



Kwaliteitsjaarverslag 2014



Roer-Mondzorg
Schepersweg 2
6049 CV Herten



Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
2	Missie en visie	1
3	Praktijkgegevens	3
3.1	Organisatie van de praktijk	3
3.1.1	Historie	3
3.1.2	Praktijkvorm	3
3.1.3	Medewerkers	4
3.1.4	Locatie	5
3.1.5	Organisatie van zorg	6
3.1.6	Waarnemingsregeling	6
3.1.7	Bereikbaarheid, beschikbaarheid en toegankelijkheid	6
3.2	Patiëntenpopulatie.....	7
3.2.1	Praktijkopbouw.....	7
3.2.2	In- en uitstroom patiënten.....	7
4	Het gevoerde kwaliteitsbeleid	8
4.1	Vakbekwaamheid.....	8
4.1.1	Nascholing en symposia/congressen	8
4.1.2	Registratie.....	9
4.1.3	Specialisaties / differentiaties	9
4.1.4	Intervisie.....	9
4.1.5	Gebruik standaarden, protocollen, procedures en werkafspraken	10
4.1.6	Visitatie	11



4.2	Communicatie met de patiënt.....	11
4.2.1	Informatie.....	11
4.2.2	Patiënttevredenheidsonderzoek.....	11
4.2.3	Waarborg patiëntenrechten.....	12
4.2.4	Klachten.....	12
5	Doelstellingen komend jaar.....	13
6	Samenvatting en conclusies.....	14
7	Bijlagen.....	15



Inleiding

Dit kwaliteitsjaarverslag is van Roer-Mondzorg BV. Een Praktijk voor Implantologie, Endodontologie en Parodontologie en Tandtechniek te Schepersweg 2 te Herten. Het is geschreven door Jacqueline Mulder, Mondhygiëniste en Praktijkmanager van de praktijk. Als praktijk vinden we het belangrijk om kwalitatief goede zorg te verlenen. Voor anderen moet inzichtelijk zijn hoe we dat doen.

De Kwaliteitswet Zorginstellingen verplicht instellingen onder meer tot het voeren van een kwaliteitsbeleid en het opstellen van een kwaliteitsjaarverslag.

Het verslag wordt gezonden aan de Inspectie voor de Volksgezondheid, de Minister van VWS, Zorgbelang Nederland, Nederlandse Vereniging Orale Implantologie (NVOI), Kwaliteitsregister Tandartsen (KRT) en de Belangenvereniging Implantologie Nederland (BIN) en iedereen die daarom verzoekt vanwege een relevant belang (te denken valt aan patiënten of patiëntenverenigingen).

Dit verslag is tevens een aanzet tot het formuleren van concrete praktijkdoelstellingen voor het jaar 2015. In hoofdstuk 5 wordt hierop verder ingegaan.

Missie en visie

Roer-Mondzorg is in 2004 gestart met als missie om hoog kwalitatieve en duurzame tandheelkundige zorg te verlenen in de regio Roerdalen en Roermond voor patiënten met behoefte voor implantaten en tandvlees (parodontale) problemen. In de loop van 2014 heeft de praktijk uitgebreid met het vakgebied Endodontologie. Deze zorg wordt meestal gevraagd door tussenkomst van de eigen tandarts of mondhygiënist.



In de zorgvisie van Roer-Mondzorg staan de zorg van de patiënt met persoonlijke aandacht, de implantologie, endodontologie, de prothetiek en de nazorg van implantaten centraal. Voor de verleende zorg staat een professioneel tandheelkundig team klaar en zal voor het leveren van goede mondzorg altijd een verantwoorde wetenschappelijke basis ten grondslag liggen. De geleverde zorg bestaat uit voorlichting, gedragsverandering, mondhygiënische ondersteuning, parodontale zorg en implantologische zorg.



Praktijkgegevens

In dit hoofdstuk komen onder andere de praktijkvorm, het aantal werkzame tandartsen, mondhygiënistes en assistenten, de openingsuren van de praktijk, het werkgebied, en de organisatie van de zorg aan de orde.

1.1 Organisatie van de praktijk

Roer-Mondzorg is een groepspraktijk. Er werkt 1 Implantoloog en 1 Endodontoloog, 2 mondhygiënistes, waarvan 1 mondhygiënist vrijgevestigd, 7 tandartsassistenten, waarvan 4 preventie-assistenten, 2 tandprotheticus en 3 tandtechnici in loondienst.

1.1.1 Historie

Vanaf 2004 bestaat Roer-Mondzorg bv aan de Schepersweg 2 te Roermond-Herten. In dat jaar is tandarts-implantoloog L.J.G. Horrichs de praktijk Roer-Mondzorg bv gestart met verwijzing van patiënten van andere tandartsen uit de gehele regio Roermond, Roerdalen en omstreken. In de loop van 2006 is de praktijk uitgebreid met de discipline Parodontologie en sinds het voorjaar 2014 heeft een Endodontoloog zich in de praktijk gevestigd.

1.1.2 Praktijkvorm

Roer-Mondzorg is een groepspraktijk.

Eigenaar is tandarts-implantoloog L.J.G.Horrichs, hij is de eind verantwoordelijke voor de gehele praktijk. Mevrouw J.M.C. Mulder is mondhygiënist en praktijkmanager en verantwoordelijk voor het personeel. Meneer R. Jacobs is tandprotheticus en mede verantwoordelijk voor de afdeling techniek en mevrouw L. Pechtholt preventie-assistente en kwaliteitsmanager van de praktijk en mede verantwoordelijk voor het naleven van de protocollen en richtlijnen en het streven naar optimale kwalitatieve hoge zorgverlening binnen de praktijk.



1.1.3 Medewerkers

Tandartsen		
L.J.G. Horrichs	Tandarts Specialisatie: implantologie	50 uur per week
J. Gorzawski	Tandarts Specialisatie: endodontologie	24 uur per week

Tandartsassistentes		
M.v.d. Broek	Preventie-assistente Specialisatie: parodontologie en implantologie	40 uur per week
D. Verstappen	Balie-assistente, tandartsassistentente en omloop-assistente	33 uur per week
V. Berghof	Preventie-assistente Specialisatie: implantologie	40 uur per week
L. Pechtholt	Preventie-assistente en kwaliteitsmanager	20 uur per week
Ch. Horrichs	Balie-assistente, tandartsassistentente en omloopassistentente	40 uur per week
N. van Herk	Balie-assistente	30 uur per week
V. Koppers	Preventie-assistente Specialisatie: endodontie	32 uur per

De assistentes zijn het visitekaartje van de praktijk. Het eerste contact met de patiënt verloopt altijd via hen. Ze hebben regelmatig een belangrijke taak bij het inschatten van de ernst van de klacht.



Mondhygiënistes		
C. Blom	Vrijgevestigd mondhygiëniste	24 uur per week
J.M.C. Mulder	Specialisatie: Parodontologie	32 uur per week

Tandtechniek		
R. Jacobs	Tandprotheticus, verantwoordelijk voor de techniek	40 uur per week
F. Smeets	Tandprotheticus	40 uur per week
E. Kloet	Tandtechnicus	38 uur per week
S. Levels	Tandtechnicus	40 uur per week
A.Heuvelmans	Tandtechnicus	16 uur per week

1.1.4 Locatie

Roer-Mondzorg bestaat uit 2 operatiekamers, 5 behandelkamers, een tandtechnisch laboratorium, een balie, een wachruimte met gastentoilet, een aparte sterilisatiekamer, aparte röntgenruimte (OPG en CT-scan apparaat). 2 kantoorruimtes, een keuken, 2 kleedruimtes, 2 voorraadruimtes en een toiletgroep. De praktijk bevindt zich in een groot kantoorgebouw aan de Schepersweg 2 op de begane grond en is grotendeels drempelvrij. Daardoor is de praktijk goed toegankelijk voor minder validen. Achterom bevindt zich een groot parkeerterrein voor medewerkers, patiënten en bezoekers.



1.1.5 Organisatie van zorg

De consulten en behandelingen zijn voor de tandartsen, mondhygiënisten en preventie-assistenten op afspraak. De duur van een consult bedraagt gemiddeld 20 minuten en van een behandeling gemiddeld 60 minuten. De tandprotheticipers werken volgens afspraak en maken gebruik van een inloop spreekuur.

Er wordt in de praktijk gebruik gemaakt van tandartsensoftware Exquise en Visiequick en Planmeca voor de röntgenfoto's.

Er wordt iedere dag een back-up gemaakt om de risico's voor het verloren gaan van patiëntgegevens tot een minimum te beperken.

1.1.6 Waarnemingsregeling

Buiten de openingstijden is de waarneming geregeld middels weekenddienstregeling in de omstreken Roermond en Roerdalen. Via deze groep is ook de achterwachtendienst die de tandartsen buiten kantooruren 2 tot 3 x per jaar draaien geregeld.

Wanneer de patiënt buiten de openingstijden met de praktijk belt dan wordt hij/zij automatisch doorgeschakeld naar een medewerker die, afhankelijk van de ingeschatte ernst van de klacht, doorverwijst naar een dienstdoende tandarts.

1.1.7 Bereikbaarheid, beschikbaarheid en toegankelijkheid

Op onze website www.roermondzorg.nl, wachtkamertelevisiescherm en in een folder zijn onze praktijkregels te vinden. Inhoudelijke voorbeelden:

De tandartsen, mondhygiënisten en preventie-assistenten werken in principe alleen op afspraak. Spreekuurtijden zijn op maandag tot en met donderdag van 8 uur tot 17.00 uur en op vrijdag van 8 uur tot 16.00 uur.

Telefonisch is Roer-Mondzorg bereikbaar van 8 uur tot 12.00 uur en van 14.00 uur tot 16.00 uur. Spoedeisende hulp is bereikbaar na 18.00 en in het weekend.

Afspraken dienen 24 uur van te voren worden geannuleerd, anders worden de gereserveerde tijd en de kosten van de geplande behandeling in rekening gebracht.

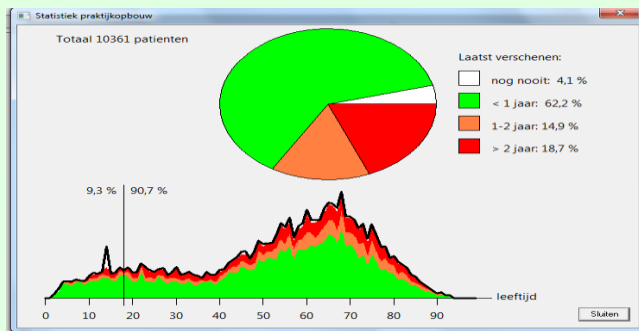
Het gebruik van het Burger Service Nummer (BSN) en het verzekeringsrecht.

1.2 Patiëntenpopulatie

1.2.1 Praktijkopbouw

De praktijk heeft ruim 10000 patiënten.

Enkele patiënten zijn omdat ze doorverwezen worden, tijdelijk bij ons patiënt. Indien de patiënt afbehandeld is gaan ze terug naar hun eigen tandarts.



1.2.2 In- en uitstroom patiënten

Roer-Mondzorg richt zich op de volgende doelgroep(-en) Inwoners van Roermond, Roerdalen en omgeving. Verwijs patiënten implantologie en endodontologie.

Er is vanaf 01-04-2014 weer ruimte om patiënten aan te nemen, mede door de indiensttreding van tandarts-medewerker en endodontoloog J. Gorzawski. Wij hebben in 2014 1441 nieuwe patiënten aangenomen. Er zijn 1030 patiënten uitgeschreven. In 39 gevallen ging het om overlijden, in 45 gevallen om verhuizing.



Het gevoerde kwaliteitsbeleid

De kwaliteitsdoelstellingen binnen Roer-Mondzorg zijn onderverdeeld in drie groepen: vakinhoudelijk (de kwaliteit van de uitoefening van het vak), patiënt gerelateerd (de kwaliteit van de relatie met de patiënt) en praktijk organisatorisch (de kwaliteit van de praktijkorganisatie).

1.3 Vakbekwaamheid

Beide werkzame tandartsen zijn ingeschreven in het BIG register en voldoen aan de opleidingseisen.

Er vindt regelmatige nascholing plaats door zowel de tandartsen, geregistreerd via het KRT register, als de overige medewerkers.

De werkzame mondhygiënist zijn NVM geregistreerd en geregistreerd in het KRM.

1.3.1 Nascholing en symposia/congressen

Alle medewerkers worden gestimuleerd om (na-)scholing te volgen. In 2014 zijn de volgende cursussen/symposia bezocht:

Iquail studieavonden

KNMT regiovergaderingen

BHV herhalingscursus

Reanimatie herhalingscursussen

Camlog implantcongres

NVOI congres

NEOSS implantologiecongres

Studiedagen van Nobel Biocare

Exquise studiedagen

NVM voorjaars en Najaarscongres



1.3.2 Registratie

Tandarts – implantoloog L.J.G. Horrichs bezit de volgende registraties:

Big- register: 9021664202, KVK, KNMT, KRT- register, NVOI register

BIN- registratie, Lid van de NVvP lid van NT en Ivoren Kruis.

Tandarts – endodontoloog J. Gorzawski is Big geregistreerd en lid van de NVVE

De mondhygiënisten zijn NVM lid en KRM geregistreerd en lid van de NVvP en Ivoren Kruis.

1.3.3 Specialisaties / differentiaties

Roer-mondzorg biedt de patiënten de volgende producten en diensten aan:

Endodontische behandelingen.

Implantologische behandelingen

Preventieve tandheelkunde.

Parodontologische behandelingen

Prothetiek. (gebitsprothese)

Algemene tandheelkunde.

Restauratieve tandheelkunde.

Kroon- en brugwerk

Voor uitgebreide of specifiekere operaties worden patiënten verwezen naar de Parodontologie praktijk te Horst of naar het Radboud ziekenhuis afdeling kaakchirurgie te Nijmegen.

1.3.4 Intervisie

Regelmatig vinden bij Roer-Mondzorg werkbijeenkomsten plaats waarin uitleg en training wordt gegeven om zo de processen, die de kwaliteit moeten borgen, continu te blijven ontwikkelen en eventueel te verbeteren.

de volgende zaken komen aan de orde:

Protocollen

WIP richtlijnen

Agendaplanning

Behandelplannen

Aandachtspunten



Er wordt ook gebruik gemaakt van verbeterformulieren die voor al de medewerkers beschikbaar zijn om veranderingen c.q. verbeteringen (die noodzakelijk zijn) te kunnen melden. Tevens werken wij met aftekenlijsten, die in iedere kamer aanwezig zijn en dagelijks bijgehouden moeten worden. Op deze wijze worden alle medewerkers betrokken bij de continue bewaking van het zorgproces.

1.3.5 Gebruik standaarden, protocollen, procedures en werkafspraken

De zorg binnen Roer-Mondzorg wordt op een veilige manier geleverd in een hygiënische omgeving. Er wordt gewerkt volgens de WIP richtlijnen (praktijkrichtlijn infectiepreventie). Verder maken we gebruik van moderne apparatuur en is de röntgenprocedure geheel gedigitaliseerd om de stralingsbelasting zo laag mogelijk te houden. Voor complexere röntgenologische diagnostiek wordt op indicatie gebruik gemaakt van een CT scan. De beproefde protocollen, richtlijnen en standaarden van de beroepsgroep zijn geïmplementeerd in het zorgproces.

Jaarlijks wordt er een risico inventarisatie en evaluatie (RI & E) gedaan de verbeterpunten worden geïndiceerd en eventueel aangepast.

Jaarlijks wordt de in de praktijk aanwezige apparatuur onderhouden door de leverancier en door de medewerkers periodiek volgens de voorschriften, waarvan schriftelijke notitie wordt gemaakt. Er zijn daartoe schriftelijke onderhoudscontracten afgesloten.

De kwaliteit van de praktijk is verder geborgd door de relevante certificeringen en registraties.

- BIG registratie werkzame tandartsen
- KRT kwaliteitsregister Tandartsen (via internet te consulteren voor meer informatie)
- NMT Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Tandheelkunde

(klachtenmodule en richtlijnen)

Gestandaardiseerde werkwijzen zijn van belang om de kwaliteit van het werk te borgen. We volgen hierin procedures die gebaseerd zijn op de vigerende richtlijnen van de diverse (beroeps)organisaties. De richtlijnen en protocollen die bij Roer-Mondzorg geïmplementeerd zijn, zijn o.a.:

- WIP richtlijn Infectie preventie in de tandheelkundige praktijk 2007 (o.a. hieruit voortvloeiend de verplichte HEPATITIS B vaccinatie van alle medewerkers)
- IGZ circulaire taakherschikking 2008
- KNMT richtlijn patiëntendossier (o.a. actualisering medische anamnese, digitale informatiebeveiliging)



- KNMT richtlijn Tandheelkundige Radiologie (aanwezigheid van een up to date KEW dossier)
- KNMT richtlijn spoedgevallendienst (o.a. door lidmaatschap tandarts kring waarin de weekenddienst is geregeld)
- KNMT richtlijn ten aanzien van horizontale en verticale verwijzing.
- Paroprotocol volgens de NVvP
- KNMT richtlijn prikaccident
- BHV training (jaarlijks herhaling),
- het aanleggen van logboeken m.b.t. onderhoud apparatuur en sterilisatiecontrole
- werkinstructie handboek waarin procedures zijn vastgelegd, werkwijzen en benodigde materialen en het daarbij gebruikte instrumentarium.

De richtlijnen gebruik gevaarlijke stoffen (terug te vinden via de VGT informatie bladen waarin alle materialen die in de praktijk gebruikt worden zijn ondergebracht en het up to date houden via een abonnement systeem).

1.3.6 Visitatie

Roer-Mondzorg doet elke vijf jaar mee aan visitatie van de NVOI.
Eind 2013 heeft de laatste visitatie plaatsgevonden

1.4 Communicatie met de patiënt

1.4.1 Informatie

Mededelingen vanuit de praktijk, van overheidswege of van verzekeraars worden duidelijk zichtbaar in de wachtkamer getoond. We hebben een website: www.roermondzorg.nl

1.4.2 Patiëntentevredenheidsonderzoek

Wij stellen de mening van onze patiënten zeer op prijs en willen deze ook vertalen in ons kwaliteitsbeleid. Dit bereiken wij middels een gestructureerde monitoring van de mening van onze patiënten over onze praktijk en onze medewerkers. Wij hebben in 2011 en in 2014 een patiënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De uitkomsten hiervan worden verwerkt in de doelstellingen voor het komende jaar.



1.4.3 Waarborg patiëntenrechten

Via de Koninklijke Nederlandse Maatschappij Tandheelkunde (KNMT) zijn we aangesloten bij een Klachtencommissie Tandheelkunde. Wij informeren de patiënt over de meldingsprocedure middels een procedurevoorschrift in de wachtkamer en via onze website. Het patiëntendossier vormt de basis van de behandelovereenkomst tussen de patiënt en de zorgverlener. Het patiëntendossier bevat de basisgegevens als persoonsgegevens en BSN, de anamnese, een status praeses en röntgenfoto's . Daarnaast bevat het dossier de verslaglegging van ieder patiëntcontact, waaronder de klacht of hulpvraag, het onderzoek, de diagnose en de indicatiestelling, adviezen, verrichtingen of verwijzingen, plus eventuele afgezegde en niet-nagekomen afspraken. Verder bevat het dossier het behandelplan en begrotingsformulieren betrekking hebbend op de verrichtingen.

We maken gebruik van het tandheelkundig software programma Exquise voor het veilig verzamelen en beheren van patiëntendossier.(Wet Bescherming Persoonsgegevens).

Het dossier is eigendom van de praktijk en wordt tenminste 15 jaar bewaard.

De patiënt heeft recht op inzage en op een kopie. Bij beëindiging van de behandelrelatie dragen we het patiëntendossier (en ook de bewaarplicht) op verzoek van de patiënt over aan de nieuwe tandarts.

1.4.4 Klachten

Hoewel onze medewerkers er alles aan doen om een goede behandeling te geven, kan het voorkomen dat er een klacht ontstaat. Roer-Mondzorg staat open voor klachten en proberen indien mogelijk in goed overleg met de patiënt tot een oplossing te komen. Uitgangspunt is dat de patiënt de klacht eerst bespreekt met de betreffende medewerker. Er wordt eerst binnen de organisatie naar een oplossing gezocht, desgewenst wordt er een second opinion aangevraagd via het Tandheelkundig Informatiepunt (TIP). Het TIP is opgericht door de beroepsorganisatie, de KNMT. Als er intern geen oplossing gevonden wordt kan er gebruik gemaakt worden van de KNMT klachtenregeling. Via deze klachtenregeling zal een deskundige, onafhankelijke commissie de klacht onderzoeken. De commissie hoort de betrokkene(n), kijkt of de klacht gegrond is en brengt desgevraagd advies uit. Bij grondverklaring zal in overleg met de patiënt gevolg worden gegeven aan de uitspraak van de externe klachtencommissie.

Klachten in 2014

Er is in 2014 een klacht die via de officiële instantie van de KNMT is verlopen en om een beoordeling vroegen.



Deze klacht is door een externe adviseur van de KNMT beoordeeld en is naar overleg met de desbetreffende patiënt in goed overleg opgelost.

Verder zijn alle andere “klachten” in goed overleg met de patiënt tot een oplossing gebracht. In alle gevallen betrof het een klacht betrekking hebbend over de garantie van de gedane verrichting (uitgevallen vulling losgelaten kroon) of over de betaling van de nota (patiënten doorverwezen naar Fa-med).

Doelstellingen komend jaar

Het is van belang om de kwaliteit en veiligheid van onze zorg voortdurend in de gaten te houden. De ontwikkelingen om ons heen, die verband houden of van invloed zijn op het kwaliteitsbeleid en de daaraan gekoppelde zorgverlening moeten goed gevolgd worden. Zorgverlening is een dynamisch proces dat voortdurend aan veranderingen onderhevig is zowel qua regelgeving als vakinhoudelijk.

Verder blijft het natuurlijk van belang om gedurende het jaar alert te blijven op eventuele herziene richtlijnen en protocollen vanuit de samenleving (overheid, beroepsorganisaties patiëntenorganisaties, verzekeraars), en deze te beoordelen en te toetsen op kwaliteitshandhaving of verbetering zodat ze geïmplementeerd kunnen worden in het kwaliteitshandboek of protocollen van Roer-Mondzorg.

Voor 2015 heeft Roer-Mondzorg de volgende beleidsvoornemens:

- update nieuwe WIP richtlijn (indien beschikbaar) en implementatie in de protocollen
- protocol kindermishandeling implementeren
- antiretractie kleppen behandelstoelen nalopen en vernieuwen indien noodzakelijk
- interne audits gehouden ter controle van het kwaliteitssysteem zoals beschreven is in het kwaliteitshandboek en ter controle van het up to date zijn van de protocollen en richtlijnen
- Roer-Mondzorg ISO 9001 en HKZ certificeren, de internationale norm voor kwaliteitsmanagement systemen vastgelegd in kwaliteitshandboek.
- Roer-Mondzorg splitsen in Roer-Mondzorg en Roer-Mondprothetiek
- tandartsassistenten tot preventie-assistenten opleiden realiseren
- update BHV cursus meerdere medewerkers
- nascholing tandarts in implantologie en endodontie



- het aanbieden van cursussen voor het overige personeel (vak gerelateerd minimaal 1 per jaar)
- invoeren van gedragsprotocol en verzuimprotocol
- meer werkoverleg in verband met updaten van protocollen en richtlijnen
- website aanpassen
- magneetbord in wachtkamer voor het verzamelen losse informatie voor patiënten
- standaard formulieren voor eventuele klachten invoeren
- invoering van meer disposables en sleeves bij patiënten behandeling
- stageplaats assistent in opleiding vervullen

De aankomende HKZ en ISO certificering van Roer-Mondzorg wordt gebruikt als instrument voor continu en cyclisch werken aan kwaliteit maar aanbevelingen en verbeterpunten moeten gedeeld en gedragen worden door het hele team.

De certificering zal uitgevoerd worden door Tüv Nederland.

Volgend jaar zullen alle doelstellingen geëvalueerd worden.

Samenvatting en conclusies

In dit kwaliteitsjaarverslag hebt u kunnen lezen wat er in 2014 bij Roer-Mondzorg gedaan is om de kwaliteit van de geleverde zorg te borgen of, indien nodig, te verbeteren.

We hebben onze beleidsvoornemens voor 2015 geformuleerd en zullen deze in 2016 evalueren.

Roer-Mondzorg is vol vertrouwen dat het team voldoende deskundigheid heeft om de genoemde voornemens te implementeren of uit te voeren.

Natuurlijk staan we open voor adviezen en verbeterpunten van externe bronnen. Belangrijk voor ons is dat we ook onze patiënten meer gaan betrekken in ons beleid. Tenslotte zijn de patiënten degenen die Roer-Mondzorg het meest onder de aandacht brengen.

Samen werken aan een gezonde mond en een stralende lach!



Bijlagen

1. Resultaten visitatie NVOI
2. Resultaten Patiëntentevredenheidsonderzoek



Bijlage 1:

Resultaten visitatie NVOI

Visitatieverslag

naam gevisiteerde <i>Horrichs</i>	voorletters <i>LJG</i>
BIG-registratienummer	<i>9021664202</i>
praktijkadres <i>Schepersweg</i>	nummer <i>2</i>
postcode <i>6049 CV</i>	woonplaats <i>Herten</i>
telefoon praktijk <i>0475-384650</i>	emailadres <i>ljghorrichs@home.nl</i>
datum visitatie <i>15-11-2013</i>	naam visiteur 1. <i>W.P.A. Tobben</i>
	naam visiteur 2. <i>B. Rademacher</i>

1. Ingeleverde formulieren

	ja	nee
Zijn de dossiers van de opgegeven patiënten beschikbaar?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn de opgegeven behandelmodaliteiten daadwerkelijk uitgevoerd?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is de visitatie-vragenlijst implantologie, de basisvragenlijst, volledig ingevuld?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn de vermelde cursussen en congressen daadwerkelijk gevolgd / gegeven?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voldoen de vijf gedocumenteerde patiënten aan de criteria van het Reglement Implantoloog?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Opmerkingen:

De dossiers van de opgegeven patiënten zijn steekproefsgewijs gecontroleerd. Verslaglegging, anamnese en correspondentie voldoen. Alle behandelmodaliteiten zijn uitgevoerd. De basisvragenlijst is volledig ingevuld en besproken. De congressen zijn gevolgd. De gedocumenteerde patiënten voldoen aan de criteria. De presentatie van deze patiënten had wat uitgebreider mogen zijn. Met name het aantal digitale foto's per casus is wat beperkt.

2. Consultatie en behandeling

Gebruik voor de volgende vragen hoofdstuk A (vraag 1 t/m 11) van de ingevulde basisvragenlijst als leidraad.

	ja	nee
Is er een gestructureerd samenwerkingsverband waarin de prothetische fase wordt verzorgd?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wordt het onderzoek en de selectie van patiënten op een professioneel niveau uitgevoerd?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is de nazorg en behandeling van complicaties voldoende gewaarborgd?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is de het behandeljournal zodanig ingevuld dat een derde de behandeling kan overnemen?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn er opvallend afwijkende antwoorden in hoofdstuk A van de ingevulde basisvragenlijst?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Zo ja, welke:

Opmerkingen:

Bij de intake en behandelplanning wordt geprotocolleerd gewerkt. De digitale patiëntendossiers (Exquise) zijn duidelijk ingevuld, waardoor een derde de behandeling zonder problemen zou kunnen overnemen. De correspondentie met verwijzer gebeurt op vaste momenten in de behandeling. Meestal gaat dit per mail of brief en soms is er telefonisch contact. De nazorg van de patiënten, waarbij zelf de prothetiek is uitgevoerd, gebeurt geprotocolleerd in de eigen praktijk. De röntgencontrole wordt gedaan na het vrijleggen van de implantaten. Verwijzers, die zelf de prothetische behandelingen uitvoeren, doen ook zelf de nazorg. Bij problemen wordt de patiënt weer teruggezien. Het bijhouden van het succespercentage is in het verleden niet gedaan. Sinds 1 jaar wordt dit middels ImpDat gedaan. Er zijn echter nog geen criteria opgesteld voor het bepalen van een mislukking.

3. Kennis, onderwijs en nascholing

Gebruik voor de volgende vragen hoofdstuk B (vraag 12 t/m 15) van de ingevulde basisvragenlijst als leidraad.

	ja	nee
Bevindt de kennis van de gevisiteerde zich op een professioneel niveau?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voldoet het aantal patiënten en de diverse behandelmodaliteiten aan de criteria in het Reglement Implantoloog?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Worden de chirurgische behandelingen op een professioneel niveau uitgevoerd?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn er opvallend afwijkende antwoorden in hoofdstuk B van de ingevulde basisvragenlijst?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Zo ja, welke:

Opmerkingen:

Gevisiteerde heeft kennis van zaken op een professioneel niveau. Alle behandelmodaliteiten worden op professioneel niveau uitgevoerd. Nascholing en literatuurstudie voldoen in ruime mate. Er wordt echter onvoldoende aandacht besteed aan het geven van voordrachten. Een lezing aan een vrouwengilde is te mager. Bij het onder de aandacht brengen hiervan blijkt gevisiteerde echter vergeten te zijn een lezing over bisfosfonaten te hebben opgegeven, evenals een lezing voor Nobel Biocare.

4. Beleid, organisatie en praktijkinrichting

Gebruik voor de volgende vragen hoofdstuk C (vraag 16 t/m 22) van de ingevulde basisvragenlijst als leidraad.

Korte beschrijving van de praktijk:

De praktijk is gelegen in een modern pand op een industrieterrein. Er is voldoende parkeergelegenheid voor patiënten. Er werken 16 personen, waaronder 1 tandarts-implantoloog, 5 preventieassistentes en 2 tandprotheticci. Een mondhygiëniste ontbreekt momenteel, maar zal vanaf januari 2014 wel in de praktijk werkzaam zijn

Korte beschrijving van de praktijk:

De praktijk is gelegen in een modern pand op een industrieterrein. Er is voldoende parkeergelegenheid voor patiënten. Er werken 16 personen, waaronder 1 tandarts-implantoloog, 5 preventieassistentes en 2 tandprotheticci. Een mondhygiëniste ontbreekt momenteel, maar zal vanaf januari 2014 wel in de praktijk werkzaam zijn

	ja	nee
Voldoen de hygiënemaatregelen van de praktijk aan de criteria in het Reglement Implantoloog?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voldoen de beschermende maatregelen aangaande ioniserende straling aan de criteria in het Reglement Implantoloog?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn er duidelijke richtlijnen aanwezig met betrekking tot de zorgverlening	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn er opvallend afwijkende antwoorden in hoofdstuk C van de ingevulde basisvragenlijst?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Zo ja, welke:

Opmerkingen:

Er wordt gewerkt volgens de WIP richtlijnen. De praktijk is ISO gecertificeerd. Er is een KEW dossier aanwezig en het onderhoud van alle apparatuur is gewaarborgd middels onderhoudscontracten.

5. Verslag patiëntenbehandeling

De visiteurs achtten het niet nodig om een patiëntenbehandeling te zien.

6. Verslag gesprek praktijkmedewerker

De praktijkmedewerkster maakt een geroutineerde indruk en geeft blijk van kennis van zaken. Zij is op de hoogte van de behandelprotocollen.



7. Sterke punten

*Geprotocolleerd werken.
Zowel implantologie als prothetiek onder 1 dak.
Veel ervaring en kennis op bovengenoemde gebieden.*

8. Zwakke punten

*Documentatie middels digitale fotografie kan beter.
Het geven van lezingen is te beperkt.
De evaluatie van het succespercentage staat nog in de kinderschoenen.
De röntgenologische controle wordt nu bij het vrijleggen van de implantaten gedaan. Het is beter om dit direct na het plaatsen van de suprastructuur te doen.*

9. Punten ter verbetering

De zwakke punten zijn met gevisiteerde besproken. Met name is het advies gegeven om meer met de kennis, die aanwezig is in de praktijk, naar buiten te treden. Bijvoorbeeld door regelmatig cursusavonden voor verwijzers te organiseren.

10. Conclusie en advies

De visitateurs zijn van mening dat de gevisiteerde voldoet aan de voorwaarden voor verlenging van de erkenning als implantoloog NVOI en adviseren dan ook om de gevisiteerde te herregistreren als implantoloog NVOI.

Het visitatieverslag is ingevuld op: 15-11-2013

Dit verslag ingevuld mailen naar: implantoloog@nvoi.nl



Bijlage 2

Resultaten Patiëntentevredenheidsonderzoek

Rapportage patiëntenenquête Roer-Mondzorg januari 2015

Roozeboom consulting b.v.
Nieuwe Schoolweg 2 B
9756 BB Glimmen
phone +31 (0)50 406 40 40
fax +31 (0)50 406 41 40
mobile +31 (0)6 53 47 45 72
www.roozeboomconsulting.nl
info@roozeboomconsulting.nl
Rapportage Patiëntenenquête
Inleiding

Doel van het onderzoek

Doelgroep

Onderzoeksmethode

Verwerking van de gegevens

Uw praktijk heeft een keuze gemaakt uit één van de volgende onderzoeksmethodes.

1. Verstrekken van kaartjes aan patiënten.

Roozeboom consulting heeft kaartjes verstrekt aan uw praktijk met een unieke inlogcode. Uw patiënten zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek door persoonlijk een kaartje te overhandigen. Patiënten hebben de vragenlijst via de site www.ktozorg.nl beantwoord.

2. Verzenden van een e-mail aan patiënten.

Roozeboom consulting heeft voor dit onderzoek een emailbestand ontvangen van uw praktijk van patiënten die recent een afspraak hebben gehad. Deze patiënten hebben via de mail een uitnodiging ontvangen om mee te doen aan het onderzoek. In de mail staat een link waarmee de enquête opgestart wordt en een link voor patiënten die zich voor dit onderzoek willen uitschrijven.

3. Ipad in de wachtkamer.

Van Roozeboom consulting heeft u een link naar het onderzoek ontvangen. U heeft de link geplaatst op een ipad volgens de gebruiksaanwijzing. De ipad is verstrekt aan wachtende patiënten met het verzoek de vragenlijst in te vullen. De enquête is anoniem. De unieke inlogcode is niet gekoppeld aan persoonlijke gegevens van de patiënt. Roozeboom consulting heeft na de sluitingsdatum en het behalen van de minimale respons de antwoorden verwerkt in dit eindrapport.



De doelgroep is de patiëntenpopulatie in uw mondzorgpraktijk.

In dit rapport worden de resultaten beschreven van de patiëntenenquête die is afgenomen door Roozeboom consulting.

Het meten van de tevredenheid van de patiënten zodat uw praktijk, indien nodig, verbeteringen kan doorvoeren op het gebied van kwaliteitsmanagement.

In dit rapport wordt per vraag gescoord op een 10 puntsschaal, waarbij tevens inzichtelijk wordt gemaakt 'hoe' het cijfer is opgebouwd. Tevens worden per onderwerp de op- en aanmerkingen van patiënten gerapporteerd. Wij adviseren u de resultaten van het onderzoek te bespreken met uw medewerkers. Op basis hiervan kunnen verbeteracties ondernomen worden. Het betreffende plan van aanpak en de conclusies kunnen worden opgenomen in het kwaliteitsjaarverslag. Het verbeterplan kan samen met de "managementsamenvatting" (de gemiddelde behaalde cijfers per onderwerp) gecommuniceerd worden met uw patiënten.

Managementsamenvatting

Gegevens rapport

Patiëntenenquête: Roer-Mondzorg

Uitgevoerd door: Roozeboom consulting b.v.

Periode: januari 2015

Respons (aantal personen): 157

Gemiddelde cijfers per onderwerp

Bereikbaarheid van de praktijk: 8.3

Afspraken maken: 8.5

De praktijk: 8.1

De zorgverlening door de (preventie)assistent 8.4

De behandeling door de tandarts 8.3

Rekeningen en betalingen 7.7

Gemiddeld cijfer voor de praktijk: 8.2

Net Promotor Score: 8.6

Bereikbaarheid van de praktijk

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **8.4**

Hoe tevreden bent u over de dagelijkse openingstijden van de praktijk?

Hoe tevreden bent u over de telefonische bereikbaarheid van de praktijk tijdens de dagelijkse openingstijden?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **8.4**

Hoe tevreden bent u over de informatieverstrekking op onze website?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **8.2**

Hoe tevreden bent u over de gebruikersvriendelijkheid van onze website?

Gemiddelde score voor dit onderwerp: **8.3**

Afspraken maken

Hoe tevreden bent u over de bejegening door onze medewerk(st)er aan de balie?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **8.7**



Hoe tevreden bent u over de bejegening door onze medewerk(st)er aan de telefoon?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **8.5**

Hoe tevreden bent u over de mogelijkheid om te kiezen voor een bepaalde afspraakdatum en tijdstip?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **8.4**

Gemiddelde score voor dit onderwerp: **8.5**

De praktijk

Door wie denkt u behandeld te zijn?

Antwoord: Respondenten: Percentage:

De tandarts 48 30.6%

De mondhygiënist 12 7.6%

De (preventie)-
assistent 19 12.1%

De implantoloog 71 45.2%

De parodontoloog 0 0.0%

De endodontoloog 2 1.3%

De orthodontist 5 3.2%

Totaal: 157 100.0%

Hoe tevreden bent u over de wachttijd bij een bezoek voor een controle of behandeling?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **7.6**

Hoe tevreden bent u over de voorzieningen in de wachtkamer?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **7.9**

Hoe tevreden bent u over de hygiëne/netheid in de praktijk?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **8.6**

Hoe tevreden bent u over de privacy in de praktijk?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **8.3**

Gemiddelde score voor dit onderwerp: **8.1**

De zorgverlening door de (preventie)assistent

Hoe tevreden bent u over de uitleg van de (preventie)assistent over de behandeling en waarom de behandeling plaats zal moeten vinden?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **8.3**

Hoe tevreden bent u over de vakkundigheid van de (preventie)assistent?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **8.3**

Hoe tevreden bent u over de hygiëne tijdens de behandeling door de (preventie)assistent?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **8.6**

Hoe tevreden bent u over de persoonlijke aandacht voor u tijdens de behandeling door de (preventie)assistent?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **8.6**

Hoe tevreden bent u over het rekening houden met uw eventuele angst voor een behandeling door de (preventie)assistent?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **8.5**

Hoe tevreden bent u over het resultaat van de behandeling door de (preventie)assistent?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **8.4**



Hoe tevreden bent u over de manier waarop de (preventie)assistent omgaat met kinderen?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **8.0**

Gemiddelde score voor dit onderwerp: **8.4**

De behandeling door de tandarts

Hoe tevreden bent u over de informatieverstrekking over de behandeling door de tandarts?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **8.4**

Hoe tevreden bent u over de informatieverstrekking over de kosten van de behandeling?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **7.7**

Hoe tevreden bent u over de tijd die uitgetrokken wordt voor het beantwoorden van vragen door de tandarts?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **8.3**

Hoe tevreden bent u over het resultaat van de uitgevoerde behandeling door de tandarts?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **8.6**

Hoe tevreden bent u over de persoonlijke aandacht van de tandarts voor u tijdens de behandeling?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **8.5**

Hoe tevreden bent u over de zorg van de tandarts om een tand of kies zo lang mogelijk te behouden?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **8.1**

Hoe tevreden bent u over het rekening houden met uw eventuele angst voor een behandeling door de tandarts?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **8.4**

Hoe tevreden bent u over de manier waarop de tandarts omgaat met kinderen?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **8.2**

Hoe tevreden bent u over de werksfeer tussen de tandarts en de medewerker(s)?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **8.7**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 n.v.t.

Hoe tevreden bent u over de samenwerking tussen de tandarts en de medewerker(s)?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **8.7**

Gemiddelde score voor dit onderwerp: **8.3**

Rekeningen en betalingen

Hoe tevreden bent u over de specificatie van de kosten van de behandeling?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **7.6**

Hoe tevreden bent u over de wijze waarop u de betaling kunt voldoen?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **7.8**

Gemiddelde score voor dit onderwerp: **7.7**

Hoe waarschijnlijk is het (op een schaal van 1 tot 10) dat u onze praktijk zou aanbevelen

bij familie, vrienden en bekenden?

Totaal: 157 100.0% Gemiddeld cijfer: **8.6**

Cijfer Net Promotor Score: **8.6**

