



KWALITEITSJAARVERSLAG 2014

Tandartspraktijk Multi Dental

Naam tandartspraktijk	:	Tandartspraktijk Multi Dental
Opgesteld door	:	Mw. Drs. R. Natah-Shub
Functie	:	Praktijkmanager
Adres tandartspraktijk	:	Dr. Lelykade 251 2583 JZ Den Haag/Scheveningen (Haven)
Telefoonnummer	:	070-3614191
E-mailadres van de praktijk	:	info@multidental.nl
Website van de praktijk	:	www.multidental.nl
Aantal personeelsleden	:	15 (per 31-12-2014)
Soort tandartspraktijk	:	Algemeen
Jaar kwaliteitsjaarverslag	:	2014
Verslagdatum	:	29 mei 2015

- 1. Algemeen**
 - 1.1 Praktijksituatie 2014**
 - 1.2 Lange Termijn**
 - 1.3 Korte Termijn**

- 2. De kwaliteit van zorg en dienstverlening**
 - 2.1 Uitgevoerde activiteiten**
 - 2.2 Gebruik kwaliteitssystemen**

- 3. Zorgketen en kwaliteit**

- 4. Mensen en materiaal**
 - 4.1 Betrokkenheid**
 - 4.2 Deskundigheid en opleidingen**
 - 4.3 Materiële infrastructuur**

- 5. Uitkomsten kwaliteitsbeleid**
 - 5.1 Klantreferenties en klantervaringen**
 - 5.2 Gegevens**
 - 5.3 Verbeteracties**

- 6. Klachten en Kwaliteit**

- 7. Doelstellingen voor het lopende jaar**

- 8. Samenvatting en conclusie**

1. Algemeen

1.1 Praktijksituatie 2014

Algemene organisatie

Tandartspraktijk Multi Dental is een praktijk waar meerdere tandheelkundige specialisaties onder 1 dak zijn gebracht. Binnen de praktijk werken 3 tandartsen en 1 mondhygiënist. De tandartsen worden ondersteund door praktijkassistenten welke verantwoordelijk zijn voor de administratie en organisatie. Tevens is er ook een tandtechnisch laboratorium naast de praktijk gevestigd waar nog 4 medewerkers werken.

Het team bestaat uit:

-Tandarts/ Mondhygiënist

- | | |
|---|-----------------|
| 1. De heer E. Ben-Chorin, tandarts | BIG 89063602102 |
| 2. Mevrouw. A. Swarcewicz, tandarts, in dienst 01-08-14 | BIG 29917949402 |
| 3. De heer R. Lampart, tandarts, in dienst 10-12-14 | BIG 0991905060 |
| 4. De heer A. Rezai, mondhygiënist | |

-Assistentes/administratie/Tandtechniek:

5. De heer D. Dekkers, algemeen directeur
6. Mevrouw N.S.M. Borghuis, administratie, non actief
7. Mevrouw G.S. Moennalal, administratie, uit dienst 30-06-14
8. Mevrouw A. Koster, tandarts/balieassistente
9. Mevrouw C. Vijn, balieassistente
10. Mevrouw L. Bilthof- Bosch, tandartsassistente, in dienst 01-10-14
11. Mevrouw A. Sinyak, tandarts/preventieassistente
12. Mevrouw A. v/d Wansem-de Jong, tandarts/preventieassistente
13. De heer L. Pronk, tandartsassistent, uit dienst 01-04-14
14. De heer M. Roerdink, tandtechnieker
15. De heer J. v/d Willik, tandtechnieker
16. De heer A. Golovtsik, tandtechnieker

Het werkgebied

De praktijkruimte is gevestigd aan de Dr. Lelykade 251 te Scheveningen (Haven).

De praktijkruimte is zowel per auto als met het openbaar vervoer te bereiken. Er is een gratis parkeermogelijkheid aanwezig. De praktijkruimte is toegankelijk voor de mindervalide.

De praktijkruimte bestaat uit een dubbele wachtkamer welke in contact staat met de balie om de informatie voor de patiënt overzichtelijk en gemakkelijk te kunnen verstrekken en om de vervolg afspraken te kunnen maken.

De behandelruimte bestaat verder uit 5 behandelkamers, een röntgen- en OPG ruimte, een sterilisatiekamer, een kantine en een administratiekantoor. Een laboratorium is gevestigd in de naast gelegen ruimte.

Openingstijden en spoedgevallen dienst

Tandartspraktijk Multi Dental is dagelijks geopend voor de behandelingen van 8.15 uur tot 17.00 uur en op maandag tot 21.00 uur. In het weekend is de praktijk gesloten, voor spoedgevallen kunnen de patiënten 24 uur per dag en in het weekend via de spoedgevallendienst bij een tandarts in de buurt terecht. Op het antwoordapparaat of via de website is informatie aanwezig wat de patiënten moeten doen.

Schriftelijke informatie over de praktijk

In de praktijk aanwezig:

- website www.multidental.nl, deze website wordt steeds geüpdatet. Hij is overzichtelijk en er is een mogelijkheid om via een contactformulier contact te leggen met de balieassistente. Zij houdt dit regelmatig bij zodat de patiënt snel een antwoord op zijn/haar vraag krijgt of een afspraak kan maken. Nieuwe patiënten kunnen zich via de website inschrijven en vullen hiervoor een contactformulier in. Er wordt dan zo spoedig mogelijk contact met de patiënt opgenomen voor het maken van een eerste afspraak.

De website is voor de patiënten praktisch en duidelijk opgesteld. Men kan veel informatie vinden over behandelingen/financiële vragen en bijvoorbeeld hoe de samenwerking met de verzekeringen gaat.

- Afspraak- en oproepkaarten (worden maandelijks verstuurd)
- Folders Zorgkaart Nederland in de wachtkamer
- Folders Multi Dental in de wachtkamer en ook op Facebook
- Folders betreffende diverse behandelingen in de wachtkamer
- Folders van Uw Nota.nl in de wachtkamer

Daarmee voldoen wij aan de transparantie van de kwaliteit en hebben deze goed toegankelijk en openbaar gemaakt voor de patiënt. Alle medewerkers van de praktijk dragen naamplaatjes en hun functie is hierop vermeld.

Ter informatie:

-Regeling spoedgevallendienst loopt via Tandarts spoedgevallendienst Den Haag, de praktijk is lid daarvan. Zie site www.tandartsspoedgevallendienst.nl

- Klachtenregeling voor de Instellingen loopt via NMT (verplichting van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector). Patiënten zijn hierover geïnformeerd (er is schriftelijk informatie in de vorm van flyers en brochures "Wat te doen als u niet tevreden bent en "Patiënten klachten? Goed geregeld!" in de wachtkamer van de praktijk aanwezig), tevens ook over het Tandheelkundig Informatiepunt(TIP) waar ze ook terecht kunnen.

Telefonisch is de praktijk te bereiken van op maandag t/m vrijdag van 8.15 uur tot 17.00 uur

1.2 Lange termijn

Tandartspraktijk Multi Dental streeft er naar om een uitstekende tandheelkundige zorg te combineren met persoonlijke aandacht en richt zich op alle facetten van het werkkterrein van de tandarts en sluit hiermee aan naar de behoefte van de patiënten. De praktijk kent een

optimale samenwerking met de partners in de zorg, zoals specialisten, huisartsen en zorgverzekeraars. Het kwaliteitsbeleid is ingebed in de structuur, werkwijze, en uitstraling van de praktijk.

Samenwerkende organisaties zijn:

- Hagaziekenhuis, Dr. F. Rozema Kaakchirurg
- Tandtechnisch Laboratorium D. Dekkers
- Orthodontist wordt door de patiënt zelf gezocht
- Endodontoloog wordt door de patiënt zelf gezocht
- Fysiotherapeut wordt door de patiënt zelf gezocht

Wel zijn in de praktijk lijsten van de specialisten voor de patiënt ter beschikking aanwezig.

Multi Dental is één van de weinige tandartspraktijken waar ook een tandtechnisch laboratorium deel van uitmaakt. Onze tandtechnici vervaardigen kronen, bruggen en andere protheses die door de tandarts bij een patiënt worden geplaatst. Doordat het laboratorium gevestigd is naast de tandartspraktijk kunnen eventuele correcties tijdens de behandeling worden uitgevoerd. De medewerkers van het Tandtechnisch Laboratorium zijn gespecialiseerd in het maken van uiteenlopende tandvervangende producten. In 2014 is veel tijd gestoken in de samenwerking tussen de tandartspraktijk en het Tandtechnisch Laboratorium, dit heeft veel profijt opgeleverd. Patiënten zijn tevreden over de service die we op deze manier kunnen bieden. De tandartsen en tandtechnici hebben een goed werkende en functionele samenwerking opgezet om de kwaliteit en service te garanderen voor de patiënt.

Tandartspraktijk Multi Dental werkt sinds 2013 samen met de zorgverzekeraars. De patiënten zijn het gewend en ook waarderen ze het feit dat er in de praktijk aan hun wordt gedacht (dankzij deze manier van werken hoeft de patiënt de nota niet voor te schieten en dat versimpeld ook het verwerkingsproces van de zorgverzekeraar).

1. Er zijn meerdere overeenkomsten met de zorgverzekeraars

2. De kwaliteit van de zorgverlening is bewaakt: er is een start gemaakt een eigen systeem te ontwikkelen om alle processen in de praktijk bij te houden, te controleren en te verbeteren. De transparantie en voldoening aan de voorwaarden van de wetgever speelt hierin een belangrijke rol.

Er wordt aan een planning gewerkt om alle terugkerende taken, het delegeren van de taken, regelmatig vergaderen (in groepen: tandartsen, preventieassistenten/MH en assistenten, tandtechnici) zo optimaal mogelijk te laten verlopen en aan een open communicatie om het bewustzijn en het plezier in het werk zo hoog mogelijk te houden.

3. Het afgelopen jaar is er veel aandacht besteedt *aan de actualisatie* van de protocollen en het bestuderen van de wet en regelgeving.

Er zijn volgens de eisen van de Inspectiedienst al eerder protocollen en administratieve zaken uitgewerkt maar eind 2014 is er een start gemaakt om andere organisatorische veranderingen door te voeren om het bewustzijn van de teamleden zo optimaal mogelijk te houden en de kwaliteit van zorg zo aan te kunnen tonen en te waarborgen : zo zijn er nu 7 mappen om alle administratieve zaken zo goed mogelijk te kunnen ordenen. (Dit proces is nog in ontwikkeling en wordt in 2015 verder uitgewerkt)

- **Protocollenmap**
- **Logboek**
- **Onderhoudsmap**

- **Personeelsmap**
- **KEW dossier**
- **VIB bladen**
- **Richtlijnen**

4. Vanaf 2014 werkte er 1 dag in de week een mondhygiënist om patiënten niet meer gelijk te hoeven verwijzen naar een externe mondhygiënist buiten de praktijk. De samenwerking blijkt erg goed te bevallen door de patiënten omdat men nu niet naar een andere praktijk hoeft en ook niet gelijk met hoge kosten wordt geconfronteerd. Het gemak van intern alle behandelingen te kunnen volbrengen en deze service te kunnen geven is ook een sterk punt geweest om met een mondhygiënist samen te gaan werken. De werktijden van de interne mondhygiënist worden uitgebreid in 2015 tot 3 keer per week.

5. In 2014 is besloten om te reorganiseren en met meer dan 1 tandarts te gaan werken. (en een Mondhygiënist) Er zijn 2 jonge tandartsen erbij komen werken die door cursussen (2015) de kwaliteit tot een hoger niveau kunnen brengen. Hierdoor is een betere kwaliteit en continuïteit van dienstverlening mogelijk. Tijdens de vakantie periodes zal een tandarts altijd in de praktijk aanwezig te zijn en op deze manier hoeft de praktijk niet gesloten te worden.

De doelstellingen op langere termijn zijn:

- het blijven optimaliseren van de administratieve werkzaamheden van de praktijk en de voldoening aan de nieuwe wettelijke reglementen;
- een verdere uitbreiding van de contracten met meerdere zorgverzekeraars;
- verdere bewaking van kwaliteit van zorgverlening en verdere ontwikkeling van het eigen controle systeem met name ter voorkomen van het inzakken van kwaliteitsniveau;
- voortzetten van kwaliteit waarborgen t.a.v. de WIP;
- ontwikkelen van de preventie- behandelingen en samenwerking tussen mondhygiënist en preventieassistente;
- verder uitwerken en optimaliseren van de eisen van de inspectie;
- uitbreiding van de administratieve ondersteuning.

1.3 Korte termijn

Het kwaliteitsbeleid was dit verslagjaar (2014) vooral gericht op de:

- waarborging van de continuïteit;
- verbeteren van het juiste dossier voering welke aan alle wettelijke eisen voldoet;
- uitbreiding van het zorgaanbod;
- uitbreiden protocollering.

2. De kwaliteit van zorg en dienstverlening

De Kwaliteitswet heeft tot doel dat de instelling de eigen kwaliteit bewaakt, beheerst en verbeterd. Daarvoor noemt de wet vier kwaliteitseisen. De nadruk komt steeds meer te liggen

op veiligheid van de zorg en op inzicht geven in de kwaliteit, op het leveren van de verantwoorde zorg. De instelling moet een beleid voeren welke gericht is op het in stand houden en verbeteren van kwaliteit.

2.1 Uitgevoerde activiteiten

- Het patiëntenbestand is in 2014 groter geworden, er is eind 2014 een start gemaakt met het opschonen van het patiënten bestand. Hierdoor wordt het oproepsysteem verder geactiveerd en hopen we in 2015 meer patiënten voor de periodieke controle te kunnen zien. Dankzij de flexibele werktijden bestaat er geen wachtlijst voor de patiënt. Voorlichting aan de patiënt vormt een belangrijk onderdeel van de behandeling (info in de wachtkamer ,website en persoonlijke benadering).

Begrotingen vanaf €150,- worden standaard meegegeven om de patiënt te informeren. Dit wordt als zeer prettig ervaren door de patiënten. Zij weten van te voren waar ze aan toe zijn.

-Publicaties in de wachtruimte (en op de website) van de praktijk maken patiënten en bezoekers attent op de voorwaarden van de praktijk, het team, de behandelingen, algemene informatie en gang van zaken tbv samenwerking met de zorgverzekeraars.

-In jaar 2013 is een start gemaakt met protocollaire veranderingen;

-Controle op het geneesmiddelen gebruik en de voorraad hiervan is gestart, er geldt een principe -first in, first out, alle steriele materialen zijn gecodeerd en voorzien van een houdbaarheidsdatum en deze worden maandelijks gecontroleerd op datum.

-Veel protocollen zijn door de jaren heen al gemaakt en hier wordt in 2015 verder aan gewerkt.

- Er is een nieuw hygiënesysteem geplaatst in de praktijk : Nocospray Sproeisysteem om micro-organismen te doden.

2.2 Gebruik kwaliteitssystemen

Er wordt vooralsnog geen aanvraag gedaan voor een HKZ- certificering. Er is wel een start gemaakt aan de voorbereidingen hiervan.

3. Zorgketen en kwaliteit.

Onze praktijk maakt geen onderdeel uit van een zorgketen.

4. Mensen en materiaal

4.1 Betrokkenheid

In de praktijk werken er 3 tandartsen, D. Dekkers als praktijk eigenaar/ directeur , 3 (balie) Assistentes, 1 Preventieassistente, 4 Tandtechniekers en 2 Administratieve medewerkers. Structureel werkoverleg (intern) wordt meerdere keren per jaar gehouden waarbij Kwaliteit als vast agendapunt staat ingepland.

Omdat gemotiveerde medewerkers één van de belangrijkste factoren voor een succesvolle organisatie zijn worden jaarlijks de functioneringsgesprekken met het personeel weer gevoerd. Het geven van aandacht en begeleiding door een middel van een functioneringsgesprek levert een positieve bijdrage aan de motivatie. Er wordt tijd genomen

voor de medewerkers en er wordt ook gekeken hoe de medewerker zich verder kan ontwikkelen.

Er vindt regelmatig een klein overleg plaats, waarin lopende zaken worden behandeld en patiënten dossiers besproken worden. De omvang van het personeelsbestand is dusdanig dat de korte lijnen naar elkaar de betrokkenheid bij de patiënten en dus de zorg op een natuurlijke wijze wordt gewaarborgd. Van de grote overlegmomenten is een schriftelijke documentatie in de praktijk aanwezig.

Een goede communicatie tussen de medewerkers en directie en daardoor vertrouwen in elkaars werk en expertise hebben een positieve bijdrage aan de kwaliteit van de zorgverlening.

In 2014 is veel tijd besteed om een situatie te voorkomen dat het kwaliteitsniveau inzakt.

1. Er is aan het einde van 2014 een start gemaakt met een controlesysteem te maken;
2. Er werd meer gedelegeerd en gecontroleerd;
3. Onderling worden sindsdien regelmatig overleggen gehouden om elkaar alert te blijven houden;
4. Er is een programma samengesteld om aan alle eisen van de inspectie te voldoen. Er is externe hulp ingeroepen om ons hier in te begeleiden.

4.2 Deskundigheid en opleidingen

Het bijhouden van de ontwikkelingen binnen het vakgebied is essentieel voor een professionele beroepsuitoefening en is één van de kwaliteitseisen die de beroepsgroep aan zichzelf en de leden van het tandheelkundig team stelt. Helaas zijn er in 2014 geen cursussen bezocht; men was meer met de reorganisatie en het nieuwe beleid in de praktijk bezig geweest.

Er staan cursussen in de planning voor 2015. Waaronder BHV/Reanimatie, Röntgen cursus voor personeel via Edin en symposiums of congressen voor de tandartsen.

4.3 Materiële infrastructuur

-Tandartspraktijk Multi Dental wordt regelmatig op de hoogte gehouden van nieuwe producten, materialen en hulpmiddelen, vertegenwoordigers komen langs met nieuwe producten.

-De aanwezige apparatuur en units worden zorgvuldig gebruikt (BIG en WIP-richtlijn) en onderhoud vindt jaarlijks plaats door externe deskundige bedrijven en voorzien van de stickers;

-De praktijk voldoet aan de plicht om voldoende beschermende maatregelen te hebben genomen passend voor de specifieke omstandigheden binnen de praktijk waar ioniserende straling wordt toegepast (volgens praktijkrichtlijn Tandheelkundige radiologie (2013) van NMT);

-Met betrekking tot stralingsbescherming en het gebruik van ioniserende straling zijn vereiste de opleidingen gevolgd door 2 tandartsen van de instelling (3^e is er mee bezig);

- KEW- dossier is aanwezig.

5. Uitkomsten kwaliteitsbeleid

5.1 Klantpreferenties en klantervaringen

Deze worden gemeten door een patiënten enquête. Tandartspraktijk Multi Dental is in januari 2013 begonnen met de patiënten enquête uit te voeren.

Uit de verslagen is gebleken dat men nog steeds in het algemeen zeer tevreden is over de praktijk, bereikbaarheid, uitgebreide werktijden, zorgverlening en resultaten ervan (vakkundigheid van personeel), hygiëne, informatie over de behandelingen, de kosten daarvan, afhandeling van de betalingen. Hierbij kunnen wij concluderen dat men onze praktijk als een professionele zorginstelling ziet welke aan de wettelijke eisen voldoet en alles voor over heeft om de patiënt tevreden te houden.

06 Nummers en e-mailadressen worden aan de patiënten gevraagd om de contactmogelijkheden te optimaliseren. Begrotingen en andere informatie kunnen nu ook makkelijker per email verzonden worden.

Er zijn geen klachten van de patiënten in het afgelopen jaar bekend.

5.2 Gegevens

-In het jaar 2014 was de continuïteit gewaarborgd en in vergelijking met vorige jaren zijn er in 2014 6% meer patiënten geweest die de praktijk voor een periodieke controle hebben bezocht.

5.3 Verbeter Acties

Continuering bijhouden van medische dossiers

-schriftelijke medische anamnese bij de inschrijving in de praktijk is vereist, systematische herhaling van deze wordt ook per bezoek gehanteerd;

-aan de eisen van BSN in de Zorg is volledig voldaan dit wordt voortgezet in 2015;

-de dossiervoering vindt plaats conform de WGBO: toestemming van de patiënt voor de behandeling wordt vastgelegd (in geval van geen bijzonderheden wordt geen vastlegging toegepast, in dat geval gaat men uit van stilzwijgende toestemming);

-privacy van de patiënt is gehanteerd;

-de gegevens van de patiënten zijn beschermd;

-(Preventie-)Assistenten werken in opdracht van de tandarts (maken van foto's, verwijderen tandsteen) en dit wordt ook bij elke patiënt in het dossier genoteerd;

-Mondhygiënist maakt alleen foto's in opdracht en aanwezigheid van de tandarts. Dit wordt ook in het dossier genoteerd;

- continueren 06 nummers en e-mailadressen vragen om de contactmogelijkheden nog efficiënter te laten verlopen. Er is een interne wekelijkse controle op deze handelingen in de praktijk aanwezig;

-verder met het maken en bijhouden van protocolleren;

-scholing van personeel d.m.v. cursussen en volgen van symposia.

Middelkader en Management

-verbeteren van de arbeidsomstandigheden.

6. Klachten en kwaliteit.

Er zijn geen klachten bekend in 2014.

7. Doelstellingen voor het lopende jaar

Visie

Tandartspraktijk Multi Dental streeft ernaar met de nieuwste behandelmethoden, de beste producten en diensten te kunnen blijven werken: evidenced based en best practice. Het streven is om de mensen zo snel mogelijk klachtenvrij te krijgen, de klachten te verminderen of klachten te voorkomen.

De belangrijkste doelstelling is systematisch werken aan kwaliteit:

-de normering van de beroepsuitoefening door gedragsregels en richtlijnen (de richtlijnen NMT- klinische praktijkrichtlijnen en algemene praktijkrichtlijnen);

-systematische kwaliteitsverbetering (patiëntenenquête);

-het waarborgen van kwaliteit (KRT); dit staat gepland voor 2015; dan zal de praktijk in het KRT worden ingeschreven;:

-voor zoveel mogelijk een contractuele relatie met de zorgverzekeraars in stand houden;

- het blijven werken aan de ideale criteria in patiënten perspectief en deze zichtbaar maken:

1.Goede hygiëne;

2.Een bekwame en bevoegde tandarts;

3.Beschikbaarheid van en informatie over acute mondzorg;

4.Het gebruik van gesteriliseerde of gedesinfecteerde instrumenten volgens de praktijkrichtlijn Infectiepreventie;

5.Het verstrekken van goede informatie over behandelingen, medische resultaten daarvan, behandel mogelijkheden, risico's, kosten en duur, verdoving, nazorg e.d. en duidelijke communicatie.

8. Samenvatting en conclusie

Bij de tandartspraktijk anno nu staan kwaliteit en service hoog in het vaandel.

Kwaliteit, efficiency, transparantie en service van onze zorgverlening is belangrijk.

Centraal in de wet staat dat instellingen verantwoorde zorg moeten leveren op basis van bewust kwaliteitsbeleid. Dat kan op vele verschillende manieren en in vele verschillende vormen. Het is aan de zorginstellingen om samen met de organisaties van patiënten, overheid en verzekeraars de eisen in de wet verder uit te werken, zodat de kwaliteit van zorg in de toekomst gewaarborgd is.