

## Kwaliteitsjaarverslag 2012 van ConfiDental Asten B.V.

<b>Naam praktijk</b>	<b>ConfiDental Asten B.V.</b>
Praktijk adres	Prins Bernhardsstraat 67
Postcode	5721gb
Plaats	Asten
Telefoonnummer	0493670002
E-mailadres	info@confidentalasten.nl
<i>Website</i>	<i>www.confidentalasten.nl</i>
Inschrijfnummer Kamer van Koophandel	52762866

## **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 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 2012

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 behouden van gekwalificeerd personeel

Het investeren in materiaal en apparatuur om duurzaam te restaureren.

Verschillende disciplines binnen 1 praktijk.

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

Pijnklachten zelfde dag kunnen helpen.

Dat patiënten geen wisselende tandartsen krijgen

Veel meer informeren door communiceren

*Doelstellingen ten aanzien van de kwaliteit van de praktijkorganisatie*  
Meer organiseren en protocolleren/structuur aanbrengen.

Het continue bijsturen van personeel.

een goede marketing

### **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 en tandvlesbehandel

### **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 2012 gericht op deskundigheidsbevordering en/of het realiseren van de doelstellingen 2012.

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

*Aantal in deze praktijk:*

5

*Taken:*

zelfstandige tandartsmedewerkers die het vak all-round beoefenen

*Deskundigheidsbevordering:*

veel intercollegiaal overleg en individuele cursussen op hun specifieke vakgebied.

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

#### **4.1.2. Mondhygiënisten**

*Aantal in deze praktijk:*

2

*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:*

11

*Taken:*

conform taakomschrijving volgens NMT.

*Deskundigheidsbevordering:*

als team hebben we meegedaan aan MBTI. Een soort coaching , waarbij zelfbeeld en zelfreflectie centraal staat.update cursussen individueel.

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

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

*Aantal in deze praktijk:*

5

*Taken:*

receptionistes en administratieve medewerkers

*Deskundigheidsbevordering:*

update cursussen over het automatiseringsprogramma

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

## **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*

#### *Informatie over behandelingen*

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

### *Behandelkeuzen*

Het recht op keuze komt tot uiting in de veelzijdigheid van de aangeboden tandheelkundige behandelingen. Binnen de grenzen van de tandheeskunde is de wens van de patiënt leidend. Er wordt verwezen naar alles over het [gebit.nl](http://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.

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.

### *Wachlijst en wachttijd*

#### *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 hebben een KEW dossier waarin alle informatie daarover bevind

### *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.

### *Afspraken leveranciers*



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

### **5.1 Borgen**

Om de kwaliteit in onze praktijk te borgen, leggen we afspraken als volgt vast: 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 visitatie, Alle tandartsen nemen deel aan intercollegiaal overleg, Alle tandartsen nemen deel aan de kring, Alle tandartsen en mondhygiënist zijn ingeschreven bij een klachtenregeling, Richtlijn Radiologie, Richtlijn Tandletsel, Richtlijn Medicatieoverdracht, Richtlijn Opvang tandheelkundige spoedgevallen buiten praktijken, 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, Deelname Peilstation, 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 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 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 tandheeskunde genereren.

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

Meer personeel aangenomen om de wachlijsten 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*

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*

Wip richtlijnen nog meer proberen te realiseren

*Doelstellingen ten aanzien van de kwaliteit van de praktijkorganisatie*

