

2. Kwaliteitsdoelstellingen 2010

3. Doelgroep en diensten

3.1 Doelgroep

3.2 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 ConfiDental Asten B.V.. 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

Bij ConfiDental Asten B.V. hechten wij waarde aan een bijzondere vertrouwensrelatie met alle patiënten. Wij hebben een respectvolle omgang met onze patiënten en met elkaar.

Wij zijn ons bewust van onze maatschappelijke taak. Vergroting van het gebitsbewustzijn staat hoog bij ons in het vaandel en daarom besteden wij veel aandacht aan voorlichting en begeleiding. Aan onze patiënten vragen wij eigen inzet, zodat wij samen met hen kunnen zorgen voor een goede mondgezondheid.

Wij willen graag onze patiënten behandelen zoals wij zelf behandeld willen worden!

Visie van de praktijk

ConfiDental Asten B.V. wil kwalitatief hoogwaardige tandheelkunde toegankelijk maken voor iedereen. Door te investeren in kwaliteit en onze medewerkers willen we optimale dienstverlening bieden die aansluit op de wensen van de patiënt.

Wij streven continu naar verbetering van onze prestaties. Dit bereiken wij onder andere door het investeren in het opleiden van onze medewerkers. Zo kunnen wij toetsbare en complete tandheelkundige zorg van goede kwaliteit leveren.

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

Het aannemen en behouden van gekwalificeerd personeel.

Het investeren in materiaal en apparatuur om duurzaam te restaureren.

Het aantrekken van een ervaren prothetieker.

Verschillende disciplines binnen 1 praktijk.

Doelstellingen ten aanzien van de relatie met de patiënt/consument

De wachttijden in wachtkamer drastisch verminderen.

Pijnklachten zelfde dag kunnen helpen.

De telefoon veel sneller opnemen.

Geïndiceerde behandelingen op korte termijn in kunnen plannen.

Doelstellingen ten aanzien van de kwaliteit van de praktijkorganisatie

Meer organiseren en protocolleren/structuur aanbrengen.

Iedere 2 maanden een werkoverleg plannen.

Het continue bijsturen van personeel.

Geschikte teamleden aanstellen voor

- inkoop
- planning
- debiteurenbeheer
- aanvragen machtigingen zorgverzekeraars

Een goede marketing voor naamsbekendheid in de regio.

3. Doelgroep en diensten

3.1 Doelgroep

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

alle leeftijdsgroepen van Asten en omgeving

3.2 Producten en diensten

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

preventieve tandheelkunde

restauratieve tandheelkunde

kroon- en brugwerk middels CAD/CAM techniek

prothetiek

implantologie

endodontologie

tandvleesbehandelingen

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:

4 tandartsen

Taken:

zelfstandige tandartsmedewerkers die het vak all-round beoefenen.

Deskundigheidsbevordering:

veel intercollegiaal overleg.

Op internet is een overzicht van de in deze praktijk werkzame tandartsen terug te vinden.

4.1.2. Mondhygiënisten

Aantal in deze praktijk:

2 mondhygiënisten, waarvan 1 van de opleiding Mondzorgkunde.

Taken:

tandvleesbehandelingen, behandelplannen maken, begroten en uitvoeren. Indien nodig verwijzen naar parodontoloog. Overleg met tandartsen over traject behandeling.

Deskundigheidsbevordering:

ieder mondhygiënist is aangesloten bij de NVM en doen aan cursussen en intercollegiaal overleg.

Op internet is een overzicht van de in deze praktijk werkzame mondhygiënisten terug te vinden.

4.1.3 Assistenten

Aantal in deze praktijk:

7 assistenten, waarvan 4 preventieassistenten.

Taken:

conform taakomschrijving volgens NMT.

Deskundigheidsbevordering:

4.1.5. Overige medewerkers

Aantal in deze praktijk:

5

Taken:

receptionistes en administratieve medewerkers

Deskundigheidsbevordering:

4.2 Kwaliteit van de relatie met de patiënt/consument

Hieronder geven we een globale beschrijving van het zorgproces.

Bereikbaarheid

Erg goed bereikbaar per fiets en auto. Openbaar vervoer is minder goed bereikbaar.

Fysieke toegankelijkheid

Praktijk heeft een roltrap, lift en is dus erg goed toegankelijk. Er bevinden zich invalidentoiletten.

Informatie op internet

Heel veel informatie is beschikbaar op onze website. We staan geregistreerd bij alles over het gebit.nl; krt.nl; tandarts.nl. We adverteren regelmatig en houden een open huis.

Informatie over behandelingen

Het recht op keuze komt tot uiting in de veelzijdigheid van de aangeboden tandheelkundige behandelingen. Binnen de grenzen van de tandheekunde is de wens van de patiënt leidend. Er wordt verwezen naar alles over het gebit.nl voor meer informatie. Vanaf 350 euro wordt er een begroting meegegeven van een mogelijke behandeling. Bij grotere werkstukken of implantologie wordt er een informed consent formulier met begeleidend schrijven gestuurd.

Behandelkeuze

Alle mogelijke aangeboden tandheelkundige oplossingen worden besproken. Ook de kosten van de behandelingen worden vermeld. De patiënt is dan in staat om een weloverwogen keuze te maken en indien nodig bij een ander specialist binnen zelfde praktijk laten behandelen, bijv. bij een CEREC specialist, mondhygiënist, prothetieker of tandarts-implantoloog.

Klachten

Op onze website staat ook vermeld hoe ermee om te gaan. We horen klachten graag aan om terug te kunnen koppelen en feedback aan ons eigen team te geven. We proberen het direct met de patiënt op te lossen, ofwel telefonisch, ofwel een apart consult, geheel vrijblijvend, na openingstijden met aanwezigheid met een administratief medewerkster om te notuleren wat er besproken is.

Ons motto is:

Bent u niet tevreden, vertel het ons

Bent u tevreden, vertel het een ander

Wachlijst en wachttijd

Ja , op dit moment wel i.v.m. een recente overname van 2 grote tandartspraktijken in Asten. Naar verwachting gaan we per 1-1-2011 weer open voor nieuwe patiënten.

Patiëntveiligheid

Het röntgenapparaat wordt gekeurd. Het onderhoud van diverse apparaturen wordt bijgehouden. De medische anamneses worden afgenomen. De routes van assistenten en patiënten kruisen elkaar niet. Verder worden er voortdurend maatregelen genomen om kruisbesmetting te voorkomen.

4.3 Kwaliteit van de organisatie: bedrijfsvoering en fysieke omgeving

Hieronder geven we een globale beschrijving van het bedrijfsvoeringproces.

Sterke punten

Goed georganiseerd met duidelijke richtlijnen en protocollen. Iedereen weet zijn/haar taken.

Aandachtspunten

wisseling tandartsen, nog geen vaste team kunnen vormen. Voor de patiënt is dit een erg belangrijke factor.

Personeelsbeleid

De meeste teamleden zijn nieuwe medewerkers. In een half jaar tijd zijn we gegroeid van 5 naar 20 medewerkers. Dat vraagt om enorme structuur. Het personeelsbeleid wordt door een administratief medewerkster bijgehouden samen met de accountant.

Personeelsveiligheid

Risico & inventarisatie meteen doorgenomen bij opening praktijk. Grotendeels voldoet het geheel aan de richtlijnen i.v.m. een geheel nieuw opgezette praktijk, waarbij bij het begin al rekening mee is gehouden.

Informatiebeveiliging

Elke dag wordt er een back-up gedaan. 1 back-up wordt bijgehouden. Er wordt gewerkt met een server certificaat.

Infectiepreventie

we werken volgens de WIP richtlijnen

Radiologie

We richten een KEW dossier op

Dossiervorming

Op gebied van dossiervorming is het belangrijk hier zeer zorgvuldig mee om te gaan. Onze teamleden zijn verplicht een adequate verslaglegging te notuleren en te laten controleren door de verantwoordelijke tandartsen. Tandartsen zijn namelijk verplicht informed consent te bereiken alvorens te starten met een behandeling. De privacy van de individuele patiënt dient gewaarborgd te blijven door geheimhouding.

Afspraken collega's en ketenpartners

ConfiDental Asten B.V. is aangesloten bij een weekenddienstregeling. We verwijzen door naar de volgende specialisten:

- parodontoloog
- kaakchirurg
- orthodontist
- centrum voor bijzondere tandheelkunde

Afspraken leveranciers

Er wordt van alle apparatuur onderhoudsbeurten bijgehouden.

5. Borgen, evalueren en verbeteren

5.1 Borgen

Om de kwaliteit in onze praktijk te borgen, leggen we afspraken als volgt vast: We zijn bezig met een groot praktijkhandboek met alle werkinstructies en protocollen. Naar verwachting is dat eind 2011 klaar.

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: Alle tandartsen zijn BIG-geregistreerd, Alle tandartsen nemen deel aan intercollegiaal overleg, Alle tandartsen nemen deel aan de kring, Alle tandartsen en mondhygiënisten zijn ingeschreven bij een klachtenregeling, Richtlijn Radiologie, Richtlijn Tandletsel, Richtlijn Medicatieoverdracht, Richtlijn Opvang tandheelkundige spoedgevallen buiten praktijkuren, Endoprotocol, Paroprotocol, Fluorideadvies.

Kwaliteit van de relatie met de patiënt/consument

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 WGBO, Praktijkwijzer Second opinion, Gedragsregels tandarts(-specialist), Patiënteninformatie, 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 Taakdelegatie, Prikaccidentenregeling, Actuele Risico Inventarisatie & Evaluatie.

5.2 Evalueren en verbeteren

Evalueren van ons beleid is belangrijk, wij doen dit door Evalueren signalen patiënten/consumenten, Evalueren van klachten, Evalueren van complicaties, Evalueren van incidenten, Interne evaluaties/audits, Deelnemen aan IQual bijeenkomsten, Intercollegiaal overleg, , ,

Dit heeft geresulteerd in de volgende evaluatie:

Evaluatie van de kwaliteit van de uitoefening van het vak

Een praktijk opzetten met meerdere disciplines, waarbij de patiënt een keuzevrijheid heeft in een soort behandeling en behandelaar. De gehele praktijkorganisatie opzetten met tegelijkertijd een hoog kwalitatief tandheelkunde genereren.

Evaluatie van de kwaliteit van relatie met de relatie patiënt/consument

Meer personeel aangenomen om de wachtlijsten te verminderen, zonder te tornen aan de kwaliteit.

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

Personeel aangenomen om de gastvrijheid te laten toenemen en klachten meteen af te handelen.

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

2 keer per jaar wordt voor het gehele team een cursusdag gepland om bij- en nascholing aan te bieden.

Het plan voor 2011 is om de bij- en nascholing te intensiveren voor de tandartsen, assistenten en receptionistes.

Meer investeren in apparatuur, zoals een microscoop en een CEREC systeem. Door deze innovaties krijgt kwaliteit een hogere dimensie.

Doelstellingen ten aanzien van de relatie met de patiënt/consument

Infectiepreventie maatregelen worden nog meer geïntensiveerd.

Wachlijsten inkorten.

Open voor nieuwe patiënten.

Doelstellingen ten aanzien van de kwaliteit van de praktijkorganisatie

Praktijkhandboek ontwikkelen.

Marketing intensiveren.

Naar zo min mogelijk verloop van het personeel streven.