

Kwaliteitsjaarverslag 2014 van Tandartspraktijk Stammen

Naam praktijk	Tandartspraktijk Stammen
Praktijk adres	De Rauwendaal 25
Postcode	6666 BX
Plaats	Heteren
Telefoonnummer	026 4722606
<i>Website</i>	<i>www.tandartsheteren.nl</i>
Inschrijfnummer Kamer van Koophandel	09200168

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 Tandartspraktijk Stammen. 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 Heteren door het leveren van kwalitatief hoogwaardige tandheelkundige zorg, waarbij er veel aandacht is voor zelfzorg en preventie door de patiënt zelf.

Visie van de praktijk

Wij vullen onze missie in door met gekwalificeerd personeel te werken en dit waar mogelijk evidence-based te doen in een professionele omgeving. Dit alles met veel aandacht voor bij- en nascholing van alle medewerkers.

2. Kwaliteitsdoelstellingen 2014

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

- Protocollen updaten
- Nieuwe richtlijn tandheelkundige radiologie implementeren in praktijk
- Mondfoto's maken
- Na elk mondonderzoek een schriftelijk kort behandelplan maken
- Bijwerken van statussen in behandelkaarten completeren
- Verbetering van kwaliteit daar waar dit nog mogelijk is

Doelstellingen ten aanzien van de relatie met de patiënt/consument

- Duidelijkheid verschaffen aan patiënten ten aanzien van vergoedingen door hun zorgverzekeraars
- Het geven van voorlichting op scholen via het project "Hou je mond gezond"
- Veiligheid verbeteren met een camerasysteem en een brandplan voor de nieuw te betrekken ruimtes

Doelstellingen ten aanzien van de kwaliteit van de praktijkorganisatie

- Werkoverleg houden
- Het creëren van een aangename arbeids- en behandelomgeving
- Werken aan aandachtspunten die uit de RI&E naar voren komen
- Waar nodig nog verbeteringen aanbrengen met betrekking tot de checklist informatiebeveiliging.
- De voorraadlijst met houdbaarheidsdata wordt uitgebreid met een inventarisatie van de hoeveelheid benodigde spullen in voorraad
- De autoclaaf vernieuwen
- Opbergruimtes voorzien van labeling
- Nieuwe richtlijnen ten aanzien van recepten en verwijzingen implementeren

3. Doelgroep en diensten

3.1 Doelgroep

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

- Inwoners van de dorpen Heteren en Randwijk
- Ouderen
- De jeugdige met extra zorg-behoefte

3.2 Producten en diensten

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

- Algemene tandheelkunde
- Parodontale behandelingen
- Wortelkanaalbehandelingen
- Prothetiek (kunstgebit, plaatje, frame)
- Kroon- en brugwerk

Voor parodontale behandelingen hebben wij een mondhygiënist in dienst.

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 2014 gericht op deskundigheidsbevordering en/of het realiseren van de doelstellingen 2014.

4.1.1. Tandartsen

Aantal in deze praktijk:

2

Taken:

Algemene tandheelkunde, inclusief de kindertandheelkunde, managen van de praktijk.

Deskundigheidsbevordering:

- Nascholing door middel van het bijwonen van cursussen
- Het volgen van cursussen via internet (webcast)
- Het bijhouden van vakliteratuur
- Het regelmatig voeren van intercollegiaal overleg

In de bijlage is een overzicht opgenomen van alle tandarts(-specialisten) die in 2014 in onze praktijk werkzaam waren met bijbehorende kwaliteitsactiviteiten.

4.1.2. Mondhygiënisten

Aantal in deze praktijk:

1

Taken:

- Het geven van voorlichting
- Het uitvoeren van parodontale behandelingen
- Het verlenen van parodontale nazorg en het doen van preventie
- Het behandelen van primaire cariës
- Het maken van röntgenfoto's in opdracht en onder toezicht van een tandarts

Deskundigheidsbevordering:

- Intercollegiaal overleg en literatuurnaslag
- Het volgen van cursussen via internet (webcast)

In de bijlage is een overzicht opgenomen van de mondhygiënist die in 2014 in onze praktijk werkzaam was met bijbehorende kwaliteitsactiviteiten.

4.1.3 Assistenten

Aantal in deze praktijk:

1

Taken:

- Het ondersteunen van de taken van de tandartsen en mondhygiëniste
- Het ondersteunen van de bedrijfsvoering
- Het zelfstandig uitvoeren van behandelingen in opdracht van de tandartsen
- Het geven van voorlichting en preventie
- Het maken van röntgenfoto's in opdracht en onder toezicht van een tandarts

Deskundigheidsbevordering:

- Het volgen van bij- en nascholing

In de bijlage is een overzicht opgenomen van de assistente die in 2014 in onze praktijk werkzaam was met bijbehorende kwaliteitsactiviteiten.

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

- Telefonisch tijdens werktijd
- Buiten werktijd op noodnummer van de tandartsenkring
- Goed bereikbaar via openbaar vervoer, fiets en auto
- Voldoende gratis parkeergelegenheid aanwezig

Fysieke toegankelijkheid

- De praktijk is toegankelijk voor rolstoelgebruikers
- Ruime wachtkamer met apart patiënten toilet
- Geen invalidentoilet aanwezig.

Informatie op internet

- De praktijk heeft een eigen website
- De praktijk staat vermeld op websites van de Telefoongids, de Gouden Gids, Zorgkaart Nederland en de KNMT (allesoverhetgebit.nl)

Informatie over behandelingen

- Mondeling
- Brochures Ivoren Kruis
- Eigen schriftelijke patiënten informatie
- Begroting boven € 250,-

Behandelkeuzen

Behandelplan wordt besproken, inclusief alternatieven.

Klachten

Geprobeerd wordt de klacht eerst samen met de patiënt op te lossen. Tevens is er in de wachtkamer informatie over de klachtenregeling beschikbaar.

Wachtrij en wachttijd

- De praktijk neemt momenteel nieuwe patiënten aan. Er is geen wachtrij.
- Is er sprake van een spoedeisende behandeling, dan is daarvoor dagelijks ruimte in onze agenda.

Patiëntveiligheid

- Bij iedere controle wordt de medische anamnese schriftelijk bijgewerkt
- Binnen de praktijk wordt gewerkt volgens het ALARA-principe
- Binnen de praktijk wordt gewerkt volgens de WIP-richtlijnen
- Binnen de praktijk wordt gewerkt volgens het besluit gevaarlijke stoffen
- Naast de ingang van de praktijk is een AED aanwezig. Alle medewerkers volgen jaarlijks een training BLS/ AED.

4.3 Kwaliteit van de organisatie: bedrijfsvoering en fysieke omgeving

Hieronder geven we een globale beschrijving van het bedrijfsvoeringproces.

Sterke punten

- Ruim tijd inplannen voor de afspraken
- Gesaneerde gebitten
- Geen wachtlijst
- Preventieassistente aanwezig

Aandachtspunten

- Tweede sterilisatiekamer inrichten
- Werken aan aandachtspunten die uit de RI&E naar voren komen

Personeelsbeleid

- Er wordt gewerkt met de NMT arbeidsvoorwaarden.
- Er is jaarlijks een budget voor bij en- nascholing
- Jaarlijks voortgangsgesprekken
- Vergadering driemaal per jaar
- Werkbespreking tweemaal per jaar

Personeelsveiligheid

Laatste RI&E werd in mei 2014 uitgevoerd. Een groot aantal openstaande punten werd inmiddels verbeterd door het creëren van eenvoudige toegang van de protocollen en titerwaardes Hepatitis B voor personeel.

Informatiebeveiliging

Er zijn wachtwoorden nodig om alle softwareprogramma's te openen. Dagelijks na werktijd wordt er een back-up gemaakt van de tandheelkundige programma's op een beveiligde USB-stick. De back-up wordt door de tandarts of tandartsassistente mee naar huis genomen. Bij het verlaten van de ruimte wordt de computer vergrendeld.

Infectiepreventie

Er wordt gewerkt volgens de WIP-richtlijnen. Verder is er aandacht voor de 10 punten van Moorer. Ook wordt twee keer per jaar de waterkwaliteit getest.

Radiologie

Bij elk röntgenapparaat dat gebruikt wordt is een KEW-dossier aanwezig. Het KEW-dossier wordt jaarlijks herzien en waar nodig aangevuld.

Dossiervorming

- Er wordt gewerkt volgens de WGBO en de richtlijn patiëntendossier.
- De dossiervorming is volledig digitaal
- Het oude archief met patiëntenkaarten wordt samen met alle analoge röntgenfoto's bewaard volgens de richtlijn.

Afspraken collega's en ketenpartners

Er wordt schriftelijk verwezen naar andere zorgverleners. Deze doen schriftelijk verslag van de uitgevoerde behandeling. Indien mogelijk worden deze verwijzingen digitaal gedaan.

Afspraken leveranciers

Alle in de praktijk aanwezig apparatuur wordt jaarlijks door de leverancier en door de praktijkhouders onderhouden waarvan schriftelijk notitie wordt gemaakt. Voor de Miele thermodesinfector is een onderhoudscontract afgesloten.

5. Borgen, evalueren en verbeteren

5.1 Borgen

Om de kwaliteit in onze praktijk te borgen, wordt alles vastgelegd in een protocollenboek dat voor iedereen toegankelijk is. Van elk werkoverleg worden notulen gemaakt die aan alle medewerkers ter beschikking gesteld worden.

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 tandartsen zijn BIG-geregistreerd
- Alle tandartsen zijn ingeschreven in het KRT
- Alle mondhygiënisten zijn ingeschreven in het KRM
- Alle tandartsen nemen deel aan intercollegiaal overleg
- Alle tandartsen nemen deel aan de tandartsenkring
- Alle tandartsen, mondhygiënisten en preventieassistenten hebben een klachtenregeling
- Richtlijn Radiologie
- Richtlijn Tandletsel
- Richtlijn Medicatieoverdracht
- Richtlijn Opvang tandheelkundige spoedgevallen buiten praktijkuren
- Richtlijn Periodiek Mondonderzoek
- Paroprotocol
- Fluorideadvies
- Acta-protocol

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.

- LESA Actueel medicatieoverzicht in de eerste lijn
- Praktijkwijzer WGBO
- Praktijkwijzer Second opinion
- Gedragsregels tandarts(-specialist)
- Schriftelijke patiënten informatie
- 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
- Afspraken samenwerking mondhygiënist
- Richtlijn Taakdelegatie
- Prikaccidentenregeling
- Actuele Risico Inventarisatie & Evaluatie

5.2 Evalueren en verbeteren

Evaluëren van ons beleid is belangrijk, wij doen dit door deel te nemen aan IQual bijeenkomsten en intercollegiaal overleg.

Dit heeft geresulteerd in de volgende evaluatie:

Evaluatie van de kwaliteit van de uitoefening van het vak

Het verlenen van goede tandheelkundige zorg in 2014 is bereikt. Het recapverbod werd geïmplementeerd middels het gebruik van de speciaal voor dit doel ontwikkelde safepoint, en de statussen in de patiëntenkaarten werden voor een groot deel bijgewerkt. De nieuwe richtlijn tandheelkundige radiologie werd geïmplementeerd in de praktijk en het is inmiddels gewoonte geworden na elk mondonderzoek een kort zorgplan op te stellen. Er is begonnen met het maken van mondfoto's indien dit nodig was.

Evaluatie van de kwaliteit van relatie met de patiënt/consument

Er is een goede relatie met het patiëntenbestand en een uitgebreide website. Er is meer duidelijkheid verschaft aan patiënten ten aanzien van vergoedingen door hun zorgverzekeraars. Het geven van voorlichting op scholen via het project "Hou je mond gezond" is wegens personeelsgebrek niet aan bod gekomen. Het brandplan voor de nieuw te betrekken ruimtes is inmiddels gerealiseerd en er is een onderhoudscontract afgesloten voor de airconditioning. Nota's worden indien gewenst digitaal verzonden naar de patiënt zodat deze ook direct digitaal kunnen worden doorgestuurd naar de zorgverzekeraar. Er is nieuwe bedrijfskleding in gebruik genomen die door patiënten meer gewaardeerd wordt dan de oude blauwe polo's.

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

De organisatie loopt prima, ruimte voor feedback is aanwezig. Er zijn extra werkbijeenkomsten ingepland naast de ingeplande vergaderingen. De schone kant van de sterilisatiekamer is ingericht voor het plaatsen van de nieuwe autoclaaf en de opbergruimtes zijn voorzien van labeling. De overstap naar glasvezel werd gemaakt voor een netwerk dat up to date is. In de derde behandelkamer werd een ook een rood verbodslampje geplaatst voor tijdens gebruik met röntgenstraling. Er is begonnen met het tweemaal per jaar testen van de waterkwaliteit. Daar waar ruimte voor verbetering is, zal dit zeker doorgevoerd worden.

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

- Protocollen updaten
- Uitbreiding van het maken van mondfoto's
- Bijwerken van statussen in behandelkaarten completeren
- Verbetering van kwaliteit daar waar dit nog mogelijk is

Doelstellingen ten aanzien van de relatie met de patiënt/consument

- Het geven van voorlichting op scholen via het project "Hou je mond gezond"
- Veiligheid verbeteren met een camerasysteem
- Het plaatsen van een informatiebord waar informatie over bezigheden in Heteren kunnen worden opgehangen. Deze informatie ligt dan niet meer in de wachtkamer
- Emailadressen blijven controleren om de nota's digitaal te kunnen toesturen

Doelstellingen ten aanzien van de kwaliteit van de praktijkorganisatie

- Vergaderingen houden en apart daarvan werkoverleg inplannen
- Werken aan aandachtspunten die uit de RI&E naar voren komen
- Meer taakdelegatie en gezamenlijk een organisatieschema opstellen
- Tweede sterilisatiekamer inrichten
- Alle behandelkamers gelijk inrichten

Bijlage: Beschrijving per functionaris

Tandarts(-specialist) 1

Naam:

A. Stammen

Opleiding:

Radboud Universiteit Nijmegen, afstudeerjaar 2000

BIG-registratie:

09052444202

Gevolgd bij- en nascholing 2014:

- BHV hulpverlener herhalingscursus
- Vakliteratuur, waaronder NTVT en NT
- Wetenschappelijke Dag NMT afdeling Gelderland Centraal "Facetten van keramiek"

Deelname visitatie en/of intercollegiaal overleg 2014:

- Maandelijks intercollegiaal overleg met IQualgroep nr. 251

Ingeschreven KRT:

Ja

Beschikt over klachtenregeling:

KNMT-klachtenregeling

Vaccinatie hepatitis B:

Ja

Tandarts(-specialist) 2

Naam:

M. Stammen

Opleiding:

Radboud Universiteit Nijmegen, afstudeerjaar 1998

BIG-registratie:

69049073102

Gevolgd bij- en nascholing 2014:

- BHV hulpverlener herhalingscursus
- Vakliteratuur, waaronder NTVT en NT
- Kennistoets NTVT
- Wetenschappelijke Dag NMT afdeling Gelderland Centraal "Facetten van keramiek"

Deelname visitatie en/of intercollegiaal overleg 2014:

- Maandelijks intercollegiaal overleg met IQualgroep nr. 251

Ingeschreven KRT:

Ja

Beschikt over klachtenregeling:
KNMT-klachtenregeling

Vaccinatie hepatitis B:
Ja

Mondhygiënist 1

Naam:
C. Dollen-Bouwer

Opleiding:
Hanzehogeschool Groningen, afstudeerjaar 2010

Gevolgde bij- en nascholing 2014:

- Vakliteratuur NTvT

Ingeschreven KRM:
Ja

Beschikt over klachtenregeling:
KNMT-klachtenregeling

Vaccinatie hepatitis B:
Ja

Assistent 1

Naam:
Mariska van Ginkel

Opleiding:

- Preventieassistente Nijmegen 2013

Gevolgde bij- en nascholing 2014:

- Herhalingscursus BLS/AED

Vaccinatie hepatitis B:
Ja