

## Kwaliteitsjaarverslag 2013 van EneTandarts

<b>Naam praktijk</b>	<b>EneTandarts</b>
Praktijk adres	Pieter Biggestraat 45
Postcode	3257AR
Plaats	Ooltgensplaat
Telefoonnummer	0187-631432
E-mailadres	info@enetandarts.nl
<i>Website</i>	<i>www.enetandarts.nl</i>
Inschrijfnummer Kamer van Koophandel	24391362

## **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 EneTandarts. 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*

EneTandarts is een moderne geavanceerde praktijk met een enthousiast team van tandartsen en (preventie) assistenten die ieder hun specialisatie of voorkeursgebieden hebben in de tandheelkunde. Dit resulteert erin dat wij onze (doorverwezen) patiënten een breed scala aan behandelingen kunnen aanbieden met zorg en aandacht voor de patiënt.

### *Visie van de praktijk*

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

## 2. Kwaliteitsdoelstellingen

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
- Verbetering van kwaliteit daar waar nodig is.
- microscoop ook in de operatiekamer

### *Doelstellingen ten aanzien van de relatie met de patiënt/consument*

- Begrotingen maken boven €150.
- Emailadressen vragen aan patiënten voor begrotingen via de email.
- nieuwsbrieven sturen en op sociaal media

### *Doelstellingen ten aanzien van de kwaliteit van de praktijkorganisatie*

- Verkorten wachttijd van patiënten met 10%
- Werkoverleg
- cursussen volgen op verschillende gebieden, met het doel verwijspraktijk te worden

## 3. Doelgroep en diensten

### **3.1 Doelgroep**

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

Wij bieden tandheelkundige zorg aan alle patiënten van jong tot oud in Ooltgensplaat en omgeving.

### **3.2 Producten en diensten**

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

- Preventie
- Endodontologie
- Parodontologie
- Algemene tandheelkunde
- Prothetiek
- Kroon- en brugwerk
- Microchirurgie
- Implantologie

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

#### **4.1.1. Tandartsen**

*Aantal in deze praktijk:*

3

*Taken:*

Algemene tandheelkunde, implantologie, endodontologie.

*Deskundigheidsbevordering:*

- Intercollegiaal overleg
- Volgen van (internationale) cursussen en congressen
- Bijhouden van vakliteratuur

Op internet is een overzicht van de in deze praktijk werkzame tandartsen 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:*

6

*Taken:*

- Ondersteunen van de taken van de tandarts
- Ondersteunen van de bedrijfsvoering
- Het zelfstandig uitvoeren van behandelingen in opdracht van de tandarts
- Maken van röntgenfoto's in opdracht en onder toezicht van de tandarts
- Geven van voorlichting en preventie

*Deskundigheidsbevordering:*

Volgen van bij- en nascholing

Op internet is een overzicht van de in deze praktijk werkzame assistenten terug te vinden.

#### **4.1.5. Overige medewerkers**

*Aantal in deze praktijk:*

1

*Taken:*

Officemanager: Zorgen voor de administratieve, secretariële en facilitaire ondersteuning van de praktijk.

*Deskundigheidsbevordering:*

Volgen van bij- en nascholing

Op internet is een overzicht van de in deze praktijk werkzame overige medewerkers terug te vinden.

### **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 voor mensen uit Ooltgensplaat en omstreken.
- Voldoende gratis parkeergelegenheden
- Makkelijk te bereiken met openbaar vervoer, fiets, auto
- Telefonisch bereikbaar tijdens openingstijden
- Via de mail bereikbaar tijdens openingstijden
- Buiten de openingstijden telefonisch bereikbaar via nooddienstnummer

*Fysieke toegankelijkheid*

- Bereikbaar voor rolstoelgebruikers
- Ruime wachtkamer met apart patiëntentoilet (geen invalidentoilet)

#### *Informatie op internet*

- De praktijk heeft een eigen website
- De praktijk staat vermeld op sites van Zorgkaart NL, NMT, DTG
- De praktijk is actief op sociale media

#### *Omgaan met nieuwe patiënten*

Nieuwe patiënten kunnen zich via de telefoon/ mail of site inschrijven.

#### *Informatie over behandelingen*

Wij geven patiënten mondelinge toelichting. Om dit te verduidelijken geven we de patiënt brochures en begrotingen over de behandeling mee.

#### *Behandelkeuzen*

Het behandelplan inclusief alternatieven wordt besproken met de patiënt. De keuze ligt bij de patiënt.

#### *Klachten*

Allereerst wordt er geprobeerd om de klacht samen met de patiënt te bespreken en op te lossen. In de wachtkamer is informatie beschikbaar over de klachtenregeling.

#### *Aantal klachten en welke verbeteractiviteiten*

##### *WachtlIJst en wachttijd*

- De praktijk heeft geen patiëntenstop en/ of een wachtlIJst en neemt nog nieuwe patiënten aan.
- In de agenda wordt altijd plaatsgemaakt voor spoedgevallen.
- De endodontoloog komt één week per maand. Voor de endodontologische behandelingen (endo af, herendo's en apexresectie) moet een afspraak gemaakt worden in die betreffende week.

#### *Patiëntveiligheid*

- Binnen de praktijk wordt gewerkt volgens het besluit gevaarlijke stoffen.
- Binnen de praktijk wordt gewerkt volgens het ALARA-principe.
- Binnen de praktijk wordt gewerkt volgens de WIP-richtlijnen.
- Op 20 meter afstand (Rabobank Goeree-Overflakkee, Pieter Biggestraat 35) is een AED aanwezig.
- Alle medewerkers volgen jaarlijks een AED cursus.

### **4.3 Kwaliteit van de organisatie: bedrijfsvoering en fysieke omgeving**

Hieronder geven we een globale beschrijving van het bedrijfsvoeringproces.

#### *Sterke punten*

- Geen wachtlIJst
- Ruim aanbod
- Eén week per maand onze endodontoloog aanwezig
- Nauwe samenwerking orthodontist
- Preventieassistente aanwezig
- Operatiekamer voor implantologie en microchirurgie aanwezig
- Preventieartikelen te koop in praktijk

#### *Aandachtspunten*

- Wachtijd verminderen
- Meer begrotingen meegeven
- Frequenter medische anamneselijsten in laten vullen

#### *Personeelsbeleid*

- NMT arbeidsvoorwaarden
- Werkoverleg ongeveer 2 keer per jaar
- Jaarlijks functioneringsgesprekken

#### *Personeelsveiligheid*

- Alle personeelsleden zijn Hp-B gevaccineerd
- Titerwaarde wordt elke 5 jaar gecontroleerd
- Medische anamneselijsten worden elke 2 jaar en/of anders tijdens 'zware' behandelingen ingevuld.
- Personeel heeft verplichte werkkleding en dichte schoenen aan.
- Al het (röntgen)apparatuur is goedgekeurd en geregistreerd en er zijn onderhoudscontracten aanwezig.

#### *Informatiebeveiliging*

- Alle softwareprogramma's zijn met wachtwoorden beveiligd
- Elke avond wordt er een back up gemaakt.

#### *Infectiepreventie*

Er wordt gewerkt volgens de infectiepreventierichtlijnen van de NMT. Hierin staan de 10 punten van Moorer.

#### *Radiologie*

- Al onze apparaten hebben een KEW dossier. Ze worden elk jaar opnieuw gecontroleerd.
- We volgen de NMT richtlijnen Tandheelkundige Radiologie.
- Röntgenopnamen worden alleen gemaakt op grond van een individuele indicatie en instemming van de patiënt.
- De patiënt wordt vooraf geïnformeerd over de reden voor het maken van een röntgenopname en de eventuele risico's.

#### *Dossiervorming*

- Er wordt gewerkt volgens de WGBO en de richtlijn patiëntendossier.
- De dossiers zijn volledig digitaal
- Alle papieren dossier worden bewaard volgens de richtlijnen.

#### *Afspraken collega's en ketenpartners*

- Er wordt schriftelijk verwezen naar andere zorgverleners. Deze doen schriftelijk verslag van de behandeling.
- Wanneer een patiënt naar ons schriftelijk doorverwezen wordt, sturen wij na de behandeling schriftelijk een rapportage met de bijbehorende foto's.

#### *Afspraken leveranciers*

Alle (röntgen)apparatuur worden jaarlijks onderhouden door onze leveranciers.



*Voornemen om een visitatiegraject te starten:*

Er zijn voornemens met alle tandartsen op Goeree Overflakkee om een visitatietraject te starten.

## **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 te waarborgen, wordt alles vastgelegd in een map met protocollen die voor iedere werknemer toegankelijk is.

#### *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 nemen deel aan intercollegiaal overleg, Alle tandartsen nemen deel aan de kring, Alle tandartsen en mondhygiënisten zijn ingeschreven bij een klachtenregeling, Richtlijn Radiologie, 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: Praktijkwijzer WGBO, Praktijkwijzer Second opinion, Gedragsregels tandarts(-specialist), Patiënteninformatie, Eigen praktijkwebsite, Richtlijn patiëntendossier

#### *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, Prikaccidentenregeling, Actuele Risico Inventarisatie & Evaluatie

### **5.2 Evalueren en verbeteren**

Evalueren van ons beleid is belangrijk, wij doen dit door Evalueren signalen patiënten/consumenten, Evalueren van incidenten, Deelnemen aan IQual bijeenkomsten,

Dit heeft geresulteerd in de volgende evaluatie:

#### *Evaluatie van de kwaliteit van de uitoefening van het vak*

Protocollen zijn er, en zijn up to date, er moet nog meer richting de inschrijving in de NveE en NVOI gedaan worden. Werkoverleggen zijn belangrijk, zo zorgen we altijd voor punten die verbeterd moeten worden

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

We moeten nog meer en regelmatig begrotingen op de mail zetten. Ook moeten we bij nog meer patiënten de e-mail verzamelen. verder moet sociaal media meer worden gebruikt. producten in onze preventie shop meer promoten en meer uitleg over hun geven. bij endodontologie hebben we wachttijden die niet langer dan 3 weken zijn, vergelijkend met andere collega's, zijn we dat heel goed in

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

De organisatie probeert te groeien als verwijfspraktijk voor implantologie en endodontologie, die eerste stappen zijn gezet, maar er moet veel meer naamsbekendheid ontstaan, ook bij andere mogelijke verwijzende collega's



## 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*

- Verbetering van kwaliteit daar waar dit nodig is.
- Inschrijving NVOI als erkend implantoloog en in de NVvE
- Onze preventie assistente een paro-preventie assistente cursus geven .

*Doelstellingen ten aanzien van de relatie met de patiënt/consument*

- Alle informatie en nieuws over e-mail en sociaal media delen
- Meer producten in onze preventieshop aanbieden
- Minder wachttijd
- Meer boeken voor onze bibliotheek in de wachtkamer
- Begrotingen maken boven de €150,-
- Emailadressen verzamelen van patiënten, zodat begrotingen via de mail gestuurd kunnen worden.

*Doelstellingen ten aanzien van de kwaliteit van de praktijkorganisatie*

- Cursussen voor personeel
- Zelf cursussen geven (eventueel bij I-qual groepen) over de mogelijkheden in onze praktijk wat betreft verwijzingen
- Meer bekendheid m.b.t. verwijspraktijk

