

## **Inhoudsopgave**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Hoofdstuk 1 Inleiding .....</b>                              | <b>3</b>  |
| § 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                      |           |
| <b>Hoofdstuk 2 Patiënten .....</b>                              | <b>4</b>  |
| § 2.1 Aantallen en verdeling naar leeftijd                      |           |
| § 2.2 Zorgverzekeraars en verzekeringsvorm                      |           |
| § 2.3 Verzorgingsgebied   |           |
| <b>Hoofdstuk 3 Personeel .....</b>                              | <b>5</b>  |
| § 3.1 Organogram  |           |
| § 3.2 Werkzame personen en hun taken                            |           |
| § 3.3 Werken op basis van het teamconcept                       |           |
| § 3.4 Overlegstructuur  |           |
| § 3.5 Personeelsbeleid  |           |
| <b>Hoofdstuk 4 Infrastructuur Praktijk .....</b>                | <b>8</b>  |
| § 4.1 Locatie(s) van de praktijk                                |           |
| § 4.2 Gebouw  |           |
| § 4.3 Praktijkuitrusting  |           |
| § 4.4 Automatisering  |           |
| <b>Hoofdstuk 5 Zorg en Kwaliteit .....</b>                      | <b>9</b>  |
| § 5.1 Infectiepreventie/ Wip richtlijnen                        |           |
| § 5.2 Informatievoorziening aan- en communicatie met de patiënt |           |
| § 5.3 Bij- en nascholing van personeel                          |           |
| § 5.4 Verwijzingen  |           |
| § 5.5 Deelname aan intern en extern collegiaal overleg          |           |
| § 5.6 Klachtenregeling  |           |
| § 5.7 Bereikbaarheid en Spoeddienst                             |           |
| § 5.8 Patiëntentevredenheidsonderzoek                           |           |
| <b>Hoofdstuk 6 Kwaliteitsbeleid .....</b>                       | <b>12</b> |
| § 6.1 Visie   |           |
| § 6.2 Certificering   |           |
| § 6.3 Arbo risico analyse                                       |           |
| <b>Hoofdstuk 7 Samenvatting en conclusie .....</b>              | <b>13</b> |
| § 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**

2009 is het eerste jaar dat er een kwaliteitsjaarverslag wordt samengesteld voor Tandartspraktijk Vaerhorst. Gelet op de huidige ontwikkelingen in de zorg is het toenemend van belang vast te leggen hoe er binnen de organisatie met het thema kwaliteit wordt omgegaan.

Dit verslag is tevens een aanzet tot het formuleren van nadere en concrete praktijkdoelen voor het jaar 2010. In het laatste hoofdstuk wordt hierop verder ingegaan.

### **§ 1.2 Totstandkoming van het kwaliteitsjaarverslag**

Aan de totstandkoming van dit verslag hebben de tandarts-eigenaar Dhr. A.K. van Kuyk en de praktijkmanager Mevr. T. de Fonkert een bijdrage geleverd. Dental Care Professionals heeft de redactionele begeleiding verzorgd. Het eindresultaat is primair bedoeld voor intern gebruik.

### **§ 1.3 Historie**

Tandartspraktijk Vaerhorst is in 1999 opgericht. Het is een moderne, vooruitstrevende praktijk waar tandarts Van Kuyk samenwerkt met een aantal collega tandartsen, mondhygiënistes, (preventie-) assistentes en een tandprotheticus. In 2009 is de praktijk uitgebreid met een tweede vestiging in Zuid-Beijerland.

### **§ 1.4 Missie**

De praktijk staat open voor iedereen die om tandheelkundige hulp vraagt. De medewerkers hebben zich verder ten doel gesteld om tandheelkundige zorg te verlenen van optimale kwaliteit aan alle patiënten. Over de invulling daarvan zal in dit kwaliteitsjaarverslag verder worden ingegaan.

### **§ 1.5 Bijzonderheden in het afgelopen jaar**

- In 2009 is er een tweede vestiging in Zuid-Beijerland overgenomen. Het heeft veel werkzaamheden met zich meegebracht om deze nieuwe praktijk op een goede manier in de bestaande organisatie te integreren.
- Er is in 2009 begonnen met het uitbreiden en in kaart brengen van de werkafspraken en protocollen. Op dit moment zijn er slechts protocollen voor infectiepreventie en afvalverwerking in de praktijk aanwezig. De bedoeling is om deze in 2010 verder uit te breiden.
- Eind 2009 zijn er twee mondhygiënistes in de praktijk komen werken. Deze zullen impuls geven aan de kwaliteit van de zorg die in tandartspraktijk Vaerhorst wordt geleverd. Er zijn veel patiënten die een achterstand hebben in hun mondverzorging. Op dit gebied ligt er een grote taak voor deze twee medewerkers.

## Hoofdstuk 2 Patiënten

### § 2.1 Aantallen en verdeling naar leeftijd

In de praktijk staan per 31.12.2009 in totaal 4.706 patiënten ingeschreven.

De leeftijdsopbouw van het patiëntenbestand was per 31 december 2009:

| Leeftijdsgroep | Aantal      |
|----------------|-------------|
| 0-12 jaar      | 612         |
| 12-17 jaar     | 268         |
| 18-25 jaar     | 491         |
| 26- 40 jaar    | 1155        |
| 41-65 jaar     | 1645        |
| 65+            | 535         |
| <b>Totaal</b>  | <b>4706</b> |

### § 2.2 Zorgverzekeraars en verzekeringsvorm

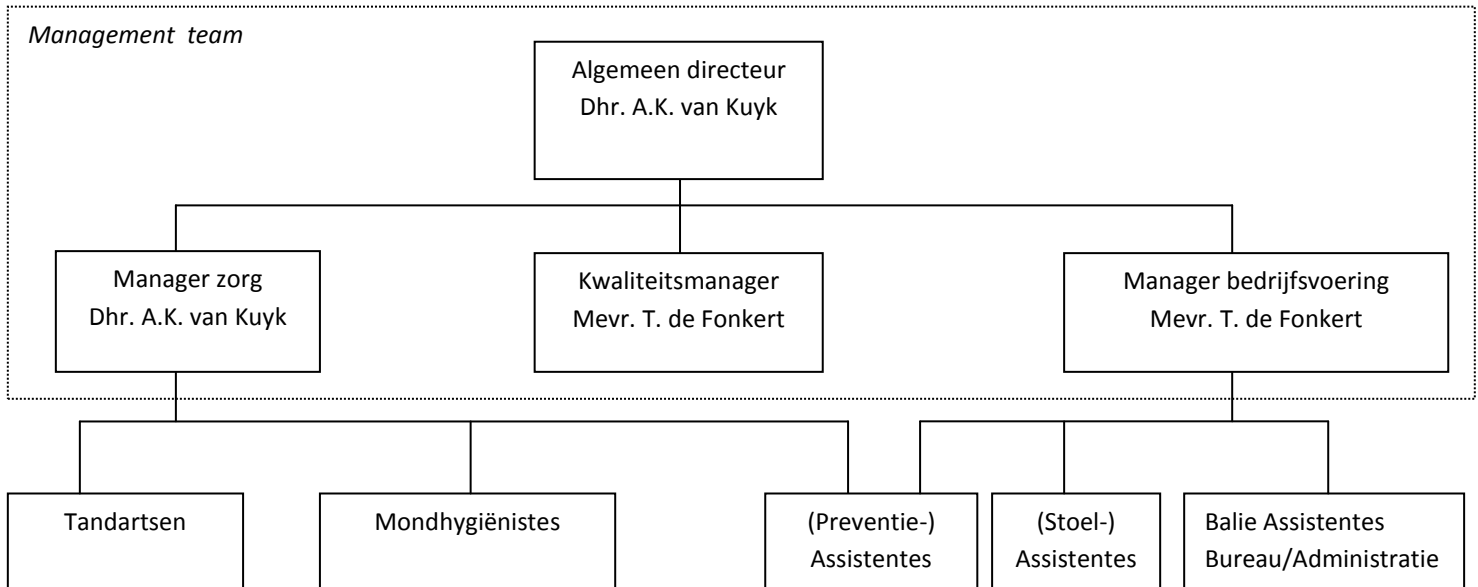
De meeste patiënten, ca. 90%, hebben een aanvullende verzekering voor tandheelkunde en daarmee valt een groot deel van de kosten van de behandeling voor patiënten onder de vergoedingsmogelijkheden. Natuurlijk verschilt dit per zorgverzekeraar en hangt dit af van het aanvullende pakket waarvoor de patiënt heeft gekozen. De patiënten worden door de medewerkers van Vaerhorst vooraf uitvoerig ingelicht over de behandeling en de kosten hiervan. Patiënten moeten na deze uitleg een schriftelijk behandelplan ondertekenen om aan te geven dat zij akkoord gaan met uit te voeren behandeling.

### § 2.3 Verzorgingsgebied

De meeste patiënten wonen in de directe omgeving van de praktijk (binnen een straal van ca. 15 km). Er zijn een aantal patiënten die inmiddels zijn verhuisd naar verder gelegen plaatsen en die nog blijven komen vanwege de band die zij hebben met hun behandelend tandarts. Tandartspraktijk Vaerhorst ligt in een gebied waar zo'n 30.000 mensen wonen binnen een straal van 15 km.

## Hoofdstuk 3 Personeel

### § 3.1 Organogram



### § 3.2 Werkzame personen en hun taken

| Per 1-1-2010 in dienst | FTE's (38 uur) |
|------------------------|----------------|
| Tandarts/medewerker    | 2.1            |
| Mondhygiënisten        | 1.6            |
| Preventieassistentes   | 4.5            |
| Stoelassistentes       | 1.2            |
| Omloopassistentes      | 0.6            |
| Receptionistes         | 1.6            |
| Administratie          | 1.2            |
| Management/eigenaar    | 0.5            |
| <b>totaal</b>          | <b>13.3</b>    |

Alle bovenstaande personeelsleden zijn in loondienst. De tandprotheticus werkt als zelfstandige op een percentage van zijn omzet.

### § 3.3 Werken op basis van het teamconcept

Tandartspraktijk Vaerhorst werkt volgens een beproefd teamconcept dat met succes wordt toegepast. Dit is gebaseerd op een goede logistiek en verstandig delegeren. Tandartsen werken intensief samen met mondhygiënisten en tandartsassistenten met uitgebreide bevoegdheden

(preventie-assistentes), die onder eindverantwoordelijkheid van de tandartsen een deel van de (eenvoudige) behandelingen verrichten.

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 de kwaliteit van de zorg te verbeteren, maar is anderzijds een instrument om de capaciteit, de inzet, specifieke kennis en vaardigheden van tandartsen optimaal te kunnen benutten voor de meer complexe tandheelkundige problemen, zodat zij in mindere mate dan voorheen met eenvoudig tandheelkundig werk worden belast. Dit levert een grotere effectiviteit op van de tijd die de tandarts op een dag aan patiëntenzorg kan besteden. Anderzijds geeft deze werkwijze incentives voor de assistentes om ook zelfstandig met patiëntenzorg bezig te kunnen zijn.

### **§ 3.4 Overlegstructuur**

Er is eens per kwartaal een gepland werkoverleg in de praktijk, waaraan alle medewerkers deelnemen. Hierbij wordt besproken of de werknemer tevreden is over de organisatie van de werkzaamheden. De werkgever geeft hierbij ook van haar kant feedback op de werkzaamheden van de werknemer. Daarnaast is er dagelijks op zorginhoudelijk vlak informeel overleg tussen de collega's onderling op momenten dat hieraan behoefte bestaat. Vaak gebeurt dit tijdens de lunchpauze, maar soms ook na werktijd.

### **§ 3.5 Personeelsbeleid**

Er wordt een actief personeelsbeleid gevoerd echter hier zit nog te weinig structuur in. Er wordt mondeling zeer regelmatig "serieus" gesproken met personeelsleden (4 maal per jaar, zie voorgaande paragraaf), maar hiervan wordt nog (te) weinig in het personeelsdossier opgeslagen. Er zijn plannen om dit toekomst anders aan te gaan pakken. De bedoeling is om een verslag van het gesprek te maken en een actielijst te koppelen aan hetgeen er besproken is.

Tenminste eenmaal per jaar worden er voortgangs- en functioneringsgesprekken gehouden, waarbij m.n. ten aanzien van de tandartsen wordt ingegaan op de werkzaamheden aan de stoel in kwalitatief en in kwantitatief opzicht.

### **§ 3.6 Arbeidsvoorwaarden**

Alle personeel, d.w.z. zowel de tandartsen als de overige medewerkers, zijn in loondienst bij A.K. van Kuyk BV, die het formele en materiële werkgeverschap uitoefent. De werkgever heeft een eigen belonings- en arbeidsvoorwaardenpakket. Hierop is alleen de tandprotheticus een uitzondering, die als zelfstandige werkt en een percentage van zijn omzet als beloning ontvangt.

Bij voortdurende wordt er aandacht besteed aan de marktconformiteit van de salarissen, in combinatie met een goed pakket aan secundaire arbeidsvoorwaarden. De arbeidsvoorwaarden zijn niet beschreven in een eigen Regeling Algemene Arbeidsvoorwaarden, maar deze worden via de NMT voorgeschreven en gevolgd. Jaarlijks wordt geïnventariseerd op welke punten er wijzigingen

hebben plaatsgevonden en of er dient te worden geactualiseerd. Op het belangrijkste onderdeel, de beloning van medewerkers, worden de NMT adviessalarissen gevolgd.

Om medewerkers te motiveren wordt in december van ieder jaar aan het standaardsalaris een 13<sup>e</sup> en soms ook een 14<sup>e</sup> maand salaris als bonus toegevoegd. Deze is ter beoordeling aan de directie en afhankelijk van het resultaat van de praktijk(en). De bedoeling hiervan is om medewerkers te motiveren en voor een langere periode te binden aan de praktijk. De bonus wordt alleen geboden aan de medewerkers die in loondienst werken.

## **Hoofdstuk 4 Infrastructuur Praktijk**

### **§ 4.1 Locaties van de praktijk**

Tandartspraktijk Vaerhorst verleent de tandheelkundige zorg op dit moment vanuit één centrale vestiging in het pand aan Vaerhorst 8a te Rotterdam. Tevens is er in 2009 een tweede vestiging in Zuid-Beijerland bijgekomen. De adressen van de praktijken zijn: Vaerhorst 8a te Rotterdam en Gravin Sabinastraat 2c te Zuid-Beijerland.

### **§ 4.2 Gebouw**

Het gebouw aan Vaerhorst 8a te Rotterdam is in 2009 uitgebreid met 2 behandelkamers en bestaat inmiddels uit 8 behandelkamers. Op de huidige locatie is er voldoende ruimte om de groei die in de komende jaren wordt verwacht op te kunnen vangen. Bij de indeling van het gebouw is goed gelet op de functionaliteit. De sterilisatieruimte en de röntgenruimte zijn centraal gelegen en er is een ruime wachtkamer voor de patiënten. De behandelkamers zijn zo opgezet dat er in alle behandelkamers voldoende daglicht is, wat belangrijk is voor behandelaars en assistenten om hun werk op een goede en prettige manier uit te kunnen oefenen.

De praktijken zijn goed toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Verder zijn ze goed bereikbaar met het openbaar vervoer en is er voldoende parkeergelegenheid.

### **§ 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 de leverancier Dental Union. Dit bedrijf heeft op afroep een deskundige technicus beschikbaar voor onderhoud, reparatie en het verhelpen van directe storingen. De gebruikte apparatuur verkeert in uitstekende staat van onderhoud. De werking van alle apparatuur is beschreven en het personeel weet hoe zij hiermee om moeten gaan. Speciale aandacht hierbij gaat uit naar de röntgenapparatuur. Er is een stralingsdeskundige in huis, die de goede werking regelmatig controleert. Ook Dental Union controleert de apparatuur ieder jaar. Er is een KEW dossier in de praktijk aanwezig. Verder is het personeel dat de röntgenfoto's maakt uitgerust met dosimeters, zodat gecontroleerd kan worden in welke mate zijn aan straling worden blootgesteld.

### **§ 4.4 Automatisering**

Er wordt bij tandartspraktijk Vaerhorst gebruik gemaakt van de tandartsensoftware Simplex, die in een snel netwerk functioneert. Voor behandelaars is het van groot belang dat alle patiënteninformatie snel en zonder storingen beschikbaar is. De vestiging die in 2009 geopend werd overgenomen in Zuid-Beijerland zal eveneens vanuit de centrale organisatie in Rotterdam worden aangestuurd en is geïntegreerd in het netwerk.

Er wordt voor beide praktijken iedere dag een back-up gemaakt, zodat de risico's voor het verloren gaan van patiëntengegevens tot een minimum beperkt zijn.

## **Hoofdstuk 5 Zorg en Kwaliteit**

### **§ 5.1 Infectiepreventie/ WIP richtlijnen**

De zogenaamde WIP (Wet Infectiepreventie-) richtlijnen vormen reeds vele jaren de leidraad voor tandartspraktijken voor het reinigings- en sterilisatieproces. In de WIP-richtlijnen ook de persoonlijke hygiëne en veiligheid van de behandelaars een rol. Ook op dit gebied is tandartspraktijk Vaerhorst voorzien van de nodige middelen voor haar medewerkers om veilig te kunnen werken zoals handschoenen, mondkap, beschermbril, wegwerphanddoeken en wegwerpdrinkbeker. Er is een (persoonlijke) hygiëneprotocol in de praktijk aanwezig en het personeel wordt uitermate goed gecontroleerd op de toepassing daarvan. Tijdens het werkoverleg wordt met de personeelsleden gesproken om op deze manier het protocol steeds aan te passen en te verbeteren.

Na elke behandeling wordt het gebruikte instrumentarium gesteriliseerd en zowel door een programma van de Miele thermodesinfector behandeld, als geautoclaveerd. Het gehele reinigings- en sterilisatieproces is geprotocolleerd en om het in goede banen te leiden is er dagelijks één omloopassistent aanwezig. Zij houdt zich volledig bezig met de logistiek rond het sterilisatieproces. Door dit proces in handen van één persoon te leggen, neemt de foutgevoeligheid af. Het sterilisatieproces is ingericht op grote aantallen. Ook de afvalverwerking is in de praktijk goed geregeld.

### **§ 5.2 Informatievoorziening aan- en communicatie met de patiënt**

Patiënten kunnen op de website [www.tandartsenpraktijk.com](http://www.tandartsenpraktijk.com) praktische informatie vinden over de praktijk. Van alle behandelingen is uitgebreide informatie te vinden op de website. Deze is afkomstig van het Ivoren Kruis. Een gedeelte van de informatie die aan de patiënten wordt verstrekt is door de medewerkers zelf samengesteld en deze wordt in de praktijk aan hen overhandigd. Nauwlettend wordt in de gaten gehouden welke informatie er aan patiënten wordt verstrekt en of deze up to date is.

Wat betreft de mondelinge communicatie met de patiënt is het beleid erop gericht dat de patiënt vooraf op de hoogte wordt gesteld over de mogelijkheden bij een behandeling en wat de kosten van de verschillende behandelplannen zijn. Voor behandelingen die boven de € 300,- uitkomen wordt er altijd een schriftelijk begroting aan de patiënt meegegeven. Er wordt door het management van de praktijk altijd benadrukt richting medewerkers dat een patiënt toestemming moet geven voor de behandeling. Alle communicatie met de patiënt wordt nauwkeurig in het patiëntendossier opgeslagen.

### **§ 5.3 Bij- en nascholing van personeel**

Bij tandartspraktijk Vaerhorst wordt groot belang gehecht aan de opleiding van haar medewerkers. Naar aanleiding van de jaarlijkse functioneringsgesprekken wordt er besloten welke medewerkers een bepaalde cursus mogen gaan volgen. De heer van Kuyk woont zelf tweemaal per jaar een



congres bij over een tandheelkundig onderwerp. Ook volgt hij regelmatig een cursus via het programma van de Alumni Nijmegen, de stad waar hij heeft gestudeerd.

Ook nieuwe plannen binnen de organisatie zouden kunnen vereisen dat er bepaalde medewerkers een aanvullende cursus moeten gaan volgen. Bij de uitwerking en verdere invulling van een teamconcept voor de praktijk zou dit aan de orde moeten komen.

In de praktijk is een fantoomkop aanwezig en dit maakt het mogelijk dat medewerkers met elkaar bepaalde behandelingen kunnen oefenen. Vooral voor de assistentes die net zijn gestart met een prophylaxe cursus is het nuttig om het zelfstandig behandelen van patiënten in de praktijk met elkaar te bespreken en daarna ook te kunnen oefenen. Dit bevordert de voorbereiding op het echte werk!

#### **§ 5.4 Verwijzingen**

De behandelingen worden bij Vaerhorst zoveel mogelijk intern uitgevoerd en er wordt maar zelden verwezen naar collega tandartsen. Intern wordt er verwezen naar de mondhygiënist of de preventie assistente als er een uitgebreide parodontische behandeling of gebitsreiniging moet plaatsvinden.

De volgende verwijzingen hebben in 2009 plaatsgevonden:

Het afgelopen jaar zijn er ongeveer 20 patiënten verwezen naar de Orthodontist (er zijn nu 50 orthodontie patiënten in de praktijk onder behandeling bij de heer Van Kuyk, die zelf ook graag orthodontische en esthetische behandelingen uitvoert).

Er worden ongeveer 10 patiënten per week naar de kaakchirurg verwezen.

Op het gebied van de Implantologie is er een afspraak gemaakt met een tandarts-implantoloog die op locatie komt implanteren na indicatiestelling door tandarts van Kuyk.

Er zou meer werk naar de parodontoloog verwezen moeten worden. Dit gebeurt nu te weinig omdat patiënten hiervoor vaak geen toestemming geven vanwege de hoge kosten. Hiervoor is een parodontoloog protocol in ontwikkeling, waarbij duidelijk wordt dat het de patiënt wel geadviseerd is om de parodontoloog te bezoeken.

Er worden ook behandelingen verwezen naar een Orthomoleculaire voedingscoach.

Daarnaast wordt af en toe verwezen naar een endodontoloog.

Verwijzingen vinden plaats per verwijsbrief en bij terugverwijzing wordt de schriftelijke retour informatie opgeslagen in het patiëntendossier.

Er worden geen patiënten door collega's naar Vaerhorst verwezen omdat het vooral een praktijk voor algemene tandheelkunde is. Er vindt geen gestructureerd overleg plaats met de verwijsrelaties. Er wordt wel op ad hoc basis overlegd als dit nodig wordt geacht. Meestal gaat dit telefonisch.

Ongeveer 10 keer per jaar wordt er een patiënt van Vaerhorst verwezen voor een second opinion. Vaerhorst ontvangt jaarlijks ongeveer 5 patiënten voor een second opinion. Alle informatie betreffende second opinions wordt vastgelegd in het patiëntendossier 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 tandartsen, maar er wordt niet deelgenomen aan projectmatig opgezet intercollegiaal overleg. De tandarts/eigenaar is zowel lid van de NMT als van de ANT en blijft 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**

Zoals in de vorige paragraaf reeds vermeld is de heer van Kuyk lid van de NMT en langs deze weg ook aangesloten bij de klachtenregeling van de NMT. Er is echter nog nooit een klacht door de klachtencommissie van de NMT afgewikkeld. In 2009 waren er in totaal 3 klachten van patiënten en deze zijn allemaal intern opgelost. De klachten worden afgehandeld door de praktijkmanager en waar nodig zoekt deze op zorginhoudelijk vlak ondersteuning bij de betrokken tandarts. Op basis van de klachten vindt er een interne evaluatie plaats met de medewerkers en worden voor zover nodig verbeterpunten geformuleerd.

### **§ 5.7 Bereikbaarheid en Spoeddienst**

De balie is tijdens de openingstijden van tandartspraktijk Vaerhorst altijd bemand en uit reacties van patiënten 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 patiënten dus een mogelijkheid om in contact te komen met de praktijk. Zo kunnen er bijvoorbeeld via mail afspraken worden geannuleerd of verzet worden.

Na werktijd is er een antwoordapparaat waarop wordt vermeld wie de dienstdoende tandarts is voor het geval er pijnklachten zijn. Tandartspraktijk Vaerhorst is aangesloten bij de Kring Rotterdam Zuid. De relatie met de deelnemers aan de spoeddienst is over het algemeen goed.

### **§ 5.8 Patiënttevredenheidsonderzoek**

De kwaliteit die wordt geleverd aan de patiënt is een moeilijk te meten variabele en daarom is het houden van een patiënttevredenheidsonderzoek één van de mogelijkheden om in ieder geval iets over de kwaliteit in de praktijk te kunnen zeggen. Volgens de richtlijnen zou er iedere drie jaar een enquête gehouden moeten worden onder de patiënten. Tandartspraktijk Vaerhorst is bezig om dit onderwerp verder uit te werken, maar is er nog niet uit in welke vorm zij een enquête zou willen gaan houden onder haar patiënten. De bedoeling is om hierover volgend jaar een beslissing te nemen.

## **Hoofdstuk 6 Kwaliteitsbeleid**

### **§ 6.1 Visie**

Het kwaliteitsbeleid is in belangrijke mate gericht op verbetering van de reproduceerbaarheid van handelen en daarmee op de voorspelbaarheid van de output van de organisatie. Dat vereist allereerst het aanbrengen van structuur in zowel het organisatorisch- als het tandheelkundig inhoudelijk beleid. Opvattingen en praktische benaderingen dienen gestroomlijnd en zoveel mogelijk gestandaardiseerd te worden. Zoals in elke organisatie worden de (zorg)eindproducten daarmee beter voorspelbaar en reproduceerbaar.

Dit kan worden bereikt met behulp van een dynamisch proces van protocollering (consensus) en werkafspraken. Het voeren van een gepland werkoverleg is daarvoor een belangrijke eerste stap geweest in 2009.

Uit strategische overwegingen is er in 2009 voor gekozen om de organisatie verder te ontwikkelen in de richting van een praktijk met meerdere vestigingen. Deze koerswijziging is mede een gevolg van de ontwikkelingen in de tandheelkundige markt waar met name door de invoering van marktwerking steeds meer ketenorganisaties actief zijn geworden.

### **§ 6.2 Certificering**

Bij tandartspraktijk Vaerhorst is in 2009 een begin gemaakt met 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. Wellicht in samenwerking met een extern bureau. De tandarts/eigenaar beschouwd dit in ieder geval als een belangrijk onderwerp en is vastberaden om hiermee in de nabije toekomst iets te gaan doen.

### **§ 6.3 Arbo risico analyse**

In 2009 is er opnieuw een Risico Inventarisatie- en Evaluatie uitgevoerd. Vastgesteld is dat de arbeidsomstandigheden bij tandartspraktijk 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 patiënten kunnen bij tandartspraktijk Vaerhorst in een veilige omgeving behandeld worden.

## **7 Samenvatting en Conclusie**

### **§ 7.1 Terugblik afgelopen jaar**

In het jaar 2009 is er een koers van uitbreiding van de praktijk ingezet door middel van de overname van een tweede vestiging in Zuid-Beijerland. Deze koers heeft te maken met de gesignaleerde trend van marktwerking in de tandheelkunde in de laatste jaren die in § 6.1 al aan de orde kwam.

De verbouwing en praktijkuitbreiding in Rotterdam, die ook in het afgelopen jaar werd voltooid, heeft geleid tot de mogelijkheid om op meerdere kamers behandelingen uit te voeren en om een verdere groei op de bestaande locatie voor de toekomst mogelijk te maken. Getracht wordt om de bezetting in het volgende jaar verder te verbeteren.

Kwaliteit is voor een groot deel af te leiden uit de tevredenheid van patiënten, maar blijft in de praktijk moeilijk te meten. Van belang is dat de randvoorwaarden om een goede kwaliteit te kunnen leveren aan de patiënten optimaal zijn. Aan de invulling en structurering van deze randvoorwaarden wordt voortdurend gewerkt.

In 2009 is ruime aandacht besteed aan de organisatie van het zorgproces. Daarbij is een begin gemaakt met het voeren van werkoverleg op regelmatige basis om de medewerkers bewust te leren omgaan met de afgesproken werkprocessen. De resultaten hiervan zijn positief.

Veel aandacht en tijd wordt geïnvesteerd om de medewerkers op een goede manier aan te sturen, te begeleiden en te motiveren. Hiertoe worden er frequent gesprekken met hen gevoerd. Daaruit voortvloeiend zijn er plannen gemaakt om voor medewerkers voldoende mogelijkheden te creëren voor het volgen van na- en bijscholing.

### **§ 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 solopraktijken geleidelijk veranderen in groepspraktijken, zoals ook op andere terreinen in de eerstelijns gezondheidszorg merkbaar is.

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. Hierbij kan er eventueel gedacht aan aanvullende beloningsvormen, zoals prestatie- en resultaatsgerelateerde bonussen. Tandartspraktijk Vaerhorst maakt gebruik van een 13<sup>e</sup> en soms een 14<sup>e</sup> maand als bonus, die tot nu toe toereikend is om de tandartsen aan de praktijk te binden. In ieder geval moet de continuïteit van de patiëntenzorg ook voor de toekomst gewaarborgd blijven en dit is een continu aandachtspunt voor de praktijkmanager

### § 7.3 Voornemens en plannen voor het nieuwe jaar

- Het jaar 2010 staat in eerste instantie in het teken van de verdere integratie en samenwerking met de vestiging in Zuid-Beijerland. Natuurlijk zal het enige tijd vergen voordat deze vestiging volledig geïntegreerd zal zijn in de organisatie. De nieuwe vestiging wordt op dezelfde wijze georganiseerd en van apparatuur en instrumentarium voorzien als de hoofdvestiging en is qua afstand goed bereikbaar. Hierdoor kunnen, indien nodig, medewerkers op eenvoudige wijze voor elkaar invallen als dat nodig mocht zijn.
- De bedoeling is om in 2010 interne audits onder het personeel te gaan houden. De bedoeling is dat hiermee wordt vastgesteld of de protocollen en werkafspraken die in het werkproces zijn ingevoerd ook daadwerkelijk worden nageleefd en of deze functioneren zoals zij zijn bedoeld. Bij interne audits interviewen de medewerkers elkaar en bespreken zij met elkaar hoe de werkprocessen worden vormgegeven cq kunnen worden verbeterd.
- Tevens is het de bedoeling om in 2010 een patiënttevredenheidsonderzoek te gaan houden. Dit onderzoek zal als uitgangspunt dienen voor de verdere verbetering van de kwaliteit van de zorg vanuit patiënten perspectief.
- In 2010 zal verder worden gewerkt aan het stroomlijnen van de zorginhoudelijke werkprocessen.
- In 2010 zal er contact worden gezocht met een adviesorganisatie om de praktijkvoering in zijn geheel door een externe organisatie te laten onderzoeken.

### § 7.4 Conclusie

Uit dit kwaliteitsjaarverslag kan o.m. geconcludeerd worden dat tandartspraktijk Vaerhorst de laatste jaren behoorlijk is gegroeid en dit brengt de nodige organisatorische uitdagingen met zich mee. De overname van de vestiging in Zuid Beijerland in 2009 is de meest recente uitbreiding van de praktijk. Dit groeiproces brengt met zich mee dat ook de medewerkers zich in de afgelopen jaren steeds aan veranderingen in hun werkomgeving hebben moeten aanpassen en zij verdienen een compliment voor de wijze waarop zij hiermee zijn omgegaan.

Het management van tandartspraktijk Vaerhorst ziet de toekomst met vertrouwen tegemoet. Tandartspraktijk Vaerhorst en haar medewerkers zullen eraan blijven werken om een hoogstaande kwaliteit van tandheelkundige zorg aan haar patiënten te bieden.