

Kwaliteitsjaarverslag 2013 van ConfiDental Asten B.V.

Naam praktijk	ConfiDental Asten B.V.
Praktijk adres	Prins Bernhardstraat 67
Postcode	5721GB
Plaats	Asten
Telefoonnummer	0493-670002
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

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.

Doelstellingen ten aanzien van de relatie met de patiënt/consument

Goede telefonische bereikbaarheid.

Wachtkamer informatie met folders en een Dental View abonnement, zodat de patiënten meer informatie krijgen over diverse onderwerpen wat betreft mondgezondheid.

Een enquête houden onder de patiënten via NMT

Kijken of er belangstelling is voor een avondopenstelling

Doelstellingen ten aanzien van de kwaliteit van de praktijkorganisatie

Het georganiseerde geheel blijven evalueren en verbeterpunten zoeken

Het continue bijsturen van personeel.

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

4.1.1. Tandartsen

Aantal in deze praktijk:

4

Taken:

zelfstandige tandartsmedewerkers die het vak als algemeen practicus uitvoeren. De meesten werken ook in andere praktijken.

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:

4.1.5. Overige medewerkers

Aantal in deze praktijk:

4

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 redelijk 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.

Omgaan met nieuwe patiënten

Een nieuwe patiënt meldt zich via de website of door contact op te nemen met ons praktijk. Wij vragen aan de patiënt om zelf opdracht te geven aan de voormalige tandarts om de gegevens en dossier op te sturen. Bij het eerste bezoek nemen we een medische anamnese en aansluitend wordt er een klinisch onderzoek uitgevoerd. Aan de hand van de bevindingen van de tandarts zal er een door de tandarts bepaalde interval controle of behandelafspraken gemaakt worden.

Informatie over behandelingen

Het recht op keuze komt tot uiting in de veelzijdigheid van de aangeboden tandheelkundige behandelingen. Binnen de grenzen van de tandheelkunde 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.

Behandelkeuzen

Het recht op keuze komt tot uiting in de veelzijdigheid van de aangeboden tandheelkundige behandelingen. Binnen de grenzen van de tandheelkunde 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.

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 tandarts-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.

Aantal klachten en welke verbeteractiviteiten

Wachtlijst en wachttijd

Er zijn geen wachttijden meer voor nieuwe patiënten. Voor iedere behandeling kunnen de patiënten binnen 4 weken terecht.

Patiëntveiligheid

Alle medische apparatuur worden volgens voorschrift op meerdere momenten per jaar visueel gecontroleerd. Met periodieke intervallen worden ze getest en deze testen worden gearhiveerd in tstrapporten. We hebben onderhoudsovereenkomsten voor alle medische apparatuur. Jaarlijks worden deze apparatuur onderhouden. Het röntgenapparatuur wordt gekeurd. .

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

Personeelsbeleid

Het personeel heeft 1 aanspreekpunt voor personeelszaken en 1 apart aanspreekpunt wat betreft planning. 1 keer per jaar wordt er een functioneringsgesprek gehouden en meerdere malen op een jaar een team overleg. Ook splitsen we de overleggen in groepen, zoals een overleg met preventie assistenten, balie personeel, assistenten en tandartsen.

Personeelsveiligheid

Risico & inventarisatie wordt 1 keer per jaar geëvalueerd. 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. Heel veel protocollen verwerkt in een praktijkhandboek. Hieraan hebben we dossiervorming wat van belang is, zoals KEW-dossier, medische apparatuur, Hepatitis-vaccinatie rapporten, diploma's , overeenkomsten met legitimatiebewijzen.

Radiologie

We hebben een KEW dossier waarin alle informatie daarover bevind. Wie de stralingsdeskundige is, wie er in de praktijk foto's mogen maken in opdracht van de tandartsen. Visuele beoordeling van het röntgenapparatuur, periodieke onderhoud van röntgenapparatuur. In het Kew-dossier staat dit uitvoerig beschreven.

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.

Ons praktijkhandboek dient als leidraad voor het gehele dossiervorming.

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 medische apparatuur onderhoudsbeurten bijgehouden en in het dossier aangevuld.

Voornemen om een visitatiegraject te starten:

Dat staat nog zeker in ons verlanglijstje. Elkaars praktijken bezoeken en op een positieve manier proberen te veranderen om uiteindelijk er op vooruit te gaan. De tandartsen werken op meerdere praktijken, waardoor de ervaringen van elkaar in korte lijnen worden vergeleken en de verbeterpunten besproken worden, zowel over organisatie als het gebruik van materialen.

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 hebben een groot praktijkhandboek met alle werkinstructies en protocollen.

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 Opvang tandheelkundige spoedgevallen buiten praktijken, Paroprotocol

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: Richtlijn Mondzorg voor zorgafhankelijke consumenten in verpleeghuizen, Normen patiënten/ consumentenorganisatie en/of uitkomsten patiëntenenquête, Praktijkwijzer WGBO, Praktijkwijzer Second opinion, Gedragsregels tandarts(-specialist), Deelname Peilstation, Patiënteninformatie, Eigen praktijkwebsite, Richtlijn patiëntendossier, Meldcode tandheelkunde betreffende Kindermishandeling en huiselijk geweld

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,

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. Enquete gehouden, wachtkamer informatie via de televisie geregeld.

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

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

Doelstellingen ten aanzien van de relatie met de patiënt/consument

Doelstellingen ten aanzien van de kwaliteit van de praktijkorganisatie

