

Kwaliteitsjaarverslag 2012,2012 van Tandartsenpraktijk Boonekamp

Naam praktijk	Tandartsenpraktijk Boonekamp
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. Hierbij besteden wij veel tijd en aandacht aan de juiste begeleiding van de patient, want wij zijn ervan overtuigd dat wanneer wij de patient goed begeleiden dit een betere mondgezondheid met zicht mee brengt en daardoor minder invasieve behandelingen.

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

Gekwalificeerd personeel in dienst

Up to date houden van materiaal, apparatuur en behandelmethoden

Up to date blijven qua kennis dmv bij en nascholing

Doelstellingen ten aanzien van de relatie met de patiënt/consument

Praktijk gehele dag telefonisch bereikbaar

Avondenstelling op dinsdag voor periodieke controles

Tijd en aandacht voor de (angstige) patient

Pijnklachten in de regel dezelfde dag nog verholpen

Praktijk voor een ieder goed toegankelijk

Doelstellingen ten aanzien van de kwaliteit van de praktijkorganisatie

Een ieder dient zich te houden aan de protocollen

Met regelmaat praktijk overleg

Onderling overleg tandartsen mbt behandelplannen

Patienten krijgen herinnering aan afspraak via de email

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:

Preventieadvies / mondhygiene advies

Preventieve en curatieve tandheelkunde

Wortelkanaalbehandelingen

Kroon en brugwerk, prothetische tandheelkunde

Esthetische tandheelkunde

Er is sprake van een algemene tandheelkundige praktijk (zonder implantologie). Bij noodzaak tot specialistische behandeling wordt de patient verwezen 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 de brede zin van het vak, exclusief implantologie.

Deskundigheidsbevordering:

Volgen van gecertificeerde bij en nascholing
Intercollegiaal overleg d.m.v. 6 wekelijkse studiegroep
Inschrijving kwaliteitsregister tandartsen (KRT)

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:

Geen

Taken:

n.v.t.

Deskundigheidsbevordering:

n.v.t.

4.1.3 Assistenten

Aantal in deze praktijk:

2

Taken:

De assistentes zorgen ervoor dat de werkzaamheden en de communicatie met de patienten binnen de praktijk soepel verloopt. Zij treffen voorbereidingen voor de behandeling, stellen patienten 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:

Baliewerkzaamheden: beantwoorden telefoon, patienten oproepen voor periodieke controle, afhandeling facturen.

Deskundigheidsbevordering:

Intern overleg

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

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, tijdens openingstijden altijd telefonisch bereikbaar.

Fysieke toegankelijkheid

Goed toegankelijk, ook voor mensen in een rolstoel, de stoep voor de praktijk is verlaagd en de entree is geschikt gemaakt 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

Informatie over behandelingen

Allereerst leggen wij de patient zelf veel uit, veel informatie krijgt de patient dan ook uit eerste hand van de tandarts of assistente.

Patienten kunnen informatie verkrijgen via onze website www.tandartsboonekamp.nl

In de wachtkamer hangt een poster dat patienten ook informatie kunnen vinden op www.allesoverhetgebit.nl Patienten krijgen bij specifieke behandelingen (wortelkanaalbehandeling, extractie, parobehandeling) informatie op papier mee.

Patienten 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 tandheelkunde

Klachten

Voor klachten kunnen patienten 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. Komt de patient er niet uit met de behandelaar, dan zijn wij aangesloten bij de klachtenregeling van de NMT.

Wachlijst en wachttijd

Binnen onze praktijk kunnen onze patienten 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".

Momenteel hebben wij geen wachlijst. Wel is het zo dat wij de gegevens van de vorige tandarts eerst in het bezit willen hebben alvorens een intake afspraak gemaakt wordt.

Patiëntveiligheid

Wij proberen de patiëntveiligheid zoveel mogelijk te waarborgen door ons te houden aan de eisen en richtlijnen betreffende hygiëne maatregelen, protocollen voor röntgenfoto's, volgen van jaarlijkse 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
Gekwalificeerd personeel
Gekwalificeerd leerbedrijf
Fijne sfeer
Moderne technieken
Hoge kwaliteit en patiënt 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
Bij sommige patienten staat oproepfrequentie niet goed ingesteld waardoor ze niet opgeroepen zijn, door een storing in de software begin 2012 zijn oproepfrequenties door elkaar gegooid of uitgezet. Nog niet alle emailadressen bekend en ingevoerd, waardoor nog niet alle patienten oproepen en herinneringen aan de afspraak per email krijgen.
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. Dit kan in de toekomst mogelijk voor belemmeringen omtrent de praktijkvoering zorgen.

Personeelsbeleid

Vriendelijk personeelsbeleid. Er wordt soepel om gegaan met het faciliteren van vrije dagen. In 2011 is het personeel verspreid op vakantie geweest om zo het personeel vrijheid te geven in vakantieperiodes en zo ook de praktijkopenstelling te continueren. In 2012 is dit niet mogelijk geweest, maar in 2013 zal dit wel weer mogelijk zijn.

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. Hier proberen we elkaar op te blijven wijzen wanneer men ziet dat een collega zich hier niet aan houdt. 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.

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. Eenmaal per jaar worden de rontgenbuizen gecontroleerd door een gecertificeerde instantie (van Buren Dental)

Dossiervorming

De dossiervorming vindt plaats volgens de richtlijn dossiervorming. Bij elke controle wordt de anamnese opnieuw nagevraagd en geupdate. 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, de aftercare wordt verzorgd door van Buren Dental.

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

Het onderhoud (en antivirusupdates) aan de computers en server wordt verzorgd door Assyrian Computers

Onderhoud luchtreinigers door Plymovent

Onderhoud airco's door Aired

Onderhoud sterilisators Mediq

Onderhoud brandblussers Valk Safety & Fire Control

Onderhoud website Pharmeon

Onderhoud buitenzijde praktijk AMC specialistische reiniging

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 mondhygiënisten zijn ingeschreven bij een klachtenregeling, Richtlijn Radiologie, Richtlijn Tandletsel, Richtlijn Medicatieoverdracht, Richtlijn Opvang tandheelkundige spoedgevallen buiten praktijkuren, 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: LESA Actueel medicatieoverzicht in de eerste lijn, 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, Afspraken samenwerking mondhygiënist, Richtlijn Taakdelegatie, LESA Actueel medicatieoverzicht in de eerste lijn, 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, Interne evaluaties/audits, 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 kwalitatief hoog te hebben kunnen uitvoeren in 2012.

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. Wanneer nieuw personeel eerder in een andere praktijk heeft gewerkt, blijkt de omschakeling van ongeprotocolleerd naar geprotocolleerd werken nog niet altijd even makkelijk.

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

Kennis op peil houden en verhogen dmv diverse cursussen en bijeenkomsten

Kwaliteit van de behandelingen hoog houden

Doelstellingen ten aanzien van de relatie met de patiënt/consument

Website en digitale omgeving meer onder de aandacht brengen

Emailadressenbestand verder aanvullen

Mogelijk patientenquete inzetten

Doelstellingen ten aanzien van de kwaliteit van de praktijkorganisatie

Team goed op elkaar laten inspelen

Blijven toezien op naleving protocollen

Personeel stimuleren leergierig te blijven

Stephanie gaat opleiding tot preventieassistente volgen

Praktijkdiner in juni

Bijlage: Beschrijving per functionaris

Tandarts(-specialist) 1

Naam:

D. Boonekamp

Opleiding:

Radboud Universiteit 2006

BIG-registratie:

59066402102

Gevolgde bij- en nascholing:

13-12-2012 14:45:14 System Er is een activiteit toegevoegd aan het dossier (TPtv Pijnstilling in de tandartspraktijk (ID nummer: 133161))

8-11-2012 9:15:03 System Er is een activiteit toegevoegd aan het dossier (Studiegroep KUNEX)

23-10-2012 17:00:02 System Er is een activiteit toegevoegd aan het dossier (BHV (nascholing) (ID nummer: 112705))

9-10-2012 20:30:05 System Er is een activiteit toegevoegd aan het dossier (TPtv Jeugdige mondzorg (ID nummer: 128853))

11-9-2012 11:15:05 System Er is een activiteit toegevoegd aan het dossier (NTVT - Kennistoets 9-2012 (ID nummer: 109368))

13-8-2012 8:02:56 Beroepsgroep: Kwaliteitsregister tandartsen (KRT) Uw aangemelde dossier Herregistratie tandarts, norm 2007 is goedgekeurd.

12-8-2012 9:30:01 System Er is een activiteit toegevoegd aan het dossier (NTVT - Kennistoets 6-2012 (ID nummer: 109366))

12-8-2012 9:30:01 System Er is een activiteit toegevoegd aan het dossier (NTVT - Kennistoets 7/8-2012 (ID nummer: 109367))

12-8-2012 9:15:02 System Er is een activiteit toegevoegd aan het dossier (NTVT - Kennistoets 5-2012 (ID nummer: 109365))

27-4-2012 11:45:05 System Er is een activiteit toegevoegd aan het dossier (Studieclub KUNEX)

17-4-2012 14:30:04 System Er is een activiteit toegevoegd aan het dossier (Endo Seminar I (CIDE))

6-4-2012 9:45:04 System Er is een activiteit toegevoegd aan het dossier (NTVT - Kennistoets 3-2012 (ID nummer: 109363))

26-3-2012 15:00:05 System Er is een activiteit toegevoegd aan het dossier (Transparant presteren

een nieuwe lijst met nieuwe kansen (ID nummer: 110837))

19-3-2012 13:15:03 System Er is een activiteit toegevoegd aan het dossier (Symposium De tand des tijds (PAOT UMC St. Radboud))

8-3-2012 14:15:07 System Er is een activiteit toegevoegd aan het dossier (NTVT - Kennistoets 2-2012 (ID nummer: 109362))

17-2-2012 13:30:04 System Er is een activiteit toegevoegd aan het dossier (Vrije tarieven: een gouden kans (ID nummer: 106798))

16-2-2012 14:30:09 System Er is een activiteit toegevoegd aan het dossier (NTVT - Kennistoets 1-2012 (ID nummer: 109358))

14-2-2012 9:45:04 System Er is een activiteit toegevoegd aan het dossier (Studieclub KUNEX)

17-1-2012 10:45:03 System Er is een activiteit toegevoegd aan het dossier (Studiegroep KUNEX)

Deelname visitatie en/of intercollegiaal overleg:
Deelname elke 6 weken aan een studieclub (KUNEX)

Ingeschreven KRT:
Ja

Beschikt over klachtenregeling:
NMT-klachtenregeling

Vaccinatie hepatitis B:
Ja

Tandarts(-specialist) 2

Naam:
C. Rouppe van der Voort

Opleiding:
Radboud Universiteit 2012

BIG-registratie:
99915324902

Gevolgd bij- en nascholing:
16nov 2012 BHV
30nov 2012 1st International Endo Congress
7 dec 2012 PAOT update dag implantologie in al zijn facetten
13 dece 2012 Online nascholing Pijnstilling in de tandartspraktijk

Deelname visitatie en/of intercollegiaal overleg:

Ingeschreven KRT:
Ja

Beschikt over klachtenregeling:
NMT-klachtenregeling

Vaccinatie hepatitis B:
Ja

Assistent 1

Naam:
Stephanie

Opleiding:
ROC Nijmegen tandartsassistente

Vaccinatie hepatitis B:
Ja

Assistent 2

Naam:
Sylvia

Opleiding:
LOI tandartsassistenten + interne updates

Vaccinatie hepatitis B:
Ja

Overige medewerker 1

Naam:
Astrid

Functie:
Baliemedewerkster