

## Kwaliteitsjaarverslag 2013 van ZBC Kaakchirurgie / Stichting Extramurale Mondzorg

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Naam praktijk</b>                 | <b>ZBC Kaakchirurgie / Stichting<br/>Extramurale Mondzorg</b> |
| Praktijk adres                       | Groenewoudseweg 315   |
| Postcode                             | 6524TX  |
| Plaats                               | Nijmegen  |
| Telefoonnummer                       | 024-3500105   |
| E-mailadres                          | balie@deKaakchirurg.nl  |
| <i>Website</i>                       | <i>www.deKaakchirurg.nl</i>                                   |
| Inschrijfnummer Kamer van Koophandel | 09155916  |

## **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 ZBC Kaakchirurgie / Stichting Extramuraal Mondzorg. 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*

De missie van de praktijk is om de poliklinische kaakchirurgie in de regio Nijmegen op een meer toegankelijke wijze gestalte te geven en daarmee de bestaande wachtlijsten voor die hulp te reduceren. Dit alles op een zowel technisch als op serviceniveau hoog niveau

### *Visie van de praktijk*

De visie van de praktijk is om de te leveren kaak-chirurgische hulp te verrichten met uitsluitend dubbel gekwalificeerde specialisten die tevens werkzaam zijn op het Universitair Medisch Centrum St Radboud. De hulp wordt geleverd vanuit een goed toegankelijke praktijk waarbij getracht wordt de sfeer gemoedelijker te houden dan in een regulier ziekenhuis.

## 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*

Optimale klinische zorg, zowel technisch als op service niveau

Tevreden verwijzers

Tevreden patiënten

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

Naderhand ook nog tevreden patiënten

Om de drie jaar patiënten enquête

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

Bij en nascholing van ondersteunend personeel

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

#### **3.1 Doelgroep**

Onze praktijk richt zich op de volgende doelgroep:

Alle patiënten die verwezen worden

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

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

Verwijderen verstandskiezen

Apex resecties

Implantaten plaatsen

Behandelen van slijmvliesafwijkingen

Behandelen van kaakgewrichtsafwijkingen

Poliklinische kaak chirurgische hulp

### **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 2013 gericht op deskundigheidsbevordering en/of het realiseren van de doelstellingen 2013.

##### **4.1.1. Kaakchirurgen**

*Aantal in deze praktijk:*

8

*Taken:*

Uitsluitend kaakchirurgen (SPECIALISTEN)

*Deskundigheidsbevordering:*

Op [www.deKaakchirurg.nl](http://www.deKaakchirurg.nl) is een overzicht van de in deze praktijk werkzame kaakchirurgen terug te vinden.

#### **4.1.2. Mondhygiënisten**

*Aantal in deze praktijk:*

Geen

*Taken:*

n.v.t.

*Deskundigheidsbevordering:*

n.v.t.

#### **4.1.3 Assistenten**

*Aantal in deze praktijk:*

8

*Taken:*

Ondersteuning van de kaakchirurgen

*Deskundigheidsbevordering:*

Ook in 2013 is ons ondersteunend personeel, zowel intern als extern, verder getraind.

In 2013 hebben we een uitgebreid traject doorlopen voor het behalen van de KIWA certificering. In dat kader zijn alle werkinstructies en cursussen nogmaals specifiek aan de orde gekomen. Het doorlopen van het certificeringstraject heeft geleid tot het behalen van het officiële KIWA certificaat op 9 december 2013 zonder enige tekortkoming.

Wij zijn door zeer trots op.

In het najaar van 2013 hebben wij een grote autoclaaf aangeschaft waarvoor de assistentes extra bijgeschoold zijn.

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

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

*Aantal in deze praktijk:*

Geen

*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*

Onze praktijk is zeer goed bereikbaar, zowel met eigen vervoer als met openbaar vervoer.

### *Fysieke toegankelijkheid*

Onze praktijk is zeer goed toegankelijk door het plaatsen van een personenlift.

### *Informatie op internet*

Alle mogelijke informatie over onze praktijk is te vinden op onze website: [www.deKaakchirurg.nl](http://www.deKaakchirurg.nl)

### *Informatie over behandelingen*

Via onze website is alle informatie te vinden. Verder proberen wij onze patiënten zowel mondeling als schriftelijk uitleg te geven over de behandeling waarvoor ze verwezen zijn.

### *Behandelkeuzen*

Meestal is er niet veel keuze in de behandeling waarvoor de patiënt verwezen is door zijn of haar kaakchirurg of huisarts maar in voorkomende gevallen wordt dit wel met de patiënt tevoren besproken.

### *Klachten*

Via onze website kunnen patiënten zowel klachten deponeren als ook zien waar ze verder terecht kunnen. Gelukkig is het tot en met het kalenderjaar 2013 niet voorgekomen dat er wezenlijke klachten binnengekomen zijn. Patiënten kunnen ook te allen tijde schriftelijk of direct in de praktijk klachten deponeren.

### *Wachtlijst en wachttijd*

Voor niet spoed eisende behandelingen is er een wachttijd die, afhankelijk van specifieke wensen van de patiënt met betrekking tot het behandelmoment, op kan lopen tot 4-6 weken. Voor spoedeisende behandelingen hebben wij dagelijks ruimte vrijgehouden. Op aanvraag van de verwijzer, kan een patiënt binnen 1 werkdag geholpen worden.

### *Patiëntveiligheid*

Door het werken met protocollen zoals die ook in het ziekenhuis gelden proberen wij de patiëntveiligheid te kunnen borgen.

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

Hieronder geven we een globale beschrijving van het bedrijfsvoeringproces.

### *Sterke punten*

Snelle en efficiënte behandeling door dubbel gekwalificeerde specialisten binnen een zo gemoedelijk mogelijke sfeer.

### *Aandachtspunten*

Soms toch nog redelijk lange wachttijden doordat behandelingen langere tijd in beslag nemen dan in eerste instantie voorzien was.

### *Personeelsbeleid*

Wij hebben een ruim personeelsbeleid waardoor we weinig verloop van personeel kennen.

### *Personeelsveiligheid*

Via protocollen werken wij constant aan een veilige omgeving voor ons personeel

### *Informatiebeveiliging*

Onze computers, waar alle patiëntgegevens in staan opgeslagen, zijn niet publiekelijk toegankelijk. De computer aan de receptie is vergrendeld middels een wachtwoord.

### *Infectiepreventie*

Infectiepreventie is geregeld middels de protocollen van de WIP (Wet Infectie Preventie) waarvoor alle personeelsleden hebben moeten tekenen.

### *Radiologie*

Wij hebben de meest moderne röntgenapparatuur in de praktijk met een zo laag mogelijke stralenbelasting voor de patiënt. Alle opnames binnen ons ZBC worden gemaakt in een speciaal daarvoor ingerichte röntgenkamer die rondom is bekleed met lood (inclusief de deur) en waar de opnamen gemaakt worden achter een loodwand. Alle röntgenfoto's in onze praktijk zijn digitaal. In 2011 is er ook een CBCT (cone beam CT) aangeschaft waardoor nog meer zekerheid verkregen kan worden in sommige gevallen. Bij de aanschaf hebben wij ervoor gekozen om een apparaat te nemen met een zo laag mogelijke stralingsbelasting. Verder werken we via protocollen.

### *Dossiervorming*

De dossiervorming in de praktijk is ook geheel digitaal via het kaakchirurgprogramma Exquise. Alle gegevens bewaren we minimaal 15 jaar.

### *Afspraken collega's en ketenpartners*

Wij hebben afspraken met het Radboud ziekenhuis voor opvang van spoedgevallen buiten onze openingstijden.

### *Afspraken leveranciers*

De röntgenapparaten worden onderhouden door de firma Henry Schein.

De overige apparaten worden onderhouden door de firma Lamoral, Dental Union en Braunn medical



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

### **5.1 Borgen**

Om de kwaliteit in onze praktijk te borgen, leggen we afspraken als volgt vast:

Alle afspraken binnen de praktijk worden zoveel mogelijk schriftelijk vastgelegd. Samen met de tandartspraktijk hebben wij het ISO 9001 traject in november 2010 met succes doorlopen. In 2012 is het ZBC Kaakchirurgie gestart met een separate weg op het gebied van de HKZ-ZKN certificering. In 2013 hebben we een uitgebreid traject doorlopen voor het behalen van de KIWA certificering. In dat kader zijn alle werkinstructies en cursussen nogmaals specifiek aan de orde gekomen. Het doorlopen van het certificeringstraject heeft geleid tot het behalen van het officiële KIWA certificaat op 9 december 2013 zonder enige tekortkoming. Wij zijn door zeer trots op.

We zijn ook lid geworden van het ZKN (Zelfstandige klinieken Nederland) waar veel aan kwaliteit en certificering gedaan wordt.

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

Om de kwaliteit van de uitoefening van het vak te borgen, worden binnen onze praktijk de geldende richtlijnen en bepalingen gevolgd. Voorbeelden van door ons gevolgde eisen en bepalingen: Alle kaakchirurgen zijn BIG-geregistreerd, nemen deel aan visitatie, nemen deel aan intercollegiaal overleg en zijn ingeschreven bij een klachtenregeling, richtlijn Radiologie, richtlijn Tandletsel, richtlijn Medicatieoverdracht en richtlijn Opvang tandheelkundige spoedgevallen buiten praktijken.

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

Om de kwaliteit van de relatie van en met de patiënt te borgen volgen we de geldende richtlijnen en bepalingen. Voorbeeld van door ons gevolgde eisen en bepalingen: Eigen praktijkwebsite. De kaakchirurgen zijn allemaal stafid en docent op het UMC St Radboud in Nijmegen en doen uitgebreid aan alle vormen mee.

#### *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, Praktijkwijzer Werkdruk, Prikaccidentenregeling en actuele Risico Inventarisatie & Evaluatie. De kaakchirurgen zijn allemaal stafid en docent op het UMC St Radboud in Nijmegen en doen uitgebreid aan alle vormen mee

### **5.2 Evalueren en verbeteren**

Deze praktijk is in 2010 al gecertificeerd via een ISO 9001 samen met "de Kaakchirurg" certificaat . In 2013 hebben we als ZBC kaakchirurgie een uitgebreid traject doorlopen voor het behalen van de KIWA certificering. Het doorlopen van het certificeringstraject heeft geleid tot het behalen van het officiële KIWA certificaat op 9 december 2013 zonder enige tekortkoming. Wij zijn door zeer trots op.

Evalueren van ons beleid is belangrijk, wij doen dit door evalueren en signalen patiënten/consumenten, evalueren van complicaties, evalueren van incidenten, intercollegiaal overleg. Evalueren van ons beleid is belangrijk, wij doen dit door evalueren signalen patiënten/consumenten, intercollegiaal overleg. De kaakchirurgen zijn allemaal stafid en docent op het UMC St Radboud in Nijmegen en doen uitgebreid aan alle vormen mee.

Dit heeft geresulteerd in de volgende evaluatie:

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

Wij proberen om middels uitgebreide investeringen in mens en materiaal helemaal up to date te zijn en blijven.

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

Wij proberen te luisteren naar onze patiënten en hen in een zo gemoedelijk mogelijke omgeving te helpen terwijl dit vaktechnisch op een zo hoog mogelijk niveau gebeurt.

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

Door de certificering van het bedrijf hebben wij alle bedrijfsprocessen dit jaar uitgebreid geprotocolleerd. Hierdoor is de kwaliteit van de bedrijfsvoering verder verhoogd.

## 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*  
Topzorg blijven leveren

*Doelstellingen ten aanzien van de relatie met de patiënt/consument*  
Wachlijsten verkorten door uitbreiding van behandelmogelijkheden

*Doelstellingen ten aanzien van de kwaliteit van de praktijkorganisatie*  
~~consolideren~~ Consolideren van bedrijfsvoering