

Kwaliteitsjaarverslag 2011 van ZBC Kaakchirurgie / Stichting Extramurale Mondzorg

Naam praktijk	ZBC Kaakchirurgie / Stichting Extramurale Mondzorg
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 kaakchirurgische hulp te verrichten met uitsluitend dubbel gekwalificeerde specialisten die tevens werkzaam zijn op het Universiteir 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 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

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(-en):

Ale patiënten die verwezen worden

3.2 Producten en diensten

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

Verwijderen verstandskiezen

Apex resecties

Implantaten plaatsen

Slijmvliesafwijkingen

Kaakgewrichtsafwijkingen

Poliklinische kaakchirurgische 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 2010 gericht op deskundigheidsbevordering en/of het realiseren van de doelstellingen 2010.

4.1.1. Kaakchirurgen

Aantal in deze praktijk:

7

Taken:

Uitsluitend kaakchirurgen (SPECIALISTEN)

Deskundigheidsbevordering:

Op internet 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:

7

Taken:

Ondersteuning van de kaakchirurgen

Deskundigheidsbevordering:

Ook in 2011 is ons ondersteunend personeel, zowel intern als extern, verder getraind.

Op internet 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

Informatie over behandelingen

Via onze website is alle informatie te vinden. Verder proberen wij onze patienten zowel mondeling als ook 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 al ook zien waar ze verder terecht kunnen. Gelukkig is het tot en met het kalenderjaar 2011 niet voorgekomen dat er 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 en deze kunnen dan ook, op aanvraag van de verwijzer, binnen 1 werkdag geholpen worden.

Patiëntveiligheid

Door het werken met protocollen zoals die ook op 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

Sterke punten: Snelle en efficiënte behandeling door dubbel gekwalificeerde specialisten binnen een zo gemoedelijk mogelijke sfeer

Aandachtspunten

Soms toch nog redelijk lange wachttijden

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 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 er voor 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 dienen minimaal 15 jaar bewaard te blijven.

Afspraken collega's en ketenpartners

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

Afspraken leveranciers

De röntgeapparaten worden onderhouden door de firma Henry Schein.

De overige apparaten worden onderhouden door de firma Lamoral 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: 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 zal het ZBC Kaakchirurgie een separate weg op het gebied van de ISO 9001 doorlopen.

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 kaakchirurgen zijn BIG-geregistreerd, Alle kaakchirurgen nemen deel aan visitatie, Alle kaakchirurgen nemen deel aan intercollegiaal overleg, Alle kaakchirurgen en mondhygiënist zijn ingeschreven bij een klachtenregeling, Richtlijn Radiologie, Richtlijn Tandletsel, Richtlijn Medicatieoverdracht, Richtlijn Opvang tandheelkundige spoedgevallen buiten praktijken

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: Eigen praktijkwebsite Het betreft hier geen kaakchirurgen maar kaakchirurgen waardoor veel van bovenstaande niet van toepassing is. 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, Actuele Risico Inventarisatie & Evaluatie Het betreft hier geen kaakchirurgen maar kaakchirurgen waardoor veel van bovenstaande niet van toepassing is. 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 gecertificeerd via een Deze praktijk is gecertificeerd via een ISO 9001 samen met "de Kaakchirurg" certificaat certificaat

Evalueren van ons beleid is belangrijk, wij doen dit door Evalueren 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, Het betreft hier geen kaakchirurgen maar kaakchirurgen waardoor veel van bovenstaande niet van toepassing is. 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 etrwijl 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 van bedrijfsvoering

