

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Inleiding	3
§ 1.1 Doelstellingen van het kwaliteitsjaarverslag	
§ 1.2 Totstandkoming van het kwaliteitsjaarverslag	
§ 1.3 Historie	
§ 1.4 Missie	
§ 1.5 Bijzonderheden in het afgelopen jaar	
Hoofdstuk 2 Zorgconsumenten/Cliënten.....	5
§ 2.1 Aantallen en verdeling naar leeftijd	
§ 2.2 Zorgverzekeraars en verzekeringsvorm	
§ 2.3 Verzorgingsgebied	
Hoofdstuk 3 Medewerkers	7
§ 3.1 Organogrammen	
§ 3.2 Werkzame personen en hun taken	
§ 3.3 Werken op basis van het teamconcept	
§ 3.4 Overlegstructuur	
§ 3.5 Medewerkersbeleid	
§ 3.6 Arbeidsvoorwaarden	
Hoofdstuk 4 Infrastructuur Praktijk	11
§ 4.1 Locatie(s) van de praktijk	
§ 4.2 Gebouw	
§ 4.3 Praktijkuitrusting	
§ 4.4 Automatisering	
Hoofdstuk 5 Zorg en Kwaliteit	13
§ 5.1 Infectiepreventie/ Wip richtlijnen	
§ 5.2 Informatievoorziening aan- en communicatie met de Zorgconsumenten/Cliënten	
§ 5.3 Bij- en nascholing van medewerkers	
§ 5.4 Verwijzingen	
§ 5.5 Deelname aan intern en extern collegiaal overleg	
§ 5.6 Klachtenregeling	
§ 5.7 Bereikbaarheid en Spoeddienst	
§ 5.8 Zorgconsumenten/ Cliënten-tevredenheidsonderzoek	
Hoofdstuk 6 Kwaliteitsbeleid	17
§ 6.1 Visie	
§ 6.2 Certificering	
§ 6.3 Arbo risico analyse	
Hoofdstuk 7 Samenvatting en conclusie	18
§ 7.1 Terugblik afgelopen jaar	
§ 7.2 Opvallende punten en gesignaleerde trends	
§ 7.3 Voornemens en plannen voor het nieuwe jaar	
§ 7.4 Conclusie	

Hoofdstuk 1 Inleiding

§ 1.1 Doelstellingen van het kwaliteitsjaarverslag

Voor 2010 is er voor de tweede keer een kwaliteitsjaarverslag samengesteld voor Tandartsenpraktijk Vaerhorst, gevestigd aan de Vaerhorst 8a-10, 3085 HS te Rotterdam. Het doel van dit kwaliteitsjaarverslag is om de onderneming te kunnen presenteren aan geïnteresseerde partijen. Denk hierbij aan de medewerkers in de eigen organisatie, zorgverzekeraars en de zorgconsument/ cliënt. Het kwaliteitsjaarverslag geeft een indruk van hoe er binnen de organisatie met het thema kwaliteit en beleid wordt omgegaan. Dit kwaliteitsjaarverslag is tevens een aanzet tot het formuleren van nadere en concrete praktijkdoelen voor het jaar 2011.

§ 1.2 Totstandkoming van het kwaliteitsjaarverslag

Aan de totstandkoming van dit verslag hebben de tandarts-praktijkhouder, Dhr. A.K. van Kuyk en de praktijkmanager Mevr. T. de Fonkert een bijdrage geleverd in de vorm van het aanleveren van de verwerkte informatie. Dental Care Professionals heeft de redactionele begeleiding verzorgd.

§ 1.3 Historie

Op 1 oktober 1980 is de tandarts- praktijkhouder Dhr. A.K. van Kuyk afgestudeerd aan de Katholieke Universiteit van Nijmegen en op 4 oktober 1980 is hij van start gegaan met zijn eigen praktijk aan de Sandeveld 1, 3085 BN te Rotterdam- Zuid. In 1981 is hij een 2^e praktijk gestart aan het Zwartsluisje 16a, 3284 LM te Zuid- Beijerland. In 1984 is er nog een dependance opgezet, aan de Gravin Sabinastraat 2c, 3284 AP te Zuid- Beijerland. Er was namelijk behoefte aan een praktijk in de dorpskern, omdat de gezinnen redelijk groot waren, en de meeste mensen nog niet in het bezit waren van een 2^e auto en de 1^e praktijk buiten de bebouwde kom tussen Zuid- Beijerland en Piershil gevestigd was. In 1997 hebben zowel Dhr. van Kuyk, als mevrouw de Fonkert een management opleiding gedaan. Dit omdat het steeds duidelijker werd, dat een tandarts steeds meer zal moeten managen, zodat we voor de toekomst kunnen blijven voorzien in de behoefte van tandheelkundige zorg. Toen werd ook al duidelijk dat er taakdelegatie moet gaan plaatsvinden binnen de tandheelkunde. Dit advies is later ook door de adviesgroep capaciteit mondzorg (commissie Lapré) in het jaar 2000 bevestigd. Omdat hierover zo weinig bekend was is er besloten om een marktonderzoek te gaan doen naar de haalbaarheid van een tandheelkundig centrum, waar meerdere zorgverleners onder één dak kunnen werken. Omdat een marktonderzoek zeer kostbaar is hebben wij in 1998/1999 studenten van de HES, een afstudeeropdracht gegeven om dit te onderzoeken. Deze afstudeeropdracht is vertaald naar een businessplan en dit is vervolgens in de praktijk gebracht. Dit heeft in oktober 1999 geleid tot de oprichting van tandartsenpraktijk Vaerhorst met zes behandelkamers, gevestigd aan de Vaerhorst 8a, 3085 HS te Rotterdam-Zuid. In 2009 hebben wij de locatie aan de Vaerhorst uitgebreid met nog eens 2 behandelkamers en een administratiekantoor

§ 1.4 Missie

Tandartsenpraktijk Vaerhorst is een taakgedelegeerde tandartsenpraktijk, met als doel efficiënter te kunnen werken, zodat er meer aandacht aan de zorgconsument/ cliënt besteed kan worden. Het biedt kansen voor kwaliteit (juiste zorg) en doelmatigheid (zorg op het juiste niveau). Zo kunnen wij openstaan voor iedereen die om tandheelkundige hulp vraagt.

§ 1.5 Bijzonderheden in het afgelopen jaar

- In 2010 zijn er besluiten genomen om scholing op een aantal onderwerpen intern te organiseren en uit te laten voeren door externe mensen, c.q. bedrijven. De onderwerpen dit op de agenda staan zijn Infectie Preventie & Röntgenstraling.
- We zijn in oktober 2010 een samenwerkingsverband aangegaan met een ziekenhuis hygiënist uit het Erasmus Medisch Centrum (EMC) te Rotterdam. Voor begin 2011 staat er een hygiëne audit gepland, waarbij tandartsenpraktijk Vaerhorst getoetst zal gaan worden op 157 punten. N.a.v. deze uitkomsten zal er een Themadag Infectieprogramma worden georganiseerd voor het hele tandheelkundig team, werkzaam bij tandartsenpraktijk Vaerhorst.
- In 2010 is er in samenwerking met een ervaren tandarts een praktijkscan gemaakt om op een aantal cruciale punten in de organisatie verbeteringen door te voeren. Met name is hierbij gefocust op het kwaliteits- en personeelsbeleid.

Hoofdstuk 2 Zorgconsumenten/ Cliënten

§ 2.1 Aantallen en verdeling naar leeftijd

Per 31.12.2010 telt onze database in totaal 12.155 zorgconsumenten/cliënten. Deze staan onderverdeeld in verschillende categorieën, t.w.; Regulier, Ortho, Prothese, Passant, Wachtlijst, Archief, Def. Archief, Opvolgen n.a.v. plan, impl./prothese, Implantaat oproep, Famed Dub. Deb. Lijst. Deze categorieën zijn weer onderverdeeld in leeftijdsgroepen.

In 2010 zijn er 444 zorgconsumenten/cliënten nieuw ingeschreven en 598 zorgconsumenten/cliënten uitgeschreven.

In 2009 stonden er 7368 zorgconsumenten/ cliënten in het archief. In 2010 staan er 6830 zorgconsumenten/ cliënten in het archief.

Alle zorgconsumenten/ cliënten die langer dan 2 jaar niet zijn geweest worden naar het archief verplaatst en worden niet langer als actieve patiënten beschouwd. Hierover worden de zorgconsumenten/cliënten schriftelijk geïnformeerd.

Mensen die vanuit het archief weer als actieve zorgconsumenten/ cliënten worden ingeschreven vallen niet onder nieuw ingeschreven zorgconsumenten/ cliënten.

Categorie	Totaal	0-12	13-16	17-21	22-40	41-65	65-100	101
Regulier	4160	565	191	263	1258	1493	390	
Ortho	28	2	3	23				
Prothese	91					38	50	3
Passant	14			2	3	3	6	
Wachtlijst	29	3	2	4	6	11	3	
Archief	6830	329	384	525	2380	2293	890	29
Def. Archief	233	4	5	3	24	49	142	6
Opvolgen n.a.v. plan	9				1	7	1	
Impl/ Prothese	35				1	16	18	
Implantaat oproep	18		1		3	11	3	
Famed dub. deb. lijst	708	6	20	24	359	283	16	
Totaal	12155	909	606	844	4035	4204	1519	38

Voor tandartsenpraktijk Vaerhorst geldt onderstaande tabel als leidraad voor de echte actieve zorgconsument/ cliënt.

Categorie:	C11	C12	C13
Consulten totaal 2010:	3671	1957	408

§ 2.2 Zorgverzekeraars en verzekeringsvorm

De meeste zorgconsumenten/ cliënten, ca. 90%, hebben een aanvullende verzekering voor tandheelkunde en daarmee valt een groot deel van de kosten van de behandeling voor de zorgconsumenten/ cliënten onder de vergoedingsmogelijkheden. Wij zijn in 1997 een samenwerkingsverband aangegaan met Famed en deze verzorgt ook de declaraties naar de Zorgverzekeraars. Alles wat niet vergoed wordt door de zorgverzekeraar wordt ook weer door Famed op nota verzonden naar de zorgconsumenten/cliënten en dienen dit zelf te voldoen aan Famed (eigen bijdrage). Dit als extra service voor de zorgconsumenten/cliënten. Natuurlijk verschilt dit per zorgverzekeraar en hangt dit af van het aanvullende pakket waarvoor de zorgconsumenten/ cliënten heeft gekozen. De zorgconsumenten/ cliënten worden door de medewerkers van tandartsenpraktijk Vaerhorst vooraf uitvoerig ingelicht over de behandeling en eventuele kosten (wet WBGO). Zonodig wordt er ook rekening gehouden met het vergoedingsbudget vanuit de aanvullende verzekering. Er wordt door de medewerkers die de zorgconsumenten/ cliënten informeren altijd gevraagd of er voldoende informatie is gegeven en of de zorgconsumenten/ cliënten akkoord is met de behandeling. Bij behandelingen voor kroon en brugwerk, endo's, prothese ortho- en bleekbehandelingen moeten na uitleg een schriftelijk behandelplan/ begroting ondertekend worden, om aan te geven dat zij akkoord gaan met de uit te voeren behandeling en dat zij op de hoogte gesteld zijn van de kosten. ("informed consent").

Alle communicatie met de zorgconsumenten/cliënten wordt nauwkeurig in het zorgconsumenten/cliënten dossier opgeslagen. Tevens wordt bij iedere 1^e controle een DPSI score bijgehouden en bij behandelingen die uitgevoerd worden, wordt er gekeken of zich veranderingen hebben voorgedaan in de gezondheidstoestand van de patiënten (update medische anamnese).

§ 2.3 Verzorgingsgebied

De meeste zorgconsumenten/cliënten wonen in de directe omgeving van de praktijk. Er zijn zorgconsumenten/cliënten die inmiddels zijn verhuisd naar verder gelegen plaatsen en die nog blijven komen vanwege de band die zij hebben met hun zorgverlener.

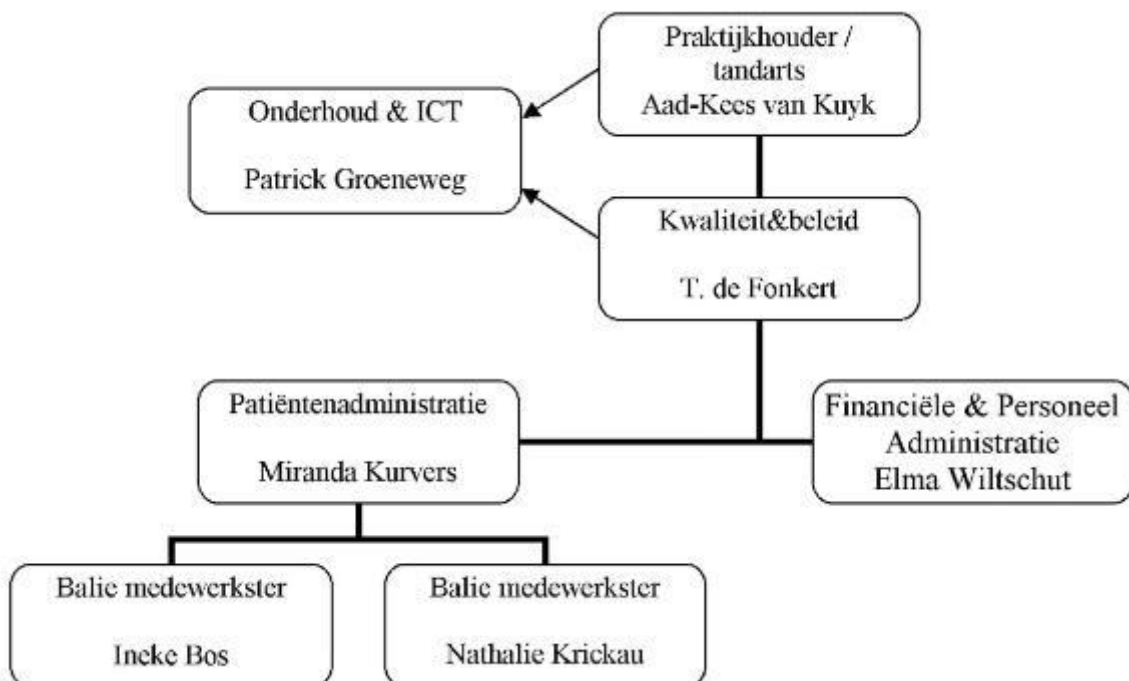
Rotterdam- Zuid bestaat uit 4 deelgemeenten t.w.; Charlois, Feijenoord, IJsselmonde en Hoogvliet. Tandartsenpraktijk Vaerhorst is gevestigd in de deelgemeente Charlois. Dit gebied telt ongeveer 65.000 inwoners. Deelgemeente Charlois is weer onderverdeeld in 7 wijken t.w.; Carnisse, Heijplaat, Oud- Charlois, Pendrecht, Tarwewijk, Wielewaal en Zuidwijk. Tandartsenpraktijk Vaerhorst is gevestigd in de wijk Zuidwijk. Dit gebied telt ongeveer 13.000 mensen.

Hoofdstuk 3 Medewerkers

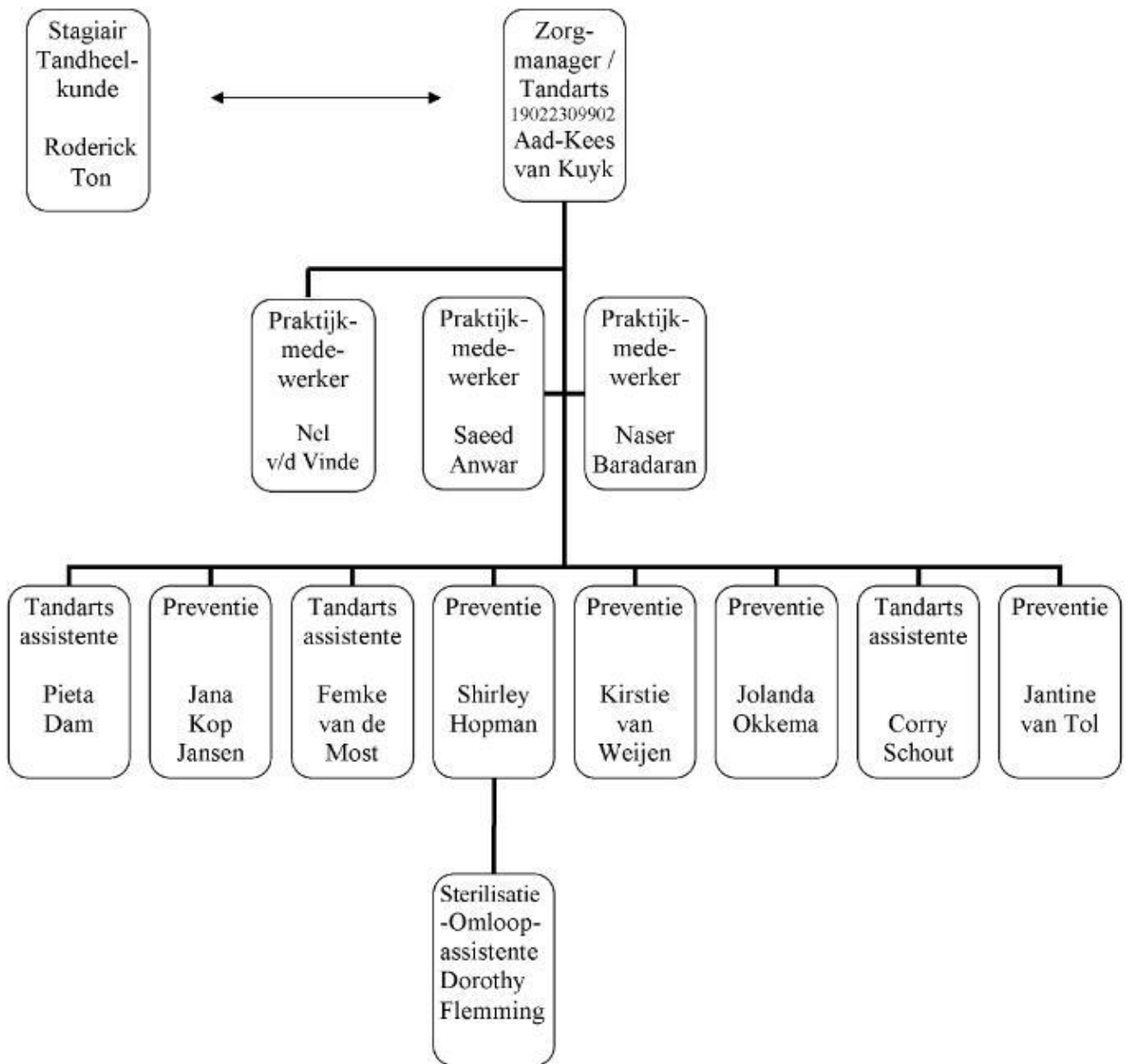
§ 3.1 Organogrammen

Bij Tandartspraktijk Vaerhorst wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen het zorginhoudelijke en het niet-zorginhoudelijke proces. In onderstaande organogrammen is te zien welke functies er in de praktijk zijn en door welke personen deze ingevuld worden. De tandarts- praktijkhouder stuurt beide processen aan en wordt met name bij het niet- zorginhoudelijke proces ondersteunt door de manager Kwaliteit & Beleid.

Organogram niet-zorginhoudelijk proces:



Organogram zorginhoudelijk proces:



* Tandartsmedewerker Nel van de Vinde en tandartsassistente Pieta Dam, waren in 2010 nog niet werkzaam in 2010 bij tandartsenpraktijk Vaerhorst.

§ 3.2 Werkzame personen en hun taken

Per 1-1-2011 in dienst	FTE's (38 uur)
Tandarts/medewerker	2.3
Preventieassistentes	3.6
Stoelassistentes	1.3
Omloopassistentes	0.6
Receptionistes	1.5
Administratie	2.1
Management/eigenaar	0.7
totaal	12.1

Alle bovenstaande medewerkers zijn in loondienst.

In het eerste halfjaar van 2010 is er nog een tandprotheticus werkzaam geweest voor ons. Na de vakantiesluiting in augustus, zijn wij overgegaan naar een andere leverancier voor tandtechnisch werk en worden de prothetische behandelingen weer door ons zelf uitgevoerd.

§ 3.3 Werken op basis van het teamconcept

Tandartsenpraktijk Vaerhorst is een taakgedelegeerde praktijk, zie ook §1.4. Taakdelegatie binnen tandartsenpraktijk Vaerhorst is afhankelijk van onze teamleden en hun competenties. Taakdelegatie is ook afhankelijk van de zorgconsumenten/cliënten. Taakdelegatie werkt volgens een beproefd teamconcept dat met succes wordt toegepast. Dit is gebaseerd op een goede logistiek en verstandig delegeren. De teamleden werken intensief samen en voeren een deel van de behandelingen uit, onder de eindverantwoordelijkheid van de tandarts- praktijkhouder.

Het begrip teamconcept wordt de laatste jaren in de tandheelkunde steeds vaker gebruikt. Hiermee wordt een (zorg)organisatievorm bedoeld die is gebaseerd op het verstandig delegeren van functies en (meer eenvoudige) taken aan adequaat opgeleid en deskundig ondersteunend personeel.

Een dergelijke organisatievorm heeft enerzijds tot doel kwaliteit (juiste zorg) te bieden en is een instrument om de doelmatigheid (zorg op het juiste niveau) optimaal te kunnen benutten.

Anderzijds geeft deze werkwijze incentives voor de assistentes om ook zelfstandig met zorgconsumenten/cliënten bezig te kunnen zijn.

De zorgconsumenten/cliënten worden via de praktijkwebsite over deze werkwijze geïnformeerd. Te allen tijde dragen de medewerkers naambatches waarop voor de patiënt te zien is wat de functie van de betreffende medewerker is.

§ 3.4 Overlegstructuur

Er is eens per kwartaal een gepland werkoverleg in de praktijk, waaraan alle medewerkers deelnemen. De agendapunten kunnen vooraf ingediend worden door alle medewerkers. De agendapunten worden vooraf schriftelijk medegedeeld. Tijdens het werkoverleg kan er door alle medewerkers interactief gediscussieerd worden, waarbij de tandarts-praktijkhouder van zijn kant uit het geheel van feedback voorziet. Van het werkoverleg worden altijd notulen gemaakt en hieraan wordt een actielijst gekoppeld, hiervoor is 1 medewerker aangesteld.

Er is dagelijks zorginhoudelijk overleg tussen de tandarts- praktijkhouder en de overige zorgverleners. Dit wordt bijgehouden door een wekelijkse aftekenlijst. Overleg over een specifieke zorgconsument/cliënt wordt eveneens gedocumenteerd in het dossier van de zorgconsument/cliënt.

§ 3.5 Medewerkersbeleid

Er wordt een actief medewerkersbeleid gevoerd. Naar aanleiding van het advies vanuit de arborichtlijnen en de praktijkscan die gemaakt is in 2009 (zie ook § 1.5), is er gestart om van een bespreking met een medewerker een schriftelijk verslag te maken en dit wordt opgeslagen in het desbetreffende medewerkersdossier. Het doel hiervan is om voor iedere medewerker een zo goed mogelijk en uitgebreid medewerkersdossier aan te leggen. De voortgang en functioneringsgesprekken zijn 2x per jaar t.w.; in juli en december. Dit wordt gekoppeld aan de eventuele bonus, dit ter beoordeling van de tandarts- praktijkeigenaar.

§ 3.6 Arbeidsvoorwaarden

Alle medewerkers, met uitzondering van de tandprothetist waren in loondienst van A.K. van Kuyk B.V. t/m 30 juni 2010. Vanaf 1 juli 2010 zijn alle medewerkers in loondienst van Mondzorg Rotterdam B.V. die het formele en materiële werkgeverschap uitoefent. De werkgever heeft een eigen belonings- en arbeidsvoorwaardenpakket conform de advies richtlijnen van de NMT.

De tandprothetist is in loondienst bij Fraba Dental te Bergen op Zoom en declareert een percentage van de omzet (UPT- codes) aan A.K. van Kuyk B.V. en Mondzorg Rotterdam B.V. en valt zodoende dus buiten deze regeling.

De splitsing van de B.V.'s is gemaakt en heeft als doel om een beter beeld en inzicht te krijgen per vestiging. Ook voor de toekomst, bij een eventuele verkoop is er een beter overzicht om een waardebeoordeling te kunnen maken.

Hoofdstuk 4 Infrastructuur Praktijk

§ 4.1 Locatie van de praktijk

Tandartsenpraktijk Vaerhorst verleent de tandheelkundige zorg op dit moment vanuit één centrale vestiging in het pand aan Vaerhorst 8a-10 te Rotterdam. Tevens wordt er tandheelkundige zorg verleend vanuit de vestiging in Zuid-Beijerland. Daar werken andere zorgverleners, dan in de vestiging Rotterdam. Op maandag en woensdag werkt als zorgverlener tandarts F.J. Hordijk (BIG 99021660202) en op dinsdag en donderdag werkt als zorgverlener tandarts F. van Charante (BIG 9020453702). Tandarts van Kuyk is wel praktijkhouder. Met de tandartsen is een samenwerking aangegaan als praktijk medewerker en zijn in het bezit van een VAR-verklaring.

§ 4.2 Gebouw

Het gebouw aan de Vaerhorst 8a-10 te Rotterdam is in 2009 uitgebreid met 2 behandelkamers en bestaat nu uit 8 behandelkamers (zie ook § 1.3) . Op de huidige locatie is er voldoende ruimte om de groei aan behandelingen, die in de komende jaren wordt verwacht, op te kunnen vangen. Bij de indeling van het gebouw is goed gelet op de functionaliteit. De sterilisatiekamer en de röntgenruimte zijn centraal gelegen en er is een ruime wachtkamer voor de zorgconsumenten/cliënten. De behandelkamers zijn zo ingericht dat er door elke zorgverlener in elke behandelkamer op een prettige manier gewerkt kan worden. Denk hierbij aan uniformiteit, daglicht etc. De tandartsenpraktijk is goed toegankelijk voor rolstoelgebruikers. De bereikbaar met het openbaar vervoer en per auto is optimaal. Er is voldoende parkeergelegenheid rondom de praktijk en is onbetaald, wat uniek is voor Rotterdamse begrippen.

§ 4.3 Praktijkuitrusting

Er wordt gewerkt met behandelstoelen en tandheelkundige apparatuur van Sirona. De praktijken zijn uitgerust met C2 en C6 units. Voor het onderhoud van de tandheelkundige apparatuur is er een overeenkomst met Henry Schein. Dit bedrijf heeft op afroep een deskundige technicus beschikbaar voor reparatie en het verhelpen van directe storingen. Voor preventief onderhoud wordt vooraf een datum gepland en dit wordt 1x per jaar uitgevoerd in alle behandelkamers, ditzelfde geldt voor de röntgenapparatuur. De gebruikte apparatuur verkeert in uitstekende staat van onderhoud. De werking van alle apparatuur is beschreven en de medewerkers weten hoe zij hiermee om moeten gaan.

Speciale aandacht hierbij gaat uit naar de röntgenapparatuur. Er is een stralingsdeskundige in huis, t.w. de praktijkhouder/tandarts die de goede werking regelmatig controleert. Er is een KEW dossier in de praktijk aanwezig en de apparatuur is voorzien van stralingsstickers. Verder zijn de medewerkers die de röntgenfoto's maken uitgerust met dosimeters, zodat gecontroleerd kan worden in welke mate zij aan straling worden blootgesteld.

§ 4.4 Automatisering

Er wordt bij tandartsenpraktijk Vaerhorst gebruik gemaakt van de tandartsensoftware Simplex , die in een snel netwerk functioneert. Voor de zorgverleners is het van groot belang dat alle zorgconsumenten/cliënten informatie snel en zonder storingen beschikbaar is. Er wordt bij tandartsenpraktijk Vaerhorst dagelijks een back-up gemaakt en er is een ict-medewerker van een extern bedrijf beschikbaar, die via remote op elk tijdstip op afstand storingen kan verhelpen.

Hoofdstuk 5 Zorg en Kwaliteit

§ 5.1 Infectiepreventie/ WIP richtlijnen

De zogenaamde WIP (Werkgroep Infectie Preventie-) richtlijnen vormen reeds vele jaren de leidraad voor tandartsenpraktijken voor het reinigings- en sterilisatieproces. In de WIP-richtlijnen spelen de persoonlijke hygiëne en veiligheid van de zorgverleners een rol. Ook op dit gebied is tandartspraktijk Vaerhorst voorzien van alle nodige middelen voor haar medewerkers om veilig te kunnen werken.

In 2010 is er een samenwerkingsverband aangegaan met een ziekenhuishygiënist van het Erasmus Medisch Centrum in Rotterdam (zie ook §1.5). De uitkomsten hiervan zullen worden verwerkt in een nieuw hygiëneprotocol bestaande uit verschillende onderdelen.

In de praktijk staat een autoclaaf van het merk Lisa 500, die jaarlijks preventief wordt onderhouden door het bedrijf Medieq en is vastgelegd in een overeenkomst. Er wordt van elk proces een verslag gemaakt wat wordt gedocumenteerd op een memorstick en deze wordt wekelijks uitgelezen en verwerkt in een digitaal logboek. De Miele Thermodesinfector wordt jaarlijks gecontroleerd door Miele en is vastgelegd in een overeenkomst. Er is een vaste omloop/sterilisatie assistente, zodat de foutgevoeligheid tot een minimum beperkt is.

§ 5.2 Informatievoorziening aan- en communicatie met de zorgconsumenten/cliënten

Zorgconsumenten/cliënten kunnen op de website tandartsenpraktijk.com en kieszorg.com praktische informatie vinden over de tandartsenpraktijk. Van de behandelingen is uitgebreide informatie te vinden op de website. Deze is afkomstig van het Ivoren Kruis. Een gedeelte van de informatie die aan de zorgconsumenten/cliënten wordt verstrekt is zelf samengesteld. Alle informatie kan zowel van de website als via de tandartsenpraktijk verstrekt worden (zie ook §2.2).

§ 5.3 Bij- en nascholing van medewerkers

Bij tandartsenpraktijk Vaerhorst wordt groot belang gehecht aan opleiding en scholing van haar medewerkers. Er wordt per jaar bekeken wel competenties de medewerkers hebben en dan wordt er beoordeeld of ze in aanmerking komen voor aanvullende cursussen. De heer van Kuyk woont zelf regelmatig een congres bij over een tandheelkundig onderwerp en volgt 2x per jaar het programma van de Alumni-Update dagen van de opleiding Tandheekunde aan de Katholieke Universiteit van Nijmegen in samenwerking met de PAOT.

In de tandartsenpraktijk is een fantoomkop "Harry" aanwezig en dit maakt het mogelijk dat medewerkers bepaalde (be)handelingen zich eigen kunnen maken. Als er een opleiding en of scholing is gedaan, gaan de medewerkers het geleerde eerst eigen maken, door oefening en behandelingen bij "Harry" uit te voeren. Dit bevordert de voorbereiding op het echte werk! Voor 2011 zal er scholing georganiseerd worden op locatie, in teamverband en wordt verzorgd door externe bedrijven (zie ook § 1.5).

§ 5.4 Verwijzingen

De behandelingen worden bij tandartsenpraktijk Vaerhorst zoveel mogelijk intern uitgevoerd en er is t/m 2009 maar zelden horizontaal- verwezen naar collega tandartsen. Er is in 2010 een samenwerking gestart met een tandarts-implantoloog, deze zorgconsumenten/cliënten worden op de locatie Vaerhorst Rotterdam behandeld.

Er zou meer werk naar de parodontoloog verwezen moeten worden op basis van het protocol DPSI-score. Dit gebeurt nu te weinig omdat zorgconsumenten/cliënten hiervoor vaak geen toestemming geven vanwege de hoge kosten.

Er worden ook behandelingen verwezen naar een Orthomoleculaire voedingscoach.

Verwijzingen vinden schriftelijk plaats per verwijsbrief en bij terugverwijzing wordt de schriftelijke retour informatie opgeslagen in het zorgconsumenten/cliënten dossier.

Er worden geen zorgconsumenten/cliënten door collega's naar tandartsenpraktijk Vaerhorst verwezen omdat het vooral een praktijk voor algemene tandheelkunde is. Tandartsenpraktijk Vaerhorst ontvangt jaarlijks een aantal zorgconsumenten/cliënten voor een second opinion. Alle informatie betreffende second opinions wordt schriftelijk vastgelegd en zonodig verstrekt aan collega tandartsen.

§ 5.5 Deelname aan intern en extern collegiaal overleg

Zoals eerder in dit kwaliteitsjaarverslag beschreven is er regelmatig intern werkoverleg met de zorgverleners, maar er wordt maar minimaal deelgenomen aan projectmatig opgezet intercollegiaal overleg.

De tandarts-praktijkhouder is zowel lid van de NMT als van de ANT en blijft ook langs die weg op de hoogte van wat er speelt in de tandheelkunde.

Via abonnementen op verschillende tijdschriften zoals het Nederlands Tandartsenblad, Dentz, Stand by en een tijdschrift voor Endodontologie blijven ook de medewerkers in de praktijk op de hoogte van de laatste ontwikkelingen.

§ 5.6 Klachtenregeling

Tandartsenpraktijk Vaerhorst heeft een eigen klachtenregeling en wordt uitgevoerd volgens protocol. De medewerker voor kwaliteit en beleid neemt deze klachten in behandeling en is intermediair tussen zorgconsumenten/cliënten, de desbetreffende zorgverlener(s) en de tandarts-praktijkhouder. Alleen schriftelijke klachten worden in behandeling genomen. In 2010 zijn er geen schriftelijke klachten gemeld. In 2010 zijn er wel klachten gemeld als de zorgconsumenten/cliënten hun rekening(en) niet binnen de betalingstermijn voldaan aan Famed en dan de status "Dubieus Debiteur" toegekend krijgen. Deze klachten worden allemaal door Famed afgehandeld. Als er klachten zijn, zal er altijd een interne evaluatie plaatsvinden en waar nodig zullen verbeterpunten doorgevoerd worden.

Zoals in de vorige paragraaf reeds vermeld, is de tandarts- praktijkhouder lid van de NMT en de ANT en langs deze weg ook aangesloten bij deze klachtenregelingen.

§ 5.7 Bereikbaarheid en Spoeddienst

De balie is tijdens de openingstijden van tandartsenpraktijk Vaerhorst altijd bemand en uit reacties van zorgconsumenten/cliënten blijkt dat deze goed functioneert. Voor collega tandartsen is de praktijk ook goed bereikbaar gedurende de werkdag. Er wordt naast de telefoon gebruik gemaakt van de mogelijkheid om te mailen met de praktijk. Ook na werktijd hebben zorgconsumenten/cliënten dus een mogelijkheid om in contact te komen met de praktijk. Zo kunnen er bijvoorbeeld via mail afspraken worden geannuleerd of verzet worden. Via de website is er ook een mogelijkheid om een afspraak te maken.

Na werktijd is er een telefoonnummer dat wordt vermeld op een antwoordapparaat en op de website van de praktijk. Via dit nummer komen de zorgconsumenten/cliënten in contact met het callcenter van de Rotterdamse Tandarts Vereniging (RTV). De dienstdoende tandarts voert de noodzakelijke behandelingen vervolgens uit tegen contante betaling.

§ 5.8 Zorgconsumenten/cliënten- tevredenheidsonderzoek

De kwaliteit die wordt geleverd aan zorgconsumenten/cliënten is een moeilijk te meten variabele, ondanks dat er aan het einde van een behandeling altijd gevraagd wordt of de zorgconsumenten/cliënten tevreden zijn. Daarom is het houden van een zorgconsumenten/cliënten tevredenheidsonderzoek één van de extra mogelijkheden om in ieder geval iets te meten hoe de zorgconsumenten/cliënten, de werkwijze, kwaliteit en het beleid ervaren binnen tandartsenpraktijk Vaerhorst. Volgens de richtlijnen zou er iedere drie jaar een enquête gehouden moeten worden onder de zorgconsumenten/cliënten.

In 2010 heeft Tandartspraktijk Vaerhorst besloten om te starten met een enquête onder haar zorgconsumenten/cliënten waarbij implantaten geplaatst zijn en de suprastructuur vervaardigd is. Er zijn 14 mensen benaderd voor het invullen van de enquête. Er zijn 14 ingevulde formulieren terug gekomen, waarvan er 2 anoniem ingevuld zijn.

Enquête formulier implantologie

1= zeer slecht, 2= slecht, 3= zeer matig, 4= onvoldoende, 5= bijna voldoende, 6= voldoende, 7= ruim voldoende, 8= goed, 9= zeer goed, 10= uitmuntend.

1. Wat voor cijfer geeft u voor de bovenprothese? ...
2. Wat voor cijfer geeft u voor de onderprothese? ...
3. Heeft u van tevoren voldoende voorlichting gehad? ...
4. Heeft u pijn gehad tijdens het implanteren? (10= geen pijn) ...
5. Hoeveel napijn heeft u gehad? (10= geen napijn) ...
6. Wat voor cijfer krijgt de implantoloog voor zijn werk? ...
7. Wat voor cijfer krijgt de tandarts/ tandprotheticus voor zijn werk? ...
8. Is er voldoende uitgelegd hoe u uw prothese en mond moet schoonhouden? ...
9. Vond u het vervelend dat u de onderprothese 7 dagen niet mocht dragen? ...
10. Was er voldoende opvang voor eventuele problemen tijdens de behandeling? ...

De uitslag hiervan was als volgt:

	Vraag 1	Vraag 2	Vraag 3	Vraag 4	Vraag 5	Vraag 6	Vraag 7	Vraag 8	Vraag 9	Vraag 10
Cliënt 1	8	8	8	9	7	8	7	8	7	8
Cliënt 2	6	8	9	10		8	8	10	10	10
Cliënt 3	8	9	9	10	6	8	8	8	7	9
Cliënt 4	-	9	9	8	9	9	9	9	Nee	9
Cliënt 5	8	9	6	10	1	10	9	8	8	10
Cliënt 6	9	8	7	6	7	8	7	8	7	8
Cliënt 7	8	9	8	10	10	9	9	8	6	6
Cliënt 8	9	9	9	10	8	9	9	9	-	9
Cliënt 9	8	9	7	10	3	10	9	8	9	10
Cliënt 10	10	10	10	10	6	10	10	10	Ja	9
Cliënt 11	10	9	10	9	8	10	10	10	5	10
Cliënt 12	9	7	8	10	10	8	8	9	6	8
Cliënt 13	6	10	10	10	10	10	5	10	7	10
Cliënt 14	9	9	9	10	8	9	9	10	7	10

Hoofdstuk 6 Kwaliteitsbeleid

§ 6.1 Visie

Tandartsenpraktijk Vaerhorst is een taakgedelegeerde tandartsenpraktijk, met als doel efficiënter te kunnen werken, zodat er meer aandacht en tijd aan de zorgconsumenten/ cliënten besteed kan worden. Het biedt kansen voor kwaliteit (juiste zorg) en doelmatigheid (zorg op het juiste niveau). Zo kunnen wij openstaan voor iedereen die om tandheelkundige hulp vraagt (zie ook § 1.4).

Voor alle medewerkers van tandartsenpraktijk Vaerhorst is het van belang om dit delegatiemodel op een duidelijke wijze aan de zorgconsumenten/ cliënten te communiceren en te laten blijken. De website speelt hierin een belangrijke rol. Daarnaast wordt door middel van naambatches, waarop ook de functie van de desbetreffende medewerker staat, duidelijk kenbaar gemaakt aan de zorgconsument/ cliënt door wie zij behandeld worden (zie ook § 3.3).

Om onze werkwijze voor de toekomst te optimaliseren en transparant te maken voor de zorgconsumenten/ cliënten, hebben wij ook besloten om onze bedrijfsvoering te laten toetsen door derden (zie ook § 1.5).

§ 6.2 Certificering

Bij tandartsenpraktijk Vaerhorst is in 2010 verder gewerkt aan het maken van protocollen met het uiteindelijke doel om in de toekomst wellicht tot certificering van de praktijk over te gaan. Vanwege de kosten die hiermee gemoeid zijn wordt eerst bekeken of het invoeren van een goed werkend kwaliteitsmanagementsysteem ook (deels) op eigen kracht tot stand kan worden gebracht. Waar nodig kan er hierbij samenwerking worden gezocht met externe bedrijven (zie ook § 1.5).

§ 6.3 Arbo risico analyse

Er is sinds 2002 een Risico- Inventarisatie- en Evaluatie plan aanwezig. Dit plan is in 2009 herzien i.v.m. de uitbreiding van de bestaande praktijk. Elk jaar is er een update/evaluatie gesprek met Care at Work.

Vastgesteld is dat de arbeidsomstandigheden bij tandartsenpraktijk Vaerhorst prima op orde zijn en dat de medewerkers op een veilige manier hun werkzaamheden kunnen uitvoeren. Nadere acties om te komen tot verbetering van de arbeidsomstandigheden worden niet nodig geacht. Ook de zorgconsumenten/ cliënten kunnen bij tandartsenpraktijk Vaerhorst in een veilige omgeving behandeld worden.

Sinds 2007 is er ook een Risico- Inventarisatie en Beheersplan Watermanagement aanwezig. Elk jaar worden er watermonsters genomen om de waterkwaliteit te kunnen garanderen.

7 Samenvatting en Conclusie

§ 7.1 Terugblik afgelopen jaar

Veel aandacht en tijd is er besteed en wordt er geïnvesteerd om de medewerkers op een goede manier aan te sturen, te begeleiden en te motiveren. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de kennis van externe bedrijven. Ook in 2011 zal dit verder worden uitgewerkt. Essentieel is wel dat de medewerkers moeten beschikken over voldoende competenties en zullen we de zorgconsumenten/ cliënten hierin moeten betrekken om ons doel te kunnen bereiken. In 2010 is al gebleken dat wij op de juiste koers zitten om dit in 2011 verder uit te werken.

§ 7.2 Opvallende punten en gesignaleerde trends

Er is al eerder in dit kwaliteitsjaarverslag gemeld dat er een toenemende trend van marktwerking gaande is in de tandheelkunde, waarbij er in 2010 werd gesproken over het invoeren van vrije prijzen voor de tandheelkunde. Bij Tandartsenpraktijk Vaerhorst worden deze ontwikkelingen nauwgezet gevolgd en hebben onze koers reeds hierop ingezet, zodat hierop adequaat kan worden gereageerd.

Gelet op de ontwikkeling dat de verkrijgbaarheid van tandartsen in de toekomst mogelijk verslechtert vanwege meer concurrentie van andere grotere organisaties, zal in arbeidsvoorwaardelijke zin continu gezocht moeten worden naar creatieve oplossingen. Bij Tandartsenpraktijk Vaerhorst wordt veel aandacht besteed om de zorgverleners aan de tandartsenpraktijk te binden. In ieder geval moet de continuïteit van de zorgconsumenten/ cliënten zorg ook voor de toekomst gewaarborgd blijven en dit blijft een continu aandachtspunt.

§ 7.3 Voornemens en plannen voor het nieuwe jaar

Begin 2011 zal er door een ziekenhuis hygiënist uit het Erasmus Medisch Centrum te Rotterdam een hygiëne audit worden gehouden. De bedoeling is dat hiermee wordt vastgesteld of de werkafspraken die in het hygiëneprotocol zijn ingevoerd ook daadwerkelijk worden nageleefd en of deze functioneren zoals zij zijn bedoeld. In mei/juni 2011 worden de uitkomsten hiervan verwacht.

§ 7.4 Conclusie

Uit dit kwaliteitsjaarverslag kan o.m. geconcludeerd worden dat tandartsenpraktijk Vaerhorst in 2010 met name bezig is geweest om de interne organisatie verder te optimaliseren. Hierin zijn inmiddels een aantal belangrijke stappen genomen, met name op het gebied van het personeels- en kwaliteitsbeleid. Om onze missie (zie ook §1.4) en visie (zie ook §6.1) te realiseren is dit een plicht vanuit de tandarts-praktijkhouder naar de medewerkers en de zorgconsumenten/ cliënten van tandartsenpraktijk Vaerhorst die in ons het vertrouwen hebben geschonken. Dit brengt ook voor de komende jaren nog voldoende uitdagingen met zich mee. De medewerkers verdienen ook dit jaar weer een compliment voor de wijze waarop zij zich hebben ingezet om een hoogstaande kwaliteit van tandheelkundige zorg aan onze zorgconsumenten/ cliënten te bieden.