

## Kwaliteitsjaarverslag 2010 van Tandartsenpraktijk Boonekamp

<b>Naam praktijk</b>	<b>Tandartsenpraktijk Boonekamp</b>
Praktijk adres	Karekietstraat 1
Postcode	6601 DS
Plaats	Wijchen
Telefoonnummer	024-6416923
E-mailadres	info@tandartsboonekamp.nl
<i>Website</i>	<i>www.tandartsboonekamp.nl</i>
Inschrijfnummer Kamer van Koophandel	09201658

## **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 Tandartsenpraktijk Boonekamp. 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 Wijchen en omstreken door het leveren van kwalitatief hoogwaardige tandheelkundige zorg. Er is in onze praktijk veel aandacht voor preventie. Wij proberen de patient bewust te maken van het feit dat door middel van een hoge mate van zelfzorg de eigen mondgezondheid positief beïnvloed wordt.

### *Visie van de praktijk*

Wij vullen onze missie in door met gekwalificeerd personeel te werken in een professionele omgeving met up to date apparatuur en behandelmethoden.

## 2. Kwaliteitsdoelstellingen 2010

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*

Up to date vwb bij en na scholing

Up to date vwb apparatuur

Voldoende gekwalificeerd personeel

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

Praktijk goed toegankelijk maken ook voor rolstoel

Gratis parkeergelegenheid

Patient kan voor controle op dinsdagavond terecht

Praktijk is gehele dag telefonisch bereikbaar

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

Vernieuwen entree en zijpui

Werkzaamheden protocolleren

Aanbrengen van airconditioning

### **3. Doelgroep en diensten**

#### **3.1 Doelgroep**

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

inwoners gemeente wijchen en omstreken

jeugd

volwassenen

ouderen

#### **3.2 Producten en diensten**

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

preventie advies / mondhygienist

preventieve/ curatieve tandheelkunde

wortelkanaalbehandelingen

esthetische tandheelkunde

prothetische tandheelkunde

Algemene tandheelkundige praktijk (zonder implantologie). Bij noodzaak tot specialistische behandeling kan de patient doorverwezen worden naar een specialist

### **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 2010 gericht op deskundigheidsbevordering en/of het realiseren van de doelstellingen 2010.

##### **4.1.1. Tandartsen**

*Aantal in deze praktijk:*

2

*Taken:*

Het verlenen van tandheelkundige zorg in brede vorm van het vak (excl implantologie)

*Deskundigheidsbevordering:*

Volgen van gecertificeerde bij en na scholing  
Intercollegiaal overleg d.m.v. studiegroep  
Inschrijving in kwaliteitsregister voor tandartsen

In de bijlage is een overzicht opgenomen van alle tandarts(-specialisten) die in 2010 in onze praktijk werkzaam waren met bijbehorende kwaliteitsactiviteiten.

#### **4.1.2. Mondhygiënisten**

*Aantal in deze praktijk:*

1

*Taken:*

preventieve werkzaamheden, behandeling van parodontale problemen, beperkte restauratieve werkzaamheden

*Deskundigheidsbevordering:*

D.m.v. cursussen wordt de mondhygiënist up to date gehouden betreffende de laatste technieken en inzichten op haar gebied

In de bijlage is een overzicht opgenomen van alle mondhygiënisten die in 2010 in onze praktijk werkzaam waren met bijbehorende kwaliteitsactiviteiten.

#### **4.1.3 Assistenten**

*Aantal in deze praktijk:*

3

*Taken:*

De assistente zorgt ervoor dat de werkzaamheden en de communicatie met de patienten binnen de praktijk soepel verlopen. Zij treffen voorbereidingen voor de behandeling, stellen de patient gerust en verzorgen het onderhoud van de praktijk.

*Deskundigheidsbevordering:*

De assistentes wordt de mogelijkheid geboden om cursussen te volgen om hun kennis up to date te houden

In de bijlage is een overzicht opgenomen van alle assistenten die in 2010 in onze praktijk werkzaam waren met bijbehorende kwaliteitsactiviteiten.

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

*Aantal in deze praktijk:*

1

*Taken:*

*Deskundigheidsbevordering:*

## **4.2 Kwaliteit van de relatie met de patiënt/consument**

Hieronder geven we een globale beschrijving van het zorgproces.

### *Bereikbaarheid*

Zeer goed bereikbaar, zowel per auto als per openbaar vervoer (3min lopen van NS-station Wijchen)  
Telefonisch ook goed bereikbaar.

### *Fysieke toegankelijkheid*

Goed bereikbaar, in de zomer van 2010 is de entree vernieuwd waardoor deze nu ook goed toegankelijk is voor mensen met een rolstoel. Alle behandelruimtes zijn op de begane vloer, zonder drempels

### *Informatie op internet*

Wij hebben een uitgebreide website, te bereiken op: [www.tandartsboonekamp.nl](http://www.tandartsboonekamp.nl)

### *Informatie over behandelingen*

Patiënten kunnen informatie verkrijgen via onze website [www.tandartsboonekamp.nl](http://www.tandartsboonekamp.nl)

In de wachtkamer hangt een poster dat patiënten ook informatie kunnen vinden op

[www.allesoverhetgebit.nl](http://www.allesoverhetgebit.nl)

Patiënten krijgen bij specifieke behandelingen (wortelkanaalbehandeling, extractie, behandeling bij mondhygienist) informatie op papier mee.

Patiënten krijgen een begroting mee

### *Behandelkeuzen*

Wij proberen de patient optimaal uitleg te geven omtrent de mogelijke behandelingen en eventuele opties. Uiteraard blijft het uiteindelijk aan de patient om hier een keus in te maken, mits deze past binnen de algemeen geldende normen en waarden van de tandheekkunde

### *Klachten*

Voor klachten kunnen patiënten zich wenden tot de behandelaar. Mocht dat niet tot tevredenheid leiden dan kan men contact opnemen met de praktijkhouder.

Zowel op de tv in de wachtkamer als op de website staat vermeld dat wij het graag horen als er een klacht is.

Mocht het contact met de praktijkhouder ook niet het gewenste resultaat behalen, dan kan men contact opnemen met de NMT klachtenregeling

### *WachtlIJst en wachttijd*

Binnen onze praktijk kan een patient ten alle tijde terecht met een spoedeisende klacht aan het gebit. Dagelijks is er bij de tandarts ruimte ingepland voor spoedklachten.

Voor spoedgevallen buiten de openingstijden van de praktijk wordt de patient opgevangen door een collega tandarts aangesloten bij onze "weekenddienst-groep"

### *Patiëntveiligheid*

Wij proberen de patientveiligheid zoveel mogelijk te waarborgen door ons te houden aan de eisen en richtlijnen betreffende hygiene maatregelen, protocollen voor rontgenfoto's, volgen van BHV cursussen enz.

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

Hieronder geven we een globale beschrijving van het bedrijfsvoeringproces.

### *Sterke punten*

Goed geoutilleerde praktijk na verbouwingen

Gekwalificeerd personeel

Gekwalificeerd leerbedrijf

Fijne sfeer

Moderne technieken

Hoge kwaliteit en patient vriendelijkheid. Er wordt de tijd genomen voor de patient

Ruime openingstijden (dinsdag avond openstelling)

Pijnklacht kan in principe altijd dezelfde dag terecht

Weinig tot geen uitloop bij behandelingen

Uitgebreide website met patientinformatie

### *Aandachtspunten*

Website nog relatief onbekend

Tijdens overname in 2008 correspondentie toch niet toereikend genoeg geweest. Spijtig genoeg hebben blijkbaar niet alle patienten hebben een overname brief gekregen

Bij sommige patienten staat oproepfrequentie niet goed ingesteld waardoor ze niet opgeroepen zijn.

Om naar de sterilisatie of kantine te kunnen is men genoodzaakt om door behandelkamer 2 te lopen. Om dit te verhelpen is een bouwplan ingediend bij de gemeente om uit te bouwen, maar dit is helaas afgewezen.

### *Personeelsbeleid*

Vriendelijk personeelsbeleid. Er wordt soepel om gegaan met het faciliteren van vrije dagen. Dit jaar is de praktijk in de zomer 3 weken gesloten geweest, volgend jaar gaan we proberen of het haalbaar is om de zomer open te blijven zodat het personeel gespreid op vakantie kan.

### *Personeelsveiligheid*

Door alle behandelingen en processen in de praktijk te protocolleren en vast te leggen in klappers proberen we de veiligheid van het personeel te waarborgen.

Beschermende middelen zoals handschoenen, mond/neus maskers, beschermbrillen, praktijk kleding zijn aanwezig en dienen ook gedragen te worden volgens de protocollen.

De BHV-cursus wordt door de tandartsen gevolgd.

De RI&E is in 2010 samengesteld, brandbeveiliging is verbeterd, vluchtwegen zijn verbeterd, inbraakbeveiliging is verbeterd, arbeidsomstandigheden (temperatuurschommelingen) zijn verminderd.

Aan enkele openstaande punten wordt hard gewerkt.

### *Informatiebeveiliging*

Dossiers worden continu bijgewerkt, ook wanneer een patient iets telefonisch aan de assistente doorgeeft

Pc's worden bij het verlaten van de kamers vergrendeld en zijn alleen weer met wachtwoord te openen zodat patientendossiers niet door vreemden ingekeken kunnen worden

Calamiteiten worden geregistreerd in de RI&E

### *Infectiepreventie*

Alle handelingen binnen de praktijk dienen volgens de WIP-richtlijnen plaats te vinden, hier wordt met regelmaat gecontroleerd of hier nog steeds aan voldaan wordt.

### *Radiologie*

In onze praktijk werken we sinds mei 2010 met digitale rontgen. Hierdoor is de stralingsbelasting minimaal.



Voor elk rontgenapparaat is een protocol aanwezig.  
Er is een KEW-dossier door een extern gediplomeerd bedrijf vastgelegd.

#### *Dossiervorming*

De dossiervorming vindt plaats volgens de richtlijn dossiervorming.  
Bij elke controle wordt de anamnese opnieuw nagevraagd.  
De patientendossiers worden vastgelegd in het programma Simplex van GSN. Ook binnenkomende correspondentie wordt in Simplex ingescand.

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

Bij ernstige tandvleesproblemen worden patienten verwezen naar de parodontologie praktijk in Nijmegen aan de St. Annastraat.  
Implantologie patienten worden verwezen naar collegae in Wijchen  
Moeilijke extracties of chirurgische ingrepen worden doorverwezen naar de afdeling kaakchirurgie van: het Radboud, het ZBC of het Bernhoven ziekenhuis

#### *Afspraken leveranciers*

Elk jaar in december worden de units geïnspecteerd en onderhouden door de firma van der Bilt uit Grave. Zij hebben ook de aanleg van de units gerealiseerd in 2008.  
Bij tussentijdse storingen worden deze ook door dezelfde firma verholpen.

Het rontgensysteem is aangeschaft bij Henry Schein in Almere, deze verlenen ook de aftercare omtrent dit apparaat en de bijbehorende software

Het patientadministratiesysteem Simplex is van GSN afkomstig en wordt elk jaar groots geupdated en wanneer nodig ook tussentijds,

## **5. Borgen, evalueren en verbeteren**

### **5.1 Borgen**

Om de kwaliteit in onze praktijk te borgen, leggen we afspraken als volgt vast: Afspraken in de praktijk omtrent roosters worden vastgelegd op papier en worden na voltooiing ook afgetekend in logboeken. Daarnaast zijn alle handelingen in de praktijk in protocollen vastgelegd. Personeel krijgt voor ondertekening van het contract een uitdraai of digitale versie van de arbeidsvoorwaarden.

#### *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 zijn ingeschreven in het KRT, Alle tandartsen nemen deel aan intercollegiaal overleg, Alle tandartsen nemen deel aan de kring, Alle tandartsen en mondhygiënist zijn ingeschreven bij een klachtenregeling, Richtlijn Radiologie, Richtlijn Tandletsel, Richtlijn Medicatieoverdracht, 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

#### *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, Richtlijn Verwijzing tandprotheticus, Afspraken samenwerking mondhygiënist, Richtlijn Taakdelegatie, 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 klachten, Evalueren van complicaties, Evalueren van incidenten, Intercollegiaal overleg,

Dit heeft geresulteerd in de volgende evaluatie:

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

Door uiterste inspanningen van het team denken wij ons vak goed te hebben uitgeoefend in 2010

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

Door investeringen in nieuwe methodes en apparatuur proberen wij de kwaliteit voor de patient nog verder op te schroeven.

Wij proberen de patient van juiste informatie te voorzien door de website en ons beeldkanaal in de wachtkamer.

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

Door protocollen te maken zijn veel dingen veel duidelijker geworden voor iedereen binnen de praktijk, ook voor nieuw personeel

## **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*

Uitbreiding / verjonging patientenbestand

diverse cursussen blijven volgen

nieuwe autoclaaf voor hand en hoekstukken aanschaffen

aanschaf mechanisch systeem wortelkanaalbehandelingen

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

praktijk ook op de disdagochtend bereikbaar maken

website meer onder de aandacht brengen

*Doelstellingen ten aanzien van de kwaliteit van de praktijkorganisatie*

nog meer protocolleren

nog meer toezien op naleving protocollen

personeel stimuleren leergierig te blijven en bij te leren

praktijkdiner in mei/juni

## **Bijlage: Beschrijving per functionaris**

### ***Tandarts(-specialist) 1***

Naam:

D. Boonekamp

Opleiding:

Tandheelkunde Radboud Nijmegen 2001-2006

BIG-registratie:

59066402102

Gevolgde bij- en nascholing:

1-11-2010 Geaccrediteerde punten uit oud systeem Kennistoets NTVT 2010 - 09 - Nederlands Tijdschrift voor Tandheelkunde 3 Akkoord

1-11-2010 Geaccrediteerde punten uit oud systeem Kennistoets NTVT 2010 -10 - Nederlands Tijdschrift voor Tandheelkunde 3 Akkoord

15-10-2010 Niet-geaccrediteerde punten uit oud systeem BHV cursus voor tandartsen - NMT 7 Akkoord

1-10-2010 Geaccrediteerde punten uit oud systeem Kennistoets NTVT 2010 - 7&8 - Nederlands Tijdschrift voor Tandheelkunde 3 Akkoord

1-6-2010 Geaccrediteerde punten uit oud systeem Kennistoets NTVT 2009 - 11 - Nederlands Tijdschrift voor Tandheelkunde 3 Akkoord

1-6-2010 Geaccrediteerde punten uit oud systeem Kennistoets NTVT 2010 - 05 - Nederlands Tijdschrift voor Tandheelkunde 3 Akkoord

1-6-2010 Geaccrediteerde punten uit oud systeem Kennistoets NTVT 2009 - 08 - Nederlands Tijdschrift voor Tandheelkunde 3 Akkoord

1-6-2010 Geaccrediteerde punten uit oud systeem Kennistoets NTVT 2010 - 06 - Nederlands Tijdschrift voor Tandheelkunde 3 Akkoord

1-5-2010 Geaccrediteerde punten uit oud systeem Kennistoets NTVT 2009 - 07 - Nederlands Tijdschrift voor Tandheelkunde 3 Akkoord

9-3-2010 Geaccrediteerde punten uit oud systeem Zwangerschap in de tandheelkundige praktijk - Benecke 6 Akkoord

Deelname visitatie en/of intercollegiaal overleg:

intercollegiaal overleg

Ingeschreven KRT:

Ja

Beschikt over klachtenregeling:

NMT-klachtenregeling

Vaccinatie hepatitis B:

Ja

### ***Tandarts(-specialist) 2***

Naam:

E. Greving

Opleiding:

Tandheelkunde Radboud Nijmegen 2002-2008

BIG-registratie:  
9910737002

Gevolgde bij- en nascholing:  
Diverse cursussen en bijeenkomsten

Deelname visitatie en/of intercollegiaal overleg:

Ingeschreven KRT:  
Ja

Beschikt over klachtenregeling:  
NMT-klachtenregeling

Vaccinatie hepatitis B:  
Ja

***Mondhygiënist 1***

Naam:  
M. Zegers Hachmang

Opleiding:  
HAN

Gevolgde bij- en nascholing:  
diverse cursussen en bijeenkomsten

Deelname visitatie en/of intercollegiaal overleg:

Ingeschreven KRM:  
Ja

Beschikt over klachtenregeling:  
Nee

Vaccinatie hepatitis B:  
Ja

***Assistent 1***

Naam:  
B. van Swaaij

Opleiding:  
ROC feb 2009- heden

Vaccinatie hepatitis B:  
Ja

***Assistent 2***

Naam:

S. Keukens - Hock

Opleiding:

ROC

Vaccinatie hepatitis B:

Ja

***Assistent 3***

Naam:

S. Boonekamp

Opleiding:

ROC begint februari 2011

Vaccinatie hepatitis B:

Ja