

Kwaliteitsjaarverslag 2012 van Tandheelkunde Broeklanden

Naam praktijk	Tandheelkunde Broeklanden
Praktijk adres	Broeklanden 20
Postcode	6931 XS
Plaats	Westervoort
Telefoonnummer	026 - 311 86 60
E-mailadres	info@tandheelkundebroeklanden.nl
<i>Website</i>	www.tandheelkundebroeklanden.nl
Inschrijfnummer Kamer van Koophandel	86373

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 Tandheelkunde Broeklanden. 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

Wij leveren een bijdrage aan de algemene gezondheid van de inwoners van Westervoort door het leveren van kwalitatief hoogwaardige tandheelkundige zorg, waarbij er veel aandacht is voor zelfzorg en preventie door de patient zelf.

Visie van de praktijk

Wij vullen onze missie in door met gekwalificeerd personeel te werken en dit evidence-based te doen in een professionele omgeving.

2. Kwaliteitsdoelstellingen 2011

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

- Zoveel mogelijk patiënten optimale tandheelkundige zorg verlenen
- Verkorten van wachttijd voor patienten met 10%
- Verbetering van kwaliteit en aansturing waar nodig is.

Doelstellingen ten aanzien van de relatie met de patiënt/consument

- Patienten duidelijk informeren over zijn/haar behandeling
- Email-adressen en telefoonnummers blijven controleren ivm versturen nota's en herinneringen.

Doelstellingen ten aanzien van de kwaliteit van de praktijkorganisatie

- Protocolleren
- Werkoverleggen blijven houden
- HKZ certificering verder uitwerken.

3. Doelgroep en diensten

3.1 Doelgroep

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

- Inwoners van de gemeente Rijnwaarden
- Inwoners van de gemeente Westervoort
- Inwoners van de gemeente Duiven
- Inwoners van de gemeente Arnhem

3.2 Producten en diensten

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

Mondhygiene/preventie
Implantologie
Esthetische tandheelkunde
Prothetiek
Kroon/Brugwerk
Chirurgie
Wortelkanaalbehandelingen
Parodontale behandelingen
Algemene tandheelkunde

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

2011 gericht op deskundigheidsbevordering en/of het realiseren van de doelstellingen 2011.

4.1.1. Tandartsen

Aantal in deze praktijk:

2

Taken:

Beide algemeen tandarts, alle voorkomende werkzaamheden. 1 tandarts is gespecialiseerd in implantaten

Deskundigheidsbevordering:

Veel cursussen en bij scholingen gevolgd waarbij de nadruk ligt op praktijkvoering

4.1.2. Mondhygiënisten

Aantal in deze praktijk:-

Taken:-

Deskundigheidsbevordering:-

4.1.3 Assistenten

Aantal in deze praktijk:

4 waarvan 1 in opleiding

Taken:

Balie assistente, 2 algemene assistentie aan de stoel en 1 preventie assistente. 1 assistente begeleidt stagiaires.

Deskundigheidsbevordering:

1 heeft de opleiding tot preventie assistent gevolgd

4.1.5. Overige medewerkers

Aantal in deze praktijk:

1

Taken:

Balie -assistente--> receptie, afspraken, planning, telefoon, administratieve taken.

Deskundigheidsbevordering:

Door te zorgen voor veel vakliteratuur waardoor iedereen op de hoogte kan blijven van de ontwikkelingen in de tandheelkundige zorg.

4.2 Kwaliteit van de relatie met de patiënt/consument

Hieronder geven we een globale beschrijving van het zorgproces.

Bereikbaarheid

De praktijk is goed bereikbaar, zowel met het openbaar vervoer als met de auto en de fiets.

Telefonisch bereikbaar 4 dagen per week. ma t/m do 8:30-17:00

De bushalte stopt praktisch voor de deur en direct naast de praktijk is een grote parkeerplaats met gereserveerde plaatsen voor de tandheelkundige praktijk. Naast de praktijk zijn een aantal fietsenrekken geplaatst.

Fysieke toegankelijkheid

De praktijk is gelijkvloers, dus ook voor rolstoelpatienten is de praktijk goed bereikbaar.

Informatie op internet

Op onze site staan de algemene gegevens van de praktijk zoals openingstijden, telefoonnummers, bereikbaarheid e.d. vermeld. Tevens kan men de weekenddiensten, de sluiting van de praktijk ivm vakantie's en informatie over tandzorg in het algemeen vinden.

Informatie over behandelingen

Veelal wordt de patienten tijdens een consult verteld wat het te vervolgen traject is voor verdere behandeling. De patient wordt verteld wat de beste behandeling is, welke keuzes er zijn. Tevens worden indien gewenst begrotingen gemaakt.

Behandelkeuzen

Patienten wordt gevraagd of zij het eens zijn met de procedure en de behandeling

Klachten

Mochten er klachten zijn dat kunnen wij patiënten verwijzen naar onze website. In eerste instantie wordt geprobeerd klachten met de patiënt te bespreken.

Wachtrij en wachttijd

Wij nemen nog patiënten aan uit de gemeente Arnhem, Westervoort, Duiven en Rijnwaarden.. Op dit moment zijn wij 3 maanden in het voren aan het plannen. De patiënten met een pijnklacht proberen wij diezelfde dag nog te behandelen.

Patiëntveiligheid

Patiënten moeten zich in onze praktijk veilig voelen.

Bij ieder bezoek wordt de anamnese doorgenomen en zonodig bijgewerkt.

WIP-richtlijnen

Besluitenschema Gevaarlijke Stoffen (mee bezig)

4.3 Kwaliteit van de organisatie: bedrijfsvoering en fysieke omgeving

Hieronder geven we een globale beschrijving van het bedrijfsvoeringproces.

Sterke punten

Wij zijn een praktijk waarbij persoonlijke benadering van onze patiënten erg belangrijk is. Tevens vinden wij het erg belangrijk kwalitatief hoge zorg te leveren.

Aandachtspunten

Proberen de balie meer af te scherm voor de wachtkamer, ivm telefoongesprekken.

Personeelsbeleid

Jaarlijks vinden er een functioneringsgesprek en beoordelingsgesprek plaats met het personeel.

Personeelsveiligheid

De werkomgeving voldoet aan Alle Arbo-eisen. De wet op infectiepreventie wordt strikt nageleefd, de processen, de processen voor de omgang met geïnfecteerd instrumentarium liggen vast in protocollen. Tijdens regelmatig werkoverleg wordt een en ander geëvalueerd.

Informatiebeveiliging

Toegang tot computer is met wachtwoorden beveiligd. Er zijn geen papieren patientenkaarten. Papier met patientengegevens worden met een papierversnipperaar vernietigd.

Infectiepreventie

Al het instrumentarium wordt na gebruik volgens WIP-richtlijnen gereinigd en gesteriliseerd. Alle desbetreffende WIP-protocollen worden daarbij nageleefd.

Radiologie

De rontgentoestellen zijn gecontroleerd op juiste en veilige werking. De stralingsbelasting van alle praktijkruimtes is gemeten en veilig verklaard. Dit geldt ook voor de directe omgeving van onze praktijk.

Dossiervorming

Alle patientgegevens worden digitaal verwerkt. Deze gegevens worden dagelijks in een geautomatiseerd systeem in back-up gekopieerd.

Afspraken collega's en ketenpartners

Wij maken geen deel uit van een keten, er zijn geen afspraken met andere disciplines.

Afspraken leveranciers

Alle apparatuur wordt jaarlijks onderworpen aan groot onderhoud en gecontroleerd op juiste werking en veiligheid. De thermodesinfector en autoclaaf krijgen hiervan een schriftelijke verslaglegging.

5. Borgen, evalueren en verbeteren

5.1 Borgen

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

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 zijn ingeschreven in het KRT, 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 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: Richtlijn Mondzorg voor zorgafhankelijke consumenten in verpleeghuizen, Normen patiënten/ consumentenorganisatie en/of uitkomsten patiëntenenquête, LESA Actueel medicatieoverzicht in de eerste lijn, Praktijkwijzer WGBO, Praktijkwijzer Second opinion, Gedragsregels tandarts(-specialist), 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, Praktijkwijzer Werkdruk, LESA Actueel medicatieoverzicht in de eerste lijn, Medewerkerstevredenheidsonderzoek, Prikaccidentenregeling, Actuele Risico Inventarisatie & Evaluatie

5.2 Evalueren en verbeteren

Evaluëren van ons beleid is belangrijk, wij doen dit door Evaluëren signalen patiënten/consumënten, Evaluëren van klachten, Evaluëren van complicaties, Evaluëren 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

Handhaven kwaliteit en waar mogelijk verbeteren ervan, oa door middel van volgen cursussen en bijhouden vakliteratuur.

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

Signalen van patienten worden geevalueerd en eventueel opgenomen in de protocollen.

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

Bevindingen vanuit de diverse werkoverlegbijeenkomsten worden vastgelegd.

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

Doorgaan met volgen cursussen en bijhouden vakliteratuur

Doelstellingen ten aanzien van de relatie met de patiënt/consument

Email-adressen en telefoonnummers blijven controleren, zodat we een korte relatie houden met de patient. Goede uitleg geven over de behandelingen, begrotingen meegeven.

Doelstellingen ten aanzien van de kwaliteit van de praktijkorganisatie

Werkoverleggen blijven uitvoeren, Protocollen blijven bijwerken.

